

"أثر توليد المعرفة في تحسين خدمات الرعاية الصحية: دراسة وصفية"

إعداد الباحثة:

تغريد بنت عبد الله الشريف

باحثة دكتوراه

قسم علم المعلومات - جامعة الملك عبدالعزيز



الملخص:

يعد تحسين الخدمات الصحية لأفراد المجتمع هدفاً رئيسياً للحكومات والبلدان التي تولي القطاع الصحي اهتماماً خاصاً كونه يرتبط بصحة الإنسان، وقد ظهرت العديد من الدراسات التي أكدت على أهمية توليد المعرفة في تحسين جودة الخدمات الصحية، كون توافر الخدمات الصحية يعد أحد أبرز مؤشرات رفاهية المجتمع، هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أثر توليد المعرفة في تحسين خدمات الرعاية الصحية من واقع الدراسات السابقة التي تناولت المصطلحين، و استخدمت الباحثة المنهج الوصفي؛ كونه الأنسب لتحقيق أهداف هذه الدراسة، إذ أنه يتلاءم مع طبيعة الدراسة التي تتطلب متابعة الإنتاج الفكري لموضوع توليد المعرفة وخدمات الرعاية الصحية، من خلال استعراض الدراسات ذات العلاقة، حيث تناولت الباحثة الدراسات التي تناولت موضوع (توليد المعرفة- خدمات الرعاية الصحية) خلال الفترة الزمنية منذ عام (2006) حتى (2023)، وهي الفترة التي ظهرت فيها الدراسات التي تناولت مصطلحي الدراسة (توليد المعرفة، خدمات الرعاية الصحية) وذلك بالرجوع إلى قواعد المعلومات ومحركات البحث.

الكلمات المفتاحية: توليد المعرفة- خدمات الرعاية الصحية.

المقدمة:

يعبر توليد المعرفة عن استجلاب المعرفة إلى المنظمة من المصادر الخارجية، كما يمكن اكتسابها من المصادر الداخلية، حيث تأتي المعرفة بشكل أساسي من تجارب ومهارات الموظفين أيضاً من خلال ورش العمل التي تعقد بإشراك الوزارات والقطاع الخاص والجامعات والمعاهد كذلك عقد المؤتمرات التطويرية والدورات التدريبية، وبناء فرق العمل وتشجيع الاتصال الرسمي وغير الرسمي في المنظمة أي عملية خلق وإيجاد المعرفة تحتاج لثلاث أدوات أساسية وهي (الأفراد - التقنية - العمليات)، وفي حالة غياب أي من هذه الأدوات يؤثر ذلك بشكل سلبي على تطوير المنظمة وتحقيق أهدافها.

وهو ما يتعلق بالعمليات التي تركز على شراء وإبتكار واكتشاف واكتساب والاستحواذ على المعرفة، ويرى البعض انه يمكن توليد المعرفة من خلال عدد من العمليات التي تمتد بين تحدي الإبداع وبين البحث الجاد، كما أن الأفراد فقط هم الذين يولدون المعرفة، وترتكز عملية توليد المعرفة التنظيمية على توسيع المعرفة التي تولد على أيدي الأفراد ومن ثم بلورتها على مستوى الجماعة من خلال الحوار والتشارك في الخبرة أو مجتمع الممارسة.

ويعد توفر خدمات الرعاية الصحية عامل حاسم لصحة الإنسان، لذا تولي معظم دول العالم قطاع الرعاية الصحية اهتمامها، وتحرص على تقديم هذه الخدمات بشكل عادل وأكثر انصافاً لجميع السكان بعيداً عن أي تمييز، وتعمل على معالجة العوائق التي تحد من الوصول إليها، ولهذا يعد توفر خدمات الرعاية الصحية أحد مؤشرات رفاهية المجتمعات (العنزي، 2023، 69)

سيتم في هذه الدراسة مراجعة الأدبيات الخاصة بمصطلح توليد المعرفة ومصطلح خدمات الرعاية الصحية ومراجعته الأدبيات المنشورة حول " توليد المعرفة وخدمات الرعاية الصحية "، وتسلط الضوء على بداية ظهور الدراسات ونتائجها من خلال مجموعة من محركات البحث وقواعد البيانات المختلفة.

أهداف الدراسة:

تسعى هذه الدراسة للتعرف على أثر توليد المعرفة في تحسين خدمات الرعاية الصحية من واقع الدراسات السابقة التي تناولت المصطلحين.

منهجية الدراسة:

استخدمت الباحثة المنهج الوصفي؛ كونه الأنسب لتحقيق أهداف هذه الدراسة، إذ أنه يتلاءم مع طبيعة الدراسة التي تتطلب متابعة الإنتاج الفكري لموضوع توليد المعرفة وخدمات الرعاية الصحية، من خلال استعراض الدراسات ذات العلاقة.

حدود الدراسة:

الحدود الموضوعية: تغطي المراجعة الأدبية الدراسات التي تناولت موضوع (توليد المعرفة- خدمات الرعاية الصحية).

الحدود الزمنية: تم اختيار الفترة الزمنية منذ بداية عام (2006) حتى الآن (2023)، وهي الفترة التي ظهرت فيها الدراسات التي تناولت مصطلحي الدراسة (توليد المعرفة، خدمات الرعاية الصحية).

الحدود اللغوية: تغطي المراجعة الأدبية الدراسات باللغة العربية واللغة الأجنبية.

الأدوات البحثية:

الرجوع الى قواعد المعلومات ومحركات البحث من خلال:

1. المكتبة الرقمية السعودية

2. دار المنظومة

3. Google Scholar

4. IEEE

5. EBSCO

6. المنهل

مصطلحات المراجعة:

توليد المعرفة: Knowledge Generation

عُرف توليد المعرفة عند الكثير من الكتاب بأنه ابداع المعرفة، ويتم ذلك من خلال مشاركة فرق وجماعات العمل الداعمة لتوليد رأس مال معرفي جديد في قضايا وممارسات جديدة تساهم في تعريف المشكلات وإيجاد الحلول الجديدة لها بصورة ابتكارية مستمرة، كما تزود المنظمة بالقدرة على التفوق في الإنجاز، وتحقيق حصة سوقية كبيرة في مجالات مختلفة، كتفويض الاستراتيجية، واستحداث خطوط عمل جديدة، والتسريع في حل المشكلات ونقل الممارسات المثلى وتطوير مهارات المهنيين. وتشير كلا من مفردات اقتناء، أو شراء أو ابتكار أو اكتشاف وامتصاص واكتساب أو استحواذ إلى توليد المعرفة والحصول عليها ولكن بأساليب مختلفة ومن مصادر مختلفة، فالشراء يشير إلى الحصول على المعرفة بالشراء المباشر أو عن طريق عقود الاستخدام والتوظيف، والاقتناء يشير إلى الحصول على المعرفة الكامنة في أذهان وعقول المبدعين والابتكار يشير إلى توليد معرفة جديدة غير مكتشفة وغير مستنسخة والاكتشاف يشير إلى تحديد المعرفة المتوفرة. (البرعصي، 2015: 10) (الزطمة، 2011: 44).

التعريف الإجرائي لتوليد المعرفة:

يُيجاد المعرفة واشتقاقها وتكوينها داخل الشركة أو المؤسسة أو القطاع والوصول إلى معرفة جديدة أو تطوير لمعرفة جديدة من البيانات والمعلومات أو من معرفة سابقة، والاحتفاظ بالمعرفة وإدامتها بصورة مستمرة بالذاكرة التنظيمية ومستودعات المعرفة والتي تم قياسها من خلال وضع مجموعة من التساؤلات لمعرفة هل تم الحصول على المعرفة المطلوبة.

خدمات الرعاية الصحية:

عرفتها منظمة الصحة العالمية بأنها الرعاية الصحية الأساسية التي تُتاح على نحو شامل للأفراد والأسر في المجتمع المحلي بوسائل يمكنهم قبولها وبمشاركتهم الكاملة وبتكاليف يمكن لأفراد المجتمع المحلي وسكان البلد قاطبة تحملها. وتلك الرعاية جزء لا يتجزأ من نظام البلد الصحي، إذ هي تمثل نواة ذلك النظام، ومن مجمل التنمية الاجتماعية والاقتصادية للمجتمع المحلي (منظمة الصحة العالمية).

التعريف الإجرائي لخدمات الرعاية الصحية

هي الخدمات الصحية الأساسية المقدمة من قبل مختلف المؤسسات لجميع أفراد المجتمع والأسر في جميع المجتمعات والتي يعتمد تقديمها على وسائل مناسبة علمياً ومقبولة اجتماعياً.

الإطار المفاهيمي لمصطلح توليد المعرفة:

اتفق العديد من المؤلفين على أن توليد المعرفة هو أيضاً (إبداع المعرفة) الذي يظهر ويبرز بدوره من خلال المشاركات والتفاعلات بين الجماعات الداعمة لتوليد رأس مال معرفي جديد ويبتكر في قضايا وممارسات جديدة، وعلى ضوء ذلك تم التطرق لبعض خصائص توليد المعرفة فيما يلي:

خصائص توليد المعرفة:

- القدرة على التجديد والابتكار:

إن ما يجعل توليد المعرفة قابل للتجديد والتغيير والتطوير، هي أنها تتولد في أذهان الأشخاص المهتمين بالمعرفة والذين يسعون إلى معرفة كل ما هو جديد ومبتكر وإبداعي. وينتج توليد معرفة جديدة من خلال تفاعل الموظفين مع بعضهم البعض وبين المؤسسات المختلفة، وهذا بدوره يعني أن المعرفة مفهوم مستدام ومتجدد لن ينتهي أبداً. (حرجان، 2015).

- القدرة على التملك والاستحواذ:

وهذه الخاصية تشير إلى أن عملية توليد المعرفة يجب ألا تقتصر على شخص أو مجموعة من الأشخاص أو حتى كيان معين، حيث لا بد من تكريسها لتكون في متناول المجتمعات لتستفيد منها في مسيرتها نحو التطور، ومن أكثر الطرق التي تساعد في توليد المعرفة هي تبني تلك الأساليب الكفيلة بتوليد واستنباط المعرفة في عقول الموظفين وتشجيع وتحفيز العاملين على أهمية تعزيز منافع المعرفة وأيضاً العمل على حل جميع العوائق التي تعرقل تمكينهم من توليد معرفة جديدة. وعلاوة على ذلك، لا بد من رفع مستويات المعرفة لدى الأشخاص في المنظمات ودفعهم نحو الابتكار والإبداع. (عدوان، 2018)

وعلى الجانب الآخر، تعتبر عملية توليد المعرفة من أهم عمليات إدارة المعرفة فهي تشمل الابتكار واكتساب وشراء المعرفة واستيعاب المعرفة الظاهرة والقدرة على الحصول على المعرفة الضمنية من أذهان وعقول المبدعين ومن خلال الاطلاع على الأدبيات فيما يتعلق بمميزات توليد المعرفة، توصلت الباحثة للمميزات التالية:

مميزات توليد المعرفة:

1 - خلق تسلسل منطقي في تحديث منظومة البحث العلمي والقواعد المعرفية والفكرية، إلا أن الموارد المعرفية التي يعتمد عليها مجتمع المعرفة في عملية التحديث تعتمد على وجود آليات توليد المعرفة ضمن تلك المنظومة من مراكز البحث والخبرة.

2 - خاصية أساسية لعدة جوانب من التحول المعرفي وأحد علامات التحول نحو اقتصاد المعرفة، وهو ليس ببعيد عن أساليب الفلاسفة القدماء. برز سقراط بأسلوبه في الحوار وتوليد المعرفة. وكشف المعرفة الضمنية وجعلها واضحة.

