

## عمليات إدارة المعرفة وانعكاسها على جودة الخدمة الصحية / دراسة استطلاعية لآراء عينة من العاملين في مستشفى ابن الأثير التعليمي للأطفال في الموصل

م. محمد منيب محمود الدباغ<sup>1</sup> ، م. غانم محمود أحمد الكيكي<sup>2</sup> ، م. علي وليد حازم العبادي<sup>3</sup>

### انتساب الباحثين

<sup>1,2,3</sup> قسم الإدارة الصناعية، كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة الموصل، العراق، الموصل، 41001

<sup>1</sup>mhmddnb@gmail.com

<sup>2</sup>kanem4412@gmail.com

<sup>3</sup>ali\_waleed@uomosul.edu.iq

### المؤلف المراسل

### معلومات البحث

تأريخ النشر : آب 2022

### المستخلص

يهدف البحث إلى تحديد العلاقة بين عمليات ادارة المعرفة وجودة الخدمة الصحية في مستشفى ابن الأثير التعليمي للأطفال في الموصل، ولتحقيق هذا الهدف فقد تم انتقاء اربع عمليات للمعرفة (توليد المعرفة ، خزن المعرفة ، توزيع المعرفة ، تطبيق المعرفة) والتي مثلت المتغير المستقل، اما جودة الخدمة الصحية فقد مثلت المتغير المعتمد ، وقد استعمل البحث لقياس هذه المتغيرات استبانة اعدت بالاستناد على آراء ودراسات بعض الكتاب والباحثين وقد تم توزيع الاستبانة على عينة البحث المؤلفة من (36) فرداً، وعولجت البيانات باستخدام مجموعة من الاساليب الاحصائية وبالاعتماد على الحزمة البرمجية الجاهزة (SPSS Ver 23) . وبناءً على اختبار علاقات الارتباط والتأثير بين متغيرات البحث توصل البحث إلى مجموعة من الاستنتاجات لعل من أهمها : وجود علاقة ارتباط وتأثير معنوية بين عمليات ادارة المعرفة (اجمالياً وانفراداً) وجودة الخدمة الصحية في المستشفى قيد البحث، واعتماداً على الاستنتاجات التي تم التوصل إليها فقد قدمت عدداً من المقترحات المنسجمة مع هذه الاستنتاجات.

الكلمات المفتاحية: إدارة المعرفة، عمليات ادارة المعرفة، جودة الخدمة الصحية

## Knowledge Management Processes and its Reflection on Quality of Health Service / A Pilot Study of the Opinions of a Sample of Workers in Ibn Al-Atheer Teaching Hospital for Children in Mosul

Lec. Mohamed Moneeb Mahmood Al-Dabbagh<sup>1</sup>

Lec. Ghanim Mahmood Ahmed Al-Kiki<sup>2</sup>

Lec. Ali Waleed Hazim Al-Abady<sup>3</sup>

### Abstract

The current research aims to determine the relationship between knowledge management processes and quality of health service in Ibn Al-Atheer Teaching Hospital for Children in Mosul. To achieve this goal, four processes of the knowledge (knowledge generation, knowledge storage, knowledge distribution, application of knowledge) were selected which represented the independent variable. The quality of health service represented the dependent variable. A questionnaire was used as a measure for these variables. A questionnaire was prepared based on the opinions and studies of some researchers. The questionnaire was distributed to the research sample consisting of (36) individual and the data were processed using a set of statistical methods and relying on the software package (SPSS Ver 23). Based on the test of correlations and influence between the variables of the research, the research reached a set of conclusions, the most important of them is: There is a significant correlation and effect between knowledge management processes (totally and individually) with the quality of health service in the hospital. Depending on the conclusions reached, the research provides a number Suggestions.

**Keywords:** knowledge management, knowledge management processes, quality of health service

### Affiliation of Authors

<sup>1,2,3</sup> Mosul University, College of Administration and Economics, Department of Industrial Management, Iraq, Mosul, 41001

<sup>1</sup>mhmddnb@gmail.com

<sup>2</sup>kanem4412@gmail.com

<sup>3</sup>ali\_waleed@uomosul.edu.iq

### <sup>1</sup> Corresponding Author

### Paper Info.

Published: Aug. 2022

## المقدمة

- 1- هل يمتلك الافراد العاملين في المستشفى قيد البحث تصوراً واضحاً عن مفهوم ادارة المعرفة واهميتها وعملياتها ودورها في نجاح المستشفى واستمرارها في العمل؟
- 2- هل تسهم ادارة المعرفة وعملياتها في تحسين جودة الخدمة الصحية في المستشفى قيد البحث؟
- 3- ما مستوى جودة الخدمة الصحية في المستشفى قيد البحث؟
- 4- ما طبيعة العلاقة بين عمليات ادارة المعرفة وجودة الخدمة الصحية في المستشفى قيد البحث؟

تسعى المنظمات الصحية الى تحسين جودة خدماتها وتضعها كهدف اساسي لها ، بهدف تحقيق رضا الزبائن (المرضى) باعتبارهم الركيزة الاساسية التي يسعى الجميع لارضائهم وتحقيق متطلباتهم، ومن اجل تحقيق افضل مستوى من جودة الخدمة الصحية بدأت المنظمات الصحية في السنوات الاخيرة الى انتهاج اساليب ادارية حديثة اهمها ادارة المعرفة وعملياتها باعتبارها من الاساسيات المطلوب تواجدها للوصول الى هذا المستوى من جودة الخدمة الصحية ، ويهدف تغطية مضامين البحث فقد تضمن الباحث الاتية: المبحث الأول: منهجية البحث، اما المبحث الثاني فقد تناول الجانب النظري، فيما تناول المبحث الثالث الجانب الميداني، في حين ركز المبحث الرابع على اهم الاستنتاجات والمقترحات.

## المبحث الأول: منهجية البحث

يتضمن هذا المبحث المحاور الآتية:

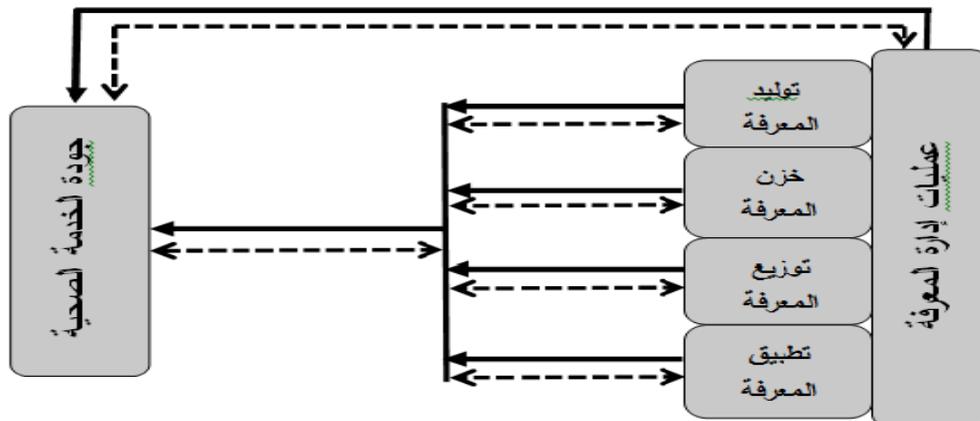
- 1- تعريف الافراد المبحوثين في المستشفى مفهوم ادارة المعرفة واهميتها وعملياتها ودورها في نجاح المستشفى واستمرارها في العمل.
- 2- التعرف على مستوى تطبيق عمليات ادارة المعرفة في المستشفى قيد البحث.
- 3- تشخيص واقع واهمية جودة الخدمة الصحية في المستشفى قيد البحث ومن خلال ابعادها الخمسة.
- 4- التعرف على طبيعة العلاقة بين عمليات ادارة المعرفة وجودة الخدمة الصحية بدلالة متغيرات البحث.
- 5- تقديم عدد من المقترحات بناءً على ما تسفر عليه استنتاجات البحث الحالي .

