

إدارة المعرفة وأثرها على كفاءة تدريب وتطوير العاملين دراسة تطبيقية على مستشفيات مدينة الملك سعود الطبية

اعداد

نواف شريد المطيري

جابر مدخل المطيري

فالح خضران الرشيدى

محمد عبدالله المطيري

مشاركه

روان اياد مهلهل

شاكر عتقان المطيري

عبدالرحيم قايد المطيري

المستخلص

هدفت الدراسة الى التعرف على أثر إدارة المعرفة على كفاءة تدريب وتطوير العاملين في مستشفيات مدينة الملك سعود الطبية، شمل مجتمع الدراسة كافة العاملين في المستشفى حيث بلغ حجم عينة الدراسة (278) موظف تم توزيع عليهم أداة الدراسة (استبيان) وقد تم استرداد 274 استبانة، وقد تم اهمال ثلاث استبانات لعدم اكتمال الإجابات وبالتالي بلغ عدد الاستبانات المسترجعة القابلة للتحليل 271 استبانة اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي والتحليلي وتوصلت استنتاجات أهمها أن إدارة المعرفة كانت على درجة عالية من التطبيق في مستشفيات مدينة الملك سعود الطبية، وقد تبين أن أكثر أبعاد إدارة المعرفة تطبيقاً هو بُعد تقاسم المعرفة تلاه بُعد استخدام المعرفة ثم اكتساب المعرفة فجاء في المرتبة الاخيرة، كما أشارت النتائج الى أن تنمية الموارد البشرية كانت على مستوى متوسط من الأهمية، في مستشفيات مدينة الملك سعود الطبية، وقد توصلت الدراسة الى توصيات أهمها: إعطاء أولوية لاكتساب المعرفة والتشجيع عليها، والعمل على رفع مستوى تنمية الموارد البشرية في مستشفيات مدينة الملك سعود الطبية، كما توصلت الدراسة الى وجود أثر ذو دلالة إحصائية لكل من (اكتساب المعرفة، تقاسم المعرفة، استخدام المعرفة) على كفاءة التدريب والتطوير في المستشفيات الحكومية في المملكة.

Abstract

The study aimed to identify the impact of knowledge management on the efficiency of training and developing the staff at In King Saud Medical City Hospitals. The study population included all the employees in the hospital. The sample was 278 employees. The study tool (questionnaire) distributed to them and 274 questionnaires were retrieved. The study relied on the descriptive and analytical approach. The most important conclusions reached were that knowledge management was highly applied in In King Saud Medical City Hospitals, and it was found that knowledge management process was at the highest rank, followed by the knowledge sharing then the use of knowledge and then the acquisition of knowledge came in last place. The results also indicated that the development of human resources was at an average level of importance at In King Saud Medical City Hospitals. The study reached the recommendations: Knowledge and encouragement, and work to raise the level of human resource development at the In King Saud Medical City Hospitals. The existence significant impact of knowledge management on the efficiency of human resources management functions (training and development) in the government hospitals in the Kingdom (knowledge acquisition, knowledge sharing, and knowledge usage).

مقدمة :

تواجه منظمات الأعمال في زماننا الحالي العديد من التغيرات والتطورات التي تنعكس آثارها على مختلف أنشطتها، والواضح أن التغيرات والتطورات العلمية والتكنولوجية والاتجاهات الاقتصادية الحديثة المبنية على المعرفة أثرت بشكل واضح على الفكر الإداري، من النماذج والأفكار الجديدة التي طرحت لمواكبة تلك التغيرات، لتصبح المعرفة أمراً أساسياً لاستمرارية وتطور المنظمات وأصبحت المعارف العنصر الأهم في رأس مال الدول والعامل الرئيسي في تحقيق الفائض الاقتصادي لذا بات ضروريا الاهتمام بنتائج القدرات الفكرية والمعرفية والخبرات المتراكمة لدى العنصر البشري ليصبح تنمية وتطوير مثل هذه الأصول من الأمور المؤثرة على رؤية المنظمة واستراتيجيتها (مراح، 2021).

ووفقا لرزيق وتاهمي (2020)، فقد برز مفهوم إدارة المعرفة نتيجة لتلك التغيرات كواحدة التطورات الفكرية المعاصرة والتوجهات الحديثة، حيث قامت العديد من المنظمات بتبني هذه الإدارة عن طريق القيام بعمليات إعادة تأهيل وتطوير الموارد البشرية وتدريبها على إدارة المعرفة، وبناء قاعدة معرفية تسمح بتجميع وتشارك المعرفة وكذلك الاستثمار في امتلاك معرفة جديدة وتوظيفها في ابتكار سياسات وأساليب عمل ومخرجات جديدة تنفذ الاحتياجات وتنجز الأهداف.

فإدارة المعرفة هي العملية التي تقوم من خلالها المنظمات بجمع وتنظيم ومشاركة وتحليل معارفها بطريقة يسهل على الموظفين الوصول إليها، بحيث تتضمن هذه المعرفة الموارد التقنية والأسئلة المتداولة ووثائق التدريب ومهارات التعامل مع الأشخاص (Bibi et al, 2021).

ومن جهة أخرى، أصبحت المنظمات في العصر الحالي تهتم بمختلف الوظائف وعلى رأسها وظائف إدارة الموارد البشرية التي تعد المحدد الرئيسي لتعزيز كفاءة واداء اي منظمة، ومن ثم تحقيق اهدافها، ومن هذا المنطلق برزت ضرورة وضع نظام رقابة على عمل المورد البشري في المؤسسة يهدف إلى ضمان التحسين والتطوير المستمر لأدائه ويعالج

الانحرافات التي قد تحدث في الوقت المناسب وبأقل التكاليف (دحيري وبن قسمية، 2021).

ومن تلك الوظائف الهامة لتحسين أداء العاملين التدريب والتطوير، فالعمل الإداري له مختلف المرتكزات التي يستند عليها من أجل الوصول إلى الهدف، ويعد التدريب والتطوير من أهمها لأنه يتعلق بالعنصر البشري الذي هو أساس أي منظمة، وأثمن موارد إدارتها، وأكثر العناصر تأثيراً على تعزيز مستوى الإنتاجية وإنجاز الأهداف، فالتدريب والتطوير يسعى لتعزيز القدرات التنظيمية للموارد البشرية وتمكينهم من الحصول على المعلومات والمعرفة لتتشكل لديهم القدرة الكافية لمواجهة التحديات ومن ثم تأهيلهم التأهيل المناسب (التميمي، 2021)، ومن هنا تسعى الدراسة الحالية للتعرف على إدارة المعرفة وأثرها على كفاءة وظائف إدارة الموارد البشرية في تدريب وتطوير العاملين.

مشكلة الدراسة :

تسعى المملكة العربية السعودية الى رفع مستوى أداء مؤسساتها ليوكب التطورات الحديثة ولزيادة قدرتها على المنافسة في ظل العولمة وانفتاح السوق، وتعتبر المستشفيات العامة من أكثر تلك المؤسسات أهمية وأكثرها تأثراً بالسعي الى التطوير بشكل يواكب متطلبات العصر، وبما أن كفاءة عمل المستشفيات ترتبط بشكل مباشر بكفاءة رأس المال البشري، وبما أن تنمية وتطوير العنصر البشري يعتمد على حجم المعرفة ونوعيتها التي يتم التحكم بها من خلال عناصر إدارة المعرفة (اكتساب المعرفة، تقاسم المعرفة، استخدام المعرفة)، فان مشكلة الدراسة الحالية تتحدد في التعرف على أثر إدارة المعرفة على كفاءة وظائف إدارة الموارد البشرية في تدريب وتطوير العاملين.

أسئلة الدراسة :

من خلال مشكلة الدراسة تم تحديد التساؤلات التالية :

(1) ما مستوى تطبيق إدارة المعرفة (اكتساب المعرفة، تقاسم المعرفة، استخدام

المعرفة) في مستشفيات مدينة الملك سعود الطبية؟

(2) ما مدى كفاءة إدارة الموارد البشرية في (التدريب، والتطوير)؟

3) ما أثر إدارة المعرفة على كفاءة وظائف إدارة الموارد البشرية في تدريب وتطوير

العاملين؟

أهمية الدراسة:

لدراسة الحالية أهميتين أهمية تطبيقية وأهمية أكاديمية على النحو الآتي:

الأهمية التطبيقية: هي من الدراسات الهامة التي تفيد المستشفيات الحكومية في المملكة في بيان أهمية إدارة المعرفة، وتحسين كفاءة وظائف إدارة الموارد البشرية في تدريب وتطوير العاملين فيها.

