

إدارة المعرفة ودورها فى تقليص الفجوة المعرفية لتحقيق التنمية المهنية للممارس العام

إعداد

حكمت عبد التواب عبد الكريم

باحثة دكتوراة بكلية الخدمة الاجتماعية التنموية - جامعة بنى سويف

ملخص البحث باللغة العربية:

نحن الان نعيش في عالم المعلومات وذلك من خلال ما يحدث من حولنا من التطور السريع في مجال المعلومات والمعارف وظهور وسائل التكنولوجيا والاتصالات الحديثة التي جعلت العالم اليوم قرى واحدة.

مما جعلنا نعيش في ثورة تكنولوجيا المعلومات وظهور إدارة المعرفة التي تعمل على جمع وتخزين ومشاركة المعرفة والقدرة على استرجاعها وتوفيرها لمن يريد في أي وقت للاستفادة منها بشكل مناسب. وتعمل إدارة المعرفة على تنمية الأداء المهني للممارس العام من خلال ما يمتلكونه من معارف وخبرات ومهارات اكتسبها في عملهم، وتشجيعهم على التفكير الابتكاري والقدرة على جمع وتخزين وإنشاء ومشاركه المعرفة واسترجاعها، لكي يكون لديهم ميزة تنافسية بالاعتماد على البحث والتطوير من خلال الممارسة المبنية على المعرفة.

الكلمات المفتاحية:

إدارة المعرفة، الفجوة المعرفية، التنمية المهنية، الممارس العام.

English search summary:

We now live in the world of information through what is happening around us from the rapid development in the field of information and knowledge and the emergence of modern technology and communications that have made the world today one village. Which made us live in the information technology revolution and the emergence of knowledge management that works to collect, store and share knowledge and the ability to retrieve it and provide it to whoever wants it at any time to benefit from it appropriately. The knowledge management works on developing the professional performance of the general practice through the knowledge, experience and skills they have acquired in their work, encouraging them for innovative thinking and the ability to collect, store, create, share and retrieve knowledge, so that they have a competitive advantage by relying on research and development through knowledge-based practice.

Key words:

Knowledge management, knowledge gap, professional development, general practitioner.

المقدمة:

تعتبر التنمية في فلسفتها مفهوم أخلاقي، فهي تعتمد على تغيير في أنماط السلوك، فالتنمية محورها هو الإنسان وتوفير الحياة الأفضل له والقدرة على تلبية الاحتياجات للحاضر والمستقبل (الحسن ، ٢٠١١). فالعنصر البشرى هو أساس أي تقدم ووسيلته في أي مجتمع، فكلما كان هذا العنصر لديه من المعرفة، والمهارة، والخبرة في المجالات النوعية التي تشكل نواحي الحياة، كلما كان قدرته على أداء أدواره المتعددة (شلى، ٢٠٠٨، صفحة ٨٩).

ومن هنا تهتم الخدمة الاجتماعية بالتعاون مع مهن أخرى، ويدور محور الاهتمام في الخدمة على علاقات الانسان بغيره، كما تهتم بالأسلوب والفاعلية التي يؤدي بها الانسان مختلف أدواره الاجتماعية، كما تعمل على التصدي لكل ما يهدد أو يؤثر في الأدوار الاجتماعية، وأن القوة الحقيقية لأية أمة تعد الثروة البشرية، لذا كان الهدف الأساسى للتنمية هو خلق البيئة الملائمة الخالية من المشاكل والعلل، واكتساب المعرفة والتمتع بمعيشة كريمة (سلامة، ٢٠١٤، صفحة ٤٤).

أولاً: مشكلة البحث:

يشهد العالم اليوم جملة من التحولات والتغيرات والتطورات التي تؤثر في مختلف مجالات الحياة والتي لا يتوقع لها أن تقف عند حد معين، وتتأثر المنظمات العامة والخاصة جميعها ومن أجل مواجهه هذه التحديات وتحسين الأداء (حجازى ، ٢٠٠٥، صفحة ٣:٢) .

لذا تظهر أهمية تطوير الأداء المهني للممارس العام فى التركيز على ضرورة النهوض بمستوى أداء الممارس العام فى مختلف مجالات الممارسة وخاصة فى ظل التغيرات العالمية المعاصرة (عاشور، ٢٠١٣). فالأداء المهني يحتاج الى تحسين وتطوير مستمر وخاصة فى ظل التغيرات الهائلة والمستمرة فى المعارف الانسانية وما يترتب على ذلك من تغيرات مستمرة فى نظام العمل وما يستتجبه ذلك الى ضرورة إعداد وتنمية الأداء لمواجهه تلك التغيرات وإستيعابها (الزىادى، ١٩٩٩، صفحة ١٣) .

وتناولت دراسة (شلى ذ. و عبدالونيس، ٢٠٠٧) الى أهمية عقد دورات تدريبية للأخصائيين الاجتماعيين للتدريب على النماذج الحديثة فى الممارسة المهنية وهذا لا يتحقق إلا من خلال استعداد الأخصائيين الاجتماعيين للتدريب والتعلم وإبداء الرغبة فى الحصول على الدورات التخصصية والإدارية فى مجال الخدمة الاجتماعية .

