

# "التطور التاريخي للإنتاج الفكري عن دور عمليات المعرفة في تحسين الخدمات الصحية بين الماضى والحاضر" (دراسة إستكشافية)

إعداد الباحثة:

ابرار فالح السلمي

باحثة دكتوراه قسم علم المعلومات - إدارة المعرفة بجامعة الملك عبد العزيز

محاضر بجامعة الملك عبد العزيز

## الملخص:

هدفت هذه الدراسة إلى تسليط الضوء على تطور الإنتاج الفكري المتعلق بدور عمليات المعرفة في تحسين الخدمات الصحية، واعتمدت الباحثة على المنهج الاستكشافي للحصول على فهم أفضل لتطور الإنتاج الفكري عن دور عمليات المعرفة في تحسين الخدمات الصحية من خلال الدراسات والبحوث ذات العلاقة. تم الرجوع إلى العديد من محركات البحث، وقد توصلت الباحثة إلى العديد من النتائج من أبرزها: إن إدارة المعرفة مصطلح حديث ورد لأول مرة ضمن عناوين الأوراق البحثية التي نشرت في الدوريات العالمية عام 1986. كما ترجع جذور الحديث عن إدارة المعرفة إلى الثلاثينات من القرن الماضي من ناحية العمليات العقلية والأنشطة المعرفية وحل المشكلات، كما ظهرت إدارة المعرفة في أوائل التسعينيات كنهج خالص لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات. وكان يُنظر إلى المعرفة على أنها محتوى مكتوب أو رقمي. يجري البحث عن إجابات حولها في أدوات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات مثل قواعد البيانات. وقد تطور مصطلح الخدمات الصحية بتطور التاريخ الإنساني، وكيفية تعامله مع الاضطرابات في الأمن والوضع الصحي للإنسان، وصولاً بتأسيس مراكز ومؤسسات طبية للسيطرة على الأمراض المعدية، ثم تحديد الأساليب الطبية والممارسات الصحية المناسبة وفقاً لوضع المريض الصحي، انتهاءً بإشكال متعددة من الخدمات الصحية تسعى للارتقاء بمستوى الخدمة في المؤسسات الطبية والوصول إلى الميزة التنافسية. وفيما يتعلق بالمؤشر الرقمي لنتبع مصطلحات موضوع عمليات إدارة المعرفة والخدمات الصحية في قواعد البيانات ومحركات البحث الرقمية وجدت الباحثة أن البحوث العلمية المحكمة قد احتلت المرتبة الأولى من حيث نوع مصدر الأدب المنشور في جميع محركات البحث.

## مقدمة:

شهد العقد الأخير من القرن العشرين اهتماماً كبيراً بتطبيق مفاهيم الجودة في القطاع الصحي، نظراً لتعلق الأمر بصحة وحيات الإنسان الذي يمثل قيمة عليا على الأرض، وكنتيجة لتزايد الضغط على هذا القطاع من خلال ازدياد الطلب على خدماته التي ترتفع كلفة المحافظة على جودتها في ظل التنافسية العالية التي فرضها التقدم التقني والمعرفي في المجال الصحي عموماً والطبي على وجه الخصوص، الأمر الذي استدعى إعادة النظر في الاستراتيجيات المطبقة به، والأخذ بالمفاهيم المعرفية والعلمية الحديثة الهادفة لتحسين الخدمة الصحية التي تمثل مجموعة من المداخل والإجراءات التي تهدف إلى تقديم خدمات الرعاية الصحية للمستفيدين على نحو نظامي وموضوعي، يتيح استغلال الفرص لتحسين مستوى الأداء وحل المشكلات العارضة بطرق علمية. ومن ضمن تلك المداخل مدخل عمليات إدارة المعرفة (حمادنة، 2023، 259).

## مشكلة الدراسة:

وتأسيساً على ما سبق رأت الباحثة ضرورة إجراء دراسة استكشافية حول التطور التاريخي للإنتاج الفكري عن دور عمليات المعرفة في تحسين الخدمات الصحية، لذا تتمثل مشكلة الدراسة في السؤال التالي:

ما التطور التاريخي للإنتاج الفكري عن دور عمليات المعرفة في تحسين الخدمات الصحية؟، ويتفرع من هذا السؤال العديد من الأسئلة الفرعية

## أسئلة الدراسة:

### تتمثل أسئلة الدراسة في الأسئلة التالية:

1. ما مفهوم عمليات إدارة المعرفة؟
2. ما المقصود بمفهوم الخدمات الصحية؟
3. كيف تطور الإنتاج الفكري المتعلق بدور عمليات المعرفة في تحسين الخدمات الصحية؟
4. ما التطور التاريخي للدراسات السابقة المتعلقة بدور عمليات المعرفة في تحسين الخدمات الصحية؟
5. ما أبرز المؤشرات الرقمية لتتبع مصطلحات موضوع عمليات إدارة المعرفة والخدمات الصحية في قواعد البيانات ومحركات البحث الرقمية؟

## أهداف الدراسة:

### تسعى هذه الدراسة إلى التالي:

- 1- تسليط الضوء على تطور الإنتاج الفكري المتعلق بدور عمليات المعرفة في تحسين الخدمات الصحية.
- 2- معرفة التطور التاريخي للدراسات السابقة المتعلقة بدور عمليات المعرفة في تحسين الخدمات الصحية.
- 3- بيان أبرز المؤشرات الرقمية لتتبع مصطلحات موضوع عمليات إدارة المعرفة والخدمات الصحية في قواعد البيانات ومحركات البحث الرقمية.

## منهجية الدراسة:

اعتمدت الباحثة على المنهج الاستكشافي الذي يتم من خلاله التحقيق من مشكلة معينة تتم دراستها أو التحقيق فيها بدقة في الماضي، وفي الغالب يتم إجراء هذا النوع من البحث للحصول على فهم أفضل للمشكلة الحالية، والمتمثلة في هذه الدراسة في تطور الإنتاج الفكري عن دور عمليات المعرفة في تحسين الخدمات الصحية من خلال الدراسات والبحوث ذات العلاقة.

## حدود الدراسة:

الحدود الموضوعية: تغطي المراجعة الأدبية الدراسات التي تناولت موضوع (التطور التاريخي لإنتاج الفكري عن دور عمليات المعرفة في تحسين الخدمات الصحية).

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

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

## الأدوات البحثية:

الرجوع إلى قواعد المعلومات ومحركات البحث من خلال:

1. المكتبة الرقمية السعودية

2. دار المنظومة

3. Google Scholar

4. IEEE

5. EBSCO

6. المنهل

مصطلحات الدراسة:

### • عمليات إدارة المعرفة: Knowledge management processes :

عرّف (العميسي، 2015) عمليات إدارة المعرفة بأنها تلك "العمليات التنظيمية الساعية إلى تطبيق إستراتيجية إدارة المعرفة وتتضمن المهام والإجراءات التي تقوم بها إدارة المعرفة حول المعرفة".

### • الخدمات الصحية Health services :

عرف (أبو النصر، 2008) الخدمات الصحية بأنها: "مجموعة البرامج والأنشطة الصحية التي تهدف إلى وقاية المجتمع من المشكلات الصحية وعلاج هذه المشكلات في حال حدوثها".

أولاً: الإطار المفاهيمي لعمليات إدارة المعرفة والخدمات الصحية:

#### أ- عمليات إدارة المعرفة:

تعد عمليات إدارة المعرفة المصدر الأساسي لبيانات ومعلومات المنظمة والتي تستند عليها في اتخاذ القرارات وحل المشكلات والتميز عن المنظمات الأخرى بالسوق التنافسية، وهي عملية إدارية تتكون من مدخلات ومخرجات وتتأثر بالبيئة الخارجية، وتتكون من مكونات مترابطة فيما بينها وتهدف إلى مشاركة المعرفة، والحصول على ميزة كبرى للمؤسسة. وتضم المعرفة الصريحة والضمنية، المعرفة الصريحة تتمثل في الخبرات والتجارب المحفوظة في المراجع أو المذكرات، وخلافه، تقليدية كانت أو الكترونية. أما المعرفة الضمنية تعني المعرفة الموجودة في عقول الأفراد والمكتسبة من خلال تراكم خبرات سابقة. وغالبا ما تكون ذات طابع شخصي، مما يصعب الحصول عليها، وتعني التفكير الجماعي للوصول إلى قرار أمثل. إن عمليات إدارة المعرفة تعمل بشكل تنافسي وتكاملي فيما بينهما، فكل منها تعتمد على سابقتها وتدعم العملية التي تليها، لذا دأب أغلب الباحثين على رسم هذه العمليات على شكل حلقة، وهناك العديد من التقسيمات والنماذج لعمليات إدارة المعرفة في المنظمات الحكومية والخاصة وبعد مراجعة الباحث للعديد من هذه التقسيمات وجد أنها تركز على المجالات التالية (الشمري، 2023):

## 1- تشخيص المعرفة:

تعتبر هذه العملية من أهم عمليات إدارة المعرفة والتي تبدأ بتعريف المعرفة، والبحث عن مكان وجود تلك المعرفة هل هي توجد في رؤوس العاملين أم في النظم واللوائح؟ وعلى قائد المنظمة في هذه الحال أن يستعين بالخبراء والمختصين للتعرف على مصادر المعرفة المتنوعة، ويستطيع تقدير حجم الفجوة بين المعرفة المتوفرة في المنظمة وبين المعرفة المستهدفة كما يكون لديه القدرة في تحديد الإمكانيات البشرية والمادية اللازمة في المنظمة ويستطيع المقارنة بين المعرفة الموجودة في منظمته وبين المعرفة المتوفرة في المنظمات المنافسة الأخرى.

