

"دور عمليات المعرفة في تطوير الخدمات الصحية"

إعداد الباحثة:

ابرار فالح السلمي

باحثة دكتوراه في جامعة الملك عبد العزيز، برنامج إدارة المعرفة

محاضرة في جامعة الملك عبد العزيز



الملخص:

هدف البحث الحالي إلى مراجعة أدب الموضوع المتعلق بعمليات إدارة المعرفة و دورها في تطوير الخدمات الصحية، ولتحقيق ذلك تم البحث في الإنتاج العلمي و الأدب ذو الصلة و اختيار الكلمات الأساسية و قواعد البيانات المناسبة. و البحث عن ملخصات ذات الصلة المنشورة والمتاحة للاطلاع و كذلك البحث في المنشورات باللغات العربية والأجنبية و الأبحاث المنشورة خلال السنوات الثمانية عشر الأخيرة من عام (2006-2023). وأشارت النتائج إلى عدداً من الموضوعات البحثية التي تناولتها مراجعة أدب الموضوع: أبرزها (دور إدارة المعرفة في اتخاذ القرارات في القطاع الصحي، تحديات و معوقات دور إدارة المعرفة في القطاع الصحي، دور إدارة المعرفة في تطوير جودة الخدمات الصحية، تأثير إدارة المعرفة و عملياتها في الخدمة الصحية، تطبيقات إدارة المعرفة في القطاع الصحي و تطوير الأداء، و أخيراً، مراجعات منهجية لإدارة المعرفة و أثرها في القطاع الصحي). واستعرضت الدراسة المؤتمرات وورش العمل والجمعيات العلمية التي تناولت الموضوع. وأوصت الباحثة ضرورة تركيز المؤسسات الصحية على احتياجات العملاء و استخدام أنظمة المعلومات و التكنولوجيا لمواكبة التطور في تقديم الخدمة الأمر الذي يساعد على تطوير الخدمات الصحية.

الكلمات المفتاحية: إدارة المعرفة، عمليات إدارة المعرفة، الخدمات الصحية، الصحة.

مقدمة:

يعتمد قطاع الرعاية الصحية بشكل كبير على المعرفة في أنشطته اليومية، ويعتمد تقديم الرعاية بشكل أساسي على تعاون مختلف الشركاء الذين يجب عليهم تبادل المعرفة من أجل توفير نتائج جيدة للمرضى. حيث يعتمد علاج أي مريض على الوصول إلى قدر كبير من المعرفة والخبرة، ولا يجب على مقدمي الرعاية الصحية مشاركة المعرفة السريرية فحسب، بل يجب أيضاً مشاركة إجراءات التشغيل القياسية. حيث تتغير المعلومات باستمرار مع تطور المجال الطبي، ومع نشر الأبحاث الجديدة. فإن العاملين في مجال الرعاية الصحية غارقون في المعلومات، ومع ذلك فإنهم يكافحون من أجل اكتشافها. فالعثور على المعلومات الصحيحة في الوقت المناسب يمكن أن ينقذ الأرواح بكل معنى الكلمة (Somasundaram, 2022).

مشكلة البحث:

برزت إدارة المعرفة في مؤسسات الرعاية الصحية باعتبارها تياراً هاماً من البحوث في واجهة الابتكارات التكنولوجية والنظم الصحية. حيث ينظر إلى إدارة المعرفة كمجموعة من التقنيات والعمليات التي تهدف إلى دعم إنشاء المعرفة ونقلها وتطبيقها في المنظمات (Girard, Girard, 2015). و على الرغم من أن أبحاث إدارة المعرفة في مجال رأس المال البشري قد اكتسبت زخماً مؤخراً مع توفير رؤى حول تبادل المعرفة في المجتمعات الصحية، فمن المهم تعزيز نتائج البحوث ذات الصلة في مجال الصحة وإدارة المعرفة ذات الصلة بكل من الأدبيات المعلوماتية الصحية وإدارة المجتمع الصحي (Rosário, Vilaça, Raimundo, Cruz, 2021). وتستخدم العديد من الشركات بالفعل أنظمة إدارة المعرفة لتنظيم المعرفة وتخزينها ومشاركتها بين الموظفين وتعزيز الكفاءة التشغيلية. يتم استخدام هذه الأنظمة بشكل متزايد من قبل مؤسسات الرعاية الصحية لرفع مستوى الرعاية للمرضى. ويعد الوصول إلى المعرفة الصحيحة في مجال الرعاية الصحية أمراً بالغ الأهمية، حيث يمكن أن تعتمد عليه حياة المريض. تعمل أنظمة إدارة المعرفة على تحسين التعاون بين الممارسين وتعزيز توافر المعرفة في جميع أنحاء المنظمة. مما يبرز دور إدارة المعرفة في مجال الرعاية الصحية. والتي تمكن الأطباء استخدامها للبحث عن الأعراض وغيرها من البيانات القيمة التي من شأنها أن تحدث فرقاً كبيراً في النتائج لمرضاهم (Jonathan, Davies, 2023).

وتعتمد خدمات القطاع الصحي 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. فتنطبق 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. ووفقاً لما ذكرته منظمة الصحة العالمية فإن الهدف من إدارة المعرفة هو سدّ الفجوات المعرفية بين البلدان المختلفة، فهي تهتم بتطوير النظم والعمليات التي تعزز المعرفة والمعلومات من أجل إيجاد الأصالة والإبداع والتعلم المستمر في المجال الصحي. وبناءً عليه فإن من أهم مكونات إدارة المعرفة في القطاع الصحي هي كلاً من: الاستراتيجيات، القوى البشرية والعمليات وأخيراً؛ التكنولوجيا (نعيمي، شليغم، 2020).

وتأسيساً على ما سبق؛ تحاول الباحثة إجراء مراجعة أدبية للأدب المنشور في الموضوع المتعلق بـ"عمليات إدارة المعرفة و دورها في تحسين الخدمات الصحية" في المملكة العربية السعودية، ويتفرع من ذلك مجموعة من الأسئلة الفرعية.

أسئلة البحث:

1. ما تطور الموضوعات والاتجاهات البحثية التي تناولها أدب الموضوع المتعلق بـ"عمليات إدارة المعرفة والخدمات الصحية".
2. ما هي أبرز الدراسات العربية والأجنبية التي تناولت أدب الموضوع المتعلق بـ"عمليات إدارة المعرفة والخدمات الصحية"؟
3. ما تتبع المؤشر الرقمي لمصطلحات أدب الموضوع المتعلق بـ"عمليات إدارة المعرفة والخدمات الصحية" في محركات البحث وقواعد البيانات؟

أهداف البحث:

1. التعرف على تطور الموضوعات والاتجاهات البحثية التي تناولها أدب الموضوع المتعلق بـ"عمليات إدارة المعرفة والخدمات الصحية".
2. تحديد أبرز الدراسات العربية والأجنبية التي تناولت أدب الموضوع المتعلق بـ"عمليات إدارة المعرفة والخدمات الصحية"؟
3. تتبع المؤشر الرقمي لمصطلحات أدب الموضوع المتعلق بـ"عمليات إدارة المعرفة والخدمات الصحية" في محركات البحث وقواعد البيانات؟

موضوع مراجعة أدب الموضوع

تغطي هذه المراجعة الأدب المنشور في موضوع عمليات إدارة المعرفة والخدمات الصحية، وتسعى هذه المراجعة إلى التعرف على دور عمليات إدارة المعرفة في تطوير الخدمات الصحية، من خلال استعراض التوجهات البحثية الحالية في هذا الموضوع في إطار فترة زمنية معينة، ثم بدراسة أكثر تعمقاً للدراسات التي تناولت أدب الموضوع والمحصورة في الفترة الزمنية من (2006-2023)، حيث تم اختيار هذه الفترة الزمنية تحديداً باعتبار أن عام 2006 كان بداية الاهتمام الحقيقي والبحث العلمي الجاد لهذا الموضوع، وما قبل ذلك لم تكن سوى محاولات بسيطة قد لا تذكر أحياناً في بعض مجالات البحث، في حين يرى البعض أن هذه الفترة كانت بداية تطور الاهتمامات البحثية الخاص بموضوع (عمليات إدارة المعرفة والخدمات الصحية)، حيث ظهرت العديد من الاتجاهات والمواضيع البحثية التي تناولتها الدراسات العربية والأجنبية. هذا ويرى بعض المختصين أن الدراسات والأبحاث التي أجريت قبل عام 2006 كانت بداية تناول الموضوع دون منهجية واضحة وطرق علمية محددة الخطوات. ناهيك عن أن السنوات العشرين الأخيرة كانت بداية التنافس الشديد والتوجه الجاد والعملية لضرورة تنظيم إدارة المعرفة في المؤسسات وحماية المعلومات والبيانات فيها وضمان نشرها وتطبيقها وتداولها بين المستخدمين. وقد بلغ عددها وفقاً للبحث الذي أجرته الباحثة في أربع محركات بحث وقواعد البيانات الرقمية (51) دراسة. 21دراسة

عربية، 30 دراسة أجنبية). وذلك بالرجوع إلى أربع محركات بحث أساسية. وتحديد الاتجاهات المستقبلية لموضوع البحث من وجهة نظر الباحثة.

حدود مراجعة أدب الموضوع:

1. **حدود موضوعية:** من خلال التعرف على عمليات إدارة المعرفة والخدمات الصحية.
 2. **حدود شكلية:** يشمل أدب الموضوع في تأثير عمليات إدارة المعرفة في الخدمات الصحية. حيث تضمن البحث الأدب المنشور في كلاً من: الرسائل الجامعية: ماجستير ودكتوراه. الكتب العلمية. المنشورات العلمية في الدوريات وأعمال المؤتمرات والتقارير العلمية.
 3. **حدود زمنية:** تشمل المراجعة الأدب المنشور والمحصور في الفترة الزمنية من (2006-2023) لتحليل العام ولمعرفة مواضيع الأبحاث (الاتجاهات البحثية) في هذا المجال لمتابعة ظهور موضوع البحث وتأثيره في الخدمات الصحية.
 4. **حدود لغوية:** تغطي المراجعة الأدبية المنشورات باللغتين (العربية - الأجنبية).
- مصطلحات الموضوع الرئيسية:** بالنظر إلى أدب الموضوع "عمليات إدارة المعرفة والخدمات الصحية" نجد أن مصطلحات الموضوع الرئيسية تمثلت في المحاور الثلاثة أدناه:

- ❖ **إدارة المعرفة: Knowledge Management:** يُعرف (العنزي، 2019) إدارة المعرفة بأنها "جهد مُنظم لتقاسم المعرفة داخل المؤسسة وخارجها من خلال استخدام الأنظمة والممارسات لحصر المعرفة وتوليدها وتخزينها وتنظيمها وتطبيقها في كافة الأنشطة الإدارية".
- ❖ **عمليات إدارة المعرفة: Knowledge management processes:** عرف (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:** وعرفها (أبو النصر، 2008) بأنها: "مجموعة البرامج والأنشطة الصحية التي تهدف إلى وقاية المجتمع من المشكلات الصحية وعلاج هذه المشكلات في حال حدوثها".

منهجية المراجعة في أدب الموضوع:

- اعتمد البحث على المنهج الوصفي و أسلوب تحليل المحتوى الذي يهتم بدراسة و تحليل الوثائق لفحص الأوراق العلمية المنشورة و الكتب و الرسائل العلمية و الدراسات البحثية و المؤتمرات و ورش العمل و الجمعيات العلمية التي تناولت موضوع دور عمليات المعرفة في تطوير الخدمات الصحية ، حيث تم اتباع المنهجية التالية:
1. تم البحث في الإنتاج العلمي والأدب ذو الصلة واختيار الكلمات الأساسية وقواعد البيانات المناسبة، وقد شمل البحث أربع محركات بحثية هي: Google Scholar، IEEE Explore، ERIC Explore، قاعدة دارالمنظومة.
 2. كما تم استخدام المحددات التالية: البحث عن الكلمات المفتاحية في العنوان الرئيسي. البحث عن ملخصات ذات الصلة المنشورات والمتاحة للاطلاع. البحث في المنشورات المتاحة للاطلاع. البحث في المنشورات باللغات العربية والأجنبية. البحث في الأبحاث المنشورة خلال السنوات الثمانية عشر الأخيرة من عام 2006 إلى عام 2023.
- وبعد ذلك تم تحليل العناوين وملخصات هذه الأوراق وقد تمت إضافة عدداً من الأبحاث لتوفير أساس لإطار مراجعة الأدب في هذا المجال.

