كلية الخدمة الاجتماعية
قسم مجالات الخدمة الاجتماعية

رسالة بعنوان

المتطلبات اللازمة لاستخدام إدارة المعرفة في تحسين الأداء المهني للأخصائيات الاجتماعيات برياض الأطفال

ضمن مقتضيات الحصول على درجة الماجستير في الخدمة الاجتماعية

إعداد الباحثة

أسماء مجدي ربيع

معيدة بقسم مجالات الخدمة الاجتماعية

إشراف

أ.د/ مرفت السيد خطيري
أستاذ بقسم مجالات الخدمة الاجتماعية
كلية الخدمة الاجتماعية
جامعة الفيوم

د/ حنان طنطاوي أحمد
مدرس بقسم مجالات الخدمة الاجتماعية
كلية الخدمة الاجتماعية
جامعة الفيوم

١٤٤٥هـ – ٢٠٢٤م

أولاً: مشكلة الدراسة وأهميتها:

حتلّ المعرفة في مجتمعاتنا المعاصرة الآن واقعً ا ملموسً ا عن ذي قبل من حيث واقعها ومكوناتها العلمية؛ فهي تحتل مكانً ا بارزً ا في كافة التخصصات والعلوم الاجتماعية حيث تعد المعرفة هي القدرة على ترجمة المعلومات إلى أداة لتحقيق مهمة محددة وا يجاد شيء محدد.

وتشكل المعرفة اليوم أساس قوة المجتمعات وأساس نجاحها وتقدمها وأصبح هناك في المجتمعات المعاصرة ما يسمى بمجتمع المعرفة والذي يتميز بإنتاج المعرفة التي تعتبر أهم عامل في الإنتاج وتفوق رأس المال والجهد الذي يبذل في العمل، وتستهدف وجود بيئة تعلم مناسبة وبناء معرفة وأمور أخرى.

ويعد مجال المعرفة الاجتماعية من المجالات التي تهتم بالأفراد فالمعرفة الاجتماعية طريقة تساعد الناس على اكتساب المعلومات وتنظيمها وتحليلها فهي تهتم بالانتباه والإدراك والذاكرة والتفكير واللغة في السياق الاجتماعي، وهذا ما يجعلنا نأخذ في الحسبان كيف تؤثر المواقف في السياقات الاجتماعية المختلفة في العمليات المعرفية داخل الناس.

وتعتبر إدارة المعرفة من الموضوعات الجوهرية كأحد التطورات الفكرية المعاصرة ذات الأثر الفعال في نشر المعرفة على نطاق مختلف المجالات والمؤسسات.

ومن ناحية أخرى نجد أن أهمية إدارة المعرفة تظهر في أنها تميز القيمة في الأصالة والابتكار وسرعة الخاطر والقدرة على التكيف والذكاء والتعلم، كما تسعى إلى تفعيل إمكانيات المؤسسة في هذه الجوانب وتهتم أيضا بالتفكير النقدي والابتكار والعلاقات والأنماط والمهارات والتعاون والمشاركة، وتدعم وتسند التعلم الفردي وتعلم المجموعات وتقوي التعارض بين أفراد المجتمع وتشجع مشاركتهم في الخبرات والنجاحات وحتى الفشل.

ونجد أيضً ا أن إدارة المعرفة في مؤسسات رياض الأطفال هي التي تنتج من تفاعل أفرادها ومن تعاملهم مع البيئة المحيطة بالمؤسسة، حيث تتشكل هذه المعرفة من حصيلة التجارب والخبرات والتوجيهات والمعلومات والدراسات والقرارات والسياسات والاستراتيجيات التي تكون القاعدة الفكرية التي توجه وتنظم كافة الأنشطة بالمؤسسة.

حيث تسعى إدارة المعرفة لجعل مؤسلت رياض الأطفال أكثر فعالية وأكثر نجاحً ا وذلك لتحسين الأداء وتعزيز التعاون بين الأخصائيات الاجتماعيات وبين العاملين وتمكين الابتكار وتعزيزه.

وقد تبنت العديد من المؤسسات بصفة عامة ومؤسسات رياض الأطفال بصفة خاصة تطبيق إدارة المعرفة نظرً ا لأهميتها وتشجيع العاملين على فهمها والعمل بها.

ومن هنا لا بد من الاهتمام بالأخصائيات الاجتماعيات برياض الأطفال والتعرف على أهم الاحتياجات وذلك للارتقاء بأدائهم المهني وسد تلك الاحتياجات وتمكين الأخصائية من تفعيل دورها بشكل أكبر.