## 2- اكتساب المعرفة:

وفي هذه العملية يستفيد القائد من خبرات العاملين القدامى في المنظمة في اكتساب المعرفة كما يستخدم المكتبات الرقمية للاطلاع على البحوث المنشورة في مجال تخصصه ويحرص دائماً على دمج العاملين مع بعض لتبادل المعرفة فيما بينهم ويسعى القائد نفسه لحضور الدورات التدريبية للاستزادة المعرفية كما يقوم بتوجيه الدعوة للخبراء المتميزين في المنظمات الأخرى للاستفادة من آرائهم وخبراتهم.

## 3- توليد المعرفة:

على القائد أن يشجع العاملين على إنتاج المعرفة الجديدة ويسعى لتحويل المعرفة الضمنية لدى منسوبي المنظمة إلى معرفة صريحة ويتبنى الأفكار الإبداعية عند العاملين لإنتاج معرفة جديدة ويضع الحوافز التقديرية لتشجيع العاملين على إنتاج البحوث والدراسات العلمية الجديدة وينظم الاجتماعات الرسمية وغير الرسمية للحصول على المعارف الجديدة.

## 4- تخزين المعرفة:

يقوم القائد بعملية حفظ المعرفة لكل قسم من أقسام المنظمة بشكل يسهل الوصول إليها عند الحاجة إليها ويحرص على توثيق ما يتم التوصيل إليه في الاجتماعات من معارف جديدة في أوعية للمعلومات كالأقراص المدمجة كما يحفظ المعلومات في أماكن آمنة ويستخدم التقنية الحديثة في حفظ المعلومات والمعارف الجديدة التي يتم الحصول عليها ويستعين بالخبراء في مجال أمن المعلومات لحفظ المعارف التي تم تخزينها.

## 5- نشر المعرفة:

من وسائل نشر المعرفة في المنظمة استخدام البريد الإلكتروني بين العاملين وتحفيزهم على نشر البحوث العلمية محليا وعالميا وتصميم البرامج التدريبية لبناء المعرفة ونشرها بين العاملين وتشجيع العاملين على نشر المعرفة فيما بينهم. وتعتبر هذه العملية نتاج العمليات السابقة وهي الممارسة الفعلية للمعرفة التي تم الحصول عليها وفيها يتم تطبيق المعرفة عن طريق وضع خطة واضحة لدى العاملين واستخدام التكنولوجيا الحديثة في تطبيق إدارة المعرفة والاهتمام كثيرا بنشر ثقافة تطبيق المعرفة وتوفير الدعم المالي لتطبيقها والاستفادة من المعرفة الجديدة في اتخاذ القرارات وحل المشكلات.

## ب- الخدمات الصحية:

تمثل الخدمات الصحية جزء من النظام الصحي ، والذي يركز بشكل خاص على تقديم خدمات الرعاية الصحية في المجتمع. يتضمن النظام الصحي مجموعة معقدة من العلاقات الهيكلية بين السكان والمؤسسات التي لها تأثير على الصحة. وتعد جودة الرعاية الصحية واحدة من أكثر المفاهيم التي يتم ذكرها بشكل متكرر في مبادئ السياسة الصحية وهي حاليًا على رأس جدول أعمال صانعي السياسات على المستوى الوطني والدولي وذلك لعدة أسباب من أبرزها الالتزام العام بتوفير رعاية صحية عالية الجودة انطلاقًا من أن الصحة منفعة عامة (Pai YP, 2016)

تدور الأبعاد الأساسية لتحسين الخدمات الصحية حول تقديم أفضل خدمة صحية بأقل تكلفة، وهذا يتطلب اعتماد عدة معايير لضمان جودة صحية، حيث تتمثل تلك الأبعاد بالآتي (العلاق، 2006):

1. الملموسية (Responsiveness) : وتشير إلى قدرة المراكز الصحية على الاستجابة السريعة لطلبات متلقي الخدمة بما يحقق رضاهم عن تلك الخدمات.
2. الاعتمادية:(Reliability): ويعكس هذا البعد قدرة المراكز الصحية على الإيفاء بتقديم الخدمة بدقة عالية في الوقت المحدد والشكل المطلوب.
3. الضمان ( Assurance ) :و يعكس هذا البعد ثقة متلقي الخدمة بكفاءة الكادر الصحي.
4. الملموسية (Tangibles): ويتعلق هذا البعد بمدى توافر المعدات والتقنيات الطبية الحديثة وسهولة الوصول إلى أماكن تلقي الخدمة الصحية و وجود عدد كافي من الأسرة الطبية والمعدات والكوادر الطبية المناسبة في المراكز الصحية والتي من شأنها تقديم خدمات صحية ذات جودة عالية.
5. التعاطف ( Empathy): ويعكس هذا البعد مدى تفهم الكوادر الطبية لمتلقي الخدمة سواء على المستوى الطبي والشخصي والمادي، كما يعكس هذا البعد استعداد مقدم الخدمة لمراعاة ظروف متلقي الخدمة بالشكل المطلوب.

ثانياً: التطور التاريخي للإنتاج الفكري ذات العلاقة بموضوع الدراسة:

### أولاً: بداية ظهور المصطلحات ذات العلاقة بالموضوع:

قامت الباحثة بتتبع بداية ظهور مصطلح إدارة المعرفة وعملياتها ومصطلح الخدمات الصحية في محركات البحث وقواعد البيانات، وفيما يلي عرضاً لأبرز ما تم التوصل إليه:

#### 1. بداية ظهور مصطلح إدارة المعرفة:

إن إدارة المعرفة مصطلح حديث ورد لأول مرة ضمن عناوين الأوراق البحثية التي نشرت في الدوريات العالمية عام 1986 ، ولا يفوت الراسد أن يلاحظ بأن هذا المصطلح قد وُلد مع بداية ما يطلق عليه عصر المعلومات والاتصالات، لكننا نجد أن كتابات المؤلفين ترجع جذور الحديث عن إدارة المعرفة إلى الثلاثينات من القرن الماضي من ناحية العمليات العقلية والأنشطة المعرفية وحل المشكلات، ولكن الطرح كان نظرياً آنذاك، أما الحداثة في موضوع إدارة المعرفة فهي تخص الجانب التطبيقي لها، الذي لم يُعرف إلا مؤخراً بعد إدراك فوائد بعض مبادراتها الناجحة .وعن البدايات النظرية لها، نجد أن أول من استخدم مصطلح إدارة المعرفة " Management Knowledge " هو "Don Marchand" في بداية الثمانينات، وأشار إلى أنها "المرحلة النهائية من الفرضيات المتعلقة بتطور نظم المعلومات ". وفي هذا إشارة إلى نقطة تحول من إدارة المعلومات، ولكن المفهوم بقي غامضاً ذلك أنه لم يتضمن إجراءات إدارة المعرفة

(Dalkir,2013). كما ظهر مفهوم إدارة المعرفة كنقطة محورية للمناقشة على مدى العقود الماضية. ففي السنوات الأخيرة، تم الاعتراف بأهمية إدارة المعرفة على نطاق واسع باعتبارها أسس الاقتصاد الصناعي والتحول من الموارد الطبيعية إلى الأصول الفكرية. فمنذ عام 1995 حدث انفجار في الأدبيات المحيطة بمفهوم تطوير إدارة المعرفة. اليوم، لا يكاد يكون هناك مؤتمر أو مجلة منشورة دون رؤية الأدبيات التي تشير إلى مفهوم إدارة المعرفة (KM). فأصبحت كلمة عصرية طنانة (Omotayo, 2015).

وفي أواخر السبعينيات؛ كان إيفريت روجرز من جامعة ستانفورد وتوماس ألين من معهد ماساتشوستس للتكنولوجيا رائدين في إجراء دراسات حول نقل المعلومات والتكنولوجيا والتي أدت إلى فهم أفضل للأوجه العديدة للمعرفة التنظيمية واستخدام تكنولوجيا الكمبيوتر لتخزين هذه المعرفة. أحد أنظمة إدارة المعرفة (KMS) الذي تم تقديمه في عام 1978 من قبل دوج إنجيلبرت كان يسمى Augment، وهو نظام تطبيقات نص تشعبي/برامج جماعية مبكر يتفاعل مع التطبيقات والأنظمة الأخرى. كما ظهر نظام إدارة المعرفة (KMS) الذي قدمه Rob Acksyn و Don McCracken، في السبعينيات وقبل ظهور شبكة الإنترنت العالمية، كان يسمى نظام إدارة المعرفة. ثم نمت إدارة المعرفة في التسعينيات لتصبح محوراً رئيسياً في العديد من الشركات المحلية والعالمية. في البداية، لم يكن هناك قدر كبير من الاهتمام بإدارة المعرفة بين مديري الأعمال، ولكن بعد نشر كتاب نوناكا وهيروتاكا تاكيوتشي بعنوان شركة خلق المعرفة: كيف تخلق الشركات اليابانية ديناميكيات الابتكار، حظيت إدارة المعرفة بمزيد من الاهتمام. وفي الواقع، وبحلول منتصف التسعينيات، بدأت العديد من الشركات في تحقيق ميزة تنافسية بسبب زيادة الأصول المعرفية للشركة (Sullivan, 2016).

