

أثر إدارة المعرفة على الأداء الوظيفي للأطباء- دراسة ميدانية بالمركز الاستشفائي الجامعي
الدكتور عبد القادر حساني بولاية سيدي بلعباس

*The impact of knowledge management on the job performance of doctors
- a field study at the University Hospital Center Dr. Abdelkader Hassani
in Sidi Bel Abbas*

عبد العزيز بن قسوم^{1*}، سيد أحمد ستي²

¹ مخبر تنمية اقتصاديات الأعمال الحديثة وتحسين أدائها بمنطقة الطاسيلي، المركز الجامعي المقاوم الشيخ أمود
بن مختار- إيليزي (الجزائر)، benquessoum.abdelaziz@cuillizi.dz

² مخبر تنمية اقتصاديات الأعمال الحديثة وتحسين أدائها بمنطقة الطاسيلي، المركز الجامعي المقاوم الشيخ أمود
بن مختار- إيليزي (الجزائر)، setti.sidahmed@cuillizi.dz

تاريخ النشر: 2025/01/31

تاريخ القبول: 2025/01/06

تاريخ الاستلام: 2024/11/09

ملخص:

تهدف هذه الدراسة إلى إبراز أثر إدارة المعرفة على الأداء الوظيفي لدى عينة عشوائية من الأطباء قدرها 92 طبيب، وبغية تحقيق هذا الهدف تم اعتماد أداة الاستبيان لجمع البيانات، وتم معالجة البيانات بواسطة البرنامج الإحصائي (SPSS.V.27)، حيث تم اختبار نموذج الدراسة وفرضياته بتطبيق نموذج الانحدار الخطي المتعدد.

خلصت الدراسة إلى مجموعة من النتائج كان أهمها، وجود أثر موجب ذو دلالة إحصائية لعمليات إدارة المعرفة (اكتساب، مشاركة، خلق، تدوين والاحتفاظ بالمعرفة) على الأداء الوظيفي للأطباء بالمركز الاستشفائي الجامعي سيدي بلعباس.
كلمات مفتاحية: إدارة المعرفة؛ أداء وظيفي؛ أطباء.

Abstract:

The study aimed to highlight the impact of knowledge management on job performance among a random sample of 92 doctors. A questionnaire was used for data collection, and SPSS.V.27 was employed for analysis. Multiple linear regression testing showed a significant positive effect of knowledge management

processes (acquisition, sharing, creation, documentation and retention) on doctors' job performance at the University Hospital Center Sidi Bel Abbes.

Keywords: Knowledge management; job performance; doctors.

1. مقدمة :

أضحت إدارة المعرفة اليوم من بين أهم الاتجاهات الحديثة في علم الإدارة، وهذا من خلال ما أبانت عنه من أثار إيجابية في نجاح مختلف المؤسسات سواء الإنتاجية منها أو الخدماتية، كما تعتبر من بين أحدث الأساليب والمداخل الإدارية التي اهتمت بالعنصر البشري، فهي تعد وسيلة هامة تهدف إلى تلبية احتياجات المؤسسات المتعلقة بتوفير المعلومات والمعرفة الواضحة والدقيقة في أسرع وقت ممكن، بغية التكيف مع جميع المتطلبات الراهنة.

وفي هذا السياق أصبح التركيز على الأداء الوظيفي للموظفين والبحث عن الأساليب الحديثة للارتقاء به لأعلى مستوى، ضرورة ملحة لكافة المؤسسات وخاصة تلك التي تسعى للوصول إلى مرحلة الإبداع والريادة من خلال تمييز الخدمة المقدمة، إضافة إلى أن الأداء الوظيفي يعتبر أحد أهم المؤشرات التي تبرز مدى كفاءة الموظفين وفعاليتهم لبلوغ الأهداف المحددة وفق الإمكانيات المتاحة، مما دفع بالمؤسسات إلى السعي المستمر وراء تحسين أداء موظفيها، لتحقيق النجاح المستدام، وباعتبار أن إدارة المعرفة تؤسس فكرة مفادها أن المؤسسات ملزمة باستغلال ما لديها من معرفة في المجال الذي تعمل فيه، فإن المؤسسات الصحية هي من أكثر البيئات المناسبة لتطبيق إدارة المعرفة، بالنظر للتطور المستمر في المعلومات الطبية والحاجة الملحة للوصول إلى أحدث المعارف.

ولقد حظيت إدارة المعرفة باهتمام كبير من قبل المؤسسات الصحية باعتبار أن استخدامها يمكن أن يكون مؤثرا في تحسين وتطوير جودة خدماتها، من خلال الاستثمار في المعرفة المتاحة لديها بهدف تحقيق التحسينات المستمرة ومواكبة التطورات التي يشهدها العالم، ولاسيما في مجال تحسين الأداء الوظيفي للأطباء من خلال تعزيز مهاراتهم وتطوير كفاءاتهم بما يتماشى مع المعايير العالمية للرعاية الصحية، عبر تفعيل عمليات إدارة المعرفة بكفاءة، وبالتالي تحسين الأداء المؤسسي العام، فمن خلال هذه الدراسة حاولنا تسليط الضوء على أثر إدارة المعرفة على الأداء الوظيفي للأطباء في المركز الاستشفائي الجامعي الدكتور عبد القادر حساني بولاية سيدي بلعباس.

2.1 إشكالية الدراسة: على ضوء ما سبق تناوله، يمكن صياغة الإشكالية الرئيسية الآتية:

إلى أي مدى تساهم إدارة المعرفة في تحسين الأداء الوظيفي للأطباء بالمركز الاستشفائي

الجامعي الدكتور عبد القادر حساني بولاية سيدي بلعباس؟

3.1 فرضيات الدراسة: بغية الإجابة على إشكالية الدراسة، نطرح الفرضية الرئيسية الآتية:

تساهم إدارة المعرفة في تحسين الأداء الوظيفي للأطباء بالمركز الاستشفائي الجامعي الدكتور

عبد القادر حساني بولاية سيدي بلعباس

ولالإحاطة الجيدة بالفرضية الرئيسية للدراسة قمنا بتجزئتها إلى الفرضيات الفرعية الآتية:

- H_1 : يوجد أثر موجب ذو دلالة إحصائية لاكتساب المعرفة على تحسين الأداء الوظيفي للأطباء.

- H_2 : يوجد أثر موجب ذو دلالة إحصائية لمشاركة المعرفة على تحسين الأداء الوظيفي للأطباء.

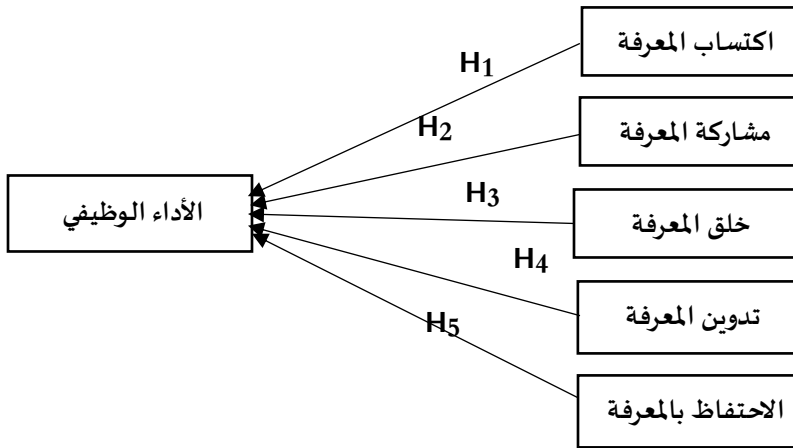
- H_3 : يوجد أثر موجب ذو دلالة إحصائية لخلق المعرفة على تحسين الأداء الوظيفي للأطباء.