ولمواكبة التغيرات العالمية والمحلية وما يترتب عليها من آثار أصبحت أهمية المعرفة فى تمكين المنظمات من إعادة تحديد أهدافها للتكيف بدلا من المداخل التقليدية، مما أدى الى ضرورة البحث عن إعادة التوازن فى إداء أعمالها والعمل على زيادة مستوى نوعية الخدمة وتحسين الأداء (حسينة، ٢٠١٥، صفحة ٣٥)

فإن تطبيق إدارة المعرفة يعد أحد السبل التى يمكن الممارس العام اللجوء إليها، من خلال توجه نحو مجتمع المعرفة ونشرها على كافة المستويات، وتطويرها نحو الاستثمار فى أملاك معرفة جديدة، وتوظيف المعرفة التى يمتلكها بأقصى ما يمكن من الكفاءة والفاعلية وصولا الى مرحلة التميز (حجازى، ٢٠٠٥، صفحة ١٠).

وأشارت دراسة (John S , Meliha, Sven , & Mark, 2017) الى أن المعرفة هى المصدر الاكثر قيمة للمنافسة، حيث أنها تكون اكثر قاعدة مناسبة لتكون تراكمية وليست متخصصة، للحفاظ على مجتمع متعدد التخصصات لإستخدام إدارة المعرفة كنظام اساسى للتميز التنظيمى تساعد على مشاركة المعرفة بين المنظمات . وأسهمت دراسة (COLNAR & DIMOVSKI, 2020) على أهميه إستخدام إدارة المعرفة فى مراكز ومؤسسات الخدمة الاجتماعية، لأنها تحدد الضعف الادارى والنقص فى الدعم والحوافز لدى الممارس العام والتى تعيق تطبيق المعرفة، وإدارة المعرفة تعمل على تزويد الممارسيين الاجتماعيين بالمعلومات فى وقتها الحالى حتى يتمكنوا من الاستجابة بشكل مناسب واتخاذ القرارات التى تحقق الأهداف المنشودة. تتمحور مشكلة هذا البحث حول اذا كانت المعرفة وسيلة فاعلة فى تقليص الفجوة المعرفية لدى الممارس العام وتحقيق التنمية المهنية.

ثانياً: أهمية البحث:

- المعرفة أمر بالغ الاهمية على المستوى العالمى، حيث أن العمل الفريقى يستمر ويتجدد، كما أكد العديد من العلماء على أن المعرفة أحد المصادر القليلة التى تساعد على التنمية المستدامة والميزة التنافسية.
- وأهمية المعرفة للفرد تساعده على فتح آفاق أخرى وجديدة للمعرفة، وللمعرفة دور واضح فى تنمية الفرد وتطوير المنظمة، وذلك لأنها تساعده على التطوير وتحقيق الذات، والاكتشافات التى تمكنه من تسخير ما حوله لخدمته، لذا تساعد المعرفة الفرد على اكتساب المهارات والقدرات الابداعية، وتحقيق الاهداف.

ثالثاً: أهداف البحث:

اختبار فعالية برنامج التدخل المهني لإنتاج المعرفة لتنمية الأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين بمراكز الشباب.

رابعاً: فروض البحث:

قد توجد فروق معنوية ذات دلالة إحصائية بين إنتاج المعرفة لتنمية الأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين بين القياسين القبلي والبعدي.

• أولاً: مفهوم إدارة المعرفة وأهميتها:

- **تعرف المعرفة على أنها:** العلم بالأشياء ومضامينها وتفسير الظواهر، فالمعرفة تشمل كل شيء سواء المعرفة بالطبيعة أو المعرفة بالإدارة أو المعرفة بالعلوم والآداب أو المعرفة بالسياسة والاقتصاد والاجتماع، أو المعرفة بالمناهج والتربية والتعليم، أو المعرفة بالزراعة والصناعة والتجارة وكافة مناحي الحياة (فراح و قنور، ٢٠١٧، صفحة ٤٠٩).

- **إدارة المعرفة:** هي النشاطات والعمليات المتعلقة باكتساب وبناء المعرفة والمحافظة عليها من خلال ترميزها وتخزينها واستيعابها ونقلها والمشاركة فيها وتطبيقها لتحقيق أهداف المنظمة (قاعود، ٢٠١٧).

- **إدارة المعرفة:** هي تهيئة بيئة يتم فيها تشجيع الأفراد على إنشاء المعرفة والتعلم ومشاركتها واستخدامها معاً لفائدة المنظمة والأشخاص الذين يعملون فيها، وعملاء المنظمة (Géraud, July 2005).

- **تعرف الباحثة لإدارة المعرفة:** تعد استراتيجية تنموية تعمل على تحديد البنية التحتية للمعرفة لزيادة المخزون المعرفي الاجتماعي وتحقيق التوازن بين رأس المال المعرفي الاجتماعي.