فيعتبر الأداء المهني هو عصب الخدمة الاجتماعية لما يمثله من مكانة مهمة في تدعيم أداء الأخصائيين الاجتماعيين، وذلك من خلال تزويدهم بالمعارف والمهارات والمعلومات المختلفة والأكثر ارتباطًا بأساليب عملهم في مؤسسات رياض الأطفال وذلك لصقل مهاراتهم وتنمية قدراتهم ومساعدتهم على استثمار طاقاتهم وتطوير طرق أداء دورهم المهني مع إتاحة الفرص لتحسين أوضاعهم المهنية بشكل دائم

ويعتبر الأخصائي الاجتماعي والمهني المسئول عن ممارسة الخدمة الاجتماعية في مجالاتها المختلفة والأداة التي من خلالها يتم تحقيق أهدافها من خلال الالتزام بفلسفة الخدمة الاجتماعية ومبادئها وأساليبها العلمية ولذلك فإن تنمية قدرات وكفاءات الأخصائي الاجتماعي تأخذ بعداً مهماً من حيث الحاجة إلى الاهتمام بها.

ومن هنا تتبلور مشكلة الدراسة في قضية رئيسية وهي أن الأخصائيات الاجتماعيات برياض الأطفال قد يكونوا بحاجة إلى تطبيق إدارة المعرفة بأبعادها المختلفة (الثقافة التنظيمية – البنية التحتية والتكنولوجيا – الالتزام المهني – الهيكل التنظيمي) وذلك باستخدام تلك الأبعاد لإدارة المعرفة لتحسين أدائهن المهني بما ينعكس ذلك على الجوانب المهارية والمعرفية والقيمية لعملهن في مؤسسة رياض الأطفال.

ثانياً: أهداف الدراسة:

تنطلق الدراسة من مجموعة من الأهداف وهي:

١- تحديد متطلبات استخدام إدارة المعرفة للأخصائيات الاجتماعيات برياض الأطفال (الثقافة التنظيمية – البنية التحتية والتكنولوجيا – الالتزام المهني – الهيكل التنظيمي).
٢- تحديد متطلبات تحسين الأداء المهني للأخصائيات الاجتماعيات برياض الأطفال (المعرفية – المهارية – القيمية).
٣- تحديد طبيعة العلاقة الارتباطية بين استخدام إدارة المعرفة وتحسين الأداء المهني للأخصائيات الاجتماعيات برياض الأطفال.
٤- التوصل إلى آليات مقترحة من منظور الخدمة الاجتماعية لتحسين الأداء المهني للأخصائيات الاجتماعيات باستخدام إدارة المعرفة في رياض الأطفال.

ثالثاً: تساؤلات الدراسة:

يمكن تحقيق أهداف الدراسة من خلال الإجابة على التساؤلات الآتية:

١- ما متطلبات استخدام إدارة المعرفة للأخصائيات الاجتماعيات برياض الأطفال (الثقافة التنظيمية، البنية التحتية والتكنولوجية، الالتزام المهني، الهيكل التنظيمي)؟

٢- ما متطلبات تحسين الأداء المهني للأخصائيات الاجتماعيات برياض الأطفال (المعرفية، المهارية، القيمية)؟

٣- ما طبيعة العلاقة الارتباطية بين استخدام إدارة المعرفة وتحسين الأداء المهني للأخصائيات الاجتماعيات برياض الأطفال؟

رابعًا: مفاهيم الدراسة:

تتحدد مفاهيم الدراسة الحالية في المفاهيم التالية وهي:

١- مفهوم المتطلبات.

٢- مفهوم إدارة المعرفة.

٣- مفهوم الأداء المهني للأخصائي الاجتماعي.

خامساً : الإجراءات المنهجية للدراسة.

١- نوع الدراسة:

تنتمي هذه الدراسة إلى نمط الدراسات الوصفية التحليلية والتي تسعى إلى تحديد المتطلبات اللازمة باستخدام إدارة المعرفة لتحسين الأداء المهني للأخصائيات الاجتماعيات برياض الأطفال.

٢- المنهج المستخدم:

استندت الباحثة على منهج المسح الاجتماعي الشامل للأخصائيات الاجتماعيات بالمدارس الحكومية والخاصة الملحق بها رياض أطفال، وبالعينة للخبراء من أعضاء هيئة التدريس بجميع كليات ومعاهد الخدمة الاجتماعية على مستوى الجمهورية.

