

إدارة المعرفة ودورها في تحسين جودة الخدمات في القطاع الصحي: دراسة تطبيقية في مستشفى الملك خالد

صالح علي سعيدان آل منصور

باحث ماجستير إدارة المستشفيات – معهد إدارة المستشفيات واقتصاديات الصحة – جامعة حلوان

إشراف

د. ندى محمد حافظ إبراهيم
مدرس بقسم الرياضة والتأمين والإحصاء التطبيقي
كلية التجارة وإدارة الأعمال - جامعة حلوان

أ.د/ إبراهيم محمد علي أبو سعدة
أستاذ ورئيس قسم إدارة الأعمال
كلية التجارة - جامعة الأزهر

الملخص :

إن الهدف الرئيسي للدراسة الحالية يتمثل في التعرف على دور إدارة المعرفة بمختلف عملياتها (تشخيص المعرفة، توليد المعرفة، تخزين المعرفة، نقل وتوزيع المعرفة، وتطبيق المعرفة) في تحسين جودة الخدمات بمختلف أبعادها (الاعتمادية، والضمان، والاستجابة، والملموسية، والتعاطف) في مستشفى الملك خالد بنجران. ولتحقيق هدف الدراسة، استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي في إعداد الدراسة، كما استخدم الباحث الاستبانة كأداة رئيسة لجمع البيانات من عينة الدراسة، وتكونت عينة الدراسة من عينة عشوائية بلغت (٣٠٠) من الموظفين العاملين في مستشفى الملك خالد بنجران. ومن خلال تحليل البيانات، توصل الباحث لعدة نتائج، أهمها: أشارت النتائج إلى أن العاملين في مستشفى الملك خالد يمتلكون بدرجة كبيرة تصوراً حول مفاهيم إدارة المعرفة وعملياتها (المتوسط الحسابي = ٣,٧٦). كما أشارت النتائج إلى وجود مستوى كبير من جودة الخدمات الصحية في مستشفى الملك خالد بنجران من وجهة نظر العاملين (المتوسط الحسابي = ٣,٧٥). وتوصلت الدراسة إلى وجود تأثير ذو دلالة إحصائية لإدارة المعرفة بمختلف عملياتها على جودة الخدمات الصحية بمختلف أبعادها في مستشفى الملك خالد بنجران. وفي ضوء هذه النتائج، أوصت

الدراسة بعدة توصيات، أهمها: تشجيع العاملين داخل مستشفى الملك خالد على تبادل المعرفة بينهم بما يخدم بيئة العمل وانجاز المهام المختلفة حسب الاختصاص.

الكلمات المفتاحية: إدارة المعرفة، جود الخدمات الصحية، مستشفى الملك خالد بنجران.

Abstract:

The main objective of the current study is to identify the role of knowledge management with its various processes (knowledge diagnosis, knowledge generation, knowledge storage, knowledge transfer and distribution, and knowledge application) in improving the quality of services in its various dimensions (reliability, assurance, responsiveness, tangibility, and empathy) at King Khaled hospital in Najran. To achieve the objective of the study, the researcher used the descriptive analytical approach in preparing the study. The researcher also used the questionnaire as the main tool for collecting data from the study sample. The study sample consisted of a random sample of (300) employees working at King Khalid Hospital in Najran. Through analyzing the data, the researcher reached several results, the most important of which are: The results indicated that employees at King Khalid Hospital have a high degree of perception about knowledge management concepts and processes (mean = 3.76). The results also indicated a high level of quality of health services at King Khalid Hospital in Najran from the employees' point of view (mean = 3.75). The study found a statistically significant effect of knowledge management in its various

operations on the quality of health services in its various dimensions at King Khalid Hospital in Najran. In light of these results, the study recommended several recommendations, the most important of which are: Encouraging workers within King Khalid Hospital to exchange knowledge among themselves to serve the work environment and accomplish various tasks according to specialty.

Keywords: knowledge management, quality of health services, King Khalid Hospital in Najran.

المقدمة:

إن المستشفيات تتميز بأنها يتم فيها إنتاج المعلومات الطبية واستخدامها وتخزينها بشكل مكثف، وتعد إدارة المعرفة مهمة للغاية خاصة في توفير خدمات الرعاية الصحية عالية الجودة لأن كل عملية تعتمد على المعلومات والمعرفة يمكن أن تؤثر بشكل مباشر على حياة المرضى (Karamitri et al, 2015). وتعتبر الجودة جزءاً لا يتجزأ من عملية الإدارة اللازمة لتحقيق التحسين المستمر والأداء في المنظمة، وفي الوقت الحاضر أصبحت تقنيات الإدارة الحديثة وبخاصة "إدارة المعرفة" مستخدمة بشكل متزايد في تقديم خدمات الرعاية الصحية عالية الجودة، حيث يتم تحويل البيانات التي يتم جمعها وتحليلها في جميع مراحل إدارة الجودة إلى معرفة تحمل قيمة مهمة في الخدمات الصحية (Fleurissaint et al, 2020). ولأجل ذلك أصبح من الأهمية القصوى النظر في كيفية تنفيذ إدارة المعرفة في القطاع الصحي، حيث إن إدارة المعرفة أمر معقد، وبخاصة في مجال الصحة، وتطبيقها أمر بالغ الأهمية، لأن المجال الصحي يتضمن تقنيات متنوعة ومهنيين ذوي خلفيات وعمليات متنوعة تتطلب الكثير من الاهتمام، كما أن من المميزات الأخرى للمجال الصحي هي كثافة المعرفة، حيث أنها متخصصة للغاية، ولها اعتماد قوي على المعرفة المهنية، وتعقيد التشغيل وصعوبة الأتمتة (الصافي، ٢٠١٩م).

ولقد انتشرت إدارة المعرفة كمفهوم وممارسة بشكل متزايد في منظمات الرعاية الصحية والاجتماعية في العقود الأخيرة، ففي بداية الألفية، سبق لفان بيفرين (٢٠٠٣) أن تساءل في عنوان مقاله: “هل الرعاية الصحية هي إدارة المعرفة؟” وخلص إلى أن هناك حاجة إلى نماذج وأدوات وتقنيات محددة في قطاع الرعاية الصحية، ومنذ دراسة فان بيفرين اهتم النقاش المستمر منذ عقود حول الصحة والرعاية الاجتماعية (Hujala and Laihonon, 2021).

لذا وبناءً على ماسبق؛ تأتي الدراسة الحالية بهدف تسليط الضوء على واقع إدارة المعرفة في إحدى المنظمات الصحية في المملكة العربية السعودية ألا وهي مستشفى الملك خالد، ومن ثم الاهتمام بالكشف عن دور إدارة المعرفة في تحسين جودة الخدمات المقدمة في المستشفى.

مشكلة وتساؤلات الدراسة:

لقد شهدت المؤسسات الصحية توسعاً وتطويراً سريعاً وتنافساً، ويعد ذلك من أهم الأسباب الدافعة إلى زيادة الحاجة إلى تحسين جودة الخدمات الصحية في ظل الارتفاع المستمر في تكلفة هذه الخدمات، وأيضاً التباين الكبير والواضح في جودة ومردودية ونتائج الخدمة الصحية.

وعلى مستوى المملكة العربية السعودية؛ أصبح هناك اهتمام متزايد بتحسين جودة الخدمات الصحية، وتعزيز جودة الحياة الصحية والرفاهية للمواطنين، وذلك في ظل إطار سعي وزارة الصحة وفي إطار برنامج التحول الوطني الذي يستهدف مواكبة رؤية المملكة ٢٠٣٠. وتعد إدارة المعرفة بحسب ما توصلت اليه الدراسات العلمية أداة وأسلوب هام ومؤثر تستخدمه المنشآت الصحية لتحسين جودة الخدمات.

وبالتالي، وفي ضوء ما تم تناوله مسبقاً، يمكن القول أن مشكلة الدراسة الحالية تتمثل في محاولة الباحث لاستكشاف دور إدارة المعرفة في تحسين جودة الخدمات في القطاع الصحي.