- H_4 : يوجد أثر موجب ذو دلالة إحصائية لتدوين المعرفة على تحسين الأداء الوظيفي للأطباء.

- H_5 : يوجد أثر موجب ذو دلالة إحصائية للاحتفاظ بالمعرفة على تحسين الأداء الوظيفي للأطباء.

4.1 النموذج المفاهيمي للدراسة: يوضح الشكل رقم (1) أدناه، النموذج المفاهيمي المقترح للدراسة والفرضيات الفرعية المصاغة.

الشكل رقم (1): النموذج المفاهيمي للدراسة والفرضيات المصاغة



المصدر: من إعداد الباحثين بالاستناد على الدراسات السابقة.

5.1 أهمية الدراسة: تكمن أهمية الدراسة من خلال المساهمة في زيادة وعي المؤسسات الصحية بمفهوم إدارة المعرفة وفعاليتها ودورها في تحسين الأداء الوظيفي للموظفين، بالإضافة إلى رفع مستوى إدراك صناع القرار للموجودات المعرفية التي تمتلكها تلك المؤسسات.

6.1 غاية الدراسة وأهدافها: تتمثل غاية الدراسة في إبراز تأثير عمليات إدارة المعرفة على تحسين الأداء الوظيفي للأطباء بالمركز الاستشفائي الجامعي محل الدراسة، ويتفرع من تلك الغاية عدة أهداف، هي:

- رصد واقع عمليات إدارة المعرفة ومدى إدراك الأطباء لها ولأهميتها.

- معالجة أبرز مواضيع علم النفس الصناعي (الأداء الوظيفي) ضمن أهم قطاع خدماتي بالجزائر.
- عرض وتحليل أثر عمليات إدارة المعرفة على تحسين الأداء الوظيفي.

7.1 منهجية الدراسة: تم الاعتماد على المنهج الوصفي من خلال وصف الجانب النظري لمتغيرات الدراسة، والمنهج التحليلي من خلال تحليل ما تم وصفه في الجانب النظري.

8.1 الدراسات السابقة: فيما يلي عرض لأهم الدراسات السابقة ذات العلاقة بموضوع الدراسة:

- دراسة (عبد الهادي، 2020): هدفت الدراسة إلى إبراز أثر إدارة المواهب على تحسين الأداء الوظيفي على العاملين في الشركة المصرية للاتصالات، تم الاعتماد على الاستبيان كأداة رئيسية لجمع البيانات، حيث تم توزيعه على عينة عشوائية قوامها 384 مفردة، وتم استخدام مجموعة من الأساليب الإحصائية الوصفية والاستدلالية بالاستناد على برنامج SPSS، وقد خلصت الدراسة إلى النتائج التالية: وجود تأثير ذو دلالة إحصائية لإدارة المواهب بأبعادها (جذب المواهب، وتنمية المواهب) على الأداء الوظيفي، مع عدم وجود تأثير لبعد الاحتفاظ بالمواهب على الأداء الوظيفي.

- دراسة (Alijanzadeh, Razavi, & Tahmasebi Limunii, 2020): هدفت الدراسة إلى معرفة كيفية التنبؤ بالأداء الوظيفي بناء على إدارة المعرفة، تم الاعتماد على الاستبيان كأداة أساسية لجمع البيانات، حيث تم توزيعه على عينة قوامها 265 مفردة من أمناء المكتبات في المكتبات العامة لمحافظة مازندران (إيران)، وأستخدم الباحثون مجموعة من الأساليب والاختبارات الإحصائية الوصفية والاستدلالية بالاستناد على البرنامج الإحصائي SPSS، وقد توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها: أن مكونات إدارة المعرفة لها تأثير إيجابي ودال إحصائيا على الأداء الوظيفي، وأن 37.6% من التغيرات في الأداء الوظيفي يمكن التنبؤ بها من خلال مكونات إدارة المعرفة.

- دراسة (Hasballah, 2021): هدفت الدراسة إلى تحليل تأثير إدارة المعرفة على الرضا الوظيفي، وتحليل تأثير إدارة المعرفة على الأداء الوظيفي للأساتذة المحاضرين، وتحليل تأثير الرضا الوظيفي على أدائهم الوظيفي، وتحليل تأثير إدارة المعرفة على الأداء الوظيفي للأساتذة المحاضرين باستخدام الرضا الوظيفي كمتغير وسيط، تم الاعتماد على أداة الاستبيان لجمع البيانات، حيث بلغ حجم العينة المختارة 55 مستجيب، وتم معالجته البيانات باستخدام مجموعة من الأساليب الإحصائية للتحليل تمثلت في تقنية تحليل المسار، وقد خلصت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها: أن إدارة المعرفة كان لها تأثير كبير على الرضا الوظيفي والأداء الوظيفي، بالإضافة إلى وجود تأثير إيجابي للرضا الوظيفي على الأداء الوظيفي، مع وجود تأثير إيجابي لإدارة المعرفة على الأداء الوظيفي باستخدام الرضا الوظيفي كمتغير وسيط.

- دراسة (Ghulam Mustafa, Ummar, Bin Dost, Shahzadi, & Mirza, 2021): هدفت الدراسة إلى تحديد تأثير ممارسات إدارة المعرفة على أداء الموظفين في القطاع المصرفي الباكستاني، باستخدام الثقافة التنظيمية كمتغير وسيط، وقد تم الاعتماد على الاستبيان كأداة أساسية لجمع البيانات، حيث تم توزيعه على عينة قوامها 480 مفردة، تم استخدام تحليل الوساطة ونموذج المعادلات الهيكلية (PLS SEM 3.23) لتفسير البيانات، وقد خلصت الدراسة إلى النتائج التالية: وجود علاقة إيجابية بين ممارسات إدارة المعرفة (نقل المعرفة، تبادل المعرفة) وأداء الموظفين (الدافعية، والرضا).

- دراسة (ستي ومحمد الشريف، 2022): هدفت الدراسة إلى إبراز العلاقة بين إدارة المعرفة بعملياتها الأربعة (توليد، تخزين، توزيع ونشر المعرفة) وجودة التعليم العالي، تم الاعتماد على الاستبيان كأداة أساسية في جمع البيانات، حيث تم توزيعه على عينة قوامها 56 أستاذ جامعي، تم تحليل البيانات باستخدام أسلوب النمذجة بالمعادلات الهيكلية وبالاعتماد على البرنامج الإحصائي SmartPLS3، خلصت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها: وجود أثر موجب ذو دلالة إحصائية لعمليات إدارة المعرفة (توليد، تخزين، توزيع ونشر المعرفة) على جودة التعليم العالي.

- دراسة (راشد الحربي، 2023): هدفت الدراسة إلى تحديد دور إدارة المعرفة في تحسين الأداء التنظيمي في الهيئة العامة للتعليم التطبيقي والتدريب بدولة الكويت، وقد تم الاعتماد على الاستبيان كأداة أساسية لجمع البيانات، حيث تم توزيعه على عينة قوامها 261 مفردة، وتم استخدام مجموعة من الأساليب والاختبارات الإحصائية (الارتباط، أسلوب الانحدار المتعدد، المعادلات الهيكلية)، بالاستناد على البرامج الإحصائية (SPSS، AMOS)، خلصت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أبرزها: وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين إدارة المعرفة (ابتكار المعرفة، واكتساب المعرفة، وتنظيم المعرفة، وتوزيع المعرفة، واستخدام المعرفة) وبين أبعاد الأداء التنظيمي (مؤشر الأداء المالي، مؤشر العملاء، مؤشر العمليات الداخلية، ومؤشر التعلم والنمو)

ما يميز الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة:

من خلال المراجعة المتأنية للدراسات السابقة المعروضة أعلاه، نجد أن هناك توافق واضح من حيث التركيز على إدارة المعرفة وعملياتها كمتغير رئيسي مؤثر على متغير الأداء الوظيفي، عدا دراسة (عبد الهادي، 2020)، والتي ركزت على إدارة المواهب كمتغير أساسي، كما اعتمدت جميع الدراسات على الاستبيان كأداة رئيسية لجمع البيانات، مما يعزز من اتساق الأساليب والطرق البحثية، وقد اختلفت جميع الدراسات المعروضة مع الدراسة الحالية في نوع القطاع والفئة المستهدفة منه، كما تباينت الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة في البيئات التي طبقت فيها، إذ

ما يميز هذه الدراسة عن الدراسات السابقة هو الإطار الزمني وكذا خصوصية البيئة الكلية المدروسة، وهي البيئة الجزائرية وخصوصا ما تعلق بالسياق الخدمات الطبية، من خلال تسليط الضوء على التحديات والفرص لتحسين الأداء الوظيفي للأطباء، وقد استفادت الدراسة الحالية من الدراسات السابقة في فهم الموضوع و تكوين الإطار النظري وتحديد متغيرات الدراسة.