مع بدايات عام 1800م؛ أحدث ظهور منظمات الأعمال الحديثة ثورة في إدارة المعرفة. من العمل في الحقول إلى العمل تحت سقف واحد في "نظام المصنع"، هذا وخضعت إدارة المعرفة لتغيير جذري. كانت الثورة الصناعية في القرن العشرين حافزاً للتغيير في إدارة المعرفة. أدى نظام المصنع إلى العمل الجماعي والأهداف المهنية والرواتب والنقابات والحقوق والواجبات. لقد كان عاملاً جديداً ذو معايير مختلفة تماماً يتطلب مهارات مختلفة لكل من المدير والعامل.

فأصبحت البيانات والمعلومات والمعرفة ونقل المعرفة، كلها مهمة جداً لتشغيل المصانع بنجاح (Parveen,Bangotra,2020).

وقد ووصف المفكر والفيلسوف الإداري بيتر دراكر (Drucker,1993) الاتجاهات التاريخية لإدارة المعرفة في كتابه "مجتمع ما بعد الرأسمالية" أن المقاصد الاجتماعية للمعرفة تطورت على ثلاث مراحل:

### 1. المرحلة الأولى كانت قبل عام 1700م:

حيث تم اتباع موقف المعرفة والحكمة والتتوير.

### 2. المرحلة الثانية حدثت بين عامي 1700م و1800م:

في هذا العصر، من خلال التركيز على خلق التكنولوجيا، تم تحويل المعرفة إلى كيان منظم ومنهجي وموجه نحو الهدف.

### 3. بدأت المرحلة الثالثة حوالي عام 1800م:

وبلغت ذروتها مع مبادئ فريدريك تايلور في الإدارة العلمية. قامت الإدارة العلمية ببعض المحاولات لصياغة مهارات وخبرات موظفيها إلى معرفة علمية وموجهة نحو الهدف، وهو ما يعكس عصر تطبيق المعرفة من أجل المعرفة (Nguyen,2002). ويرى لامسا (Lamsa, 2008) أن مصطلح إدارة المعرفة قد دخل حيز الاستخدام الواسع في أواخر ثمانينات القرن الماضي، كحقل له

ارتباط بعدة تخصصات أعاد تجميع المفاهيم من الفلسفة والعلوم المعرفية ودراسات التنظيم وتكنولوجيا المعلومات وكانت النتيجة ظهور مدارس مختلفة في إدارة المعرفة.

وظهرت إدارة المعرفة كنظام علمي في أوائل التسعينات، وقد تم دعمها في البداية من قبل الممارسين الأفراد، عندما عينت سكانديا ليف إدفينسون من السويد كأول مسؤول رئيسي للمعرفة في العالم (McInerney, 2002). وتم تشكيل مجال بحثي جديد في المجال، عندما بدأ Hubert Saint-Onge بالتحقيق في إدارة المعرفة والاهتمام بالجوانب العملية والنظرية لإدارة المعرفة، كما تم تبني فكرة إدارة المعرفة من قبل أكاديميين، مثل إيكوجيرو نوناكا، وهيروتاكا تاكيوتشي، من جامعة (هيتوتسوباشي)، وتوماس دافنبورت (كلية بابسون)، وباروخ ليف (جامعة نيويورك). (Bray, 2007). في عام 2001، بدأ التوجه لتسليط الضوء على أهمية رأس المال الفكري في المنظمات. وبدأ تخصص إدارة المعرفة يتجه تدريجياً نحو النضج البحثي، وزاد التوجه تعاون أعلى بين الأكاديميين وزادت نسبة البحوث المشتركة، في الوقت الذي قلت فيه البحوث الفردية؛ حيث انخفضت مساهمتهم في البحث الأكاديمي من 30% من إجمالي المساهمات عام 2002، إلى 10% بحلول عام 2009 (Serenko, Bontis, 2021).

ونظراً لذلك تزايد عدد مجالات إدارة المعرفة الأكاديمية بشكل مطرد، حيث وصل إلى 27 مجلة (Serenko, Bontis, 2017). ومع نضوج هذا التخصص، زادت المناقشات الأكاديمية حول النظرية والتطبيق، بما في ذلك التركيز على التكنولوجيا، والأنظمة التي تُعزز تبادل المعرفة والإبداع، وتسهيل وتنظيم عمليات المعرفة بشكل أفضل لتصميم المنظمة بشكل أفضل. وفي عام 2007 تم التوجه إلى التركيز على التفاعل بين الأشخاص والهوية والمعرفة والعوامل البيئية كنظام تكيفي معقد يشبه النظام البيئي الطبيعي (Bray, 2007).

كما شهدت نهاية التسعينيات التخصص التدريجي من إدارة الجودة الشاملة (TQM) ومبادرات إعادة هندسة العمليات التجارية وتنفيذ حلول إدارة المعرفة. كما جلبت الثمانينيات فهماً متزايداً لكيفية استخدام المعرفة كأصل تنظيمي تنافسي. ومع ذلك، لم تقم العديد من المنظمات بتعديل استراتيجياتها التنظيمية لدمج مفاهيم المعرفة وكيفية إدارة المعرفة التنظيمية بشكل فعال. بالإضافة إلى ذلك، كتب منظرون مثل بيتر دراكر وماتسودا وسفيبي الكثير عن عامل المعرفة، مما أدى إلى ظهور مفاهيم اكتساب المعرفة وهندسة المعرفة والأنظمة القائمة على المعرفة. علاوة على ذلك، أدى بناء هذه المفاهيم إلى استخدام أنظمة إدارة المعرفة ونشر العديد من المقالات الصحفية المتعلقة بإدارة المعرفة (Sullivan, 2016). وفي عام 1997م ظهر حقل جديد آخر نتيجة لإدراك أهمية المعرفة في عصر المعلومات وهي إدارة المعرفة Knowledge Management، وفي النصف الأخير من التسعينات أصبح موضوع إدارة المعرفة من المواضيع المهمة والأكثر ديناميكية في الإنتاج الفكري في الإدارة، حيث إنها احتلت مكاناً مرموقاً وحيوياً في شتى المجالات الإدارية والفنية والتجارية، وأصبحت بذلك تعتبر من أهم السمات الحيوية للأنشطة التي تؤثر على نوعية وجودة العمل .

وقد نشرت مؤسسة رابطة أمم جنوب شرق آسيا منشوراً حول "مقدمة لإدارة المعرفة" تاريخ إدارة المعرفة. وضح فيه التطور الزمني والتاريخي لهذه المفهوم، حيث أشار إلى إن تاريخ إدارة المعرفة قصير لأنه نظام جديد نسبياً، بدأ في السبعينيات تقريباً، بسبب الأبحاث التي نشرها منظرون وممارسون في مجال الإدارة مثل بيتر دراكر وبول ستراسمان. حيث ركزت منشوراتهم على كيفية استخدام المعلومات والمعرفة كموارد تنظيمية قيمة. أما خبير الإدارة ليونارد بارتون من كلية هارفارد للأعمال فقد ساهم بشكل كبير في تطوير نظرية إدارة المعرفة ونمو ممارستها من خلال دراسة الجوانب المتعددة لإدارة المعرفة في أعماله ومنشوراته المختلفة". في عام 1995، تحديداً قام ليونارد بارتون، من خلال دراسة حالة، بتوثيق فعالية استراتيجية إدارة المعرفة لشركة Chaparral Steel Company والتي كانت قائمة منذ السبعينيات (Sullivan, 2016).

كما ظهرت إدارة المعرفة في أوائل التسعينيات كنهج خالص لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات. وكان يُنظر إلى المعرفة على أنها محتوى مكتوب أو رقمي. يجري البحث عن إجابات حولها في أدوات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات مثل قواعد البيانات والمكتبات (على الإنترنت) وما إلى ذلك. وقد تطور هذا إلى ما يسميه معظم الناس في الوقت الحاضر إدارة المعلومات (IM) على الرغم من أن إدارة المعرفة نفسها غالباً ما يُنظر إليها على أنها متداخلة مع IM أو مماثلة لها. وفي أواخر التسعينيات أيضاً، تحول تركيز إدارة المعرفة نحو الجانب الشخصي من المعرفة. ويعود ذلك جزئياً إلى إدراك أن المعرفة لن تسمح باحتوائها في أنظمة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، بل هي بالأحرى شخصية وذاتية: بمعنى أن "المعرفة في الناس"، حيث يُنظر إلى الأفراد على أنهم الناقل الرئيسي للمعرفة. ثم تم التحول إلى مفهوم التركيز على تفاعل الأشخاص في بيئة ما، وإيلاء المزيد من الاهتمام للإطار التنظيمي الذي يعمل فيه الأشخاص، ومن ثم إدخال مفاهيم مثل "البيئات كثيفة المعرفة" بالإضافة إلى "العاملين في مجال المعرفة" والتركيز على بناء قدرات أصحاب المصلحة، وبالتالي تعزيز قدرة المنظمات والشركاء على تطبيق المعرفة واستخدام المعلومات بشكل فعال (NDAGIRE, 2018).