وبناءً على ما تم استعراضه في مشكلة الدراسة سابقاً، يمكن صياغة المشكلة البحثية محل الدراسة والبحث في هذا التساؤل الرئيسي التالي:

التساؤل الرئيسي: ما دور إدارة المعرفة في تحسين جودة الخدمات في مستشفى الملك خالد؟

ومن هذا التساؤل الرئيسي تأتي التساؤلات الفرعية الآتية:

- (١) هل يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لإدارة المعرفة بمختلف عملياتها (تشخيص المعرفة، توليد المعرفة، تخزين المعرفة، نقل وتوزيع المعرفة، وتطبيق المعرفة) على مستوى جودة الخدمات الصحية في مستشفى الملك خالد؟
- (٢) هل توجد فروقات ذات دلالة إحصائية في متوسط استجابات العاملين عينة الدراسة حول دور إدارة المعرفة في تحسين جودة الخدمات الصحية بمستشفى الملك خالد تعزى للخصائص الديموغرافية للعينة (الجنس، العمر، المؤهل العلمي، التخصص، سنوات الخبرة)؟

أهمية الدراسة:

فيما يلي يمكن توضيح أهمية الدراسة الحالية كما يلي:

الأهمية النظرية: تكمن الأهمية النظرية للدراسة الحالية في إثراء المكتبة العربية بدراسة حديثة، تنفذ داخل قطاع لم تحظى فيه دراسات إدارة المعرفة بالاهتمام المطلوب، وبالتالي فإن هذه الدراسة ستكون بالغة الأهمية كونها تقدم إطاراً نظرياً لعوامل نجاح إدارة المعرفة في القطاع الصحي السعودي من حيث المفهوم والأهمية والتأثير على سير العمل وجودة الخدمات، وبخاصة أن موضوع إدارة المعرفة لم يحظى بالاهتمام الكافي في المنشآت الصحية السعودية.

الأهمية التطبيقية: تستمد الدراسة أهميتها التطبيقية من أهمية القطاع محل البحث والدراسة (المنشآت الصحية السعودية)، حيث أن هذه الدراسة أحد الأساليب الإدارية الحديثة التي يمكن الاستناد عليها في عملية تحسين جودة الخدمات الصحية، كما إن الدراسة الحالية ستسهم في تحليل بيئة العمل داخل إحدى المنشآت الصحية في المملكة (مستشفى الملك خالد)، وبالتالي تستكشف الدراسة درجة توافر عوامل نجاح إدارة المعرفة في المستشفى، وتقيم مستوى جودة الخدمات الصحية، الأمر الذي سيمكن

الباحث من تقديم توصيات ومقترحات علمية تستهدف تحسين جودة الخدمات داخل مستشفى الملك خالد، وتعزيز درجة تنفيذ إدارة المعرفة في المستشفى.

أهداف الدراسة:

إن الهدف الرئيسي للدراسة الحالية يتمثل في محاولة الباحث للتعرف على دور إدارة المعرفة في تحسين جودة الخدمات في مستشفى الملك خالد.

ومن هذا الهدف الرئيسي تأتي الأهداف الفرعية الآتية:

(١) التعرف على مدى وجود تأثير ذو دلالة إحصائية لإدارة المعرفة بمختلف عملياتها (تشخيص المعرفة، توليد المعرفة، تخزين المعرفة، نقل وتوزيع المعرفة، وتطبيق

المعرفة) على مستوى جودة الخدمات الصحية في مستشفى الملك خالد.

(٢) الكشف عن مدى وجود فروقات ذات دلالة إحصائية في متوسط استجابات العاملين حول دور إدارة المعرفة في تحسين جودة الخدمات الصحية بمستشفى الملك خالد تعزى للخصائص الديموغرافية للعينة (الجنس، العمر، المؤهل العلمي، التخصص، سنوات الخبرة).

(٣) تقديم عدة توصيات ومقترحات علمية بناءً على ما سيتم التوصل إليه من نتائج، بما يسهم في تعزيز درجة تطبيق إدارة المعرفة في مستشفى الملك خالد، وبالتالي تحسين جودة الخدمات.

فروض الدراسة:

يعمل البحث على اختبار فرضين أساسيين تم تطويرهما من خلال الدراسات السابقة، وبما يتوافق مع أهداف الدراسة الحالية، وهذه الفروض يمكن توضيحها على النحو التالي:

(١) يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \geq 0,05$) لإدارة المعرفة بأبعادها المختلفة على مستوى جودة الخدمات الصحية بمختلف أبعادها في مستشفى الملك خالد.

ومن هذا الفرض تنبثق الفروض الفرعية الآتية:

- أ. يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \geq 0,05$) لتشخيص المعرفة كأحدى عمليات إدارة المعرفة على مستوى جودة الخدمات الصحية بمختلف أبعادها (الاعتمادية، والضمان، والاستجابة، والملموسية، والتعاطف) بمستشفى الملك خالد.
 - ب. يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \geq 0,05$) لتوليد المعرفة كأحدى عمليات إدارة المعرفة على مستوى جودة الخدمات الصحية بمختلف أبعادها (الاعتمادية، والضمان، والاستجابة، والملموسية، والتعاطف) بمستشفى الملك خالد.
 - ج. يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \geq 0,05$) لتخزين المعرفة كأحدى عمليات إدارة المعرفة على مستوى جودة الخدمات الصحية بمختلف أبعادها (الاعتمادية، والضمان، والاستجابة، والملموسية، والتعاطف) بمستشفى الملك خالد.
 - د. يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \geq 0,05$) لنقل وتوزيع المعرفة كأحدى عمليات إدارة المعرفة على مستوى جودة الخدمات الصحية بمختلف أبعادها (الاعتمادية، والضمان، والاستجابة، والملموسية، والتعاطف) بمستشفى الملك خالد.
 - هـ. يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \geq 0,05$) لتطبيق المعرفة كأحدى عمليات إدارة المعرفة على مستوى جودة الخدمات الصحية بمختلف أبعادها (الاعتمادية، والضمان، والاستجابة، والملموسية، والتعاطف) بمستشفى الملك خالد.
- (٢) لا توجد فروقات ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \geq 0,05$) في متوسط استجابات العاملين حول دور إدارة المعرفة في تحسين جودة الخدمات الصحية بمستشفى الملك خالد تعزى للخصائص الديموغرافية للعينة (الجنس، العمر، المؤهل العلمي، التخصص، سنوات الخبرة).

حدود الدراسة:

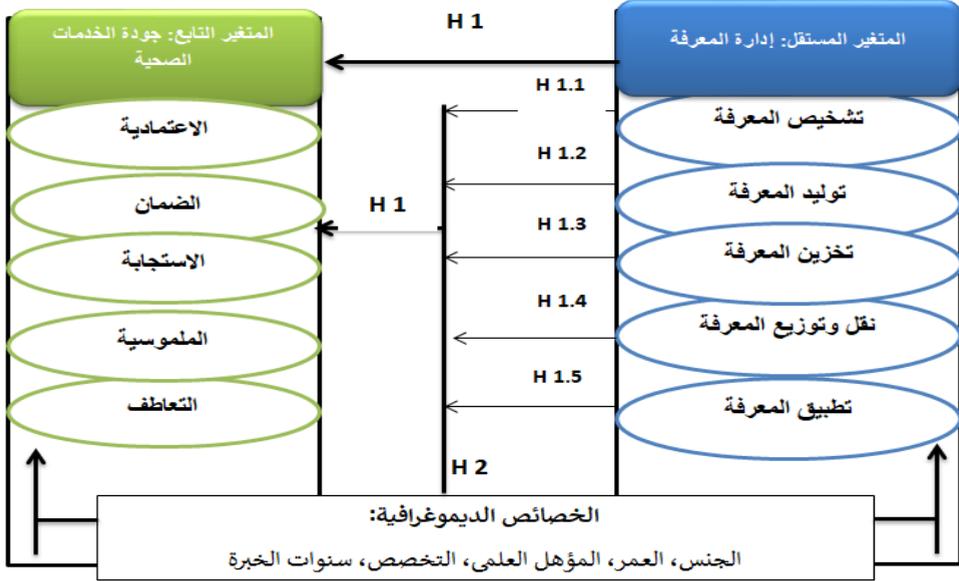
تتمثل حدود ومجالات الدراسة الحالية فيما يلي:

الحدود الموضوعية: التعرف على دور إدارة المعرفة في تحسين جودة الخدمات في القطاع الصحي.

الحدود المكانية: مستشفى الملك خالد بمنطقة نجران في المملكة العربية السعودية.
الحدود البشرية: الموظفين العاملين في مستشفى الملك خالد بمختلف مسمياتهم الوظيفية (الأطباء، الممرضين، الفنيين، الإداريين، والخدمات المساعدة).
الحدود الزمنية: يتم إجراء وتطبيق الدراسة الحالية خلال العام (٢٠٢٤م / ١٤٤٦هـ).

نموذج متغيرات الدراسة:

وفي ضوء العلاقة بين المتغيرات الرئيسية المستقلة والتابعة، لذا يرى الباحث إمكانية تمثيل العلاقة بين متغيرات الدراسة (المستقل، والتابع) في الشكل الآتي:



مفاهيم الدراسة:

مفهوم إدارة المعرفة:

إن إدارة المعرفة هي نشاط إداري ضروري للحفاظ على الميزة التنافسية وتعزيز الأداء التنظيمي، وتشمل إدارة المعرفة جميع الأنشطة التي تستخدم المعرفة لتحقيق الأهداف التنظيمية ومواجهة التحديات البيئية (Ismael et al, 2021).