2. الإطار النظري لمتغيرات الدراسة:

يتناول هذا الجانب استعراضا لمفهوم إدارة المعرفة وعماليتها المختلفة، إلى جانب توضيح مفهوم الأداء الوظيفي من أجل فهم العلاقة بينهما وأثرهما على تحقيق أهداف المؤسسات:

1.2 مفهوم إدارة المعرفة: تعددت وجهات نظر وآراء الباحثين في تحديد المفاهيم المتعلقة بإدارة المعرفة، ولم يتم التوصل إلى تعريف موحد وشامل يحظى باتفاق عام، إذ يوجد تفاوت بارز في تحديد مفهوم المصطلح بشكله الدقيق، وسيتم استعراض بعض التعاريف لغرض الوصول لمفهوم وافي عن الموضوع من خلال الجدول رقم (1)، الموضح أدناه:

الجدول رقم (1): يبين أهم مفاهيم إدارة المعرفة

الرقم	المؤلف/السنة	التعريف
1	(Griffiths, 1997)	عبارة عن التشارك في المعلومات والحكمة بين وحدات الأعمال العالمية وأنظمتها الداعمة.
2	(Ganter; g, 1998)	عبارة عن عملية تعمل على تعزيز بناء مدخل متكامل لتحديد وانتزاع موجودات المعلومات لمشروع ما، والتشارك فيها وتقييمها.
3	(Newman, 1999)	مجموعة من العمليات التي تتحكم وتخلق وتنتشر وتستخدم المعرفة من قبل الممارسين لتزويدهم بالخلفية النظرية المعرفية اللازمة لتحسين نوعية القرارات وتنفيذها.
4	(KPMG, 2000)	عبارة عن محاولة نظامية منظمية لاستخدام المعرفة داخل المنظمة من أجل تحسين الأداء.
5	(الزامل، 2003)	العمليات التي تساعد المنظمات على توليد المعرفة واختيارها، وتنظيمها، واستخدامها، ونشرها، وتحويل المعلومات والخبرات.

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مصدر (عليان، 2015، الصفحات 151-157)

من خلال عرض التعاريف السابقة يتضح عدم وجود تعريف محدد ومتعارف عليه لإدارة المعرفة بالنظر لتعدد الأساليب والمداخل ووجهات النظر، وبناء على ما تقدم يمكننا تعريفها على أنها ظاهرة حديثة وممنهجة تهدف لجمع وتنظيم وتبادل المعرفة داخل المنظمة لتحسين الأداء، ودعم القرارات وتحقيق الأهداف الاستراتيجية، وذلك من خلال إتاحة موارد المعرفة المتوفرة للجميع.

2.2 فوائد إدارة المعرفة على المنظمات:

تعد إدارة المعرفة أحد أهم الركائز الأساسية لنجاح وتطوير المنظمات في عصر المعلومات،

- ويمكن تلخيص فوائد إدارة المعرفة بالنسبة للمنظمات كما يلي: (مسلم، 2015، الصفحات 36-37)
- تعمل إدارة المعرفة على تسهيل عملية جمع وتدوين وتنظيم وتصفية وتحليل واسترجاع وتوزيع المعرفة المفهومة ضمناً، والمكونة أساساً من الإجراءات غير الرسمية، أو الممارسات والمهارات غير الموثقة، والتي توضح كفاءة العاملين، وتعمل على تمكين المنظمات من تجميع وتخزين وتوزيع أفضل الممارسات المعرفية على جميع أجزائها كلما دعت الضرورة لذلك، بهدف الحد من دوران العمل.
 - تعمل إدارة المعرفة على تسهيل عملية جمع وتدوين وتنظيم وتصفية وتحليل واسترجاع وتوزيع المعرفة الصريحة ومشاركتها، والتي تتكون من جميع المعارف المدرجة ضمن الوثائق والسجلات المكتوبة، والبيانات المخزنة في أجهزة الإعلام الآلي، كما يجب أن تكون هذه المعلومات متوفرة بشكل واسع وسهلة الوصول بالنسبة لإدارة المنظمة.
 - تعمل إدارة المعرفة من خلال التحديثات المستمرة على قواعد المعرفة على مساعدة المنظمات في تحقيق خاصية التميز واليقظة الاستراتيجية، من خلال بناء إستراتيجيات واضحة لتخطي ظروف بيئة الأعمال التي تتسم بالتغيير والتعقيد المستمر، وبالتالي المحافظة على الاستمرار وتحقيق النجاح.
- 3.2 أبعاد إدارة المعرفة: حسب (Andreeva and Kianto, 2011)، فإن إدارة المعرفة تتكون من عنصرين أساسيين هما (بيئة إدارة المعرفة، وعمليات إدارة المعرفة)، وتعتبر عمليات إدارة المعرفة العنصر البالغ الأهمية، كون أن إدارة المعرفة تمثل حيزاً ووظيفة تنشأ فيها المعرفة وتكتسب وتشارك وتدوّن ويتم تطبيقها في بيئة عمل محفزة لزيادة الابتكار وأداء المنظمة، وعلى الرغم من اختلاف آراء الباحثين والكتاب في تحديد عدد عمليات إدارة المعرفة وتسمية كل عملية، وبغية تحقيق هدف الدراسة، يأخذ هذا البحث بعين الاعتبار أن عمليات إدارة المعرفة تنقسم إلى خمس عمليات أساسية رئيسية والموضحة كما يلي: (El-Chaarani & El-Abiad, 2020, pp. 92-94)
- عملية اكتساب المعرفة: تشير إلى الممارسات التنظيمية التي تهدف إلى جمع المعلومات من مصادر خارج المنظمة، كما تعرف بأنها " تلك العمليات الموجهة نحو الحصول على المعرفة، والتي يمكن وصفها بالعديد من المصطلحات الأخرى مثل الاكتساب، السعي، التوليد، الإنشاء، الالتقاط، والتعاون، وكلها تتشارك في موضوع واحد وهو تراكم المعرفة " (Ajanaku & Mutula, 2018, p. 42)
 - عملية مشاركة المعرفة: تشير إلى التبادل الفعال للمعلومات والأفكار بين الأفراد داخل المنظمة، حيث تعمل المشاركة الحيوية للمعلومات من خلال الاتصال غير الرسمي، وجلسات العصف الذهني، والتوجيه والتدريب، على تحفيز الابتكار وتحسين الأداء.
 - عملية خلق المعرفة: تمثل قدرة المنظمة على تطوير أفكار وحلول جديدة وملائمة تتعلق بأنشطتها التنظيمية المختلفة، سواء كانت في المنتجات أو العمليات التكنولوجية أو الممارسات الإدارية.