مفهوم إدارة المعرفة

ينباین تعريف إدارة المعرفة بتباين مداخل المفهوم، وكذلك بتباين تخصصات وخلفيات الباحثين في مجال هذا المفهوم. كما يرجع هذا التباين إلى اتساع ميدان المفهوم و التغييرات السريعة التي تدخل عليه. فمن الصعب إيجاد تعريف محدد لمفهوم إدارة المعرفة. و يرجع ذلك بحسب رأي (Jashapara,2011) إلى تنوع وتعدد الطبيعة العلمية لإدارة المعرفة، فبعضها يمثل وجهة نظر الموارد البشرية وأخرى الإدارة الاستراتيجية، وأخر نظم المعلومات. وطبيعة تعدد التخصصات لإدارة المعرفة. ونتيجة تعدد المناهج والمداخل فإنه لا يوجد تعريف متفق عليه لإدارة المعرفة، فهناك من يعرفها من منظور المصدر البشري، وعرفها البعض من منظور النظم، بينما عرفها الآخرون من منظور استراتيجي، مع ذلك فإن إدارة المعرفة تهدف إلى تحسين أداء المنظمات من خلال تسهيل عملية التعلم من مصادرها متعددة سواء داخل المنظمات وخارجها، وسرعة الاستجابة للتغيرات التكنولوجية وبالتالي يصبح العاملون في المنظمة أكثر قدرة على حل المشكلات (عبد العال، 2014). كما نرى أن هناك سبب آخر أسهم في عدم الوصول إلى مفهوم محدد لإدارة المعرفة، هو نوع المعرفة نفسها، فكما نعلم هناك نوعان من المعرفة: الصريحة وهي الخبرات المحفوظة في الكتب والوثائق، وضمنية موجودة في العقل البشري. وتأكيداً لهذا التنوع فسوف نورد عدداً من التعاريف التي تناولت إدارة المعرفة من جهات نظر متعددة ومتنوعة، فمن منظور استراتيجي عرفها (Newman، 2000) أنها "مجموعة من العمليات التي تتحكم وتخلق وتنتشر وتستخدم المعرفة من قبل ممارسين لتزويدهم بالخلفية النظرية المعرفية اللازمة لتحسين نوعية القرارات وتنفيذها". ومن منظور نظم المعلومات فقد أشار (Mertins, Heisig 2001) إلى أنها جميع الطرق والأدوات والوسائل في المنهج الشامل التي تساهم في تعزيز عمليات المعرفة الأساسية. كما أن هناك العديد من التعريفات التي تناولتها من منظور اجتماعي ومنظور تكنولوجي، ومنظور عملياتي. وهذا الأخير ربما كان هو المنظور الأقرب الذي جذب اهتمام كثير من الباحثين والمختصين وتوسعوا فيه كونه يدور حول عمليات استقطاب المعرفة. ولعل التعريف الأكثر وضوحاً وشمولية لإدارة المعرفة في هذا السياق هو تعريف (ياسين، 2016) الذي يرى بأنها " حزمة أنشطة استقطاب وامتلاك، وتنسيق، ونشر، وتكوين وابتكار المعرفة واستخدامها لتحسين أنشطة الأعمال الأساسية من خلال الأفراد، فرق العمل، وعبر المجالات الوظيفية والتنظيمية". ويؤكد (Gandhi,2004) على أن إدارة المعرفة لا تهتم فقط بجمع المعلومات وتنظيمها وعرضها وتخزينها واسترجاعها. بل أنها تتكون من أساليب وخطوات وجهود استراتيجية مختلفة للمنظمة للحصول على ميزة تنافسية من خلال الاستفادة من أصولها المعرفية، الموجودة في موظفيها ومنتجاتها وعملياتها وعمالها. ومع ذلك، فإن الخطوة الأكثر أهمية هي تحديد المعرفة التي يمكن أن تعتبر أحد الأصول للمنظمة والاستفادة منها لتعزيز التعلم والإنتاجية. على الرغم من أن إدارة المعلومات والبيانات هي مكونات مهمة لإدارة المعرفة، إلا أنها تختلف عن إدارة المعلومات والبيانات بسبب تركيزها على التعلم التعاوني، والنقاط المعرفة الضمنية، والقيمة المضافة التي تقدمها. أما (Wray,2023) فيرى أنها "الطريقة التي تقوم بها الشركات بجمع المعلومات وتنظيمها وتحديثها ومشاركتها مع العملاء والموظفين وشركاء الأعمال. والعملية التي تساعد الفرق على جمع المعلومات وتنظيمها ومشاركتها باستخدام التكنولوجيا التي تتيح تخزين المعلومات والوصول إليها وتحديثها". فيما اتفق كل من (Parveen, Bangotra, 2020) أنها عملية النقا ومشاركة والاستخدام الفعال وتطوير عملية تنظيم المعرفة، وهي مجموعة من المبادئ والأدوات والممارسات التي تمكن الناس من خلق المعرفة والمساعدة في مشاركتها وترجمتها واستخدامها لخلق قيمة أكبر وتحسين الكفاءة. والاستفادة من المعرفة بطريقة فعالة ومُتسقة في المنظمات للحصول على ميزة تنافسية، وتمكين أنشطة الإدارة من جعل المعرفة مُتاحة للجميع في المنظمة الصحية.

وفيما يتعلق بمفهوم إدارة المعرفة الصحية فعرفت منظمة الصحة العالمية إدارة المعرفة بأنها "مجموعة من المبادئ والأدوات والممارسات التي تمكن الأشخاص من خلق المعرفة وتشارك ونقل وتطبيق ما يعرفونه لنقل القيمة وتحسين الفعالية" (WHO,2006). ويرى (Guptill, 2005) أن إدارة المعرفة في المجال الصحي تتمثل بأنها "موائمة الأشخاص، العمليات، البيانات

والتقنيات لتحسين المعلومات، التعاون، الخبرة، والتجربة من أجل رفع الأداء التنظيمي والنمو". في حين يجد (Acharuyul,2011) أنها "إنشاء، ونمذجة، ومشاركة، وتفعيل، وترجمة المعرفة الصحية بشكل مُنظم لتحسين نوعية رعاية المرضى". وبالتالي فإنها ضمان أن تكون المعلومات المناسبة مُتاحة للأشخاص المناسبين، وأن تُستغل منهم في الوقت المناسب، باعتبار القطاع الصحي قطاع مُترابط فإن المبادرة الناجحة في قسم ما يمكن أن تنتقل بسهولة لتُمارس في قسم آخر.

أنواع المعرفة: (Wray,2023)

- **المعرفة الصريحة:** هي المعرفة الظاهرة بشكل واضح والتي يمكن ملاحظتها بشكل واضح، وهي معلومات منظمة يسهل توثيقها ومشاركتها على شكل بيانات أو معادلات وصيغ علمية ومبادئ عالمية، ويمكن التعبير عنها على شكل كُتبيات، أو كمواصفات منتج ما، وتُعد المعرفة الصريحة معرفة رسمية ومُنسقة؛ حيث يسهل حفظها وتخزينها وتحديثها واسترجاعها وتعديلها.
- **المعرفة الضمنية:** هي المعرفة غير المُصرح بها أو التي يمكن التعبير عنها بصورة غير مباشرة، وهي تطبيق المعرفة المكتسبة من خلال الخبرة أو الحدس والرؤى الشخصية، وتشمل القيم والمُثل العليا والمشاعر والخبرات التي يحتضنها الفرد، ويصعب نقلها أو مشاركتها مع الآخرين لصعوبة صياغة هذه المعرفة وكتابتها وتدوينها باعتبارها جزءاً من الممارسات الشخصية المختزلة في العقول؛ وهي الأكثر قيمة من بين المعارف، وتؤدي إلى الرفع من مستوى الابتكار وزيادة القدرة التنافسية في المنظمة.
- **المعرفة التقريرية:** هي معلومات واقعية أو مبادئ ثابتة. يتضمن مثال المعرفة التقريرية تاريخ تأسيس شركتك.
- **المعرفة الإجرائية:** هي معلومات تصف كيفية القيام بشيء ما. يتضمن أحد الأمثلة على المعرفة الإجرائية مقالات إرشادية حول إعداد بريدك الإلكتروني على جهاز جديد

1. عمليات إدارة المعرفة

إدارة عمليات المعرفة هي الأخرى كانت محل خلاف بين الخبراء والمختصين في هذا الحقل، فبعضهم حصرها في عمليتي الابتكار والمشاركة، وهذا التصنيف قديم نسبياً. إلا أن أغلب الآراء تقريباً اتفقت على أربع أنواع من عمليات إدارة المعرفة، أوردتها (Smith, Lyles, 2011) وهي: خلق المعرفة؛ والذي يشير إلى التطوير التنظيمي الجديد في المجموعات والأفراد وتطوير البرامج التي تهدف إلى خلق المعرفة، وتخزين المعرفة واسترجاعها؛ وهذا يعود إلى تطوير وتنمية ذاكرة المنظمة، ونقل المعرفة؛ والذي يشير إلى نقل المعرفة إلى أي مكان تحتاجه وتطبقه فيه، وأخيراً تطبيق المعرفة؛ وهذا يستخدم في صناعة القرار وحل المشاكل بواسطة الأفراد والمجموعات في المنظمة.

هذا وتناولت غالبية المداخل والمفاهيم إدارة المعرفة على أنها عملية، وقد أشار أغلب الباحثين في حقل إدارة المعرفة إلى أن المعرفة مُشتقة من المعلومات من مصادرها الداخلية والخارجية، وهي لا تعني شيئاً بدون تلك العمليات التي تغنيها وتُمكننا الوصول إليها، المشاركة فيها، تخزينها، توزيعها، تنفيذها، استخدامها وإعادة استخدامها، وعمليات إدارة المعرفة تعمل بشكل متتابعي وتتكامل فيما بينها فكل منها تعتمد على سابقتها وتدعم العملية التي تليها لذلك نجد هذه العمليات تُشكل حلقة عند أغلب الباحثين رغم أنهم قد يختلفون في عدد العمليات وترتيبها ومسمياتها إلا أنهم يتفقون على العمليات الجوهرية التالية: تشخيص المعرفة، تحديد أهدافها، وتوليدها، تخزينها، توزيعها، وتطبيقها. ومن الواضح أن جوهر تحسين إدارة المعرفة يتمثل في تحسين عملياتها، وأن تحويل المدخلات التي تحصل عليها المنظمة (المعلومات) من مصادر خارجية وداخلية (المهارات والخبرات) إلى معرفة ثم المشاركة فيها وتخزينها وتوزيعها والمحافظة عليها ثم استرجاعها للتطبيق أو إعادة التطبيق تسمى عمليات إدارة المعرفة وهي عمليات متتابعة متكاملة فيما بينها (Mertins, Heisig, 2001).

هذا وحدد (الناصر، 2015) عمليات إدارة المعرفة في عدة نقاط، نجملها بالآتي:

1. توليد المعرفة: تشمل عملية توليد المعرفة وتطوير محتوى جديد أو استبدال المحتوى القائم في إطار المعرفة الضمنية والصريحة للمنظمة .
 2. خزن المعرفة واسترجاعها: وتشمل المعرفة الموجودة بأشكال متعددة ومتنوعة بما في ذلك الوثائق المكتوبة، والمعلومات المهيكلة وغير المهيكلة المخزنة في قواعد البيانات الإلكترونية، والمعرفة البشرية المرزمة والمخزنة في النظم الخبيرة والإجراءات والعمليات الموثقة، وكذلك المعرفة الضمنية المكتسبة من الأفراد والمجتمعات.
 3. مشاركة المعرفة: وهي إيصال المعرفة من المصدر بحيث يتم تعلمها وتطبيقها من قبل المتلقي لها، وفي المواقع التي تحتاج لها.
 4. تطبيق المعرفة: إن هدف إدارة المعرفة هو تطبيقها في المؤسسة، وتعد أهم مرحلة بإدارة المعرفة، وذلك من أجل إنتاج معارف جديدة، إذ أن امتلاك المؤسسة للمعرفة ونشرها بين جميع المرؤوسين فيها ليس غاية في حد ذاتها وإنما وسيلة لتعريفهم بظروف وبيئة المؤسسة الداخلية والخارجية.
- تأسيساً على ما سبق؛ فإن عمليات إدارة المعرفة هي العمليات النظامية التي تقوم بها الإدارة لزيادة الحصيلة المعرفية، إلا أنها تختلف من منظمة لأخرى، وقد اتفق العديد من الباحثون على خمس عمليات أساسية هي: (تشخيص، توليد، تخزين، توزيع، تطبيق المعرفة)

1. تشخيص المعرفة: يُعد تشخيص المعرفة من الأمور المهمة في أي برنامج لإدارة المعرفة، وعلى ضوء هذا التشخيص يتم وضع سياسات وبرامج العمليات الأخرى، لأن من نتائج عملية التشخيص تحديد نوع المعرفة المتوفرة ومقارنتها بما هو مطلوب معرفته لتحديد الفجوة المعرفية والجهد الذي تحتاجه المنظمة للاستمرار في عملية الاستثمار المعرفي الجديد، وكذلك من نتائج عملية التشخيص اكتشاف معرفة المنظمة وتحديد الأشخاص الحاملين لها ومواقعهم (العربي، 2013).
2. توليد المعرفة: يعني إبداع المعرفة وذلك من خلال مشاركة فرق العمل الداعمة لتوليد رأس مال معرفي جديد في قضايا وممارسات جديدة تساهم في تعريف المشكلات وإيجاد الحلول الجديدة لها بصورة ابتكارية مستمرة، كما تزود الشركة بالقدرة على التفوق في الإنجاز وتحقيق مكانة سوقية عالية، من هنا يتضح إن المعرفة والابتكار عملية مزدوجة ذات اتجاهين فالمعرفة مصدر للابتكار، والابتكار عندها يكون مصدراً لمعرفة جديدة (العلي، 2010).
3. تخزين المعرفة: باتت عملية خزن المعرفة والاحتفاظ بها مهمة جداً لاسيما للمنظمات التي تعاني من معدلات عالية الدوران العمل، والتي تعتمد على التوظيف والاستخدام بصيغة العقود المؤقتة والاستشارية لتوليد المعرفة فيها، لأن هؤلاء يأخذون معرفتهم الضمنية غير الموثقة معهم، أما الصريحة فتبقى مخزونة وموثقة في قواعد، كالذاكرة التنظيمية التي تحتوي على المعرفة الموجودة في أشكال مختلفة بما فيها الوثائق المكتوبة والمعلومات المخزنة في قواعد البيانات الإلكترونية والمعرفة الإنسانية المخزنة في النظم الخبيرة والمعرفة الموجودة في الإجراءات والعمليات التنظيمية الموقعة، ويعتبر التوثيق في الذاكرة التنظيمية طريقة ملائمة للمحافظة على المعرفة الظاهرة، أما المعرفة الضمنية فيتم الاحتفاظ بها عن طريق التدريب والحوار (حسن، 2008).
4. توزيع المعرفة: هي عملية نقل المعرفة الصحيحة والمطلوبة إلى الأشخاص المعنيين في الوقت المناسب من أجل القيام بمهام جوهرية، وتتمثل في إيجاد وسائل اتصال جيدة، وثقافة تشجع على توزيعها داخل المنظمة وكذلك إمكانية تبادل الخبراء والمختصين بين الوحدات والأقسام ومدى استخدام قنوات التوزيع المعرفية المتوفرة. ويشترط لدى توزيعها توافر أربعة شروط، هي: أن تكون هناك وسيلة لنقل المعرفة (شخصاً أو قد تكون شيئاً آخر). ويجب أن تكون هذه الوسيلة مدركة ومتفهمة تماماً لهذه المعرفة وقادرة على نقلها أيضاً. وأن يكون لديها الحافز للقيام بذلك وإلا تكون هناك معوقات تحول دون هذا النقل المعرفي.