كما إن إدارة المعرفة هي طريقة منظمة تسمح للمنظمة بإنشاء الأصول الفكرية وتنظيمها بطريقة تعاونية ومنكاملة، فهي عملية يتم من خلالها خلق أو توليد أدوات وأساليب المعرفة وترسيخها ونشرها داخل المنظمات سواء كانت خدمية أو إنتاجية لتحقيق الاستدامة طويلة المدى (مشرف وسوداي، ٢٠٢١م).

وإدارة المعرفة يشار إليها بأنها عملية تنفيذ استراتيجيات وإجراءات المعرفة في منظمة ما لزيادة فعالية وكفاءة العمليات التنظيمية، وتحقيق استراتيجيات المعرفة، والحفاظ على الأداء التنظيمي داخل المنظمة (Mahdi et al, 2019).

كما وصفت إدارة المعرفة بأنها "مجموع العمليات التي تساعد المنظمات على توليد المعرفة واختيارها وتنظيمها واستخدامها ونشرها وتحويل المعلومات والخبرات التي تمتلكها المنظمة والتي تعتبر ضرورية للأنشطة الإدارية المختلفة كاتخاذ القرارات وحل المشكلات والتعلم والتخطيط الاستراتيجي" (تجاني وعون، ٢٠٢١م، ص ٣).

وتعرف إدارة المعرفة بأنها "هي العمل الذي تؤديه المنظمة لتعظيم كفاءة استخدام رأس المال الفكري في نشاط الأعمال، وتتطلب ربط أدمغة الأفراد في المنظمة عن طريقة المشاركة الجماعية" (الزيود، ٢٠٢٠م، ص ٥).

وفي ضوء ما سبق؛ يستطيع الباحث تعريف ووصف إدارة المعرفة بأنها هي الإدارة المنهجية لأصول المعرفة في منظمة ما لخلق القيمة وتلبية المتطلبات التكتيكية والاستراتيجية، وتتكون من الممارسات والعمليات والاستراتيجيات والأنظمة التي تدعم وتعزز التخزين والتقييم والمشاركة والصقل وإنشاء المعرفة.

جودة الخدمات الصحية:

وتعرف الجمعية الطبية الأمريكية جودة الخدمات الصحية بأنها مستوى الخدمات الصحية المقدمة للأشخاص والمجتمعات والتي تزيد من احتمالية تحقيق النتائج الصحية المرغوبة وتتوافق مع المعرفة المهنية الحالية (Fleurissant et al, 2020).

تعرف الخدمات الصحية بأنها "مجموعة السياسات والإجراءات المصممة التي تهدف إلى خدمات الرعاية الصحية للمستفيدين منها (المرضى) على نحو نظامي

وموضوعي يساهم في تقديم الفرص لتحسين رعاية المرضى وحل المشكلات المعارضة بطرق علمية وذلك عن طريق العاملين في المنظمات الصحية والذين يستخدمون مهاراتهم وخبراتهم وتقنيات الرعاية الصحية المتاحة لهم" (العمري، ٢٠١٧م، ص ٤).

وتعرف جودة الخدمة الصحية بأنها قدرة المستشفى على توفير خدمات صحية ذات كفاءة، وتكون آمنة وسهلة ومقنعة وترضي المرضى، بما يعطي للمجتمع نظرة إيجابية عن المستشفى، فالجودة داخل المنظمة الصحية تعبر عن قدرة المنظمة الصحية على تلبية احتياجات المرضى وتوقعاتهم من خلال توفير الأجهزة الطبية والأدوية والمعدات الضرورية لتقديم الخدمة الصحية (الدباغ وآخرون، ٢٠٢٢م). وفي ضوء ما سبق؛ يرى الباحث أن جودة الخدمات الصحية هي تلك الخدمات العلاجية والوقائية والنشخيصية المتوقع منها تحقيق أقصى قدر ممكن من الرفاهية الشاملة للمريض وتحقيق رضاه من خلال تلبية احتياجاته وتوقعاته بتقديم خدمات صحية جيدة.

الدراسات السابقة:

لتحقيق هدف الدراسة، يعمل الباحث فيما يلي على تسليط الضوء على عدد من الدراسات البحثية السابقة العربية والأجنبية ذات الصلة بموضوع الدراسة الحالية، وذلك فيما يلي.

١ / الدراسات ذات الصلة بإدارة المعرفة:

١. دراسة (الزيود، ٢٠٢٠م). هدفت هذه الدراسة إلى الكشف عن أهم العوامل التي ساعدت في نجاح نظم إدارة المعرفة في المستشفيات الأردنية. باستخدام أسلوب التحليل العاملي الاستكشافي أجريت الدراسة، وتم جمع البيانات من الكادر الطبي (أطباء، صيادلة، تمريض) في المستشفيات الأردنية، وبلغ حجم العينة (١٠٣) عامل، تم اختيارهم بطريقة العينة العشوائية. أظهرت نتائج الدراسة أن المتوسط العامل للعوامل المساهمة في نجاح نظام إدارة المعرفة في المستشفيات الأردنية الخاصة جاء

بدرجة مرتفعة لعاملين فقط من أصل سبعة، وهما (دعم الإدارة العليا، وجودة المعلومات)، ولباقي العوامل بدرجة متوسطة. كما بينت النتائج عدم وجود فروقات ذات دلالة إحصائية في متوسط استجابات العينة حول عوامل نجاح نظم إدارة المعرفة تبعاً لمتغير النوع باستثناء عامل جودة النظم فكان دال إحصائياً لصالح الإناث، وعدم وجودها لمتغير المسمى الوظيفي، ولمتغير الدرجة العلمية باستثناء عامل الفائدة المدركة، حيث تبين وجود فروق لصالح حملة الماجستير.

٢. دراسة (Ayatulloh et al, 2021). كان الهدف من هذه المراجعة المنهجية هو تحليل فعالية إدارة المعرفة في مجال الرعاية الصحية. تم إجراء المراجعة المنهجية في الفترة من مارس إلى أبريل ٢٠٢٠ مع مجموعة من أوقات البحث عن المقالات من ٢٠١٦ إلى ٢٠٢٠ باستخدام ٥ قواعد بيانات إلكترونية (Scopus، PubMed، Science Direct، وCINAHL، وProQuest). توصلت نتائج المراجعة المنهجية إلى أن إدارة المعرفة لها فاعلية في توفير المعلومات وعمليات المعرفة، وتحسين قدرات اتخاذ القرار، وتحسين الأداء وجودة الخدمات الصحية وزيادة الفعالية التنظيمية.

٣. دراسة (Hujala and Laihonon, 2021). هدفت هذه المراجعة المنهجية إلى تسليط الضوء على آثار إدارة المعرفة على إدارة الرعاية الصحية والاجتماعية. تم إجراء مراجعة الأدبيات باستخدام إرشادات بيان عناصر إعداد التقارير المفضلة للمراجعات المنهجية والتحليلات التلوية للبحث في قواعد بيانات شبكة العلوم SCOPUS، وتم تضمين المقالات الأكاديمية المنشورة بين عامي ٢٠١٠ و ٢٠٢٠. أظهرت النتائج وجود ٦ فئات رئيسية من بين آثار إدارة المعرفة على إدارة الرعاية الصحية والاجتماعية على النحو التالي: تعزيز فهم احتياجات العملاء، وتحسين الأداء التنظيمي، واتخاذ قرارات أفضل استهدافاً، وتحسين جودة الخدمة، والتغيير السلوكي أو الثقافي وتحسين إدارة المخاطر.

٤. دراسة (الحربي، ٢٠٢٣م). هدفت الدراسة إلى التعرف على دور إدارة المعرفة في تحسين الأداء التنظيمي في الهيئة العامة للتعليم التطبيقي والتدريب بدولة الكويت.

باستخدام المنهج الوصفي التحليلي أجريت الدراسة، جمعت البيانات باستخدام الاستبانة من عينة بلغت (٢٦١) مفردة. أظهرت النتائج وجود تمايز بين تقييم اتجاهات العاملين نحو إدارة المعرفة والأداء التنظيمي في الهيئة العامة للتعليم التطبيقي والتدريب بدولة الكويت، كما أشارت النتائج إلى وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين إدارة المعرفة بمختلف عناصرها (ابتكار المعرفة، واكتساب المعرفة، وتنظيم المعرفة، وتوزيع المعرفة، واستخدام المعرفة) وأبعاد الأداء التنظيمي (مؤشر الأداء المالي، مؤشر العملاء، مؤشر العمليات الداخلية، ومؤشر التعلم والنمو).