أولاً- مشكلة البحث: تولي المنظمات الصحية اهتماماً كبيراً بإدارة المعرفة وعملياتها لما لها من دور كبير في مساعدتها على تنفيذ مهامها وعملياتها كافة وبالشكل الذي يساعدها على مواكبة التطورات التي يشهدها العالم وبالتالي مساعدتها على البقاء والاستمرار في العمل ، ومن اهم العمليات التي تلعب ادارة المعرفة وعملياتها دوراً مهماً في

تحسينها هي عملية تحسين جودة الخدمة الصحية ، لذا تتجلى مشكلة البحث في وجود قصور واضح لدى المستشفى قيد البحث في الاعتماد على ادارة المعرفة وعملياتها في تحسين جودة الخدمة الصحية ، ويمكن اثاره مشكلة البحث من خلال التساؤلات الاتية :

## ثالثاً- نموذج البحث الافتراضي:

يوضح الشكل (1) النموذج الافتراضي للبحث والذي يشير إلى العلاقة بين عمليات ادارة المعرفة وجودة الخدمة الصحية في المستشفى قيد البحث.



الشكل (1) نموذج البحث الافتراضي

يشير إلى علاقات التأثير

يشير إلى علاقات الارتباط

المصدر: من إعداد الباحثين

اتفق بشدة (1) ، وتم إعداد الفقرات المتعلقة بعمليات ادارة المعرفة وجودة الخدمة الصحية بالاعتماد على [1] [2] [3] [4] [5] [6] [7] [8] [9] [10].

سابعاً- الأساليب المعتمدة في التحليل الاحصائي : بهدف الوصول الى النتائج المطلوبة من البحث الحالي واختبار فرضياته والتحقق من صحتها وكذلك انسجاماً مع مضامين اهداف البحث فقد اختيرت الحزمة البرمجية (SPSS Ver 23) بوصفها اداة رئيسية في التحليل الاحصائي للبحث الحالي مع التركيز على الاساليب الاتية : التكرارات ،النسب المئوية، معامل الارتباط البسيط والمتعدد ، معامل التحديد ( $R^2$ )، الانحدار الخطي البسيط ، اختبار (F) ، اختبار (T).

ثامناً- قياس ثبات الاستبانة: بهدف التعرف على مدى صلاحية المقياس وثبات فقرات الاستبانة تم استخدام مقياس (Cronbach - Alpha) إذ بلغت قيمة معامل المقياس (0.933) وهي قيمة معنوية عند مستوى معنوية (0.05) وتفسير هذه النتيجة إلى قوة ثبات الاستبانة.

#### تاسعاً- مجتمع البحث وعينته :

1- مجتمع البحث : مستشفى ابن الاثير التعليمي للأطفال : تقع مستشفى ابن الاثير التعليمي للأطفال في الجاني الايسر من مدينة الموصل في المنطقة المحصورة بين بوابة نركال الأثرية وابنية جامعة الموصل، والمعهد التقني ، يتكون المستشفى من ثلاثة اقسام رئيسية هي قسم الاطفال ، قسم الفني ، قسم الاداري، سميت بهذا الاسم نسبة الى العالم الموصلبي ابن الاثير وتم افتتاح المستشفى عام 1958 بصفته مستشفى للطوارئ ثم تحولت المستشفى الى مستشفى للأمراض الصدرية بعدها تم تحويلها الى مستشفى خاصة للأطفال عام 1979- 1980 ، وفي عام 1997 استحدثت ردهة لمعالجة امراض الدم الوراثية (الثلاسيميا) ، وفي عام 2000 حصلت على لقب (صديق الطفل) ، وفي عام 2006 اعيد تأهيل المستشفى بالكامل ، واتخذت مركزاً تعليمياً لطلبة كلية الصيدلة والمعهد الطبي.

2- عينة البحث : تم اختيار الأفراد العاملين في المستشفى قيد البحث الذين يمتلكون معلومات عن مهام المستشفى وقراراتها والذين لهم مسؤوليات ويتمتعون بصلاحيات وبموجب ذلك التصور تمثلت عينة البحث بمدير المستشفى ومعاونيه ومديري الأقسام والشعب والوحدات الرئيسية والفرعية في المستشفى إذ وزعت

#### رابعاً- فرضيات البحث:

الفرضية الرئيسية الأولى: توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين عمليات ادارة المعرفة اجمالاً وجودة الخدمة الصحية في المستشفى قيد البحث. وتنبثق عن هذه الفرضية الفرضيات الفرعية الآتية:

- 1- توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين توليد المعرفة وجودة الخدمة الصحية.
- 2- توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين خزن المعرفة وجودة الخدمة الصحية.
- 3- توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين توزيع المعرفة وجودة الخدمة الصحية.

4- توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين تطبيق المعرفة وجودة الخدمة الصحية.

الفرضية الرئيسية الثانية: هناك تأثير ذو دلالة معنوية لعمليات ادارة المعرفة اجمالاً في جودة الخدمة الصحية في المستشفى قيد البحث. وتنبثق عن هذه الفرضية الفرضيات الفرعية الآتية:

- 1- هناك تأثير ذو دلالة معنوية لتوليد المعرفة في جودة الخدمة الصحية.
- 2- هناك تأثير ذو دلالة معنوية لخزن المعرفة في جودة الخدمة الصحية.
- 3- هناك تأثير ذو دلالة معنوية لتوزيع المعرفة في جودة الخدمة الصحية.
- 4- هناك تأثير ذو دلالة معنوية لتطبيق المعرفة في جودة الخدمة الصحية.

خامساً- منهج البحث: اعتمد الباحثون على المنهجين الوصفي والتحليلي في كتابة الجانبين النظري والميداني للبحث ، فضلاً عن وصف وتحليل علاقات الارتباط والتأثير بين متغيرات البحث.

سادساً- أساليب جمع البيانات والمعلومات: اعتمد الباحثون في تغطية الجانب النظري من البحث على العديد من المصادر العربية والاجنبية التي تناولت موضوع البحث ، اما الجانب الميداني فقد تم اعتماد اسلوب الاستبانة (ملحق (1)) بوصفها الأداة الرئيسية لجمع البيانات والمعلومات المطلوبة وشملت ثلاثة أجزاء رئيسية تضمن الجزء الأول بيانات تتعلق بالمجيب على الاستبانة ، وضم الجزء الثاني عمليات ادارة المعرفة ، وخصص الجزء الثالث لجودة الخدمة الصحية ، واستخدم مقياس ليكرت الخماسي في تحديد الاجابة على فقرات الاستبانة ، وذلك باستخدام الازان الاتية للمقياس: اتفق بشدة (5) ، اتفق (4)، محايد (3) ، لا اتفق (2) ، لا

(36) استمارة استبانته. والجدول (1) يعرض وصفاً لإفراد عينة

البحث .

الجدول (1) وصف لأفراد عينة البحث

المركز الوظيفي											
رؤساء أقسام				رؤساء شعب				إدارة عليا			
العدد		%		العدد		%		العدد		%	
5		13.9		10		27.8		21		58.3	
التحصيل الدراسي											
اعدادية التمريض		معهد تقني طبي		بكالوريوس		دبلوم عالي صحي		ماجستير طب		بوردر طب	
العدد		%		العدد		%		العدد		%	
3		8.3		5		13.9		18		50	
5		13.9		5		13.9		1		2.8	
4		11.1		1		13.9		1		2.8	
مدة الخدمة بالمستشفى (سنة)											
5 - 1		10 - 6		15 - 11		20 - 16		21 فأكثر			
العدد		%		العدد		%		العدد		%	
3		8.3		10		27.8		8		22.2	
6		16.7		9		25		6		16.7	

المصدر : من اعداد الباحثين

## المبحث الثاني: الجانب النظري

يتضمن هذا المبحث المحاور الآتية:

**أولاً- مفهوم إدارة المعرفة :** تناول مفهوم ادارة المعرفة العديد من الكتاب والباحثين ، حيث بين [11] بأن إدارة المعرفة مجموعة أنشطة تكاملية تسهم في تنسيق أنشطة المنظمة بناءً على توليد المعرفة و تخزينها وتوزيعها وتطبيقها وتحويل الموارد غير الملموسة الى موارد ذات قيمة وهذه الموارد تعد مهمة للمهام التنظيمية المتنوعة ولتطوير الفرد والجماعة والمنظمة للوصول بأدائها الى الأفضل لبلوغ الاهداف وتحقيق النجاح الاستراتيجي للمنظمة. ووضح [2] بأن إدارة المعرفة هي عملية تخطيط للموارد المعرفية الضمنية والظاهرية الموجودة داخل المنظمة وتنظيمها وقيادتها وتحفيزها ورقابتها ، مع تسخير عناصر الإبداع الشخصي التي يمتلكها المدراء في تشخيص المعرفة واكتسابها وتخزينها وتطويرها وتوزيعها والمشاركة بها وإدامتها بشكل يحقق أهداف المنظمة المرورية والاستراتيجية. وبين [12] بأن إدارة المعرفة هي الجهد المنظم للمنظمة لجمع وتصنيف وتنظيم و خزن أنواع المعرفة كافة ذات العلاقة بنشاط المنظمة وجعل هذه المعرفة قابلة للمشاركة بين أفرادها ووحداتها بما يعزز مستوى كفاءة اتخاذ القرارات والاداء التنظيمي. وأشار [13] الى إدارة المعرفة بأنها التخطيط والتنظيم والتحفيز ومراقبة الأشخاص والعمليات والأنظمة في المنظمة، والموجهة لضمان تحسين أصولها المتعلقة بالمعرفة واستخدامها بفعالية. ويرى [10] بان إدارة المعرفة هي الإدارة المنهجية لأصول المعرفة في المنظمة لغرض خلق القيمة وتلبية

المتطلبات التكتيكية والاستراتيجية، والتي تتكون من المبادرات والعمليات والاستراتيجيات والأنظمة التي تدعم وتعزز تخزين وتقييم ومشاركة وخلق المعرفة.

ثانياً- أهمية إدارة المعرفة : وتتمثل بالنقاط الآتية:

1- زيادة فاعلية وقوة تأثير معارف المنظمة وبما يسهم في نموها وبقائها واستمرارها [14] .

2- المساهمة في بناء الميزة التنافسية وإدامتها [7] .

3- تعتبر عملية جوهرية في حياة المنظمة واستمرارها على الامد البعيد ، فهي مرتبطة بالسلع والخدمات الجديدة وتتجسد في كل عمليات واعمال المنظمة [15] .

4- تساعد المنظمات على التكيف مع المتغيرات البيئية المحيطة بها وعلى توليد المعارف ثم تخزينها وتوظيفها في المنظمة [16].

5- اسهامها في تحسين أداء المنظمات وبلوغ اهدافها [17].

6- تعد المصدر الاساس لدعم راس المال الفكري والقدرات الجوهرية للمنظمة وبما يسهم في تعزيز الاثر المعرفي ومتابعة التطورات العلمية [18] .

ثالثاً- عمليات إدارة المعرفة : تباين الباحثون فيما تتضمنه إدارة المعرفة من عمليات ، فبعضهم يصنفها إلى أربع عمليات في حين يتوسع بها آخرون لتتضمن أكثر من ذلك، ويهدف التعرف على تلك العمليات تم انتقاء عدد من التصنيفات، إذ يتفق [19] [14] [20] [3] [21] بأن العمليات الرئيسية في إدارة المعرفة أربع، تعمل بمجملها في إطار عمل تحيط به العناصر الاجتماعية والثقافية والتنظيمية ثم التكنولوجية، ومن خلال التفاعل الدائم بين العمليات

من المعرفة التي اكتسبتها المنظمة، وسبب توزيع المعرفة في المنظمة هو أن المعرفة يجب ألا تختفي إذا ما ترك الفرد العامل المنظمة. وأشار [4] إلى أن هذه العملية تتضمن مشاركة المعرفة داخل المنظمة حيث يتشارك العاملون على حد سواء المعرفة الضمنية والصريحة، فضلاً عن ذلك فإن المعرفة تحتاج إلى أساليب وأدوات وتقنيات مختلفة ومزيج من الدوافع وثقافة التعاون وهي تُعد عوامل داعمة رئيسية لتوزيع المعرفة.

**4- تطبيق المعرفة:** يرى [26] أن تطبيق المعرفة يمثل العملية التي يتم فيها اتخاذ القرارات وهو الهدف النهائي لإدارة المعرفة، والغرض منه تحقيق قيمة المعرفة وخلق ثروة جديدة للمجتمع، ويتمثل بتطبيق ما تعلمه الفرد في الوظيفة ويمثل نقلاً فورياً للمعرفة إلى مكان العمل. وبين [23] أنه بمجرد مشاركة المعرفة بين العاملين في المنظمات فإنه يتم تطبيقها لحل مشكلة ما، فإذا لم يتم تطبيق المعرفة المخزونة والموزعة بشكل صحيح فستكون العملية بلا جدوى، ولتطبيق المعرفة يجب إبلاغ العاملين بعملية إدارة المعرفة وتطبيقها بشكل فعال لسد النقص أو الحاجة. إن تطبيق المعرفة هو استخدام المعرفة في عملية تصفيف قيمة للمنظمة، ويشمل نشر المعرفة وتكاملها وتطبيقها لتطوير القدرة المنظمة في عمليات ومنتجات المنظمة [4].

#### رابعاً- جودة الخدمة الصحية: المفهوم والابعاد:

أصبحت الجودة جزءاً مهماً وبشكل متزايد في الحياة، فضلاً عن أن الأفراد يبحثون باستمرار عن منتجات وخدمات عالية الجودة، هذه الرغبة في الجودة أدت إلى جعل مديري الشركات في جميع أنحاء العالم يعتبرون الجودة هدفاً استراتيجياً لتحقيق ميزة تنافسية. وفي حالة تحسن جودة المنتج أو الخدمة، تنخفض التكاليف، وتزداد الإنتاجية وتتوافر منتجات أو خدمات أفضل للزبائن، ما يؤدي بدوره إلى تحسين الأداء التنظيمي وتوفير علاقات عمل طويلة الأجل مع العاملين والمجهزين. إن كلمة الجودة (quality) مشتقة من الكلمة اللاتينية (qualis)، ويعرفها قاموس Merriam-Webster (2010) على أنها درجة التميز، تفوق النوع وسمة مميزة [27]. كما يعرفها قاموس أكسفورد الأمريكي الجودة بأنها درجة أو مستوى من التميز [28]. ولقد عرفت الجمعية الأمريكية للجودة بأنها مجموعة من ميزات وخصائص المنتج أو الخدمة التي تؤثر على قدرتها على تلبية الاحتياجات المذكورة أو الضمنية [29]. أما بالنسبة للخدمة فإن الخدمة مثل الجودة هي مصطلح متعدد الأبعاد ومن أجل تقديم خدمة عالية الجودة نحتاج إلى فهم عميق لاحتياجات ورغبات الزبون وفهم من يكون هذا الزبون، وإن جودة الخدمة ليست فقط أمراً حتمياً للقدرة التنافسية ولكنها أيضاً علامة أو إشارة تدل على نضج الجودة، وفي اقتصاد اليوم لا تزال

وهذه العناصر يتم إدارة المعرفة، والتي توضح لهذه العمليات الأربعة:

**1- توليد المعرفة:** [22] أن توليد المعرفة هي مجموعة أنشطة تقوم بها المنظمة وتسمى من خلالها إلى اكتشاف المعرفة واكتسابها سواءً من مصادرها الداخلية أم الخارجية، فضلاً عن توليدها من خلال عمليات الإبداع والبحث. وبين [10] أن توليد المعرفة يتطلب تكوين معرفة جديدة تتكون من معرفة ضمنية أو صريحة يتم إنشاؤها داخلياً أو خارجياً، وقد تتولد من المعرفة الشخصية والخبرات والأفكار، فضلاً عن التعلم كما يُنظر إلى الإلغاء على أنه وسيلة للمعرفة الجديدة من خلال إزالة المعرفة القديمة أو التي عفا عنها الزمن. وأوضح [4] أن هذه العملية تتضمن تحديد المعرفة والتقاطها واكتسابها وخلقها وهي تبدأ مع فهم مهام المنظمة والمعارف اللازمة للقيام بهذه المهام، ثم تقوم المنظمة بوضع إستراتيجية إدارة المعرفة التي تحدد طرق الحصول على المعرفة من خلال التقاط المعرفة الداخلية و / أو الإبداع، واكتساب المعرفة الخارجية.

