

أثر إدارة المعرفة في تحسين الأداء المؤسسي

(دراسة حالة القطاع الصحي ولاية كسلا في العام 2022م)

The effect of knowledge management on improving organizational performance
(case study of the health sector in kassala state in the year 2022)

إعداد:

د. احمد عبد الرحمن عمر. استاذ مساعد. جامعة النيل الابيض. قسم الاقتصاد والعلوم المصرفية

المستخلص

هدفت الدراسة الي معرفة العلاقة بين ادارة المعرفة والاداء المؤسسي في القطاع الصحي , عبر دراسة القطاع الصحي في ولاية كسلا في العام 2022م . قامت الدراسة علي الفرضية الاساسية الاتية : هناك علاقة ذات دلالة احصائية بين ادارة المعرفة والاداء المؤسسي في مؤسسات القطاع الصحي في ولاية كسلا . توصلت الدراسة الي العديد من النتائج اهمها : ان ادارة المعرفة لها اثر واضح علي الاداء المؤسسي في مؤسسات القطاع الصحي في ولاية كسلا . واوصت الدراسة بتوصيات اهمها : ضرورة الاهتمام بأدارة المعرفة بابعادها المختلفة في القطاع الصحي من اجل تحسين الاداء المؤسسي واتخاذ القرارات الصحيحة .
الكلمات المفتاحية : ادارة المعرفة ، الاداء المؤسسي .

Abstract

The study aimed to find out the relationship between knowledge management and organizational performance.in the health sector, by studying the health sector in Kassala State in the year 2022 AD. The study was based on the following basic hypothesis: There is a statistically significant relationship between knowledge management and organizational performance.in health sector institutions in Kassala State. The study reached many results, the most important of which are: Knowledge management has a clear impact on organizational performance.in health sector institutions in Kassala State. The study recommended recommendations, the most important of which are: the need to pay attention to knowledge management in its various dimensions in the health sector in order to improve organizational performance.and take the right decisions.

Key words: Knowledge management, organizational performance.

المقدمة :

تعتمد خدمات القطاع الصحي على جمع وتحليل وتبادل المعلومات والمعارف الطبية داخل وخارج حدود المنشأة الطبية نفسها. ولذلك تعتبر إدارة المعرفة الصحية من القواعد الاستراتيجية المهمة التي يمكن أن تحسن الأداء الطبي. فتطبيق إدارة المعرفة داخل المنشآت الطبية يساعد على تطور الأداء الطبي والإداري للعاملين، لأن إدارة المعرفة تساعد على الحفاظ على المعرفة الضرورية وتقديمها عند الحاجة لها، ومن ثم تساعد على اتخاذ القرارات الطبية الصحيحة لحالات المرضى في وقت قياسي. ووفقا لما ذكرته منظمة الصحة العالمية فإن الهدف من إدارة المعرفة هو سد الفجوات المعرفية بين البلدان المختلفة، فهي تهتم بتطوير النظم والعمليات التي تعزز المعرفة والمعلومات من أجل إيجاد الأصاله والإبداع والتعلم المستمر في المجال الصحي. وبناء عليه فإن من أهم مكونات إدارة المعرفة في القطاع الصحي هي كلا من : الاستراتيجيات، القوى البشرية والعمليات وأخيرا التكنولوجيا. و تهدف هذه الدراسة إلى فهم الدور الذي يمكن أن تؤديه إدارة المعرفة في القطاع الصحي الحكومي في ولاية كسلا ومعرفة متطلبات تطبيقها. وقد اعتمدت الدراسة على منهج تحليل المحتوى لفحص الإنتاج الفكري المنشور وذلك بغرض فهم إشكالية البحث وتوضيح الجوانب التي قد ترتبط فيها إدارة المعرفة بإدارة القطاع الصحي ومعرفة مفهوم وأهمية وأبعاد وأنواع إدارة المعرفة الصحية ومكونات نظمها ومعوقات تطبيقها .