- عملية تدوين المعرفة: هي عبارة عن عملية تحويل المعرفة الضمنية إلى شكل صريح يمكن تخزينه واستخدامه من قبل الآخرين في المنظمة، من خلال توثيق المعرفة والتأكد من أنها متاحة ومرتبطة بطريقة تسهل الوصول إليها واستخدامها.

- عملية الاحتفاظ بالمعرفة: وتعد جسرا يربط بين التقاط المعرفة وعملية تخزينها داخل المنظمة، لضمان استخدامها والاستفادة منها في المستقبل من قبل الأفراد أو فرق العمل.

4.2 مفهوم الأداء الوظيفي:

يعتبر العنصر البشري أحد أهم المحددات الأساسية للإنتاجية في جل أنشطة وأعمال المنظمة، من خلال قيامه بمجموعة من الوظائف الاستراتيجية التي تعمل على ضمان الاستمرار والبقاء للمنظمة وإبراز مكانتها، ويعد الأداء الوظيفي للفرد من بين المفاهيم المتعددة الأبعاد والتي تحدد نجاحات أو إخفاقات المنظمات، وستعرض فيما يلي بعض المفاهيم التي توصل إليها علماء الإدارة حول مصطلح الأداء الوظيفي:

يعرف الأداء الوظيفي على أنه الأثر الصافي لجهود الموظف التي تبدأ بالإمكانات فإدراك الدور والمهام والذي يسير إلى درجة تحقيق وإتمام المهام المكونة لوظيفة الفرد (نعيرات، 2022، صفحة 8) كما يعرفه (Gunawan & al et 2020) على أنه "الحماس للقيام بالمهام المعطاة بفعالية، حيث لا يقتصر أداء الوظيفة على إكمال المهام فحسب، بل هو وسيلة للموظفين لتقدير المنظمة ومساعدتها لتدرك رؤيتها" (السيلاوي، 2023، صفحة 817)، كما أشار ثوماس جيلبرت ضمن هذا السياق إلى مصطلح الأداء ويقول بأنه لا يجوز الخلط بين (السلوك، والإنجاز، والأداء)، ذلك أن السلوك هو ما يقوم به الأفراد من أعمال في المؤسسة التي يعملون بها، أما الإنجاز فهو محصلة الأثر الناجم عن توقف الأفراد عن العمل، أما الأداء فهو التفاعل بين السلوك والإنجاز، أي أنه مجموع السلوك والنتائج المحققة معا. (بن العائب، 2020، صفحة 333)

من خلال التعاريف السابقة يتضح لنا أن الأداء الوظيفي يعتبر أحد الركائز الأساسية التي يعتمد عليها في تحديد المسار الفعلي للموظفين داخل المنظمات، وهو مفهوم يربط بين جوانب الأنشطة المختلفة للمنظمة وأهدافها، في ظل التنسيق الفعال القائم على التقسيم الممنهج للعمل.

5.2 محددات الأداء الوظيفي: للأداء الوظيفي ثلاث محددات، وهي: (سيد هارون، 2019، صفحة 561)
- الجهد المبذول: يعتبر الجهد من بين العوامل الرئيسية التي تحدد مستوى الأداء، إذ يشير إلى درجة انسجام الموظف لأداء عمله، أي مدى دافعيته لأداء عمله.

- القدرات والخصائص الفردية: تلعب القدرات والخصائص الفردية للموظف دورا حيويا في تحقيق الأداء المتميز، من خلال ما يمتلكه من إمكانيات وخبرات سابقة، والتي تعمل على إبراز درجة فعالية جهده المبذول.
- إدراك الفرد لوظيفته: ويشير إلى تصورات الموظف وانطباعاته عن الأنشطة التي يتكون منها عمله، وعن

الكيفية التي يمارس بها عمله في المنظمة.

6.2 العوامل المحددة لفعالية الأداء الوظيفي للطبيب: تلعب فعالية الأداء الوظيفي للطبيب دور أساسي في ضمان تقديم خدمات صحية ذات جودة عالية، ومن بين أبرز العوامل التي تساهم في تحديد هذه الفعالية نذكر ما يلي: (الشيخ، سمور، و حداد، 2011، الصفحات 155-156)

- الكفاءة الأكاديمية والمهنية للطبيب (المعرفة العلمية والعملية)، والتي تمكنه من أداء مهامه العلاجية بشكل فعال، وبما يتوافق مع المعايير المهنية.

- رصد وتتبع الطبيب للبحث العلمي في مجال تخصصه، لغرض الرفع من كفاءته الأكاديمية والمهنية.

- متابعة أحدث الدراسات العلمية الأكاديمية في المجال الطبي، وكذا الدورات التدريبية ذات الطابع المهني، يعزز من قدرات الطبيب، من خلال بقاءه في إطلاع الدائم بأحدث المستجدات المعرفية في تخصصه وعمله.

- التفاني والإخلاص والانتماء للمهنة هي مقومات أساسية لنجاح الأداء الوظيفي للطبيب

- العلاقات الودية القائمة على الاحترام بين الطبيب وأعضاء الطاقم الطبي.

3. الإطار التطبيقي للدراسة: سيتم في هذا الجانب التطرق إلى الطريقة والأدوات المستعملة، بالإضافة إلى الأساليب الإحصائية، مع عرض أهم النتائج المتوصل إليها، ومن ثم القيام بتفسيرها وتحليلها ومناقشتها، وهذا بغرض اختبار صحة الفرضيات المستمدة من النموذج المفاهيمي المقترح والذي نحاول من خلاله إبراز طبيعة العلاقة والتأثيرات بين أبعاد المتغير المستقل والمتغير التابع.

1.3 منهجية الدراسة:

1.1.3 مجتمع وعينة الدراسة: يتكون المجتمع الذي وقع عليه الاختيار لتطبيق الدراسة وتحقيق

هدفها، من كافة الأطباء العاملين بالمركز الاستشفائي الجامعي سيدي بلعباس، البالغ عددهم 103 والمتنمين للتخصصات الوظيفية (طبيب أخصائي، طبيب عام، صيدلي، جراح أسنان)، وتم توزيع الاستبيان على عينة عشوائية قدر عددها بـ 100 طبيب، استردت منها 92 استمارة صالحة للتحليل.

2.1.3 أداة الدراسة: تم تغطية الشق النظري بالاعتماد على عديد المصادر والمراجع العلمية (العربية والأجنبية)، والتي تطرقت لموضوع الدراسة، أما الشق التطبيقي فقد تم الاستعانة بأداة الاستبيان لجمع بيانات الدراسة، حيث أعدت بالاسترشاد بالدراسات السابقة، ومن تم عرضها على مجموعة من المحكمين، ليتم بعدها تعديل الأداة وتكييفها في ضوء الملاحظات المقدمة، وقد تم التصميم الأولي

لأداة الاستبيان وفق المصادر الموضحة في الجدول رقم (2)، أدناه:

الجدول رقم (2): مصادر عبارات أداة القياس (الاستبيان)

المتغيرات	المصادر
البيانات الشخصية	من إعداد الباحثين
عمليات إدارة المعرفة	(Kianto, Vanhala, & Heilmann, 2016)
الأداء الوظيفي	(Ugwu & Ejikeme, 2023)

المصدر: من إعداد الباحثين

ولقد تكون الاستبيان في صورته النهائية من جزئين، يخص الجزء الأول منه البيانات الشخصية لأفراد العينة (الجنس، والعمر، التخصص الوظيفي، والأقدمية المهنية)، أما الجزء الثاني فقد تكون من محورين إثنيين، يخص المحور الأول المتغير المستقل (إدارة المعرفة)، والموزع على 5 أبعاد هي: (اكتساب المعرفة، مشاركة المعرفة، خلق المعرفة، تدوين المعرفة، الاحتفاظ بالمعرفة)، ويضم 25 عبارة، أما المحور الثاني فتضمن 6 عبارات تقيس المتغير التابع والمتمثل في (الأداء الوظيفي)، وتمت صياغة الاستبيان وفقاً لسلم ليكارت (*Likert*) الخماسي أدناه:

الجدول رقم (3): سلم ليكارت الخماسي

المستوي	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
الرمز	1	2	3	4	5
المتوسط المرجح	من 1 إلى 1.79	من 1.80 إلى 2.59	من 2.60 إلى 3.39	من 3.40 إلى 4.19	من 4.20 إلى 5

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على (عز حسين، 2008، صفحة 540)

3.1.3 أساليب المعالجة الإحصائية المستخدمة: في ظل طبيعة متغيرات الدراسة وأساليب قياسها تم استخدام برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS V.27)، في عملية تفريغ ومعالجة وتحليل البيانات المحصلة من استمارة الاستبيان، حيث تم استخدام الأساليب الإحصائية التالية:

- معامل الصدق وألفا كرونباخ للتحقق من درجة ثبات وصدق استمارة الاستبيان.