وتعقياً على ما سبق؛ نلاحظ عدم ظهور مصطلح إدارة المعرفة بشكل واضح ومحدد، بل حصلت عدة نقولات نوعية في هذا المفهوم تسببت بها جهود عدد كبيراً من الباحثين والمختصين ممن بحثوا في المعرفة وأصولها وسبل نشرها وتناقلها عبر العصور، الأمر الذي صعب على الباحثة تحديد أول دراسة بحثية تناولت مفهوم إدارة المعرفة بشكل محدد. ويمكننا القول إن مفهوم إدارة المعرفة قد تطور بشكل تدريجي بطيء حتى تم التوصل إلى المفهوم الحديث الحالي، وهو مصطلح إدارة المعرفة (Knowledge Management).

## 2- بداية ظهور مصطلح الخدمات الصحية.

فيما يتعلق بالرؤى التاريخية حول تطور مصطلح الخدمات الصحية، فقبل القرن الثامن عشر، أثارت الأوبئة مثل الطاعون والكوليرا والجذري جهوداً عامة متفرقة لحماية المواطنين في مواجهة مرض مخيف. واحتواء الانتشار الوبائي لمرض معين من خلال عزل المرضى والحجر الصحي للمسافرين. في أواخر القرن السابع عشر، عينت العديد من المدن الأوروبية سلطات عامة لتبني وتنفيذ تدابير العزل والحجر الصحي والإبلاغ عن الوفيات الناجمة عن الطاعون وتسجيلها (Berkowitz, 2021).

وفي عام 1701، أصدرت ولاية ماساتشوستس قوانين لعزل مرضى الجدري وحجر السفن حسب الحاجة. وبعد عام (1721) تم أيضاً قبول التطعيم بمواد من قشور الجدري كوسيلة فعالة لاحتواء هذا المرض بمجرد الإعلان عن خطر الوباء. وفي القرن الثامن عشر، بدأت المدن في إنشاء مستشفيات عامة تطوعية للمرضى، حيث تم إنشاء أول مستشفيات أمريكية تطوعية في فيلادلفيا عام 1752 وفي نيويورك عام 1771.

كما تم إنشاء أول مستشفى للأمراض العقلية العامة في ويليامزبرج بولاية فيرجينيا عام 1773. (Maurice, 1977). هذا وشهد القرن التاسع عشر صحة صحية كبرى في مجال الصحة العامة. فقد غيرت الصحة العامة طريقة تفكير المجتمع في المسؤولية العامة عن صحة المواطن. أصبحت حماية الصحة مسؤولية اجتماعية. وبعد إدوين تشادويك، Edwin Chadwick، أحد أكثر الأسماء شهرة في حركة الإصلاح الصحي. وكان من أوائل من قام بترأس لجنة لإجراء دراسة عام 1838م عن حياة وصحة الطبقة العاملة في لندن وفي عام 1842م وحياة وصحة البلد بأكمله (Chave, 1984).

كما يعود الفضل إلى كير وايتز Kerr White الذي اهتم منذ البداية بكيفية تحسين جودة خدمات الرعاية الصحية، وكيفية جعل المستشفيات مؤسسات أفضل. كما تمكن من صياغة نقد فكري متماسك للنظام الطبي. في سياق التفكير فيما أسماه "بيئة" الرعاية الطبية

في عام 1961م، وأصبح وابت مهتمًا بأهمية ما أسماه "الرعاية الأولية" في نظام الرعاية الصحية. كما عمل بجد لإنشاء شبكة من الأشخاص والمؤسسات من أجل إعطاء مجال أبحاث الخدمات الصحية هوية مهنية. أثناء وجوده في جامعة نورث كارولينا.

ثم أدركت باربرا ستارفيلد، Barbara Starfield، وهي طبيبة أطفال في جامعة جونز هوبكنز تدرت في الطب والصحة العامة، أثناء وجود وابت في نفس الجامعة، أن الناس يسيئون فهم عيوب نظام الرعاية الصحية في أمريكا، وأكدت أنه يمكن تحسين صحة المجموعات السكانية المحرومة اجتماعيًا إذا تم تركيز الاهتمام على نوع الخدمات الصحية التي يحتاجون إليها بشكل خاص، وهي خدمات الرعاية الأولية، وليس الرعاية المتخصصة. إلا أن ليندا أيكين Linda Aiken، التي أصبحت باحثة متميزة في الخدمات الصحية، أرادت معرفة كيفية عمل المستشفى واستخدام المعرفة السريرية في تحسين المستشفى. حيث ساهمت تجاربها في توفير مخططاً غير دقيق، ولكنه مع ذلك موجه لتطور هذا المجال (Berkowitz, 2021).

وتعود أصول أبحاث الخدمات الصحية كمجال علمي للبحث إلى الستينيات عندما قام العديد من القادة الأكاديميين الرئيسيين من عدد صغير من المؤسسات لأول مرة بتطوير مناهج مفاهيمية لدراسة الأسئلة المهمة حول الوصول إلى الرعاية وتكلفتها وجودتها (National Library of Medicine. 2011)، لكن المجال الأكاديمي لم يتحد ليشكل مجتمعاً علمياً مستداماً حتى الستينيات. وكانعكاس لهذا التقدم، تطبيق مفهوم البحث التشاركي بشكل شائع على طريقة إجراء البحوث بالتعاون مع أفراد المجتمع (Horowitz, 2009). (Robinson, Seifer, 2009).

وتعقياً على ما سبق؛ يمكن القول أن مصطلح الخدمات الصحية قد تطور بتطور التاريخ الإنساني، وكيفية تعامله مع الاضطرابات في الأمن والوضع الصحي للإنسان، وصولاً بتأسيس مراكز ومؤسسات طبية للسيطرة على الأمراض المعدية واختراع التطعيمات والعلاجات المناسبة للسيطرة عليها، ثم تحديد الأساليب الطبية والممارسات الصحية المناسبة وفقاً لوضع المريض الصحي، انتهاءً بإشكال متعددة من الخدمات الصحية تسعى للارتقاء بمستوى الخدمة في المؤسسات الطبية وإيصالها إلى ميزة التنافسية وتحقيق التنمية المستدامة، الأمر الذي أوجد صعوبة لدى الباحثة في رصد أولى الدراسات التي تناولت مفهوم الخدمات الصحية، لتطور الرؤى التاريخية للبحوث في هذا المجال وفقاً للمستجدات والأمر الطارئة التي استجبت على هذا المفهوم منذ بداية ظهوره.

ويظهر الجدول رقم (1) ملخصاً لتتبع زمني لبداية ظهور مصطلح إدارة المعرفة والتطور الزمني لتطور أدب الموضوع المتعلق ب (إدارة المعرفة والخدمات الصحية).

جدول (1) تتبع زمني لبداية ظهور مصطلح إدارة المعرفة

والتطور الزمني لتطور أدب الموضوع المتعلق ب (إدارة المعرفة والخدمات الصحية).

الرقم	الفترة الزمنية	الوصف
1	1800	كانت الثورة الصناعية حافزاً للتغيير في إدارة المعرفة، حيث أحدث ظهور منظمات الأعمال الحديثة ثورة في إدارة المعرفة. من العمل في الحقول إلى العمل تحت سقف واحد في "نظام المصنع".

2	1978	ساهمت دراسات إيفريت روجرز من جامعة ستانفورد وتوماس ألين من معهد ماساتشوستس للتكنولوجيا حول نقل المعلومات والتكنولوجيا في فهم أفضل للأوجه العديدة للمعرفة التنظيمية واستخدام تكنولوجيا الكمبيوتر لتخزين هذه المعرفة.
3	1978- 1979	قدم دوج إنجيلبرت أحد أنظمة إدارة المعرفة (KMS) يسمى Augment، وهو نظام تطبيقات نص تشعبي/برامج جماعية مبكر يتفاعل مع التطبيقات والأنظمة الأخرى.
4	بداية الثمانينات	أول من استخدم مصطلح إدارة المعرفة "management Knowledge هو" Don "Marchand".
5	1986	ورد مصطلح إدارة المعرفة لأول مرة ضمن عناوين الأوراق البحثية التي نشرت في الدوريات العالمية وولادة هذا المصطلح مع بداية ما يطلق عليه عصر المعلومات والاتصالات.
6	أوائل التسعينات	تم تعيين سكانديا ليف إدفينسون من السويد كأول مسؤول رئيسي للمعرفة في العالم. وتم تشكيل مجال بحثي جديد في المجال، عندما بدأ Hubert Saint-Onge بالتحقيق في إدارة المعرفة والاهتمام بالجوانب العملية والنظرية لإدارة المعرفة.
7	1995	حدث انفجار في الأدبيات المحيطة بمفهوم تطوير إدارة المعرفة، حيث حظيت إدارة المعرفة بمزيد من الاهتمام بعد نشر كتاب نوناكا وهيروتاكا تاكويوتشي، Nonaka Ikujiro, and Hirotaka Takeuchi بعنوان شركة خلق المعرفة: كيف تخلق الشركات اليابانية ديناميكيات الابتكار.
8	أواخر التسعينات	أصبح موضوع إدارة المعرفة من المواضيع المهمة واحتلت مكاناً مرموقاً وحيوياً وأكثر ديناميكية في الإنتاج الفكري في شتي المجالات الإدارية والفنية والتجارية.
9	2001	بدأ التوجه لتسليط الضوء على أهمية رأس المال الفكري في المنظمات. وبدأ تخصص إدارة المعرفة يتجه تدريجياً نحو النضج البحثي، وزيادة عدد الباحثين.
10	2007	كان هناك القليل نسبياً من الأبحاث حول كيفية التنفيذ الفعلي لإدارة المعرفة (KM) داخل المؤسسة منظمات الرعاية الصحية. كما واجهت المستشفيات صعوبة في تنفيذ إدارة المعرفة.
11	2014	ساهمت أبحاث الباحثة المتميزة في الخدمات الصحية ليندا أيكين Linda Aiken، حول معرفة كيفية عمل المستشفى واستخدام المعرفة السريرية، في توفير مخططاً غير دقيق، ولكنه مع ذلك موجه لتنظيم البيانات والمعرفة لتطوير المجال الصحي.