فيؤمل من الدراسة الحالية أن تساهم في رفع مستوى كفاءة الموارد البشرية في المستشفيات الحكومية مما رفع مستوى الخدمات المقدمة في تلك المستشفيات.

الأهمية الأكاديمية: تنبع أهمية الدراسة الحالية في انها من الدراسات القليلة التي تتناول موضوعها أثر إدارة المعرفة على كفاءة وظائف إدارة الموارد البشرية في تدريب وتطوير العاملين، وهي دراسة نادرة في مجتمعها وعينتها التي تناولت متغيرات إدارة المعرفة وتدريب وتطوير وظائف إدارة الموارد البشرية في المستشفيات الحكومية في المملكة العربية السعودية.

أهداف الدراسة:

تتمثل أهداف الدراسة في النقاط التالية:

1) التعرف على مدى تطبيق إدارة المعرفة (اكتساب المعرفة، تقاسم المعرفة، استخدام

المعرفة) في المستشفيات الحكومية في المملكة.

2) التعرف على كفاءة إدارة الموارد البشرية في المستشفيات الحكومية في المملكة.

3) تحليل أثر إدارة المعرفة على كفاءة وظائف إدارة الموارد البشرية في تدريب

وتطوير العاملين.

فرضيات الدراسة:

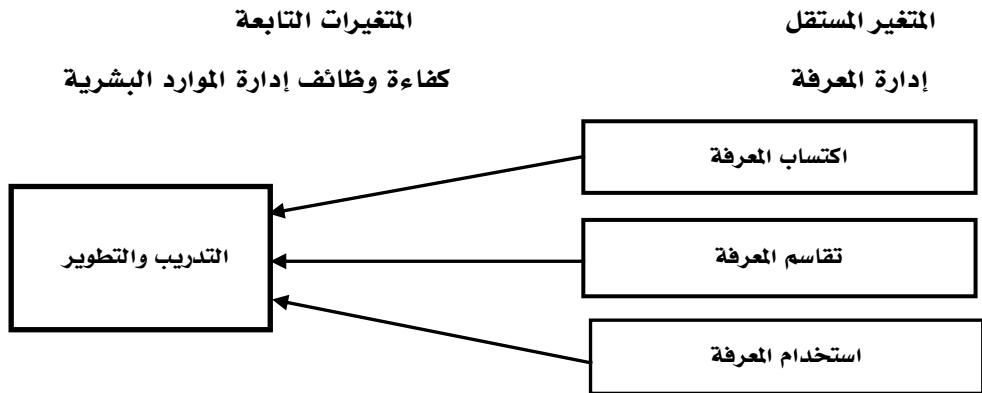
هناك أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى $(0.05 \geq \alpha)$ لاكتساب المعرفة على

كفاءة وظائف إدارة الموارد البشرية (التدريب والتطوير) في المستشفيات الحكومية في المملكة.

هناك أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى $(0.05 \geq \alpha)$ لاكتساب المعرفة على كفاءة وظائف إدارة الموارد البشرية (التدريب والتطوير) في المستشفيات الحكومية في المملكة.

هناك أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى $(0.05 \geq \alpha)$ لتقاسم المعرفة على كفاءة وظائف إدارة الموارد البشرية (التدريب والتطوير) في المستشفيات الحكومية في المملكة. هناك علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى $(0.05 \geq \alpha)$ لاستخدام المعرفة على كفاءة وظائف إدارة الموارد البشرية (التدريب والتطوير) في المستشفيات الحكومية في المملكة.

نموذج الدراسة :



الشكل (1-1): نموذج الدراسة

مصطلحات الدراسة :

إدارة المعرفة: هي وظيفة تتعلق في إدارة مختلف الأنظمة الفكرية للمؤسسة، وخاصة منها المورد البشري المسؤول عن خلق ورسملة ونشر المعارف التي تكتسبها المؤسسة (بوجمعة، 2019، ص 20)، وقد تم تحديد ثلاث عمليات في إدارة المعرفة وتشمل: اكتساب المعرفة: وهي الطرق التي تتبعها إدارة المستشفيات الحكومية في الحصول على المعرفة وجلبها من مصادرها.

تقاسم المعرفة وهي الطرق التي تتبعها إدارة المستشفيات الحكومية في نقل المعرفة بين العاملين فيها كما تشمل تبادل الأفكار والخبرات بين العاملين في كافة المستويات الوظيفية.

استخدام المعرفة : وهي توجيه المعرفة المخزنة والمتقاسمة للاستفادة منها في أداء الموارد البشرية في المستشفيات الحكومية.

إدارة الموارد البشرية: النهج والأنشطة المفاهيمية الطويلة الأجل الموجهة نحو توظيف الموظفين واختيارهم وتنميتهم وتطويرهم من خلال التدريب والتعليم واكتساب الخبرات (Mazur, 2015).

مفهوم ادارة المعرفة

اختلفت تعريف المعرفة مع اختلاف معرفيها، إذ ان هنالك العديد من التعاريف التي عرفها الباحثون، فقد اشار لها (Spender, 2015: 2) بانها " الوعي او الألفة المكتسبة من خلال تجربة (الشخص أو الحقيقة أو الشيء)، وهي تعد نطاق معلومات الشخص". وعرفت كذلك بانها "فهم نظري أو عملي لموضوع ولغة وما إلى ذلك، وهي معتقد مبرر وصحيح، أي فهم معين في مقابل الرأي".

كما عرفت المعرفة بأنها "الفهم المكتسب من الخبرة، أو الفهم المكتسب من خلال الدراسة والتعليم، وهي موجودات لها القدرة على تحويل التقنية من مرحلة البحث الى مرحلة التطبيق لإنتاج سلع وخدمات"، كما عرفت بأنها " القدرة على ترجمة المعلومات الى أداء لتحقيق مهمة محددة أو لإيجاد شيء محدد، وهذه القدرة لا تكون الا عند البشر ذوي العقول والمهارات" (فواز ومجدي، 2017، 223).

وقد عرف البعض المعرفة على انها حلول ناتجة عن تجارب. وعرفت ايضا بانها عبارة عن معلومات بالإضافة الى معرفة الكيف؛ أي باللغة الانجليزية (Know how)، وهي كذلك عبارة عن الاستخدام المنتج للمعلومات (أبو القاسم، 2014).

وبعد أن تناولنا مفهوم المعرفة ننتقل الان الى المفهوم الرئيسي وهو ادارة المعرفة. فقد عرفت ادارة المعرفة بأنها " استراتيجيية واعية للحصول على المعرفة الصحيحة

للأشخاص المناسبين في الوقت المناسب ومساعدة الناس على مشاركة المعلومات ووضعها في العمل بطرق تسعى إلى تحسين الأداء التنظيمي"، وهي "إدارة صريحة ومنهجية للعمليات التي تمكن من تحديد مصادر المعرفة الفردية والجماعية الحيوية وإيجادها وتخزينها وتقاسمها واستخدامها لتحقيق المنفعة، وتعبيرها العملي هو دمج إدارة المعلومات والتعلم التنظيمي" (Girard & Girard, 2015: 2).

وقد عرفها (Fáilte Ireland, 2013: 4) بأنها " عملية مخططة تمكن المنظمة من تجميع المعارف وتقاسمها بشكل استباقي ذات صلة باحتياجات الشركة وأولئك الذين يعملون فيها".

وعرفت بأنها " الادارة الواضحة والمنتظمة للمعرفة الحيوية - وما يرتبط بها من عمليات الإنشاء والتنظيم والنشر والاستخدام والاستغلال - في السعي لتحقيق أهداف العمل" (Frost, 2014).

وأشار لها (حامي، 2016: 26) بأنها " الاستراتيجيات والتراكيب التي تعظم من الموارد الفكرية والمعلوماتية، من خلال قيامها بعمليات شفافة وتكنولوجية تتعلق ايجاد وجمع ومشاركة واعادة استخدام المعرفة، بهدف ايجاد قيمة جديدة من خلال تحسين الكفاءة والفعالية الفردية والتعاون في عمل المعرفة لزيادة الابتكار والمساعدة في اتخاذ القرار".

