

دراسة استكشافية لمستوى تأثير الرأسمال البشري في أبعاد متغير إدارة المعرفة (توليد المعرفة، المشاركة بالمعرفة، تطبيق المعرفة) - لآراء مجموعة من الأطباء والمرضى العاملين بمستشفى بشير بن ناصر بسكرة، الجزائر
An exploratory study of the level of influence of human capital in the dimensions of the Knowledge Management variable (creation, sharing, application of knowledge); Opinions of doctors and nurses working at the hospital of Bachir Ben Nacer, Biskra- Algeria

ترغيني صباح، جامعة بسكرة، sabah.terghini@univ-biskra.dz

دبلة فاتح، جامعة بسكرة، fateh.debla@univ-biskra.dz

تاريخ الاستلام: 2020/08/ 17 تاريخ القبول: 2021/02/23 تاريخ النشر: 2021/06/ 03

ملخص: هدفت هذه الدراسة لاستكشاف تأثير الرأسمال البشري في تطبيق أبعاد عملية إدارة المعرفة (توليد المعرفة، المشاركة بالمعرفة وتطبيق المعرفة) بمستشفى "البشير بن الناصر" بولاية بسكرة، تمت الدراسة على عينة من الأطباء والمرضى اعتمادا على المقابلة والاستبيان. توصلت الدراسة الى وجود ادراك عام وأثر ذو دلالة إحصائية لرأس المال البشري لاسيما في توليد المعرفة وفي المشاركة بالمعرفة بالمستشفى محل الدراسة.
الكلمات المفتاحية: رأس المال البشري ؛ إدارة المعرفة، دراسة استكشافية، مستشفى بشير بن ناصر، بسكرة.

Abstract: The aim of this paper is to examine the influence of human capital in the dimensions of knowledge management from the point of view of a group of doctors and nurses working at the hospital of Bachir Ben Nacer in Biskra. The methodology employed in this study was mainly quantitative. The results indicate and confirm the fact of a general awareness about the importance and influence of human capital in particular in creation and application of knowledge at the hospital.

Keywords: Human capital, knowledge management, exploratory study, Bachir Ben Nacer Hospital, Biskra.

المؤلف المرسل: ترغيني صباح، [الإيميل fateh.debla@univ-biskra.dz](mailto:fateh.debla@univ-biskra.dz)

1. مقدمة:

في ظل التغيرات التي يشهدها العالم؛ تسعى المؤسسات الاقتصادية للتفكير من أجل البقاء في ظل التنافس الشديد خاصة مع ظهور فكرة أن المعرفة قوة؛ وبهذا أصبح الفرد العامل في المؤسسة اليوم هو الثروة الحقيقية لها على اعتبار انه يمتلك أكبر سلاح يمكن أن تمتلكه المؤسسة في ظل اقتصاد المعرفة. وبهذا أدركت المؤسسة أهمية الفرد العامل مهما كان موقعه أو منصبه، فالفرد العامل بالمؤسسة يعد رأس مال بشري يمتلك المعرفة التي من شأنها أن ترفع للمؤسسة قيمتها. تعد إدارة المعرفة من بين الأساليب التي من شأنها أن تعمل على

استخراج المعارف الضمنية التي يستوعبها الرأس المال البشري وتحويلها إلى معارف يمكن نشرها على الأفراد وبالتالي الاستفادة منها. والمؤسسة الجزائرية مهما كان نوعها مطالبة برضاها أو بغير رضاها أن تواكب ما يحدث في العالم الخارجي وتهتم بالفرد العامل كمصدر هام للمعرفة.

واستهدفت هذه الدراسة مستشفى بشير بن ناصر بولاية بسكرة على أساس أن ما تملكه من أفراد ذوي معارف هامة يعد حافزا قويا لاختيارها كنموذج للدراسة. هؤلاء الأفراد من أطباء وممرضين يعتبرون الدعامة الأساسية للمستشفى والرأس المال البشري الذي يجب الاعتماد عليه في كثير من العمليات. وتعد عملية إدارة المعرفة التي تحظى باهتمام كبير من قبل الباحثين في عصر باتت المعرفة أهم ثروة يمكن أن تمتلكها أي مؤسسة فمابالك بالمستشفى. ولقد تحدث الباحثون على عدة أسس تعد داعمة لإدارة المعرفة منها تكنولوجيا المعلومات والاتصال، الثقافة التنظيمية، القيادة، رأس المال البشري إلى غير ذلك.

1.1 اشكالية الدراسة: يمكن التعبير عنها في السؤال البحثي الرئيس لهاته الدراسة والذي يشير الى : ما هو تأثير رأس المال البشري في أبعاد إدارة المعرفة انطلاقا من تجارب عينة من العاملين بمستشفى "البشير بن ناصر" بولاية بسكرة؟
ويمكن تقسيم السؤال الرئيسي إلى الأسئلة الفرعية التالية:

1- إلى أي مدى يعتبر مستشفى "بشير بن ناصر" الأطباء والمرضى بأنهم رأس مال بشري يمكن الاعتماد عليه؟

2- إلى أي مدى تطبق إدارة المعرفة بمستشفى "بشير بن ناصر" ؟

3- ما أهمية رأس المال البشري في توليد المعرفة بمستشفى بشير بن ناصر؟

4- ما أهمية رأس المال البشري في المشاركة بالمعرفة بمستشفى بشير بن ناصر؟

5- ما أهمية رأس المال البشري في تطبيق المعرفة بمستشفى بشير بن ناصر؟

2.1 فرضيات الدراسة: وللإجابة على السؤال الرئيسي والأسئلة الفرعية كما يلي
- الفرضية الرئيسية: لا يوجد أهمية لرأس المال البشري في تطبيق إدارة المعرفة بمستشفى بشير بن ناصر عند مستوى معنوية 0.05

- الفرضيات الفرعية:

1- لا يوجد أهمية لرأس المال البشري في توليد المعرفة بمستشفى بشير بن ناصر-بسكرة- عند مستوى معنوية 0.05