**2- خزن المعرفة:** أوضح [23] أنه يجب تخزين وحفظ المعرفة التي تم إنشاؤها واكتسابها بشكل صحيح للوصول إليها واستخدامها لاحقاً من أجل الأجيال القادمة، وأن تخزين المعرفة بصفتها عملية في إدارة المعرفة تتضمن التقاط المعرفة ونسخها وترميزها. وبين [24] أن عملية تخزين المعرفة تشير إلى عملية تكوين الذاكرة التنظيمية، حيث يتم تخزين المعرفة رسمياً في أنظمة الذاكرة الفعلية والاحتفاظ بها بشكل غير رسمي بصفتها قيماً وقواعد ومعتقدات مرتبطة بالثقافة والهيكل التنظيمي. ويرى [10] أن عملية تخزين المعرفة تتعلق بإعادة تنظيم، تدوين، وتخزين في المدى الطويل في أشكال مختلفة مثل الوثائق وقواعد البيانات وأنظمة الخبراء لتلبية الحاجة إلى استعادة المعرفة وإعادة استخدامها في المستقبل والحد من أشكال فقدان المعرفة بسبب التقاعد، مغادرة أعضاء المنظمة وما إلى ذلك، وفي نفس الوقت يُعد تخزين المعرفة طريقة لإنشاء ممتلكات لا تقدر بثمن للمنظمات لا يستطيعون شراءها بالمال ولكن يتم إنشاؤها وتركمها بمرور الوقت.

**3- توزيع المعرفة:** وتعني مشاركة وتبادل المعرفة من قبل جميع الأفراد داخل المنظمة سواء كانت معرفة مكتسبة أم متطورة إذ ينبغي أن يعرف كل فرد في المنظمة ماذا يعرف الآخرون وتكون خبرة أي فرد سهلة المنال لجميع الأفراد [25]. وبين [23] أن توزيع المعرفة هو عنصر رئيس في إدارة المعرفة يتم من خلاله تبادل المعلومات والمعارف والأفكار والمهارات والخبرات المكتسبة بين الأفراد والمنظمات، ويتيح مشاركة المعرفة الاستفادة

**3- التعاطف:** يركز هذا البعد الى العلاقة والتفاعل والاتصال بين مراجعي المستشفى واعضاء الفريق الصحي والفني والاداري والمحاسبي فيها [34]. فالتعاطف يعبر عن مدى وجود الرغبة والاستعداد لدى الملاك التمريضي والأطباء والعاملين في المستشفى على التحدث والتعامل مع المرضى على وفق اعتبارات الثقة والاحترام المتبادل واللباقة واللفت عند التعامل والسرية والإصغاء لهم والتواصل بينهم [40]. إذ يصف بعد التعاطف قدرة المنظمة الصحية والافراد العاملين فيها على تقديم مستوى مناسب من الاهتمام والرعاية الشخصية بالزبائن والمتمثلين بالمرضى [8] [9].

**4- الضمان:** يركز هذا البعد على درجة الأمان المتوفرة في المستشفى، ودرجة الشعور بالأمان في الحصول على خدمة جيدة، والمحافظة على خصوصية وسرية المرضى، وان تبني هذا البعد يجعل المستشفى قادرة على جعل المرضى يشعرون بالطمأنينة على أرواحهم وممتلكاتهم [41]. فهو يركز على مدى شعور المريض بالراحة النفسية والاطمئنان خلال تواجده في المستشفى وعند تعامله مع الكادر الطبي فيها، كما يتضمن دعم الإدارة العليا في المستشفى للكادر الطبي عند تقديمهم الخدمة العلاجية [42]. كما يرتبط بعد الضمان بمدى إمتلاك الاطباء والممرضين والصيادلة وغيرهم من الافراد من معلومات ومعرفة ومدى وحسن تعاملهم مع المرضى والمراجعين والإجابة على تساؤلاتهم بشكل مناسب ولطيف، وبما يسهم في بناء مستوى من الثقة بين المرضى والأطباء وكادر المستشفى، أو الثقة في مؤهلاتهم وقدراتهم [43].

**5- الملموسية:** يركز هذا البعد على توفير مجموعة من التسهيلات والمرافق المادية الملموسة والتي لها دور كبير في تزايد إقبال المرضى الى المستشفى وتتضمن الشكل الخارجي للمستشفى وتوافر جميع وسائل الراحة والترفيه مثل البرامج الطبية التثقيفية والتوعوية كأجهزة العرض والشاشات، فضلاً عن حالة المظهر المادي للتسهيلات والمرافق الصحية ومدى نظافتها ونمط التفانة والتطور التقني وحداثة الأجهزة والمستلزمات الطبية المختبرية وغيرها، فضلاً عن درجة الأناقة والنظافة التي يتمتع بها الافراد العاملين في المستشفى من الكادر الطبي والتمريضي [5]. واكد [40] بأن الملموسية تعني وجود جميع الأجهزة والمستلزمات التي يحتاجها المرضى عند وجودهم في المستشفى، فضلاً عن الأثاث والديكورات الموجودة داخل غرفة اقامة المريض. ويرى [8] بان الملموسية هي التسهيلات والموجودات المادية التي تمتلكها المنظمة الصحية، للخدمة المعينة كالمواد والتجهيزات والمعدات والأدوات أو الإجراءات المكونة لها.

الخدمة عامل تمييز رئيس يسمح للشركات بالتغلب على المنافسين في السوق [30]. ولقد اكتسبت جودة الخدمة قدراً كبيراً من الاهتمام من قبل الباحثين في العقدين الماضيين، ويرى الباحثون والمهتمون بهذا المجال أن جودة الخدمة يمكن أن تزيد من أداء المنظمة، ويربطها العديد من الباحثين مع رضا الزبون وبرون بان جودة الخدمة مرتبطة بشكل إيجابي برضا الزبون [31]. اما ما يخص جودة الخدمة الصحية فينظر اليها على انها واحدة من الادوات التي تستخدمها المنظمة الصحية لتمييز نفسها عن المنظمات الصحية الاخرى المتماثلة لها في النشاط من خلال تكوين صورة معينة عن المنظمة الصحية تتحدد من خلالها شخصية المنظمة على جميع المستويات [32]. ويعرف [33] جودة الخدمة الصحية بانها قدرة المستشفى على توفير خدمات صحية امنة وسهلة ومقنعة وترضي زبائننا(مرضاهنا)، وبما يعطى للمجتمع نظرة ايجابية عن المستشفى. وبين [34] بان جودة الخدمة الصحية تشير الى قدرة المستشفى على تلبية حاجات المريض وتوقعاته من خلال توفير افضل الملاكات والاجهزة والمعدات الضرورية لتقديم الخدمات الصحية. ويتفق كل من [35] [8] [9] [36] [37] على أن ابعاد جودة الخدمة الصحية هي:

**1- الاعتمادية:** يشير هذا البعد الى قدرة المستشفى على توفير خدمة صحية بالجودة المناسبة للمرضى والمراجعين طبقاً لمعايير الوقت المحدد والاعتمادية والمطابقة والدقة، فضلاً على تقديم الحلول المناسبة للمشكلات والتركيز على حل مشاكل المرضى وبما يعطيهم الشعور بان حياتهم محط اهتمام وان ثقهم في الكادر الطبي عالية من حيث الدقة في اجراء التشخيص والفحص وتقديم العلاج [34]. كما يشير هذا البعد الى قدرة المنظمة الصحية على انجاز وتوفير الخدمة وفق متطلبات الدقة والاعتمادية المتفق عليها والمحددة مسبقاً [9] [8]. فالاعتمادية هي بمنزلة تعبير عن مدى قدرة الخدمة المقدمة من قبل المستشفى على تلبية حاجات المرضى وبما يؤدي الى تحقيق التوازن بين ما يدفعه المريض من اموال وبين ما يحصل عليه من منافع بسبب الخدمة العلاجية المقدمة له [38].