5. **تطبيق المعرفة:** وذلك باستعمال المعرفة والاستفادة منها، فجميع الأنشطة والعمليات السابقة لجمع وإنتاج ونشر المعرفة لا يمكن أن يكتب لها النجاح إذ لم تتوج بالتطبيق العلمي للمعرفة في الأنشطة والممارسات اليومية من قبل الأفراد في المؤسسة. وتبدو العملية الأخيرة (تطبيق المعرفة) بداية الحركة الجديدة للمعرفة فهي في الواقع ليست نهاية المطاف وإنما مهذاً لولادة معرفة جديدة، إنها آخر عملية من عمليات إدارة المعرفة تقتض استخدام المعرفة وتطبيقها، وليست المؤسسات التي تمتلك أفضل معرفة من تضمن الميزة التنافسية، بل تلك التي تستخدم وتطبق المعرفة على أحسن وجه، ولتوفير هذه الميزة يجب تطبيق المعرفة في كامل الأنشطة. إن تطبيق المعرفة أكثر أهمية من المعرفة نفسها، ولن تقود عمليات التوليد والتخزين والمشاركة إلى تحسين الأداء التنظيمي مثلما تفعل عملية تطبيق المعرفة (خليفة، 2011).

2. الخدمات الصحية

تسعى المنشآت الصغيرة والكبيرة جميعها للارتقاء بمستوى الرعاية الصحية المقدمة حتى تصل لدرجة التفوق التي تُعد هدفاً يتوق إليه دائماً كل من مقدمي الرعاية والمستفيدين منها على حد سواء حيث تقوم تلك المنشآت باستخدام العديد من الاستراتيجيات، من أجل تحسين مستوى أدائها، ومن أهم الاستراتيجيات التي ينبغي أن تتبناها المستشفيات هو الاهتمام بالجودة واعتبارها أساساً لتطوير وتحسين المستشفيات التي تلبى الرغبات الكاملة للعملاء (عباس، 2004). وتعتبر الخدمات الصحية التي تقدمها المؤسسات الصحية مخرجات ملموسة كون هذه المؤسسات تقوم بتقديم خدماتها إلى المجتمع قبل ظهور الحاجة إليها (العلي، 2010). وقد عرفها Metzner, Darks, (2006) بأنها: "عبارة عن خطط وبرامج تدخل إلى المجتمع بهدف مكافحة الأمراض ومعالجة المرضى أو وقاية المجتمع منها". كما تعرف (عبد الرزاق، 2011) الخدمة الصحية بأنها: "مجموعة من الوظائف التي تعمل على إشباع الحاجات الإنسانية المرتبطة بالبقاء والاستمرار بشكل مباشر، وترتبط بالوظائف الأخرى للمجتمع كالوظيفة الاقتصادية، التعليمية، الاجتماعية وغيرها بشكل غير مباشر، بحيث تعطي للمريض القدرة على التكيف البيئي عن طريق توفير الدعم لقدراته البيئية، الحسية والنفسية بما يمكنه من تحقيق الأداء المطلوب". أما (العنزي، 2005) فيرى أنها "كافة الخدمات التي تقدم لإشباع حاجات أو رغبات صحية لطالبي الخدمة الصحية". وفي ذات السياق؛ يتمثل مفهوم الخدمة في "جميع النشاطات والعمليات التي تحقق الرضا والقبول لدى المستهلك مقابل ثمن ودون أن يتضمن تقديمها أي خطأ" (البكري، 2005). ويضيف هذا التعريف عاملاً هاماً هو خلو الخدمة المقدمة من أي عيب أو خطأ، لما لهذا من تأثير سلبي على من يقدمها والمستفيد منها على حد سواء. وهذا ما ينطبق تماماً على الخدمة الصحية، التي يتطلب أدائها كفاءة وفعالية عاليتين، لضمان تقليص مجال الخطأ لما له من تأثير سلبي على حياة المستفيد من الخدمة المقدمة. وفي هذا إشارة وتأكيداً على مسألة الجودة في تقديم الخدمة عموماً والصحية على وجه الخصوص.

المؤتمرات وورش العمل والجمعيات العلمية التي تناولت موضوع عمليات إدارة المعرفة والخدمات الصحية:

تعتبر المؤتمرات العلمية وورش العمل المقامة من أحد أهم وأفضل وسائل النشر العلمي التي أصبحت تلقى شعبية كبيرة لدى العلماء والمفكرين، لإتاحتها فرصاً متميزة للباحثين المهتمين لحضور المؤتمرات العلمية وتقديم نتائج أبحاثهم البحثية وعرض نتائجهم البحثية وتلقي الآراء وجمع الملاحظات وستقوم الباحثة في مجال البحث في أدب الموضوع باستعراضها على سبيل المثال لا الحصر، حيث تم البحث من خلال محركات البحث السابق ذكرها، حيث رصدت الباحثة مجموعة من المؤتمرات التي تناولت أدب الموضوع (عمليات إدارة المعرفة والخدمات الصحية)، وقد قامت الباحثة بتقسيم وترتيب ظهور المؤتمرات والندوات والأبحاث والأوراق العلمية على حسب السنوات من الأحدث إلى الأقدم، ونجملها بالآتي:

أولاً: المؤتمرات العلمية التي تناولت أدب الموضوع.

- **مؤتمر ومعرض الصحة الرقمية الدولي (HIMSS) 2022**، عقد خلال الفترة من 26-27 ربيع الآخر 1444هـ الموافق 20-21 نوفمبر 2022 في فندق هيلتون الرياض، تحت شعار "إعادة تصور مستقبل الصحة من خلال تمكين الصحة الرقمية"؛ ونظمه المجلس الصحي السعودي ممثلاً بالمركز الوطني للمعلومات الصحية بالشراكة مع منظمة جمعية أنظمة المعلومات والإدارة للرعاية الصحية الأمريكية والتعاون مع وزارة الصحة والهيئة السعودية للتخصصات الصحية. لمناقشة عدة قضايا أبرزها التحديات الراهنة والرؤى والأفكار حول الخطط المستقبلية والحلول الممكنة في مجال الرعاية الصحية على المستويين الإقليمي والدولي، وتبادل المعرفة والتجارب والخبرات في جلسات متنوعة وحوارات عالمية عن تحديات النظام الصحي والحلول المتاحة للارتقاء بجودة الرعاية الصحية، بالإضافة إلى مناقشة آليات رفع المستوى الصحي للمجتمع من خلال استثمار موارد الصحة الرقمية المتوفرة، وإبراز الدور الفعال للصحة الإلكترونية، وتقوية الصلة بين مخرجات التعليم في تخصص المعلوماتية الصحية وسوق العمل في القطاع الصحي. ومناقشة أحدث ما توصلت إليه التقنية المعلوماتية الصحية في مجال الرعاية الصحية وسبل الاستفادة منها، ونشر الوعي بأهمية تقنية المعلومات الصحية ودورها الفاعل في رفع كفاءة الأداء وتحسين جودة الخدمات والاستخدام الأمثل للموارد في القطاعات الصحية، إضافة إلى إبراز دورها الحيوي وتوفير أعلى جودة ممكنة في تقديم الرعاية الصحية لجميع المستفيدين.
- وفي عام 2021، عقد مؤتمر "الجودة والسلامة بين واقع الجائحة وآثارها": حيث نظم مجلس اعتماد المؤسسات الصحية مؤتمره السادس مركزاً على الاستراتيجيات الواجب التركيز عليها لتحسين جودة الخدمات الصحية محلياً وعالمياً بالاستناد إلى الدروس المستفادة من جائحة كوفيد 19. والكيفية التي تواجه بها منظمة الصحة العالمية الضغوط على العاملين في القطاع الصحي، بالإضافة إلى سبل تحسين الوصول إلى البيانات كمسألة مهمة لتمكين أصحاب القرار من اتخاذ قرارات مستنيرة.
- **المؤتمر الدولي الرابع للرعاية الصحية الأولية (2020)**، وعقد تحت شعار "بناء الأساس من أجل التميز". بتنظيم من وزارة الصحة العامة القطرية، حيث أكد على مدى أهمية الرعاية الصحية الأولية في أي منظومة صحية، ومجال الرعاية الصحية الأولية، وتوفير منصة لتبادل المعرفة، وفتح منتديات لمناقشة أفضل الممارسات من خلال انعقاد أكثر من 60 جلسة، بمشاركة حوالي 15 دولة من مختلف قارات العالم.
- **المؤتمر العربي لتطوير القطاع الصحي (2019)**: حيث أقيم بعنوان "الاتجاهات الحديثة في تطوير القطاع الصحي"، والذي تنظمه مؤسسة المؤشر الدولي للتدريب الصحي بالتعاون مع وزارة الصحة الأردنية. وهدف إلى تسليط الضوء على الأساليب الحديثة في تطوير القطاع الصحي وتشخيص المتغيرات المحلية وتأثيرها على القطاع وبناء نظام متكامل لتطوير الخدمات الصحية في الوطن العربي وتعزيز معرفة المشاركين بالعلاقة بين الطب والقانون.
- **مؤتمر ومعرض جودة الرعاية الصحية الرابع (2017)**: تحت عنوان "تجسير الفجوة بين تصميم أنظمة الجودة وتطبيقها"، سلامة المريض أولاً"، والذي ينظمه مجلس اعتماد المؤسسات الصحية (HCAC) في الأردن. وأكد على أهمية التركيز على أثر جودة الرعاية الصحية، بعرض تجارب عملية وبرامج تهدف إلى رفع كفاءة جودة الرعاية الصحية وسلامة المرضى، وتسهيل الضوء على أثر ذلك على مخرجات القطاع، كما يهدف إلى تعزيز أواصر التعاون بين دول المنطقة، وعرض أفضل الممارسات وأحدث الأبحاث المتعلقة بهذا القطاع.
- **مؤتمر ومعرض قطر التعليمي للمعلوماتية الصحية (2017)**، حيث نظمته مؤسسة حمد الطبية، بالتعاون مع جمعية نظم معلومات وإدارة الرعاية الصحية ومقرها الولايات المتحدة الأمريكية مؤتمر ومعرض قطر التعليمي للمعلوماتية الصحية الأول في الفترة من 7 إلى 9 ديسمبر/2017. لتسليط الضوء على نجاح برنامج نظم المعلومات الطبية في قطر وما ترتب عنه من فوائد بالنسبة للمرضى