3 - يسهم توليد المعرفة في تحديث المنظمات والمؤسسات لمناهجها وبرامجها وفق أساسيات توليد المعرفة، مما يعني أنها ستصبح مناهج ذات طابع نقدي وعقلاني وغير قابل للتحويل، فالحوار يتطلب تراكم المعرفة والأفكار لا تتضح بطبيعتها إلا من خلال عملية التوليد.

4- يرتبط توليد المعرفة بالعمليات التي تركز على اكتساب المعرفة وشراؤها وإنشاءها واكتشافها واستيعابها واكتسابها وتملكها. تشير هذه العمليات إلى توليد المعرفة واكتسابها، ولكن بطرق مختلفة ومن مصادر مختلفة. (Memon, 2015)

الإطار المفاهيمي لمصطلح خدمات الرعاية الصحية:

يعكس مصطلح "الرعاية الصحية" مجموعة الأنشطة التي أعدت لدعم الرفاهية الجسدية والاجتماعية والنفسية لأفراد المجتمع، وتشمل الرعاية الصحية الأفراد الذين يقدمون الخدمات المطلوبة من أطباء وممرضين وعاملين بالمستشفيات والأخصائيين الاجتماعيين والعاملين في مجال الصحة، كما يشمل المراكز والمؤسسات التي تقدم الخدمات من مستشفيات ومراكز طبية وبيوت التمريض والعيادات الخارجية وملاجئ الفقراء والعجزة ومؤسسات البحث والتخطيط والمرافق التعليمية والبيئية التي تساعد على الوقاية من الأمراض (السكري، 2000، (238

كما تتمثل خدمات الرعاية الصحية في الجهود والبرامج التي تستهدف رفع المستوى الصحي للمواطنين، وتتضمن هذه الجهود ما يلي (فهيم، 2008، 48)

- توفير خدمات الرعاية الصحية الوقائية ويشمل ذلك على نشر التثقيف الصحي بين المواطنين وتوفير خدمات رعاية الأمومة والطفولة، وتوفير العدد الكافي والمؤهل من الأطباء ومعاونيهم.

- توفير خدمات الرعاية الصحية العلاجية ويشمل ذلك العمل على إنشاء المستشفيات والعيادات المتخصصة والوحدات الصحية وتوفير الدواء بسعر ملائم والفحص المستمر للمواطنين، وغيرها من الخدمات الطبية.

تعتبر خدمات الرعاية الصحية عن مجموعة من الإجراءات الوقائية والعلاجية والتأهيلية المستمرة لمجموعة معينة من أفراد المجتمع، تتميز بأنها متعددة الأغراض، عن طريق التكامل الرأسي في مختلف مستويات الخدمة ويتضح فيها دمج كل من السياسات القائمة ونوع الإدارة المستخدمة، ومن أبرز الخدمات الصحية (سليمان، 2003، 69)

- فحص المرضى إكلينيكيًا.
- تشخيص المريض.
- تقديم العلاج الملائم للمريض.
- تقديم الغذاء الملائم للمريض.
- تعاون فريق العمل بالمؤسسة الطبية لخدمة المريض.
- مساندة المريض على حل مشكلاته داخل المستشفى.
- مساندة المريض وأسرته على تخطي المشاكل الصحية.

- تقديم الخدمات الوقائية والتأهيلية للمريض ولأسرته.
التتبع التاريخي للدراسات السابقة الخاصة بأدب الموضوع:
أولاً: توليد المعرفة

الدراسات في الفترة الزمنية من (2009 - 2014)

سعت دراسة (Ramachandran, et al: 2009) إلى مقارنة ودراسة ممارسات / تطبيقات عمليات توليد المعرفة بين مؤسسات التعليم العالي العامة والخاصة في ماليزيا. جمعت بيانات الدراسة من (594) أكاديميا من ثلاث مؤسسات تعليمية عامة وثلاث مؤسسات تعليمية خاصة، وقد خلصت الدراسة إلى أنه من بين كل عمليات إدارة المعرفة وتوليد واكتساب المعرفة، نشر وتنظيم تخزين وتطبيق المعرفة، حظيت عملية نشر المعرفة بأعلى ترتيب من بين كل عمليات ادارة المعرفة في حين جاءت عملية تطبيق المعرفة في أدنى مستويات الترتيب. وبصفة عامة جاءت درجة ممارسة أو تطبيق عمليات ادارة المعرفة للمؤسسات قيد الدراسة بدرجة متوسطة، وأن هناك اختلافات كبيرة في تطبيق عمليات إدارة المعرفة بين مؤسسات التعليم العالي العامة والخاصة.

واهتمت دراسة (عودة، 2010) بالكشف عن واقع توليد المعرفة في الجامعات الفلسطينية وسبل تدعيمها. تكونت عينة الدراسة من (327) من القيادات الإدارية في كل من: الجامعة الإسلامية، وجامعة الأزهر وجامعة الأقصى. تمثلت أهم نتائج الدراسة في أن ترتيب ممارسة العاملين في الجامعات الفلسطينية لعمليات إدارة المعرفة حسب الأهمية كان لعمليات توليد المعرفة، تطبيق المعرفة، تنظيم المعرفة، والتشارك في المعرفة على التوالي.

بينما سعت دراسة (الزظمة، 2011) إلى بيان دور توليد المعرفة وعلاقتها بتميز الأداء في الكليات والمعاهد التقنية المتوسطة العاملة في قطاع غزة. واشتملت عينة الدراسة على (279) فرداً من أعضاء الهيئة التدريسية ورؤساء الأقسام الإدارية من حملة شهادة الدكتوراه والماجستير والبيكوريوس المتفرغين في خمس كليات تم اختيارهم بطريقة عشوائية طبقية. لتحقيق أهداف الدراسة تم إتباع المنهج الوصفي التحليلي، وللوصول إلى البيانات اللازمة تم تصميم استبانة مكونة من ثلاث مجالات هي: (متطلبات توليد المعرفة، عمليات إدارة المعرفة، الأداء). بينت نتائج الدراسة أن ترتيب ممارسة العاملين في الكليات التقنية المتوسطة لعمليات إدارة المعرفة كان أولاً لتشخيص المعرفة، تلاها توليد المعرفة، ثم تخزين المعرفة وأخيراً توزيع المعرفة.

وهدف دراسة (Easa, 2011) بعنوان لمعرفة العلاقة بين عمليات توليد المعرفة وفق نموذج SECI والابداع، إذ شملت الدراسة 12 بنك مصري منها 3 بنوك عمومية و9 بنوك خاصة، حيث تم توزيع 540 استبانة استرجع منها 210، كما تم إجراء 26 مقابلة، وأوضحت نتائج الدراسة أن عمليات توليد المعرفة وفق نموذج SECI أثرت بشكل إيجابي على عملية الابداع داخل البنوك المصرية.

أما دراسة (أبوالعلا، 2012) فهدفت إلى معرفة درجة ممارسة عمليات إدارة المعرفة (التنظيم، التوليد، التشارك، التطبيق) في كلية التربية بجامعة الطائف تكون مجتمع الدراسة وعينتها من جميع أعضاء هيئة التدريس في الكلية. واستخدمت الدراسة المنهج المسحي الوصفي التحليلي، وقد توصلت الدراسة إلى أن الترتيب التنازلي للأهمية النسبية لعمليات إدارة المعرفة كانت لتنظيم المعرفة، ثم توليد المعرفة، تلاه شراكة المعرفة، جاء أخيراً تطبيق المعرفة.

أما دراسة (Saulais & Ermine, 2012) فهدفت هذه الدراسة إلى إظهار العلاقة بين توليد المعرفة والإبداع من خلال مقارنة نظرية للإبداع القائم على المعرفة الناتجة عن تفاعل المؤسسة وبيئتها، حيث تم توزيع استبانة على العاملين في مجمع تاييس بفرنسا، وقد أظهرت النتائج وجود علاقة قوية بين توليد المعرفة والإبداع، كما أظهرت الدراسة وجود أثر إيجابي لتوليد المعرفة على الإبداع في الشركة.

دراسة كلا من (الأغا وأبو الخير، 2012): اهتمت بالكشف عن واقع تطبيق عمليات توليد المعرفة في جامعة القدس المفتوحة وإجراءات تطويرها من خلال التعرف على ما إذا كان هناك فروق ذات دلالة إحصائية حول واقع تطبيق عمليات توليد المعرفة بجامعة القدس المفتوحة تعزى لمتغيرات (سنوات الخدمة المنطقية، المؤهل العلمي). ونهجت الدراسة المنهج الوصفي. وصممت استبانة مكونة من سبعة أبعاد تمثل عمليات توليد المعرفة ووزعت هذه الاستبانة على عينة حجمها (250) مشرفاً أكاديمياً من مشرفي جامعة القدس المفتوحة. دلت نتائج الدراسة على أن تطبيق عمليات توليد المعرفة بجامعة القدس المفتوحة كان متوسط نسبياً، وليس هناك فروق ذات دلالة إحصائية حول واقع تطبيق عمليات توليد المعرفة في جامعة القدس المفتوحة تعزى لمتغيرات عدد سنوات الخبرة والمنطقة التعليمية. كما سعت دراسة (ال عثمان، 2013) لمعرفة مستوى الوعي بتوليد المعرفة وأهميتها لدى العاملين في جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية وتحدت مشكلة الدراسة في التعرف على واقع تطبيق توليد المعرفة في هذه الجامعة، والمعوقات التي تواجهها وسبل تطوير تطبيقها. تكون مجتمع هذه الدراسة من (101) فرداً من أعضاء هيئة التدريس والموظفين الإداريين الحاصلين على التأهيل الجامعي (بكالوريوس فأعلى)، استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، وتمثلت أدواتها الأساسية في الاستبانة. أظهرت نتائج الدراسة أن مستوى إدراك العاملين لتوليد المعرفة وأهميتها في جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية مرتفع وأن تطبيق إدارة المعرفة جاء بدرجة متوسطة.

وسعت دراسة (عبد الرحمن وتادرس، 2014) للتعرف على مستوى ممارسة إدارة المعرفة في جامعة البلقاء التطبيقية الأردنية من وجهة نظر الإداريين العاملين في الإدارة الوسطى والعليا، وعلاقة مستوى الممارسة بمتغيري المستوى الإداري وسنوات الخبرة. لتحقيق أهداف الدراسة صممت استبانة شملت تسع مجالات لممارسة المعرفة وتم التركيز على عامل توليد المعرفة، حيث تكونت العينة من (198) فرداً. أشارت نتائج الدراسة إلى أن مستوى ممارسة إدارة المعرفة في جامعة البلقاء التطبيقية من وجهة نظر الإداريين العاملين في الإدارة الوسطى والعليا كان ذا درجة متوسطة في المجالات، وأن ليس هناك فروق ذات دلالة إحصائية في الدرجة الكلية لممارسة إدارة المعرفة لمتغيري مستوى الإدارة وسنوات الخبرة.

وهدفت دراسة (Nayak, et al, 2014) لمقارنة ممارسات عمليات إدارة المعرفة (توليد وخلق)، اكتشاف، تنظيم، تخزين نشر وتطبيق (المعرفة) في مؤسسات التعليم العالي العامة والخاصة في منطقتي أودوبي وجنوب كانارا في الهند. اختيرت عينة من (201) شخصاً. وأظهرت النتائج عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين إنشاء المعرفة، وتوليد المعرفة، وتنظيمها وتطبيقها في كل من مؤسسات التعليم العالي. وهناك فرق كبير بين تخزين المعارف ونشرها وفعاليتها في كل من مؤسسات التعليم العالي.