- **الفجوة المعرفية:** هي الاختلافات في مستويات نتيجة تزايد الفجوة بين المستوى المعرفي لدى الأفراد والعاملين بالمنظمة والمستوى الذى تتطلبه المنظمة لإنجاز الواجبات والمهام (خفيف الغريباوى، حسن،

و فيصل، ٢٠٢٠، صفحة ٣٦)

أهمية إدارة المعرفة:

- ١- ربط المعارف والمعلومات والخبرات بما يساعد المؤسسة على التطوير.
- ٢- زيادة المعلومات الى يحتاجها أى مجال.
- ٣- إنشاء قاعدة من البيانات التى تكون حقيقة من المعلومات والمعارف التى تطور المؤسسة.

- ٤- القدرة على الحصول على كم من المعلومات فى أسرع وقت.
- ٥- استخدام قدرات الممارسين والمعلومات من المجتمع ومؤسسات المجتمع الأخرى للحفاظ على إدارة المعرفة.

• **ثانيا: أبعاد إدارة المعرفة:**

- ١- **البعد التكنولوجي:** وهذا البعد مهم فى تيسير التعامل مع كم المعلومات والمعارف الهائلة و الضخمة والتي تحتوبها المؤسسات فى أركانها فيتحتم على المؤسسة توفير نظام إلكتروني متكامل يتيح للمستخدم إمكانية الوصول للمعلومات فى الوقت الذي يحتاج إليه.
- ٢- **البعد الاجتماعي:** يعد هذا البعد من الأبعاد المهمة حيث إنه يركز على التكامل والموائمة بين التكنولوجيا والذكاء الإنساني والذي يعد كعامل رئيسي فى نجاح الأعمال وتقدم المجتمعات ولذلك هذا البعد يعد من الأسباب التي تساهم فى تفعيل البعد التكنولوجي بنجاح .
- ٣- **البعد الثقافي:** ويعد العوامل المهمة والتي تؤثر فى تحقيق نجاح أو فشل إدارة المعرفة هو ثقافة المؤسسة وذلك نظرا لما تحمله من قيم وأعراف ومفاهيم وممارسات تؤثر على سلوك الأفراد فى التعامل مع المعرفة.

• **ثالثا: عناصر إدارة المعرفة:**

- تستند إدارة المعرفة على مجموعة من العناصر وهي (العرفج و الزهراني، ٢٠٢١، صفحة ٢١٥):
- ١- **البيانات:** وهي عبارة عن مجموعة من الحقائق الموضوعية والغير مترابطة ويتم ترميزها وتقديمها دون أحكام أولية.
- ٢- **المعلومات:** وهي البيانات عندما يتم تصنيفها وتنقيحها وتحليلها وصبغها بصبغة المصدقية وبالتالي تقديمها واستخدامها لأغراض محددة.
- ٣- **القدرات:** نحتاج للقدرة لكي نحصل على المعرفة فمن خلال القدرات نستطيع صنع المعارف من المعلومات والبيانات وبالتالي استخدامها والاستفادة منها.

• **رابعا: عمليات إدارة المعرفة:**

- أن عملية إدارة المعرفة تدور حول اكتساب المعرفة وإنشاءها وتعبئتها وتطبيقها أو إعادة استخدامها، وبعض الأمثلة على كل نوع من هذه أنواع من عمليات إدارة المعرفة هي (Seonghee , 2000, p. 3) :

- اكتساب المعرفة: إيجاد المعرفة الموجودة وفهم المتطلبات، والبحث بين مصادر متعددة.
- إنشاء المعرفة: الأنشطة البحثية، العمليات الإبداعية فى الإعلان، كتابة الكتب أو المقالات، وصناعة الأفلام، وما إلى ذلك.
- التعبئة والتغليف: النشر والتحرير وأعمال التصميم.
- تطبيق أو استخدام المعرفة الموجودة: التدقيق والتشخيص.
- إعادة استخدام المعرفة لغرض جديد: الاستفادة من المعرفة فى المنتج عمليات التطوير وتطوير البرمجيات.

• خامسا: متطلبات تطبيق (استخدام) إدارة المعرفة:

(أ) الثقافة التنظيمية:

هى مجموعة من القيم والمعتقدات داخل المنظمة والتى تكون سائدة بين الاخصائيين الاجتماعيين، ويتطلب تطبيق إدارة المعرفة فى المنظمة أن تكون قيم الثقافة التنظيمية السائدة ملائمة ومتوافقة مع مبادئ إدارة المعرفة، وأن تكون الثقافة التنظيمية مشجعة للعمل الفريقي.

(ب) القيادة:

تعتبر الإدارة العليا أساس نجاح أى تغيير، ولا بد من تبني لعمليات وأنظمة تطبيق إدارة المعرفة، ولتطبيق إدارة المعرفة فإن ذلك يتطلب نمط قيادي معين يتمكن من إدارة عناصر المؤسسة لتحقيق أفضل استفادة، لذا فإن القيادة تعمل على توفير المتطلبات اللازمة لتطبيق إدارة المعرفة التنظيمية.