**2- الاستجابة:** إن رغبة المنظمة الصحية والافراد العاملين فيها على تقديم المساعدة للزبون وقدرتهم على تقديم الخدمة هي محور اهتمام هذا البعد [9] [8]. إذ أن الخدمات الطبية الفورية والعاجلة للحالات المرضية وبشكل خاص الطارئة منها في المستشفى تعد مثلاً لبعد الاستجابة، كما يتضمن هذا البعد مجموعة من المعايير منها مدى قدرة المستشفى على تقديم خدمات علاجية انية وفورية، وكذلك القدرة على الاستجابة الانية لاتصالات الطوارئ، والعمل بشكل متواصل لتوفير الخدمة العلاجية [39].

## المبحث الثالث: الجانب الميداني

يتضمن هذا المبحث المحاور الآتية:

أولاً- علاقات الارتباط بين عمليات ادارة المعرفة وجودة الخدمة الصحية على مستوى المستشفى قيد البحث : بهدف التعرف على طبيعة واتجاه علاقات الارتباط بين عمليات ادارة المعرفة وجودة الخدمة الصحية على مستوى هذا المستشفى، فان الجدول (2) يشير

الى وجود علاقة ارتباط معنوية بينهما، حيث بلغت درجة الارتباط (المؤشر الكلي) (\*0.946) عند مستوى معنوية (0.05) وتعكس هذه النتيجة واقع العلاقة التي اوضحت بان كلما زاد اهتمام المستشفى بعمليات ادارة المعرفة كلما دعم ذلك من قدرتها على تحسين جودة خدماتها الصحية .

الجدول (2) نتائج علاقات الارتباط بين عمليات ادارة المعرفة وجودة الخدمة الصحية على مستوى مستشفى ابن الأثير التعليمي للأطفال في الموصل\*

جودة الخدمة الصحية	المتغير المعتمد المتغير المستقل
0.713*	توليد المعرفة
0.872*	خزن المعرفة
0.933*	توزيع المعرفة
0.894*	تطبيق المعرفة
0.946*	المؤشر الكلي
وجود علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية عند مستوى معنوية (0.05)	النتيجة
قبول الفرضية الرئيسية الاولى والفرضيات الفرعية المنبثقة منها	القرار الاحصائي

الجدول من إعداد الباحثين على ضوء نتائج الحاسبة  $N = 36$  ,  $p \leq 0.05$  \*

العلاقة بين توزيع المعرفة وجودة الخدمة الصحية: يشير الجدول (2) الى وجود علاقة ارتباط معنوية موجبة بين توزيع المعرفة وجودة الخدمة الصحية، حيث بلغت درجة الارتباط (\*0.933) عند مستوى معنوية (0.05).

العلاقة بين تطبيق المعرفة وجودة الخدمة الصحية: يشير الجدول (2) الى وجود علاقة ارتباط معنوية موجبة بين تطبيق المعرفة وجودة الخدمة الصحية، حيث بلغت درجة الارتباط (\*0.894) عند مستوى معنوية (0.05).

تأسيساً على ما تقدم يمكن قبول فرضية البحث الرئيسية الأولى والفرضيات الفرعية المنبثقة منها على مستوى المستشفى قيد البحث. ثانياً- علاقة الأثر بين عمليات ادارة المعرفة وجودة الخدمة الصحية على مستوى المستشفى قيد البحث: يشير الجدول (3) تأثير عمليات ادارة المعرفة اجمالاً في جودة الخدمة الصحية على مستوى مستشفى ابن الأثير التعليمي للأطفال في الموصل.

وبصدد علاقات الارتباط على المستوى الجزئي بين كل عملية من عمليات ادارة المعرفة وجودة الخدمة الصحية على مستوى مستشفى ابن الأثير التعليمي للأطفال في الموصل ، وفي ضوء الفرضيات الفرعية للفرضية الرئيسية الأولى فقد تم تحليل علاقات الارتباط بين كل عملية من عمليات ادارة المعرفة وجودة الخدمة الصحية بشكل منفرد وكما يأتي :

العلاقة بين توليد المعرفة وجودة الخدمة الصحية: يشير الجدول (2) الى وجود علاقة ارتباط معنوية موجبة بين توليد المعرفة وجودة الخدمة الصحية، حيث بلغت درجة الارتباط (\*0.713) عند مستوى معنوية (0.05).

العلاقة بين خزن المعرفة وجودة الخدمة الصحية: يشير الجدول (2) الى وجود علاقة ارتباط معنوية موجبة بين خزن المعرفة وجودة الخدمة الصحية، حيث بلغت درجة الارتباط (\*0.872) عند مستوى معنوية (0.05).

## الجدول (3) تأثير عمليات ادارة المعرفة اجمالاً في جودة الخدمة الصحية على مستوى مستشفى ابن الأثير التعليمي للأطفال في الموصل \*

F		R <sup>2</sup>	عمليات ادارة المعرفة		المتغير المستقل
الجدولية	المحسوبة		B1	B0	المتغير المعتمد
4.170	287.324	0.894	0.818 (16.951)	0.634	جودة الخدمة الصحية
وجود علاقة تأثير ذات دلالة معنوية عند مستوى معنوية (0.05)					النتيجة
قبول الفرضية الرئيسية الثانية					القرار الاحصائي

\* الجدول من اعداد الباحثين على ضوء نتائج الحاسبة

N= 36 , \*p ≤ 0.05

df (1 , 34 )

( ) تشير الى قيم t المحسوبة

خلال متابعة معاملات (B) واختبار (t) لها تبين أن قيمة (t) المحسوبة (16.951) وهي قيمة معنوية بمستوى معنوية (0.05) وبذلك فقد تحققت الفرضية الرئيسية الثانية . وبهدف توضيح علاقة الأثر بين كل عملية من عمليات ادارة المعرفة وجودة الخدمة الصحية على مستوى مستشفى ابن الأثير التعليمي للأطفال في الموصل وفي ضوء الفرضيات الفرعية المنبثقة من الفرضية الرئيسية الثانية، فقد تم تحليل علاقات الأثر بين كل عملية من عمليات ادارة المعرفة وجودة الخدمة الصحية بصورة منفردة وكما في الجدول (4).

تشير نتائج تحليل الانحدار على مستوى مستشفى ابن الأثير التعليمي للأطفال في الموصل الى وجود تأثير معنوي لعمليات ادارة المعرفة المتبناة في البحث اجمالاً في جودة الخدمة الصحية، إذ بلغت قيمة (F) المحسوبة (287.324) وهي اعلى من قيمتها الجدولية البالغة (4.170) عند درجتي حرية (1 , 34 )، وبلغ معامل التحديد (R<sup>2</sup>) (0.894) لها، وهذا يعني ان (89.4%) من الاختلافات (التباين) المفسرة في جودة الخدمة الصحية تعود إلى عمليات ادارة المعرفة والباقي يعود إلى متغيرات عشوائية لا يمكن السيطرة عليها او انها غير داخلية في نموذج الانحدار اصلاً، ومن

## الجدول (4) تأثير كل عملية من عمليات ادارة المعرفة في جودة الخدمة الصحية على مستوى مستشفى ابن الأثير التعليمي للأطفال في

الموصل\*

F		R <sup>2</sup>	تطبيق المعرفة	توزيع المعرفة	خزن المعرفة	توليد المعرفة	Bo	المتغير المستقل
الجدولية	المحسوبة		B4	B3	B2	B1		المتغير المعتمد
2.689	107.826	0.933	0.156 (2.018)	0.450 (4.529)	0.212 (2.383)	0.089 (2.787)	0.326	جودة الخدمة الصحية
وجود علاقة تأثير ذات دلالة معنوية عند مستوى معنوية (0.05)								النتيجة
قبول الفرضيات الفرعية المنبثقة عن الفرضية الرئيسية الثانية								القرار الاحصائي