بينما سعت دراسة (Berraies & Chahher, 2014) إلى إيجاد العلاقة بين توليد المعرفة والأداء الابتكاري للشركات، وتم اعتماد الدور الوسيط للتعلم التنظيمي كوسيلة لإثبات هذه العلاقة، وقد تم تطوير نموذج مقترح يخصص العلاقة بين متغيرات الدراسة، حيث تم اختبار هذا النموذج على 214 موظف إداري موزعين على 306 شركة تنتمي إلى قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، ثم خضعت البيانات للتحليل الإحصائي باستخدام AMOS وتوصلت الدراسة إلى أن هناك أثر إيجابي لعمليات توليد المعرفة على الأداء الابتكاري سواء بشكل مباشر أو غير مباشر عن طريق التعلم التنظيمي.

الدراسات من تاريخ الفترة الزمنية من (2015 - 2020)

سعت دراسة (جبران والمنصوري، 2015) إلى معرفة درجة تطبيق عمليات إدارة المعرفة في جامعة السلطان قابوس في سلطنة عُمان من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس فيها. وقد تكونت عينة الدراسة من (207) عضو هيئة تدريس. ولتحقيق أهداف الدراسة، أعدت استبانة تكونت من (36) فقرة، موزعة على خمس مجالات هي توليد المعرفة، وتشخيص المعرفة، وتخزين المعرفة، وتوزيع المعرفة، وتطبيق المعرفة. وقد أظهرت نتائج الدراسة أن درجة تطبيق عمليات توليد المعرفة في جامعة السلطان قابوس سلطنة عُمان من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس فيها متوسطة، كما توصلت الدراسة إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات استجابات

أعضاء هيئة التدريس في درجة تطبيق عمليات إدارة المعرفة في جامعة السلطان قابوس تعزى لأثر متغيرات الجنس والرتبة الأكاديمية، والجنسية، ووجود فروق ذات دلالة إحصائية لأثر متغيري سنوات الخبرة والكلية.

وهدف دراسة (El Badawy & Magdy, 2015) إلى تحليل مستوى تطبيق عمليات إدارة المعرفة في الجامعات الخاصة المصرية، وتشخيص درجة وعي أعضاء هيئة التدريس في عدد من الجامعات المصرية الخاصة بإدارة المعرفة جمعت البيانات باستخدام الاستبانة، خلصت الدراسة إلى أن مستوى تطبيق عمليات إدارة المعرفة في هذه الجامعات كان بدرجة متوسطة. ومن بين ست عمليات لإدارة المعرفة توصلت هذه الدراسة إلى أن توليد المعرفة هو البعد الذي له الأولوية في التطبيق ويليه نشر وتوزيع المعرفة، في حين أن بعد خزن المعرفة حظي بأدنى مرتبة في الاهتمام من بين عمليات إدارة المعرفة.

وهدف دراسة (الطحاينة والخالدي، 2015) إلى معرفة درجة تطبيق عمليات إدارة المعرفة في كليات التربية الرياضية في الجامعات الأردنية من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس، وفيما إذا كان هناك اختلافات دالة إحصائية في درجة تطبيق عمليات إدارة المعرفة تعزى لمتغيرات الجنس والخبرة، والرتبة الأكاديمية أجريت الدراسة على عينة مكونة من (51) عضو هيئة تدريس من كليتي التربية الرياضية في الجامعة الأردنية والجامعة الهاشمية، أجابوا على استبانة مكونة من (35) فقرة تمثل أربعة مجالات أساسية في إدارة المعرفة: تكوين وتوليد المعرفة خزن وتنظيم المعرفة، نقل ومشاركة المعرفة، وتطبيق المعرفة. وقد أظهرت النتائج أن درجة تطبيق إدارة المعرفة في كليات التربية الرياضية كانت مرتفعة بشكل عام. وفي الترتيب جاء مجال نقل ومشاركة المعرفة أولاً، تلاه مجال توليد المعرفة ثم تطبيق المعرفة، فمجال عمليات خزن وتنظيم المعرفة، ثم مجال تكوين المعرفة. كذلك أظهرت النتائج عدم وجود فروق دالة إحصائية في درجة تطبيق عمليات إدارة المعرفة تعزى لمتغيرات الجنس، والخبرة، والرتبة الأكاديمية.

أما دراسة (البرعصي، 2015) فسعت إلى تقييم واقع تطبيق عمليات إدارة المعرفة من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس، واقترح تصور لتطبيق هذه العمليات في جامعة عمر المختار. تكونت عينة الدراسة من (120) فرداً وزع عليهم استبانة الدراسة. أظهرت نتائج الدراسة تدني الاهتمام بإدارة المعرفة، وانخفاض مستوى تطبيق عملياتها، وعدم وجود أية قواعد أو نظم لتطبيق هذه العمليات، كذلك بينت نتائج الدراسة عدم وجود فروق في تقييم واقع تطبيق عمليات إدارة المعرفة تعود لمتغير التخصص العلمي. وبعد تحليل النتائج وتفسيرها قدمت الدراسة تصوراً مقترحاً لتطبيق عمليات إدارة المعرفة في الجامعة المذكورة.

وهدف دراسة (أبو جامع، 2015) للتعرف على واقع وأهمية توليد المعرفة في كلية التربية بجامعة طيبة من وجهة نظر العاملين فيها، وهل هناك اختلاف في مستوى توليد المعرفة لاستجاباتهم في الكلية باختلاف الجنس، والجنسية، وطبيعة العمل، وسنوات الخبرة، والرتبة العلمية. تمثلت أداة الدراسة في الاستبانة التي غطت ثلاثة عناصر أساسية هي: توليد المعرفة، ونشر المعرفة، وآليات تطبيق المعرفة. وتكونت عينة الدراسة من (159) فرداً. وأظهرت نتائج الدراسة أن المتوسطات الحسابية لمستوى توليد المعرفة الكلي عند محور الأهمية بمستوى عالٍ وعند محور الواقع بمستوى متوسط، إضافة لعدم وجود فروق دالة إحصائية لمتغيري الجنس، والجنسية، أما متغير الخبرة فقد أظهر فروق دالة إحصائية عند محور الأهمية لصالح الخبرة الأكثر من فئة 10 سنوات فأكثر، وكذلك كانت الفروق دالة إحصائية عند متغير الرتبة العلمية عند محور الواقع للرتبة العلمية الأكبر.

وسعت دراسة (Zulhawati, 2017) لتحديد تأثير إدارة المعرفة والمتغيرات الثقافية على أداء المرشدين السياحيين في إندونيسيا، وتم أخذ العينات عن طريق جمع العينات العشوائية البسيطة وبلغ عدد مجتمع الدراسة (345) شخصاً موزعين على النحو التالي: (259) من الرجال، و (86) من النساء، وكان عدد المستجيبين 181 شخصاً، وتم جمع بيانات هذه الدراسة عن طريق استخدام تقنيات أداة الاستبانة، وأظهرت نتائج الدراسة أن توليد المعرفة لها آثار إيجابية ومهمة على أداء المرشدين السياحيين، وهذا يعني أن توليد المعرفة الثقافة التنظيمية يمكن أن تحسن من أداء المرشدين السياحيين.

وهدفت دراسة (سومية، 2018) إلى التعرف على أثر إدارة المعرفة على تحسين أداء الموارد البشرية في المؤسسة محل الدراسة، وقد اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي وتم إعداد استبيان وزع على المديرية العامة لمؤسسة بريد الجزائر - وكالة أم البواقي، وتم اختيار عينة من 46 فردا بطريقة عشوائية بسيطة، وقد تم تحليل البيانات الواردة في الاستبيانات عن طريق استخدام برنامج SPSS وخلصت الدراسة بعد اختبار الفرضيات إلى وجود علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين متطلبات توليد المعرفة (تكنولوجيا المعلومات، الثقافة التنظيمية، الهيكل التنظيمي من جهة وتحسين وتفعيل أداء الموارد البشرية من جهة أخرى).

وسعت دراسة (Majid & Bin Mahmud, 2019) إلى التحقق من أثر توليد المعرفة على أداء المنظمة في قطاع الاتصالات في إقليم البنجاب في باكستان على أداء المنظمات لعينة من 280 عاملا في القطاع. وخلصت الدراسة إلى أن وجود سلوكيات تشاركية يعزز كفاءة العاملين من خلال تبادل المعرفة التقنية والهيكلية.

أما دراسة (AL - Mashari, 2018) فهدفت إلى الكشف عن تأثير توليد المعرفة على الأداء المؤسسي على المسوح التطبيقية للمؤسسات الكويتية. وقد تكونت عينة الدراسة من (40) مؤسسة حكومية و (37) مؤسسة خاصة. وتم استخدام الاستبانة لجمع المعلومات حول نتائج الدراسة. وقد توصلت الدراسة إلى أن هناك تأثير لإدارة المعرفة على أداء المؤسسات بشقيها الحكومية والخاصة.

بينما هدفت (الشنطي والشريف، 2020) لمعرفة دور عمليات إدارة المعرفة في تحسين الرقابة الاستراتيجية، وتوليد المعرفة، ولتحقيق أهداف الدراسة، تم تطوير استبانة البحث كأداة رئيسية لجمع البيانات الضرورية، ولأجل هذه الغاية تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي. وقد تكون مجتمع الدراسة من جميع العاملين في المنظمات غير الحكومية العاملة في قطاع غزة والبالغ عددهم (3167) موظفا وتم استخدام أسلوب العينة العشوائية الطبقية في الاستبيان الذي أجري، حيث بلغ عددها (343) وتوصلت الدراسة إلى أن مستوى ممارسة عمليات إدارة المعرفة بشكل عام كان بدرجة كبيرة بنسبة (93.2%) وكذلك توليد المعرفة وصلت إلى (69.99%) إذ تؤثر عمليات إدارة المعرفة في توليد المعرفة والرقابة الاستراتيجية، وقد فسرت ما نسبته (84%) من التباين في المتغير التابع. وأوصت الدراسة بضرورة تبني المنظمات محل الدراسة لمفهوم إدارة المعرفة كمدخل لتحسين الأداء العام لها، وزيادة قدراتها على التكيف مع ما يحدث في محيطها من تغيرات لزيادة توليد المعرفة والرقابة الاستراتيجية.

التعقيب على الدراسات السابقة الخاصة بتوليد المعرفة:

تلقت الدراسات السابقة التي تم استعراضها الفترة من 2006 - 2023 للدراسات المرتبطة بمصطلح (توليد المعرفة) في كونها تعالج موضوع توليد المعرفة في منظمات الأعمال المعاصرة، إلا أنه وحسب تحييصنا فيها لم نجد أي دراسة استخدمت الدور الهام للربط بين توليد المعرفة و خدمات الرعاية الصحية والذي لم يحظ بالاهتمام الكافي من قبل البحوث العربية.

ثانياً: خدمات الرعاية الصحية

الدراسات في الفترة الزمنية من (2006 - 2014)

سعت دراسة بيريل (Birrell, 2013) إلى الكشف عن فاعلية المدرسة في تحقيق التربية الصحية في المدارس الحكومية لطلاب المرحلة الأساسية في مدينة لندن. استخدم الباحث أداة الاستبانة التي تكونت من (44) فقرة موزعة على خمس مجالات التربية الصحية الجسدية، التربية الصحية النفسية، العلاج، التنقيف الصحي، التغذية. تكونت عينة الدراسة من (60) مديرا ومديرة يعملون في مدارس حكومية في مدينة لندن. أشارت نتائج الدراسة إلى أن ممارسة الإدارة المدرسية لدورها في تعزيز التربية الصحية جاء بدرجة متوسطة في جميع المجالات ما عدا مجال الصحة النفسية كان بدرجة قليلة. بالإضافة إلى متابعة الإدارة المدرسية صحة الطلبة من حيث النظافة والأطعمة ومدى صلاحيتها وتوفير مياه نظيفة للشرب، والمواصلات المؤمنة.