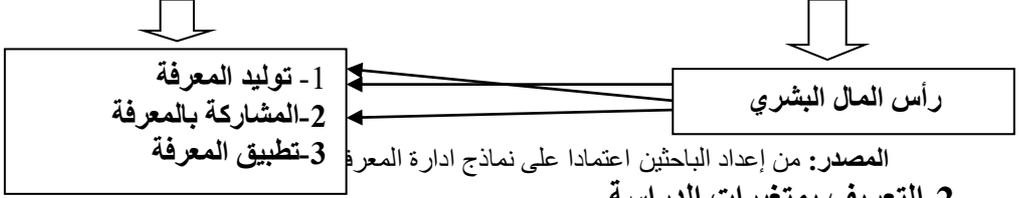
2- لا يوجد أهمية لرأس المال البشري في المشاركة بالمعرفة بمستشفى بشير بن ناصر- بسكرة- عند مستوى معنوية 0.05

3- لا يوجد أهمية لرأس المال البشري في تطبيق المعرفة بمستشفى بشير بن ناصر-بسكرة- عند مستوى معنوية 0.05

3.1 أهداف البحث: يهدف هذا البحث إلى تحقيق هذه النقاط:

- التعرف بمتغيرات الدراسة (رأس المال البشري وإدارة المعرفة)
- البحث في الجانب العلائقي لمتغيرات الدراسة
- اختبار ما تم الكشف عنه في الجانب النظري بمستشفى بشير بن ناصر-بسكرة-
- اقتراح توصيات لمستشفى بشير بن ناصر-بسكرة- على ضوء ما تم التوصل إليه من خلال الدراسة النظرية.

4.1. نموذج البحث: حسب الدراسات السابقة تمكنا من وضع النموذج التالي: المتغير المستقل: رأس المال البشري



2. التعريف بمتغيرات الدراسة

يعد رأس المال البشري وإدارة المعرفة من أهم المواضيع التي تعرض لها رواد العلوم الإنسانية لأنها لهما فعالية لمؤسسة تدرك أنها تنشط في ظل تغيرات متسارعة.

1.2. تعريف رأس المال البشري: يعد رأس المال البشري أهم ثروة في المؤسسة سواء كانت إنتاجية أو خدمية وذلك لما يتمتع به من مرونة وقدرة على التفكير.

* عرفه Edvinson and Malone بأنه: "مجموع مهارات وخبرات ومعرفة العاملين في المؤسسة" (نجم عبود نجم، 2005، ص136)

* ويتمثل في: "المعرفة التي يمتلكها ويولدها الأفراد من بينها المهارات، الخبرات، الابتكارات". (نجم عبود نجم، 2005، ص136)

* وفي تعريف آخر فإن رأس المال البشري يتمثل في: "العمال المبدعين الذين يستطيعون أداء خدمات جيدة وإنتاج منتج جيد وجذب العملاء، وخلق قيمة للمنتج وللمؤسسة، فهؤلاء يمثلون رأس مال المؤسسة البشري، فهم يضيفون ويبدعون ويبتكرون، وينبغي أن تتاح لهم الفرص للتعلم والحصول على المعلومات والمعرفة المناسبة سواء من خلال التدريب، حضور المؤتمرات والندوات والتي من خلالها يستطيعون تبادل الأفكار ويحصلون على التدريب لصقل معارفهم" (سيد جاد محمد الرب، 2006، ص113)

2.2. المدخل المفاهيمي لإدارة المعرفة: تعد إدارة المعرفة من المفاهيم الجديدة التي ظهرت في عصر ما يسمى باقتصاد المعرفة، ولقد ظهرت أساسا عند حلول أزمة النفط عام 1973 مما أدى إلى فقدان الكثير من المعارف نتيجة لتسريح العمال، وهذا ما دفع بالمؤسسات إلى رسملة معارف الأفراد والاحتفاظ بها، وهي تعنى أساسا بالموارد البشرية التي تتوفر على معارف مهمة للمؤسسة، وسعت لإدارتها. ولقد ظهرت تعريفات عديدة لإدارة المعرفة يمكن تناول البعض منها.

1.2.2 تعريف إدارة المعرفة: لقد أعطيت عدة تعاريف لإدارة المعرفة يمكن تناول بعضها منها كما يلي:

* عرفت إدارة المعرفة على أنها: "عملية خلق، الحفاظ على، تقسيم واستعمال المعرفة التنظيمية (المعرفة العملية) التي تسمح للمؤسسة بتحقيق أهدافها" (Tatiana White, 2004)

P2)

2.2.2 عمليات إدارة المعرفة: تتعلق عمليات إدارة المعرفة بتحديد الآليات التي تستخدم لكي تكون المعرفة متاحة للنشاط المعين، ولقد اختلف الباحثون في تعداد هذه المراحل، وسنتطرق في هذه الدراسة إلى العمليات التالية:

أ- توليد المعرفة: وتشمل شراء، أسر، ابداع، اكتشاف أو اكتساب واستحواذ؛ جميع هذه العمليات تشير إلى التوليد؛ فالشراء يشير إلى الحصول على المعرفة عن طريق الشراء المباشر أو عن طريق عقود العمل و التوظيف، والأسر يشير إلى الحصول على المعرفة الكامنة في أذهان وعقول المبدعين، والابداع يشير إلى توليد معرفة جديدة غير موجودة، والاكتشاف يشير إلى تحديد المعرفة المتوافرة. (محمد عواد الزيادات، 2008، ص97)

وتحصل المؤسسة على المعرفة من الخبراء، ويمكن صياغتها على شكل مفاهيم وقواعد، وهناك معارف موثقة تحصل عليها من الكتب، قواعد البيانات، الملفات، الحاسوب، وبأشكال مختلفة كالأفلام، الصور، وهناك معارف غير موثقة، والتي توجد في عقول الأفراد في المؤسسة (سواء عبد الكريم الخناق، 2005، ص245)، كما تكتسب المعرفة وتطور بواسطة المحاكاة والتعلم. فالتعلم التنظيمي طريقة لاكتساب المعارف والمهارات. (Jean-Claude Tarondeau, 2002, P31)

ب- المشاركة بالمعرفة: إن الخطوة الأولى في عملية المشاركة بالمعرفة هي نقل المعرفة، هذه الأخيرة تعني إيصال المعرفة المناسبة إلى الشخص المناسب في الوقت المناسب وضمن الشكل المناسب وبالتكلفة المناسبة (هيثم علي حجازي، 2005، ص97)