٣- مجالات الدراسة:

(أ) المجال البشري:

عينة الدراسة:

تم تطبيق الدراسة على عدد من الأخصائيات الاجتماعيات بالمدارس الحكومية والخاصة بمرحلة رياض الأطفال وبلغت ٨٠ أخصائية اجتماعية، وعلى عدد ٢٧ مفردة من الخبراء.

(ب) المجال المكاني:

جميع المدارس الحكومية والخاصة الملحق بها رياض أطفال وعددهم ٢٥ مدرسة حكومية + ١٥ خاصة.

(ج) **المجال الزمني:** فترة جمع البيانات من ميدان الدراسة.

٤- أدوات الدراسة:

استخدمت الباحثة:-

(أ) مقياس المتطلبات اللازمة للاستخدام إدارة المعرفة في تحسين الأداء المهني للأخصائيات الاجتماعيات برياض الأطفال.

(ب) مقياس متطلبات تحسين الأداء المهني للأخصائيات الاجتماعيات برياض الأطفال.

(ج) دليل مقابلة للخبراء.

سادساً: نتائج الدراسة:

نتائج التساؤل الرئيسي الأول: ما متطلبات استخدام إدارة المعرفة للأخصائيات الاجتماعيات برياض الأطفال؟

١- المتطلبات الخاصة بعد الثقافة التنظيمية:

يتضح أن استجابات العينة جاءت بمستوى مرتفع حيث بلغ مجموع الوزني ٢٧٠٨ بمتوسط ٢٠٨.٣ وبقوة نسبية ٨٦.٧٩% وهذا يدل على الإقبال لدى الأخصائيات الاجتماعيات بعد متطلب الثقافة التنظيمية.

٢- المتطلبات الخاصة بالتبعية التحتية والتكنولوجيا:

استجابة العينة جاءت بمستوى مرتفع حيث بلغ المجموع الوزني ٢١١٥ بمتوسط ٢١١.٥ وبقوة نسبية ٨٨.١٣ وهذا يدل على الإقبال لدى الأخصائيات الاجتماعيات لبعد متطلبات الخاصية التحتية والتكنولوجيا.

٣- المتطلبات الخاصة الالتزام المهني:

استجابات عينة الدراسة جاءت بمستوى مرتفع حيث بلغ المجموع الوزني ٢٦٠٦ بمتوسط ٢١٧.١٧ وبقوة نسبية ٩٠.٤٩ وهذا يدل على الإقبال لدى الأخصائيات الاجتماعيات بعد متطلب الالزام المهني.

٤- النتائج الخاصة بمتطلب الهيكل التنظيمي:

استجابات عينة الدراسة جاءت بمستوى مرتفع حيث بلغ المجموع الوزني ٢٦٠٦ بمتوسط ٢١٧.١٧ وبقوة نسبية ٩٠.٤٩ وهذا يدل على الإقبال لدى الأخصائيات الاجتماعيات لبعد متطلب الهيكل التنظيمي.

نتـــائج التســـاؤل الرئيســـي الثـــاني: مـا متطلبـات تحسـين الأداء المهنـي للأخصـائيات الاجتماعيـات برياض الأطفال؟

١- المتطلبات المعرفية:

اسـتجابات عينـة الدراسـة جـاءت بمسـتوى مرتفـع حيـث بلـغ مجمـوع الـوزني ٢٥٦٦ بمتوسـط ٢١٣.٨٣ وبقـوة نسـبية ٨٩.١٠ وهـذا يـدل علـى الإقبـال لـدى الأخصـائيات الاجتماعيـات لبعيـد المتطلبـات المعرفيـة اللازمـة لتحسين الأداء المهني.

٢- المتطلبات المهارية:

اسـتجابات عينـة الدراسـة جـاءت بمسـتوى مرتفـع حيـث بلـغ المجمـوع الـوزني ٢.٨٩ بمتوسـط ٢٢٢.٦٩ وبقـوة نسـبية ٩٢.٧٩ وهـذا يـدل علـى الإقبـال لـدى الأخصـائيات الاجتماعيـات لبعـد المتطلبـات المهاريـة اللازمـة لتحسين الأداء المهني.

٣- المتطلبات القيمية:

اسـتجابات عينـة الدراسـة جـاءت بمسـتوى مرتفـع حيـث بلـغ المجمـوع الـوزني ٢٧٤٥ بمتوسـط ٢٢٨.٧٥ وبقـوة نسـبية ٩٥.٣١ وهـذا يـدل علـى الإقبـال لـدى الأخصـائيات الاجتماعيـات للبعـد المتطلبـات القيميـة اللازمـة لتحسين الأداء المهني.