- التحليل الإحصائي الوصفي لمعرفة خصائص عينة الدراسة ومتوسط إجاباتها.

- استخدام أسلوب تحليل الانحدار الخطي المتعدد لفرضيات الدراسة.

4.1.3 دراسة ثبات وصدق أداة القياس: بغية التأكد من موثوقية أداة القياس، تم استخدام

معامل الثبات ألفا كرونباخ، لمعرفة صدق الأداة قمنا بإدخال الجذر التربيعي على معامل الثبات، وقد أظهرت النتائج أن معامل الثبات لمجموع عبارات الاستبيان قدر (0.883)، وبلغ معامل الصدق

(0.939)، وهي نسب مرتفعة تدل على قوة الثبات واتساق الداخلي، والجدول أدناه يوضح ذلك:

الجدول رقم (4): اختبار ثبات وصدق أداة القياس

عدد العبارات	معامل الثبات	معامل الصدق	ملاحظة
31	0.883	0.939	أداة القياس تتمتع بدرجة عالية من الصدق والثبات

المصدر: من إعداد الباحثين بناء على مخرجات البرنامج الإحصائي (SPSS. V.27)

2.3 تحليل نتائج الدراسة: تحليل نتائج الدراسة يعد الخطوة الأساسية لتفسير البيانات التي تم جمعها ومعالجتها بالاستناد على الأساليب والاختبارات الإحصائية المستخدمة.

1.2.3 تحليل نتائج الإحصاء الوصفي:

أولاً- تحليل خصائص عينة الدراسة: لغرض تبين البيانات الشخصية لأفراد العينة المبحوثة، يمكن تقديم نتائج مخرجات الإحصاء الوصفي، الموضحة في الجدول رقم (5) أدناه:

الجدول رقم (5): وصف البيانات الشخصية لعينة الدراسة

الخصائص	البيان	التكرار	النسبة %	النسبة التراكمية %
الجنس	ذكر	40	43.5 %	43.5 %
	انثى	52	56.5 %	100 %
العمر	أقل من 30 سنة	12	13 %	13 %
	من 30 إلى 40 سنة	23	25 %	38 %
	من 40 إلى 50 سنة	32	34.8 %	72.8 %
	أكثر من 50 سنة	25	27.2 %	100 %
التخصص الوظيفي	طبيب أخصائي	44	47.8 %	47.8 %
	طبيب عام	20	21.7 %	69.6 %
	صيدلي	13	14.1 %	83.7 %
	جراح أسنان	15	16.3 %	100 %
الأقدمية المهنية	أقل من 5 سنوات	17	18.5 %	18.5 %
	من 5 إلى 10 سنوات	33	35.9 %	54.3 %
	من 10 إلى 15 سنة	25	27.2 %	81.5 %
	أكثر من 15 سنة	17	18.5 %	100 %
المجموع		92	100 %	100 %

المصدر: من إعداد الباحثين بناء على مخرجات البرنامج الإحصائي (SPSS. V.27)

وفقا للجدول رقم (5)، تشير نتائج التحليل الإحصائي الوصفي للبيانات الشخصية لأفراد عينة الدراسة إلى أن الإناث كأفراد مستجوبين في هذه الدراسة أعلى نوعا ما من الذكور أين تظهر نسبة الإناث 56.5 % وبتعداد 52 مفردة، أما نسبة الذكور فتصل إلى 43.5 % بتعداد 40 فرد، أما من ناحية الفئة العمرية فيظهر أن أكبر الشرائح المساهمة في الدراسة تفوق أعمارهم 40 سنة وبتعداد 57 مفردة بنسبة إجمالية تقدر 62 %، أما من ناحية التخصص الوظيفي فقد كان الأطباء الأخصائيين هم الفئة الأكثر مساهمة بسبب نسبة تمثيلها العالية في العينة 47.8 % بتكرار 44 فرد، كما يلاحظ من الجدول أن معظم أفراد العينة تتراوح أقدميتهم المهنية من (5 إلى 10 سنوات) بنسبة 41.7 % من إجمالي العينة، مع وجود تفاوت نسبي للفئات الأخرى.

ثانيا- تحليل نتائج المتوسطات:

لغرض معرفة اتجاهات إجابات أفراد العينة المبحوثة حول متغيرات الدراسة، تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية، والجدول رقم (6) أدناه يوضح اتجاه الإجابات:

الجدول رقم (6): المتوسطات المرجحة والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد العينة

الأسئلة	متوسط حسابي	انحراف معياري	الاتجاه
1. أتحصل بسهولة على المعلومات الضرورية في عملي من مصادر خارج المستشفى	4.46	0.653	موافق بشدة
2. أحصل على الكثير من المعلومات المهمة من مختلف المؤسسات الصحية	4.17	0.847	موافق