(ج) القوى البشرية:

نقصد بالقوى البشرية أنها تمثل الكادر البشري الذى يقوم بكافة أعمال المنظمة، ويعتبر أحد أهم الموارد التى تعتمد عليها المنظمات فى البقاء والتطور، إذ يعتبر كل عامل من العاملين فى المنظمة عنصر نجاح أو فشل للمنظمة، حيث أن المنظمات التى تسعى لتحقيق التميز هى القادرة على خلق وتبني قوة بشرية متينة من خلال التدريب والتأهيل والتنمية المستمرة.

(د) تكنولوجيا المعلومات:

تلعب التكنولوجيا الحديثة دوراً جوهرياً فى تنمية أداء المنظمات تطبيق إدارة المعرفة، وذلك من خلال توفير المعلومات فى أى وقت لاتخاذ القرارات، حيث أصبحت التكنولوجيا مهمة لإنشاء معرفة جديدة، والتشجيع على مشاركة التعلم والمعرفة لرفع كفاءة.

• سادسا: إدارة المعرفة ودورها فى تقليص الفجوة المعرفية:

أن ظهور الفجوة المعرفية تختلف بين من ممارس الى آخر والمعرفة عنصر هام فى الإنتاج كما أن المعرفة أيضا عامل مهم نحو نمو المجتمع والتقدم، وانعدام المعرفة يكون يؤدي الى ضعف الممارسة المهنية وانعدام التفكيرى الابتكارى التي تساعد على تحقيق الميزة التنافسية.

أسباب الفجوة المعرفية:

هناك مجموعة من الأسباب التي تقود إلى زيادة فجوة المعرفة هي (خفيف الغريبواى، حسن، و

فيصل، ٢٠٢٠، صفحة ٣٦) :

- ١- عدم كفاءة نظام الحوافز والقدرات التي تنتج المعرفة المطلوبة.
- ٢- محدودية التأثير المنظمي في بيئة التنافس بسبب عدم وجود معلومات ومحدودية الأنشطة.
- ٣- ضعف في تخصيص الموارد المالية المخصصة للبحث العلمي وتنميه الابداع.
- ٤- عدم وجود برامج خاصه بتبادل الخبرات والمشاركة في البحوث بين المنظمة والمؤسسات البحثية.
- ٥- ضعف الوصول للمعرفة المنتجة من قبل المنظمة الا بعد مرور فتره زمنيه طويله.
- ٦- عدم الاهتمام والرعاية بالكفاءات العلمية في البيئة التنظيمية وجعلها بيئة طارده للأبداع.

إدارة المعرفة لتحقيق التنمية المهنية للممارس العام:

يعتمد الأداء فى المنظمة على موجوداتها الملموسة وغير الملموسة، وتدور مؤشرات الأداء فيها على رأس المال البشري والمالي وهامش الربح وغيرها. ونظرا لأهمية التميز فى الاداء المهني للاخصائين الاجتماعيين لابد من توافر مجموعة من المؤثرات التي تساعد على تنمية الأداء المهني الاخصائى الاجتماعى (محمد و

الحاج ، ديسمبر ٢٠١٤، صفحة ١٢٩).

- ١- العاملون (الاخصائون الاجتماعيون): إسناد المعرفة فى المنظمة إلى العاملين (الاخصائين الاجتماعيين)، إذ بدونهم لا أفكار ولا ابتكار. لذا يجب العناية بتوفير فيهم المواهب والقدرات والمهارات المتميزة، لتكون المنظمة فعالة، ويتم تدريبهم وتحفيزهم وإثارة الدافعية لديهم.
- ٢- الزبائن (العملاء): بدونهم لا يوجد أعمال، وإذا أردت معرفة الأعمال يجب عليك البدء بالهدف، وهناك تعريف لهدف الأعمال ألا وهو إيجاد الزبائن، بماذا يفكرون؟، وماذا يحتاجون؟، وما اعتبارات القيمة لديهم؟، ومن هنا فإن على المؤسسة تبني معرفتها عن الزبائن، وتؤسس لذلك نظام علاقات الزبون المبني على قاعدة معرفية، وكيف يمكن للمؤسسة كسبهم والمحافظة على ولاهم ورضاهم.
- ٣- التكنولوجيا والابتكار: تحتوي التكنولوجيا على براءات الاختراع وحقوق الطبع وكلها، فالمعرفة الموجودة فى التكنولوجيا وبعضها فى المنتج وبعضها فى العمليات، وعندما يتم تحويل هذه المعرفة إلى ملكية فكرية على شكل اختراعات وتصاميم يتم وضعها تحت مسمى قوانين حقوق الملكية الفكرية.

خامساً: الإجراءات المنهجية:

- أولاً: نوع الدراسة : تنتمى هذه الدراسة الى نمط الدراسات شبه تجريبية فى الخدمة الاجتماعية والتي تستهدف اختبار فاعلية بين متغيرين اساسين الاول المتغير المستقل (إدارة المعرفة) والمتغير التابع (تقليص الفجوة المعرفية) والمتغير الوسيط (لتحقيق التنمية المهنية للممارس العام) لذا تعد هذه الدراسة من دراسات قياس عائد التدخل المهني فى مجالات الخدمة الاجتماعية.
- ثانياً: المنهج المستخدم: المنهج المستخدم تماشياً مع نوع الدراسة وفروضها فإن المنهج المستخدم هو المنهج التجريبي باستخدام تصميم المجموعة التجريبية الواحدة من خلال القياس القبلى والبعدى للمجموعة نفسها.
- ثالثاً: أدوات الدراسة:

أدوات جمع البيانات:

- مقياس عن إدارة المعرفة لتحقيق التنمية المهنية للممارس العام.