N= 36 , \*p ≤ 0.05

df (4 , 31 )

الجدول من اعداد الباحثين على ضوء نتائج الحاسبة

( ) تشير الى قيم t المحسوبة

قيمتها الجدولية البالغة (2.689) عند درجتي حرية (4 , 31 ) وبلغ معامل التحديد (R<sup>2</sup>) (0.933) ومن خلال متابعة معاملات (B) واختبار (t) لها تبين إن اعلى تأثير لتلك العمليات في جودة الخدمة

يشير الجدول (4) الى وجود تأثير معنوي لعمليات توليد المعرفة ، خزن المعرفة ، توزيع المعرفة ، وتطبيق المعرفة في جودة الخدمة الصحية إذ بلغت قيمة (F) المحسوبة (107.826) وهي اكبر من

7- اسهمت النتائج التي تم التوصل اليها في متن البحث الى استنتاج اساس يتمثل بقبول فرضيات الرئيسة الاولى والثانية والفرضيات المنبثقة عنها في المستشفى قيد البحث.

#### ثانياً : المقترحات

1- زيادة اهتمام ادارة المستشفى قيد البحث بعمليات ادارة المعرفة والعمل على تطبيقها بصورة افضل مما عليه الان وتحديداً فيما يخص توليد المعرفة من خلال ما يأتي :

أ. الفهم الواضح لمهام المستشفى وانشطتها من قبل جميع العاملين فيها .

ب. وضع استراتيجيات واضحة لإدارة المعرفة في المستشفى قيد البحث .

ت. اقامة برامج توعوية لتنمية مهارات الافراد العاملين وخبراتهم .

ث. الاهتمام بالأفكار والمعارف التي يقدمها الافراد العاملين في المستشفى والتي من شأنها ان تعزز من قدرات المستشفى على توليد المعرفة .

2- تركيز المستشفى قيد البحث على تعزيز عملية خزن المعرفة وذلك على وفق الاتي :

أ. خزن المعلومات في قواعد بيانات وانظمة خبيرة متطورة .

ب. خزن المعرفة بالشكل الصحيح للوصول اليها واستخدامها لاحقاً وقت الحاجة اليها بسرعة .

3- زيادة اهتمام ادارة المستشفى قيد البحث بزيادة الوعي الصحي للإفراد العاملين فيها تجاه جودة الخدمة الصحية وابعادها لارتباطها بحياة الانسان .

4- ضرورة توفير جميع المتطلبات الضرورية لتطبيق ابعاد جودة الخدمة الصحية وفي جميع مجالات العمل داخل المستشفى .

5- قيام ادارة المستشفى بحملات توعوية للمرضى بهدف زيادة وعيهم الصحي لكي تتمكن من تقديم خدمة صحية جيدة .

#### المصادر

[1] المناوي، صالح حميد نزال، 2008، دور الاتصال الاداري في تحقيق أبعاد جودة الخدمة الصحية: دراسة استطلاعية لأراء رؤساء الوحدات التنظيمية في مستشفى الموصل العام (ابن سينا) ، رسالة دبلوم عالي التخصص في الإدارة الصحية وإدارة المستشفيات، كلية الادارة والاقتصاد، جامعة الموصل.

الصحية يتركز في عملية توزيع المعرفة بمقدار (0.450) وبدلالة (t) المحسوبة (4.529) ، ويليه بالدرجة الثانية عملية خزن المعرفة بمقدار (0.212) وبدلالة (t) المحسوبة (2.383)، ثم جاء تأثير عملية تطبيق المعرفة بالدرجة الثالثة بمقدار (0.156) وبدلالة (t) المحسوبة (2.018)، ثم جاء تأثير عملية توليد المعرفة بالدرجة الرابعة بمقدار (0.089) وبدلالة (t) المحسوبة (2.787) وهي قيمة معنوية وهي اكبر من قيمة (t) الجدولية والبالغة (1.684) عند مستوى معنوية (0.05) وحجم عينة (36). **اتساقاً مع ما تقدم** يمكن قبول الفرضية الرئيسة الثانية والفرضيات الفرعية المنبثقة منها على مستوى المستشفى قيد البحث.

#### المبحث الرابع: الاستنتاجات والمقترحات

##### اولاً- الاستنتاجات

1- اظهرت ادبيات ادارة المعرفة انها من الموضوعات التي لها دور بارز في تحسين جودة خدمات الصحية الامر الذي يستوجب الاهتمام بها من قبل المنظمات الصحية .

2- اشارت الادبيات النظرية ان هناك اربع عمليات لإدارة المعرفة لها دور كبير في تحسين جودة الخدمة الصحية هي توليد المعرفة ، خزن المعرفة ، توزيع المعرفة ، وتطبيق المعرفة .

3- اظهرت الدراسات في مجالي الادارة الصحية وادارة المستشفيات وجود اهتمام كبير بجودة الخدمة الصحية وابعادها على اعتبارها اداة رئيسة لتسويق الخدمات الصحية، وكونها تحظى باهتمام الادارة والعاملين في المشافي والمستفيدين من الخدمات .

4- اوضحت نتائج تحليل علاقات الارتباط وجود علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين عمليات ادارة المعرفة اجمالاً وجودة الخدمة الصحية في المستشفى قيد البحث، فضلاً عن وجود علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين كل عملية من عمليات ادارة المعرفة (انفراداً) وجودة الخدمة الصحية .

5- كشفت نتائج تحليل الانحدار وجود تأثير ذو دلالة معنوية لعمليات ادارة المعرفة اجمالاً في جودة الخدمة الصحية في المستشفى قيد البحث، فضلاً عن وجود تأثير ذو دلالة معنوية لعمليات توليد المعرفة ، خزن المعرفة ، توزيع المعرفة ، وتطبيق المعرفة (انفراداً) في جودة الخدمة الصحية .

6- افترزت نتائج تحليل الانحدار ان من بين عمليات ادارة المعرفة الاكثر تأثيراً في جودة الخدمة الصحية كانت عملية توزيع المعرفة في حين كانت لعملية توليد معرفة التأثير الاقل في جودة الخدمة الصحية في المستشفى قيد البحث.