ج- تطبيق المعرفة: فالهدف من إدارة المعرفة هو تطبيق المعرفة المتاحة للمؤسسة، وهذا التطبيق هو من أبرز عملياتها؛ فالإدارة الناجحة هي التي تستخدم المعرفة المتوافرة في الوقت المناسب ودون أن تفقد استثمار فرصة توافرها لتحقيق ميزة لها أو لحل مشكلة قائمة. ولتطبيق المعرفة أساليب وتقنيات، وقد أشار (Burk, 1999) إلى أن المؤسسات الساعية للتطبيق الجيد للمعرفة عليها تعيين مدير المعرفة، والذي يقع عليه واجب الحث على التطبيق الجيد، وأنه يعمل كعنصر مكرس لتطبيقات مشاركة المعرفة والتنفيذ الدقيق لها، وأكد على أن الاستخدام وإعادة الاستخدام تتضمن الاتصالات غير الرسمية والحصول على التقارير، والتطبيقات الجيدة والقصص الناجحة وأشكال أخرى بما فيها العرض وجلسات التدريب، وقد وفرت التقنيات الحديثة وخاصة الانترنت المزيد من الفرص لاستخدام المعرفة، وإعادة استخدامها في أماكن بعيدة عن أماكن توليدها.

إن التطبيق الجيد للمعرفة يسمح بعمليات التعلم الفردي والجماعي الجديدة، والتي تؤدي إلى ابتكار معرفة جديدة، ومن هنا جاءت تسمية عمليات إدارة المعرفة بالحلقة المغلقة، وقد استخدمت عدة أساليب لتطبيق إدارة المعرفة منها: الفرق متعددة الخبرات الداخلية، مبادرات العمل، مقترحات الخبير الداخلي، اعتماد مقاييس للسيطرة على المعرفة، التدريب الفرقي من قبل خبراء متمرسين. إن المعرفة يجب أن توظف في حل المشكلات التي تواجهها المؤسسة وأن تتلاءم معها، إضافة إلى أن تطبيق المعرفة يجب أن يستهدف تحقيق الأهداف والأغراض

الواسعة التي تحقق لها النمو والتكيف. وبهذا الصدد يشار إلى ضرورة ترابط إستراتيجية إدارة المعرفة مع إستراتيجية المؤسسة الرئيسية، لذا يجب أن يكون تطبيق المعرفة مستهدفاً لمناطق الأهمية الإستراتيجية وأن تكون لها قيمة كبيرة لصالح العمل، فإذا كانت خدمة الزبون ذات أهمية إستراتيجية فهي المرشحة الأولى لتطبيق المعرفة. إن تطبيق المعرفة هو غاية إدارة المعرفة وهو يعني استثمار المعرفة، فالحصول عليها وخصها والمشاركة فيها أمور لا تعد كافية، والمهم هو تحويل هذه المعرفة إلى التنفيذ، فالمعرفة التي لا تعكس في التنفيذ تعد مجرد تكلفة، وأن نجاح أية مؤسسة في برامج إدارة المعرفة لديها يتوقف على حجم المعرفة المنفذة قياساً لما هو متوافر لديها، فالجوة بين ما تعرفه وما نفذته مما تعرفه يعد أحد أهم معايير التقييم في هذا المجال. وكما تستطيع المؤسسات تنفيذ ما تعرفه عليها أن تحدد النموذج، فمناذج إدارة المعرفة هي التي ترشد الإدارات إلى كيفية استثمار المعرفة وتحويلها إلى التنفيذ. (محمد عواد الزيادات، 2008، ص98)

3. رأس المال البشري.....متطلب أساسي لنجاح إدارة المعرفة

توجد علاقة وثيقة بين رأس المال البشري وإدارة المعرفة، باعتبار أن رأس المال البشري هو تجمع لمعارف ومهارات يمتلكها الأفراد العاملون في المؤسسة، وبالتالي فإن شراء العقل المفكر يتميز بإنتاجه للمعرفة الضرورية لبقاء المؤسسة وتطورها. واعتبر (الملكاوي) أن من أهم متطلبات ومقومات وأدوات إدارة المعرفة توفير الموارد البشرية اللازمة والتي يتوقف عليها نجاح إدارة المعرفة في تحقيق أهدافها، كما أن نظام إدارة المعرفة الكفاء لا يكفي لضمان النجاح في المؤسسة ما لم يتم استخدامه، حيث أن توافر رأس المال البشري هو الذي يؤدي إلى ضمان النجاح في استخدام المعرفة. (ناصر محمد سعود جرادات وآخرون، 2011، ص243)

ويمكن توضيح تلك العلاقة فيما يلي:

1.3. رأس المال البشري ضروري لتوليد المعرفة: يمكن النظر إلى المعرفة كأحد أصول المؤسسة، وبذلك فالعلاقة تكمن في كون رأس المال البشري باعتباره ضروري لإنشاء المعرفة بحيث قدرة الأفراد داخل المؤسسة على توليد معارف جديدة تسهم في زيادة قدرة المؤسسة ككل على الفهم والتصرف، أي إنجاز العمل بطريقة فاعلة في بيئة العمل، وهذا يعني ترجمة المعرفة بعد فهمها واستيعابها إلى نشاطات وممارسات قادرة على خدمة المؤسسة وتحقيق الميزة التنافسية لها كما يقول Lucier and Tricilier وأن هذه المعرفة غالباً ما تقع مسؤولية إدارتها على المديرين والأفراد المتميزين ذوي الخبرات والقدرات المتميزة الذين يكونون رأس مال بشري، وعلى هؤلاء تقع مسؤولية تحقيق البقاء للمؤسسة. (ناصر محمد سعود جرادات وآخرون، 2011، ص243).