رصد حركة متنامية من إقامة المؤتمرات والندوات ونشر الأبحاث والأوراق العلمية التي تناولت موضوع إدارة المعرفة والخدمات الصحية.	2010-	12
	2023	

### ثالثاً: التتبع التاريخي للدراسات السابقة المتعلقة بالموضوع في الفترة بين (2010 - 2023).

من خلال اطلاع الباحثة على الدراسات ذات العلاقة ، وجدت أن أول دراسة تناولت عمليات إدارة المعرفة والخدمات الصحية كانت دراسة **محمد (2010)** التي هدفت إلى توظيف عمليات إدارة المعرفة واستخدامها في إحدى المنظمات المهمة في قطاع الصناعة العراقية وهي الشركة العامة لصناعة الأدوية والمستلزمات الطبية في محافظة نينوى، واستخدمت الباحثة تحليل الارتباط والانحدار لاختبار العلاقة بين المتغيرين المستقل (عمليات إدارة المعرفة ) والمعتمد (استخدام أساليب السيطرة الإحصائية للجودة). وقد خلصت إلى عدد من النتائج التي تعزز من استخدام مفهوم إدارة المعرفة في تفعيل تطبيق الأساليب الإحصائية للسيطرة على الجودة من أهمها أن المنظمة المبحوثة لديها توجه نحو الجودة Quality Driven من خلال انتهاج سياسة منع الخطأ ، فضلاً عن عرض المعوقات التي تواجهها المنظمة في عملية التطبيق. وانتهى البحث بتقديم المقترحات المناسبة للحالة القائمة في المنظمة المبحوثة.

وهدفت دراسة **العقرباوي(2012)** إلى تحديد مدى تطبيق إدارة المعرفة في شركات الأدوية والصناعات الطبية في الأردن، كذلك إلى بحث طبيعة العلاقة بين تطبيقات إدارة المعرفة والميزة التنافسية في هذه الشركات. كما هدفت هذه الدراسة إلى معرفة مدى تأثير كل من عمر الشركة وحجمها على العلاقة بين تطبيقات إدارة المعرفة والميزة التنافسية. طور الباحث استبانة من أجل ذلك بعد الرجوع إلى الأدبيات السابقة. وتوصلت الدراسة إلى أن شركات الأدوية و الصناعات الطبية في الأردن تطبق إدارة المعرفة بدرجة متوسطة، كما أظهرت النتائج وجود علاقة إحصائية إيجابية بين تطبيقات إدارة المعرفة و الميزة التنافسية. كذلك توصلت الدراسة إلى عدم تأثير عمر الشركة وحجمها على العلاقة بين تطبيقات إدارة المعرفة والميزة التنافسية. أوصت هذه الدراسة بأن مديري شركات الأدوية و الصناعات الطبية في الأردن يجب أن يفعلوا المزيد لتعزيز وتطبيق إدارة المعرفة وتوفير التدريب الرسمي وغير الرسمي للعاملين من أجل الحفاظ على ميزتها التنافسية. أجريت هذه الدراسة في الأردن فقط. ولذلك، يوصى أن تتم الدراسات المستقبلية في بلدان نامية أخرى مثل الوطن العربي.

بينما هدفت دراسة **المخاميد (2013)** 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 بناءً 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. وبناء على نتائج الدراسة تم تقديم مجموعة من التوصيات العملية.

وهدفت دراسة **مشرف(2015)** إلى التحقق من العلاقة بين محتوى وعمليات إدارة المعرفة وجودة الخدمات الصحية في مستشفى الصدر التعليمي بمحافظة النجف الأشرف. الفرضي استخدمت استبانة أعدت لهذا الغرض، ولقد وزعت على عينة قصديه مكونة من ٧٥ طبيب اختصاص ومقيم. وقد توصل 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.

كما هدفت دراسة المدهون (2016) إلى التعرف على واقع تطبيق إدارة المعرفة بالخدمات الطبية العسكرية في فلسطين، حيث تكون مجتمع الدراسة من العاملين في الوظائف الإشرافية (رئيس قسم حتى مدير عام)، ويقدر عددهم بـ (156) موظفاً وقد تم اختيار عينة البحث، بعد استبعاد العينة الاستطلاعية (11) مبعوثاً باستخدام أسلوب المسح الشامل، اعتمدت الدراسة الاستبانة كأداة، وتمثلت أبرز النتائج في أن مستوى تطبيق إدارة المعرفة في الخدمات الطبية العسكرية ضعيف جداً، (44.94%). وأن أهم مقومات نجاح إدارة المعرفة بالجهاز، ضمان تعدد القنوات المعرفية لتسهيل عملية نقل المعرفة كون الأفراد (العاملين) لهم طرق مختلفة لتنفيذ الأعمال والتعبير عن أنفسهم، بينما أهم معيقات نجاح إدارة المعرفة بالجهاز عدم القدرة على قياس العوائد المادية لإدارة المعرفة.

وهدفت دراسة باشراحي (2017) إلى فهم الدور الذي يمكن أن تؤديه إدارة المعرفة في القطاع الصحي الحكومي في المملكة العربية السعودية ومعرفة متطلبات تطبيقها. وقد اعتمدت الدراسة على منهج تحليل المحتوى لفحص للإنتاج الفكري المنشور وذلك بغرض فهم إشكالية البحث وتوضيح الجوانب التي قد ترتبط فيها إدارة المعرفة بإدارة القطاع الصحي ومعرفة مفهوم وأهمية وأبعاد وأنواع إدارة المعرفة الصحية ومكونات نظمها ومتطلبات ومعوقات تطبيقها. وقد أشارت الدراسة إلى أن خدمات القطاع الصحي تعتمد على جمع وتحليل وتبادل المعلومات والمعارف الطبية داخل وخارج حدود المنشأة الطبية نفسها. ولذلك تعتبر إدارة المعرفة الصحية من القواعد الاستراتيجية المهمة التي يمكن أن تحسن الأداء الطبي. فتطبيق إدارة المعرفة داخل المنشآت الطبية يساعد على تطور الأداء الطبي والإداري للعاملين، لأن إدارة المعرفة تساعد على الحفاظ على المعرفة الضرورية وتقديمها عند الحاجة لها، ومن ثم تساعد على اتخاذ القرارات الطبية الصحيحة لحالات المرضى في وقت قياسي.

وهدفت 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 -جيجل- ولقد جمعت البيانات اللازمة للدراسة من خلال تصميم استبيان استهدف عينة مكونة من 32 مفردة من إدارات 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 مصدراً لخلق القيمة وإرضاء الزبائن وتحقيق الأداء المتميز.

وهدفت 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 حيث بلغ عدد عينة مدرء الإدارات العليا والوسطى الكلية (568) في المستشفيات الحكومية محل الدراسة وتم اختيار (229) مفردة، أما بالنسبة للمستشفيات الخاصة فقد بلغت العينة الكلية (451) تم اختيار (203) مفردة، وكان عدد عينة (العاملون) بالنسبة للمستشفيات الحكومية العينة الكلية (2157) تم اختيار (326) مفردة، أما بالنسبة للمستشفيات الخاصة فقد بلغت العينة الكلية (1349) تم اختيار (299) مفردة. ومن أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة: أنه يوجد أثر معنوي لإدارة المعرفة بأبعادها (توليد المعرفة، تخزين 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 المدرء 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 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 الخبيرة 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.

**وسعت 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 وكذلك الجانب الإيجابي الذي تقدمه البطاقات الطبية للمرضى، واستعمال التكنولوجيا في الاستشارة الطبية عن بعد.

**وهدف 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 بـ (المعرفة الضمنية والمعرفة الظاهرية) وعمليات المعرفة والمتمثلة بـ (توليدها وتخزينها وتوزيعها وتطبيقها) كمتغيرين مستقلين، وأبعاد الجودة والمتمثلة بـ (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. وقد توصلت الدراسة 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.