مشكلة الدراسة: يمكن صياغة المشكلة في السؤال الاساسي الاتي :

هل تؤثر ادارة المعرفة علي الاداء المؤسسي في القطاع الصحي في ولاية كسلا ؟

وما هي العلاقة بين ادارة المعرفة والاداء المؤسسي في القطاع الصحي بولاية كسلا ؟

اهداف الدراسة :

من خلال مشكلة الدراسة تم تحديد الاهداف الاساسية للدراسة وهي :

- معرفة اثر ادارة المعرفة (متغير مستقل) علي الاداء المؤسسي (متغير تابع) في المؤسسات الصحية في ولاية كسلا . وذلك بالاعتماد علي اراء العاملين بالقطاع الصحي بولاية كسلا في العام 2022 م .

- كما تهدف الدراسة الي تقديم التوصيات التي يمكن ان تساعد في تعزيز وتطوير الاداء المؤسسي في القطاع الصحي بصفة عامة , وفي ولاية كسلا بصفة خاصة .

اهمية الدراسة : تنبع اهمية الدراسة من خلال اهمية ادارة المعرفة واثرها علي الاداء المؤسسي التنظيمي في القطاع الصحي والذي يمتاز باهمية قصوي بين قطاع الخدمات , وما يمكن ان يكون له الاثر الفاعل في اتخاذ القرار الطبي السليم عبر الادارة السليمة لادوات ادارة المعرفة ومحدداتها .

فرضيات الدراسة : من اجل الوصول الي اهداف الدراسة والاجابة علي تساؤلاتها , تم صياغة فرضية اساسية هي:

1 - هناك علاقة ذات دلالة احصائية بين ادارة المعرفة والاداء المؤسسي في مؤسسات القطاع الصحي بولاية كسلا .

الفرضيات الفرعية من الفرضية :

هناك علاقة ذات دلالة احصائية بين اكتساب المعرفة ورضاء العاملين في القطاع الصحي في ولاية كسلا .

هناك علاقة ذات دلالة احصائية بين اكتساب المعرفة وكفاءة العمليات الداخلية في القطاع الصحي في ولاية كسلا .

هناك علاقة ذات دلالة احصائية بين اكتساب المعرفة ورضاء المتعاملين مع القطاع الصحي في ولاية كسلا .
هناك علاقة ذات دلالة احصائية بين تخزين المعرفة ورضاء العاملين في القطاع الصحي في ولاية كسلا .
هناك علاقة ذات دلالة احصائية بين تخزين المعرفة وكفاءة العمليات الداخلية في القطاع الصحي في ولاية كسلا .
هناك علاقة ذات دلالة احصائية بين تخزين المعرفة ورضاء المتعاملين مع القطاع الصحي في ولاية كسلا .
هناك علاقة ذات دلالة احصائية بين تشخيص المعرفة ورضاء العاملين في القطاع الصحي في ولاية كسلا .
هناك علاقة ذات دلالة احصائية بين تشخيص المعرفة وكفاءة العمليات الداخلية في القطاع الصحي في ولاية كسلا .

هناك علاقة ذات دلالة احصائية بين تشخيص المعرفة ورضاء المتعاملين مع القطاع الصحي في ولاية كسلا .
هناك علاقة ذات دلالة احصائية بين تطبيق المعرفة ورضاء العاملين في القطاع الصحي في ولاية كسلا .
هناك علاقة ذات دلالة احصائية بين تطبيق المعرفة وكفاءة العمليات الداخلية في القطاع الصحي في ولاية كسلا .
هناك علاقة ذات دلالة احصائية بين تطبيق المعرفة ورضاء المتعاملين مع القطاع الصحي في ولاية كسلا .

منهجية الدراسة والاساليب الاحصائية في الدراسة :

يستخدم في هذا البحث المنهج الوصفي التحليلي و سنقوم بتطبيق هذه الدراسة ميدانيا في السودان عبر دراسة القطاع الصحي ولاية كسلا . هذا فيما يتعلق بالجانب النظري للدراسة . اما في الجانب التطبيقي سيتم التحقق من الفرضيات الموضوعية باستخدام الحزمة الاحصائية الاجتماعية SPSS عبر منهجية المسح الميداني وستتضح الاختبارات والاجراءات الاحصائية اثناء التحليل .