2.3. رأس المال البشري ضروري للمشاركة بالمعرفة

كلما كان هناك رأس مال بشري في المؤسسة أدى ذلك إلى توافر معارف مهمة؛ الأمر الذي من شأنه أن يزيد من قدرات الأفراد على المشاركة بالمعارف التي يمتلكونها، ويرى أشنون،

2002، أن المعرفة تتولى التركيز على العقل المنظمي بمفهومه الشمولي الذي يضمن نقل المعرفة من عقل لآخر وتحويل المعلومات إلى معرفة من خلال تنمية رأس المال البشري. (ناصر محمد سعود جرادات وآخرون، 2011، ص243).

3.3. رأس المال البشري ضروري لتطبيق المعرفة

يعد رأس المال البشري المساهم الأول في تطبيق المعرفة، فالأفراد في المؤسسة هم الذين يملكون المعارف، وهم الذين يكتسبونها سواء من خلال التدريب، التعليم، التعلم، أو حتى من العملاء والمحيط الخارجي بصفة عامة، سواء كانت هذه المعارف مخزنة في رؤوسهم على شكل معارف ضمنية أو مخزنة في التكنولوجيا والوثائق والذي يشكل ذاكرة تنظيمية للمؤسسة؛ فهو المولكون بتطبيقها لأنهم هم الذين ينتجون المنتجات ويقدمون الخدمات وبالتالي فرأس المال البشري سواء كان منتجا للمعرفة أو مكتسبا لها فهو الذي يعمل على تطبيقها لإنجاز مهامها هذا من جهة ومن جهة أخرى " فالمؤسسة التي تسعى إلى تطبيق المعرفة تعمل على تعيين مدير جيد للمعرفة والذي يقع عليه واجب التطبيق الجيد للمعرفة وهذا كما أشار إليه (Burk ,1999) (محمد عواد الزيادات، 2008، ص98)

4.دراسة تطبيقية لأهمية استخدام رأس المال البشري لتنفيذ عمليات إدارة المعرفة بمستشفى بشير بن ناصر بولاية بسكرة

ويتضمن هذا الجانب إسقاط الدراسات النظرية التي أقرت بوجود علاقة ارتباطية بين رأس المال البشري وإدارة المعرفة بمستشفى "بشير بن ناصر". وقد استخدمنا أداة الاستبيان لتحقيق غرض الدراسة.

1.4. منهجية الدراسة:

1.1.4. اختبار صدق وثبات الاستبيان:

أثبتت الاستبيان: لقياس مدى الثبات في الاستبيان تم حساب معامل ألفا كرونباخ بحيث وكما نعلم لا بد أن يكون أكبر من 0.5 لعبارات القياس لكل بعد، ولأبعاد كل متغير وللاستبيان ككل. ولقد قدرت معاملات ألفا كرونباخ أكبر من 0.5، وبهذا يمكن القول أن الاستبيان متماسك أي أنه يمكن الحصول على نفس النتائج إذا ما أعيد توزيعه على نفس العينة، ويمكن توضيح النتائج في الجدول أدناه.

ب-صدق الاستبيان: نقصد بصدق الاستبيان أنه معد لكي يقيس ما أعد لقياسه وتحقيق الهدف الذي وضع لأجله، وقد تم التأكد من صدق الاستبيان عن طريق:

*الصدق الظاهري: لقد تم تحكيم صلاحية الاستبيان عن طريق عرضه على مجموعة من أعضاء هيئة التدريس بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة بسكرة

وغيرها، ولقد تم الأخذ بنصائحهم وتوجيهاتهم بما يتلاءم وخصوصيات الدراسة ومعطياتها، وفي ضوء ذلك قدمنا الاستبيان في صيغته الحالية.
*الصدق البنائي: يمكن اللجوء إلى معامل ألفا كرونباخ عن طريق حساب الجذر التربيعي له ولكل بعد ولكل متغير؛ وهذا ما تم الاعتماد عليه في دراستنا. والنتائج مبينة في الجدول التالي:

الجدول 1: نتائج اختبار ثبات وصدق الاستبيان

المتغيرات	عدد العبارات	قيمة معامل ألفا كرونباخ	الجذر التربيعي لألفا كرونباخ
رأس المال البشري	4	0.74	0.86
توليد المعرفة	4	0.786	0.886
المشاركة بالمعرفة	4	0.644	0.802
تطبيق المعرفة	4	0.835	0.913
إدارة المعرفة	3	0.832	0.912
الاستبيان ككل	2	0.855	0.924

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات SPSS V20

وبالاعتماد على قاعدة البيانات التي تم تحليلها بواسطة برنامج SPSS V 20 تحصلنا على ألفا كرونباخ وبحساب الجذر التربيعي له تحصلنا على قيم أكبر من 0.5 لكل عنصر من عناصر المتغيرين، والملاحظ أنه مقبول جداً.

2.2.4. مجتمع وعينة الدراسة: من أجل تحقيق غرض الدراسة وتوجيه البحث توجيهها منهجياً صحيحاً وإبراز الدور الذي يمارسه رأس المال البشري في تنفيذ عمليات إدارة المعرفة بالمستشفى من وجهة نظر الأطباء والمرضى العاملين بها؛ كان الهدف من هذه المرحلة إسقاط ونقل المقترحات النظرية إلى الميدان من أجل اختبارها والتأكد من صحتها.

1.5. تحليل محاور الاستبيان: والغرض من تحليل محاور الاستبيان هو الإجابة على السؤالين المتعلقين بواقع كل من رأس المال البشري وإدارة المعرفة ولا بد من الاعتماد على سلم ليكرت الخماسي لمعرفة توجه آراء العينة المستجوبة ويمكن توضيح ذلك كما يلي:

الجدول 2: إجابات الأسئلة ودلالاتها

الإجابة على الأسئلة	أتفق بشدة	أتفق	أتفق إلى حد ما	لا أتفق	لا أتفق بشدة
الرمز	1	2	3	4	5
المتوسط الحسابي	1 إلى أقل من 1.80	1.80 إلى أقل من 2.6	2.6 إلى أقل من 3.4	3.4 إلى أقل من 4.2	4.2 إلى 5

المصدر: دراسات سابقة

وعليه يمكن الإجابة على الأسئلة:
الإجابة على أسئلة المحور الأول: إلى أي مدى تعتبر مستشفى "بشير بن ناصر" الأطباء والمرضى بأنهم رأس مال بشري يمكن الاعتماد عليه؟
 للإجابة على هذا السؤال توجب علينا دراسة كل بعد على حدا من رأس المال البشري، نوضحها في مايلي:

الجدول 3: المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية واتجاه الآراء رأس المال البشري في مستشفى "بشير بن ناصر"

الفقرات المفسرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	اتجاه الآراء
المحور الأول: استقطاب رأس المال البشري			
يسعى المستشفى إلى استقطاب العمال ذوي الكفاءات العالية.	3.29	1.17	لا أتفق
يعتمد المستشفى في شغل الوظائف المهمة على العاملين من ذوي الكفاءات.	3.63	1.18	لا أتفق
يمتلك المستشفى سمعة توظيف جيدة لجذب الكفاءات البشرية	3.64	0.91	لا أتفق
يستخدم المستشفى شبكة الانترنت للوصول إلى أكبر قدر من الكفاءات البشرية	4.29	0.96	لا أتفق تماما
المحور الثاني: صناعة رأس المال البشري	3,8851	,77414	لا أتفق
يشجع المستشفى الموظفين على القيام بعملهم على أحسن وجه.	4.13	0.97	لا أتفق
تدعم إدارة المستشفى إدخال أفكار حديثة لمواجهة مشكلات العمل.	4.10	0.73	لا أتفق
يطور الموظفون أفكارا جديدة ومبتكرة باستمرار لمواجهة مشكلات العمل	3,18	1,10	أتفق إلى حد ما

لا أتفق	1,02154	4,1081	يتبع المستشفى سياسة حوافر عادلة بين الموظفين.
لا أتفق	8,6700	3,5068	المحور الثالث: تنشيط رأس المال البشري
لا أتفق	1,02594	3,9459	يشجع المستشفى موظفيه للقيام بعملهم على أحسن وجه.
أتفق إلى حد ما	1,49373	2,8649	تساعد المكافآت الموظفين على أداء العمل بشكل متميز ومبدع.
أتفق إلى حد ما	1,37109	2,8108	تسهم برامج التدريب المسطرة في تطوير معارف ومهارات العاملين.
لا أتفق	7,6229	4,4054	يقوم المستشفى بتقديم حوافر معنوية للموظفين.
لا أتفق	4,9224	3,7770	المحور الرابع: المحافظة على رأس المال البشري
لا أتفق	1,30430	3,5135	يبدل المستشفى قضاى جهده للاحتفاظ بالعاملين ذوي المعرفة العالية.
لا أتفق تماما	7,73112	4,4865	يوفر المستشفى المناخ المناسب للإبداع والابتكار.
أتفق إلى حد ما	1,09668	3,7297	يتعاقد المستشفى مع الموظفين المتقاعدين للعمل والاستفادة من خبراتهم
أتفق إلى حد ما	1,31975	3,3784	تتناسب الوظائف والمهام مع كفاءات وقدراتك
أتفق إلى حد ما	5,56434	3,7230	رأس المال البشري

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات SPSS V20

من خلال الجدول نلاحظ أن العينة المستجوبة من أطباء ومرضى بمستشفى "بشير بن ناصر" تتفق إلى حد ما على أن المؤسسة الاستشفائية التي يعملون بها تعتبرهم رأس مالا بشريا يمكن الاعتماد عليه ويظهر ذلك من خلال أنه يستقطب الإطارات ذوي الكفاءات العالية ويدعمه بمكافآت تساعدهم على أداء أعمالهم الطبية بالشكل اللازم وتوفر لهم التدريبات اللازمة وإن كانت قليلة في تطوير معارفهم ومهاراتهم.

ولكن ومع ذلك فهو مقصر في الكثير من الجوانب فيما يخص شبكة الانترنت لا تستغلها في عملية التوظيف فهي تعتمد على التوظيف التقليدي وهذا يكلفها جهدا ووقتا ولا تلقي الاهتمام اللازم لإدخال الأفكار الجديدة في العمل كما أنه لا يسعى إلى الاحتفاظ كثيرا بالإطارات ذوي الكفاءات العالية وبطبيعة الحال هذا رأي العينة المستجوبة.

2-2- الإجابة على أسئلة المحور الثاني: إلى أي مدى تطبق إدارة المعرفة بمستشفى "بشير بن ناصر؟

للإجابة على هذا السؤال توجب علينا دراسة كل بعد على حدا من إدارة المعرفة، نوضحها في ما يلي:

الجدول 4: المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية واتجاه الآراء لإدارة المعرفة بمستشفى "بشير بن ناصر"

عبارات القياس	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	اتجاه الآراء
توليد المعرفة			
يعطي المستشفى الفرصة لك لتقديم أفكار جديدة تفيد العمل.	3,8378	73636,	لا أتفق
يقوم المستشفى باكتساب المعرفة من المحيط الخارجي	3,5676	92917,	لا أتفق
يسعى المستشفى للحصول على المعرفة بشتى الطرق من الأطراف الخارجية	3,4865	98943,	أتفق إلى حد ما
يسعى المستشفى إلى تطبيق الأساليب المختلفة لحث الموظفين على انشاء المعرفة الجديدة داخله	3,9730	95703,	لا أتفق
المشاركة بالمعرفة			
يتم تدريب الموظفين الجدد من قبل الموظفين القدامى لنقل الخبرة والمعرفة إليهم حول المؤسسة والمهام	2,5135	1,21613	أتفق
يدعم المستشفى قنوات الاتصال في جميع الاتجاهات لتبادل المعرفة	3,3784	86124,	أتفق إلى حد ما
يدعم المستشفى ثقافة التشارك بالمعرفة بينكم	3,6216	86124,	لا أتفق
يتشارك الموظفون المعرفة لأداء مهامهم على أكمل وجه	3,0000	1,13039	أتفق إلى حد ما
تطبيق المعرفة			
يبنى المستشفى طرق جديدة يقترحها الموظفون لتحسين العمل	3,8108	87679,	لا أتفق
يتم تدريب الموظفين على تطبيق الاجراءات الجديدة الخاصة بالعمل	3,7027	1,05053	لا أتفق
يقوم المستشفى بالمتابعة للتأكد من تطبيق المرؤسين لأساليب العمل التي تم تدريبهم عليها	3,7838	94678,	لا أتفق
يسهل المستشفى تطبيق الحلول الجديدة المقترحة لحل المشاكل التي تواجههم	3,8649	94757,	لا أتفق
إدارة المعرفة			
	3,5450	64508,	لا أتفق