سابعاً: آليات استخدام إدارة المعرفة في تحسين الأداء المهني للأخصائيات الاجتماعيات برياض الأطفال:

١- آليـات اسـتخدام الثقافـة التنظيميـة فـي تحسـين الأداء المهنـي للأخصـائيات الاجتماعيـات مـن وجهـة نظـر السادة الخبراء:

(أ) تنظـيم ورش عمـل لتـدريب الأخصـائيات الاجتماعيـات علـى كيفيـة تكـوين جماعـات لجمـع المعرفـة الخـاص برياض الأطفال.

(ب) تـوفير مؤسسـة ريـاض الأطفـال نظـم تكنولوجيـا حديثـة تسـاعد علـى اكتسـاب المعرفـة فـي مجـال ريـاض الأطفال.

(ج) تنظـيم دورات تدريبيـة لإكسـاب الأخصـائيات الاجتماعيـات مهـارات البحـث العلمـي للاسـتفادة منهـا فـي تطـوير معارفهن.

(د) إعداد برامج تدريبية مكثفة لتنمية الجوانب المهارية لدى الأخصائيات الاجتماعيات برياض الأطفال.

(هـ) تنظـيم محاضـرات لتزويـد الأخصـائيات الاجتماعيـات بأحـدث المعـارف المرتبطـة بمواجهـة مشـكلات الأطفـال في ظل عصر الرقمية.

(و) الاستعانة بالخبراء لنشر ثقافة المعرفة الرقمية برياض الأطفال.

(ز) توفير قنوات اتصال فعالة بين الأخصائيات الاجتماعيات وسيلة جمع أنساق العمل.

(ح) توفير بيئة تنظيمية بمؤسسة رياض الأطفال لتلبية الاحتياجات المعنوية للأخصائيات الاجتماعيات.

٢- آليات استخدام البنية التحتية والتكنولوجيا في تحسين الأداء المهني للأخصائيات الاجتماعيات برياض الأطفال:

(أ) توفير خدمة البريد الإلكتروني لمؤسسة رياض الأطفال لتسهيل التواصل بين الأخصائيات والعاملين وأولياء الأمور.

(ب) إنشاء صفحة رسيمة للمؤسسة على وسائل التواصل الاجتماعي.

(ج) توفير مؤسسة رياض الأطفال لشبكة اتصالات داخلية لتبادل المعلومات بين فريق العمل.

(د) توفير كافة الأجهزة والبرمجيات المناسبة لمعالجة وتخزين المعلومات وأجهزة الماسح الضوئي، ماكينات التصوير، طابعات ملونة، شاشات العرض.

٣- آليات استخدام الإلزام المهني في تحسين الإداء المهني للأخصائيات الاجتماعيات برياض الأطفال:

(أ) تنظيم أنشطة تدريبية لتحسين القدرات المهنية للأخصائيات الاجتماعيات.

(ب) تزويد الأخصائيات الاجتماعيات بمعارف حول التجارب الرائدة لتطوير عملهن بمؤسسة رياض الأطفال.

(ج) تصميم برامج تساهم في تنمية مهارات العمل الفريقي لدى الأخصائيات الاجتماعيات برياض الأطفال.

(د) دعم تكوين علاقات مهنية طيبة بين الأخصائيات وفريق العمل.

(هـ) الاستعانة بالكفاءات المبدعة من الخارج لمساعدة الأخصائيات الاجتماعيات في توليد معارف جديدة.

(و) إعداد دورات تدريبية لتنمية الجوانب المعرفية بمجال رياض الأطفال.

(ز) التدريب على مهارة التسجيل.

(ح) تنظيم الأخصائيات للندوات التوعوية والتثقيفية للأطفال برياض الأطفال.

٤- آليات استخدام الهيكل التنظيمي في تحسين الأداء المهني للأخصائيات برياض الأطفال:

(أ) تشجيع الأخصائيات الاجتماعيات على الاستناد إلى مبدأ العدالة في تقديم الخدمات المهنية لجميع الأطفال.

(ب) اختيار هيكل إداري قادر على تحقيق العدالة بين الأخصائيات من فريق العمل.

(ج) توفير مناخ تنظيمي يدعم قيم المشاركة بين الأخصائيات وفريق العمل.

(د) غرس روح المنافسة الإيجابية بين الأخصائيات الاجتماعيات وفريق العمل بالمؤسسة.

(هـ) دعم أنماط الأداء المهني المتميز للأخصائيات الاجتماعيات من قبل القائمين على مؤسسة رياض الأطفال.

(و) وضع رؤية واضحة حول كيفية تنظيم المعارف والمعلومات اللازمة لتطوير العمل.