عمليات ادارة المعرفة

تتيح دورة المعرفة والعمليات التي تتضمنها الطريق الذي يؤدي إلى فهم إدارة المعرفة، وطريقة تنفيذها بالطريقة المناسبة داخل أي منظمة، ويتفق المفكرون والقياديون في هذا المجال على أن هذه العمليات وإن كانت تختلف في أهميتها حسب نمط المنظمة، فهي ضرورية لنجاح أي نظام من أنظمة إدارة المعرفة. كما يشير معظم الباحثين في مجال إدارة المعرفة إلى أن المعرفة المشتقة من المعلومات ومن مصادرها الداخلية والخارجية، لا تعني شيئاً بدون تلك العمليات التي تغذيها وتمكن من الوصول إليها، والمشاركة فيها

وخرزنها وتوزيعها والمحافظة عليها واسترجاعها، بقصد التطبيق أو إعادة الاستخدام (زرقون وعرابة، 2014).

وتتمثل هذه العمليات في:

توليد المعرفة: وهي عملية إيداع المعرفة، يتم ذلك من خلال المشاركة بين فرق العمل بهدف توليد رأس مال معرفي جديد من شأنه أن يساهم في حل المشكلات التي تواجهها المؤسسات وكذلك زيادة قدرتها على التفوق في الانجاز وتحقيق مكانة سوقية متميزة في ساحات مختلفة مثل الممارسات الاستراتيجية وتنفيذ خطط عمل جديدة والتسريع في حل المشكلات وتطوير مهارات العاملين، الأمر الذي يعزز ضرورة فهم أن المعرفة والابداع عملية مزدوجة ذات اتجاهين فالمعرفة مصدر للإبداع عندما يتحقق يصبح مصدر للمعرفة الجديدة (قلبو، 2015).

تشخيص المعرفة: وهي العمل على ايجاد معرفة المؤسسة، والاشخاص الحاملين لها، بالإضافة الى أنها تهدف الى توفير مبدأ الملائمة مع الغايات الموضوعية التي تحدد المعرفة المناسبة لإيجاد الحلول لأي مشكلة (فواز ومجدي، 2017). ان أكبر عائق بالنسبة للمنظمات هو صعوبة الوصول إلى المعرفة المطلوبة، لذلك فإن تشخيص المعرفة من الأمور المهمة، لأن نجاحها يتوقف على دقة التشخيص الذي يقدم به للمعرفة، وغيابه هو جوهر مشكلة المنظمات المعرفية (زرقون وعرابة، 2014).

خزن المعرفة: تشير مرحلة خزن المعرفة إلى عملية تكوين الذاكرة التنظيمية، حيث يتم تخزين المعرفة بشكل رسمي في أنظمة الذاكرة الفعلية والاحتفاظ بها بشكل غير رسمي كقيم وقواعد ومعتقدات ترتبط بالثقافة والبنية التنظيمية (Gonzalez & Martins, 2017).

توزيع المعرفة: تم تعريف توزيع المعرفة على أنه عملية تبادل المعرفة الواضحة أو الضمنية بين وكيلين، حيث يتلقى أحد العملاء بشكل هادف ويستخدم المعرفة المقدمة من قبل "آخر، ويمكن أن يشير توزيع المعرفة إلى فرد، فريق أو الوحدة التنظيمية أو

المنظمة نفسها أو مجموعة من المنظمات، وتتعلق توزيع المعرفة بالاتصال الذي يعتمد في النهاية على اختيار الأفراد (Tubigi et al, 2013).

تطبيق المعرفة: يشير تطبيق المعرفة إلى الدرجة التي تقوم بها الشركة بتطبيق المصدر المعرفي لتكون شاعرة للحدود الوظيفية، ويسمح تطبيق المعرفة للشركة بتوليد الإيرادات لمعرفتها والقدرة على الاستفادة من قاعدة المعرفة مع أهمية في صنع القرار وحل المشاكل، والاستجابة بشكل أكثر فعالية للتغيرات البيئية. ثم يتم استخدام المعرفة في السياق الذي يمكن المستخدمين من التعلم، ثم إنتاج المعرفة الجديدة (AL-Hayaly & Alnajjar, 2016).

تعريف إدارة الموارد البشرية:

تم تعريف إدارة الموارد البشرية على أنها "ذلك الجزء من الإدارة المتعلق بالعاملين وبعلاقاتهم في المنظمة، الذي يهدف إلى رفع مستوى كفاءة العاملين وإلى تحقيق العدالة فيما بينهم" (أبو شيخة، 2010).

كما عرفت على أنها "تخطيط وتنظيم وتوظيف وقيادة ورقابة الأفراد العاملين في المنظمة" (مخولوف، 2010).

وعرفها جعيجع، وبرايمي (2011) "مجموعة المهام المرتبطة بالحصول على الأفراد وتدريبهم وتطويرهم والحفاظ عليهم".

أهمية وأهداف إدارة الموارد البشرية

إن إدارة الموارد البشرية هي الإدارة المهمة والأساسية التي تعمل لمواجهة التحديات الجديدة في عالم اليوم والمتمثلة في تحدي العولمة وتحدي تحقيق الريج والنمو الواسع في ظل المنافسة والتحدي العلمي والتكنولوجي والمعلوماتي، وهي تساهم في تخفيض التكاليف المختلفة في المؤسسة من خلال تحسين نوعية الموارد البشرية وزيادة الخبرة والتعلم (النداوي، 2009).

وتعتمد ادارة الموارد البشرية في تحديد أهدافها على ما تقدمه لها بقية الادارات من معلومات حول ما تطلبه من قوى عاملة واحتياجات لتنفيذ المهمات الموكلة إليها، وتتأثر

تلك المعلومات بالسلوك الإداري لمدراء الإدارات في تحديد احتياجات اداراتهم من العاملين كما أن أهداف وقدرات العاملين في ادارة الموارد البشرية له أثر كبير في تحديد أهداف الادارة ذاتها، فالأفراد العاملين في هذه الادارة عادة ما تتدخل في اختيارهم الادارة العليا بالشكل الذي يحقق رغباتها، مما ينعكس في النهاية سلباً أو ايجاباً على اهداف المؤسسة بشكل عام.

وتشمل أهداف إدارة الموارد البشرية جذب وتوظيف العاملين ذوي المهارات والكفاءات العالية، التدريب والمتحفزة لتأدية العمل، الاحتفاظ بالعاملين المهمين في حياة التنظيم، تحفيز ودفع العاملين، التدريب والتطوير، كما تهدف سياسات الموارد البشرية الى المحافظة على السياسات السلوكية وأخلاقيات العمل، وإدارة وضبط عملية "التغيير" لتعود بالنفع على كل من المنظمة والموظف، وتلك الأهداف تسعى في نهاية المطاف الى تحقيق انتماء وولاء الأفراد للمنظمة والمحافظة على رغبتهم في العمل وتنمية قدراتهم أداء اعمالهم وفي التعامل مع التغيرات التكنولوجية والإدارية في البيئة، والمحافظة على القوى العاملة المدربة ذات الكفاءة في العمل وتحديد احتياجاتهم لتكوين قوة عمل مستقرة ومنتجة، وبالتالي فإن أهداف إدارة الموارد البشرية هي أهداف المنظمة أيضاً (السالم، وصالح، 2002، ص 18).

وبالتالي فإن إدارة وتنمية الموارد البشرية تهدف إلى تعزيز القدرات التنظيمية، وتمكين الشركات من استقطاب وتأهيل الكفاءات اللازمة والقادرة على مواكبة التحديات الحالية والمستقبلية، فالموارد البشرية يمكن أن تساهم وبقوة في تحقيق أهداف المنظمة، وحتى توسعها أكثر مما يساهم في خلق فرص عمل جديدة للتخفيف من حدة البطالة وتحقيق التشغيل الكامل، فإدارة الموارد البشرية تعني باختصار الاستخدام الأمثل للعنصر البشري المتوفر والمتوقع، فإدارة الموارد البشرية تسعى إلى تعزيز القدرات التنظيمية، وتمكين الشركات من استقطاب وتأهيل الكفاءات اللازمة والقادرة على مواكبة التحديات الحالية والمستقبلية، وتقوم ادارة الموارد البشرية بتهيئة العاملين وتطوير مهاراتهم للوصول إلى مستويات عالية في الأداء. مما يساهم في مستوى التزامهم بالمنظمة بما يحقق

أهدافها التنظيمية، فالعنصر البشري هو العنصر الأهم في المنظمات، وهو المحرك الأساسي لجميع نشاطاتها فلا بد ان يتميز بمهارات وقدرات ومعرفة تتلاءم مع طبيعة عمله وتتناسب مع الأهداف العامة للتنظيم (Ali, 2013).