- ساهمت في تحسين إجراءات السلامة، وتعزيز قدرة الأطباء على تشخيص الحالات بشكل فعال وسريع، وزيادة الكفاءة التشغيلية، وإتاحة الفرصة أمام الأطباء لتقليل الوقت الذي يمضونه في الأعمال الكتابية وقضاء وقت أطول مع المرضى.
- **المؤتمر العربي الأول تحت عنوان "إدارة المعرفة بناء الميزة التنافسية في عصر المعلوماتية" (2015)**، والذي نظمه الاتحاد العربي لتنمية الموارد البشرية (عضو اتحاد المستثمرين العرب) في القاهرة. وهدف إلى التعريف بالنموذج الجديد للمؤسسات في الدول التي حققت تقدماً هائلاً، والتعرف على طرق جمع المعلومات في المؤسسات المتقدمة في العالم، وطرق تنظيمها وطرق تنقيتها للإفادة منها، ومناقشة أدوار تكنولوجيا المعلومات في قيادة المؤسسات، والتعرف على الكيفية التي توضع بها استراتيجيات إدارة المعرفة في المؤسسات الرائدة في العالم، واكتساب مهارات ومناقشة الخبرات في مجال إدارة المعرفة في المؤسسات ومنها المؤسسات الصحية والمستشفيات، والتخطيط الاستراتيجي والسلوك التنظيمي فيها.
 - **كما عقدت قمة المعرفة (2015):** تحت شعار «الطريق إلى الابتكار» ونظمتها مؤسسة محمد بن راشد آل مكتوم في الفترة من 7 وحتى 9 ديسمبر/ 2015 ببنديق جراند حياة دبي. لمناقشة طرق توظيف الابتكار في أهم محاور تعزيز نشر ونقل المعرفة مثل التعليم والبحث العلمي وتكنولوجيا المعلومات.
 - **المؤتمر الدولي "مستقبل إدارة المعرفة بدول الشرق الأوسط" (2012):** والذي عقد في دبي بالإمارات، وعرض مؤتمر (إدارة المعرفة-الشرق الأوسط 2012) تجارب ألمانيا وسنغافورة وجنوب أفريقيا ومصر في مجال إدارة المعرفة، وعرض التجارب والنظريات الحديثة في هذا المجال حيث ناقش مستقبل مواقع التواصل الاجتماعي خصوصاً دور "فيسبوك" و"تويتر" وأجهزة الهواتف الحديثة مثل "آي فون" و"بلاك بيري" في نقل الخبرات والمعلومات وإدارة المعرفة في الشركات والمؤسسات بالعالم العربي، ويعرض تجارب عالمية لوسائل وتطبيقات إدارة المعرفة و دور إدارة المعرفة في اتخاذ القرارات السليمة بالمنظمات.
 - **أما المؤتمر العلمي الثاني "الجودة الشاملة في ظل إدارة المعرفة وتكنولوجيا المعلومات"** في جامعة العلوم التطبيقية الخاصة بالأردن؛ فعقد في عام 2006. وناقش عدة محاور من أبرزها إدارة المعرفة في منظمات الأعمال والإبداع والابتكار وإدارة المعرفة وإدارة المعرفة و التنمية المستدامة و إدارة المعرفة وإدارة المستشفيات والمعلوماتية وإدارة المستشفيات، ونظم المعلومات وإدارة المعرفة التسويقية وعلاقة الزبائن.
- ثانياً: ورش العمل التي تناولت أدب الموضوع**
- نظمت منظمة الصحة العالمية بالتعاون مع وزارة الصحة الليبية (2018) ورشة عمل تدريبية لمدة أربعة أيام حول إدخال نظام معلومات الصحة (DHIS) في ستة مرافق للرعاية الصحية الأولية في حي الأندلس، جنزور، سبها، إدري. طبرق والبيضاء. لتقوية المعلومات الصحية في القطاع الصحي، ومواجهة مشكلة الافتقار إلى إحصاءات البيانات لوضع أولويات صحية في السياسات النقدية والمالية في الميزانيات السنوية.
 - وفي السعودية؛ نظمت الأمانة العامة للمجلس الصحي السعودي بالتعاون مع المركز الوطني للتخصيص ومكتب تحقيق الرؤية في وزارة الصحة ورشة عمل بعنوان (التحول والتخصيص في النظام الصحي - الفرص والتحديات)، هدفت إلى توحيد الجهود والتكامل بين مختلف الجهات الحكومية لتحقيق رؤية المملكة 2030، والذي يُعد أحد أهم اختصاصات المجلس الواردة في المادة السابعة عشر من النظام الصحي السعودي وقرار مجلس الوزراء الموقر رقم (418) وتاريخ 1435/10/29هـ التي تهدف إلى ضمان التنسيق والتكامل بين الجهات الصحية في المملكة للوصول إلى مستوى صحي متميز وذلك بتحسين الصحة وخفض معدلات المرض والعجز والوفاة. وفي عام 1440هـ أقيمت ورشة عمل بعنوان (أمن المعلومات للقطاع الصحي)، وذلك في مدينة الرياض، بمشاركة الهيئة الوطنية للأمن السيبراني وأكثر من 12 جهة من المجالس والمدن الطبية والمستشفيات؛ حيث تأتي هذه الورشة

تجسيدا للأمر السامي الكريم بالموافقة على أن تكون إدارة أمن المعلومات في المنشآت الحيوية والحساسة مستقلة عن إدارة تقنية المعلومات والاتصالات.

- وفي عام 2014 عقدت ورشة عمل حول نظام المعلومات الصحية بالسويداء في سوريا، أقامتها مديرية صحة السويداء بالتعاون مع مديرية التخطيط والتعاون الدولي في وزارة الصحة ومنظمة الصحة العالمية اليوم حول نظام المعلومات الصحية هيرامس الذي يعنى بتوافر الخدمات الصحية اعتماداً على الخرائط في سورية خلال الأزمة الراهنة. وركزت الورشة على أن نظام هيرامس هو نظام تقييم توافر الموارد الصحية والخدمات ويعتبر نهجاً موحداً بدعم من النظام الأساسي القائم على البرامج ويهدف إلى تعزيز جمع وتصنيف وتحليل المعلومات عن مدى توافر الموارد والخدمات في حالات الطوارئ الإنسانية والصحية.
- نظم مركز المعلومات الصحية الفلسطيني في وزارة الصحة (2010) ورشة عمل تحت عنوان "تقييم نظام المعلومات الصحية الفلسطيني" باستخدام شبكة القياسات الصحية، في مقر جمعية الهلال الأحمر الفلسطيني في رام الله. وأكدت أهمية دور منظمة الصحة العالمية في شبكة المعلومات الصحية وتوفيرها الفرصة عبر شبكة المعلومات لبناء نظم معلومات ذات جودة عالمية تساهم في تطوير أداء المؤسسات الصحية وبالتالي تعزيز صحة المواطن الفلسطيني.

ثالثاً: الجمعيات العلمية

أما فيما يخص الجمعيات العلمية؛ فلم تجد الباحثة من خلال المراجعات السابقة في الإنتاج الفكري العربي والأجنبي ما يخص مجال أدب الموضوع مباشرة إلا بتقديم أوراق علمية متفرقة تخص إدارة المعرفة والخدمات الصحية كلا على حدى، وترى الباحثة إلى أنه على الرغم من ذلك، فإنه تجدر الإشارة إلى هذه المؤسسات لأهميتهما:

❖ **الجمعية العلمية السعودية للحاسبات الطبية**، تهدف إلى تحسين وتطوير الحاسبات المستخدمة في المجال الصحي، وانطلاقاً من ذلك تعمل الجمعية على جمع المختصين من ممارسين صحيين ومهندسين طبيين تحت مظلة واحدة تجمع العديد من التخصصات الصحية لنتج تخصصات بينية لها أثر فاعل في تطوير اهتماماتها المشتركة وبما يتوافق مع احتياجات المجال الصحي وسوق العمل. كما تسعى الجمعية وفق خطتها الإستراتيجية إلى التركيز على البحث العلمي ونشر ثقافة البحث العلمي والابتكار والإبداع، وتشجع الكفاءات المتميزة من المتخصصين في مجال اختصاص الجمعية من ممارسين صحيين ومهندسين وطلبة للمساهمة في صناعة المعرفة مما يتيح نشر ثقافة الحاسبات الطبية وخلق بيئة تحث على التطوير والابتكار وتحقيق الريادة في مجالات اختصاص الجمعية. ومما تجدر الإشارة إليه أن الباحثة لم تجد أي من منشورات حول الملتقيات والمنتديات التي أقامتها الجمعية على موقعها الإلكتروني على الشبكة العنكبوتية.

❖ **الهيئة السعودية للبيانات والذكاء الاصطناعي**: أنشئت الهيئة السعودية للبيانات والذكاء الاصطناعي (سدايا) بموجب الأمر الملكي رقم (أ/471) وتاريخ 1440/12/29هـ، وترتبط مباشرة برئيس مجلس الوزراء، ويرتبط بها تنظيمياً: مكتب إدارة البيانات الوطنية، والمركز الوطني للذكاء الاصطناعي، ومركز المعلومات الوطني، وتتمتع الهيئة بالشخصية الاعتبارية والاستقلال الإداري والمالي، ومقرها الرئيس في مدينة الرياض. وتهدف إلى مواصلة تحديث أجندة البيانات الوطنية والذكاء الاصطناعي بما يتوافق مع المبادئ الرئيسية. وتنفيذ أجندة البيانات والذكاء الاصطناعي على الصعيد الوطني وكذلك توجيه الجهات التابعة للهيئة بشأن تنفيذ أجندة البيانات والذكاء الاصطناعي، وزيادة استفادة الجهات الحكومية كافة من أجندة البيانات والذكاء الاصطناعي. وأخيراً؛ تعزيز صورة المملكة العربية السعودية باعتبارها دولة رائدة عالمياً في مجال البيانات والذكاء الاصطناعي.

• ثانيا: بداية الدراسات والاتجاهات البحثية في أدب الموضوع وكيفية تطورها

تناولت الباحثة تطور الاهتمامات البحثية الخاص بأدب الموضوع (عمليات إدارة المعرفة والخدمات الصحية) خلال الفترة ما بين (2006 - 2023). حيث رصدت الباحثة أبرز الاتجاهات والمواضيع البحثية التي تناولتها الدراسات العربية والأجنبية ال (51) عينة المراجعة، ونجملها بالآتي:

ففي عام 2008، كانت أوائل الدراسات ذات الصلة بأدب الموضوع (عمليات إدارة المعرفة والخدمات الصحية) حيث تناولت هذه الدراسة موضوع "تنفيذ ممارسات إدارة المعرفة في وحدات المستشفى في المنزل". من خلال اتباع منهج دراسة الحالة الفردية، قائم على المقابلة. (بمستشفى مورسيا، إسبانيا). هذا ولم يتم التوصل إلى دراسات للأعوام 2006 و2007 تتناول أدب الموضوع المحدد بالمتغيرين التاليين معاً (عمليات إدارة المعرفة والخدمات الصحية)، حيث وجدت هناك دراسات إلا أنها تناولت هذه المتغيرات كلا على حدى. وفي عام 2020 أجريت دراستان؛ إحداهما عربية وتناولت موضوع "نظم المعلومات الصحية المحوسبة وأثرها على القرارات الإدارية والطبية: دراسة تطبيقية على مستشفى غزة الأوروبي. والثانية أمريكية وتناولت موضوع دور الإنترنت في إدارة معرفة المريض: التعليم واتخاذ القرار.

أما في عام 2011، فقد أجريت أيضا دراستان، الأولى كانت دراسة ذات منهج مختلط (نوعي - كمي). وتناولت موضوع "تقييم أداء إدارة المعرفة لدى العاملين في المستشفى. أما الدراسة الثانية، فكانت دراسة وصفية تناولت موضوع "إدارة المعلومات في نظام الرعاية الصحية: منظور إدارة المعرفة".

وفي عام 2012، اقتصر الانتاج البحثي على دراسة واحدة، إلا أنها تميزت بمنهجها البحثي التحليلي المميز لأدب الموضوع في البلدان النامية، وبعنوان "نظرة عامة على تطبيقات إدارة المعرفة في تقديم الرعاية الصحية في البلدان النامية (مراجعة منهجية). واقتصر الإنتاج العلمي في عام 2013 على دراسة واحدة، تناولت موضوع "تبادل المعرفة الضمنية في الصناعة الصحية: تأثيرات العوامل الشخصية والتنظيمية والاجتماعية".

أما في عام 2014؛ فبدأ التوجه البحثي لتناول أنظمة إدارة المعرفة الإلكترونية في الخدمات الصحية، حيث تناولت أولى هذه الدراسات، وهي دراسة سعودية موضوع "مدى تبني المستشفيات السعودية لتقنيات الأعمال الإلكترونية الفاعلة: دراسة تطبيقية على المستشفيات العاملة في منطقة مكة المكرمة. أما الدراسة الثانية؛ فكانت أولى الدراسات التي تناولت "مشاكل إدارة المعرفة في الرعاية الصحية - دراسة حالة مبنية على النظرية البنائية".

وفي عام 2015؛ تركز الاتجاه البحثي في أدب الموضوع حول أهمية أنظمة المعلومات الصحية في تجويد القرارات الصحية، حيث أجريت في هذا العام دراستان؛ الأولى؛ تناولت موضوع "دور نظم المعلومات الصحية الإلكترونية في جودة القرارات الإدارية: دراسة تطبيقية في مستشفى خولة بمحافظة مسقط". أما الدراسة الثانية، فتناولت قضية هامة تتعلق بالصحة العالمية، حيث تناولت موضوع "تصور نموذج منطقي جديد لإدارة المعرفة للصحة العالمية": واتبعت منهج دراسة الحالة (بنغلاديش).

كذلك عام 2016، بدأ الإنتاج البحثي بالازدياد فيه، حيث أجريت في هذا العام 3 دراسات؛ بعضها ركز على أهمية إدارة المعرفة في اتخاذ القرارات الصحية، فقد أجريت دراسة تناولت موضوع "أثر استخدام نظم المعلومات الصحية في عملية اتخاذ القرار الطبي: دراسة تطبيقية: مستشفى الأمير حمزة في الأردن". أما الدراسة الثانية، فتناولت "دور مكونات نظام المعلومات الإدارية في تحقيق جودة الخدمات الصحية. دراسة استطلاعية لآراء عينة من القيادات الإدارية والمرضى الراقدين في المستشفيات الحكومية _ محافظة النجف الأشرف". أما الدراسة الثالثة والأخيرة، فتناولت عملية مراجعة منهجية بعنوان "تحليل إدارة المعرفة لتطوير الصحة العالمية".