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات SPSS V20

من خلال الجدول نلاحظ أن المستشفى يطبق عملية المشاركة بالمعرفة حسب رأي العينة المستجوبة لكن عمليتي التوليد والتطبيق فهي تعاني قصورا..ولكن إجمالاً يمكن القول أن الأطباء والمرضى المستجوبين يرون أن المستشفى يعتمد على الأطراف الخارجية من أطباء لإنجاز بعض المهمات الصعبة التي يعجز الأطباء الداخليين على إتقانها كنوع من توليد

المعارف بالإضافة إلى أنه يوجد تدعيم لقنوات الاتصال لتسهيل عملية المشاركة بالمعارف الموجودة داخليا وتتيح لهم فرصة التنقل أفقيا وعموديا في المستشفى لأداء مهامهم على أكمل وجه وهذا بطبيعة الحال يساعد على المشاركة بالمعارف في المستشفى ومن ثمة تسهيل أحيانا الخدمات المقدمة للمرضى.

ولكن يبقى المستشفى كأى مؤسسة جزائرية يعاني من القصور في عدة نواحي..فهو لا يتبنى الطرق الجديدة التي يقترحها الإطارات لتحسين العمل وإنجاز المهام والإدارة الاستشفائية لا تتابع كثيرا ما تم إنجازها.

2.5. اختبار الفرضيات وتفسير النتائج: وبعد الإجابة على السؤالين الأول والثاني باستخدام المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية نقوم الآن بالإجابة على الأسئلة المتعلقة بأثر رأس المال البشري في إدارة المعرفة بالمستشفى محل الدراسة باستخدام الانحدار البسيط.

1.2.5 شروط استخدام أساليب الإحصاء المعلمي: لاختبار الفرضيات هناك طريقتان إما استخدام أساليب الإحصاء المعلمي أو استخدام أساليب الإحصاء اللامعلمي، لكن الباحث ليس مخيرا في اختيار إحدهما وإنما لا بد أن يستخدم الأنسب لبحثه، وما يجعله يستخدم الإحصاء المعلمي هو توفر شروط حددها الباحثون من أجل ذلك، وإلا فإنه سيلجأ إلى أساليب الإحصاء اللامعلمي.

أ-اختبار التوزيع الطبيعي: لقد تعددت أساليب اختبار التوزيع الطبيعي ومنها الاعتماد على أسلوب معامل الإلتواء والتفطوح، فلكي نجزم أن البيانات تتوزع توزيعا طبيعيا لا بد أن يكون معامل الإلتواء يكون ضمن المجال (-1، 1) ومعامل التفطوح يكون ضمن المجال (-3، 3)، وباستخدام البرنامج الإحصائي SPSSv20 تحصلنا على النتائج الموضحة في الجدول التالي:

الجدول 5: معامل الإلتواء والتفطوح لأبعاد المتغيرين

معامل التفطوح	معامل الإلتواء	المتغيرات
-,196	-,177	رأس المال البشري
-,993	,085	توليد المعرفة
-,016	,687	المشاركة بالمعرفة
-,987	-,015	تطبيق المعرفة
-,357	,060	إدارة المعرفة

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات SPSS V20

نلاحظ عند معالجة البيانات باستخدام البرنامج الإحصائي SPSS V20 أن معامل الإلتواء للرأس المال البشري تقع في الفئة -1، 1، وكذا لأبعاد إدارة المعرفة تقع في نفس الفئة

هذا من جهة ومن جهة أخرى فإن معامل التفلطح يقع في الفئة -3، 3 وبالتالي فالبيانات تتبع التوزيع الطبيعي، وعليه نستخدم الأساليب الإحصائية المعلمية في اختبار الفرضيات، وبالتالي الشرط الأول محقق لاستخدام الأساليب الإحصائية المعلمية، وعليه نتوجه لاختبار الشرط الثاني..

ب- اختبار الملائمة وخطية العلاقات (صلاحية النموذج لاختبار الفرضيات): الغرض من هذا الاختبار هو التحقق من خطية العلاقة بين المتغيرات المستقلة والمتغير التابع، أي وجود علاقة خطية بينهما وفي هذا الصدد نستخدم أسلوب التباين ANOVA لذلك.

➤ صلاحية النموذج لاختبار الفرضية الرئيسية: والغرض من هذا معرفة وجود علاقة خطية بين المتغير المستقل والمتغير التابع من خلال استخدام جولة ANOVA ومن خلال برنامج SPSS V21 تحصلنا على النتائج التالية:

الجدول 6: نتائج تحليل التباين للانحدار للتأكد من صلاحية النموذج لاختبار الفرضية الرئيسية

المتغير التابع	المتغير المستقل	المصدر	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة F	مستوى المعنوية
أبعاد إدارة المعرفة	رأس المال البشري	الانحدار	8,511	1	8,511	46,047	,000 ^b
		البواقي	6,469	35	,185		
		الكلية	14,980	36			

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات SPSS V20

2.2.5 اختبار الفرضيات: بتطبيق شروط استخدام الإحصاء المعلمي لم يتبقى لنا إلا اختبار الفرضية الرئيسية وكذا الفرضيات الفرعية.