- [9] Tripathi, Shalini Nath, and Siddiqui, Masood H., 2018, Assessing the quality of healthcare services: A SERVQUAL approach, International Journal of Healthcare Management, <https://doi.org/10.1080/20479700.2018.1469121>.
- [10] Nguyen , Ngoc Buu Cat , 2018, Data Mining in Knowledge Management Processes: Developing an Implementing Framework, Master thesis, Department of informatics, Umea University.
- [11] الخناق، سناء عبد الكريم، 2006، العلاقة بين مصادر المعرفة وتقانة المعلومات وهندسة المعرفة واثرها في عناصر ومتطلبات استحداث المنظمة الافتراضية: دراسة تطبيقية في بعض الاقسام العلمية لعدد من الجامعات العراقية، اطروحة دكتوراه في ادارة الاعمال، كلية الادارة والاقتصاد ، الجامعة المستنصرية.
- [12] كافي ، مصطفى يوسف ، 2013 ، الاقتصاد المعرفي، الطبعة الاولى ، مكتبة المجتمع العربي للنشر و التوزيع ، عمان، الأردن .
- [13] Holgado, Alicia García and García, Ángel Hernández and Largo, Faraón Llorens, 2015, Analysis and Improvement of Knowledge Management Processes in Organizations Using the Business Process Model Notation, Springer International Publishing Switzerland.
- [14] سليمان، حيدر خضر، وحناء، ابتسام اسماعيل، 2019، عمليات ادارة المعرفة ودورها في تحقيق متطلبات إقامة الميزة التنافسية/ دراسة استطلاعية في منشآت صناعية في مدينة الموصل، مجلة جامعة الانبار للعلوم الاقتصادية والادارية ، العدد(26) ، المجلد(11).
- [15] طه ، انور هادي ويوحنا ، جلييلة كوركيس ، 2013، تأثير عمليات ادارة المعرفة في قدرات التفكير الابداعي: دراسة استطلاعية لعينة من منتسبي المكتبة المركزية جامعة الموصل : ، مجلة تنمية الراءدين ، العدد (112) ، المجلد (35) .
- [2] الصقال، احمد علي بشير، 2008، العلاقة بين عوامل الإبداع الفردي وعمليات إدارة المعرفة : دراسة لأراء عينة من العاملين في مستشفى الجامعي التخصصي لكلية الطب الأسنان، رسالة دبلوم عالي في إدارة المستشفيات والمؤسسات الصحية ،كلية الإدارة والاقتصاد ، جامعة الموصل.
- [3] ابراهيم، ندى غانم إبراهيم ، 2008، العلاقة بين عمليات ادارة المعرفة وإبعاد جودة حياة العمل، دراسة استطلاعية في الشركة العامة لصناعة الألبسة الجاهزة في نينوى، رسالة دبلوم عالي في إدارة إعمال، كلية الإدارة والاقتصاد ،جامعة الموصل.
- [4] Supyuenyong, Varintorn and Islam, Nazrul and Kulkarni, Uday, 2009, Influence of SME characteristics on knowledge management processes The case study of enterprise resource planning service providers, Journal of Enterprise Information Management, Vol. 22 No. 1/2.
- [5] الجليلي، آلاء حسيب ووهاب، رياض جميل، 2012، أثر الملموسية في جودة الخدمات الصحية، مجلة بحوث مستقبلية، العدد (40).
- [6] الحجاب، إيمان سعد عبد القادر، 2013، رضا الزبون في ظل اعتماد ابعاد جودة الخدمة الصحية: دراسة استطلاعية لأراء الزبائن في مستشفى الخنساء التعليمي بالموصل، رسالة دبلوم عالي في الادارة الصناعية، كلية الادارة والاقتصاد، جامعة الموصل.
- [7] مرعي، جعفر خليل ونجم، احمد ثامر، 2013، دور ادارة المعرفة في تحقيق الابداع، دراسة تحليلية لأراء عينة من التدريسيين في المعهد التقني الموصل، مجلة جامعة الانبار للعلوم الاقتصادية والادارية، العدد (15) ، المجلد (5) .
- [8] Agyapong, Ahmed and Afi, Joel Duah, and Kwateng, Kwame Owusu 2017, Examining the effect of perceived service quality of health care delivery in Ghana on behavioural intentions of patients: The mediating role of customer satisfaction, International Journal of Healthcare Management, <http://dx.doi.org/10.1080/20479700.2017.1326703>.

- [25] النعيمي ، صلاح عبد القادر و عذيب ، عامر فدعوس ، 2016، دور عمليات ادارة المعرفة في التسويق الابتكاري : بحث تحليلي لعينة من مديري الشركة العامة لصناعة الزيوت النباتية ، مجلة العلوم الاقتصادية والادارية ، العدد (89)، المجلد (22).
- [26] Biasutti, Michele and EL-Deghaidy, Heba, 2012, Using Wiki in teacher education: Impact on knowledge management processes and student satisfaction, Computers & Education, Elsevier Ltd. All rights reserved.
- [27] Mosadeghrad , Ali Mohammad ,2013, Healthcare service quality: towards a broad definition , International Journal of Health Care Quality Assurance, Vol. 26 No. 3, www.emeraldinsight.com/0952-6862.htm.
- [28] Russell, Roberta S. and Taylor ,Bernard W., 2011, Operations Management: Creating Value Along the Supply Chain , 7<sup>th</sup>ed, John Wiley & Sons, Inc., U.S.A.
- [29] Heizer ,Jay and Render, Barry and Munson, Chuck 2017, Principles of Operations Management: Sustainability and Supply Chain Management, 10<sup>th</sup>ed, Pearson Education Limited, U.S.A.
- [30] Foster, S. Thomas 2013," Managing Quality Integrating the supply chain , 5<sup>th</sup>ed, Pearson Education, Inc, U.S.A.
- [31] Ali, Muhammad & Raza, Syed Ali ,2015, Service quality perception and customer satisfaction in Islamic banks of Pakistan: the modified SERVQUAL model, Total Quality Management & Business Excellence, <http://dx.doi.org/10.1080/14783363.2015.1100517>.
- [32] الزبيدي، غني دحام والشجيري ، فاتن عباس خليل ، 2018، تقييم جودة الخدمة الصحية في مراكز الرعاية الصحية الأولية / دراسة حالة في مركز طب الأسرة في بغداد ، مجلة العلوم الاقتصادية والادارية ، العدد (106) ، المجلد (24).
- [16] الحسيني ، بشرى عباس محمد ، 2016 ،تأثير عمليات ادارة المعرفة في بناء المقدرات الجوهرية : دراسة ميدانية في مديرية تكنولوجيا المعلومات ، مجلة الادارة والاقتصاد ، العدد (107).
- [17] حسين، حسين وليد ومحمود ، احمد عبد ونعمه ، رسل سلمان ،2016،تفعيل عمليات التعلم التنظيمي بالاستناد الى ابعاد ادارة المعرفة، مجلة جامعة بابل، العدد (6)، المجلد (24).
- [18] عبد الرزاق ، معزز سلمان وحمادي ، ماجد ابراهيم ،2017، تأثير عمليات ادارة المعرفة في فاعلية ادارة الموارد البشرية : بحث استطلاعي لعينة المصارف التجارية العراقية الخاصة ،مجلة دنانير ، العدد (11).
- [19] Mertins, Kai and Helsing, Peter and Vorbeck, Jens,2001, Knowledge Management : Best Practices in Europe “, Springer–Verlay Berlin, Heidelberg, Germany .
- [20] رؤوف، رعد عدنان، و زكريا، عبدالعزيز بشار، 2018، عمليات ادارة المعرفة اداة لتعزيز عملية تطوير المنتجات / دراسة استطلاعية في الشركة العامة لصناعة الالبسة الجاهزة - نينوى، مجلة تنمية الرافدين، العدد (117) ، المجلد (37).
- [21] Laudon ,K.C. & Laudon, J. 2012 Management Information Systems : Organization & Technology, In the work Enterprise, Prentice-Hall, Inc, Upper Saddle River, New Jersey.
- [22] أبو زريق، فاتن نبيل محمد، 2017، دور عمليات ادارة المعرفة في تحسين الابداع التنظيمي في المحاكم النظامية، رسالة ماجستير في تخصص القيادة والادارة، اكااديمية الادارة والسياسة للدراسات العليا وجامعة الاقصى ، غزة، فلسطين.
- [23] Igbinovia ,Magnus O. and Ikenwe, Iguehi J., 2018, Knowledge Management : Processes and Systems, Journal of Information and Knowledge Management, Vol. 8 (3).
- [24] Gonzalez ,Rodrigo Valio Dominguez and Martins, Manoel Fernando, 2017, Knowledge Management Process a theoretical-conceptual research, Gest. Prod., São Carlos, v. 24, n. 2.