وفي عام 2017؛ أجريت أيضاً 3 دراسات: دراستان اثنتان أجريت في السعودية، تناولت أحدهما منهج تحليل المحتوى لموضوع تطبيق إدارة المعرفة بالمؤسسات الصحية، أما الثانية، فتناولت "مصادر المعرفة ومعوقات تطبيق الممارسة المبنية على الأدلة بين ممرضات الصحة النفسية في المملكة العربية السعودية". أما الدراسة الثالثة فكانت أجنبية، وتناولت "دراسة تأثير إدارة المعرفة على الثقافة التنظيمية والفعالية التنظيمية في الطب والعلوم الصحية" في شنغهاي.

وفي العام 2018؛ أجريت 4 دراسات؛ منها دراستان عربيتان، ركزت فيها المواضيع البحثية على دور نظم إدارة المعلومات على أداء الموظفين، وفعالية القرارات الصحية، حيث تناولت الدراسة الأولى موضوع "أثر جودة نظم المعلومات الطبية على أداء الموظفين في المستشفيات الخاصة الأردنية". أما الدراسة الثانية، فتناولت موضوع "أثر تطبيق نظم المعلومات الطبية على فاعلية القرارات بمستشفى الأمير حمزة الحكومي". وفيما يتعلق بباقي الدراسات، فكانت دراستان أجنبيتان، إحداهما تناولت موضوع "معوقات إدارة المعرفة في القطاع الصحي في باكستان"، والثانية تناولت موضوع "ممارسات إدارة المعرفة في المنظمات الصحية".

وتزايد الإنتاج البحثي في عام 2019، حيث أجريت 8 دراسات ذات صلة بأدب الموضوع، 3 دراسات أجنبية، و5 دراسات عربية. ركزت بعضها على المواضيع البحثية المؤكدة على أهمية إدارة المعرفة في دعم القرارات في المنظمات الصحية، حيث أجريت دراسة بعنوان "نظم المعلومات الصحية المحوسبة وتأثيرها على القرارات الإدارية والطبية". الملتقى العلمي الدولي المعاصر للعلوم التربوية والاجتماعية والإنسانية والإدارية والطبيعية. "نظرة بين الحاضر والمستقبل". وفي دراسة أخرى، كان عنوانها "إطار محاكاة قائم على المعرفة لدعم القرار في المعهد الوطني البرازيلي للسرطان". في حين توجه أغلبية الدراسات لتوضيح أهمية إدارة المعرفة وأنظمتها في تطوير جودة الخدمات الصحية، وإدارة الجودة الشاملة في المستشفيات، من هذه الدراسات دراسة بعنوان "دور وفعالية إدارة المعرفة وتكنولوجيا المعلومات في تحسين جودة الخدمات الصحية بالجزائر". ودراسة بعنوان "دور إدارة معرفة العملاء في تحسين الخدمات الصحية بمدينة الملك عبد الله الطبية - مركز الأورام - جدة: دراسة حالة". ودراسة بعنوان "إدارة الصحة الإلكترونية وأثرها في إدارة الجودة الشاملة: الدور الوسيط لتكنولوجيا إدارة المعرفة في مستشفيات محافظة إربد". ودراسة بعنوان "تمذجة مسارات إدارة المعرفة نحو النتائج الاجتماعية والاقتصادية للمنظمات الصحية". ودراسة بعنوان "نموذج نضج إدارة المعرفة في المستشفى الإندونيسي". في حين اقتصر أدب الموضوع في هذا العام على دراسة واحدة فقط اتبعت منهج المراجعات الأدبية التحليلية، وهي دراسة بعنوان "العوامل المؤثرة على نجاح عملية إدارة المعرفة في منظمات الرعاية الصحية: مراجعة الأدبيات".

أما عام 2020؛ فترجع الإنتاج البحثي لأدب الموضوع في هذا العام إلى 5 دراسات، 4 دراسات منها عربية، و3 دراسات منها كانت من نصيب دولة الجزائر، وتناول أدب الموضوع لأول مرة في هذا العام عمليات إدارة المعرفة في القطاع الصحي، حيث أجريت دراسة بعنوان "دور عمليات إدارة المعرفة في تحسين جودة اتخاذ القرارات في المديرية العامة للخدمات الطبية العسكرية الفلسطينية"، كما تناول أدب الموضوع لهذا العام أيضاً دور إدارة المعرفة في تحسين جودة الخدمات الصحية، فقد أجريت دراسة بعنوان "دور إدارة المعرفة في تحسين جودة الخدمات، دراسة حالة: المؤسسة العمومية الاستشفائية محمد حميان وإخوانها، بتابلاط - ولاية المدية". ودراسة أخرى بعنوان "علاقة إدارة المعرفة بتحسين جودة الخدمات الصحية حالة القطاع الصحي بالقرارم قوقة - ميلة"، ومن جهة أخرى تناول أدب الموضوع أيضاً التوجه إلى تطبيقات وأدوات إدارة المعرفة في القطاع الصحي، فقد أجريت دراسة بعنوان "تطبيقات إدارة المعرفة في قطاع الرعاية الصحية". وأجريت دراسة أخرى (هي الدراسة الأجنبية الوحيدة) بعنوان "تطوير والتحقق من استبيان إدارة المعرفة للمستشفيات ومنظمات الرعاية الصحية الأخرى".

وعلى الرغم من تراجع الإنتاج العلمي لأدب الموضوع (عمليات إدارة المعرفة والخدمات الصحية) في عام 2021 إلى أربع دراسات إلا أنها تميزت بمنهجيتها المنفردة، فقد اقتصرت الأربع دراسات على المنهجية البحثية ذات المراجعات المنهجية والأدبية لأدب الموضوع:

وتناولت الدراسة الأولى عنوان "تنفيذ إدارة المعرفة والأدوات المستخدمة في الرعاية الصحية لاتخاذ القرارات المبنية على الأدلة: مراجعة منهجية". والدراسة الثانية عنوانها "مراجعة الأدبيات حول إدارة المعرفة الصحية في السنوات العشر الأخيرة (2009-2019)". أما الدراسة الثالثة فكانت بعنوان "تأثير إدارة المعرفة في خدمات الرعاية الصحية: مراجعة منهجية". أما الدراسة الرابعة والأخيرة فتناولت عنوان "نظرة عامة على تطوير الأنظمة الصحية الإلكترونية وتكاملها في إسكتلندا (مراجعة منهجية)". وتجدر الإشارة إلى أن جميع هذه الدراسات أجنبية.

واحتل عام 2022 مركز الصدارة في عدد الدراسات ذات الصلة بأدب الموضوع، حيث وصل عدد الدراسات التي تناولت أدب الموضوع حوالي 10 دراسات عربية وأجنبية، حيث ركزت المواضيع البحثية على قضية عمليات إدارة المعرفة ودورها في الخدمات الصحية، حيث تناول عدة دراسات ذلك، فتناولت دراسة عنوان "عمليات إدارة المعرفة وانعكاسها على جودة الخدمة الصحية/دراسة استطلاعية لآراء عينة من العاملين في مستشفى ابن الأثير التعليمي للأطفال في الموصل". ودراسة أخرى تناولت عنوان "عمليات إدارة المعرفة كمدخل لتحقيق جودة خدمات الرعاية الصحية دراسة مطبقة على مراكز صحة الأسرة بمحافظة الإسكندرية". وفي دراسة أخرى تناولت عنوان "إطار إدارة المعرفة الناشئ الذي اعتمده العاملون في مجال الرعاية الصحية في الصين لمكافحة مرض كوفيد-19". ودراسة بعنوان "توظيف القدرات المعرفية لاستدامة تطبيق حوكمة تكنولوجيا المعلومات في مؤسسات الرعاية الصحية". ومن جهة أخرى تناولت الدراسات توجهاً بحثياً آخر تمثل في تأكيد دور تطبيقات إدارة المعرفة في تحسين الأداء الصحي، ومن هذه الدراسات، دراسة بعنوان "تقييم استخدام التطبيقات الصحية لمرتادي العيادات الخارجي ومراكز الرعاية الصحية الأولية في مدينة الرياض". ودراسة بعنوان "دور تطبيق الإدارة الإلكترونية على تطوير أداء العاملين في مستشفى الملك خالد بنجران". ودراسة بعنوان "نهج منهجي لأنظمة إدارة المعرفة في مجال الرعاية الصحية في عصر البيانات الضخمة والذكاء الاصطناعي". كذلك تناول أدب الموضوع المنشور في هذا العام العديد من الدراسات ذات المراجعات المنهجية، كدراسة بعنوان "تحويل خدمات الرعاية الصحية من خلال إدارة المعرفة خلال كوفيد-19 في الهند". ودراسة بعنوان "القيادة والرعاية الصحية وإدارة المعرفة: مراجعة متكاملة". وهما دراستان أجنبية. إلا أن هذا التوجه لم يغب عن بعض الدراسات الوصفية مثل دراسة بعنوان "المعرفة والموقف والسلوك تجاه الممارسة القائمة على الأدلة بين ممرضات الطب النفسي: دراسة مقطعية".

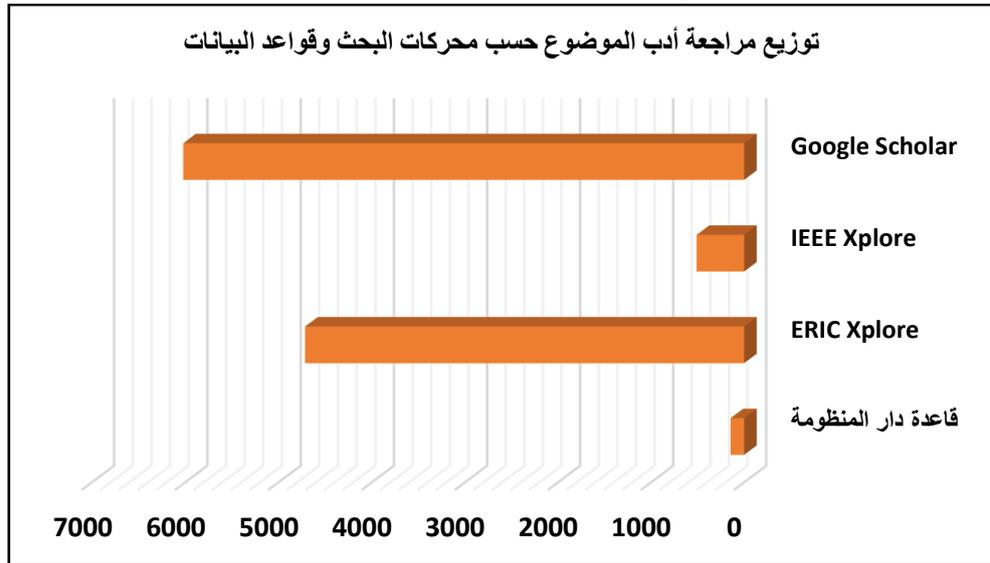
وأخيراً، نلاحظ أن أدب الموضوع الذي تم نشره في العام 2023 تناول موضوعاً خاصاً في الخدمات الصحية، حيث تركز البحث العلمي على دور إدارة المعرفة وعملياتها في الرعاية الصحية تحديداً ولغات محددة كالمسنين، وتقديم توصيات لتطوير هذه الخدمات لهذه الفئات الخاصة، وقد غطت هذا الموضوع عدداً من الدراسات، بلغ عددها 3 دراسات، منها دراسة بعنوان "أثر إدارة المعرفة على جودة الخدمات في دور رعاية المسنين". ودراسة أخرى بعنوان "تأثيرات إدارة المعرفة والأداء في مجال الرعاية الصحية: مراجعة منهجية للأدبيات". أما الدراسة الثالثة الأخيرة فتناولت التحديات والصعوبات التي تواجه الرعاية الصحية، وهي بعنوان "تحديات تطبيقات إدارة المعرفة القائمة على الذكاء الاصطناعي في قطاع الرعاية الصحية مراجعة علمية". كما تجدر الإشارة إلى أن دراستان من أصل ثلاث دراسات اتبعت منهج المراجعات العلمية المنهجية، وهو ما نقدر إليه الدراسات المعاصرة خاصة الدراسات العربية.