- رابعاً: مجالات الدراسة:

(أ) **المجال البشرى:** طبقت الدراسة على عدد من الاخصائيين الاجتماعيين العاملين بمراكز الشباب

وكان العدد (١٤) اخصائي وخصائية. ولابد من توفر فيهم مجموعة من الشروط:

١- ان يتراوح عمر العينة ما بين ٤٠ - ٥٠ سنة.

٢- أن يكون حاصل على بكالوريوس في الخدمة الاجتماعية.

٣- أن يكون حاصل على ليسانس آداب قسم علم اجتماع.

(ب) **المجال المكانى:** مراكز الشباب والرياضة بمركز بنى سويف.

(ج) **المجال الزمنى:** فترة تجميع الاطار النظرى والبيانات وتقريغها ١/١/٢٠٢١م - ١٥/١٤/٢٠٢٢م.

سادساً: نتائج الدراسة:

الجدول الإحصائية الخاصة بالاختصاصيين الاجتماعيين العاملين بمراكز

الشباب.

- توزيع عينة الدراسة تبعاً لمتغير النوع:

جدول رقم (١)

يوضح توزيع عينة الدراسة من الأخصائيين الاجتماعيين وفقاً لمتغير النوع (ن=١٤)

| الترتيب | % | ك | النوع |
|---------|------|---|-------|
| ١ | ٥٧.١ | ٨ | ذكر |
| ٢ | ٤٢.٩ | ٦ | انثى |

يتبين من خلال استقراء الجدول السابق أن نسبة ٥٧,١% من عينة الدراسة من الذكور بواقع ٨ مفردة وجاء

ذلك في الترتيب الأول بينما بلغت نسبة ٤٢,٩% من الإناث بواقع عدد ٦ مفردة وجاءت في الترتيب الثانى.

- توزيع عينة الدراسة تبعاً لمتغير الحالة الاجتماعية:

جدول رقم (٢)

يوضح توزيع عينة الدراسة من الأخصائيين الاجتماعيين وفقاً لمتغير الحالة الاجتماعية

ن=١٤

| الترتيب | % | ك | الحالة الاجتماعية |
|---------|---|---|-------------------|
|---------|---|---|-------------------|

| | | | |
|-------|----|------|---|
| أعزب | ١ | ٧.١ | ٢ |
| متزوج | ١٣ | ٩٢.٩ | ١ |
| مج | ١٤ | ١٠٠ | - |

يتبين من خلال استقراء الجدول السابق ان نسبة ٩٢,٩% من عينة الدراسة من المتزوج بواقع ١٣ مفردة

وجاء ذلك في الترتيب الأول بينما بلغت نسبة ٧.١% من الإناث بواقع عدد ١ مفردة وجاءت في الترتيب الثانى.

• إنتاج الإحصائى الاجتماعى للمعرفة (قبلى):

جدول (٣)

يوضح إنتاج الأخصائى الاجتماعى للمعرفة (قبلى)

ن=١٤

| م | العبارة | نعم | لا | إلى حد ما | لا | مج الاوران المرجحة | المتوسط الوزنى المرجح | القوة النسبية % | الترتيب |
|----|---|-----|----|-----------|----|--------------------------|-----------------------------|-----------------------|---------|
| ١ | ابحث عن الدورات التدريبية الملائمة لتنمية القدرات المعرفية لدى | ١ | ١٣ | ١ | ١ | ٤١ | ٢.٩٣ | ٩٨ | ١ |
| ٢ | أرغب في مشاركة البحوث لإنتاج المعرفة لتنمية الأداء المهني | ٢ | ١٢ | ٢ | ٢ | ٤٠ | ٢.٨٦ | ٩٥ | ٢ |
| ٣ | اعتمد على مصادر جديدة لإنتاج المعرفة | ١ | ٩ | ٤ | ٥ | ٣٦ | ٢.٥٧ | ٨٦ | ٥ |
| ٤ | أتفاعل مع فريق العمل لأنتاج معارف جديدة لتنمية الأداء المهني | ١ | ١٣ | ١ | ٢ | ٤٠ | ٢.٨٦ | ٩٥ | ٢ |
| ٥ | استخدم العديد من الأدوات لتنمية المعارف لدي | ١ | ١١ | ٢ | ٤ | ٣٨ | ٢.٧١ | ٩٠ | ٤ |
| ٦ | أهتم بتبادل المعرفة مع زملائى لتنمية الأداء المهني | ١ | ١٣ | ١ | ١ | ٤١ | ٢.٩٣ | ٩٨ | ١ |
| ٧ | يمكننى بناء برامج التدخل المهني مع العملاء على مختلف المستويات | ١ | ١٣ | ١ | ١ | ٤١ | ٢.٩٣ | ٩٨ | ١ |
| ٨ | لا أهتم بالأطلاع على المصادر المختلفة لإنتاج المعرفة لتنمية الأداء المهني | ١٠ | ٤ | ١ | ٤ | ٣٨ | ٢.٧١ | ٩٠ | ٤ |
| ٩ | أهتم بالأطلاع على المعرفة الحديثة لتنمية أدائه المهني | ١ | ٧ | ٦ | ١ | ٣٤ | ٢.٤٣ | ٨١ | ٦ |
| ١٠ | أستطيع تطبيق المهارات المهنية لتنمية أدائه المهني | ١ | ١١ | ٢ | ١ | ٣٨ | ٢.٧١ | ٩٠ | ٤ |
| ١١ | أطلع على كل ما هو جديد فى الخدمة الاجتماعية | ٢ | ١٢ | ٢ | ٢ | ٤٠ | ٢.٨٦ | ٩٥ | ٢ |