وهدفت دراسة تيباس (Tepas, 2013) إلى تحليل مدى تأثير المدارس على المعرفة الصحية واللياقة البدنية عند الطلبة في ولاية كاليفورنيا وتكون مجتمع الدراسة من جميع المدارس في كاليفورنيا، وتم استخدام دراسة مقارنة بين مدرستين الأولى نفذت برامج صحية ولياقة بدنية والثانية لم تنفذ، من خلال توزيع استبيانات على الطلبة تم التحقق من دلالات صدقها وثباتها، واتبعت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، وأظهرت الدراسة معرفة الطلبة بالمعلومات الصحية كانت بنسبة أعلى في المدارس التي وفرت برامج التوعية الصحية واللياقة البدنية من المدارس التي لم توفر برامج الوعي الصحي، وأظهرت الدراسة أن المدارس التي وفرت برامج توعية صحية للطلبة نسبة معرفة الطلبة بالمعلومات الصحية (86) ، بخلاف المدارس الأخرى التي لم توفر هذه البرامج والتي حصل طلبتها على نسبة (43%) من المعرفة على نفس الموضوع، وقد أوصت الدراسة بضرورة إجراء مزيد من الدراسات حول المعرفة الصحية عند الطلبة في المراحل المختلفة.

وهدفت دراسة كلا من (Hussain Shahzad & Almogir, 2014) إلى تقييم احتياجات الطلبة للتثقيف الصحي في المدارس الابتدائية، تم استخدام المنهج الكمي والنوعي تكون مجتمع الدراسة من الطلبة في مدارس حكومية في باكستان، وتكونت عينة الدراسة من (400) طالب وطالبة في مدارس حكومية في باكستان واستخدمت الاستبانة أداة لجمع بيانات الدراسة وتم التحقق من دلالات صدقها وثباتها، توصلت نتائج الدراسة إلى أن إدراك الطلبة للتثقيف الصحي كان بدرجة متوسطة في مجالات الوعي في الغذاء والنظافة العامة والمشاكل النفسية، وقد أوصت الدراسة بإجراء مزيد من الدراسات حول التثقيف الصحي.

الدراسات في الفترة الزمنية من (2015 - 2021)

هدفت دراسة (جيانين ودايدر، 2015، Didier & leanine) إلى التعرف على مستوى الرعاية الصحية والمدرسية والطرق الحديثة المستخدمة في تقييم برامج الصحة المدرسية ودرجة إدراك ومعرفة الطلبة والمعلمين والمديرين لمفاهيم الصحة المدرسية بالمدارس الأساسية الفرنسية، وتكونت عينة الدراسة من (20) مديرا و (100) معلم (200) طالب، واستخدمت الدراسة استبانة لجمع البيانات، وأظهرت نتائج الدراسة أن درجة إدراك ومعرفة الطلبة والمعلمين والمديرين لمفاهيم الصحة المدرسية جاءت بدرجة متوسطة.

بينما هدفت دراسة الإمامي (AL - Emami, 2017) إلى إبراز دور المشرف الصحي في تعزيز فعالية مجالات التربية الصحية في المدارس الحكومية في مدينة معان بالأردن وعلاقتها في بعض المتغيرات الديمغرافية وتكونت عينة الدراسة من جميع المشرفين الصحيين في المدارس الحكومية في مدينة معان بالأردن، وتكونت عينة الدراسة من (38) معلما ومعلمة و (38) مشرفا، وقد استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي القائم على دراسة الحالة وتكونت الأداة من أربعة مجالات تمحورت حول : التغذية، والصحة، البيئية والسلامة العامة، والصحة الإنجابية، وتم التحقق من دلالات صدقها وثباتها وقد أظهرت الدراسة أن دور المشرف الصحي في تعزيز فعالية مجالات التربية الصحية في المدارس الحكومية في مدينة معان بالأردن جاء بدرجة متوسطة، وعدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية لمتغير الجنس ومستوى التعليم لدور المشرف الصحي في تعزيز فعالية مجالات التثقيف الصحي في المدارس الحكومية، وقد أوصت الدراسة بضرورة إجراء تقييم مستمر لبرامج الصحة المدرسية في المدارس

وهدفت دراسة العنزي (2021) إلى التعرف على دور مديري مدارس البادية الشمالية الشرقية في تعزيز الثقافة الصحية لدى الطلبة في ظل جائحة كورونا من وجهة نظر المعلمين، والتعرف إلى أثر كل من تغيرات الجنس والمؤهل العلمي وسنوات الخبرة والمرحلة التعليمية في ذلك. استخدمت الدراسة المنهج الوصفي المسحي. وتكونت عينة الدراسة من (200) من معلمي المدارس التابعة للواء البادية الشمالية الشرقية في محافظة المفرق. وتمثلت أداة الدراسة باستبانة تم التأكد من صدقها وثباتها. أظهرت النتائج أن دور مديري مدارس البادية الشمالية الشرقية في تعزيز الثقافة الصحية لدى الطلبة في ظل جائحة كورونا من وجهة نظر المعلمين جاء بالمستوى المرتفع. وأظهرت

النتائج أيضاً أنه عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لأثر متغير الجنس والمؤهل العلمي وسنوات الخبرة والمرحلة التعليمية وأوصت الدراسة بضرورة دعم مديري المدارس للمحافظة على المستوى المرتفع من تعزيز الثقافة الصحية لدى الطلبة. وسعت دراسة بدير (2021) إلى التعرف على مستوى الوعي الصحي عن الأمراض الوبائية في ضوء وباء فيروس كورونا المستجد كوفيد 19- لدى تلاميذ مرحلة التعليم الأساسي الابتدائي (الإعدادي) في بعض المحافظات المصرية، وقامت الباحثة بإعداد مقياس للوعي الصحي على عينة بلغت (262) تلميذ وتلميذة من تلاميذ مرحلة التعليم الأساسي بالصفوف من الرابع الابتدائي وحتى الثالث الإعدادي بالتعليم الحكومي والخاص والدولي. وخلصت نتائج الدراسة إلى توافر المستوى العام للوعي الصحي جاء بدرجة مرتفعة. كذلك أشارت النتائج إلى وجود فروق دالة إحصائية في متغير المرحلة التعليمية لصالح تلاميذ المرحلة الإعدادية. ووجود فروق دالة إحصائية في متغير نوع التعليم لصالح تلاميذ التعليم الحكومي. بينما أشارت النتائج إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في متغير الجنس لدى عينة البحث.

التعقيب على الدراسات السابقة الخاصة بخدمات الرعاية الصحية:

تلتقي الدراسات السابقة التي تم استعراضها الفترة من 2013 - 2021 للدراسات المرتبطة بمصطلح (خدمات الرعاية الصحية) في كونها تعالج موضوع خدمات الرعاية الصحية في دول مختلفة وفي المملكة العربية السعودية،
ثالثاً: دراسات مرتبطة بمصطلح (توليد المعرفة خدمات الرعاية الصحية)
الدراسات العربية في الفترة الزمنية من (2014 - 2023)

هدفت دراسة المحاميد (2014) إلى تعريف أثر ممارسة عمليات إدارة المعرفة على الإبداع الفني والإداري في مؤسسات القطاع الصحي في محافظة معان. ولتحقيق هدف هذه الدراسة، تم تطوير استبانة خاصة ببناءً على أحدث الدراسات التي أجريت في الموضوع نفسه، وقد تم توزيع الاستبانة على 161 طبيباً من العاملين في القطاع الصحي في محافظة معان، وتم استرجاع 119 منها معبأة بالكامل؛ إذ تشكل ما مقداره تقريباً 74% نسبة استرجاع، وتعد هذه النسبة مرتفعة لمثل هذا النوع من الدراسات. وتوصلت الدراسة إلى النتائج الآتية: وجود أثر ذي دلالة إحصائية لممارسة عمليات إدارة المعرفة المتعلقة بتوثيق المعرفة وتطبيقها في الإبداع الفني. إضافة إلى وجود أثر ذي دلالة إحصائية لممارسة تطبيق المعرفة في الإبداع الإداري. وأخيراً، وجود أثر ذي دلالة إحصائية للإبداع الإداري في الإبداع الفني. وبناءً على نتائج الدراسة تم تقديم مجموعة من التوصيات العملية.

وهدف دراسة خطاب (2016) إلى معرفة دور توليد المعرفة في تحقيق الابتكار الإداري في الشركات الدوائية الأردنية، وقد استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي لهذا الغرض، واستخدم قائمة الاستقصاء كأداة رئيسة لجمع البيانات وبلغ حجم المجتمع (15) شركة، فيما بلغت عينة الدراسة (239)، كما تم استخدام برنامج التحليل الإحصائي (SPSS) كرسمة إحصائية متكاملة لإدخال ومعالجة البيانات واختبار الفرض، وتوصلت نتائج الدراسة إلى أنه توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين دور توليد المعرفة كأحد متطلبات إدارة المعرفة في تحقيق الابتكار الإداري في الشركات الدوائية الأردنية، كما أوصى الباحث بضرورة تقديم الدعم اللازم من قبل الشركات الدوائية في تحقيق الابتكار الإداري في هذه الشركات.

وسعت دراسة بلعالم (2017) إلى معرفة واقع إدارة المعرفة من خلال عمليات (توليد المعرفة، تخزين المعرفة، توزيع المعرفة، تطبيق المعرفة) لمؤسسات: الضياء، المصطفى، المرشد ومدى أثرها على السلوك الإبداعي للعاملين، حيث تم الاعتماد على المنهج الوصفي واستخدام الاستبانة على عينة بلغ عددها (51) عامل من: (أطباء، ممرضين) المتمثل في احتمالية وجود علاقة الإدارة والمعرفة والنسخة (19)، تم التوصل إلى النتائج التالية (SPSS): السلوك الإبداعي للعاملين، وبعد التحليل الإحصائي عن طريق البرنامج. - وجود مستوى متوسط لأبعاد المعرفة في المؤسسات عينة الدراسة والمستوى المرتفع من بينها هو عملية توليد المعرفة،

وكانت العلاقة الارتباطية طردية قوية بين متغيري الدراسة حيث معامل الارتباط (71.9%)، وبعد تحليل الانحدار المتعدد ثبت تأثير كل من توزيع وتخزين المعرفة على السلوك الإبداعي وفق معدل ارتباط قدره (72.1%)، وهذا ما يدل على أهمية هذين البعدين في تعزيز السلوك الإبداعي للعاملين في المؤسسات عينة الدراسة.

وهدف دراسة برحال (2017) إلى اختبار مدى تأثير عمليات إدارة المعرفة في أداء المؤسسة من منظور بطاقة الأداء المتوازنة (العلاقة والأثر) حيث أجريت الدراسة على مستوى شركة الخزف الصحي بالميلية -جبل- ولقد جمعت البيانات اللازمة للدراسة من خلال تصميم استبيان استهدف عينة مكونة من 32 مفردة من إطارات الشركة (رئيس دائرة، رئيس مصلحة، مسؤولي فرع، مسؤول ورشة). حيث أظهرت النتائج وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين عمليات إدارة المعرفة في أداء الشركة من منظور بطاقة الأداء المتوازنة، كما بينت النتائج كذلك أن هناك تأثير ذو دلالة إحصائية لعمليات إدارة المعرفة في أداء الشركة المبحوثة من منظور بطاقة الأداء المتوازنة (الأداء المالي، العمليات الداخلية، رضا الزبائن، التعلم والنمو). ولقد أوصت الدراسة بضرورة تعزيز عمليتي تشارك وتطبيق المعرفة على مستوى الشركة المبحوثة باعتبارهما مصدرا لخلق القيمة وإرضاء الزبائن وتحقيق الأداء المتميز.