**وهدف دراسة عاشور (2022):** إلى تحديد طبيعة العلاقة وأثر استراتيجيات إدارة المعرفة في مراحل إدارة الأزمة، وقد اعتمد البحث على المنهج الوصفي والتحليلي، وقد استعملت الاستبانة لجمع البيانات بهدف تحليلها من مجتمع الدراسة والتي كان عددها (50) فرداً تمثلت من رؤساء الأقسام والمدراء في الشركة العامة لصناعة الأدوية والمستلزمات الطبية في سامراء. استطاعت الدراسة الوصول إلى عدد من النتائج حيث أن المنظمات بدأت تتجه نحو إدارة المعرفة لتحقيق التميز وكذلك التفوق على منافسيها، ومن أهم العوامل لنجاح استراتيجيات إدارة المعرفة هو المشاركة في المعرفة الضمنية والتحدي لن يكون في توفرها، وإنما في الرغبة في المشاركة فيها مع الآخرين وفي استخدامها، وضرورة تشجيع الابتكار الفردي والجماعي هو الذي يركز على العقل التنظيمي ومكنتزاته ومعارفه التراكمية ويؤكد على نجاح الأعمال مستقبلاً. وقد توصلت هذه الدراسة إلى مجموعة من التوصيات أهمها تعميق الوعي لدى إدارة الشركة بشكل أكبر نسبياً بمفهوم الأنظمة الخبيرة ونماذجها ومجالاتها، وإشراك هذه الإدارة في ندوات ومؤتمرات تخص الموضوع، والاستفادة من الخبرات البشرية

المتوفرة في الشركة في دعم عملية اتخاذ القرارات، وإيجاد وتطوير نظام إداري متخصص يمكن المنظمة من التعرف على المشكلات وتحليلها ووضع الحلول لها بالتنسيق مع الكفاءات المختصة ومعالجة العديد من السبلبات التي أدت إلى حصول الأزمات.

واستهدفت دراسة هلالبي(2022) التعرف على العلاقة بين ممارسة عملية إدارة المعرفة كمدخل إداري حديث وتحقيق جودة خدمات الرعاية الصحية بمراكز طب الأسرة، وتنتمي الدراسة إلى نمط الدراسات الوصفية، واستخدمت منهج المسح الاجتماعي بالعينة العشوائية البسيطة، واعتمدت على الاستبيان كأداة لجمع البيانات، وتم تطبيق الدراسة على عينة بلغت (166) مفردة من العاملين بمركز طب أسرة العماروى بمحافظة الاسكندرية. وتوصلت الدراسة إلى وجود علاقة تأثيرية بين إدارة المعرفة وجودة الخدمات الصحية و ذلك بمقدار (61%)، وانتهت الدراسة إلى مجموعة من المؤشرات التخطيطية لممارسة عمليات إدارة المعرفة لتحقيق جودة خدمات الرعاية الصحية بمؤسسات القطاع الصحي.

وسعت دراسة سعدي (2023) إلى اكتشاف دور السلوكيات القيادية في تفعيل عمليات إدارة المعرفة، بدراسة المستشفى ترابي لولاية بشار، وهذا لمعرفة إمكانية وجود أثر نوعي لكل سلوك قيادي على كل عملية من عمليات إدارة المعرفة، من خلال اقتراح نموذج يدمج بين التصنيف الهيكلي لسلوكيات القيادة ونموذج إنشاء المعرفة. وللقيام بذلك تم توزيع استبانة على عينة عشوائية قدرت بـ 100 موظف من مستشفى ترابي بوجمعة، أوضحت النتائج وجود أثر نوعي للسلوكيات القيادية على ممارسات عمليات إدارة المعرفة، من خلال وجود أثر نوعي لسلوك الموجه للعلاقات على عملية التنشئة الاجتماعية، وكذا وجود أثر نوعي للسلوك الموجه للتغيير على عملية التجسيد، إضافة لوجود أثر نوعي لسلوك الموجه نحو الخارج على عملية الترابط وكذلك أثر نوعي لسلوك العمل على عملية التفريغ في مستشفى ترابي بوجمعة ولاية بشار.

رابعاً: المؤشر الرقمي لتتبع مصطلحات موضوع عمليات إدارة المعرفة والخدمات الصحية في قواعد البيانات ومحركات البحث الرقمية: فيما يلي تتبعاً لموضوع عمليات إدارة المعرفة والخدمات الصحية بعدد نتائج البحث في عدد من القواعد البيانات الرقمية ومحركات البحث الرقمية، وذلك بغرض معرفة بداية ظهور هذه المصطلحات ومدى الاهتمام بها في عناوين المنشورات العلمية. حيث تم تتبع ظهور مصطلح عمليات إدارة المعرفة في الخدمات الصحية في أدب الموضوع عبر الفترة من (عام 2006 وحتى 2023) ومدى الاهتمام بها، وذلك باستخدام قاعدة البيانات (محرك بحث Google Scholar) ومحرك بحث IEEE، ومحرك بحث ERIC، وقاعدة دار المنظومة)، حيث تم البحث عن مصطلحات أدب الموضوع باللغة العربية حيث استخدم مصطلح "عمليات إدارة المعرفة" ومصطلح الخدمات الصحية. وكذلك الحال البحث باللغة الأجنبية، حيث استخدم مصطلح "Knowledge management processes"، ومصطلح "Health Services". وقد أجري بحث متقدم بتحديد نوع المحتوى (بحوث ومقالات ورسائل علمية) وكذلك تحديداً تفصيلياً بالسنوات في البحث فيها. وتم تتبع المصطلحات في الفترة من عام 2006 وحتى 2023.

وقد اختارت الباحثة البحث باللغة العربية في قاعدة بيانات عربية وهي: (قاعدة دار المنظومة)، باعتبارها من أقوى قواعد البحث في اللغة العربية وأكبر قاعدة بيانات تمت مراجعتها من قبل أشهر المختصين، بما في ذلك المجالات العلمية والكتب ومنشورات المؤتمرات، وتغطي موضوعات البحث في جميع التخصصات العلمية والتقنية من الطب والعلوم الاجتماعية إلى الفنون والعلوم الإنسانية، كما تعتبر أيضاً من أقوى قواعد البيانات من حيث الإحصائيات والرسوم البيانية المختلفة التي تقيّد وتوضح مصطلحات أدب الموضوع. أما البحث في اللغة الإنجليزية فقد اختارت الباحثة محرك البحث IEEE Xplore باعتبارها من أقوى المكتبات الرقمية لاكتشاف المحتوى العلمي والتقني. في حين تم اختيار محرك البحث ERIC Xplore باعتباره مصدر بحث مفتوح، مع خيارات بحث متقدمة سواء من خلال السنة أو نوع الملف المراد البحث عنه، بالإضافة إلى أنه يوفر وصولاً عبر الإنترنت إلى ملايين المستندات (مستند نصي كامل، ملخص)

وملفات PDF/Word وخرائط وتنظيمات ومخططات نشرت من قبل أكثر المنشورات والمجلات والمؤسسات شهرة في العالم، وأخيراً؛ تم اختيار محرك البحث Google Scholar باعتباره أحد أهم محركات البحث إن لم يكن أشهرها في العالم، لميزته في توفير المصداقية في المعلومات المقدمة، والتميز بالدقة المعلوماتية الصحيحة في نتائج البحث التي يتم فرزها. وسهولة اكتشاف المصادر ذات الصلة المباشرة بموضوع البحث سواء الرسائل العلمية والمجلات العلمية والكتب والملخصات والمقالات المعتمدة من قبل ناشرين أكاديميين أو جامعات عالمية أو مؤسسات البحث العلمي المختلفة.

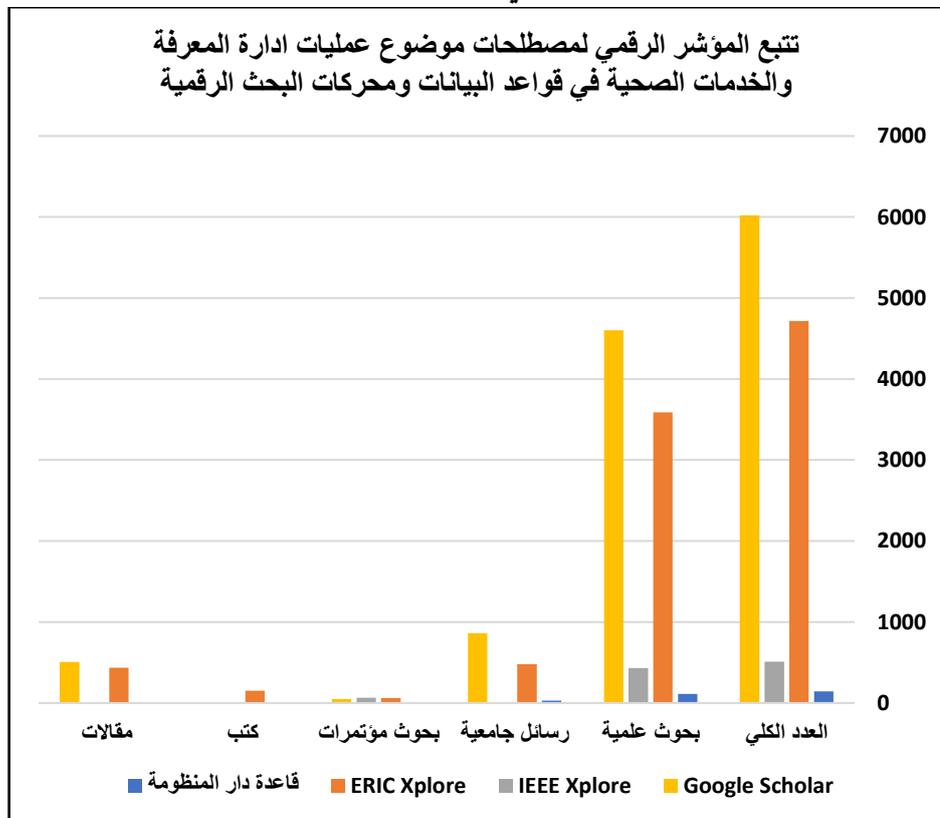
أما الطريقة المتبعة في البحث في قواعد البيانات الإلكترونية ومحركات البحث العلمية: فقد اتبعت الباحثة البحث باللغة العربية والإنجليزية باتباع طريقة (البحث بالعنوان أو بالموضوع) للبحث من خيارات البحث المتقدم وتحديد سنوات البحث والمحصورة في الفترة من (2006-2023) في الدراسة الحالية.