أثر إدارة المعرفة على الأداء الوظيفي للأطباء

موافق بشدة	0.568	4.31	عملية اكتساب المعرفة
موافق بشدة	0.679	4.39	3. التواصل مع أعضاء الطاقم الطبي فعال ومفيد
موافق بشدة	0.660	4.38	4. زملائي في العمل منفتحون وصادقون مع بعضهم البعض
موافق بشدة	0.687	4.53	5. يقوم زملائي في العمل بالتفاعل وتبادل الأفكار مع بعضهم البعض وبشكل واسع
موافق بشدة	0.838	4.32	6. التعاون بين الأطباء والمرضى سهل وفعال
موافق بشدة	0.620	4.48	7. يوجد تنسيق وتفاهم متبادل بين مختلف المصالح في المستشفى
موافق بشدة	0.637	4.48	8. يتبادل أعضاء الطاقم الطبي المعلومات ويتعلمون من بعضهم البعض
موافق بشدة	0.636	4.46	9. تستمع إدارة المستشفى وتحترم مختلف آراء أعضاء الطاقم الطبي
موافق بشدة	0.364	4.43	عملية مشاركة المعرفة
موافق	0.852	4.10	10. المعلومات المتعلقة بحالة ونتائج ومختلف الأمور الخاصة بالمستشفى متاحة بسهولة
موافق بشدة	0.717	4.24	11. يتبنى المستشفى فلسفة تشجيع البحث عن المعلومات من مصادر خارجية
موافق	0.889	4.02	12. يتابع المستشفى باستمرار مختلف المعلومات المتعلقة بالبيئة الخارجية للمستشفى
موافق	0.761	3.95	13. تقوم إدارة المستشفى بجمع أفكار واقتراحات الطاقم الطبي لتطوير الخدمات الصحية
موافق	0.836	3.93	14. يستخدم المستشفى الأساليب الحديثة لمشاركة المعرفة بين مختلف أعضاء الطاقم الطبي
موافق بشدة	0.627	4.26	15. تتبادل المصالح والوحدات الصحية بالمستشفى جميع المعارف والخبرات المعرفية
موافق بشدة	0.631	4.27	16. يساهم الطاقم الطبي في تطوير طرق العلاج وتقديم خدمات صحية مبتكرة
موافق	0.662	4.04	17. يتبادل أعضاء الطاقم الطبي الآراء لإيجاد الحلول للمشكلات التي تواجههم في العمل
موافق	0.409	4.10	عملية خلق المعرفة
موافق بشدة	0.620	4.50	18. أجد بسهولة مختلف الوثائق والملفات التي أحتاجها في عملي
موافق بشدة	0.645	4.32	19. مختلف الوثائق والبروتوكولات العلاجية التي تم إعدادها مسبقا متاحة بسهولة
موافق بشدة	0.628	4.39	20. سهولة الاتصال والتواصل الإلكتروني (مثل الإيميل) في عملي
موافق بشدة	0.641	4.37	21. يمتلك المستشفى أنظمة معلومات صحية فعالة ومناسبة
موافق بشدة	0.687	4.50	22. يستغل المستشفى أنظمة المعلومات الصحية بكفاءة
موافق بشدة	0.337	4.41	عملية تدوين المعرفة
موافق بشدة	0.610	4.39	23. يتم تشجيع أعضاء الطاقم الطبي على نقل المعرفة وتوزيعها لزملائهم قبل إحالتهم على التقاعد
موافق بشدة	0.660	4.38	24. تقدم الإرشادات اللازمة لتعريف أعضاء الطاقم الطبي الجدد بمهامهم
موافق بشدة	0.691	4.37	25. تشجع إدارة المستشفى على مشاركة المعلومات بين أعضاء الطاقم الطبي
موافق بشدة	0.488	4.38	عملية الاحتفاظ بالمعرفة
موافق بشدة	0.653	4.46	26. تساهم إدارة المعرفة في زيادة كفاءتي في العمل الطبي
موافق بشدة	0.717	4.24	27. تساعدني إدارة المعرفة في حل المشكلات الطبية
موافق بشدة	0.631	4.27	28. تساعدني إدارة المعرفة في إنجاز مهامي الطبية
موافق بشدة	0.687	4.53	29. تساعدني إدارة المعرفة في توسيع معرفتي في مجال الطب
موافق بشدة	0.702	4.46	30. تزيد إدارة المعرفة من رغبتني في التعاون مع أعضاء الطاقم الطبي
موافق بشدة	0.709	4.38	31. تزيد إدارة المعرفة من قدرتي على حل مختلف المشاكل الطبية
موافق بشدة	0.458	4.38	الأداء الوظيفي

المصدر: من إعداد الباحثين بناء على مخرجات البرنامج الإحصائي (SPSS. V.27)

من خلال الجدول رقم (6)، فإن نتائج التقييم العام للمتوسط الحسابي المرجح لكل بعد من أبعاد متغيرات الدراسة الموضحة في نموذج الدراسة، وبحسب اتجاهات معظم أفراد العينة، كانت نحو اتجاه (موافق، وموافق بشدة) وفقا لسلم ليكارت الخماسي، حيث بلغ المتوسط الحسابي

لأبعاد متغير إدارة المعرفة المتمثلة في عملياتها إجمالاً القيم (4.31، 4.43، 4.10، 4.41، 4.38) على التوالي، كما قدر المتوسط الحسابي لبعد الأداء الوظيفي قيمة (4.38)، وهي قيم مرتفعة تقع ضمن مجال التقييم المرتفع للمتوسط المعتمد، كما قدرت الانحرافات المعيارية لكل من أبعاد إدارة المعرفة (0.568، 0.364، 0.409، 0.337، 0.488)، والأداء الوظيفي (0.458) على التوالي، وهي أقل من

الواحد (1) الصحيح، مما يعكس درجة انسجام آراء أفراد العينة المبحوثة لمتغيرات الدراسة.

على ضوء ما سبق ذكره، يمكن أن نستنتج بأن غالبية الأطباء يوافقون على وجود عمليات

إدارة المعرفة في المؤسسة محل الدراسة، ولديهم آراء متشابهة فيما يتعلق بمتغيرات الدراسة.

2.2.3 تحليل ومناقشة الفرضيات: للتحقق من أثر إدارة المعرفة على الأداء الوظيفي للأطباء تم استخدام نموذج الانحدار الخطي المتعدد، حيث أن المتغير التابع هو الأداء الوظيفي والمتغير المستقل هو إدارة المعرفة المتمثلة في عملياتها، وقد أسفرت النتائج على ما يلي:

أولاً- اختبار العلاقة بين متغيرات الدراسة: بغية التحقق من وجود علاقة ارتباط بين المتغير المستقل إدارة المعرفة بأبعاده والمتغير التابع الأداء الوظيفي، تم اعتماد اختبار بيرسون، وقد جاءت النتائج حسب ما هو مبين في الجدول التالي:

الجدول رقم (7): معاملات الارتباط بين متغيرات الدراسة.

الأداء الوظيفي		أبعاد المتغير المستقل
مستوى الدلالة الإحصائية	قيم معامل الارتباط بيرسون	
0.001	0.656	اكتساب المعرفة
0.001	0.759	مشاركة المعرفة
0.001	0.569	خلق المعرفة
0.001	0.537	تدوين المعرفة
0.001	0.686	الاحتفاظ بالمعرفة
92		حجم العينة

المصدر: من إعداد الباحثين بناء على مخرجات البرنامج الإحصائي (SPSS. V.27)

من خلال النتائج المبينة في الجدول رقم (7)، وجود علاقة ارتباط موجبة ذات دلالة إحصائية عند مستوى 0.01، بين إدارة المعرفة بأبعادها (اكتساب المعرفة، مشاركة المعرفة، خلق المعرفة، تدوين المعرفة، الاحتفاظ بالمعرفة)، والأداء الوظيفي، حيث بلغت النسب المئوية لهذا الارتباط على التوالي: (65.6 %، 75.9 %، 56.9 %، 53.7 %، 68.6 %)، وهي معاملات ارتباط قوية ذات دلالة إحصائية عند مستوى 0.01، وبحسب النتائج يتضح لنا أن أفراد العينة المبحوثة يتجهون إلى تأكيد وجود علاقة ارتباط طردية موجبة بين إدارة المعرفة بأبعادها وبين تحسين أدائهم الوظيفي.

وبناء على ما تقدم ذكره فإننا نرفض الفرضية الصفرية ونقبل الفرضية البديلة والتي تنص

على وجود علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية عند مستوى $(\alpha = 1\%)$ ، بين متغيرات الدراسة.

ثانياً- اختبار فرضيات الدراسة: بغية اختبار فرضيات نموذج الدراسة تم استخدام نموذج الانحدار الخطي المتعدد لغرض التحقق من وجود أثر بين متغيرات الدراسة، وأسفرت النتائج على:

1. تحليل الارتباط:

الجدول رقم (8): ملخص نموذج الانحدار.