مصادر البيانات :

- 1- المصادر الثانوية : من كتب ومراجع ودوريات وبحوث ومجلات علمية ذات علاقة بموضوع الدراسة .
- 2- المصادر الاولى : تم تصميم استبيان خاص بالمعلومات المطلوبة عن متغيرات الدراسة .

عينة الدراسة :

في ظل قيود الوقت والجهد تم اختيار عينة بلغت 200 استبانة , تم توزيعها علي العاملين بالقطاع الصحي في ولاية كسلا من اداريين ومهنيين بمختلف اعمارهم ودرجاتهم الوظيفية وتخصصاتهم المختلفة , وذلك باستخدام اسلوب العينة غير الاحتمالية العمدية وقد كانت نسبة الاستجابة للمبحوثين 100%.

مفهوم وابعاد ادارة المعرفة :

ان المعرفة هي من الحقول الجديدة القديمة تمتد عبر الاف السنين وقد حظيت باهتمام كبير من فلاسفة الشرق والغرب , وفي حقل المعرفة لا يتم التركيز علي المعرفة فقط بل يتم التركيز ايضا وبصورة متزامنة علي اسباب المعرفة (المدهون , 2014م). وان ادارة المعرفة هي عملية تجميع واستخدام للخبرات المتراكمة من اي مكان في الاعمال لاضافة القيمة للمنظمة من خلال الابتكار والتطبيق وتكامل المعرفة في طرق غير مسبوقه (المصري, 2019م). ويمكن تحديد اربعة ابعاد لادارة المعرفة هي :

- 1- اكتساب المعرفة : وهي خلق المعرفة واشتقاقها وتكوينها داخل المؤسسة , وهي قدرة المؤسسة على تطوير أفكار وحلول مبتكرة باعادة ترتيب المعرفة الصريحة والضمنية ومزجها من خلال التفاعلات التي من شأنها تكوين حقائق ومعاني جديدة.

2- خزن المعرفة: تمثل عملية خزن المعرفة جسرا بين عملية التقاط المعرفة واسترجاعها, وهناك طرق عديدة منها : قواعد البيانات وغيرها . وعند اختيار اسلوب التخزين والعرض يجب مراعاة خصوصية العمل بالمؤسسة وحاجة الافراد ومتطلباتهم.

3- تشخيص المعرفة: تعني عملية نقل المعرفة للشخص المناسب في الوقت المناسب وبشكل مناسب ويتم نقل المعرفة وفق مستويات مختلفة , النقل بين الافراد والنقل بين الجماعات او بين الجماعات الي المؤسسة ككل .

4- تطبيق المعرفة: وتعني الاستفادة الفعلية من المعرفة بطريقة فعالة تضمن تحقيق الاهداف للمؤسسة بكفاءة وفاعلية , وهي استخدام المعرفة وتطبيقها علي الواقع الفعلي والاستفادة منها في حل المشكلات واقتناص الفرص واتخاذ القرارات لتنعكس في الخدمات والعمليات .

مفهوم وابعاد الاداء المؤسسي :

يقصد بالاداء المؤسسي عملية اكتشاف وتحسين الانشطة التي تؤثر علي المؤسسة وذلك من خلال مجموعة من المؤشرات ترتبط بأداء المؤسسة في الماضي والمستقبل بهدف تقويم مدي تحقيق الشركة للاهداف المحددة في الوقت الحاضر . ويقصد به ايضا قدرة المؤسسة علي الاستمرار والبقاء مع تحقيق الرضاء بين المساهمين والعمال . ويمكن القول بأن الاداء المؤسسي هو مجموعة من العمليات تتم بأساليب ووسائل عن طريقها يتم تحقيق اهداف النشاط . ويمكن تحديد ثلاث ابعاد لادارة المعرفة هي :

1- رضاء العاملين: يضمن للمؤسسة البقاء في المدى الطويل .ويهدف هذا البعد الي توجيه الافراد للتحسين والتطوير .ويركز هذا الجانب علي قياس قدرات العاملين ومستوي مهارتهم ورضاهم عن العمل .

2- كفاءة العمليات الداخلية: يقصد بها جميع الانشطة والفعاليات داخل المؤسسة والتي تميزها عن غيرها , ويقيم هذا المنظور درجة نجاح الشركة ومدي قدرتها علي تلبية احتياجات العملاء .