٢ / الدراسات ذات الصلة بجودة الخدمات:

١. دراسة (أبورحمة، ٢٠٢١م). هدفت هذه الدراسة إلى تقييم جودة الخدمات الصحية المقدمة في المستشفيات الحكومية بالمحافظات الجنوبية لفلسطين. ولإعداد الدراسة تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي، واستخدمت الاستبانة كأداة لجمع البيانات. وأظهرت النتائج أن أبعاد جودة الخدمات الصحية في المستشفيات محل الدراسة متوفرة بدرجة متوسطة بنسبة بلغت ٦٥,٣٨%، وجاء بعد الاعتمادية في المرتبة الأولى. كما بينت النتائج عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في استجابات العينة حول مستوى جودة الخدمات الصحية تعزى لمتغير سنوات الخدمة، كما تبين وجود فروق تعزى لمتغيري مكان العمل، والوظيفة الحالية.

٢. دراسة (Sahputra et al, 2021). سعت هذه الدراسة إلى تقييم جودة ممارسة التمريض المستقل في إندونيسيا على مؤشرات إدارة الجودة الشاملة. استخدمت هذه الدراسة تصميم الأساليب المختلطة التفسيرية المتسلسلة، كانت عينة الدراسة مكونة من ١٠٥ من الرؤساء التنفيذيين لممارسات التمريض المستقلة الذين أجابوا على استبيان إدارة الجودة الشاملة باستخدام معايير مالكولم بالدريج لتمييز الأداء. أظهرت النتائج أن القيادة أثرت بشكل إيجابي على التخطيط الاستراتيجي، واهتمام العملاء، وتحليل التقييم، وإدارة المعلومات (مع التركيز على إدارة عمليات شؤون الموظفين وكفاءتها). كما أشارت النتائج إلى أن أداء ممارسة التمريض المستقل في إندونيسيا كان جيدًا. وأوضحت نتائج الدراسة أيضًا أن اعتماد إدارة الجودة الشاملة من قبل

ممارس التمريض المستقل أدى إلى تقديم خدمات آمنة وفعالة وكفؤة وفي الوقت المناسب وذات صلة وشاملة لمختلف أصحاب المصلحة.

٣. دراسة (Ghildiyal et al, 2022). سعت هذه الدراسة إلى الكشف عن المحددات التي تؤثر على إدراك جودة خدمات الرعاية الصحية من وجهة نظر المرضى ومقدمي الخدمة، ولإعداد هذه الدراسة تم استخدام المنهج الوصفي، وباستخدام استمارة الاستبانة جمعت البيانات من عينة الدراسة، وتكونت عينة الدراسة من ٤٠٠ مشارك، بما في ذلك المرضى ومقدمي الخدمات، ومن خلال تحليل البيانات أكدت النتائج على أن جوانب جودة خدمات الرعاية الصحية أي (البيئة المادية، وسلوك الموظفين، والاستجابة، والخدمات بأسعار معقولة، وعملية القبول) ترتبط بشكل إيجابي بتصورات العملاء.

٤. دراسة (عبدالجليل وعلوي، ٢٠٢٣م). سعت هذه الدراسة إلى التعرف على أثر تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في تحسين جودة الخدمات الصحية في مركز طرابلس الطبي ليبيا، ولتحقيق هدف الدراسة استخدم المنهج الكمي الوصفي في إعداد الدراسة، بالإضافة إلى استخدام استمارة الاستبانة لجمع البيانات من عينة الدراسة، وشملت عينة الدراسة (٣٥١) مفردة. ولقد أظهرت نتائج هذه الدراسة وجود مستوى متوسط من جودة الخدمات الصحية في مركز طرابلس الطبي ليبيا، كما تبين وجود تأثير إيجابي لإدارة الجودة الشاملة على جودة الخدمات الصحية، حيث يسهم الالتزام بتطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة والمتمثلة في (التركيز على الزبائن أو العملاء، دعم الإدارة العليا، التحسين المستمر للعمليات والأنشطة، مشاركة العاملين، وتدريب العاملين) في تحسين جودة الخدمات الصحية في مركز طرابلس الطبي.

٣/ الدراسات ذات الصلة بدور إدارة المعرفة في تحسين جودة الخدمات:

١. دراسة (Fleurissant et al, 2020). تحليل تصور المتخصصين في الرعاية الصحية حول عمليات إدارة المعرفة في المستشفيات ومزايا استخدام هذه العمليات كأداة لتحسين جودة خدمات الرعاية الصحية في هايتي. باستخدام المنهج الوصفي التحليلي أجريت الدراسة، وتم إجراء استبيان على إجمالي ٢٩٥ متخصصًا

في الرعاية الصحية في ثلاثة مستشفيات مشهورة تقع في بورت أو برنس، عاصمة هايتي. يتم استخدام تحليلات الارتباط والانحدار واختبار t و $Anova$. أظهرت النتائج أن معظم المشاركين يعتقدون أن تخزين المعرفة مفيد جداً في المستشفيات بينما يعتقدون أن استخدام المعلومات التي تم جمعها من خلال إدارة المعرفة أصبح حالياً أقل فائدة في أنشطتهم اليومية. هناك علاقة ضعيفة بين عمليات إدارة المعرفة وتصور المهنيين الصحيين حول فوائد استخدام نظم معلومات المستشفيات.

٢. **دراسة (الدباغ وآخرون، ٢٠٢٢م)**. هدفت الدراسة إلى الكشف عن علاقة عمليات إدارة المعرفة بجودة الخدمة الصحية من وجهة نظر عينة من العاملين في مستشفى أبن الأثير التعليمي للأطفال في الموصل. استخدم المنهج الوصفي التحليلي في إجراء الدراسة، واستخدمت الاستبانة لجمع البيانات، وتكونت العينة من (٣٦) فرداً. أظهرت النتائج وجود علاقة ارتباط وتأثير معنوية بين عمليات إدارة المعرفة ككل ومنفردة ومستوى جودة الخدمات الصحية في المستشفى محل الدراسة.

٣. **دراسة (Kejzar et al, 2023)**. هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر إدارة المعرفة على جودة الخدمات في دور رعاية المسنين. تم إعداد الدراسة باستخدام المنهج الكمي، وتكونت العينة من ٨٠ من العاملين في التمريض في ولاية نيو هامبشاير السلوفينية، وجمعت البيانات باستخدام الاستبيان. أظهرت نتائج الدراسة وجود علاقة كبيرة وإيجابية بين نقل المعرفة، وتخزين المعرفة وجودة الخدمات فقط في ولاية نيو هامبشاير. كما أشارت النتائج إلى وجود نقص في الوعي والمعرفة حول موضوع إدارة المعرفة، وهو ما قد يكون أحد أسباب بعض التحيز في الإجابات المقدمة من المشاركين.

منهجية وإجراءات الدراسة:

١/ منهج البحث:

في الدراسة الحالية، وأنطلاقاً من المشكلة البحثية التي تعالجها الدراسة، وفي ضوء الأهداف البحثية، فقد تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي في إعداد الدراسة.

والمنهج الوصفي التحليلي هو طريقة علمية بحثية تستخدم في دراسة الأحداث والظواهر والممارسات الموجودة والمتاحة للدراسة والقياس، حيث يعتمد على دراسة الظاهرة كما توجد على الواقع دون تدخل الباحث في مجرياتها، ويهتم بوصفها وصفاً دقيقاً ويعبر عنها تعبيراً كيفياً وكمياً، فالتعبير الكيفي يصف لنا الظاهرة ويوضح خصائصها، أما التعبير الكمي فيعطينا وصفاً رقمياً يوضح مقدار وحجم هذه الظاهرة ودرجات ارتباطها مع الظواهر الأخرى، ويستطيع الباحث وصفها والتفاعل معها من دون التدخل في مجرياتها، وذلك بغرض التوصل إلى دلالات ومؤشرات تسهم في إحداث التغيير (المزجاجي، ٢٠١٧م).

٢/ مجتمع وعينة البحث:

في الدراسة الحالية يتكون مجتمع الدراسة من كافة الموظفين العاملين في مستشفى الملك خالد بمنطقة نجران، بمختلف مسمياتهم الوظيفية (الأطباء، التمريض، الفنيين، الخدمات المساعدة، الإداريين)، والذين يبلغ عددهم نحو (١٦٠٠) موظف، وذلك بحسب ما تشير إحصائيات إدارة الموارد البشرية بالمستشفى. ولقد عمل الباحث على اختيار عينة الدراسة باستخدام أسلوب العينة الطبقية العشوائية، وقد تم حجم العينة من خلال استخدام معادلة ستيفن ثامبسون، وذلك كما يلي:

$$n = \frac{N \times p(1 - p)}{[N - 1 \times \left(\frac{d^2}{z^2}\right) + p(1 - p)]}$$

شكل رقم (٢): معادلة ستيفن ثامبسون

حيث أن:

n = حجم العينة.

N = حجم المجتمع.