معامل الارتباط المتعدد R	معامل التحديد R^2	معامل التحديد المعدل R^2	الخطأ المعياري للتقدير
0.850	0.723	0.706	0.24840

المصدر: من إعداد الباحثين بناء على مخرجات البرنامج الإحصائي (SPSS. V.27)

يتبين من خلال الجدول رقم (8) أعلاه:

- **معنوية معامل الارتباط:** قيمة معامل الارتباط ($R = 0.850$)، وهي قيمة مرتفعة تشير إلى وجود علاقة ارتباط طردية موجبة قوية بين كل من المتغير المستقل، والمتغير التابع.
 - **القوة التفسيرية للنموذج:** معامل التحديد ($R^2 = 0.723$)، أي أن المتغير المستقل بأبعاده استطاع تفسير ما مقداره 72.30% من التباين في المتغير التابع، أما النسبة المتبقية 27.70% فقد ترجع للخطأ العشوائي أو لعدم إدراج متغيرات مستقلة مسؤولة عن تفسير جزء من المتغير التابع.
 - **معامل التحديد المعدل:** بلغت قيمته ($\bar{R}^2 = 0.706$)، وتعد قيمة قريبة جداً لقيمة معامل التحديد، فهذا يشير أن النموذج ليس متحيزاً بشكل كبير لعدد المتغيرات المستقلة المستخدمة.
 - **الخطأ المعياري للتقدير:** بلغت قيمته في النموذج (0.248)، مما يشير إلى أن الفروقات بين القيم الفعلية والقيم المتنبأ بها صغيرة نسبياً وهذا يعني أن النموذج يتمتع بدقة تنبؤية مقبولة.
 - **الاستنتاج العام:** يتمتع النموذج بقدرة تفسيرية قوية وأداء تنبؤي جيد بناء على القيم المرتفعة R^2 و R والقيمة المنخفضة للخطأ المعياري للتقدير، وبالتالي جودة النموذج المقترح.
2. تحليل التباين (ANOVA):

الجدول رقم (9): تحليل التباين (ANOVA)

الدالة	مستوى الدلالة	القيمة الاحتمالية Sig	إحصائية فيشر F المحسوبة	متوسط مجموع المربعات	درجة الحرية	مجموع المربعات	النموذج
دال إحصائياً	0.05	0.001	44.794	2.764	5	13.820	الانحدار
				0.062	86	5.307	البواقي
					91	19.127	الكل

المصدر: من إعداد الباحثين بناء على مخرجات البرنامج الإحصائي (SPSS. V.27)

يتضح من خلال الجدول رقم (9) لتحليل التباين، أن القيمة الاحتمالية للنموذج تساوي 0.001، وهي أقل من مستوى الدلالة (5%)، وبالتالي نرفض الفرضية الصفرية وعليه فإن: نموذج الدراسة المعتمد معنوي ومقبول من الناحية الإحصائية، حيث يشير إلى وجود تأثير لإدارة المعرفة بأبعادها على تحسين الأداء الوظيفي في المؤسسة الصحية محل الدراسة، حيث يمكن القول بأن نموذج الدراسة ملائم لقياس العلاقة والأثر بين المتغير المستقل والمتغير التابع.

3. تحليل الانحدار:

يوضح الجدول أدناه، نتائج تقدير معاملات النموذج:

الجدول رقم (10): تقدير معاملات النموذج واختبارها

النموذج	المعامل	الخطأ المعياري	Béta	قيمة T المحسوبة	القيمة الاحتمالية	مستوى الدلالة	الدلالة
الحد الثابت	- 0.807	0.390		- 2.069	0.042	0.05	دال إحصائيا
اكتساب المعرفة	0.175	0.061	0.217	2.889	0.005	0.05	دال إحصائيا
مشاركة المعرفة	0.402	0.110	0.319	3.672	0.001	0.05	دال إحصائيا
خلق المعرفة	0.158	0.079	0.141	2.004	0.048	0.05	دال إحصائيا
تدوين المعرفة	0.227	0.090	0.167	2.517	0.014	0.05	دال إحصائيا
احتفاظ بالمعرفة	0.230	0.073	0.244	3.134	0.002	0.05	دال إحصائيا

المصدر: من إعداد الباحثين بناء على مخرجات البرنامج الإحصائي (SPSS. V.27)

يتبين من خلال الجدول رقم (10) أعلاه ما يلي:

- وجود أثر موجب لعملية اكتساب المعرفة على تحسين الأداء الوظيفي، حيث بلغت قيمة المعامل 0.175، وهو معنوي من الناحية الإحصائية لأن قيمة Sig تساوي 0.005، وهي أقل من مستوى الدلالة الإحصائية 5 %، وهذا ما يدل على قبول الفرضية الفرعية H₁.
- وجود أثر موجب لعملية مشاركة المعرفة على تحسين الأداء الوظيفي، حيث بلغت قيمة المعامل 0.402، وهو معنوي من الناحية الإحصائية لأن قيمة Sig تساوي 0.001، وهي أقل من مستوى الدلالة الإحصائية 5 %، وهذا ما يدل على قبول الفرضية الفرعية H₂.
- وجود أثر موجب لعملية خلق المعرفة على تحسين الأداء الوظيفي، حيث بلغت قيمة المعامل 0.158، وهو معنوي من الناحية الإحصائية لأن قيمة Sig تساوي 0.048، وهي أقل من مستوى الدلالة الإحصائية 5 %، وهذا ما يدل على قبول الفرضية الفرعية H₃.
- وجود أثر موجب لعملية تدوين المعرفة على تحسين الأداء الوظيفي، حيث بلغت قيمة المعامل 0.227، وهو معنوي من الناحية الإحصائية لأن قيمة Sig تساوي 0.014، وهي أقل من مستوى الدلالة الإحصائية 5 %، وهذا ما يدل على قبول الفرضية الفرعية H₄.
- وجود أثر موجب لعملية الاحتفاظ بالمعرفة على تحسين الأداء الوظيفي، حيث بلغت قيمة المعامل 0.230، وهو معنوي من الناحية الإحصائية لأن قيمة Sig تساوي 0.002، وهي أقل من مستوى الدلالة الإحصائية 5 %، وهذا ما يدل على قبول الفرضية الفرعية H₅.
- الاستنتاج العام: إن كل المتغيرات المدروسة في النموذج (اكتساب المعرفة، مشاركة المعرفة، خلق المعرفة، تدوين المعرفة، والاحتفاظ بالمعرفة)، لها دلالة إحصائية، حيث أن جميع القيم الاحتمالية (Sig) أقل من مستوى الدلالة الإحصائية 5 %، وهذا يشير إلى أن الفرضيات المرتبطة بهذه المتغيرات يمكن قبولها، حيث أنها: تؤثر بشكل إيجابي ومعنوي على المتغير التابع، وهذا ما يدفعنا

إلى قبول الفرضية الرئيسية والتي مفادها: تساهم إدارة المعرفة في تحسين الأداء الوظيفي للأطباء بالمركز الاستشفائي الجامعي الدكتور عبد القادر حساني بولاية سيدي بلعباس.

4. الخاتمة:

حاولنا من خلال هذه الدراسة تسليط الضوء على مدى تأثير عمليات إدارة المعرفة في تحسين فعالية الأطباء وزيادة كفاءتهم في أداء مهامهم في المركز الاستشفائي الجامعي محل الدراسة، وضمن هذا الإطار تم استعراض جملة من المفاهيم المتعلقة بموضوع الدراسة، ففي ظل الاتجاهات الفكرية الحديثة المختصة في علم الإدارة، نجد أن المؤسسات الصحية اليوم ملزمة بتطبيق عمليات إدارة المعرفة بفعالية، كونها من بين أهم الاستراتيجيات التي تعمل على تحفيز الموظفين ورفع كفاءتهم وجاهزيتهم لأداء وظائفهم، إذ يساهم توظيف هذه العمليات بشكلها الصحيح في تحسين جودة الحياة الوظيفية، وبالتالي تطوير الأداء الوظيفي وتعزيز المهارات الفردية، مما ينعكس إيجابيا على تحقيق الأهداف التنظيمية وضمان تقديم خدمات صحية ذات جودة عالية، وبعد عملية تحليل البيانات تم استخلاص النتائج الآتية :