نستنتج مما تم استعراضه سابقاً، ما تميزت به الاهتمامات البحثية الخاصة بأدب الموضوع (عمليات إدارة المعرفة والخدمات الصحية) خلال الفترة ما بين (2006-2023)، من حيث ازدياد عدد الأبحاث التي تناولت الموضوع بشقيه معاً (عمليات إدارة المعرفة - الخدمات الصحية) كلاً على حدى، بالإضافة إلى تعدد الاتجاهات البحثية وتعدد المنهجيات البحثية المتعددة خاصة المراجعات المنهجية الأدبية وخاصة في السنوات الخمس الأخيرة، وهو ما نقدر إليه الدراسات العربية، ولعل هذا ما يعزز أهمية الدراسة الحالية،

ودورها في التأكيد على أهمية هذا النوع من الدراسات المنهجية مما يسهم في تحسين وتطوير الخدمات الطبية والصحية. ومن وجهة نظر الباحثة، ارتأت أن ارتباط الإنتاج الفكري العربي لموضوع أدب الموضوع تحديداً، قد اظهر اهتماماً كبيراً وتطوراً ملحوظاً في المملكة العربية السعودية، حيث نشرت 6 دراسات في المملكة العربية السعودية في الأدب المحصور في دراسة باللغة العربية ودراسة باللغة الإنجليزية، ولعل ذلك يعود إلى الارتباط الواضح بتحقيق رؤية 2030، حيث رصدت الباحثة جميع الدراسات السعودية التي أجريت في أدب الموضوع، حيث لوحظ أنها أجريت في الفترة من (2019-2023) أي بالسنوات الخمس الأخيرة، مما يشير إلى حراك بحثي قوي في المملكة حول تطبيقات إدارة المعرفة وأنظمتها وتطبيق عملياتها في تحسين الخدمات الصحية في القطاع الصحي والعائد إلى إدراك أهميتها في تحقيق الميزة التنافسية العالمية وتحقيق التنمية المستدامة.

❖ تتبع مراجعة أدب الموضوع (عمليات إدارة المعرفة والخدمات الصحية) حسب محركات البحث وقواعد البيانات التي تم البحث فيها، والتي نشرت فيها الدراسات المحصورة في الفترة من (2006-2023)، وفيما يلي توضيحاً لذلك.

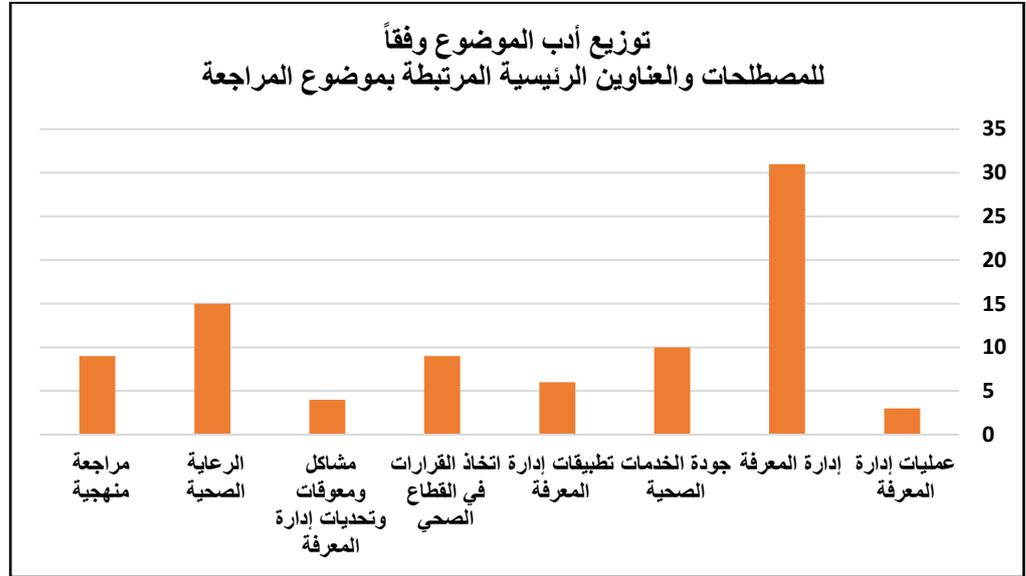
شكل رقم (1)مراجعة أدب الموضوع حسب محركات البحث وقواعد البيانات،



الاتجاهات البحثية في موضوع (عمليات إدارة المعرفة والخدمات الصحية)

❖ فيما يتعلق بتوزيع أدب الموضوع وفقاً للاتجاهات البحثية المرتبطة بموضوع المراجعة، فقد رصدت الباحثة مصطلحات العناوين الرئيسية في الدراسات التي تمت مراجعتها باللغتين العربية والإنجليزية، وعددها (51) دراسة والتي ارتبطت بأدب الموضوع (عمليات إدارة المعرفة والخدمات الصحية). وتجدر الإشارة إلى أن جميع عناوين الدراسات المحصورة قد تناولت كلا المتغيران معاً وليس منفردة، وفيما يلي توضيحاً لنتائج هذه المراجعة.

شكل رقم (2) توزيع أدب الموضوع وفقاً للاتجاهات البحثية المرتبطة بموضوع المراجعة في ضوء مصطلحات العناوين الرئيسية في الدراسات التي تمت مراجعتها.



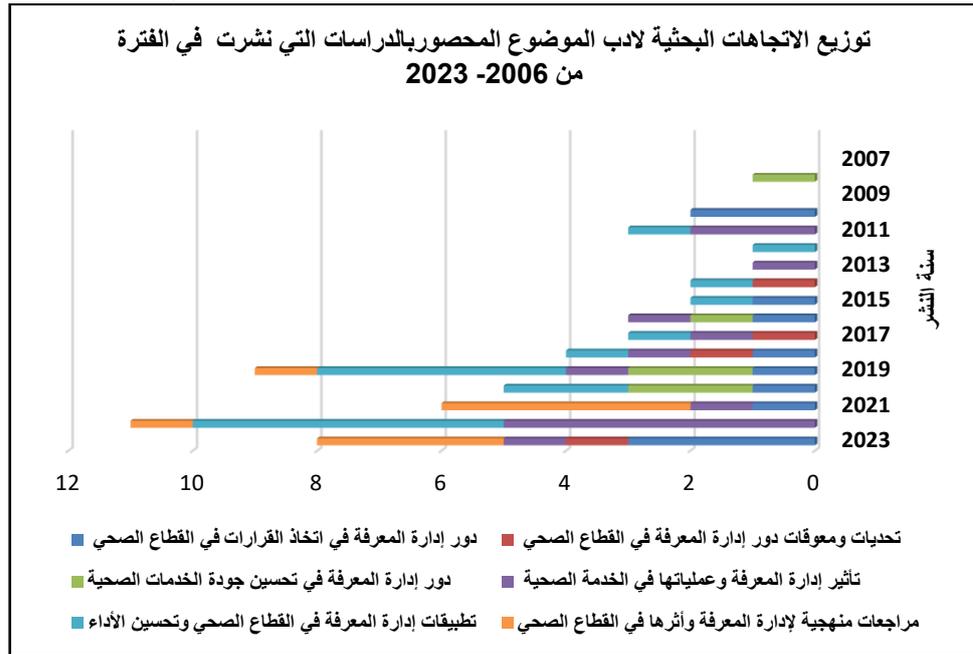
ويتبين من الشكل أعلاه؛ أن معظم الدراسات بحثت في موضوع إدارة المعرفة والخدمات والرعاية الصحية بشكل عام، وعددها 31 دراسة، في حين كان عدد الدراسات التي تناولت موضوع عمليات إدارة المعرفة في الخدمات الصحية كان قليلاً جداً، حيث اقتصر على ثلاث دراسات فقط، وجميعها دراسات عربية. كما يلاحظ من بيانات الشكل أعلاه قلة عدد الدراسات التي تناولت مشكلات ومعوقات وتحديات إدارة المعرفة في الخدمات الصحية، حيث بلغ عددها 4 دراسات، والجدير بالذكر أن عدد الدراسات التي تناولت أدب الموضوع كمراجعة منهجية تحليلية كان جميعها دراسات أجنبية وعددها 9 دراسات، ولم تجد الباحثة أي دراسة عربية تناولت أدب الموضوع كمراجعة منهجية تحليلية، مما يجعل هذه الدراسة من أوائل الدراسات - على حدود علم الباحثة-، الأمر الذي يؤمل أن تغني وتثري المكتبة العربية في هذه المجال. هذا ويوضح الجدول رقم (1) توضيحاً للمواضيع البحثية التي تناولتها الدراسات موضوع المراجعة.

جدول رقم (1) يوضح المواضيع البحثية التي تناولتها الدراسات موضوع المراجعة.

الرقم	المواضيع البحثية	عدد الدراسات
1	عمليات إدارة المعرفة	3
2	إدارة المعرفة	31
3	جودة الخدمات الصحية	10
4	تطبيقات إدارة المعرفة	6
5	اتخاذ القرارات في القطاع الصحي	9
6	مشاكل ومعوقات وتحديات إدارة المعرفة	4
7	الرعاية الصحية	15
8	مراجعة منهجية	9

- فيما يتعلق بتوزيع الاتجاهات البحثية لأدب الموضوع المحصور بالدراسات التي نشرت في الفترة من (2006-2023) وفقاً للسنة الدراسية التي نشرت فيها، فقد رصدت الباحثة الاتجاهات البحثية والمواضيع التي تناولتها الدراسات التي تمت مراجعتها باللغتين العربية والإنجليزية، وعددها (51) دراسة والتي ارتبطت بأدب الموضوع (عمليات إدارة المعرفة والخدمات الصحية). وفيما يلي توضيحاً لنتائج هذه المراجعة.

شكل رقم (3) توزيع الاتجاهات البحثية لأدب الموضوع وفقاً للسنة الدراسية التي نشرت فيها



نلاحظ من البيانات أعلاه أن مساهمات إدارة المعرفة البحثية في الخدمات الصحية تمحورت في ست مواضيع بحثية رئيسية:

1. دور إدارة المعرفة في اتخاذ القرارات في القطاع الصحي؛ كان هذا المحور ثاني أبرز المحاور البحثية التي تناولتها الدراسات موضوع المراجعة، حيث أكدت أهمية دعم عملية صنع القرار بشكل أفضل في أنظمة الصحة، حيث بلغ عدد الدراسات 11 دراسة.
2. تحديات ومعوقات دور إدارة المعرفة في القطاع الصحي؛ وكان الموضوع البحثي الأقل تداولاً في الدراسات التي تمت مراجعتها، حيث بلغ عددها 4 دراسات فقط، رغم أهمية الموضوع في تحديد هذه العوائق والعقبات والعمل على تجاوزها لتحقيق الميزة التنافسية لهذه المؤسسات الطبية، وأبرزها ضرورة تحديد العوائق أمام أنظمة جمع المعلومات ونشرها وتطبيقها، والعيوب في الخدمات الصحية الإلكترونية ورسائلها. وضرورة تطوير حلول تكنولوجيا المعلومات باستخدام KM لتوفير السلامة المهنية وحماية البيانات الطبية ومعالجة الثغرات واكتشاف تطورات الأمراض والأوبئة في الوقت المناسب.
3. دور إدارة المعرفة في تحسين جودة الخدمات الصحية، حيث بلغ عدد الدراسات التي تناولت هذا الاتجاه البحثي 6 دراسات، حيث توجه هذا الاتجاه البحثي إلى التأكيد على أهمية استخدام إدارة المعرفة كمورد لتأمين البيانات، عبر الثقافة والسلوك الاجتماعي لمشاركة المعرفة الذي يسمح باكتشاف جميع المعرفة المتاحة في المؤسسة الصحية لمشاركة البيانات ذات الصلة ونشرها والاستجابة للأوبئة وتقديم المعلومات الصحية بشكل أخلاقي. فضلاً عن استخدام المعلومات وتحويلها إلى ممارسات يمكن تعميمها اجتماعياً على المهنيين الصحيين. وجعل المعرفة في متناول الجميع.

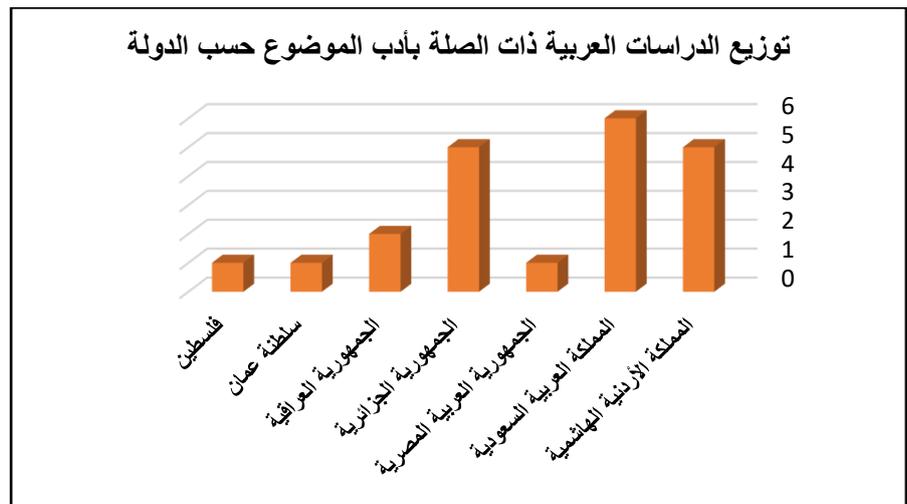
4. تأثير إدارة المعرفة وعملياتها في الخدمة الصحية. تناولت عدداً من الدراسات موضوع المراجعة وعددها 4 دراسات موضوعاً بحثياً آخر تمثل في توضيح أثر إدارة المعرفة وعملياتها في الخدمات الصحية، كدراسة تأثير إدارة المعرفة على الثقافة التنظيمية والفعالية التنظيمية في الطب والعلوم الصحية، وأثر المعرفة تجاه الممارسة القائمة على الأدلة بين ممرضات الطب النفسي، وأثر إدارة الصحة الإلكترونية في إدارة الجودة الشاملة، وأثر أنظمة إدارة المعرفة في مجال الرعاية الصحية في عصر البيانات الضخمة والذكاء الاصطناعي.