Z = الدرجة المعيارية المقابلة لمستوى المعنوية ٠,٠٥، ومستوى الثقة ٠,٩٥ وتساوي ١,٩٦.

d = نسبة الخطأ وتساوي ٠,٠٥.

p = نسبة توفر الخاصية والمحايدة وتساوي ٠,٥٠.

وفيما يلي تطبيق لهذه المعادلة

$$n = \frac{1600 \times 0.5(1 - 0.5)}{[(1600 - 1) \times \left(\frac{0.05^2}{1.96^2}\right) + 0.5(1 - 0.5)]}$$

$$n = \frac{400}{1.290}$$

$$n = 310.077$$

في ضوء ما سبق؛ وبناءً على جدول العينات الإحصائية ونتائج معادلة ستيفن ثامبسون، فقد تبين أن حجم عينة الدراسة يبلغ (٣١٠) مفردة، حيث تم توزيع العينة على الطبقات بالنسبة والتناسب حسب عدد العاملين لكل طبقة. وقد عمل الباحث على توزيع الاستبانة على العينة واستطاع جمع (٣٠٠) استبانة صالحة للتحليل أي بنسبة (٩٦,٧٧%)، وعليه تمثلت وحدة المعاينة في (الأطباء، الممرضين، الفنيين، الإداريين، والخدمات المساعدة).

اختبار صحة فروض الدراسة:

لاختبار فروض الدراسة، قام الباحث بتطبيق اختبار الانحدار الخطي البسيط، وتوضح الجداول الآتية ذلك:

اختبار صحة الفرض الرئيس الأول: يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) لإدارة المعرفة بأبعادها المختلفة ومستوى جودة الخدمات الصحية بمختلف أبعادها في مستشفى الملك خالد.

جدول ١: أثر إدارة المعرفة على مستوى جودة الخدمات الصحية

معامل الارتباط	معامل التحديد (R2)	معامل التحديد المعدل	قيمة (F)	دلالة (F)	الحد الثابت غير المعياري (B)	قيمة (ت)	دلالة (ت)
٠,٩٤٤	٠,٨٩٠	٠,٨٩٠	٢٤١٦,٠٠١	٠,٠٠٠	٠,٩٢٨	٤٩,١٥٣	٠,٠٠٠

أظهرت نتائج الجدول السابق الخاصة بنموذج الانحدار أن الانحدار معنوي وذلك من خلال قيمة معامل الارتباط الذي بلغت قيمته (٠,٩٤٤) وهو معامل ارتباط

طردي موجب، وقيمة (ف) البالغة (١٤٣,٦٣٢) بدلالة مستوى معنوية وقيمته (٠,٠٠٠) وهي أصغر من مستوى المعنوية (٠,٠٥) وبالتالي نقبل الفرض الرئيسي الأول التي تنص على وجود أثر ذو دلالة أثر لإدارة المعرفة بأبعادها المختلفة على مستوى جودة الخدمات الصحية بمختلف أبعادها
ومن هذا الفرض تنبثق الفروض الفرعية الآتية:

اختبار صحة الفرض الفرعي الأول: يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) لتشخيص المعرفة كإحدى عمليات إدارة المعرفة على مستوى جودة الخدمات الصحية بمختلف أبعادها (الاعتمادية، والضمان، والاستجابة، والملموسية، والتعاطف) بمستشفى الملك خالد.

جدول ٢: أثر تشخيص المعرفة على مستوى جودة الخدمات الصحية

معامل الارتباط	معامل التحديد (R2)	معامل التحديد المعدل	قيمة (F)	دلالة (F)	الحد الثابت غير المعياري (B)	قيمة (ت)	دلالة (ت)
٠,٨٨٤	٠,٧٨١	٠,٧٨١	١٠٦٥,٢٠٨	٠,٠٠٠	٠,٧٤٦	٣٢,٦٣٨	٠,٠٠٠

أظهرت نتائج الجدول السابق الخاصة بنموذج الانحدار أن الانحدار معنوي وذلك من خلال قيمة معامل الارتباط الذي بلغت قيمته (٠,٨٨٤) وهو معامل ارتباط طردي موجب، وقيمة (ف) البالغة (١٠٦٥,٢٠٨) بدلالة مستوى معنوية وقيمته (٠,٠٠٠) وهي أصغر من مستوى المعنوية (٠,٠٥) وبالتالي نقبل الفرض الفرعي الأول الذي ينص على أنه يوجد أثر ذو دلالة أثر لتشخيص المعرفة على مستوى جودة الخدمات الصحية بمختلف أبعادها

اختبار صحة الفرض الفرعي الثاني: يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) لتوليد المعرفة كإحدى عمليات إدارة المعرفة على مستوى جودة الخدمات الصحية بمختلف أبعادها (الاعتمادية، والضمان، والاستجابة، والملموسية، والتعاطف) بمستشفى الملك خالد.

جدول ٣: أثر توليد المعرفة على مستوى جودة الخدمات الصحية

معامل الارتباط	معامل التحديد (R2)	معامل التحديد المعدل	قيمة (F)	دلالة (F)	الحد الثابت غير المعياري (B)	قيمة (ت)	دلالة (ت)
٠,٧٢٦	٠,٥٢٨	٠,٥٢٦	٣٣٢,٨٠٧	٠,٠٠٠	٠,٧٩٦	١٨,٢٤٣	٠,٠٠٠

أظهرت نتائج الجدول السابق الخاصة بنموذج الانحدار أن الانحدار معنوي وذلك من خلال قيمة معامل الارتباط الذي بلغت قيمته (٠,٧٢٦) وهو معامل ارتباط طردي موجب، وقيمة (ف) البالغة (٣٣٢,٨٠٧) بدلالة مستوى معنوية وقيمته (٠,٠٠٠) وهي أصغر من مستوى المعنوية (٠,٠٥) وبالتالي نقبل الفرض الفرعي الثاني الذي ينص على أنه يوجد أثر ذو دلالة أثر لتوليد المعرفة على مستوى جودة الخدمات الصحية بمختلف أبعادها

اختبار صحة الفرض الفرعي الثالث: يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) لتخزين المعرفة كإحدى عمليات إدارة المعرفة على مستوى جودة الخدمات الصحية بمختلف أبعادها (الاعتمادية، والضمان، والاستجابة، والملموسية، والتعاطف) بمستشفى الملك خالد.

جدول ٤: أثر تخزين المعرفة على مستوى جودة الخدمات الصحية

معامل الارتباط	معامل التحديد (R2)	معامل التحديد المعدل	قيمة (F)	دلالة (F)	الحد الثابت غير المعياري (B)	قيمة (ت)	دلالة (ت)
٠,٨٣٥	٠,٦٩٧	٠,٦٩٦	٦٨٥,٩٨٥	٠,٠٠٠	٠,٥٨١	٢٦,١٩١	٠,٠٠٠

أظهرت نتائج الجدول السابق الخاصة بنموذج الانحدار أن الانحدار معنوي وذلك من خلال قيمة معامل الارتباط الذي بلغت قيمته (٠,٨٣٥) وهو معامل ارتباط طردي موجب، وقيمة (ف) البالغة (٦٨٥,٩٨٥) بدلالة مستوى معنوية وقيمته (٠,٠٠٠) وهي أصغر من مستوى المعنوية (٠,٠٥) وبالتالي نقبل الفرض الفرعي الثالث الذي ينص على أنه يوجد أثر ذو دلالة أثر لتخزين المعرفة على مستوى جودة الخدمات الصحية بمختلف أبعادها

اختبار صحة الفرض الفرعي الرابع: يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) لنقل وتوزيع المعرفة كإحدى عمليات إدارة المعرفة على مستوى جودة الخدمات الصحية بمختلف أبعادها (الاعتمادية، والضمان، والاستجابة، والملموسية، والتعاطف) بمستشفى الملك خالد.

جدول ٥: أثر نقل وتوزيع المعرفة على مستوى جودة الخدمات الصحية

معامل الارتباط	معامل التحديد (R2)	معامل التحديد المعدل	قيمة (F)	دلالة (F)	الحد الثابت غير المعياري (B)	قيمة (ت)	دلالة (ت)
٠,٨٨١	٠,٧٧٧	٠,٧٧٦	١٠٣٨,٢٢٣	٠,٠٠٠	٠,٧٤٤	٣٢,٢٢١	٠,٠٠٠

أظهرت نتائج الجدول السابق الخاصة بنموذج الانحدار أن الانحدار معنوي وذلك من خلال قيمة معامل الارتباط الذي بلغت قيمته (٠,٨٨١) وهو معامل ارتباط طردي موجب، وقيمة (ف) البالغة (١٠٣٨,٢٢٣) بدلالة مستوى معنوية وقيمته (٠,٠٠٠) وهي أصغر من مستوى المعنوية (٠,٠٥) وبالتالي نقبل الفرض الفرعي الرابع الذي ينص على أنه يوجد أثر ذو دلالة أثر لنقل وتوزيع المعرفة على مستوى جودة الخدمات الصحية بمختلف أبعادها

اختبار صحة الفرض الفرعي الخامس: يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) لتطبيق المعرفة كإحدى عمليات إدارة المعرفة على مستوى جودة الخدمات الصحية بمختلف أبعادها (الاعتمادية، والضمان، والاستجابة، والملموسية، والتعاطف) بمستشفى الملك خالد.