تابع/ جدول (٣)

يوضح إنتاج الأخصائى الاجتماعى للمعرفة

ن=١٤

| م | العبارة | نعم | إلى حد ما | لا | مج الأوزان المرجحة | المتوسط الوزنى المرجح | القوة النسبية % | الترتيب |
|---|---|-----|-----------|----|--------------------|-----------------------|-----------------|------------------|
| ١٢ | ليس لدى درايه بالمعارف اللازمة لتنمية أداىى المهنى | ١ | ١ | ١٢ | ٣٩ | ٢.٧٩ | ٩٣ | ٣ |
| ١٣ | أستخدم مصادر المعرفة المختلفة فى اتخاذ القرار التى تنمى أداىى مهنيا | ١٢ | ١ | ١ | ٣٩ | ٢.٧٩ | ٩٣ | ٣م |
| ١٤ | أهتم بالأطلاع على المعرفة الحديثة لتنمية أداىى المهنى | ٣ | ١١ | ٣ | ٣٩ | ٢.٧٩ | ٩٣ | ٣م |
| المجموع (مج) | | ٢٩ | ٢٩ | ٣٢ | ١٤٩ | ٥٨٢ | ٢.٧٧ | ٩٢.٣٣ |
| المتوسط الحسابى(س-) والانحراف المعياري (ع) والدلالة | | | | | ٢.٧٧ | ٠.٣٥٨ | | * مستوى مرتفع |

من الجدول السابق رقم (٣) والذي يوضح نتائج المؤشر وهو (إنتاج الاخصائى الاجتماعى للمعرفة) بالنسبة للمؤشر ككل يتضح أن: الإستجابات موزعة توزيعاً إحصائياً وفق مج التكرارات المرجحة لهذه وهو (٥٨٢)، ومتوسط وزنى مرجح (٢.٧٧)، وقوة نسبية (٩٢,٣٣%) وهذا التوزيع الإحصائى يدل على أن تكون بمستوى مرتفع.

بالنسبة لعبارات هذا المؤشر جاءت الإستجابات مرتبة وفقاً للوزن النسبى والمتوسط الوزنى العام المرجح كما يلى:

- جاء فى الترتيب الأول العبارة (ابحث عن الدورات التدريبية الملائمة لتنمية القدرات المعرفية لدي، أهتم بتبادل المعرفة مع زملائى لتنمية الأداء المهنى ، يمكننى بناء برامج التدخل المهنى مع العملاء على مختلف المستويات) بوزن مرجح (٤١)، ومتوسط وزنى مرجح (٢,٩٣).
- جاء فى الترتيب الثانى العبارة (أرغب فى مشاركة البحوث لأنتاج المعرفة لتنمية الأداء المهنى) بوزن مرجح (٤٠)، ومتوسط وزنى مرجح (٢.٨٦) وجاءت العبارة رقم (١١،٤) فى نفس الترتيب.

- جاءت فى الترتيب الثالث العبارات (ليس لدى درايه بالمعارف اللازمة لتنمية أداى المهنى) وجاءت العبارة رقم (١٣، ١٤) فى نفس الترتيب ، بوزن مرجح (٣٩)، ومتوسط وزنى مرجح (٢.٧٩).
- جاء فى الترتيب الأخير العبارة (أهم بالأطلاع على المعرفة الحديثة لتنمية أدائه المهنى)
- أنتاج الإحصائى الاجتماعى للمعرفة (بعدى):

جدول (٤)

يوضح إنتاج الأخصائى الاجتماعى للمعرفة (بعدى)