الدراسات السابقة :

دراسة الشريبي (2021) بعنوان "أثر تطبيق إدارة المعرفة في دعم استراتيجيات إدارة الموارد البشرية بالتطبيق على قطاع البتروكيماويات بمحافظة الإسكندرية" هدفت الدراسة إلى تقديم نموذج مقترح لإدارة المعرفة يمكن أن تتبناه منظمات قطاع البتروكيماويات بمحافظة الإسكندرية بصورة عامة وإدارة الموارد البشرية بهذه المنظمات بصورة خاصة. اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، كما استخدمت الدراسة الاستبانة كأداة لجمع البيانات وزعت على عينة مكونة من (111) من الإدارة العليا في منطمتين من منظمات قطاع البتروكيماويات في الإسكندرية، وتم تحليل البيانات للتوصل إلى النتائج. توصلت الدراسة إلى عدة نتائج أهمها وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين عمليات إدارة المعرفة (اكتساب المعرفة، توزيع المعلومات، تفسير المعلومات، تكوين الذاكرة التنظيمية) واستراتيجيات إدارة الموارد البشرية (تصميم وتحليل الوظائف، تخطيط الاحتياجات من الموارد البشرية، استقطاب واختيار الأفراد، توجيه الأفراد وتدريبهم وتطويرهم، تقييم أداء الأراد، تخطيط المسار الوظيفي للعاملين). دراسة الصقهان والمستادي (2021) بعنوان "دور إدارة المعرفة في تحسين أداء الموارد البشرية"

هدفت الدراسة إلى قياس دور إدارة المعرفة في تحسين أداء الموارد البشرية، في المؤسسة العامة للتدريب التقني والمنهي منطقة الرياض من خلال التعريف بإدارة المعرفة ومنهجيتها، كما تم قياس دور إدارة المعرفة على كفاءة العمليات الداخلية للمنظمة وقياس الأداء. اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، كما استخدمت الدراسة الاستبانة كأداة لجمع البيانات وزعت على عينة مكونة من (107) من الموظفين الإداريين من موظفي المؤسسة العامة للتدريب التقني والمنهي، وتم تحليل البيانات للتوصل إلى

النتائج. توصلت الدراسة إلى عدة نتائج أهمها وجود علاقة طردية وذات دلالة إحصائية بين كل من تشخيص المعرفة وبين قياس أداء الموارد البشرية، كما توصلت إلى وجود علاقة طردية وذات دلالة إحصائية بين نشر وتوزيع المعرفة وبين قياس أداء الموارد البشرية، حيث انه كلما ارتفع تشخيص تحديث ونشر وتوزيع المعرفة كلما ارتفع أداء الموارد البشرية، وبذلك تتضح قوة العلاقة بين تشخيص وتحديث ونشر وتوزيع المعرفة وبين قياس جودة أداء الموارد البشرية، أي أنه كلما ارتفع تشخيص وتحديث ونشر وتوزيع المعرفة كلما ارتفع أداء الموارد البشرية.

دراسة (Gopinath, 2020) بعنوان "العلاقة بين إدارة المعرفة وتطوير الموارد البشرية"

هدفت الدراسة إلى معرفة العلاقة بين إدارة المعرفة وتنمية وتطوير الموارد البشرية في شركات صناعة الاتصالات. اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، كما استخدمت الدراسة الاستبانة كأداة لجمع البيانات وزعت على عينة مكونة من (1300)، من المدراء تنفيذيون وغير تنفيذيين في شركة (BSNL Trichy) للاتصالات في الهند، وتم تحليل البيانات باستخدام AMOS للتوصل إلى النتائج. توصلت الدراسة إلى عدة نتائج أهمها أن وجود علاقة طردية بين إدارة المعرفة وتنمية وتطوير الموارد البشرية، وأن إدارة المعرفة هي رأس مال للموارد البشرية، فكلما زاد رأس المال تلقائياً حدث التطور، وخلصت الدراسة إلى أن إدارة المعرفة ضرورية لتنمية الموارد البشرية لتحقيق الربح أكثر فأكثر.

دراسة (Phaladi, 2021) بعنوان "إطار لدمج إدارة المعرفة وإدارة الموارد البشرية للحد من فقدان المعرفة التنظيمية في مجموعة مختارة من الشركات المملوكة للدولة في جنوب أفريقيا"

هدفت الدراسة إلى تطوير إطار للحد من فقدان المعرفة يدمج إدارة المعرفة وممارسات إدارة الموارد البشرية في الشركات المملوكة للدولة في جنوب إفريقيا. اتبعت الدراسة نهج بحثي مختلط باستخدام تصميم تسلسلي استكشافي. تم إجراء المرحلة

النوعية أولاً (من خلال المقابلات وتحليل الوثائق للتقارير السنوية). بينما في المرحلة الثانية والكمية (من خلال استخدام استبيان مسح لاختبار المعرفة ونتائج البحث التي كشفت عنها المرحلة النوعية). تم جمع البيانات النوعية من تسع شركات مملوكة للدولة في خمسة قطاعات سوقية من خلال استخدام المقابلات مع عشرين مديراً للموارد البشرية تم اختيارهم عن قصد. كما تضمنت مرحلة جمع البيانات تحليل التقارير السنوية. تم استخدام نتائج البحث للمرحلة النوعية لتطوير استبانة مسح لاختبار المرحلة الكمية. تم توزيع استبيان المسح الذي تم استخدامه لجمع البيانات في المرحلة الثانية من الدراسة على 585 موظفاً وممارسي إدارة المعرفة في قطاع الشركات المملوكة للدولة. بعد تحليل البيانات توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها كشفت الدراسة أن غالبية الشركات المملوكة للدولة تفتقر إلى وظائف وأدوار إدارة المعرفة المخصصة في هياكلها التنظيمية. أثبتت الدراسة أيضاً أن هناك نقصاً خطيراً في ممارسات إدارة الموارد البشرية وإدارة المعرفة لعدد قليل من الشركات المملوكة للدولة التي خصصت وظيفة وأدوار إدارة المعرفة في الهياكل. ساهم الافتقار إلى الاستراتيجيات الرئيسية لإدارة وتقليل فقدان المعرفة التنظيمية في الالتصاق بالمعرفة وتقليل القدرة على حماية المعرفة. تبين أن ممارسات التوظيف والتدريب فعالة في تحديد مصادر الموارد البشرية والمعرفية الخاصة بالشركة وتطويرها.

دراسة (Iqbal et al, 2020) بعنوان "ممارسات الموارد البشرية والقدرة على الابتكار التنظيمي: دور إدارة المعرفة"

هدفت الدراسة إلى استكشاف دور الوساطة لإدارة المعرفة، في العلاقة بين ممارسات الموارد البشرية والقدرة على الابتكار التنظيمي. تم إجراء الدراسة باستخدام تقنية أخذ العينات الطبقيّة متعددة المراحل بحجم 120 عينة. تم جمع البيانات من قبل كل من الموظفين والموظفات العاملين في قطاعات الخدمات في إندونيسيا، وتم تحليل البيانات للتوصل إلى النتائج. توصلت الدراسة إلى أن دور الوساطة لإدارة المعارف له دلالة إحصائية، من بين ارتباط ممارسات الموارد البشرية والقدرة على الابتكار التنظيمي. كما

توصلت الدراسة إلى أنه من خلال ممارسات الموارد البشرية، يمكن إدارة المعرفة ومشاركتها بشكل فعال مما يساعد في تحقيق الابتكار التنظيمي، فضلاً عن المزايا التنافسية. دراسة (Emerson & Berge, 2018) بعنوان "التعلم المصغر: تطبيقات إدارة المعرفة والتدريب القائم على الكفاءة في مكان العمل"

هدفت الدراسة بيان التعليم المصغر لإدراك تطبيقات إدارة المعرفة والتدريب القائم على الكفاءة في مكان العمل، كما هدفت إلى بيان أفضل ممارسات التعليم المتطور اكتساب المعرفة في مكان العمل عن طريق إشراك الموظفين وتحفيزهم من خلال، وبيان طرق دمج التعلم الإلكتروني مع تطبيقات إدارة المعرفة من خلال التوجيه النظري للتعلم في الوقت المناسب، والتعرف على التعليم الإلكتروني القائم على الكفاءة، من خلال الاشتراك في التعلم، لتحسين أداء الموظفين، وقد توصلت الدراسة إلى نتائج أهمها أنه مع تحويل المؤسسات لتركيزها من ورش العمل لنشر المعرفة التي يقودها المعلم إلى الدروس عبر الإنترنت، لا بد من أن يكون لدى المتعلم دراية بتقنيات التعليم الحديثة التي لا بد وأن تتضمن طرق جذب المتعلمين لتحسين الأداء. كما توصلت إلى أن طرق نشر المعرفة من خلال وسائط الكترونية تعمل على تشجيع الموظفين على حضور ومتابعة تلك الدروس لأنها لا ترتبط بمكان وزمان ويستطيع المتعلم حضورها في الوقت والزمان الملائم له مما يتيح فرصة كبيرة لتسهيل وتشجيع المعرفة، وبالتالي فإن نشر المعرفة من خلال الوسائط الإلكترونية له قوة مبتكرة في تحسين كفاءة الموظفين وفعاليتهم في تحقيق أهداف المنظمة، وقد أوصت الدراسة على أن تكون الدروس الإلكترونية ذات فاعلية وأن يتم تصميمها من قبل خبراء قادرين على إيصال المعرفة الهامة.