جدول ٦: أثر تطبيق المعرفة على مستوى جودة الخدمات الصحية

معامل الارتباط	معامل التحديد (R2)	معامل التحديد المعدل	قيمة (F)	دلالة (F)	الحد الثابت غير المعياري (B)	قيمة (ت)	دلالة (ت)
٠,٨٣٣	٠,٦٩٤	٠,٦٩٣	٦٧٦,٧٩٤	٠,٠٠٠	٠,٨٣٣	٢٦,٠١٥	٠,٠٠٠

أظهرت نتائج الجدول السابق الخاصة بنموذج الانحدار أن الانحدار معنوي وذلك من خلال قيمة معامل الارتباط الذي بلغت قيمته (0,833) وهو معامل ارتباط طردي موجب، وقيمة (ف) البالغة (676,794) بدلالة مستوى معنوية وقيمته (0,000) وهي أصغر من مستوى المعنوية (0,05) وبالتالي نقبل الفرض الفرعي الخامس الذي ينص على أنه يوجد أثر ذو دلالة أثر لتطبيق المعرفة على مستوى جودة الخدمات الصحية بمختلف أبعادها

اختبار صحة الفرض الرئيس الثاني: لا توجد فروقات ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) في متوسط استجابات العاملين حول دور إدارة المعرفة في تحسين جودة الخدمات الصحية بمستشفى الملك خالد تعزى للخصائص الديموغرافية للعينة (الجنس، العمر، المؤهل العلمي، التخصص، سنوات الخبرة).

❖ متغير الجنس:

جدول ٧: المتوسط المرجح لاستجابات أفراد العينة ونتائج اختبار T تبعاً لمتغير الجنس

المحاور الرئيسية	متغير الجنس	المتوسط المرجح	قيمة T	مستوى الدلالة Sig	الدلالة
المحور الأول: إدارة المعرفة	ذكر	3.85	3,004	0,003	دالة
	أنثى	3.64			
المحور الثاني: جودة الخدمات الصحية في مستشفى الملك خالد	ذكر	3.84	2,932	0,004	دالة
	أنثى	3.64			
جميع محاور أداة الدراسة	ذكر	3.84	3,013	0,003	دالة
	أنثى	3.64			

يتضح من الجدول السابق أن قيمة مستوى الدلالة في جميع محاور الدراسة بلغت قيمته (0,003) وهي قيمة أقل من قيمة مستوى الدلالة (0,05) وهي قيمة دالة إحصائياً مما يدل على قبول وجود فروقات ذات دلالة إحصائية في استجابات العينة حول دور إدارة المعرفة في تحسين جودة الخدمات الصحية بمستشفى الملك خالد تعزى لمتغير الجنس لصالح الذكور.

❖ متغير العمر:

جدول ٨: المتوسطات المرجحة تبعاً لمتغير العمر في جميع محاور الدراسة

المتوسطات المرجحة				المحاور
من ٥١ سنة فأكثر	من ٤١ إلى ٥٠ سنة	من ٣٠ إلى ٤٠ سنة	أقل من ٣٠ سنة	
٣,٨٢	٣,٧٧	٣,٨٢	٣,٥٧	إدارة المعرفة
٣,٨٠	٣,٨٠	٣,٧٩	٣,٥٦	جودة الخدمات الصحية في مستشفى الملك خالد
٣,٨١	٣,٧٨	٣,٨١	٣,٥٧	جميع محاور أداة الدراسة

جدول ٩: نتائج اختبار تحليل التباين تبعاً لمتغير العمر في جميع محاور الدراسة

مستوى الدلالة Sig	قيمة F	متوسط المربعات	درجات الحرية	مجموع المربعات	العمر	المحاور الرئيسية
٠.051	2.616	٠.938	3	2.814	بين المجموعات	المحور الأول: إدارة المعرفة
		٠.359	296	106.151	داخل المجموعات	
			299	108.965	المجموع	
٠.055	2.560	٠.889	3	2.666	بين المجموعات	المحور الثاني: جودة الخدمات الصحية في مستشفى الملك خالد
		٠.347	296	102.745	داخل المجموعات	
			299	105.411	المجموع	
٠.051	2.626	٠.900	3	2.701	بين المجموعات	جميع محاور أداة الدراسة
		٠.343	296	101.486	داخل المجموعات	
			299	104.187	المجموع	

يتضح من الجدول السابق أن قيمة مستوى الدلالة في جميع محاور الدراسة بلغت قيمته (٠,٠٥١) وهي قيمة أكبر من قيمة مستوى الدلالة (٠,٠٥) وهي قيمة غير دالة إحصائياً مما يدل على عدم وجود فروقات ذات دلالة إحصائية في استجابات العينة حول دور إدارة المعرفة في تحسين جودة الخدمات الصحية بمستشفى الملك خالد تعزى لمتغير العمر.

❖ متغير المؤهل العلمي:

جدول ١٠: المتوسطات المرجحة تبعاً لمتغير المؤهل العلمي في جميع محاور الدراسة

المتوسطات المرجحة				المحاور
دراسات عليا	بكالوريوس	معهد تميز	دبلوم	
٣,٨١	٣,٨٣	٣,٧٤	٣,٦٤	إدارة المعرفة
٣,٧٧	٣,٨٦	٣,٧١	٣,٦١	جودة الخدمات الصحية في مستشفى الملك خالد
٣,٧٩	٣,٨٤	٣,٧٣	٣,٦٣	جميع محاور أداة الدراسة

جدول ١١: نتائج اختبار تحليل التباين تبعاً لمتغير المؤهل العلمي في جميع محاور الدراسة

المحاور الرئيسية	المؤهل العلمي	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة F	مستوى الدلالة Sig
المحور الأول: إدارة المعرفة	بين المجموعات	1.523	3	٠.508	1.398	٠.243
	داخل المجموعات	107.443	296	٠.363		
	المجموع	108.965	299			
المحور الثاني: جودة الخدمات الصحية في مستشفى الملك خالد	بين المجموعات	2.590	3	٠.863	2.485	٠.061
	داخل المجموعات	102.821	296	٠.347		
	المجموع	105.411	299			
جميع محاور أداة الدراسة	بين المجموعات	1.979	3	٠.660	1.910	٠.128
	داخل المجموعات	102.208	296	٠.345		
	المجموع	104.187	299			

يتضح من الجدول السابق أن قيمة مستوى الدلالة في جميع محاور الدراسة بلغت قيمته (٠,١٢٨) وهي قيمة أكبر من قيمة مستوى الدلالة (٠,٠٥) وهي قيمة غير دالة إحصائياً مما يدل على عدم وجود فروقات ذات دلالة إحصائية في استجابات العينة حول دور إدارة المعرفة في تحسين جودة الخدمات الصحية بمستشفى الملك خالد تعزى لمتغير المؤهل العلمي.

❖ متغير التخصص:

جدول ١٢: المتوسطات المرجحة تبعاً لمتغير التخصص في جميع محاور الدراسة

المحاور	المتوسطات المرجحة				
	طبيب	إداري	فني	تمريض	صيدلي
إدارة المعرفة	٣,٧٧	٣,٧٦	٣,٦٥	٣,٨١	٤,٢٩
جودة الخدمات الصحية في مستشفى الملك خالد	٣,٧٩	٣,٧٢	٣,٦٤	٣,٧٩	٣,٢٤
جميع محاور أداة الدراسة	٣,٧٨	٣,٧٣	٣,٦٤	٣,٨٠	٤,٢٦

جدول ١٣ : نتائج اختبار تحليل التباين تبعاً لمتغير التخصص في جميع محاور الدراسة

المحاور الرئيسية	التخصص	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة F	مستوى الدلالة Sig
المحور الأول: إدارة المعرفة	بين المجموعات	15.275	5	3.055	9.586	٠.000
	داخل المجموعات	93.691	294	٠.319		
	المجموع	108.965	299			
المحور الثاني: جودة الخدمات الصحية في مستشفى الملك خالد	بين المجموعات	13.495	5	2.699	8.633	٠.000
	داخل المجموعات	91.916	294	٠.313		
	المجموع	105.411	299			
جميع محاور أداة الدراسة	بين المجموعات	14.366	5	2.873	9.404	٠.000
	داخل المجموعات	89.821	294	٠.306		
	المجموع	104.187	299			

يتضح من الجدول السابق أن قيمة مستوى الدلالة في جميع محاور الدراسة بلغت قيمته (٠,٠٠٠) وهي قيمة أقل من قيمة مستوى الدلالة (٠,٠٥) وهي قيمة دالة إحصائياً مما يدل على وجود فروقات ذات دلالة إحصائية في استجابات العينة حول دور إدارة المعرفة في تحسين جودة الخدمات الصحية بمستشفى الملك خالد تعزى لمتغير لتخصص لصالح الصيادلة.