ن=١٤

| م | العبارة | نعم | إلى حد ما | لا | مج الاوزان المرجحة | المتوسط الوزنى المرجح | القوة النسبية % | الترتيب |
|---|---|-----|-----------|----|--------------------|-----------------------|-----------------|---------|
| ١ | ابحث عن الدورات التدريبية الملائمة لتنمية القدرات المعرفية لدي | ٩ | ٥ | | ٣٧ | ٢,٦٤ | ٨٨ | ٤ |
| ٢ | أرغب فى مشاركة البحوث لأنتاج المعرفة لتنمية الأداء المهنى | ٣ | ١١ | | ٣١ | ٢,٢١ | ٧٤ | ٨ |
| ٣ | اعتمد على مصادر جديدة لإنتاج المعرفة | ١١ | ٣ | | ٣٩ | ٢.٧٩ | ٩٣ | ٢ |
| ٤ | أنفعل مع فريق العمل لأنتاج معارف جديدة لتنمية الأداء المهنى | ١١ | ٣ | | ٣٩ | ٢.٧٩ | ٩٣ | م٢ |
| ٥ | استخدم العديد من الأدوات لتنمية المعارف لدي | ٦ | ٨ | | ٣٦ | ٢.٥٧ | ٨٦ | ٥ |
| ٦ | أهتم بتبادل المعرفة مع زملائى لتنمية الأداء المهنى | ١٢ | ٢ | | ٤٠ | ٢.٨٦ | ٩٥ | ١ |
| ٧ | يمكننى بناء برامج التدخل المهنى مع العملاء على مختلف المستويات | ٩ | ٥ | | ٣٧ | ٢.٦٤ | ٨٨ | م٤ |
| ٨ | لا أهتم بالأطلاع على المصادر المختلفة لأنتاج المعرفة لتنمية الأداء المهنى | ٤ | | ١٠ | ٣٨ | ٢.٧١ | ٩٠ | ٣ |
| ٩ | أهتم بالأطلاع على المعرفة الحديثة لتنمية أدائه المهنى | ١٠ | ٤ | | ٣٨ | ٢.٧١ | ٩٠ | م٣ |

تابع/ جدول (٤)

يوضح إنتاج الأخصائى الاجتماعى للمعرفة (بعدى)

ن=١٤

| م | العبارة | نعم | إلى حد ما | لا | مج الاوزان المرجحة | المتوسط الوزنى المرجح | القوة النسبية % | الترتيب |
|--------------|---|-----|-----------|----|--------------------|-----------------------|-----------------|---------------|
| ١٠ | أستطيع تطبيق المهارات المهنية لتنمية أدائه المهني | ٩ | ٥ | | ٣٧ | ٢.٦٤ | ٨٨ | م٤ |
| ١١ | أطلع على كل ما هو جديد فى الخدمة الاجتماعية | ٧ | ٧ | | ٣٥ | ٢.٥٠ | ٨٣ | ٦ |
| ١٢ | ليس لدى درايه بالمعارف اللازمة لتنمية أدائى المهني | ٥ | ٩ | | ٣٣ | ٢.٣٦ | ٧٩ | ٧ |
| ١٣ | أستخدم مصادر المعرفة المختلفة فى اتخاذ القرار التى تنمى أدائى مهنيا | ٨ | ٦ | | ٣٦ | ٢.٥٧ | ٨٦ | م٥ |
| ١٤ | أهتم بالأطلاع على المعرفة الحديثة لتنمية أدائه المهني | ٨ | ٦ | | ٣٦ | ٢.٥٧ | ٨٦ | م٥ |
| المجموع (مج) | | | | | | | | |
| | | ١١٧ | ١١٧ | ٨٣ | ١٠ | ٥٤٩ | ٢,٦١ | ٨٧.١٣ |
| | المتوسط الحسابي(س) والانحراف المعياري (ع) والدلالة | | | | ٢.٦١ | | ٠.٢٨٥ | مستوى مرتفع * |

من الجدول السابق رقم (٤) والذي يوضح نتائج المؤشر وهو (إنتاج الاخصائى الاجتماعى للمعرفة)

بالنسبة للمؤشر ككل يتضح أن: الإستجابات موزعة توزيعاً إحصائياً وفق مج التكرارات المرجحة لهذه وهو (

٥٢٩)، ومتوسط وزنى مرجح (٢.٦١)، وقوة نسبية (٨٧.١٣%)

بالنسبة لعبارات هذا المؤشر جاءت الإستجابات مرتبة وفقاً للوزن النسبى والمتوسط الوزنى العام

المرجح كما يلى:

- جاء فى الترتيب الأول العبارة (أهتم بتبادل المعرفة مع زملائى لتنمية الأداء المهني) بوزن مرجح

(٤٠)، ومتوسط وزنى مرجح (٢.٨٦) .

- جاء فى الترتيب الثانى العبارة (اعتمد على مصادر جديدة لإنتاج المعرفة) بوزن مرجح (٣٩)،

ومتوسط وزنى مرجح (٢.٧٩).

- جاء فى الترتيب الأخير العبارة (ليس لدى درايه بالمعارف اللازمة لتنمية أدائى المهنى).