منهج الدراسة:

المنهج الوصفي: تتبع الدراسة المنهج الوصفي بهدف تحديد ووصف متغيرات الدراسة ولبيان اتجاهاتها كما تتبع الدراسة المنهج الوصفي لوصف طبيعة مشكلة الدراسة وتحليلها.

المنهج التحليلي: تتبع الدراسة المنهج التحليلي القائم على دراسة وتحليل وتفسير العلاقات بين متغيرات أثر إدارة المعرفة على كفاءة وظائف إدارة الموارد البشرية في تدريب وتطوير العاملين.

وتم توظيف منهج الدراسة على النحو التالي:

1. المنهج الوصفي لوصف أبعاد متغيرات الدراسة المستقلة والتمثلة في إدارة المعرفة (اكتساب المعرفة، تقاسم المعرفة، استخدام المعرفة). والمتغير التابع (تدريب وتطوير العاملين) في مستشفيات مدينة الملك سعود الطبية.
2. المنهج التحليلي بغرض تحليل أثر إدارة المعرفة على كفاءة وظائف إدارة الموارد البشرية في تدريب وتطوير العاملين.

مجتمع وعينة الدراسة:

يشمل مجتمع الدراسة كافة العاملين في مستشفيات مدينة الملك سعود الطبية، حيث تم سحب عينة عشوائية لتطبيق الدراسة، وقد تم تحديد حجم عينة الدراسة بناءً على (www.tools4dev.org) وبلغ (278) موظف.

وصف خصائص عينة الدراسة:

(1) وصف خصائص عينة الدراسة:

تناولت الدراسة جملة من المتغيرات الديموغرافية لأفراد عينة الدراسة من حيث " الجنس، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة، واستنادا على ذلك تم وصف عينة الدراسة كالتالي:

الجدول رقم (2) خصائص عينة الدراسة

النسبة %	التكرار		الخصائص الديموغرافية
56.5	153	ذكر	الجنس
43.5	118	انثى	
100.0	271	المجموع	
.7	2	دبلوم متوسط	المؤهل العلمي
65.7	178	بكالوريوس	
20.7	56	ماجستير	

12.9	35	دكتوراه	عدد سنوات الخبرة
100.0	271	المجموع	
28.8	78	اقل من 5 سنوات	
60.1	163	من 5 - اقل من 10 سنوات	
11.1	30	أكثر من 10 سنوات	
100.0	271	المجموع	

يشير الجدول رقم (2) الى ان نسبة الذكور بلغت (56.5%)، أما الإناث فقد بلغت نسبتهم (43.5%)، كما يشير الجدول الى أن أعلى نسبة في فئة المؤهل العلمي كانت لحاملي شهادة البكالوريوس بنسبة بلغت (65.7%) تلاها نسبة حملة مؤهل ماجستير (20.7%)، أما حملة شهادة الدكتوراه فبلغت نسبتهم (12.9%)، أما اقل نسبة كانت لحملة شهادة الدبلوم حيث بلغت (0.7%) من افراد العينة، وفي فئة الخبرة فمن خلال الجدول رقم (2) يلاحظ أن النسبة الأكبر في الخبرة كانت للفئة من 5 - اقل من 10 سنوات حيث بلغت (60.1%)، تلاها الفئة اقل من 5 سنوات وبنسبة بلغت (28.8%)، وأخيراً فئة الخبرة وأكثر من 10 سنوات، وبنسبة بلغت (11.1%).

مصادر جمع البيانات:

تم الاعتماد على مصدرين لجمع البيانات المتعلقة بالدراسة:

- 1- مصادر ثانوية: وهي المصادر التي تزود الباحث بالبيانات غير المباشرة عن الموضوع، وتمثل المعلومات والبيانات اللازمة لتكوين خلفية علمية متكاملة حول موضوع الدراسة، وسوف يتم جمع هذه المعلومات والبيانات الثانوية من خلال مسح الإنتاج العلمي حول الموضوعات المتعلقة بمتغيرات نموذج الدراسة عن طريق الكتب والمراجع العلمية والمقالات والدوريات والدراسات والمطبوعات والأبحاث والرسائل العلمية لتغطية أدبيات الدراسة.
- 2- مصادر أولية: وفيه سيتم الاعتماد على أداة دراسة (استبانة) والتي سيتم إعدادها لغرض الدراسة.

أداة الدراسة :

تتمثل أداة الدراسة باستبانة تم بناءها وتصميمها بحيث تشمل الأجزاء التالية :
الجزء الاول: ويهدف الى التعرف على العوامل الديموغرافية للمستجيبين من حيث العمر، المؤهل العلمي، والخبرة.

الجزء الثاني: يشمل فقرات التي تغطي متغيرات الدراسة المستقلة والمتعلقة في متغيرات ادارة المعرفة (اكتساب المعرفة، تقاسم المعرفة، استخدام المعرفة).

الجزء الثالث: يشمل فقرات تتعلق بالمتغير التابع وظائف الموارد البشرية.

اختبار صدق وثبات أداة الدراسة :

تم اخضاع المقياس إلى مجموعة من اختبارات الصدق والثبات والاتساق الداخلي لفقراته كما يلي:

1. اختبار الصدق الظاهري: ويقصد بهذا الاختبار قدرة المقياس على قياس الظاهرة قيد الدراسة، سيتم عرض المقياس على مجموعة من الأساتذة المتخصصين في لبيان مدى دقته، وللتحقق من مدى صلة مضمون العبارات بموضوع الدراسة الى أن وصلت الى شكلها النهائي (الملحق 1).

2. اختبار الثبات: يمثل معامل الثبات مدى جودة فقرات الاستبانة واتساقها الداخلي، وتم استخدام معامل الاتساق الداخلي (كرونباخ ألفا) للتأكد من ثبات الاستبانة ومدى اتساقها الداخلي، وقدرتها على قياس أبعاد ومحاور الدراسة حيث تتراوح قيمة ما بين (0-1) ويكون قيمته مقبولة عند (60%) وما فوق (Sekaran & Bougie, 2013)، والجدول رقم (2) يشير إلى نتائج الإختبار:

جدول (2) معاملات ثبات الاتساق الداخلي (كرونباخ ألفا) لكل مجال من مجالات أداة

الدراسة ولأداة ككل

المجال	عدد الفقرات	معامل ثبات الاتساق الداخلي (كرونباخ ألفا)
اكتساب المعرفة	5	84.9%
تقاسم المعرفة	5	78.8%
استخدام المعرفة	6	78%
إدارة المعرفة	16	81.1%
تنمية الموارد البشرية	12	85.2%
الأداة ككل	28	92%

نلاحظ من خلال الجدول رقم (2) أن معاملات الثبات لجميع محاور الدراسة كانت أكبر من (60%) مما يدل على أنه يوجد اتساق داخلي بين فقرات كل مجال من المجالات، كما نلاحظ من خلال الجدول رقم (2) أن معامل الثبات لأداة ككل كانت (92%)، ويستنتج الباحث من ذلك وجود اتساق داخلي بين فقرات المجال، مما يؤكد صلاحية ومدلولية الإستبانة في إختبار الفرضيات.

الأساليب الإحصائية :

بالاعتماد على برنامج (SPSS) سيتم إجراء الاختبارات التالية :

مقاييس الإحصاء الوصفي :

وذلك لوصف مجتمع الدراسة وعينتها وتحديد خصائصها، بالاعتماد على النسب المئوية والتكرارات، وترتيب متغيرات الدراسة حسب أهميتها النسبية بالاعتماد على قيم الوسط الحسابي والانحرافات المعيارية.

الإحصاء التحليلي :

لغرض اختبار فرضيات الدراسة سيتم اعتماد اختبار مربع كاي.