ونوجز هذه النتائج كما هو موضحاً في الشكل أدناه:

❖ توزيع تتبع المؤشر الرقمي لمصطلحات موضوع عمليات إدارة المعرفة والخدمات الصحية في قواعد البيانات ومحركات البحث الرقمية، والتي نشرت فيها الدراسات ذات الصلة بأدب الموضوع المحصورة في الفترة من (2006-2023). وفيما يلي توضيحاً لذلك.

شكل رقم (1) تتبع المؤشر الرقمي لمصطلحات موضوع

عمليات إدارة المعرفة والخدمات الصحية في قواعد البيانات ومحركات البحث الرقمية.



وبالنظر إلى بيانات الشكل أعلاه نجد أن البحوث العلمية المحكمة قد احتلت المرتبة الأولى من حيث نوع مصدر الأدب المنشور في جميع محركات البحث الأربعة، في حين كانت البحوث المشاركة في المؤتمرات هي الأقل نشرًا في محركات البحث وخاصة المنشورة في قاعدة دار المنظومة، حيث بلغ عددها 2. هذا ويوضح الشكل رقم (1) توزيعاً لمراجعة أدب الموضوع حسب محركات البحث وقواعد البيانات.

وفيما يتعلق بالإنتاج الفكري العربي في أدب الموضوع، والمستخلص من نتائج البحث في قاعدة دار المنظومة، فقد بلغ العدد الإجمالي لهذا الإنتاج 146 مشاركة، توزعت على 114 بحثاً علمياً محكماً منشوراً، و 29 رسالة جامعية (ماجستير ودكتوراه)، وعدد 2 بحوث مشاركة في المؤتمرات ذات الصلة، أما عدد المؤلفات العلمية (الكتب) المنشورة فاقترنت على كتاب واحد فقط. وفيما يتعلق بالإنتاج الفكري الأجنبي في أدب الموضوع، فنجد أن محرك البحث Google Scholar قد احتل مركز الصدارة بين محركات البحث باللغة الأجنبية، حيث بلغ عدد ما نشر في الإنتاج الفكري لأدب الموضوع على هذا المحرك 6021 مشاركة علمية، تلاه محرك البحث ERIC Xplore بمعدل 4716 مشاركة علمية، وفي المرتبة الأخيرة جاء محرك البحث IEEE Xplore بمعدل 511 مشاركة علمية، وما تجدر الإشارة إليه أن هذا المحرك الأخير قد تميز وانفرد بعدد المؤلفات العلمية (الكتب) المنشورة وذات الصلة بأدب الموضوع، حيث بلغ عددها 151.

في حين تميز محرك البحث ERIC Xplore بعدد المنشورات العلمية من نوع الرسائل الجامعية (ماجستير ودكتوراه) حيث بلغ عددها 478 رسالة جامعية، كما تميز بعدد المقالات العلمية غير المحكمة، حيث بلغ عددها 435 مقالة.

## النتائج:

### لقد توصلت الباحثة إلى النتائج التالية:

- 1- عمليات إدارة المعرفة هي المصدر الرئيس لبيانات ومعلومات المنظمة أو المؤسسة التي تسعى لتحسين جودة الخدمات الصحية والتي تحقق التميز عن المنظمات الأخرى.
- 2- من خلال اطلاع الباحثة على بداية ظهور مصطلح إدارة المعرفة وجدت إن إدارة المعرفة مصطلح حديث ورد لأول مرة ضمن عناوين الأوراق البحثية التي نشرت في الدوريات العالمية عام 1986 .
- 3- كتابات المؤلفين ترجع جذور الحديث عن إدارة المعرفة إلى الثلاثينات من القرن الماضي من ناحية العمليات العقلية والأنشطة المعرفية وحل المشكلات، ولكن الطرح كان نظرياً آنذاك، أما الحداثة في موضوع إدارة المعرفة فهي تخص الجانب التطبيقي لها، الذي لم يُعرف إلا مؤخراً بعد إدراك فوائد بعض مبادراتها الناجحة. وعن البدايات النظرية لها، نجد أن أول من استخدم مصطلح إدارة المعرفة "Management Knowledge" هو "Don Marchand" في بداية الثمانينات.
- 4- مع بدايات عام 1800م؛ أحدث ظهور منظمات الأعمال الحديثة ثورة في إدارة المعرفة. من العمل في الحقول إلى العمل تحت سقف واحد في "نظام المصنع"، هذا وخضعت إدارة المعرفة لتغيير جذري. كانت الثورة الصناعية في القرن العشرين حافزاً للتغيير في إدارة المعرفة.
- 5- ظهرت إدارة المعرفة في أوائل التسعينيات كنهج خالص لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات. وكان يُنظر إلى المعرفة على أنها محتوى مكتوب أو رقمي. يجري البحث عن إجابات حولها في أدوات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات مثل قواعد البيانات والمكتبات (على الإنترنت) وما إلى ذلك.

- 6- بالنسبة لبداية ظهور الخدمات الصحية ، فقبل القرن الثامن عشر، أثارت الأوبئة مثل الطاعون والكوليرا والجذري جهودًا عامة متفرقة لحماية المواطنين في مواجهة مرض مخيف. واحتواء الانتشار الوبائي لمرض معين من خلال عزل المرضى والحجر الصحي للمسافرين. في أواخر القرن السابع عشر، عينت العديد من المدن الأوروبية سلطات عامة لتبني وتنفيذ تدابير العزل والحجر الصحي والإبلاغ عن الوفيات، وفي عام 1701، أصدرت ولاية ماساتشوستس قوانين لعزل مرضى الجذري وحجر السفن حسب الحاجة.
- 7- يمكن القول أن مصطلح الخدمات الصحية قد تطور بتطور التاريخ الإنساني، وكيفية تعامله مع الاضطرابات في الأمن والوضع الصحي للإنسان، وصولاً بتأسيس مراكز ومؤسسات طبية للسيطرة على الأمراض المعدية واختراع التطعيمات والعلاجات المناسبة للسيطرة عليها، ثم تحديد الأساليب الطبية والممارسات الصحية المناسبة وفقاً لوضع المريض الصحي، انتهاءً بإشكال متعددة من الخدمات الصحية تسعى للارتقاء بمستوى الخدمة في المؤسسات الطبية وإيصالها إلى ميزة التنافسية وتحقيق التنمية المستدامة، الأمر الذي أوجد صعوبة لدى الباحثة في رصد أولى الدراسات التي تناولت مفهوم الخدمات الصحية، لتطور الرؤى التاريخية للبحوث في هذا المجال وفقاً للمستجدات والأمر الطارئة التي استجبت على هذا المفهوم منذ بداية ظهوره.
- 8- فيما يتعلق بالتتبع التاريخي للدراسات السابقة المتعلقة بالموضوع فقد وجدت الباحثة أن أول تناول بحثي للمفهومين معاً (عمليات إدارة المعرفة والخدمات الصحية) جاء في دراسة محمد (2010) التي تناولت توظيف عمليات إدارة المعرفة واستخدامها في إحدى المنظمات المهمة في قطاع الصناعة العراقية وهي الشركة العامة لصناعة الأدوية والمستلزمات الطبية في محافظة نينوى، ثم توالت الدراسات حتى عام 2023 الذي أجريت فيه دراسة سعدي (2023) التي تناولت اكتشاف دور السلوكيات القيادية في تفعيل عمليات إدارة المعرفة، بدراسة المستشفى تراقي لولاية بشار.
- 9- فيما يتعلق بالمؤشر الرقمي لتتبع مصطلحات موضوع عمليات إدارة المعرفة والخدمات الصحية في قواعد البيانات ومحركات البحث الرقمية: وجدت الباحثة أن البحوث العلمية المحكمة قد احتلت المرتبة الأولى من حيث نوع مصدر الأدب المنشور في جميع محركات البحث ، في حين كانت البحوث المشاركة في المؤتمرات هي الأقل نشرًا في محركات البحث وخاصة المنشورة في قاعدة دار المنظومة، حيث بلغ عددها مؤتمرين فقط.