وسعت دراسة السبع (2017) للتعرف إلى أثر أنواع المعرفة في أداء العاملين في وزارة الصحة الأردنية، وتناولت الدراسة مجالين من مجالات المعرفة، هي: المعرفة الضمنية والمعرفة الصريحة، لقياس أداء العاملين. وقد استخدمت الاستبانة كوسيلة للحصول على البيانات. وتم توزيع الاستبانة على مجتمع الدراسة، إذ بلغ عدد الاستبانات الموزعة (170) استبانة، استرد منها (156) استبانات من مجموع الاستبانات الموزعة، كانت منها (150) استبانة صالحة للتحليل، توصلت الدراسة إلى أن وزارة الصحة تمتلك المعرفة بدرجة كلية متوسطة حيث احتلت المعرفة الضمنية المرتبة الأولى، تلتها المعرفة الصريحة، كما تتمتع الوزارة بمستوى أداء كلي بدرجة متوسطة. كما أظهرت النتائج وجود أثر لأبعاد المعرفة في أداء العاملين إذ تبين بأن متغير المعرفة الضمنية في تقييم الأداء كان الأكثر تأثيراً على مؤشرات أداء العاملين. وقد خلصت الدراسة إلى جملة من التوصيات، من أهمها: توفير أنظمة اتصالات حديثة تتواءم مع مستجدات العصر التكنولوجية، وتحفيز العاملين على تطبيق معرفتهم السابقة وتبادلها في مجال عملهم، وضع خطة منهجية منتظمة ومتكاملة تسعى إلى تحسين أداء العاملين في الوزارة.

كما سعت دراسة مديد (2018) إلى التعرف على طبيعة أثر إدارة المعرفة على الذكاء التنافسي في المستشفيات العراقية، وتحديد المفاهيم والدلالات النظرية والعلمية المرتبطة بإدارة المعرفة والذكاء التنافسي. وقد استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي لهذا الغرض، واستخدم قائمة الاستقصاء كأداة رئيسية لجمع البيانات، ومن أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة: أنه يوجد أثر معنوي لإدارة المعرفة بأبعادها (توليد المعرفة، خزن المعرفة، توزيع المعرفة، تطبيق المعرفة) باستثناء خزن المعرفة لم يظهر له أثر على الذكاء التنافسي. وأوصت الدراسة: الحرص على تعزيز ثقافة الذكاء التنافسي من قبل المدراء فكرياً وسلوكياً كونها تعمل على تعزيز التبادل المعرفي والأفكار بين الأفراد والإدارات فيجب على المستشفيات أن تخلق ثقافة تنافسية بداخلها عن طريق إنشاء الأجواء المناسبة للذكاء التنافسي.

بينما هدفت دراسة محرز (2019) لتوضيح دور تكنولوجيا المعلومات وإدارة المعرفة في تحسين جودة الخدمات الصحية المقدمة من طرف المؤسسات الصحية، كمساهمة نظرية في هذا الموضوع، أضف إلى ذلك معرفة إدراك القيادات الإدارية لأهمية تكنولوجيا المعلومات في تحسين جودة الخدمات الصحية. والتعرف على أبعاد ومستوى جودة الخدمات الصحية. وتوصل البحث إلى عدة نتائج كان من أبرزها الدور الكبير والإيجابي لاستخدام تكنولوجيا المعلومات في الخدمات الصحية من خلال خفض تكلفة الاتصالات وكذا الجانب الإيجابي الذي تقدمه البطاقات الطبية للمرضى، واستعمال التكنولوجيا في الاستشارة الطبية عن بعد.

وسعت دراسة البطاينة (2019) إلى التعريف بمفهومين مهمين لدى المنظمات الحديثة وهما الأنظمة الخبيرة وعمليات إدارة المعرفة، وهذين المفهومين لازمين للمنظمات الحديثة لتحقيق نجاح المنظمة واستمرارية بقاءها في السوق الحديث وكذلك بيان الأنظمة

الخبرة ودورها في تطبيق عمليات إدارة المعرفة. تكون مجتمع الدراسة من المدراء ورؤساء الأقسام العاملين في مستشفى الملك المؤسس عبد الله الجامعي والبالغ (147) وقد تم اختيار عينة طبقية عشوائية، حيث تم توزيع (100) استبانة وقد تم استرجاع (86) استبانة خاضعة للتحليل أي بنسبة إرجاع 86%. توصل الباحث إلى وجود أثر ذي دلالة إحصائية للأنظمة الخبيرة على كل من اكتساب المعرفة، توليد المعرفة، تخزين المعرفة واستخدام المعرفة، وعدم وجود أثر ذو دلالة إحصائية للأنظمة الخبيرة على تشخيص المعرفة وتوزيع المعرفة. وبناء على النتائج السابقة يوصي الباحث بالاهتمام بعملية تشخيص وتوزيع المعرفة من خلال تحديد المعارف والاستفادة من خبرات وتجارب المنافسين وإدخال هذه المعارف إلى النظام الخبير.

وهدفت دراسة (العون، 2019) إلى بيان أثر عمليات إدارة المعرفة لبرامج الوعي الصحي على الميزة التنافسية في البنوك التجارية الأردنية في محافظة المفرق، وتم استخدام المنهج الوصفي التحليلي. تكونت عينة الدراسة من (100) موظف وموظفة يعملون في خمسة بنوك تجارية أردنية وهي: بنك الإسكان، وبنك القاهرة عمان، والبنك الأهلي الأردني، وبنك الأردن، وبنك الاتحاد، أظهرت النتائج أن مستوى تطبيق عمليات إدارة المعرفة في البنوك التجارية الأردنية في محافظة المفرق جاء بدرجة مرتفعة وكان أبرزها مجال توليد المعرفة، يليه توزيع المعرفة، ثم تطبيق المعرفة وأخيراً خزن المعرفة، كما أظهرت النتائج أن مستوى تطبيق عمليات إدارة المعرفة في البنوك التجارية الأردنية في محافظة المفرق جاء بدرجة مرتفعة. وأشارت النتائج إلى وجود علاقة دالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) ومرتفعة بين مجالات عمليات إدارة المعرفة (توليد المعرفة، وخزن المعرفة، وتوزيع المعرفة، وتطبيق المعرفة) وعمليات إدارة المعرفة ككل وبين أهمية برامج الوعي الصحي وتأثيرها على الميزة التنافسية في البنوك التجارية الأردنية. وفي ضوء نتائج الدراسة أوصت الدراسة بضرورة تحديث المعرفة في البنوك التجارية في محافظة المفرق من خلال نظام الحوافز والمكافآت، والعمل على توفير برامج وعي صحي جيدة للمحافظة على صحة العاملين في البنوك بما يساعد الأنظمة الموجودة بالبنوك على خلق المعرفة الجديدة.

وهدفت دراسة السهلاني (2021) إلى التحقق من العلاقة بين محتوى وعمليات إدارة المعرفة وجودة الخدمات الصحية في مستشفى الصدر التعليمي/ محافظة النجف الأشرف، ومن أجل الكشف عن نوع العلاقة التي تجمع بين هذه المتغيرات، تم بناء نموذج فرضي يظهر طبيعة العلاقة بين محتوى إدارة المعرفة والمتمثلة ب (المعرفة الضمنية والمعرفة الظاهرية) وعمليات المعرفة والمتمثلة ب (توليدها وتخزينها وتوزيعها وتطبيقها) كمتغيرين مستقلين، وأبعاد الجودة والمتمثلة ب (سرعة الاستجابة، الاعتمادية، وسهولة الوصول والحصول على الخدمة، التعاطف) كمتغير تابع. وللتحقق من صحة نموذج البحث الفرضي استخدمت استبانة أعدت لهذا الغرض، ولقد وزعت على عينة قصدية مكونة من 75 طبيب اختصاص ومقيم أقدم. ولإثبات صحة الفرضيات الرئيسية وفرعية، وقد توصلت البحث إلى مجموعة من الاستنتاجات كان من أهمها وجود تأثيرات كبيرة ودالة معنوية لمحتوى المعرفة وعملياتها في جودة الخدمات الصحية. واستناداً إلى تلك الاستنتاجات تم وضع مجموعة من التوصيات المتعلقة بمتغيرات البحث وأخرى تتعلق بالدراسات المستقبلية.

بينما هدفت دراسة السيد (2021) إلى تحليل التأثير المباشر لعمليات إدارة المعرفة في البراعة التنظيمية، والتأثير غير المباشر بوجود التوجه الاستراتيجي بوصفه متغيراً وسيطاً. اتبعت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي توصلت الدراسة إلى وجود تأثير مباشر دال إحصائياً لعمليات إدارة المعرفة في كل من البراعة التنظيمية حيث فسرت من التغير فيها ما نسبته 55.6%، وفي التوجه الاستراتيجي؛ حيث فسرت ما نسبته 62.6% من التغير فيه. وفسر التوجه الاستراتيجي ما نسبته 60.2% من التغير في البراعة التنظيمية. كما تبين أن التوجه الاستراتيجي يتوسط جزئياً العلاقة بين عمليات إدارة المعرفة والبراعة التنظيمية. تتفرد الدراسة باختبار الدور الوسيط للتوجه الاستراتيجي بين عمليات إدارة المعرفة والبراعة التنظيمية حيث لم يسبق أي من الدراسات السابقة تناول هذا الدور. كما عززت الدراسة العلاقة بين التوجه الاستراتيجي كمتغير وسيط والبراعة التنظيمية كمتغير تابع، حيث اتسمت الدراسات التي جمعت بينهما بالندرة.

اقتصرت الدراسة على العاملين في الوظائف الإشرافية في شبكة المنظمات الأهلية -القطاع الصحي الفلسطيني، واستخدمت أسلوب المسح الشامل.

وهدفت دراسة (فرح، وصالح، 2021) الى قياس أثر تكنولوجيا المعلومات بأبعادها: (الأجهزة والمعدات، البرمجيات، قواعد البيانات، الشبكات، العنصر البشري) في إدارة المعرفة بأبعادها: (توليد المعرفة، خزن المعرفة، مشاركة المعرفة، وتطبيق المعرفة)، وقد استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، واعتمدت على الاستبانة كأداة لجمع البيانات، وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج، أهمها: أن تكنولوجيا المعلومات مهمة بشكل كبير لإدارة المعرفة حول برامج الوعي الصحي في البنوك، وكان أعلى أبعاد تكنولوجيا المعلومات تأثيراً في إدارة المعرفة هو العنصر البشري، وأقلها الأجهزة والمعدات، بينما لا تختلف إدارة المعرفة بين معلومات برامج الوعي الصحي للعاملين في البنوك اليمنية بحسب النوع، والعمر، والمسمى الوظيفي، وطرق اكتساب المعرفة، ولكنها تختلف بحسب المؤهل التعليمي. وأوصت الدراسة إدارات البنوك اليمنية بمواكبة كل ما هو حديث في مجال تكنولوجيا المعلومات، وتسهيل تطبيق إدارة المعرفة لتطوير معارفها.

أما دراسة ترغيني (2021) فسعت لاستكشاف تأثير الرأسمال البشري في تطبيق أبعاد عملية إدارة المعرفة (توليد المعرفة، المشاركة بالمعرفة وتطبيق المعرفة) بمستشفى "البشير بن الناصر" بولاية بسكرة، تمت الدراسة على عينة من الأطباء والمرضى اعتماداً على المقابلة والاستبيان. توصلت الدراسة إلى وجود إدراك عام وأثر ذو دلالة إحصائية لرأس المال البشري لاسيما في توليد المعرفة وفي المشاركة بالمعرفة بالمستشفى محل الدراسة.