5. تطبيقات إدارة المعرفة في القطاع الصحي وتحسين الأداء، حيث ركز هذا المحور على تناول عدد من الدراسات لأنظمة إدارة المعرفة وتطبيقاتها ومنها أنظمة الذكاء الاصطناعي في تطوير القطاع الصحي وتحسين مستوى إدارة المؤسسات الطبية وموظفيها، حيث بلغ عددها (17) دراسة. وكان هذا المحور هو الأكثر تداولاً وبحثاً في الدراسات موضوع المراجعة.

6. مراجعات منهجية لإدارة المعرفة وأثرها في القطاع الصحي؛ ويعتبر هذا المحور المتميز في قمة الاتجاهات البحثية الحديثة في مجال إدارة المعرفة في القطاعات الصحية، والتي تهدف إلى تحليل تجارب وخبرات الدراسات البحثية السابقة ورصد أبرز ما توصلت إليه لاستخلاص العبر والدروس المستفادة وتطبيقها على الممارسات الطبية والصحية الحالية في سبيل الارتقاء بخدماتها وتطويرها وتعزيز قدرتها التنافسية، حيث بلغ عدد الدراسات التي تناولت منهجية المراجعات البحثية المنهجية 9 دراسات وجميعها دراسات أجنبية، وجميعها أعدت في السنوات الخمس الماضية (2019 إلى 2023). مما يؤكد افتقار الاتجاهات البحثية الست السابقة، والإنتاج الفكري العربي تحديداً إلى مثل هذا النوع من الدراسات والأبحاث التي تتناول عمليات إدارة المعرفة والخدمات الصحية.

يما يتعلق بتوزيع الدراسات العربية ذات الصلة بأدب الموضوع (عمليات إدارة المعرفة والخدمات الصحية) خلال الفترة من (2006-2023) حسب الدول، فقد رصدت الباحثة الدراسات العربية عينة المراجعة وفقاً للدول التي أعدت فيها الدراسة، لتوضيح النشاط البحثي لأدب الموضوع في تلك الدول، ويبين الشكل التالي توضحاً لذلك:

الشكل رقم (5) توزيع الدراسات العربية ذات الصلة بأدب الموضوع حسب الدولة

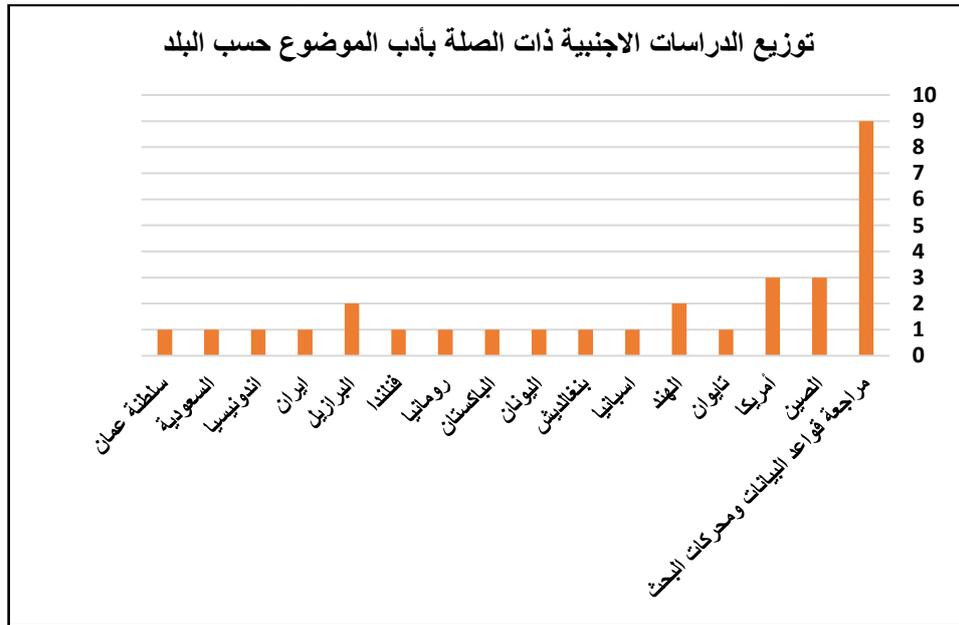


حيث يتضح من الشكل أعلاه؛ أن المملكة العربية السعودية قد احتلت المرتبة الأولى في الدول التي قامت بإعداد دراسات حول أدب الموضوع ذو الصلة بمعدل 6 دراسات باللغة العربية ودراسة باللغة الإنجليزية، وتلاه في المرتبة الثانية المملكة الأردنية الهاشمية،

والجمهورية الجزائرية، بمعدل 5 دراسات باللغة العربية، وتلاها الجمهورية العراقية بمعدل دراستان باللغة العربية، في حين جاءت كلا من مصر وسلطنة عمان وفلسطين في المرتبة الأخيرة بمعدل دراسة واحدة باللغة العربية.

❖ فيما يتعلق بتوزيع الدراسات الأجنبية ذات الصلة بأدب الموضوع (عمليات إدارة المعرفة والخدمات الصحية) حسب الدول، فقد رصدت الباحثة الدراسات الأجنبية عينة المراجعة وفقاً للدول التي أعدت فيها الدراسة، لتوضيح النشاط البحثي لأدب الموضوع في تلك الدول، وفيما يلي توضيحاً لذلك:

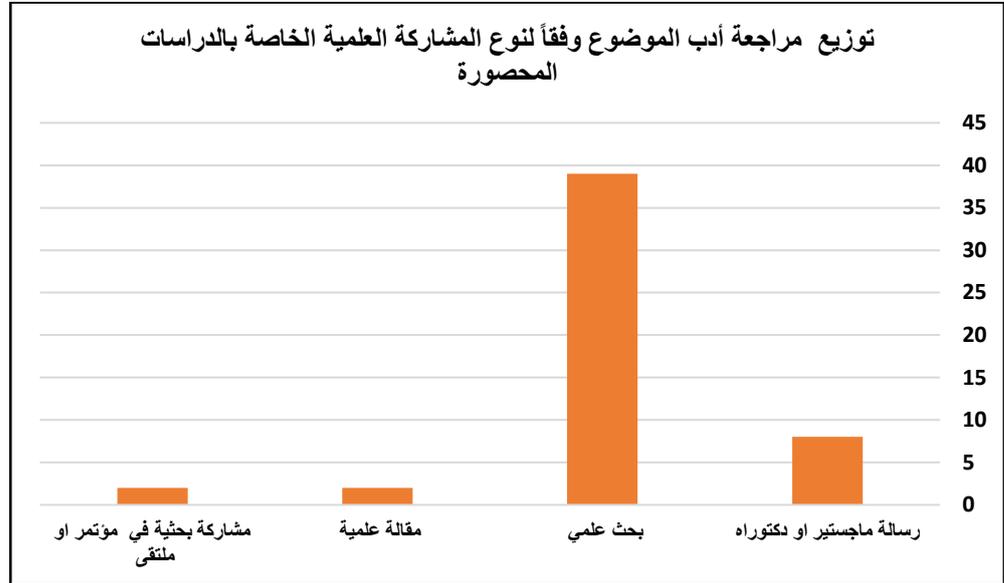
الشكل رقم (5) توزيع الدراسات الأجنبية ذات الصلة بأدب الموضوع حسب الدولة



حيث يتضح من الشكل أعلاه؛ أن معظم الدراسات الأجنبية التي أعدت حول أدب الموضوع ذو الصلة، كانت دراسات اتبعت منهجية المراجعة البحثية في قواعد البيانات ومحركات البحث في العديد من الدول عموماً دون الاقتصار على دولة ما، وعددها 9 دراسات، وتلاه في المرتبة الثانية الدراسات التي أعدت في الولايات المتحدة الأمريكية والصين وعددها 3 دراسات لكل دولة. أما البرازيل والهند فاقتصرت إنتاجها البحثي على دراستان فقط، في حين اكتفت بقية الدول عينة الدراسة بدراسة واحدة، وجميعها باللغة الإنجليزية. هذا وتجدر الإشارة إلى أن هناك دراستان أعدت في دول عربية وهما السعودية والجزائر، ولكنها نشرت باللغة الإنجليزية.

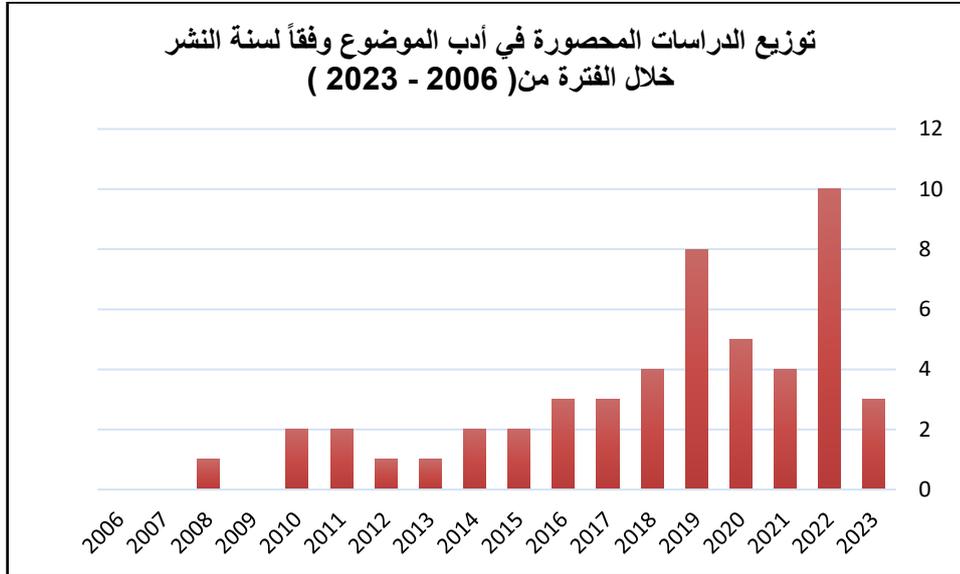
❖ توزيع الدراسات المحصورة في أدب الموضوع وفقاً لنوع المشاركة العلمية، فبين الشكل التالي توضيحاً لذلك:

الشكل رقم (6) توزيع الدراسات الخاصة بمراجعة أدب الموضوع حسب نوع المشاركة العلمية



حيث يتضح من الشكل أعلاه؛ أن توزيع الدراسات الخاصة بمراجعة أدب الموضوع ذو الصلة وفقاً لنوع المشاركة العلمية، تركز على إجراء البحوث العلمية المحكمة، حيث احتلت المرتبة الأولى في أدب الموضوع البحوث العلمية التي نشرت في مجلات علمية محكمة، وعددها 39 دراسة، تلاها رسائل الماجستير والدكتوراه وعددها 8، كما ويلاحظ أن جل رسائل الماجستير وأطروحات الدكتوراه المحصورة في أدب الموضوع والإنتاج الفكري كانت باللغة العربية ونشرت في الجامعات العربية في الدول العربية، وفي المرتبة الأخيرة جاءت الأوراق العلمية التي نشرت في المؤتمرات أو الملتقيات العلمية وعددها 2، وبنفس المرتبة الأخيرة أيضاً جاءت المقالات العلمية غير المحكمة وعددها 2. ونستنتج من البيانات في الشكل أعلاه أن جل الدراسات المحصورة في أدب الموضوع اتجهت إلى الأبحاث العلمية المحكمة لإثراء هذا الأدب الحديث نسبياً، ومحاولة الاستفادة من نتائج الدراسات التي اهتمت بعدة اتجاهات بحثية متنوعة مرتبطة بإدارة المعرفة لتطوير القطاع الصحي وخدماته. في حين احتلت المقالات العلمية العدد الأقل حظاً في الدراسات المحصورة في أدب الموضوع، وكذلك الحال للدراسات التي استهدفت المشاركة بالملتقيات العلمية والمؤتمرات محل الحوار والمناقشة.

❖ توزيع الدراسات المحصورة في أدب الموضوع وفقاً لسنة النشر خلال الفترة من (2006-2023)، فيما يلي توضيحاً لذلك:
شكل رقم (7) توزيع الدراسات المحصورة في أدب الموضوع وفقاً لسنة النشر في الفترة من (2006-2023)



يتبين الشكل أعلاه؛ نتائج مراجعة أدب الموضوع الخاص (بعمليات إدارة المعرفة والخدمات الصحية) والمتمثل بالدراسات المحصورة في المراجعة التي تناولتها الدراسة الحالية، وعددها 51 دراسة عربية وأجنبية (21 دراسة عربية، و30 دراسة أجنبية). حيث يتبين من البيانات أعلاه أن العام 2022 هو العام الأكثر حراكاً في المجال البحثي في موضوع أدب الموضوع (عمليات إدارة المعرفة والخدمات الصحية)، حيث بلغت عدد الدراسات 10 دراسات. تلاها في المرتبة الثانية عام 2019، حيث أجريت 8 دراسات خلال هذا العام، ثم تلاه عام 2020 بمعدل 5 دراسات، في حين كان معدل عدد الدراسات التي أجريت خلال العامين 2021 - 2018 حوالي 4 دراسات، أما عام 2023 وعام 2017، وعام 2016، فمتساوا في عدد الدراسات التي تناولت أدب الموضوع حيث بلغت 3 دراسات. أما الأعوام 2010، 2014، 2011، فبلغ عدد الدراسات التي أجريت فيها دراستين، وأخيراً؛ احتلت الأعوام 2013، 2008، 2012 المرتبة الأخيرة في إعداد الدراسات، حيث بلغت دراسة واحدة. كما يلاحظ من الشكل أعلاه عدم تغطية أدب الموضوع في الدراسات موضوع المراجعة في الأعوام (2006-2007-2009).