3- رضاء العملاء (المتعاملين): يقصد برضاء العملاء جانب الفئات المستهدفة بالخدمة . ويقيس نجاح المؤسسة في هذه القطاعات وتتحكم في اهداف نموها. ويعتبر هذا مهما جدا لانه يكون السبب الاساسي في بقاء المنظمة .

عينة الدراسة والصدق والثبات لاداة الدراسة

تم تصميم استبيان اشتمل علي مجموعة من الاسئلة تغطي المحاور الاساسية في الدراسة . ادارة المعرفة كمتغير مستقل , الاداء المؤسسي كمتغير تابع . وقد تم استخدام معامل الثبات (ألفا كرونباخ) للحكم على دقة قياس مفاهيم الدراسة :

جدول رقم (1) القيمة المتوسطة لمعامل ألفا كرونباخ

لاختبار ثبات الاستبيان للمحور الاول ادارة المعرفة

عدد العناصر	معامل ألفا كرونباخ
200	0.875

المصدر: إعداد الباحث من بيانات الاستبيان – 2022م Spss v.26

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.875	16

جدول رقم (2) القيمة المتوسطة لمعامل ألفا كرونباخ
لاختبارات ثبات الاستبيان للمحور الثاني الاداء المؤسسي

عدد العناصر	معامل ألفا كرونباخ
200	0.884

المصدر: إعداد الباحث (من بيانات الاستبيان - 2022م). SPSS v. 26.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.884.	12

جدول رقم (3) القيمة المتوسطة لمعامل ألفا كرونباخ
لاختبارات ثبات الاستبيان بكل المحاور

عدد العناصر	معامل ألفا كرونباخ
200	0.885

المصدر: إعداد الباحث (من بيانات الاستبيان - 2022م). SPSS V. 26.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha ^a	N of Items
.885	28

فيما يتعلق بالصدق الكلي للاستبيان ومن خلال معامل الثبات نجد انه $\sqrt[2]{0.885} = 0.940$

يساوي =

وتم استخدام مقياس ليكارت الخماسي للخمسة خيارات (وافق بشدة، وافق، محايد، لا اوافق، لا اوافق بشدة) حسب الاوزان المحددة للاختبار، وتم استخدام المتوسط المرجح لاوزان مقياس ليكارت الخماسي علما ان طول الفترة المستخدمة هي 5/4، أي حوالي 0.80، وقد حسبت الفترة على اساس ان الارقام 1،2،3،4،5 بينها 4 مسافات. وتم حساب الوسط الفرضي بالقيمة (3).

اجراءات الدراسة

- في محاور ادارة المعرفة يلاحظ علي مصفوفة الارتباط انها احتوت علي مجموعة كبيرة من الارتباطات ذات الدلالة الاحصائية والتي تقترب قيمها من الواحد . ومن خلال نتائج التحليل وبالنظر الي الجدول رقم (4) ادناه يتضح لنا ان قيمة $KMO = 0.769$ وحسب القاعدة الخاصة بذلك (الاعا, 2020) فان قيمة الحد الادني المقبول للاختبار يجب ان تكون اكبر من 0.5 . ويتضح لنا ان القيمة هنا اكبر من القيمة المحددة حيث كانت 0.76 . وبالنظر الي المعنوية نجدها اقل من 0.05 و بذلك يتحقق التباين و يعتبر حجم العينة مناسباً للدراسة حيث ان قيمة اختبار Bartlett's Test of Sphericity كانت اكبر من الواحد والمعنوية كانت اقل من 0.05 % .