المراجع الأجنبية:

- COLNAR, S., & DIMOVSKI, V. (2020). KNOWLEDGE MANAGEMENT IN SOCIAL WORK: MANAGEMENT SUPPORT, INCENTIVES, KNOWLEDGE IMPLEMENTATION, AND EMPLOYEE EMPOWERMENT. *ECONOMIC AND BUSINESS REVIEW*, 22.
- G. S. (July 2005). *ABC of Knowledge Management*. Retrieved from <http://www.library.nhs.uk/knowledgemanagement>
- J. E., M. H., S. C., & M. N. (2017). **Knowledge management research & practice:visions and directions**. *Knowledge Management Research & Practice*, 58.
- S. K. (2000). **THE ROLES OF KNOWLEDGE PROFESSIONALS FOR KNOWLEDGE MANAGEMENT**. *Paper presented at International Federation of Library Associations (IFLA), 65th IFLA Council and General Conference Bangkok, Thailand* (p.2). Bangkok, Thailand, : General Conference Bangkok, Thailand.

المراجع العربية:

- ذكى نمر شلبى، و عبدالونيس محمد. (٢٠٠٧). الخدمة الاجتماعية الدولية والتنمية المهنية للأخصائيين الاجتماعيين. المؤتمر العلمى الدولى العشرون للخدمة الاجتماعية. مج ٤، صفحة ٢٢٤٢. مصر: جامعه حلوان كلية الخدمة الاجتماعية .
- عادل رمضان الزياى. (١٩٩٩). *تدريب الموارد البشرية*. القاهرة: مكتبة عين شمس.
- عبدالرحمن محمد الحسن . (٢٠١١). *التنمية المستدامة ومتطلبات تحقيقها، لملتقى إستراتيجية الحكومة فى القضاء على البطالة وتحقيق التنمية المستدامة*. السودان: جامعة المسلية .
- علاء محسن خفيف الغريبواى، رنا فلاح حسن، و شروق جاسم فيصل. (٢٠٢٠). دور تحديد الاحتياجات التدريبية فى تقليل الفجوة المعرفية للمنظمة. مجلة المنصور، ٣٦.
- غادة محمد سلامة. (٢٠١٤). أهمية دور الخدمة الاجتماعية فى الحد من الصعوبات التى تعيق التنمية فى المجتمع . ع٦، ج، صفحة ٤٤. المجلة العربية للعلوم الاجتماعية.

- فاطمة بنت سعود العرفج، وحسن بن إبراهيم الزهراني. (٢٠٢١). دور عمليات إدارة المعرفة في تحسين أساليب الممارسة التعليمية في برامج التربية الفكرية من وجهة نظر معلمات التربية الفكرية في مدينة الاحساء. الجمعية المصرية للقراءة والمعرفة، ٢٣٢، ٢١٥.
- فراح رشيد، و قنور عادل. (٢٠١٧). إدارة المعرفة ودورها في تحقيق الابتكار لدى منظمات الأعمال. مجلة الدراسات المالية والمحاسبية والإدارية. العدد الثامن، صفحة ٤٠٩. الجزائر: جامعة البويرة.
- قلبو حسينة. (٢٠١٥). دور إدارة المعرفة في تحسين الأداء المؤسسي، رسالة ماجستير غير منشورة. الجزائر، بسكرة، جامعة محمد خضير: كلية الاقتصاد والعلوم الاقتصادية والتجارية .
- محمد زرقون، و الحاج عرابية. (ديسمبر ٢٠١٤). أثر إدارة المعرفة على الأداء في المؤسسة الاقتصادية. المجلة الجزائرية للتنمية الاقتصادية، ١٢٩.
- مرودة صلاح قاعود. (٢٠١٧). مرودة صلاح قاعود: متطلبات تطبيق إدارة المعرفة في شركات السياحة المصرية (فئة أ). المجلة الدولية للتراث والسياحة والضيافة. ٢. مصر - الفيوم - تصدرها كلية السياحة والفنادق - جامعة الفيوم.
- نصيف فهمى منقريوس. (٢٠٠٤). المتطلبات المهنية للعاملين مع الشباب جمعية الشابات المسيحية الاسكندرية. الاسكندرية: بالتعاون مع مراكز المنظمات غير الحكومية بالاسكندرية منتدى التنمية البشرية للشباب.
- نعيم عبدالوهاب شلبي. (٢٠٠٨). تنمية مهارات الممارسة المرتبطة ببعض الاتجاهات الحديثة في خدمة الفرد برنامج تدريبي نحو التعليم المستمر في المجال المدرسي. المؤتمر العلمى الدولى الحادى والعشرون للخدمة الاجتماعية. جامعة حلوان، مصر: كلية الخدمة الاجتماعية .
- هبة ابراهيم عاشور. (٢٠١٣). تقييم الأداء المهني للأخصائي الاجتماعى فى مرحلة المتابعة فى مكاتب الرعاية اللاحقة للحوادث المنحرفين. رسالة ماجستير غير منشورة. كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان .
- هيثم على ابراهيم حجازى . (٢٠٠٥). قياس أثر إدراك إدارة المعرفة في توظيف لدى المنظمات الأردنية، (دراسة تجمعية بين القطاعين العام والخاص بإتجاه بناء نموذج لتوظيف إدارة المعرفة). رسالة دكتوراة غير منشورة. الاردن، عمان، جامعة عمان العربية للدراسات العليا: كلية الدراسات الإدارية والمالية العليا.