حدود الدراسة :

تحدد في موضوع أثر إدارة المعرفة على كفاءة وظائف إدارة الموارد البشرية في تدريب وتطوير العاملين في مستشفيات مدينة الملك سعود الطبية، وتشمل الحدود التالية :

(أ) الحدود الزمنية : تغطي هذه الدراسة فترة العام 2017-2018.

(ب) الحدود المكانية : مستشفيات مدينة الملك سعود الطبية.

(ج) الحدود البشرية : عينة من العاملين في المستشفى.

النتائج :

آراء عينة الدراسة لفهم العبارات الخاصة بمتغيرات الدراسة، حيث تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لكل مجال من مجالات الدراسة، وعلى النحو الآتي :

المتغير المستقل إدارة المعرفة :

يشير الجدول رقم (7) إلى محاور المتغير المستقل إدارة المعرفة حيث تم حساب المتوسطات الحسابية ومربع كاي لكل محور من محاور الدراسة وكانت النتائج على النحو الآتي:

الجدول رقم (7) محاور الدراسة

المحور	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مربع كاي
تقاسم المعرفة	4.289	0.668	264.356
استخدام المعرفة	3.794	0.931	221.495
اكتساب المعرفة	3.541	0.630	191.878
ادارة المعرفة	3.875	0.743	225.910

يشير الجدول رقم (7) إلى المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والرتبة لمتغيرات ادارة المعرفة، ويشير الجدول إلى وجود درجة تقدير عالية لإدارة المعرفة بمتوسط حسابي بلغ (3.878) وانحراف معياري (0.743).

ويشير الجدول إلى أن بُعد تقاسم المعرفة كان في الرتبة الأولى وبمتوسط حسابي بلغ (4.289) وانحراف معياري (0.668)، تلاه بُعد استخدام المعرفة بمتوسط حسابي بلغ (3.794) وانحراف معياري (0.931)، وعلى مستوى عالي من الأهمية. أما بعد اكتساب المعرفة ف جاء في المرتبة الاخيرة بمتوسطة حسابي بلغ (3.541) وانحراف معياري (0.630) على درجة متوسطة من التقدير.

أما المتغير التابع الأداء فبلغ المتوسط الحسابي لاستجابات أفراد عينة الدراسة تنمية الموارد البشرية كانت على مستوى متوسط من التقدير بمتوسط حسابي بلغ (3.599)، بانحراف معياري (0.828). كما يشير الجدول الى أن معامل كاي 2 كانت على مستوى عالي في كافة أبعاد ومحاور الدراسة.

المتغير التابع: تنمية الموارد البشرية: ويشمل بعد التدريب والتطوير حيث يشير

الجدول (6) الى النتائج:

جدول (6) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتنمية الموارد البشرية

رقم الفقرة	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مربع كاي	مستوى الدلالة
17	تقوم المستشفى بتدريب جميع كوادرها وفي كافة المواقع الوظيفية.	3.557	1.097	132.598 ^d	0.000
18	تقوم إدارة المستشفى بالتشاور مع المدربين لتحديد الأهداف والبرامج التدريبية .	3.731	0.972	235.218 ^d	0.000
19	تعتمد المستشفى في عملية تدريبها على البرامج الحديثة العالية والمتطورة.	3.753	1.041	196.989 ^d	0.000
20	تعتمد المستشفى في عمليات التدريب على البرامج المناسبة لتطوير الخدمات الصحية.	3.686	1.044	180.494 ^d	0.000
21	يتم توضيح الأهداف الخاصة بالبرنامج التدريبي بشكل واضح ودقيق من قبل المستشفى	3.487	0.719	234.963 ^b	0.000
22	يتم تحديد البرامج التدريبية من خلال الكشف عن نواحي الضعف لدى العاملين.	3.439	0.599	95.033 ^g	0.000
23	تركز المستشفى على برامج تدريبية وتطويرية بهدف تحسين نقاط الضعف لدى العاملين لديها.	3.814	0.740	138.331 ^c	0.000
24	تركز المستشفى على برامج التطوير والتدريب التي تساعد العاملين فيها على ابتكار أساليب جديدة في العمل	3.502	0.643	102.384 ^g	0.000
25	تستند التدريبات والاحتياجات المعتمدة من قبل المستشفى إلى استراتيجية عمل المستشفى	3.524	0.589	246.387 ^b	0.000
26	تتلاءم مدة برامج التدريب والتطوير ومواضيعها مع طبيعة أعمال العاملين.	3.362	0.711	200.336 ^b	0.000
27	ينطلق التدريب في المستشفى من الحاجات الفعلية للموظفين.	3.911	1.079	173.212 ^h	0.000
28	تتطور مهارات العاملين نتيجة البرامج التدريبية المعقودة.	3.424	0.705	215.421 ^b	0.000
المعدل الكلي للمحور		3.599	0.828		

❖ الدرجة الدنيا (1) والدرجة القصوى من (5)

يلاحظ من الجدول (6) أن المتوسطات الحسابية لاستجابات أفراد عينة الدراسة

كانت على مستوى متوسط من التقدير بمتوسط حسابي بلغ (3.599).

ويشير الجدول الى أن المتوسطات الحسابية للفقرات بلغت قيم ما بين (3.362-3.814) وبدرجة تقدير تراوحت ما بين متوسطة الى عالية، ويظهر الجدول أن الفقرة رقم (26) والتي نصت على تتلاءم مدة برامج التدريب والتطوير ومواضيعها مع طبيعة أعمال العاملين كانت الفقرة الأقل تقديراً حيث بلغ متوسطها الحسابي (3.362) وبانحراف معياري بلغ (0.711) وبدرجة متوسطة من الأهمية، أما الفقرة رقم (23) والتي نصت على تركيز المستشفى على برامج تدريبية وتطويرية بهدف تحسين نقاط الضعف لدى العاملين لديها فقد كانت على أعلى درجة من الأهمية بمتوسط حسابي بلغ (3.814)، وبانحراف معياري (0.740) وبدرجة تقدير عالية.

ويشير اختبار مربع كاي الى ان كافة الفقرات كانت هامة ودالة احصائياً على مستوى دلالة أقل من (0.05)، مما يشير الى وجود توافق لدى أفراد عينة الدراسة حول تلك الفقرات.

اختبار فرضيات الدراسة:

الفرضية الأولى: هناك أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى $(0.05 \geq \alpha)$ لاكتساب المعرفة على كفاءة وظائف إدارة الموارد البشرية (التدريب والتطوير) في المستشفيات الحكومية في المملكة.

تم اجراء اختبار مربع كاي لبيان إن كان هناك علاقة ذات دلالة احصائية عند مستوى (الدلالة 0.05) لاكتساب المعرفة على كفاءة وظائف إدارة الموارد البشرية (التدريب والتطوير) والجدول رقم (8) يشير الى النتائج:

الجدول رقم (8) مربع كاي (Chi-Square) لاكتساب المعرفة على كفاءة (التدريب والتطوير)

مستوى الدلالة	درجة الحرية	القيمة	
.000	234	739.474 ^a	مربع كاي (Pearson Chi-Square)
		271	العينة المستجيبة (N of Valid Cases)

a. 257 cells (95.2%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .01.

يتبين من الجدول (8) الى أن ان قيمة (Chi-Square Tests) بلغت (739.474)، وبمستوى الدلالة (0.00) وهي اقل من القيمة المحددة ($\alpha \geq 0.05$) مما يشير وجود علاقة معنوية بين المتغير المستقل والمتغير التابع.

وبالتالي نقبل فرضية الدراسة البديلة ونرفض الفرضية العدمية أي انه هناك أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى ($0.05 \geq \alpha$) لاكتساب المعرفة على كفاءة وظائف إدارة الموارد البشرية (التدريب والتطوير) في المستشفيات الحكومية في المملكة. الفرضية الثانية: هناك أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى ($0.05 \geq \alpha$) لتقاسم المعرفة على كفاءة وظائف إدارة الموارد البشرية (التدريب والتطوير) في المستشفيات الحكومية في المملكة.

ولاختبار فرضية الدراسة تم اجراء اختبار مربع كاي لبيان إن كان هناك علاقة ذات دلالة احصائية عند مستوى (الدلالة 0.05) لتقاسم المعرفة على كفاءة وظائف إدارة الموارد البشرية (التدريب والتطوير) والجدول رقم (9) يشير الى النتائج:

الجدول رقم (9) مربع كاي (Chi-Square) لتقاسم المعرفة على كفاءة (التدريب والتطوير)

القيمة	درجة الحرية	مستوى الدلالة
477.665 ^a	260	.000
271		

a. 287 cells (96.6%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .01.