وسعت دراسة (حسين، 2022) لمعرفة سلوك مواطنة الزبون في تعزيز القدرات التسويقية؛ وتوليد المعرفة نظراً لأهمية القطاع الصحي وما له من تأثير على الوعي الصحي في حياة الفرد، فقد أجريت الدراسة في عدد من المؤسسات الصحية الخاصة في محافظة دهوك؛ وتوصلت الدراسة إلى عدد من الاستنتاجات أهمها تبين بأن القدرات التسويقية يصعب على المنافسين تقليدها لارتباطها بتاريخ المؤسسة وثقافتها وخبرتها وتجاربها وبالتالي فإنها ستحقق ميزة تنافسية مستدامة للمؤسسة واختتمت الدراسة بعدد من المقترحات أهمها التركيز على زيادة معرفة الزبائن ببرامج الوعي الصحي، كسب الزبائن الذين يدافعون عن المؤسسة من خلال سماع صوتهم ومناقشة آرائهم ومقترحاتهم حول الخدمات المقدمة وكيفية تطويرها من أجل تعزيز ودعم الجوانب الإيجابية للميدان المبحوث و معالجة السلبيات إذا أخذت بذلك مستقبلاً.

وهدفت دراسة الحربي (2023) إلى استكشاف التحديات المرتبطة بتطبيقات إدارة المعرفة القائمة على الذكاء الاصطناعي في قطاع الرعاية الصحية، من خلال إجراء مراجعة علمية للأدبيات المنشورة في الفترة من 2010 إلى 2022. توصلت الدراسة إلى أنه بالرغم التقدم التكنولوجي الذي تم تحقيقه في تطبيقات إدارة المعرفة الذكية، هناك العديد من التحديات التي لا تزال تعيق التنفيذ الفعال والاستخدام الواسع لهذه التطبيقات في الرعاية الصحية. كما تم تقديم بعض التوصيات بناء على نتائج الدراسة للتغلب على هذه التحديات، وقد أكدت هذه الدراسة أن تطبيقات إدارة المعرفة القائمة على الذكاء الاصطناعي في قطاع الرعاية الصحية تعتبر أحد الطرق الواعدة لتحسين رعاية المرضى وتحقيق نتائج صحية أفضل. ومع ذلك، تواجه هذه التطبيقات تحديات كبيرة.

الدراسة الأجنبية:

دراسة (Al-Dairi, Mubarak & Ambou Saidi, 2022) " مدى ممارسة مديري المدارس الحكومية ومعلميهم لأدوارهم في تفعيل مجالات الاقتصاد الأخضر لدعم توليد المعرفة وتأثيره على الوعي الصحي في التعليم وآليات تعزيزها في ضوء رؤية عُمان

2040

لخصت هذه الدراسة "تقييم المعلمين لتحسين فعالية التدريس بين أعضاء هيئة التدريس". ومع ذلك، يجب أن يكون التقييم نفسه فعالاً، وهو أمر ممكن عندما تتم معالجة مسألتين بمهارة كبيرة. الأولى عوامل (أو معايير) توليد المعرفة ونجاحها للمعلم والتدريس. والثانية "من سيقوم بالتقييم وتأثيره على الوعي الصحي؟" وما لم تتم معالجة هذه التحديات، فمن الصعب ممارسة تقييم موجه نحو نتائج المعلمين، وخاصة على مستوى التعليم العالي. تشير الأبحاث الحالية إلى أن هناك مجموعة عالمية من العوامل (المتغيرات) مع التشغيل (القياسات) شائعة الاستخدام لتقييم المعلمين. من الممكن إجراء تعديلات لإضافة المزيد من العوامل و/أو السمات (الأسئلة) وفقاً للحالة. على سبيل المثال، إلى جانب التقييمات المشتركة، سيتم أيضاً تقييم المعلمين في القطاعين العام والخاص على أسس مختلفة. من الممارسات العالمية أن يتم تقييم المعلمين وفقاً لـ "طرق التدريس" (TM) و"الاستفادة من المؤهلات والخبرة" (UQE) و"اتجاهات سلوك المعلمين" (TAB) و"إدارة المعرفة" (KM) و"مراعاة الاختلافات الفردية" (CID)، والأنشطة المشتركة للمناهج الدراسية (CCA)، و"برامج الوعي الصحي" (HAB)، و"تقنية التقييم" (ET) باستخدام مجموعة من الأسئلة (حول السمات) إما ثنائية التفرع (أي: نعم / لا) أو مقياس مستمرة (أي 5 نقاط أو 7 نقاط). تم التوصل إلى مجموعة من التوصيات وهي أن عوامل التنبؤ التي تم اختيارها من قبل الرؤساء والزعماء والطلاب يوجد بها عناصر اختلاف أكثر من عناصر الاتفاق. اتضح من خلال نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط حيث توصلت الدراسة ان الاختيارات من قبل الرؤساء كانت بنسب مرتفعة في المتغيرات التالية المتغيرات "الاستفادة من المؤهلات والخبرة (UQE)" و "إدارة المعرفة (KM)" و "برامج الوعي الصحي (HAB)"، و"تقنية التقييم (ET)" ومن قبل المعلمين كانت النسب مرتفعة في المتغيرات التالية "طرق التدريس (TM)" و "مراعاة الاختلافات الفردية (CID)" والأنشطة المشتركة للمناهج الدراسية (CCA) وبالنسبة للطلاب كانت المتغيرات مرتفعة في العوامل التالية "اتجاهات سلوك المعلمين (TAB)" و "ضرورة مراعاة الاختلافات الفردية (CID)" و"تقنية التقييم (ET)".

التعقيب على الدراسات السابقة الخاصة بتوليد المعرفة وخدمات الرعاية الصحية:

اتضح من العرض السابقة استعراض مجموعة من الدراسات التي تربط مصطلحي توليد المعرفة وخدمات الرعاية الصحية وتم استعراض الدراسات من الفترة (2014-2023) حيث ركزت دراسة (حسين، 2022) على الاهتمام بدراسة توليد المعرفة وأهميتها في القطاع الصحي وما لها تأثير على برامج الوعي الصحي وتوصلت الدراسة الي أهمية وضرورة زيادة معرفة الزبائن ببرامج الوعي الصحي، من خلال سماع صوتهم ومناقشة آرائهم ومقترحاتهم حول الخدمات المقدمة وتناولت دراسة (فرح، 2021) مدى تأثير تكنولوجيا المعلومات في إدارة المعرفة على برامج الوعي الصحي وأوصت هذه الدراسة بضرورة مواكبة كل ما هو حديث في مجال تكنولوجيا المعلومات، وتسهيل تطبيق إدارة المعرفة لتطوير معارفها. وركزت دراسة (العون، 2019) على بيان أثر عمليات ادارة المعرفة لبرامج الوعي الصحي على الميزة التنافسية ومن أهم التوصيات التي اوصت بها الدراسة هي العمل على توفير برامج وعي صحي جيدة للمحافظة على صحة العاملين في البنوك بما يساعد الأنظمة الموجودة بالبنوك على خلق المعرفة الجديدة و ربطت بين عمليات إدارة المعرفة وبرامج الوعي الصحي واهتمت دراسة (Al-Dairi, Mubarak & Ambou Saidi, 2022) بدور ممارسة مديري المدارس الحكومية ومعلميهم لأدوارهم في تفعيل مجالات الاقتصاد الأخضر لدعم توليد المعرفة وتأثيره على الوعي الصحي حيث توصلت الدراسة الي أهمية مصطلحات "إدارة المعرفة (KM)" و"برامج الوعي الصحي (HAB)"

النظريات الخاصة بمفهومي الدراسة:

أولاً: توليد المعرفة

ظهرت نظرية (مجموعات التحقق) كأحد النظريات التي وفرت إطار عمل يساعد على التعليم بشكل متقن عبر الوسائل التقنية غير المتزامنة والتي تعتمد النص كأساس Text-based asynchronous computer conferencing. أسس النظرية كلا من

Garrison and Arche عام 2001 ثم تطورت خلال السنوات الأخيرة عبر أكثر من 200 دراسة علمية. إن مصطلح "توليد المعرفة" هي "الاعتقاد الشخصي المبرر لدى الفرد" كما يوجد في نظرية (التنشئة الاجتماعية) والتي نتجت عن فهم عميق للمعلومات المتراكمة مع مرور الوقت، والتي بدورها نتجت عن البيانات التي تم تحليلها واستخلاصها. ويتطابق ذلك مع النظرية (الترابطية) وهي تمثل مجموع الخبرات التي يحملها كل واحد منا، والتي تصبح جزءا من شخصيتنا وتكويننا، مما يميزنا عن الآخرين.

واتضح للباحثة أن تحصيل المعرفة لا بد أن يؤدي إلى الحكمة، وهي الاستخدام الفعلي للمعرفة. وتم تصنيف المعرفة إلى معرفة ظاهرة صريحة Explicit كما تم ذكر ذلك في نظرية (الاستنباط) حيث يتم تحويل المعرفة الضمنية إلى معرفة صريحة موثقة بالكلمات والصور ومنظمة يسهل مشاركتها كما هو الحال في المناهج الدراسية مثلا، ولكن نظرية (الاستيعاب) التي اتفقت مع المعرفة الضمنية Tacit ذاتية ناتجة عن الخبرة وتحتاج للتفاعل مع الآخرين ليتم مشاركتها (Mihalca et al, 2018) ، وأغلب المعرفة هي معرفة ضمنية تم تكوينها على مدى فترة زمنية طويلة (Chatti et al, 2017) ، ذكرت نظرية (الدمج) توليد المعرفة بانها هي ناتج معالجة وتحليل وتنظيم المعلومات والخبرة الكامنة في رؤوس العاملين والتي تستعمل لإنشاء قيمة مضافة في المنظمة حتى تصبح رأسمالا فكريا لها، وعلى الجانب الآخر، يستند المدخل الذي تم اختياره لتحليل عملية خلق المعرفة داخل المنظمة على واحدة من أبرز النظريات في حقل المعرفة ألا وهي تلك التي (طرحها Nona & Takes) سنة 1995 في كتابهما المعنون بـ "الشركات" الخلاقة للمعرفة"، حيث اقترحا فيه نموذجا لخلق المعرفة والمعروف اختصارا بنموذج SECI حيث ترمز هذه الكلمة إلى الأحرف الأولى للعمليات الفرعية الأربعة لتوليد المعرفة (التنشئة الاجتماعية Socialization الإخراج Externalization ، التجميع Combination الاستيعاب. Internalization) حيث أن توليد المعرفة وفقا لهذا النموذج هي عملية مستمرة يتم فيها إنشاء معرفة جديدة من خلال تفاعل مستمر وديناميكي بين المعرفة الضمنية والمعرفة الصريحة، حيث تتفاعلان في شكل حلقة حلزونية مستمرة (Nonaka et al, 2010) يتم فيها التفوق على الذات من خلال تجاوز حدود الذات القديمة والانتقال إلى أفكار جديدة فهي بذلك رحلة مما هو عليه الآن إلى ما سوف يصبح، وتتم هذه العملية وفق ثلاث مستويات:



(Nonaka et al, 2010) شكل (1) رحلة خلق المعرفة إعداد الباحث

جدول (1) نظريات متعلقة بمصطلح توليد المعرفة

النظرية	العنصر الأساسي لتوليد المعرفة	أدوات المعرفة اللازمة
النظرية الإدراكية	تخزين المعلومات في العقل البشري	وجود قاعدة محتوى يمكن البحث فيها، فالمعرفة ديناميكية وتتغير وتتطور ولا يمكن حفظها في العقل البشري.