❖ متغير عدد سنوات الخبرة:

جدول ١٤ : المتوسطات المرجحة تبعاً لمتغير عدد مرات سنوات الخبرة في جميع

محاور الدراسة

المحاور	المتوسطات المرجحة			
	أقل من ٥ سنوات	من ٥ - ١٠ سنوات	من ١١ - ١٥ سنة	من ١٦ سنة فأكثر
إدارة المعرفة	٣,٥٠	٣,٧٨	٣,٨٥	٤,٠٤
جودة الخدمات الصحية في مستشفى الملك خالد	٣,٥٤	٣,٧٥	٣,٨٤	٣,٩٩
جميع محاور أداة الدراسة	٣,٥٢	٣,٧٦	٣,٨٥	٤,٠٢

جدول ١٥ : نتائج اختبار تحليل التباين تبعاً لمتغير عدد سنوات الخبرة في جميع محاور الدراسة

المحاور الرئيسية	عدد سنوات الخبرة	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة F	مستوى الدلالة Sig
المحور الأول: إدارة المعرفة	بين المجموعات	6.341	3	2.114	6.096	٠.000
	داخـل المجموعات	102.625	296	٠.347		
	المجموع	108.965	299			
المحور الثاني: جودة الخدمات الصحية في مستشفى الملك خالد	بين المجموعات	4.471	3	1.490	4.371	٠.005
	داخـل المجموعات	100.940	296	٠.341		
	المجموع	105.411	299			
جميع محاور أداة الدراسة	بين المجموعات	5.368	3	1.789	5.360	٠.001
	داخـل المجموعات	98.819	296	٠.334		
	المجموع	104.187	299			

يتضح من الجدول السابق أن قيمة مستوى الدلالة في جميع محاور الدراسة بلغت قيمته (٠,٠٠١) وهي قيمة أقل من قيمة مستوى الدلالة (٠,٠٥) وهي قيمة دالة إحصائياً مما يدل على وجود فروقات ذات دلالة إحصائية في استجابات العينة حول دور إدارة المعرفة في تحسين جودة الخدمات الصحية بمستشفى الملك خالد تعزى لمتغير عدد سنوات الخبرة لصالح من بلغت سنوات خبرتهم ١٦ سنة فأكثر، وذلك بعد الرجوع إلى قيم المتوسطات الحسابية.

وبالنظر للنتائج السابقة المتعلقة بالفرض الرئيس الثاني، ونظراً لعدم وجود فروقات ذات دلالة إحصائية استجابات العينة حول دور إدارة المعرفة في تحسين جودة الخدمات الصحية بمستشفى الملك خالد تعزى لبعض المتغيرات والخصائص الديموغرافية لأفراد عينة الدراسة، لذا يمكننا التأكد من ثبوت صحة الفرض الرئيس الثاني.

ملخص نتائج الدراسة:

في ضوء نتائج التحليل الإحصائي، يوضح الباحث ملخص لأهم النتائج التي تم التوصل إليها:

١. يمتلك العاملون في مستشفى الملك خالد بدرجة كبيرة تصوراً حول مفاهيم إدارة المعرفة وعملياتها، وذلك من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة بوزن نسبي بلغ (٧٥,٢%).
٢. وجود مستوى كبير من جودة الخدمات الصحية في مستشفى الملك خالد، وذلك من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة بوزن نسبي بلغ (٧٥,٠%).
٣. يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) لإدارة المعرفة بمختلف عملياتها (تشخيص المعرفة، توليد المعرفة، تخزين المعرفة، نقل وتوزيع المعرفة، وتطبيق المعرفة) على مستوى جودة الخدمات الصحية بمختلف أبعادها (الاعتمادية، والضمان، والاستجابة، والملموسية، والتعاطف) في مستشفى الملك خالد.
٤. وجود فروقات ذات دلالة إحصائية في استجابات العينة حول دور إدارة المعرفة في تحسين جودة الخدمات الصحية بمستشفى الملك خالد تعزى لمتغير الجنس لصالح الذكور، وتعزى لمتغير لتخصص لصالح الصيادلة، وتعزى لمتغير عدد سنوات الخبرة لصالح من بلغت سنوات خبرتهم ١٦ سنة فأكثر.
٥. عدم وجود فروقات ذات دلالة إحصائية في استجابات العينة حول دور إدارة المعرفة في تحسين جودة الخدمات الصحية بمستشفى الملك خالد تعزى لمتغيري العمر، والمؤهل العلمي.

توصيات الدراسة:

- في ضوء النتائج التي أسفرت عنها الدراسة، وبعد الرجوع إلى مناقشة محاور الدراسة لمختلفة، يقترح الباحث عدة توصيات وذلك على النحو التالي:
١. تشجيع الموظفين داخل مستشفى الملك خالد على استكشاف المعارف الجديد باستمرار من كافة المصادر المتاحة لهم.
 ٢. زيادة درجة اهتمام إدارة المستشفى بتوفير شبكة معلومات داخلية تمكن جميع العاملين من الوصول إلى المعارف المختلفة لهم لإنجاز مهامهم الوظيفية المسندة إليهم.

٣. زيادة درجة اهتمام إدارة المستشفى على استخدام تقنيات الحوسبة السحابية في تخزين البيانات والمعلومات الخاصة بها.
 ٤. تشجيع العاملين داخل مستشفى الملك خالد على تبادل المعرفة بينهم بما يخدم بيئة العمل وانجاز المهام المختلفة حسب الاختصاص.
 ٥. زيادة درجة اهتمام إدارة المستشفى بتطبيق توصيات البحوث العلمية المختصة في بحث سبل تطبيق المعرفة في المنشآت الصحية عامة، وداخل مستشفى الملك خالد بشكل خاص.
 ٦. الاهتمام بتنمية مهارات وخبرات العاملين وتعزيز قدراتهم على توليد وتبادل المعرفة بما يراعي الفروق الفردية بين العاملين.
- وبناءً على ما تقدم من توصيات، يقترح الباحث فيما يلي دليلاً إرشادياً لتفعيل دور إدارة المعرفة في تحسين جودة خدمات الرعاية الصحية، وذلك على النحو التالي:

جدول ١٦: دليلاً إرشادياً لتفعيل دور إدارة المعرفة في تحسين جودة خدمات الرعاية الصحية

م	الهدف	الفرض	النتيجة	التوصية	آليات تنفيذ التوصية
١	التعرف على مدى وجود أثر ذو دلالة أثر لتشخيص المعرفة على مستوى جودة الخدمات الصحية بمختلف أبعادها.	يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) لتشخيص المعرفة كإحدى عمليات إدارة المعرفة على مستوى جودة الخدمات الصحية بمختلف أبعادها (الاعتمادية، والضمان، والاستجابة، والملموسية، والتعاطف) بمستشفى الملك خالد.	يوجد أثر ذو دلالة أثر لتشخيص المعرفة على مستوى جودة الخدمات الصحية بمختلف أبعادها.	تشجيع الموظفون داخل مستشفى الملك خالد على استكشاف المعارف الجديد باستمرار من كافة المصادر المتاحة لهم.	الاهتمام بتعزيز تمكين العاملين وتفويض الصلاحيات، وإتاحة الفرصة لهم لتحديد الفجوات المعرفية داخل المستشفى
٢	التعرف على مدى وجود أثر ذو دلالة أثر لتوليد المعرفة على مستوى جودة الخدمات الصحية بمختلف أبعادها.	يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) لتوليد المعرفة كإحدى عمليات إدارة المعرفة على مستوى جودة الخدمات الصحية بمختلف أبعادها (الاعتمادية، والضمان، والاستجابة، والملموسية، والتعاطف) بمستشفى الملك خالد.	يوجد أثر ذو دلالة أثر لتوليد المعرفة على مستوى جودة الخدمات الصحية بمختلف أبعادها.	زيادة درجة اهتمام إدارة المستشفى بتوفير شبكة معلومات داخلية تمكن جميع العاملين من الوصول إلى المعارف المختلفة لهم لإنجاز مهامهم الوظيفية المسندة إليهم.	الحرص على توظيف موظفين جدد من ذوي الخبرات العالية، بما يعزز من نقل وتبادل الخبرات والمهارات بين العاملين بالمنظمة