يتبين من الجدول (9) الى أن ان قيمة (Chi-Square Tests) بلغت (477.665)، وبمستوى الدلالة (0.000) وهي أقل من القيمة المحددة ($\alpha \leq 0.05$)، مما يشير الى وجود علاقة معنوية بين المتغير المستقل والمتغير التابع.

وبالتالي نقبل فرضية الدراسة البديلة ونرفض الفرضية العدمية، أي انه هناك أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى ($0.05 \geq \alpha$) لتقاسم المعرفة على كفاءة وظائف إدارة الموارد البشرية (التدريب والتطوير) في المستشفيات الحكومية في المملكة.

الفرضية الثالثة: هناك علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($0.05 \geq \alpha$) لاستخدام المعرفة على كفاءة وظائف إدارة الموارد البشرية (التدريب والتطوير) في المستشفيات الحكومية في المملكة.

ولاختبار فرضية الدراسة تم اجراء اختبار مربع كاي لبيان إن كان هناك علاقة ذات دلالة احصائية عند مستوى الدلالة (0.05) لاستخدام المعرفة على كفاءة وظائف ادارة الموارد البشرية (التدريب والتطوير) والجدول رقم (10) يشير الى النتائج: الجدول رقم (10) مربع كاي (Chi-Square) لاستخدام المعرفة على كفاءة (التدريب والتطوير)

مستوى الدلالة	درجة الحرية	القيمة	
.000	572	1355.204 ^a	مربع كاي (Pearson Chi-Square)
		271	العينة المستجيبة (N of Valid Cases)

- a. 619 cells (99.7%) have expected count less than 5.
The minimum expected count is .00.

يتبين من الجدول (10) الى أن ان قيمة (Chi-Square Tests) بلغت (1355.204)، وبمستوى الدلالة (0.000) وهي أقل من القيمة المحددة ($\alpha \leq 0.05$). مما يشير الى وجود علاقة معنوية بين المتغير المستقل والمتغير التابع. وبالتالي نقبل فرضية الدراسة البديلة ونرفض الفرضية العدمية أي انه هناك علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($0.05 \geq \alpha$) لاستخدام المعرفة على كفاءة وظائف إدارة الموارد البشرية (التدريب والتطوير) في المستشفيات الحكومية في المملكة.

الخلاصة:

هدفت الدراسة الى التعرف على أثر إدارة المعرفة على كفاءة وظائف إدارة الموارد البشرية في تدريب وتطوير العاملين، وتمحورت مشكلة الدراسة في الإجابة عن تساؤلات الدراسة التي نصت على ما مستوى تطبيق إدارة المعرفة (اكتساب المعرفة، تقاسم المعرفة، استخدام المعرفة) في مستشفيات مدينة الملك سعود الطبية؟ ما مدى كفاءة إدارة الموارد البشرية في (التدريب، والتطوير)؟ ما أثر إدارة المعرفة على كفاءة وظائف إدارة الموارد البشرية في تدريب وتطوير العاملين؟

تعرف إدارة المعرفة على انها الفهم المكتسب من الخبرة، أو الفهم المكتسب من خلال الدراسة والتعليم، وهي موجودات لها القدرة على تحويل التقنية من مرحلة البحث الى مرحلة التطبيق لإنتاج سلع وخدمات"، كما عرفت بأنها " القدرة على ترجمة المعلومات

الى أداء لتحقيق مهمة محددة أو لإيجاد شيء محدد، وهذه القدرة لا تكون الا عند البشر ذوي العقول والمهارات".

"إدارة المعرفة" هو مصطلح جديد يتناول الأسلوب الإداري الذي يسعى إلى مواكبة العصر الجديد وما يتضمنه من تغيرات جديدة وسريعة ومستمرة، كون المعرفة مفهوم أرقى وأشمل من مفهوم المعلومة، فنجد إن إدارة المعرفة هي الاستغلال الأمثل للقدرات والمهارات والخبرات لفهم وادراك الظواهر والأحداث. ويتعلق نجاح المنظمة بقدرتها على استغلال المعرفة وتطويرها وخلق معارف جديدة لتوظيفها في الابتكار لأساليب تلبي الاحتياجات وتحقق الأهداف. وبما أن إدارة المعرفة اعتبرت من المداخل الحديثة التي تساعد في تحسين أداء المنظمة، فإن ربطها بفعالية المنظمة في تطوير وتأهيل العاملين هو من الموضوعات الجديدة الحيوية.

اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي والمنهج التحليل من خلال استبيان تم تطبيقها على عينة بلغت 271 من العاملين في مستشفيات مدينة الملك سعود الطبية، وقد توصلت الدراسة الى استنتاجات وتوصيات موضحة على النحو التالي.

النتائج:

توصلت الدراسة الى النتائج التالية:

توصلت الدراسة أن إدارة المعرفة كانت على درجة عالية من التطبيق في مستشفيات مدينة الملك سعود الطبية بمتوسط حسابي بلغ (3.878) وقد تبين أن أكثر أبعاد إدارة المعرفة تطبيقاً هو بُعد تقاسم المعرفة حيث بينت النتائج الى أن المستشفى تهيئ للعاملين الوقت والبيئة الملائمة لتبادل المعرفة بين العاملين، وأنه يتم تداول المعرفة بين العاملين ضمن كافة المستويات الإدارية صعوداً وهبوطاً من مصادرها المختلفة.

وفي الرتبة الثانية كان بُعد استخدام المعرفة وعلى مستوى عالي من الأهمية، حيث يتوفر لدى الإدارة العليا في المستشفى رؤية واضحة نحو استراتيجيات ومداخل تنفيذ إدارة المعرفة، وهي تشجع المستشفى موظفيها لاستخدام موجوداتها المعرفية بما يخدم أهدافها، وتعمل المستشفى على تبويب البيانات الأولية ومن ثم تحويلها إلى معلومات

بهدف دعم القرارات، كما أنه تشجع المستشفى موظفيها لاستخدام موجوداتها المعرفية بما يخدم أهدافها.

أما بعد اكتساب المعرفة فجاء في المرتبة الأخيرة وعلى درجة متوسطة من التقدير، وتستنجد الدراسة أن كافة الجاور المتعلقة باكتساب المعرفة كانت على مستوى متوسط حيث أن المستشفى تعمل على تقييم الاحتياجات المعرفية للعاملين بشكل متوسط من أجل توفيرها، ولا توثق المستشفى التجارب والدروس المستفادة والممارسات الأفضل ضمن قاعدة بيانات بشكل واضح، وهي لا توفر بيانات كافية لمساعدة العاملين على إيجاد حلول للمشكلات الإدارية التي تواجههم. وهي لا تكتسب المعرفة من خلال الاستشاريين في الجامعات والمعاهد العلمية والأكاديمية والمنظمات المنافسة بشكل مناسب.

كما أشارت النتائج الى أن تنمية الموارد البشرية كانت على مستوى متوسط من الأهمية، فقد بينت الدراسة أنه ينطلق التدريب في المستشفى من الحاجات الفعلية للموظفين، وتركز المستشفى على برامج تدريبية وتطويرية حديثة بهدف تحسين نقاط الضعف لدى العاملين لديها، وهي تقوم بالتشاور مع المدربين لتحديد الأهداف والبرامج التدريبية وذلك على مستوى هام، إلا أن مدة ذلك التدريب ومواضيعه لا تتلاءم مع طبيعة أعمال العاملين بشكل مناسب، بالتالي فإن مهارات العاملين لا تتطور بشكل واضح مع نتيجة البرامج التدريبية المعقودة، حيث لا يتم تحديد البرامج التدريبية من خلال الكشف عن نواحي الضعف لدى العاملين، كما أنه لا يتم توضيح الأهداف الخاصة بالبرنامج التدريبي بشكل واضح ودقيق، وهي برامج لا تساعد العاملين فيها على ابتكار أساليب جديدة في العمل.

كما توصلت الدراسة الى وجود أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى $(0.05 \geq \alpha)$ لكل من (اكتساب المعرفة، تقاسم المعرفة، استخدام المعرفة) على كفاءة وظائف إدارة الموارد البشرية (التدريب والتطوير) في المستشفيات الحكومية في المملكة.

التوصيات:

على ضوء النتائج توصل الباحث الى التوصيات التالية :

إعطاء أولوية لاكتساب المعرفة والتشجيع عليها وذلك من خلال ما يلي:

1. توفير بيانات تساعد العاملين بها على إيجاد حلول للمشكلات الإدارية التي تواجههم.
2. توظيف الاستشاريين في الجامعات والمعاهد العلمية والأكاديمية والمنظمات المنافسة لتوسيع مستوى المعرفة في المستشفى.
3. توثق التجارب والدروس المستفادة والممارسات الأفضل ضمن قاعدة بيانات بهدف إكساب المعرفة لموظفيها.
4. تقييم الاحتياجات المعرفية للعاملين من أجل توفيرها.