كما نستنتج من البيانات في الشكل السابق بداية زيادة الاهتمام البحثي بأدب الموضوع (عمليات إدارة المعرفة والخدمات الصحية)، في السنوات الخمس الأخيرة، الأمر الذي يؤكد أن المعرفة هي الأداة الحاسمة في مجال الصحة، ولأن أنشطتها تتضمن دائماً العلاقات الإنسانية والتواصل. أيضاً، يتضمن تنفيذ إدارة المعرفة مزايا أساسية مستدامة خاصة بالقطاع الصحي. لذلك يجب أن تكون عمليات إدارة المعرفة وعملياتها جزءاً من استراتيجيات رأس المال البشري والاقتصاد القائم على المعرفة أيضاً وبشكل تدريجي، إلى جانب التقييم المتزايد للمعرفة ذات الصلة والتي ربما أثرت على الأبحاث المتعلقة بإدارة المعرفة في السنوات الخمس الأخيرة في قطاع الصحي وخدماته.

الاصطناعي، وعليه لا بد من تكثيف الدراسات التي تستعرض مثل هذه التحديات والعمل على مواجهتها والتصدي لها، حيث استعرض الأدب السابق 4 دراسات فقط تتناول التحديات والصعوبات والعقبات التي تواجه عمليات إدارة المعرفة والخدمات الصحية. وفي الآونة الأخيرة أصبحت تقنيات الذكاء الاصطناعي والتعلم الآلي تلعب دوراً مهماً في عمليات اكتشاف المعرفة والتقاطها ومشاركتها وتطبيقها، مما يساعد في تطوير أنظمة إدارة المعرفة في خدمات المؤسسات الصحية، وعليه تأمل الباحثة إجراء المزيد من البحوث التي يتم فيها تفعيل مثل هذه التقنيات القائمة على الذكاء الاصطناعي وتكنولوجيا المعلومات والتعلم الآلي بشكل عملي وتطبيقي في الخدمات الصحية.

الخاتمة:

من خلال عملية البحث والاطلاع على الدراسات المنشورة في أدب الموضوع، لوحظ أنه بالرغم من التطور الحالي في تقنيات الذكاء الاصطناعي والإمكانات والفوائد المعروفة لأنظمة إدارة المعرفة في مختلف المجالات، مازال قطاع الرعاية الصحية يواجه العديد من التحديات التي تمنع الاستفادة الكاملة من أنظمة إدارة المعرفة وعملياتها لبناء أنظمة متكاملة وأكثر فعالية لتطوير الخدمات الصحية المقدمة. كما أظهرت الدراسات تزايداً في الاهتمام البحثي بعمليات إدارة المعرفة، ولكن ما زال هناك الحاجة إلى إجراء المزيد من الأبحاث لتحقيق فعالية أكبر في تفعيل عمليات إدارة المعرفة في الخدمات الصحية.

المراجع:

أولاً: المراجع العربية.

- أبو النصر، م. (2008). إدارة الجودة الشاملة. ط1. مصر: مجموعة النيل العربية.
- البكري، ب. (2005). إدارة المستشفيات. عمان: داراليازوري العلمية للنشر والتوزيع.
- بوعروج، ر. (2020). دور إدارة المعرفة في تحسين جودة الخدمات، دراسة حالة: المؤسسة العمومية الاستشفائية محمد حميان وإخوانها، ولاية المدية. رسالة ماجستير غير منشورة، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير. جامعة العربي بن مهيدي، الجزائر.
- حسن، ح. (2008). استراتيجيات الإدارة المعرفية في منظمات الأعمال. ط1، عمان: إثراء للنشر والتوزيع.
- خليفة، أ. (2011). مساهمة إدارة المعرفة في تحسين عملية صنع القرار الاستراتيجي بالمؤسسات الاقتصادية، رسالة ماجستير، كلية علوم التسيير. جامعة حمة الشهيد بالوادي، الجزائر.
- سفيان، ع. (2006). دور التسويق في قطاع الخدمات الصحية من وجهة نظر المستفيدين منها (المرضى) دراسة حالة: مصحة الصنوبر بمدينة سطيف، رسالة ماجستير، منشورة، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير والتجارة، جامعة محمد بوضياف المسيلة، الجزائر.
- عباس، س. (2004). قياس جودة الخدمات الصحية في المستشفيات الحكومية: دراسة تطبيقية على المستشفيات الحكومية في مدينة تعز/اليمن من وجهة نظر المستفيد. مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعة، ع 39، ص 259-282.
- عبد الرزاق، أ. (2011). استخدام تقانة المعلومات من أجل ضمان جودة الخدمة الصحية (حالة دراسية في عينة من مستشفيات مدينة بغداد)، مجلة الإدارة والاقتصاد، العراق، ع 90، ص 281-298.
- عبد العال، س. وعبد الرؤوف، م. (2014). أثر العبء الشخصي على وظيفتي توليد المعرفة والتشارك بها في الشركات الصناعية في الأردن. مج 17، ع 1، ص 17-46. البلقاء للبحوث والدراسات.
- العربي، ع. (2013). دور إدارة المعرفة في تحسين الأداء المستدام في المؤسسة الاقتصادية، مذكرة نيل شهادة الماجستير في إدارة الأعمال الإستراتيجية للتنمية المستدامة، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة فرحات عباس سطيف، الجزائر.
- العنزي، ع. (2005). إدارة الجودة الشاملة للخدمات العامة. ط1. الكويت: مكتبة الفلاح للنشر والتوزيع.

العنزي، إ. (2018). دور عمليات إدارة المعرفة في تحسين جودة الخدمات المقدمة في كليات ومعاهد الهيئة العامة لتعليم التطبيق في دولة الكويت. رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية، جامعة آل البيت، لأردن.

العلي، ع. (2010). تطبيقات في إدارة الجودة الشاملة. ط1. عمان: دار المسيرة للنشر والتوزيع.

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

النمر، س. و خاشقجي، ه. و فتحي، م. و حمزاوي، م. (2019). الإدارة العامة. الأسس والوظائف والاتجاهات العامة. ط9. السعودية: مكتبة الشقري للنشر.

ياسين، س. (2016). إدارة المعرفة المفاهيم والنظم التقنية. ط1. عمان: دار المناهج للنشر والتوزيع.

ثانياً: المراجع الأجنبية:

- Acharuylu, V. (2011). Information Management in a Health Care System: Knowledge Management Perspective. *International Journal of Innovation, Management and Technology*, 2(6) 534-537.
- Berkowitz, E. (2021). History of Health Services Research Project. National Information Center on Health Services Research and Health Care Technology (NICHSR). National Library of Medicine. <https://www.nlm.nih.gov/nichsr/about-NICHSR.html>
- Bolarinwa, A., Salaudeen, G. (2012). Overview of knowledge management applications in health care delivery of developing countries. *Academic Research International*, 3(3), 38-45.
- Bolisani, E., and Bratianu, C. (2017). Knowledge strategy planning: an integrated approach to manage uncertainty, turbulence, and dynamics. *J. Knowl. Manag.* 21, 233–253. doi: 10.1108/JKM-02-2016-0071.
- Bray, D. (2007). "SSRN-Literature Review – Knowledge Management Research at the Organizational Level". SSRN 991169
- Chave, W. (1984). "The Origins and Development of Public Health. "In Oxford Textbook of Public Health, Vol. 1: History, Determinants, Scope, and Strategies, W. W. Holland, editor, R. Detels, editor, and G. Knox, editor., eds. Oxford Medical Publications, Oxford University Press, New York.
- 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–June 1993. ISSN 0017-8012. Retrieved 2019-01-15.
- 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>
- Jonathan, D. (2023) 13 steps to create an effective knowledge management strategy. <https://www.happeo.com/blog/knowledge-management-strategy>
- Harris, K. (1998). Gartner group's Knowledge Management Glossary. Gartner group's Commentary. September 18th. pp1-6.
- 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.
- Gandhi, S. (2004). Knowledge management and reference services. *The Journal of Academic Librarianship* 30(5): 368-381.
- Girard, P. & Girard, L. (2015). Defining knowledge management: Toward an applied compendium, *Online Journal of Applied Knowledge Management*. 3(1), pp. 1-20
- Guptill, J. (2005). Knowledge Management in Health Care. *Journal of Healthcare Finance*, 31(3), 10-14.
- Kothari, A. & Rudman, D. & Dobbins, M. & Rouse, M. & Sibbald, S. & Edwards, N. (2012). The use of tacit and explicit knowledge in public health: a qualitative study, *Implementation Science*, vol. 7, no. 1.
- Kurniawan Y. & Jingga F. & Limantara N. (2019). The knowledge management maturity model for Indonesian hospital. *International Journal of Recent Technology and Engineering*. 8(3), 6391–6400
- 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.
- 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.
- Mertins K. & Heisig P. & Vorbeck J. (2001). "Knowledge Management: Best Practice in Europe" Springer Verlag Berlin Heidelberg. (2001). p. 28.
- Metzner, D. (2006). *Management health services organization* (N. Y: The Free Press, 2006).

- Mustonen-Ollila E.& Nyerwanire H.& Valpas A.(2014).Knowledge Management Problems in Healthcare - A Case Study based on the Grounded Theory.DOI:10.5220/0005028200150026 In Proceedings of the International Conference on Knowledge Management and Information Sharing (KMIS-2014), pp 15-2.
- National Library of Medicine.(2011).History of Health Services Research Project [accessed on January 22, 2013]. Available at <http://www.nlm.nih.gov/hmd/nichsr/home.html>
- Newman,B.,&Conrad,K.(2000).A Framework for-16 Characterizing Knowledge Management Methods Practices and Technologies.In PAKM.<https://scholar.google.com/scholar?q=A+Framework+for+-16+characterizing+KnowledgeManagement+Methods,Practices,andTechnologies&hl=ar>
- 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>.
- Parveen,K& Bangotra,P. (2020).Evolution of Knowledge Management -Journey from Information Sharing to Knowledge Management with special reference to India. 6. 3183-3191.
- Rosário, A.& Vilaça, F.& Raimundo, R.& Cruz, R. (2021). Literature review on Health Knowledge Management in the last 10 years.(2009-2019).The Electronic Journal of Knowledge Management,18(3), pp.338-355, available online at www.ejkm.com.
- Rosner,D.&Grote,B.& Hartman, K.& Hofling,B.& Guericke,O.(1998)."From natural language documents to sharable product knowledge:a knowledge engineering approach".In Borghoff, Uwe M.; Pareschi, Remo (eds.). Information technology for knowledge management. 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.
- Smith, m.& Lyles,m.(2011).Handbook of Organization learning and knowledge management.2nd Edition 2011, paperback,710pp ISBN: 978-0-470-9726 November 2011 Journal of Medical Marketing 11(4):331-332.
- Somasundaram,P.(2022)How is knowledge management used in healthcare?.Document360 Blog. <https://document360.com/blog/knowledge-management-in-healthcare>
- 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>.
- Tang,H.(2017).A Study of the Effect of Knowledge Management on Organizational Culture and Organizational Effectiveness in Medicine and Health Sciences. EURASIA Journal of Mathematics Science and Technology Education.13(6).1831-1845.
- 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>
- University of Texas.(2017,May18). Knowledge Management. Retrieved from <http://www.bus.utexas.edu/kman/answers.htm#how>
- WHO. (2006). Regional strategy for knowledge management to support public health. Regional office for the East Mediterranean
- Wray,H.(2023).What is knowledge management?Definition types and benefits. <https://www.zendesk.com/blog/knowledge-management-system>.
- <https://sdl.edu.sa/SDLPortal/ar/A-ZArabic.aspx>
- <https://search.mandumah.com/MyResearch/Home>
- <https://eric.ed.gov/?multimedia-searching>
- <https://scholar.google.com>

“Literature Review of the Topic” (Knowledge management processes and health services)

Researcher:

Abrar Faleh Al-Salami

Abstract:

The current research aimed to review the literature on the subject of “Knowledge Management Processes and Health Services”. Searching for publications available for viewing, publications in Arabic and foreign languages, research published during the last eighteen years (2006-2023). The results indicated that there are a number of research topics that were addressed in the subject literature review: most notably (the role of knowledge management in decision-making in the health sector, challenges and obstacles to the role of knowledge management in the health sector, the role of knowledge management in improving the quality of health services, the impact of knowledge management and its processes in service). healthcare, knowledge management applications in the health sector and performance improvement, and finally, systematic reviews of knowledge management and its impact in the health sector. The results of the review also provided an analysis of the beginning of the emergence of studies and research trends in the literature on the subject and how they developed. It also reviewed the conferences, workshops, and scientific societies that dealt with the subject.

The researcher recommended that health institutions should focus on customer needs and use information systems and technology to keep pace with developments in service provision, which helps improve the quality of health service.

Keywords: Knowledge management, Knowledge management processes, Health services, Health.