النظرية البنائية	الممارسة والعمل لبناء المعرفة	استخدام المشروع الحقيقي كأساس للتعليم.
مجموعات التحقق	الحوار النصي	استخدام المنتديات كأداة للحوار النصي.
التربطية	الحصول على المعرفة عبر التواصل مع شبكة من المصادر البشرية وغير البشرية	استخدام مساحات العمل كأداة رئيسية لتشارك المتعلمين. ترتبط مساحات العمل بجميع المصادر التي يحتاجها المتعلم سواء البشرية أو غير البشرية وتساعد على بناء شبكة معرفية.
التنشئة الاجتماعية	التعلم عبر التفاعل مع الآخرين والنقاش معهم	استخدام وسائل التواصل الاجتماعي للنقاش والحوار وأيضا وسائل التراسل المباشر عند الحاجة.
الاستبطان	تحول المعرفة الضمنية إلى صريحة	استخدام أدوات العمل الجماعي كالويكي أو العمل الفردي كالمدونات المباشرة للتصريح عن المعرفة المختزنة.
الدمج	تحويل المعرفة الصريحة الى معرفة صريحة جديدة	عبر أدوات إدارة المحتوى التي تعمل على بناء قاعدة تحوي جميع وحدات المعرفة الظاهرة التي تم تحصيلها على هيئة وحدات مستقلة Objects مرتبطة ببعضها مصنفة قابلة للبحث والتقيب والعرض والتنظيم، والفهرسة، والخرن والتحليل.
الاستيعاب	تكوين المعرفة الضمنية من المعرفة الظاهرة عبر ممارسة ما تم معرفته	توفير بيئة عمل عبر أدوات سير العمل التي تساعد على إنشاء مشاريع حقيقية مشتركة بين مجموعة من المتعلمين.
Nona & takes	الشركات" الخلاقة للمعرفة	العمليات الفرعية الأربعة لتوليد المعرفة (التنشئة الاجتماعية Socialization الإخراج Externalization، التجميع Combination الاستيعاب Internalization).

ثانياً: خدمات الرعاية الصحية:

من منطلق خدمات الرعاية لصحية التي تهتم بها الدول لتنمية ثروتها البشرية، وهناك العديد من المهن التي تساهم في تحقيق ذلك الهدف كل حسب تخصصه، وذلك لأن حياة الإنسان بها العديد من الجوانب النفسية والاجتماعية والصحية إلى غير ذلك، ومن الجهود التي يمكن أن يكون لها دور في التنمية والاهتمام بالثروات البشرية فهي تركز على مساعدة الأفراد وتنمية قدراتهم للوقاية والعلاج من المشكلات الصحية والأساليب الصحية الخاطئة ومساعدتهم للقيام بأدوارهم على أحسن وجه (NASW,2021).

ويتفق ذلك مع النظرية البنائية الوظيفية التي تستمد أصولها الفكرية العامة من آراء مجموعة من علماء الاجتماع التقليديين والمعاصرين الذين ظهروا على وجه الخصوص في المجتمعات الغربية والرأسمالية حيث اهتمت بدراسة كيفية حفاظ المجتمعات على الاستقرار الداخلي وتفسير التماسك الاجتماعي والاستقرار، وهذا ما يتمثل في أفكار ونظم رواد علم الاجتماع الغربيين أمثال (أوجست كونت وإميل دوركايم) وأيضاً آراء العديد من علماء الاجتماع الأمريكيين الرأسماليين الذين امتدت آرائهم حتى نهاية السبعينات من القرن العشرين (مكاوي، 2016: 124). وعلى الجانب الآخر، اتفق بعض الباحثين على عدد من المسلمات الخاصة بهذه النظرية من خلال: (عبد الحميد، 2014: 99)

أ- اعتماد المجتمع على أنه نظام يتكون من عناصر مترابطة وتنظيم نشاط هذه العناصر بشكل متكامل.

ب- يتجه هذا المجتمع في حركته نحو التوازن ومجموع عناصره تضمن استمرار ذلك، بحيث لو حدث أي خلل في هذا التوازن فإن القوى الاجتماعية سوف تنشط لاستعادة هذا التوازن.

ج- كل عناصر النظام والأنشطة المتكررة فيه تقوم بدورها للمحافظة على استقرار النظام. في ضوء ما سبق يعتمد مصطلح خدمات الرعاية الصحية على هذه النظرية على اعتبار أن شبكات التواصل الاجتماعي هي جزء من النسق الاجتماعي ومن المفترض أن تقوم بوظيفتها كغيرها من المؤسسات الأخرى، وبهذا تعتبر شبكات التواصل الاجتماعي كمؤسسة تدخل ضمن النسق الاجتماعي ويفترض أن تقوم بوظائف لتلبية حاجات ورغبات الجمهور حيث تسعى لتحقيق أهدافها المنشودة بشكل منظم يخدم النسق الاجتماعي الذي تطبقه هذه النظرية والتي من خلالها يمكن استخدام برامج التواصل الاجتماعي لتنمية الوعي الصحي للجماعات الافتراضية للحد من مخاطر الأمراض الوبائية، باعتبار أن برامج التواصل الاجتماعي لها وظائف تساهم في تحقيق استمرار وتوازن المدخل الوقائي للجماعات الافتراضية.

و توضح نظرية ثراء وسائل الإعلام أن فعالية الاتصال تعتمد على القدر الذي تستخدم به الوسيلة، وتركز بشكل أكبر على الأشكال التفاعلية للاتصال في اتجاهين بين القائم بالاتصال والجمهور المستقبل للرسالة، وطبقاً للنظرية فإن الوسائل الإعلامية التي توفر تغذية عكسية تكون أكثر ثراءً، فكلما قل الغموض كلما كان الاتصال الفعال أكثر حدوثاً، فثراء المعلومات يقوم بتخفيض درجة الغموض وإيجاد مساحة من المعاني المشتركة باستخدام وسيلة اتصالية معينة، وتفترض أن الوسائل التكنولوجية تمتلك قدراً كبيراً من المعلومات، فضلاً عن تنوع المضمون المقدم من خلالها فتستطيع هذه الوسائل التغلب على الغموض والشك الذي ينتاب الكثير من الأفراد عند التعرض لها (بيلي، 2019: 29).

وبرزت نظرية ثراء وسائل الإعلام كمنظورية من نظريات الاتصال المعاصرة، لتجمع بين نتائج بحوث الإقناع وانتشار المعلومات في إطار حركة النظم الاجتماعية والاتجاهات النفسية، بما يسمح بانسياب المعلومات وتأثيرها، عن طريق وسائل الاتصال الحديثة ومنها خدمات الرعاية الصحية للحد من مخاطر الأمراض الوبائية.

جدول (2) نظريات متعلقة بمصطلح خدمات الرعاية الصحية

النظرية	العنصر الأساسي لتوليد المعرفة	أدوات خدمات الرعاية الصحية اللازمة
النظرية البنائية الوظيفية	حفاظ المجتمعات على الاستقرار الداخلي والبقاء	استخدام برامج التواصل الاجتماعي لتحسين خدمات الرعاية الصحية للجماعات الافتراضية للحد من مخاطر الأمراض الوبائية

نظرية ثراء وسائل الاعلام	الوسائل الإعلامية توفر التغذية العكسية	استخدام وسائل الاتصال الحديثة تركز بشكل أكبر على الأشكال التفاعلية للاتصال في اتجاهين بين القائم بالاتصال والجمهور المستقبل للرسالة
--------------------------	--	---

المراجع العربية:

- بدير، شاهنده محمود. (2021) مستوى الوعي الصحي عن الأمراض الوبائية في ضوء وباء فيروس كورونا المستجد كوفيد - 19 لدى تلاميذ مرحلة التعليم الأساسي الإبتدائي الإعدادي في بعض المحافظات المصرية مجلة التربوية كلية التربية 2(90) 800 865 برحال، عبدالوهاب(2017): أثر عمليات إدارة المعرفة في أداء المؤسسة من منظور بطاقة الأداء المتوازنة: دراسة تطبيقية بشركة الخزف الصحي بالميلية - جبجل، مجلة الحقوق والعلوم الإنسانية، مج10، ملحق، جامعة زيان عاشور بالجلفة، ص330 - 345 البطاينة، محمد تركي(2019): أثر إستخدام الأنظمة الخبيرة في تطبيق عمليات إدارة المعرفة: دراسة ميدانية مستشفى الملك المؤسس عبدالله الجامعي ، جرش للبحوث والدراسات ، مج21، عدد خاص، جامعة جرش، 137 - 158 بلعالم، أسماء(2017): أثر إدارة المعرفة على السلوك الإبداعي للعاملين في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة: دراسة حالة للمؤسسات الصحية بولاية ورقلة (المرشد، المصطفى، الضياء) ، رسالة ماجستير، الجامعة: جامعة قاصدي مباح - ورقلة بيلي، كاميرتس، ميكوكاربنيتير (٢٠١٩): فهم الإعلام البديل، ترجمة: علا أحمد إصلاح، القاهرة، مجموعة النيل العربية.
- ترغيني، صباح(2021): دراسة استكشافية لمستوى تأثير الرأسمال البشري في أبعاد متغير إدارة المعرفة (توليد المعرفة، المشاركة بالمعرفة، تطبيق المعرفة) لآراء الأطباء والمرضى العاملين بمستشفى بشير بن ناصر بسكرة، الجزائر، أبحاث اقتصادية وإدارية ، مج15، ع1، جامعة محمد خيضر بسكرة - كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، ص41 - 64 الحربي، رهام محمد(2023): تحديات تطبيقات إدارة المعرفة القائمة على الذكاء الاصطناعي في قطاع الرعاية الصحية: مراجعة علمية، المجلة العربية للنشر العلمي ، ع59، مركز البحث وتطوير الموارد البشرية - رماح، ص253 - 267 حرجان سنان عبدالله اليماني علاء عبدالسلام و، ثابت، حسان،(2015) تشخيص مراحل المشاريع الابتكارية في مجال الاتصالات - بالتطبيق على شركة فاست لنك للاتصالات والإنترنت في مدينة اربيل، المؤتمر العلمي الدولي السنوي الرابع عشر للأعمال ، جامعة الزيتونة الأردنية ، عمان ، الأردن، 620-631. 6 خطاب، أحمد على عبدالفتاح(2016): دور توليد المعرفة كأحد مراحل إدارة المعرفة وأثرها في تحقيق الابتكار الإداري بالشركات الدوائية الأردنية ، المجلة العلمية للدراسات التجارية والبيئية ، مج7، ملحق، جامعة قناة السويس - كلية التجارة بالاسماعيلية، ص157 - 189 السبع، هيثم سعد أحمد(2017): أثر أنواع المعرفة في أداء العاملين في وزارة الصحة الأردنية، رسالة ماجستير، جامعة آل البيت، الأردن.
- السكري، أحمد شفي(2000): قاموس الخدمة الاجتماعية- الخدمات الاجتماعية، القاهرة، دار المعرفة الجامعية.
- سليمان، عزة عبد العزيز(2003): العدالة في توزيع ثمار التنمية في بعض المجالات الاقتصادية والاجتماعية في محافظات مصر، "دراسة تحليلية"، القاهرة، معهد التخطيط القومي، سلسلة قضايا التخطيط والتنمية رقم (168).
- السهلاني، عباس مزعل مشرف (2021): دور إدارة المعرفة في تحسين جودة الخدمات الصحية: دراسة حالة في مستشفى الصدر الطبية في النجف الأشرف، مجلة الغري للعلوم الاقتصادية والإدارية ، مج17، ع4، جامعة الكوفة - كلية الإدارة والاقتصاد، ص77 - 107.