❖ العمل على رفع مستوى تنمية الموارد البشرية في مستشفيات مدينة الملك سعود الطبية من خلال ما يلي:

1. التأكد من أن مدة برامج التدريب والتطوير ومواضيعها تتلاءم مع طبيعة أعمال العاملين.
2. أن يتم اختيار وبناء برامج تدريبية قادرة على تطوير مهارات العاملين بشكل فاعل.
3. ضرورة العمل على تقييم نواحي الضعف لدى العاملين وأن يتم تحديد البرامج التدريبية من خلال نتائج ذلك التقييم.
4. أن يتم توضيح الأهداف الخاصة بالبرنامج التدريبي بشكل واضح ودقيق من قبل المستشفى، وأن تركز على برامج التطوير والتدريب التي تساعد العاملين فيها على ابتكار أساليب جديدة في العمل.
5. ضرورة أن تستند التدريبات والاحتياجات المعتمدة من قبل المستشفى إلى استراتيجية عمل المستشفى وأن يشمل التدريب جميع كوادر المستشفى وفي كافة المواقع الوظيفية.

قائمة المراجع

1. أبو القاسم، حمدي (2014). دور استراتيجية ادارة المعرفة في دعم تنمية كفاءات الموارد البشرية في ظل الاقتصاد المبني على المعرفة. رسالة ماجستير، جامعة عامر تليجي الاغواط، الجزائر.
2. أبو شيخة، نادر أحمد (2010). إدارة الموارد البشرية: إطار نظري وحالات عملية. عمان: دار صفاء للنشر والتوزيع.
3. بوجمعة، سميرة (2019). دور إدارة المعرفة في تحسين الأداء التعليمي. رسالة ماجستير، جامعة المسيلة، الجزائر.
4. التميمي، محمد سعيد (2021). استراتيجيات إدارة الموارد البشرية وعلاقتها بإعداد قيادات الصف الثاني لدى المؤسسات الصحية في محافظة الخليل. رسالة ماجستير، جامعة الخليل، فلسطين.
5. جعيجع، نبيلة، وبراهيمي، حياة (2011). إدارة الموارد البشرية في عصر المعرفة، بحث مقدم للملتقى الدولي "رأس المال الفكري في منظمات الأعمال العربية في الاقتصاديات الحديثة"، جامعة حسيبة بن بوعلي، الجزائر.
6. حامي، حسان (2016). استراتيجية التدريب في ايطار متطلبات ادارة المعرفة في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية. أطروحة دكتوراة، جامعة سطيف2، الجزائر.
7. دحيري، الشيماء، وبن قسمية، بريكة (2021). أثر عمليات إدارة المعرفة في تحسين أداء الموارد البشرية. رسالة ماجستير، جامعة المسيلة، الجزائر.
8. رزيق، عزيزة، وتاهمي، أمينة (2020). دور متطلبات إدارة المعرفة في تحسين أداء الموارد البشرية. رسالة ماجستير، جامعة المسيلة، الجزائر.
9. زرقون، محمد وعرابة، الحاج (2014). أثر إدارة المعرفة على الأداء في المؤسسة الاقتصادية. مجلة الجزائرية للتنمية الاقتصادية (1)، 121-132.
10. السالم، مؤيد، وصالح، عادل (2002). إدارة الموارد البشرية مدخل استراتيجي في إدارة الموارد البشرية، الطبعة الأولى. اربد، الأردن: عالم الكتب الحديث للنشر والتوزيع، اربد : الأردن
11. الشرييني، عادل سعد (2021). أثر تطبيق إدارة المعرفة في دعم استراتيجيات إدارة الموارد البشرية بالتطبيق على قطاع البتروكيماويات بمحافظة الإسكندرية. مجلة الدراسات المالية والتجارية، 31(3)، 1-38.
12. الصقهان، غدير عبد الرحمن، والمستادي، ولاء عبد الله (2021). دور إدارة المعرفة في تحسين أداء الموارد البشرية. مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية والقانونية، 5(20)، 46-65.
13. فواز، واضح، ومجدي، نويري (2017). إدارة المعرفة: أسلوب متكامل للإدارة الحديثة. مجلة اقتصاديات المال والأعمال (1)، 222-238.

14. قلبو، حسينة (2015). دور ادارة المعرفة في تحسين الأداء المؤسسي، دراسة حالة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير جامعة محمد خيضر بسكرة. رسالة ماجستير، جامعة بسكرة، الجزائر.
15. مخلوف، أحمد (2010). الاتجاهات الحديثة في إدارة الموارد البشرية ودورها في تطوير منظمات الأعمال، جامعة الجزائر، الجزائر.
16. مراح، سامية (2021). أثر تطبيقات إدارة الموارد البشرية على عمليات المعرفة: دراسة المديرية العامة لاتصالات الجزائر بالمدينة. مجلة بحوث الإدارة والضمان الاجتماعي 2(1). 70-96.
17. الندوي، عبد العزيز بدر الندوي، (2009). عولمة إدارة الموارد البشرية: نظرة استراتيجية، الطبعة الأولى، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان، الأردن.
18. Al-Hayaly, M. A. M., & Alnajjar, F. J. S. (2016). Knowledge management processes and their impact on organizational performance, the adoption balanced scorecard: the moderating role of quality assurance standards—an applied study on Private Jordanian Universities. *International Journal of Business and Management*, 11(6), 70.
19. Ali, Akbar (2013), *Researchers World -Journal of Arts, Science & Commerce* . January.
20. Bibi, G., Padhi, M., & Dash, S. S. (2021). Theoretical necessity for rethinking knowledge in knowledge management literature. *Knowledge management research & practice*, 19(3), 396-407.
21. Emerson Lynn C., Berge, Zane L. (2018) Microlearning: Knowledge management applications and competency-based training in the workplace, *Knowledge Management & E-Learning*, , 10(2), 125–132
22. Fáilte Ireland (2013). *Knowledge Management*. Dublin: Fáilte Ireland.
23. Frost, A. (2014). A synthesis of knowledge management failure factors. *Recuperado el*, 22, 1-22.
24. Girard, J., & Girard, J. (2015). Defining knowledge management: Toward an applied compendium. *Online Journal of Applied Knowledge Management*, 3(1), 1-20.
25. Gonzalez, R. V. D., & Martins, M. F. (2017). Knowledge Management Process: a theoretical-conceptual research. *Gestão & Produção*, 24, 248-265.
26. Gopinath, R. (2020). Relationship between Knowledge Management and Human Resource Development—A Study on Telecommunication Industry. *Suraj Punj Journal For Multidisciplinary Research* 9(5), 477-480.
27. Gopinath, R. (2020). Relationship between Knowledge Management and Human Resource Development—A Study on Telecommunication Industry. *Suraj Punj Journal For Multidisciplinary Research* 9(5), 477-480.

28. Iqbal, S., Rasheed, M., Khan, H., & Siddiqi, A. (2020). Human resource practices and organizational innovation capability: role of knowledge management. *VINE Journal of Information and Knowledge Management Systems* 51(5), 732-748.
29. Iqbal, S., Rasheed, M., Khan, H., & Siddiqi, A. (2020). Human resource practices and organizational innovation capability: role of knowledge management. *VINE Journal of Information and Knowledge Management Systems* 51(5), 732-748.
30. Mazur, B. (2015). Sustainable human resource management. The attempt of holistic approach. *Ekonomia i Zarządzanie*, 7(2).
31. Phaladi, M. P. (2021). *Framework for integrating knowledge management and human resource management for the reduction of organisational knowledge loss in selected South African state-owned enterprises*. PhD Thesis, University Of South Africa.
32. Phaladi, M. P. (2021). *Framework for integrating knowledge management and human resource management for the reduction of organisational knowledge loss in selected South African state-owned enterprises*. PhD Thesis, University Of South Africa.
33. Spender, J. C. (2015). *Knowledge management: Origins, history, and development*. In *Advances in Knowledge Management*, Springer, Cham.
34. Tubigi, M., Alshawi, S. N., & Alalwany, H. (2013). *Impact of knowledge management processes on organisational performance: A preliminary study*. European, Mediterranean & Middle Eastern Conference on Information Systems, during October 17-18 2013, Windsor, United Kingdom.