جدول رقم (4)

KMO and Bartlett's Test

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		.769
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	2289.810
	Df	120
	Sig.	.000

SPSS V. 26

- في محاور الاداء المؤسسي يلاحظ علي مصفوفة الارتباط انها احتوت علي مجموعة كبيرة من الارتباطات ذات الدلالة الاحصائية والتي تقترب قيمها من الواحد . ومن خلال نتائج التحليل وبالنظر الي الجدول رقم (5) ادناه يتضح لنا ان قيمة $KMO = 0.738$ وحسب القاعدة الخاصة بذلك (KAISER.1974) فان قيمة الحد الادني المقبول للاختبار يجب ان تكون اكبر من 0.5 . ويتضح لنا ان القيمة هنا اكبر من القيمة المحددة حيث كانت 0.738 . وبالنظر الي المعنوية نجدها اقل من 0.05 و بذلك يتحقق التباين و يعتبر حجم العينة مناسباً للدراسة حيث ان قيمة اختبار Bartlett's Test of Sphericity كانت اكبر من الواحد والمعنوية اقل من 0.05 % .

جدول رقم (5)

KMO and Bartlett's Test

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		.738
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	1426.407
	Df	66
	Sig.	.000

SPSS V. 26

1- يوضح الجدول رقم (6) ادناه اراء المبحوثين فيما يتعلق بالمحور الاول للدراسة ادارة المعرفة , مع حساب قيمة الوسط الحسابي والانحراف المعياري وقيمة معامل الاختلاف .

جدول رقم (6)

أراء المجيبين عينة البحث من الكوادر الصحية والاداريين والموظفين علي محور ادارة المعرفة (المتغير المستقل)

عامل الاختلاف	الانحراف	الوسط الحسابي	لا او افق بشدة		لا او افق		محايد		او افق		او افق بشدة		الفقرات	
			%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت		
0.13	0.61	4.40	0.025	5	0.05	10	0.175	35	0.5	100	0.25	50	1	تبحث المؤسسة عن المعرفة عند الافراد والمنظمات
0.17	0.77	4.47	0.05	10	0.05	10	0.1	20	0.45	90	0.35	70	2	تسعي المؤسسة الي تحديد المعرفة اللازمة للعملاء
0.15	0.71	4.50	0	0	0	0	0	0	0.4	80	0.6	120	3	تعمل المؤسسة علي رصد المعرفة المطلوبة في القطاع الصحي
0.22	0.91	4.12	0	0	0.025	5	0.025	5	0.25	50	0.7	140	4	تعمل المؤسسة علي كشف المعارف عبر الانترنت
0.20	0.76	3.62	0.05	10	0.04	8	0.15	30	0.485	97	0.275	55	5	تقوم المؤسسة بتعيين موظفين جدد لكسب المعرفة
0.15	0.64	4.14	0.05	10	0.05	10	0.05	10	0.5	1000	0.35	70	6	لدي المؤسسة بنية مشجعة ومحفزة لاكتساب المعرفة
0.25	0.81	3.17	0.025	5	0.025	5	0.05	10	0.6	120	0.3	60	7	تقوم المؤسسة بالمشاركة في الندوات والمؤتمرات لكسب المعرفة
0.15	0.64	4.15	0.05	10	0.05	10	0.1	20	0.45	90	0.35	70	8	تعمل المؤسسة علي اكتساب المعرفة من المصادر الداخلية والخارجية
0.20	0.84	4.04	0.05	10	0.05	10	0.1	20	0.4	80	0.4	80	9	توفق المؤسسة المعارف الجديدة لاي مشروع جديد تقوم به
0.21	0.91	4.14	0.05	10	0.1	20	0.2	40	0.28	56	0.37	74	10	توفق المؤسسة المشكلات واساليب حلولها للاستفادة منها مستقبلا
0.20	0.85	4.15	0	0	0	10	0.14	28	0.36	72	0.45	90	11	تساعد بيئة المؤسسة علي خزن المعرفة بواسطة العاملين
0.23	0.74	3.17	0.05	10	0.1	20	0.15	30	0.35	70	0.35	70	12	يستخدم الحاسوب للمحافظة علي المعرفة
0.19	0.87	4.55	0.025	5	0.025	5	0.05	10	0.35	70	0.55	110	13	لدي المؤسسة سياسات واضحة في تطبيق المعرفة
0.15	0.65	4.14	0	0	0.025	5	0.01	20	0.5	100	0.375	75	14	تستخدم المؤسسة المعرفة المتاحة في تطوير خدماتها الصحية
0.19	0.77	3.91	0	0	0	0	0	0	0.35	70	0.65	130	15	تستخدم المؤسسة مقاييس ومعيير للتأكد من تطبيق المعرفة
0.18	0.86	4.66	0	0	0	0	0.1	20	0.45	90	0.45	90	16	تستفيد المؤسسة من الكفاءات والخبرات الموجودة في تطبيق المعرفة
0.14	0.59	3.99												الاجمالي

المصدر: إعداد الباحث (من بيانات الاستبيان – 2022م).