- نتائج الدراسة توضح أن عمليات إدارة المعرفة مطبقة بمستوى عام مرتفع في المؤسسة الصحية محل الدراسة، وبالأخص في جوانب مشاركة المعرفة واكتسابها والاحتفاظ بها.
- أظهرت نتائج الدراسة أن مستوى الأداء الوظيفي للأطباء في المؤسسة الصحية محل الدراسة، كان بدرجة مرتفعة، مما يدل أن بيئة العمل تعزز من كفاءة الأطباء، حيث يدعم نظام إدارة المعرفة تحسين أدائهم عبر تمكينهم من الوصول إلى المعلومات الضرورية وتبادل الخبرات بشكل مستمر.
- تشير نتائج الدراسة، أن مستوى إدراك الأطباء لعمليات إدارة المعرفة جاء بدرجة مرتفعة نسبيا، مما يعكس قدرة الأطباء على الاستفادة من عمليات إدارة المعرفة في تحسين أدائهم الوظيفي.
- وجود علاقة ارتباط طردية موجبة قوية، وذات دلالة إحصائية بين إدارة المعرفة بأبعادها والأداء الوظيفي للأطباء، حيث قدر معامل الارتباط بـ 85 %، وهو دال إحصائيا عند مستوى 0.01،
- وجود أثر موجب ذو دلالة إحصائية لإدارة المعرفة بأبعادها: (اكتساب المعرفة، مشاركة المعرفة، خلق المعرفة، تدوين المعرفة، والاحتفاظ بالمعرفة)، في تحسين الأداء الوظيفي للأطباء، وهذا مؤشر على أن إدارة المعرفة تلعب دورا كبيرا في الرفع من مستوى الأداء الوظيفي للأطباء.

1.4 توصيات الدراسة: بناء على النتائج المتحصل عليها، يمكننا الاسهام في تقديم التوصيات الآتية:

- ضرورة وضع سياسة واضحة لإدارة المعرفة تتضمن استراتيجيات محددة لدعم العمليات التي أظهرت ارتباطا قويا بالأداء الوظيفي (اكتساب ومشاركة المعرفة)، وينبغي أن تشمل هذه السياسة تشجيع التعاون بين الأطباء وتوفير الموارد اللازمة.

- تشجيع ثقافة التعاون والعمل الجماعي بين الأطباء من خلال تنظيم ورش عمل، اجتماعات دورية، ومنتديات للنقاش العلمي لتعزيز تبادل الخبرات والمعرفة.
- الاعتماد على سجلات المرضى الإلكترونية أو قاعدة بيانات تحتوي على أبحاث ودراسات طبية.
- ضمان أن جميع المعلومات الطبية الهامة محفوظة بشكل آمن ويسهل الوصول إليها من قبل الأطباء.
- ضرورة تحسين البنية التحتية التقنية لتسهيل وصول الأطباء إلى المعلومات والمعرفة الحديثة، عبر استخدام نظم المعلومات الصحية الذكية ومنصات التعليم الإلكتروني.
- إشراك الأطباء في تطوير وتنفيذ استراتيجيات إدارة المعرفة داخل المستشفى. هذا سيساعدهم على فهم الدور الحيوي الذي تلعبه عمليات إدارة المعرفة في تحسين الأداء الطبي والمهني.
- إجراء تقييم دوري لمدى فعالية تطبيق عمليات إدارة المعرفة في تحسين الأداء الوظيفي للأطباء، من خلال جمع التغذية العكسية (الآراء، الملاحظات، المعلومات)، من الأطباء وموظفي المؤسسات الصحية وتحديد المجالات التي تحتاج إلى تحسين.

5. قائمة المراجع:

- El-Chaarani, H., & El-Abiad, Z. (2020). Knowledge Management and Job Performance: The Case of Lebanese Banking Sector. *International Review of Management and Marketing*, 10(1), pp. 91-98.
- Ajanaku, J. O., & Mutula, S. (2018). The relationship between knowledge management and nursing care performance. 84(2), pp. 39-51.
- Alijanzadeh, E., Razavi, A., & Tahmasebi Limunii, S. (2020). Predicting Job Performance Based on Knowledge Management. *Journal of Managerial and Accounting Studies*(4), pp. 50-54.
- Ghulam Mustafa, S., Ummar, R., Bin Dost, M., Shahzadi, Q., & Mirza, F. (2021). The Impact Of Knowledge Management Practices On Employee's Performance In Banking Sector Of Pakistan. *Journal of Multicultural Education*, 7(8), pp. 156-168.
- Hasballah, A. (2021). The influence of knowledge management on lecturer performance through job satisfaction. *Journal of Management Science Letters*, pp. 950-964.
- Kianto, A., Vanhala, M., & Heilmann, P. (2016). The impact of knowledge management on job satisfaction. *Journal of Knowledge Management*, 20(4), pp. 621-636.
- Shami, G., Ummar, R., Bin Dost, M., Shahzadi, S., & Mirza, F. (2021). The Impact of Knowledge Management Practices On Employee's Performance In Banking Sector Of Pakistan. *Journal of Multicultural Education*, 7(8), pp. 156-168.
- Ugwu, C. I., & Ejikeme, A. (2023). Knowledge management, organizational culture and job performance in Nigerian university libraries.

International Federation of Library Associations and Institutions, 49(1), pp. 99-116.

- جمعة سيد هارون. (2019). استراتيجيات إدارة التغيير وأثرها على الأداء الوظيفي الجامعي- دراسة تطبيقية. *المجلة العلمية للإقتصاد والتجارة*، 49(4)، الصفحات 551-608.
- جهاد أحمد عبد الرزاق نعبرات. (2022). العوامل المؤثرة على الأداء الوظيفي. *المجلة الإلكترونية الشاملة متعددة التخصصات* (46)، الصفحات 1-27.
- ربي مصطفى عليان. (2015). *إدارة المعرفة* (الإصدار 2). عمان، الأردن: دار صفاء للنشر والتوزيع.
- سيد أحمد ستي، و الأمين محمد الشريف. (2022). أثر عمليات إدارة المعرفة على جودة التعليم العالي- دراسة أمريقية لدى عينة من الأساتذة الجامعيين -5(1)، الصفحات 223-242.
- عبد الفتاح عز حسين. (2008). *مقدمة في الإحصاء الوصفي والإستدلالي SPSS* (الإصدار 1). المملكة العربية السعودية: دار خوارزم العلمية للنشر.
- عبد الله حسن مسلم. (2015). *إدارة المعرفة وتكنولوجيا المعلومات* (الإصدار 1). عمان، الأردن: دار المعتز للنشر والتوزيع.
- علي فالح جبر السيلاوي. (2023). السعادة الوظيفية في مكان العمل وأثرها في تحسين الأداء الوظيفي- دراسة تطبيقية لآراء عينة من الموظفين في قسم التعليم المهني في النجف الأشرف. *مجلة الكلية الإسلامية الجامعة*، 2(72)، الصفحات 805-832.
- قدري علي الشيخ، سوسن جورج سمور، و ماري زايد حداد. (2011). *علم الاجتماع الطبي* (الإصدار 1). عمان، الأردن: مكتبة المجتمع العربي للنشر والتوزيع.
- محمد بن العائب. (2020). تأثير محددات الرضا الوظيفي على الأداء الوظيفي للعاملين بالمؤسسة- دراسة حالة المؤسسة الاستشفائية بالادريسية -. *مجلة إدارة الأعمال والدراسات الاقتصادية*، 6(1)، الصفحات 329-346.
- محمد جمال محمد عبد الهادي. (2020). أثر إدارة المواهب على تحسين الأداء الوظيفي- دراسة تطبيقية على الشركة المصرية للاتصالات. *المجلة العلمية للدراسات التجارية والبيئية*، 11(4)، الصفحات 611-657.
- مريم عبد الله فرج راشد الحربي. (2023). دور إدارة المعرفة في تحسين الأداء التنظيمي " دراسة تطبيقية على الهيئة العامة للتعليم التطبيقي والتدريب بدولة الكويت". *المجلة العلمية للدراسات والبحوث المالية والإدارية*، 15(1)، الصفحات 1-68.