أ- اختبار الفرضية الرئيسية: لا يوجد أهمية لرأس المال البشري في تطبيق إدارة المعرفة بمستشفى "بشير بن الناصر" عند مستوى معنوية 0.05

يمكن اختبار هذه الفرضية باستخدام أسلوب الانحدار البسيط وبعد معالجة البيانات المتحصل عليها باستخدام البرنامج الإحصائي SPSS V20 تحصلنا على النتائج الموضحة في الجدول التالي:

الجدول 7: نتائج تحليل الانحدار البسيط لاختبار الفرضية الرئيسية

sig	t	المعاملات غير المعيارية		المتغير	
		المعاملات المعيارية	المعاملات غير المعيارية		
		بيتا B	أخطاء معيارية	A	
,485	,706		,478	7,33	الثابت
,000	6,786	,754	,127	,862	رأس المال البشري
معامل الارتباط: 0.754^a معامل التحديد: 0.568 الخطأ المعياري للتقدير: 0.42993					

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات SPSS V20

التعليق على النتائج: نلاحظ من الجدول أن مستوى المعنوية قدر بـ 0.000 وهو أقل من 0.05 وبالتالي نرفض الفرضية العدمية (لا يوجد أهمية لرأس المال البشري في تطبيق إدارة المعرفة بمستشفى بشير بن الناصر عند مستوى معنوية 0.05) ونقبل الفرضية البديلة (يوجد أهمية لرأس المال البشري في تطبيق إدارة المعرفة بمستشفى بشير بن الناصر عند مستوى معنوية 0.05) ولقد قدر معامل الارتباط بيرسون 0.754 مما يعني أن هناك علاقة بين رأس المال البشري وإدارة المعرفة %ارتباط موجبة وقوية قدرت بـ 75.4 بمستشفى البشير بن ناصر، وهذا ما يفسره معامل التحديد الذي قدر بـ 0.568 ويدل ذلك من التغيرات الحاصلة في إدارة المعرفة راجعة للرأس المال البشري، أما %على أن 56.8 باقي النسبة فهي متأثرة من متغيرات خارج النموذج أما قيمة الخطأ المعياري فقد قدر بـ 0.429 وهذا يشير إلى صغر الأخطاء العشوائية وبالتالي عدم وجود نقاط كثيرة منتشرة حول خط الانحدار، ونلاحظ أن معلمة الميل معنوية بحيث قدرت قيمة المعنوية بقيمة 0.000 فهي إذن مقبولة أما عن قيمتها تساوي 0.862 وهي قيمة موجبة مما يعني وجود علاقة إيجابية بين المتغيرين مما يدل على أنه إذا رأس المال البشري سيؤدي إلى تأثير إدارة المعرفة بشكل إيجابي. أما عن معلمة التقاطع غير معنوية. لكن تكفي أن معلمة الميل معنوية، وعليه يمكن على الشكل التالي:

$$Y=0.862X$$

فإذا زادت x بوحدة واحدة فإن y سيزيد بـ 0.862
ب-اختبار الفرضيات الفرعية: إن الفرضيات الفرعية تتعلق بإيجاد أهمية رأس المال البشري في تطبيق إدارة المعرفة بالمستشفى محل الدراسة. وعليه سنستخدم البسيط لاختبار كل فرضية على حدا.

1-لا يوجد أهمية لرأس المال البشري في توليد المعرفة بمستشفى بشير بن ناصر بسكرة- عند مستوى معنوية 0.05

لاختبار هذه الفرضية نقوم باستخدام الانحدار البسيط

الجدول 8: نتائج تحليل الانحدار البسيط لاختبار الفرضيات الفرعية

النموذج	العوامل غير المعيارية	العوامل المعيارية	T	sig
---------	-----------------------	-------------------	---	-----

		بيتا	الاطء المعيارية	A	
الثابت	0.213	1.268	0.670	0.850	
توليد المعرفة	0.000	4.322	0.590	0.178	0.770
معامل الارتباط: 0.590، معامل التحديد: 0.378، الخطأ المعياري للتقدير: 0.603					

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات SPSS V20

نلاحظ من الجدول السابق أن مستوى المعنوية قدر بـ 0.000 وهو أقل من 0.05 وعليه نرفض الفرضية الصفرية (لا يوجد أهمية لرأس المال البشري في توليد المعرفة بمستشفى بشير بن ناصر-بسكرة- عند مستوى معنوية 0.05) ونقبل الفرضية البديلة (يوجد أهمية لرأس المال البشري في توليد المعرفة بمستشفى بشير بن ناصر-بسكرة- عند مستوى معنوية 0.05) وقدرت قيمة المعاملات المعيارية $Beta=0.590$ مما يعني أن لرأس المال البشري أثر إيجابي على توليد المعرفة بمستشفى بشير بن ناصر. كما قدرت قيمة معامل التحديد 378.0 أي 37.8% من توليد المعرفة راجع لرأس المال البشري.

2- لا يوجد أهمية لرأس المال البشري في المشاركة بالمعرفة بمستشفى بشير بن ناصر- بسكرة- عند مستوى معنوية 0.05

لاختبار هذه الفرضية نقوم باستخدام الانحدار البسيط

الجدول 9: نتائج تحليل الانحدار البسيط لاختبار الفرضيات الفرعية

Sig	t	العوامل المعيارية		النموذج
		بيتا	الاطء المعيارية	
الثابت	0.846	0.196-	0.587	0.115-
المشاركة بالمعرفة	0.000	5.588	0.687	0.156
معامل الارتباط: 0.687 معامل التحديد: 0.472 الخطأ المعياري للتقدير: 0.527				

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات SPSS V20

نلاحظ من الجدول السابق أن مستوى المعنوية قدر بـ 0.000 وهو أقل من 0.05 وعليه نرفض الفرضية الصفرية (لا يوجد أهمية لرأس المال البشري في المشاركة بالمعرفة بمستشفى بشير بن ناصر-بسكرة- عند مستوى معنوية 0.05) ونقبل الفرضية البديلة (يوجد أهمية لرأس المال البشري في المشاركة بالمعرفة بمستشفى بشير بن ناصر-بسكرة- عند مستوى معنوية 0.05) وقدرت قيمة المعاملات المعيارية $Beta=0.687$ مما يعني أن لرأس المال البشري أثر إيجابي على المشاركة بالمعرفة بمستشفى بشير بن ناصر. كما قدرت قيمة معامل التحديد 0.472 أي 47.2% من المشاركة بالمعرفة راجع لرأس المال البشري.