السيد، علاء الدين خليل إبراهيم(2021): الدور الوسيط للتوجه الاستراتيجي في علاقة عمليات إدارة المعرفة بالبراعة التنظيمية: دراسة تطبيقية على شبكة المنظمات الأهلية الفلسطينية القطاع الصحي ، المجلة العربية للعلوم الإدارية ، مج28، ع2، جامعة الكويت - مجلس النشر العلمي، ص 177 - 213.

عبد الحميد محمد (٢٠١٤): نظريات الإعلام، الأردن، دار أسامة للنشر والتوزيع.

عدوان، أياد زياد (2018)، دور شبكات التواصل الاجتماعي في عملية توليد المعرفة وأثرها على الإبداع الوظيفي في مؤسسات التعليم العالي الفلسطيني في غزة، رسالة ماجستير غير منشورة في إدارة الأعمال، كلية التجارة، الجامعة الإسلامية غزة، فلسطين.

العنزري، حمود بن هادي(2023): التحليل المكاني لمواقع مراكز الرعاية الصحية الأولية بمدينة حائل باستخدام نظم المعلومات الجغرافية، المجلة العربية للآداب والدراسات الانسانية ، ع28، المؤسسة العربية للتربية والعلوم والآداب، ص67 - 112.

العنزري، ميرفت مناور صافي (2021). دور مديري المدارس في البادية الشمالية الشرقية في تعزيز الثقافة الصحية لدى الطلبة في ظل جائحة كورونا من وجهة نظر المعلمين رسالة ماجستير. جامعة آل البيت كلية العلوم التربوية، الأردن.

العون، سالم سفاح (2019) " عمليات إدارة المعرفة لبرامج الوعي الصحي كمدخل لتحقيق الميزة التنافسية في البنوك التجارية الأردنية " جامعة آل البيت كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية قسم إدارة الأعمال

فرح، أحمد عبد الله & صالح، عبد الله عبد اللطيف (2021) "أثر تكنولوجيا المعلومات في إدارة المعرفة اليمينية على برامج الوعي الصحي دراسة ميدانية في البنوك".

فهيمي، محمد السيد(2008): الرعاية الاجتماعية بين حقوق الإنسان وخصخصة الخدمات، الإسكندرية، دار الوفاء،

المحاميد، أسعود محمد فاضل(2014): أثر ممارسة عمليات إدارة المعرفة على الإبداع الفني والإداري: دراسة ميدانية في مؤسسات القطاع الصحي في محافظة معان، المجلة العربية للعلوم الإدارية ، مج 20، ع 3، جامعة الكويت - مجلس النشر العلمي، ص451 - 486

محرز، صالح (2019): دور وفعالية إدارة المعرفة وتكنولوجيا المعلومات في تحسين جودة الخدمات الصحية بالجزائر، مجلة شعاع للدراسات الاقتصادية ، مج3، ع2، المركز الجامعي أحمد بن يحيى الونشريسي تيمسليت - معهد العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، ص 257 - 272

مديد، أحمد نواف(2018): دور إدارة المعرفة في تعزيز الذكاء التنافسي : دراسة ميدانية مقارنة على القطاع الصحي في العراق، المجلة العلمية للدراسات التجارية والبيئية ، مج9، ع2، جامعة قناة السويس - كلية التجارة بالاسماعيلية، ص173 - 192.

مكاوي، حسين عماد (٢٠١٦): الاتصال ونظرياته المعاصرة، القاهرة ، الدار المصرية اللبنانية.

منظمة الصحة العالمية(<http://www.who.int>)

المراجع الأجنبية:

- Abdullahman, Eman, and Ibrahim H. Tadros. (2014). the Practice Level of Knowledge Management in Al-Blaqa Applied University from the Perspective of Administrators at the High and Middle Administration, Journal of Educational and Psychological Sciences, Vol 15, No1, pp.559-586.
- Abo Aola, Layla Mohammad. (2012). The Degree of Practicing Operations of Knowledge Management in the College of Education at the University of Taif from the Perspective of Faculty Members, International Specialized Educational Journal, Vol. 1, No. 4, pp. 106- 126.
- Abu Jameh, Ibrahim bin Ahmed. (2015). The Reality and the Importance of the Application of Knowledge Management in the College of Education at the University of Taiba, International Journal of Islamic Research and Advanced Humanity, vol. 3, pp. 1-37.
- Al - Emami. S. (2017). Health Care Supervisor's Role in Enhancing the Effectiveness of Health Education Areas in Ma'an City Schools in Jordan. Journal of Education and Learning, v6 n3 p229-242 Universities". National Forum of Issues Journal. 7(1). 55-67.
- AL. Mashari et... al. (2018). An Empirical study of the " Impact of Knowledge Management on organizational por affirmance. Journal of computer information systems, special issue.
- Al-Agha, Nasser Jasser, Abu Al-Kheir, Ahmed Ghoneim. (2012). The Reality of Knowledge Management Operations at Al-Quds Open University and its Development Methods, Al-Aqsa University Journal Al-Aqsa University Journal - the series of humanities, vol. 16, no. 1, pp. 62-62.
- Al-Barasi, Fathi Issa Faraj. (2015). A vision of a proposal for the application of knowledge management processes at Omar Al-mukhtar University, Libyan International Journal, Faculty of Education in Marj, Benghazi University, Libya, Issue 4, pp.
- Al-Dayri, Mubarak & Ambo Saedi (2022) "The extent to which public school principals and their teachers exercise their roles in activating areas of the green economy to support knowledge generation and its impact on health awareness in education and mechanisms for enhancing it in light of Oman Vision 2040"
- Al-Osman, Abdulaziz bin Mohammed bin Abdulaziz. (2013). The Reality of the Application of Knowledge Management at Naif Arab University for Security Sciences - Obstacles and ways of Development. Unpublished Master Thesis in Administrative Sciences - Naif Arab University for Security Sciences - Riyadh.
- Berraies, S., & Chahher, M. (2014). knowledge creation process and firms innovation performance: mediating effect of organizational learning. international journal of human resources studies, 04(01).
- Birrell, J (2009). Health Programmes in Schools. London: World Organization Publications UIM
- Chatti, M. A., Jarke, M., & Frosch-Wilke, D. (2017). The future of e-learning: a shift to knowledge networking and social software. International journal of knowledge and learning, 3(4), 404-420.
- Easa, N. (2011). knowledge creation process and innivation in egyptian banking sector. the organization learning knowledge and capabilities conference. Hull University Business School.
- El Badawy, Tarek A. & Magdy, Mariam, M. (2015). The Practice of Knowledge Management in Private Higher Education Institutions in Egypt: The Demographics Effect, International Journal of Business Administration. Vol. 6, No. 2, pp.96-105.
- Gibran, Ali Mohamed and Mansouri, Ahmed bin Mohammed. (2015). The Degree of Applying of Knowledge Management Processes at Sultan Qaboos University in the Sultanate of Oman as Perceived by its Faculty Members, Journal of the University of Hebron Research-B, 10, No.2, 27.
- Hussain, 1, Shahzad, M., Alamgir, A. (2014). A Study of Health Education and it's needs For Elementary School Students, Journal of Public Health, 55 (3) 67-75
- Jeanine, P. & Didier, J. (2015). "E valuation of health promotion in: schools a realistic evaluation approach using mixed methods". Scandinavian Journal of Public Health. 55(3). 67-75.
- Majid, M & Bin Mahmud, M. (2019). Knowledge Management and its Impact on Organizational Performance: Evidence from Pakistan, Print ISSN: 2632-7686, Online ISSN: 2632- 7694, pp. 7-14, Vol. 1, No. 1.
- Memon, S. B. (2015). Relationship between organisational culture and knowledge creation process in knowledge-intensive banks. Ph.D. thesis in management, Queen Margaret University, Edinburgh, UK.

- Mihalca, R., Uță, A., Andreescu, A., & Întorsureanu, J. (2018). Knowledge management in e-learning systems. *Revista Informatica Economică*, 2(46), 60-65.
- Nasw (2021): standards for social work practice in health care setting, Washington.
- Nayak, Madhukara, Barboza Augustine B V, and SAI KRISHNA U. (2014). The Practice of Knowledge Management Processes- A Comparative Study of Public and Private Higher Education Institutions in Udipi & South Kanara Districts, *IOSR Journal of Business and Management (IOSR-JBM)*, Volume 16, Issue 11, Vol. I, pp. 84-91.
- Nonaka et al, I. (2010). SECI, Ba and leadership: a unified model of dynamic knowledge creation. *long range planning*, 01(33).
- Ouda, Firas Mohammed Abd. (2010). The Reality of Knowledge Management in Palestinian Universities and Ways of Strengthening it, Unpublished Master Thesis in Educational Administration, Islamic University, Gaza.
- Ramachandran, Sharimllah Devi, Chong, Siong Choy, and Ismai, Hishamuddin. (2009). The practice of knowledge management processes -A comparative study of public and private higher education institutions in Malaysia, *VINE*, Vol. 39 Issue: 3, pp.203-222.
- Saulais, P., & Ermine, J.-L. (2012). creativity and knowledge management. *journal of information and knowledge management systems*, 42(3/4).
- Shanti, Mahmoud Abdel-Rahman; Sharif, Editing of Shaaban. (2020). The role of knowledge management processes in improving strategic agility in NGOs - Gaza Strip, *Al Ain University of Business and Law*, 3 (1).
- Soumia, Boubaker. (2018). The impact of knowledge management on improving the performance of human resources, Master's thesis in management sciences, College of Economic and Commercial Sciences, Umm Al-Qura University.
- Tahayneh, Zaid and Hasan Al-Khalidi. (2015). Implementing Knowledge Management Processes in Colleges of Physical Education at Jordanian Universities, *Dirassat, Educational Sciences*, Volume 42, No. 2, pp. 571-585.
- Tepas, M. (2013). Health and Fitness Awareness in Schools and Student Impact: A Quantitative Study. Unpublished master's theses and capston Project Dominican university of California Health
- Zatma, Nidal Mohammed. (2011). Knowledge Management and its Impact on Performance Excellency- An Applied Study in the Colleges and Institutes of Technology in the Gaza Strip. Unpublished Master Thesis of Business Administration, Department of Business Administration, Faculty of Commerce, Islamic University - Gaza.
- Zulhawati, S. (2017). Effect of Knowledge Management and Organizational Culture on Performance Guides. *European Journal of Business and Management*, 8(32),2222-2839.

“The impact of generating knowledge in improving health care services: a descriptive study”

Researcher:

Taghreed Abdullah Alsharif

Abstract:

Improving health services for members of society is a major goal for governments and countries that pay special attention to the health sector because it is linked to human health. Many studies have appeared that have emphasized the importance of generating knowledge in improving the quality of health services, as the availability of health services is one of the most prominent indicators of community well-being. This study aims to identify the impact of generating knowledge in improving health care services based on previous studies that dealt with the two terms. The researcher used the descriptive approach. Being the most appropriate to achieve the objectives of this study, It is compatible with the nature of the study, which requires following up on intellectual production on the subject of knowledge generation and health care demolition, by reviewing relevant studies. The researcher addressed studies that dealt with the subject of (knowledge generation - health care services) during the time period from (2006) to (2006) until (2006). 2023), which is the period in which studies appeared that dealt with the terms of the study (knowledge generation, health care services) by referring to information bases and search engines.

key words: Knowledge generation - Health care services.