## المراجع:

### أولاً: المراجع العربية.

- أبو النصر، محمد (2008). إدارة الجودة الشاملة. ط1. مصر: مجموعة النيل العربية.
- باشراحيل، هبة عمر (2017): تطبيق إدارة المعرفة بالمؤسسات الصحية، مجلة دراسات المعلومات، ع19، جمعية المكتبات والمعلومات السعودية، ص125 - 140.
- 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، ص 330 - 345.
- البطاينة، محمد تركي (2019): أثر استخدام الأنظمة الخبيرة في تطبيق عمليات إدارة المعرفة: دراسة ميدانية مستشفى الملك المؤسس عبدالله الجامعي، جرش للبحوث والدراسات، مج21، عدد خاص، جامعة جرش، ص137 - 158.
- حمادنة، مالك أحمد محمود (2023): أثر سلوكيات المواطنة التنظيمية في جودة الخدمات الصحية في وزارة الصحة الأردنية، المجلة العربية للتربية النوعية، ع27، المؤسسة العربية للتربية والعلوم والآداب، ص259 - 278.
- سعيد، عادل (2023): أثر السلوكيات القيادية على ممارسات عمليات إدارة المعرفة: دراسة حالة مستشفى ترابي بوجمعة بشار، مجلة البشائر الاقتصادية، مج9، ع1، جامعة طاهري محمد، بشار - كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، ص 494 - 513.
- 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، ص 77 - 107.
- الشمري، أميرة حاشم (2023): واقع تطبيقات عمليات إدارة المعرفة في جامعة حائل، المجلة العربية للعلوم التربوية والنفسية، ع33، المؤسسة العربية للتربية والعلوم والآداب، ص65 - 92.
- عاشور، حسين طعمه (2022): أثر استراتيجيات إدارة المعرفة في مراحل إدارة الأزمة: دراسة تحليلية في الشركة العامة لصناعة الأدوية والمستلزمات الطبية في سامراء، مجلة تكريت للعلوم الإدارية والاقتصادية، مج18، ع57، جامعة تكريت - كلية الإدارة والاقتصاد، ص 54 - 69.
- العقرباوي، أيمن عبدالكريم (2012): تطبيقات إدارة المعرفة و أثرها على الميزة التنافسية في شركات الأدوية، الصناعات الطبية، رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الهاشمية، الأردن.
- العلاق، بشير (2006) قياس جودة الخدمات من وجهة نظر المستفيدين كمؤشر على الاداء الناجح للقيادة الادارية في المنظمات الخدمية، حالة المختبرات الطبية ومراكز الاشعة في الاردن، المنظمة العربية للتنمية الادارية: التحديات المعاصرة للإدارة العربية، القيادة الابداعية.

العميسي، ج.(2015). أثر إدارة المعرفة في جودة التعليم العالي دراسة حالة في المركز الرئيسي لجامعة العلوم التكنولوجية. جامعة ذمار، تخصص إدارة أعمال، اليمن.

المحاميد، أسعود محمد فاضل(2013): 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، ص 451 - 486.

محرز، صالح(2019): دور وفعالية إدارة المعرفة وتكنولوجيا المعلومات في تحسين جودة الخدمات الصحية بالجزائر، مجلة شعاع للدراسات الاقتصادية، مج 3، ع 2، المركز الجامعي أحمد بن يحيى الونشريسي تيسمليت - معهد العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، ص 257 - 272.

محمد، ليلي مصطفى(2010): دور عمليات إدارة المعرفة في تفعيل أساليب السيطرة الاحصائية على الجودة : دراسة حالة في الشركة العامة لصناعة الأدوية والمستلزمات الطبية في نينوى، تنمية الرافدين، مج 32، ع 98، جامعة الموصل - كلية الإدارة والاقتصاد، ص 263 - 290.

المدهون، محمد إبراهيم(2016): واقع تطبيق إدارة المعرفة بالخدمات الطبية العسكرية في فلسطين، مجلة كلية فلسطين التقنية للأبحاث والدراسات، ع 3، كلية فلسطين التقنية - دير البلح، ص 169 - 205.

مديد، أحمد نواف(2018): دور إدارة المعرفة في تعزيز الذكاء التنافسي : دراسة ميدانية مقارنة على القطاع الصحي في العراق، المجلة العلمية للدراسات التجارية والبيئية، مج 9، ع 2، جامعة قناة السويس - كلية التجارة بالاسماعيلية، ص 173 - 192.

مشرف، عباس مزعل(2015): تأثير إدارة المعرفة في تحسين الخدمات الصحية: دراسة حالة في مستشفى الصدر الطبية، مجلة الكلية الإسلامية الجامعة، مج 9، ع 34، الجامعة الإسلامية، ص 277 - 341.

هلالى محمود محمد، (2022): عمليات إدارة المعرفة كمدخل لتحقيق جودة خدمات الرعاية الصحية دراسة مطبقة على مراكز صحة الأسرة بمحافظة الإسكندرية، مجلة الهدمة الاجتماعية، مج 74، العدد، 2، ص 321 - 368.

#### ثانياً: المراجع الأجنبية:

Dalkir,K.(2013). [Knowledge Management in Theory and Practice](#) (1 ed.).Routledge. doi: 10.4324/9780080547367. ISBN 978-0-08-054736-7. Archived from the original on 2020-10-31. Retrieved 2020-11-15.

Drucker,F.(1993)Post-capitalist Society.Harvard Business Review.No.May-June1993.ISSN0017-8012. Retrieved 2019-01-15.

Horowitz CR.& Robinson M, & Seifer S.(2009). Community-based Participatory Research from the Margin to the Mainstream are Researchers Prepared.Circulation.2009;119:2633-42.

Lamsa,T.(2008).knowledge creation and organizational learning communities of practice: an empirical analysis for a healthcare(Academic dissertation).Oulu, Department of Management and Entrepreneurship, Finland: Oulu University Press.

Maurice B.(1977). Hamovitch, Encyclopedia of Social Work,17th edition,Vols. I and II. Edited by John B. Turner. Washington,D.C. National Association of Social Workers, 1977. 1,702 pp. Volume 23, Issue 2, March 1978, Page 176, <https://doi.org/10.1093/sw/23.2.176>.

McInerney,C.(2002). Knowledge Management and the Dynamic Nature of Knowledge". Journal of the American Society for Information Science and Technology. 53 (12):1009 CiteSeerX 10.1.1.114.9717.doi: 10.1002/asi.10109. S2CID 1859117.

- Ndagire,L.(2018)A short overview of **developments** in and around concepts of knowledge management. Knowledge management for ard. <https://km4ard.cta.int/2014/11/20/short-history-knowledge-management/index.html>
- Nguyen,T.(2002). Knowledge Management: Literature Review and Findings about Perceptions of Knowledge Transfer in Collaborative and Process Oriented Teams.
- Omotayo,F.(2015).Knowledge Management as an important tool in Organizational Management:A Review of Literature.Library Philosophy and Practice(e-journal),paper1238.<https://www.researchgate.net/publication/280889362>.
- Pai YP, Chary ST.(2016) Measuring patient-perceived hospital service quality: a conceptual framework. Int J Health Care Qual Assur. 2016; 29(3):300-323.
- Parveen,K& Bangotra,P. (2020).Evolution of Knowledge Management -Journey from Information Sharing to Knowledge Management with special reference to India. 6. 3183-3191.. Springer Verlag. pp. 35–51.
- Serenko, A. & Bontis, N.(2021). "[Global Ranking of Knowledge Management and Intellectual Capital Academic Journals: A 2021 Update](#)" (PDF). Journal of knowledge Management.26 (1): 126–145. doi: 10.1108/JKM-11-2020-0814. S2CID 241212544. Archived (PDF) from the original on 2022-07-12. Retrieved 2022-07-12.
- Sullivan,M.(2016)KM: definition, history,& current trends [Personality & TKMS series].realKM Evidence based practical results.<https://realkm.com/2016/07/19/km-definition-history-current-trends-personality-tkms-series-part-2>.

# “The Historical Development of Intellectual Production on the role of Knowledge Processes in Improving Health Services Between the Past and the Present” (Exploratory study)

**Researcher:**

**Abrar F Alsolami**

**Abstract:**

This study aimed to shed light on the development of intellectual production related to the role of knowledge processes in improving health services. The researcher relied on the exploratory approach to obtain a better understanding of the development of intellectual production about the role of knowledge processes in improving health services through relevant studies and research. Many search engines were consulted, and the researcher reached many results, the most notable of which are: Knowledge management is a modern term that was first mentioned in the titles of research papers published in international periodicals in 1986. The roots of the talk about knowledge management also go back to the 1930s. In terms of mental processes, cognitive activities and problem solving, Knowledge management also emerged in the early 1990s as a pure ICT approach. Knowledge was viewed as written or digital content. Answers are being sought in ICT tools such as databases. The term health services has evolved with the development of human history, and how it deals with disturbances in security and the health status of humans, leading to the establishment of medical centers and institutions to control infectious diseases, then determining appropriate medical methods and health practices according to the patient's health status, ending with multiple forms of health services that seek To improve the level of service in medical institutions and achieve a competitive advantage. With regard to the digital index for tracking terms on the subject of knowledge management processes and health services in databases and digital search engines, the researcher found that peer-reviewed scientific research ranked first in terms of the type of source of literature published in all search engines.