3- لا يوجد أهمية لرأس المال البشري في تطبيق المعرفة بمستشفى بشير بن ناصر-بسكرة- عند مستوى معنوية 0.05

لاختبار هذه الفرضية نقوم باستخدام الانحدار البسيط

الجدول رقم 10: نتائج تحليل الانحدار البسيط لاختبار الفرضيات الفرعية

sig	T	العوامل غير المعيارية		النموذج
		العوامل المعيارية	الخطأ المعيارية	
0.672	0.427	بيتا	A	الثابت
0.000	5.493	0.680	0.172	تطبيق المعرفة
معامل الارتباط: 0.680 معامل التحديد: 0.463 الخطأ المعياري للتقدير: 0.581				

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات SPSS V20

نلاحظ من الجدول السابق أن مستوى المعنوية قدر بـ 0.000 وهو أقل من 0.05 وعليه نرفض الفرضية الصفرية (لا يوجد أهمية لرأس المال البشري في تطبيق المعرفة بمستشفى بشير بن ناصر-بسكرة- عند مستوى معنوية 0.05) ونقبل الفرضية البديلة (يوجد أهمية لرأس المال البشري في تطبيق المعرفة بمستشفى بشير بن ناصر-بسكرة- عند مستوى معنوية 0.05) وقدرت قيمة المعاملات المعيارية $Beta=680$ مما يعني أن لرأس المال البشري أثر إيجابي على المشاركة بالمعرفة بمستشفى بشير بن ناصر. كما قدرت قيمة معامل التحديد 0.463 أي % 46.3 من تطبيق المعرفة راجع لرأس المال البشري.

6. الخاتمة:

1.6 مناقشة النتائج والتعليق عليها: يمكن تفسير النتائج السابقة كما يلي:

*أهمية رأس المال البشري في توليد المعرفة بمستشفى بشير بن ناصر-بسكرة: تعتمد المستشفى على الأطباء والمرضى لتوليد المعرفة بحيث يقوم هؤلاء بالتدريبات اللازمة والضرورية لاكتساب معارف جديدة.

*أهمية رأس المال البشري في المشاركة بالمعرفة بمستشفى بشير بن ناصر-بسكرة: إن الأفراد الذين تلقوا تدريبات وما تنتجه المستشفى من فتح قنوات الاتصال يسهل للأطباء وكذا المرضى التنقل في أرجاء المستشفى وبالتالي المشاركة بما يمتلكونه من معارف.

*أهمية رأس المال البشري في تطبيق المعرفة بمستشفى بشير بن ناصر-بسكرة: إن رأس المال البشري في المستشفى هو الملزم بتطبيق معارفه في العمليات الجراحية ومداواة المرضى وتقديم الخدمات اللازمة لهم

2.6. التوصيات: من خلال النتائج التي تم التوصل إليها يمكن اقتراح على مستشفى "بشير بن ناصر" التوصيات التالية:

أ-الاهتمام أكثر بالأطباء من ناحية المخزون المعرفي الذي يمتلكونه ويوظفونه في المستشفى ومحاولة وضع الأدوات التي تسمح بتطبيقه ومشاركته مع العاملين، تبني عملية إدارة المعرفة في المستشفى من خلال:

- وضع استراتيجية لإدارة المعرفة بشكل فاعل تقوم على اكتساب وتخزين وتطبيق ومشاركة المعرفة والاستفادة من المعارف والكفاءات الداخلية من أطباء ومرضى وعاملين إداريين، تشجيع التعلم التنظيمي، المحافظة على الأطباء ذوي الكفاءات العالية وتحفيزهم من أجل إحلال الكفاءات الخارجية، التعاقد مع الأطباء المتقاعدين لنقل المعارف التي لديهم للأطباء الجدد وعدم تعريضها للفقء، خلق مساحات تشارك معرفي وتعاون بين العاملين الجدد مع القدامى ذوي الخبرة والكفاءة.

ب-جعل رأس المال البشري الموجود بالمستشفى يساهم في عملية إدارة المعرفة من خلال: -إقناعه أنه الثروة التي تمتلكها المستشفى، -العمل على المحافظة على الأطباء الذين يملكون رصيذا معرفيا، -جعل الأطباء والمرضى الدعامات الأساسية لخلق معارف جديدة وجعلهم يساهمون بأفكارهم لحل مشاكل طبية بدل الالجود أحيانا لخدمات الأجنبي أو الخواص.

ج-جاناب المرضى:

-الاهتمام بالمرضى وجعلهم شركاء معرفيون من خلال سياسة تواصلية فاعلة تسمح بتشارك المعلومات وإنتاج معارف مشتركة معهم.

7. قائمة المراجع:

المؤلفات:

1. نجم عبود نجم، إدارة اللاملموسات إدارة ما لا يقاس، (عمان: دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، 2005)
2. سيد جاد محمد الرب، إدارة الموارد الفكرية والمعرفية في منظمات الأعمال العصرية، (مصر: جامعة قناة السويس، 2006)
3. محمد عواد الزيادات، اتجاهات معاصرة في إدارة المعرفة، (عمان: دار صفاء للنشر والتوزيع، 2008)

4. Jean-Claude Tarondeau, Le management des savoirs, (Paris : PUF, 2002)

5. ناصر محمد سعود جرادات وآخرون، إدارة المعرفة، (الأردن: إثراء للنشر والتوزيع، مكتبة الجامعة، 2011)

المقالات:

1. عبد الفتاح عبد الرحمن كراسنة، سمية محمود توفيق الخليلي، مكونات إدارة المعرفة- دراسة تحليلية في وزارة التربية والتعليم الاردنية، المجلة الأردنية في إدارة الأعمال، المجلد 5، العدد 3، 2009

المداخلات:

2. Tatiana White, La gestion du savoir dans les bibliothèques académiques, General conférence ,Argantina, 2004

3. سناء عبد الكريم الخناق، "دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في عمليات إدارة المعرفة"، الملتقى الدولي الثالث حول تسيير المؤسسات: المعرفة الركيزة الجديدة والتحدي التنافسي للمؤسسات والاقتصاد، 2005، جامعة بسكرة -الجزائر

4. هيثم علي حجازي، "قياس أثر إدراك المعرفة في توظيفها لدى المنظمات الأردنية - دراسة تحليلية مقارنة بين القطاعين العام والخاص باتجاه انموذج لتوظيف إدارة المعرفة"، المؤتمر العلمي الدولي السنوي الخامس: اقتصاد المعرفة والتنمية الاقتصادية، 2005، عمان -الأردن