٣	التعرف على مدى وجود أثر ذو دلالة أثر لتخزين المعرفة على مستوى جودة الخدمات الصحية بمختلف أبعادها	يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) لتخزين المعرفة كإحدى عمليات إدارة المعرفة على مستوى جودة الخدمات الصحية بمختلف أبعادها (الاعتمادية، والضمان، والاستجابة، والملموسية، والتعاطف) بمستشفى الملك خالد.	يوجد أثر ذو دلالة أثر لتخزين المعرفة على مستوى جودة الخدمات الصحية بمختلف أبعادها	زيادة درجة اهتمام إدارة المستشفى على استخدام تقنيات الحوسبة السحابية في تخزين البيانات والمعلومات الخاصة بها.	تطوير منصات رقمية وتحديث البنية التحتية الرقمية في المستشفى، واستخدام السجلات الصحية الإلكترونية.
٤	التعرف على مدى وجود أثر ذو دلالة أثر لنقل وتوزيع المعرفة على مستوى جودة الخدمات الصحية بمختلف أبعادها	يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) لنقل وتوزيع المعرفة كإحدى عمليات إدارة المعرفة على مستوى جودة الخدمات الصحية بمختلف أبعادها (الاعتمادية، والضمان، والاستجابة، والملموسية، والتعاطف) بمستشفى الملك خالد.	يوجد أثر ذو دلالة أثر لنقل وتوزيع المعرفة على مستوى جودة الخدمات الصحية بمختلف أبعادها	تشجيع العاملين داخل مستشفى الملك خالد على تبادل المعرفة بينهم بما يخدم بيئة العمل وانجاز المهام المختلفة حسب الاختصاص.	توظيف التقنيات الرقمية الحديثة في العمل داخل المنظمة واستخدام شبكات الاتصال الداخلية بما يعزز من نقل وتوزيع المعرفة بكفاءة وفعالية
٥	التعرف على مدى وجود أثر ذو دلالة أثر لتطبيق المعرفة على مستوى جودة الخدمات الصحية بمختلف أبعادها	يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) لتطبيق المعرفة كإحدى عمليات إدارة المعرفة على مستوى جودة الخدمات الصحية بمختلف أبعادها (الاعتمادية، والضمان، والاستجابة، والملموسية، والتعاطف) بمستشفى الملك خالد.	يوجد أثر ذو دلالة أثر لتطبيق المعرفة على مستوى جودة الخدمات الصحية بمختلف أبعادها	زيادة درجة اهتمام إدارة المستشفى بتطبيق توصيات البحوث العلمية المختصة في بحث سبل تطبيق المعرفة في المنشآت الصحية عامة، وداخل مستشفى الملك خالد بشكل خاص.	تشكيل فرق بحثية وإجراء دراسات عن إدارة المعرفة والجودة في القطاع الصحي، ودعم العاملين لإجراء المزيد من الدراسات البحثية التي تكتشف العوائق المختلفة التي تواجه تطبيق المعرفة.

قائمة المراجع:

أولاً: المراجع العربية:

١. أبو رحمة، عبدالباسط حسن. (٢٠٢١م). جودة الخدمات الصحية المقدمة في المستشفيات الحكومية بالمحافظات الجنوبية لفلسطين: دراسة تطبيقية على عينة من المستشفيات ٢٠١٩. مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية والقانونية، المجلد ٥، العدد ٧، الصفحات ٣٦-١٩.
٢. أحمد، محمود همام علي. (٢٠٢٣م). أثر إدارة المعرفة على الإبداع التنظيمي دراسة ميدانية على الشركة المصرية للإتصالات. أطروحة دكتوراه، جامعة عين شمس، مصر.

٣. البطاينة، محمد تركي. (٢٠١٩م). أثر استخدام الأنظمة الخبيرة في تطبيق عمليات إدارة المعرفة: دراسة ميدانية مستشفى الملك المؤسس عبدالله الجامعي. *مجلة جرش للبحوث والدراسات*، المجلد ٢١، الصفحات ١٣٧-١٥٨.
٤. الجمل، عبدالقادر سمير. (٢٠٢٣م). إدارة المعرفة وأثرها على الرضا التنظيمية: دراسة ميدانية: أمارة عمان الكبرى. رسالة ماجستير، جامعة البلقاء التطبيقية، الأردن.
٥. الحربي، مريم عبدالله فرج راشد. (٢٠٢٣م). دور إدارة المعرفة في تحسين الأداء التنظيمي "دراسة تطبيقية على الهيئة العامة للتعليم التطبيقي والتدريب بدولة الكويت". *المجلة العلمية للدراسات والبحوث المالية والإدارية*، المجلد ١٥، العدد ١، الصفحات ١-٦٨.
٦. الدباغ، محمد منيب محمود؛ الكيكي، غانم محمود أحمد؛ والعبادي، علي وليد حازم. (٢٠٢٢م). عمليات إدارة المعرفة وإنعكاسها على جودة الخدمة الصحية/ دراسة استطلاعية لأراء عينة من العاملين في مستشفى ابن الأثير التعليمي للأطفال في الموصل. *مجلة كلية الكوت الجامعة*، عدد خاص، الصفحات ١٦٨-١٨١.
٧. الزويد، انتصار خلف صالح. (٢٠٢٠م). عوامل نجاح نظم إدارة المعرفة في المستشفيات الأردنية. رسالة ماجستير، جامعة آل البيت، الأردن.
٨. الصافي، الفكي محمد أحمد. (٢٠١٩م). أثر إدارة المعرفة في الخدمات الصحية بالمستشفيات الخاصة بولاية الخرطوم "٢٠٠٨-٢٠١٨م". "١٤٢٨-١٤٤٠". أطروحة دكتوراه، جامعة أم درمان الإسلامية، السودان.
٩. العمري، أمينة. (٢٠١٧م). أثر جودة الخدمات الصحية على رضا العملاء: دراسة ميدانية لعينة من زبائن مصحة ابن حيان الوادي. رسالة ماجستير، جامعة قاصدي مرباح، الجزائر.
١٠. القضاة، خالد عبدالله أحمد. (٢٠٢٤م). أثر تطبيق معايير الاعتماد للرعاية الصحية في تحقيق جودة الخدمة: الدور الوسيط لأتمتة الخدمات الصحية في المستشفيات الجامعية. أطروحة دكتوراه، جامعة مؤتة، الأردن.

ثانياً: المراجع الأجنبية:

1. Al-khasabah, M. (2023). The Impact of Knowledge Management on Improving the Quality of Customs Services in the Jordanian Customs Department: The Mediating Role of Organizational Learning. **International Journal of Academic Research in Accounting, Finance and Management Sciences**, 13(4), 281-298.

2. ALTabtabae, F.A.A. & Yusuf, F.G. (2019). Role of Knowledge Management Processes in Improving Quality of Educational Services "Applied Study of Sample Views from Faculty Members in a Number of Faculties of the University of Thi-Qar". **International Journal of Management**, 10 (5), 115–127.
3. Ayatulloh, D. Nursalam, N. Kurniawati, N.D. (2021). The Effect of Knowledge Management in Healthcare Services: A Systematic Review. **Jurnal Pendidikan Keperawatan Indonesia**, 7(1), 84-96
4. Fleurissaint, E.J. ALtindis, S. Ugan, C. (2020). The Role of Knowledge Management in the Healthcare Services Quality in Haiti. **Pakistan Journal of Medical & Health Sciences**, 14(1), 407-410.
5. Ghildiyal, A.K. Devrari, J.C. Dhyani, A. (2022). Determinants of Service Quality in Healthcare: Patient and Provider Perspectives. **International Journal of Patient-Centered Healthcare (IJPCH)**, 12(1).
6. Goula, A. Stamouli, M.-A. Alexandridou, M. Vorreakou, L. Galanakis, A. Theodorou, G. Stauropoulos, E. Kelesi, M. Kaba, E. (2021). Public Hospital Quality Assessment. Evidence from Greek Health Setting Using SERVQUAL Model. **Int. J. Environ. Res. Public Health**, 18, 3418, 1-17.
7. Hujala, T. & Laihonen, H. (2021). Effects of knowledge management on the management of health and social care: a systematic literature review. **Journal of Knowledge Management**, 25(11), 203-221.
8. Ismael, Z.I. El-kholy, S.M. Abd-Elrhman, E.S.A. (2021). Knowledge Management as a predictor of Organizational Resilience and Agility. **Egyptian Journal of Health Care**, 12(4), 1397-1412.
9. Karamitri, I. Talias, M.A. Bellali, T. (2015). Knowledge management practices in healthcare settings: A systematic review. **International Journal of Health Planning and Management**, 32(1).
10. Kežžar, A. Dimovski, V. Colnar, S. (2023). The impact of knowledge management on the quality of services in nursing homes. **Front. Psychol**, 19.