- [33] السعيد ، قاسمي و هند ، سعدي ، 2015، تطبيق نماذج صفوف الانتظار لقياس جودة الخدمة الصحية / خدمات المؤسسة العمومية الاستشفائية بالمسيلة ، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعة ، العدد (46).
- [34] عبد الوهاب ، نادية لطفى وكاظم ، حيدر منصور ، 2016، تقييم جودة الخدمات الصحية باستخدام نموذج 5Qs : بحث تطبيقي في مستشفى بغداد التعليمي ، مجلة العلوم الاقتصادية والادارية ، العدد (92)، المجلد (22).
- [35] الطويل ، اكرم احمد والجليلي ، الاء حسيب ووهاب ، رياض جميل، 2010 ، امكانية اقامة ابعاد جودة الخدمات الصحية: دراسة في مجموعة مختارة من المستشفيات في محافظة نينوى ، مجلة تكريت للعلوم الادارية والاقتصادية، العدد (19)، المجلد (6).
- [36] Putra, I. Wayan Jaman Adi and Putri , Dessy Pramita, 2019, The Mediating Role of Relationship Marketing between Service Quality and Customer Loyalty, Journal of Relationship Marketing, 18:3, <https://doi.org/10.1080/15332667.2019.1589246>.
- [37] Kwateng, Kwame Owusu and Lumor ,Rita and Acheampong , Florence Ofosuaa ,2017, Service quality in public and private hospitals: A comparative study on patient satisfaction, International Journal of Healthcare Management, : <http://dx.doi.org/10.1080/20479700.2017.1390183>.
- [38] الدباغ، قاسم طاهر قاسم، 2008، اعتماد نموذج ال ServQual مدخل الفجوة والإدراك في قياس جودة الخدمات الصحية، دراسة تحليلية على مستشفى ابن سينا التعليمي الموصل، رسالة دبلوم عالي في الإدارة الصحية وإدارة المستشفيات، كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة الموصل.
- [39] الدليمي، رضا حازم محمد، 2005، التفكير بإعادة هندسة الاعمال واثرها في جودة الخدمات الصحية بالتطبيق على مستشفى السلام العام والخنساء في الموصل، رسالة ماجستير في ادارة الاعمال، كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة الموصل.
- [40] ذياب، صلاح محمود والساعاتي، عبدالاله سيف الدين، 2012، ادارة المستشفيات منظور شامل، الطبعة الاولى، دار الفكر للنشر والتوزيع، عمان، الاردن.
- [41] الزبيدي، غني دحام، وحسن، رضا عبد المنعم محمد، 2010، العلاقة بين الرسمية والمركزية وتأثيرهما في جودة الخدمة الصحية دراسة استطلاعية لآراء عينة من العاملين والمرضى في بعض مستشفيات بغداد / الرصافة، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعة، العدد (24).
- [42] النسور، اياد عبد الفتاح، 2008، اسس تسويق الخدمات السياحية العلاجية:مدخل مفاهيمي، دار الصفاء للنشر والتوزيع، عمان، الاردن.
- [43] ذياب، صلاح محمود، 2012، قياس أبعاد جودة الخدمات الطبية المقدمة في المستشفيات الحكومية الأردنية من منظور المرضى والموظفين، مجلة الجامعة الإسلامية للدراسات الاقتصادية والإدارة ، مجلد العشرين العدد الأول عمان – الأردن.

## ملحق (1) أنموذج الاستبانة

جامعة الموصل

كلية الإدارة والاقتصاد

قسم الإدارة الصناعية

م/ الاستبانة

السيد المجيب على اسئلة الاستبانة المحترم .....

السلام عليكم .....

تمثل هذه الاستبانة جزءاً من مشروع بحث في الإدارة الصناعية بعنوان (عمليات إدارة المعرفة وانعكاسها على جودة الخدمة الصحية / دراسة استطلاعية لآراء عينة من العاملين في مستشفى ابن الأثير التعليمي للأطفال في الموصل) وتعد مشاركتكم في تقديم الصورة الحقيقية ذات أثر إيجابي في إخراج هذا البحث بالمستوى المطلوب . لذا نرجو تفضلكم مشكورين باختيار الإجابة التي ترونها مناسبة لكل سؤال، علماً بأن البيانات المدونة تنسب بطابع السرية والأمانة العلمية، نشكركم على حسن استجابتكم مع تمنياتنا لكم بالنجاح الدائم في أعمالكم.

الباحثون

الجزء الاول : بيانات تتعلق بالمجيب على الاستبانة :

أ- المركز الوظيفي:

ب- التحصيل الدراسي:

ت- سنوات الخدمة :

الرجاء وضع علامة (√) أمام العبارة التي تعتقد بأنها أكثر ملائمة من وجهة نظركم .

الجزء الثاني: عمليات إدارة المعرفة

ت	الفقرات	اتفق بشدة (5)	اتفق (4)	محايد (3)	لا اتفق (2)	لا اتفق بشدة (1)
أ.	توليد المعرفة					
1.	تعتمد المستشفى في توليد المعرفة على الخبرات الداخلية .					
2.	توفر المستشفى الامكانيات المادية الضرورية للأفراد العاملين للوصول الى معرفة جديدة .					
3.	تتوفر في المستشفى برامج تدريبية متنوعة لتوليد المعرفة .					
4.	تعتمد ادارة المستشفى فلسفة تشجيع الابداع الداخلي بهدف الحصول على المعرفة.					
ب.	خزن المعرفة					
5.	تعتمد المستشفى في خزن المعرفة على تجميع وتصنيف وترتيب المعرفة بقواعد معرفية خاصة.					
6.	تعمل ادارة المستشفى على تحديث المعرفة المخزونة باستمرار .					
7.	تستخدم المستشفى اساليب مستنده على الحاسوب لخزن المعرفة .					
8.	تقوم المستشفى بخزن المعرفة لتوفيرها بالوقت المناسب وبشكل موجز لتقليل جهد البحث عنها.					
ت.	توزيع المعرفة					
9.	تحرص إدارة المستشفى على إيصال المعلومات للأفراد الذين يحتاجونها.					
10.	تشجع ادارة المستشفى النقاشات المباشرة بين الافراد العاملين لتوزيع المعرفة .					

					تعتمد المستشفى على التقارير والنشرات الداخلية لتوزيع المعرفة على الأفراد العاملين.	11.
					تطبق المستشفى اساليب متطورة في توزيع المعرفة.	12.
					<b>تطبيق المعرفة</b>	ث.
					لا يواجه العاملون في المستشفى صعوبات في تطبيق معارفهم .	13.
					تعتمد المستشفى على المصادر الداخلية في تطبيق المعرفة.	14.
					تعتمد إدارة المستشفى في تطبيق المعرفة على الأجهزة والمعدات التعليمية المتطورة.	15.
					تقوم ادارة المستشفى باستمرار بمتابعة تطبيق المعرفة لدعم الافكار الجديدة .	16.

## الجزء الثالث: جودة الخدمة الصحية

ت	الفقرات	اتفق بشدة (5)	اتفق (4)	محايد (3)	لا اتفق (2)	لا اتفق بشدة (1)
أ.	<b>الاعتمادية</b>					
17.	يحرص العاملون في المستشفى على تقديم الخدمات الصحية بشكل صحيحة من المرة الاولى .					
18.	تحرص المستشفى على توفير جميع التخصصات الصحية المطلوبة.					
19.	تتمتع المستشفى بثقة المرضى واستحسانهم من خدماتها الصحية.					
ب.	<b>الاستجابة</b>					
20.	يبيدي الافراد العاملون في المستشفى الاستعداد اللازم لتقديم المساعدة للمرضى دائماً.					
21.	يرد العاملون في المستشفى بشكل فوري على استفسارات وشكاوى المرضى.					
22.	تعمل المستشفى على تبسيط إجراءات العمل لتقديم الخدمة الصحية بالسرعة الممكنة.					
ت.	<b>التعاطف</b>					
23.	يتعاطف العاملون في المستشفى مع حالات المرضى.					
24.	يتصف العاملون في المستشفى بالروح المرحة والصدقة في التعامل مع المرضى .					
25.	يولي العاملون في المستشفى اهتماماً وانبهاهاً فردياً للمرضى.					
ث.	<b>الضمان</b>					
26.	يشعر المرضى بالأمان عند تعاملهم مع كادر المستشفى.					
27.	يتابع الافراد العاملون في المستشفى باستمرار حالة مرضاهم.					
28.	تحظى المعلومات الخاصة بالمرضى بدرجة عالية من السرية في المستشفى .					
ج.	<b>الملموسية</b>					
29.	تتمتع المستشفى بموقع ملائم ويسهل وصول المرضى إليها بسرعة.					
30.	تستخدم المستشفى الاجهزة والمعدات التقنية المتطورة لتقديم خدماتها .					
31.	يوفر تصميم المستشفى الراحة للمرضى خلال تواجدهم بداخلها .					