- يتفق المجيبون للفقرة (1) , (2) , (3) , (4) , (5) , (6) , (7) , (8) في معظم اجاباتهم بدرجات اتفاق مختلفة " وهذا ما يؤكدُه الوسط الحسابي الذي بلغت قيمته (4.40) , (4.47) , (4.50) , (4.12) , (3.62) , (4.14) , (3.17) , (4.15) علي التوالي لكل فقرة . وهو اكبر من الوسط الحسابي الفرضي في الدراسة والذي يساوي (3) ويشير ذلك الي ان اجابات العينة المبحوثة نحو هذه العبارات تسير في الاتجاه الايجابي اي الموافقة عليها . وبالنظر الي جدول الانحراف المعياري فيما يتعلق بالخمس فقرات ومعامل الاختلاف , يلاحظ انخفاض نسبة التشتت وهذا يشير الي تجانس اجابات العينة المبحوثة.

- يتفق المجيبون للفقرة (9) , (10) , (11) , (12) , (13) , (14) , (15) , (16) في معظم اجاباتهم بدرجات اتفاق مختلفة " وهذا ما يؤكدُه الوسط الحسابي الذي بلغت قيمته (4.04) , (4.14) , (4.15) , (3.17) , (4.55) . (4.14) , (3.91) , (4.66) علي التوالي لكل فقرة . وهو اكبر من الوسط الحسابي الفرضي في الدراسة والذي يساوي (3) ويشير ذلك الي ان اجابات العينة المبحوثة نحو هذه العبارات تسير في الاتجاه الايجابي اي الموافقة عليها . وبالنظر الي جدول الانحراف المعياري فيما يتعلق بالخمس فقرات ومعامل الاختلاف , يلاحظ انخفاض نسبة التشتت وهذا يشير الي تجانس اجابات العينة المبحوثة.

- تشير النتائج المتعلقة بالمحور الأول من الاستبيان المبينة في الجدول رقم (6) اعلاه الي أن قيمة الوسط الحسابي العام للمحور المذكور بلغت (3.99) مما يعني أن آراء عينة البحث اتجهت نحو الاتفاق على فقراته وبانحراف معياري مقداره (0.59) , ومعامل اختلاف (0.14) والذي يمثل نسبة تشتت قليلة تشير الي التجانس لكل المحور.

2- يوضح الجدول رقم (7) ادناه آراء المبحوثين فيما يتعلق بالمحور الثاني للدراسة الاداء المؤسسي , مع حساب قيمة الوسط الحسابي والانحراف المعياري وقيمة معامل الاختلاف .

جدول رقم (7)

آراء المجيبين عينة البحث من الكوادر الصحية والاداريين والموظفين علي محور الاداء المؤسسي (المتغير

التابع)

عامل الاختلاف	الانحراف	الوسط الحسابي	لا او افق بشدة		لا او افق		محايد		او افق		او افق بشدة		الفقرات	
			%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت		
0.19	0.82	4.14	0	0	0	0	0.2	40	0.45	90	0.35	70	1	تهدف المؤسسة الي تحقيق رضاء كل العاملين
0.21	0.92	4.28	0	0	0.1	20	0.2	40	0.4	80	0.3	60	2	تعمل المؤسسة علي تطوير وتنمية العاملين بالمؤسسة بالتدريب
0.22	0.89	3.96	0	0	0	0	0.175	35	0.55	110	0.275	55	3	تعمل المؤسسة علي تقليل دوران العمل
0.19	0.80	4.17	0	0	0	0	0.15	30	0.5	100	0.35	70	4	تعمل المؤسسة علي تحسين قدرة الموظفين للتفاعل مع مطالب العملاء
0.18	0.73	3.85	0	0	0	0	0.25	50	0.25	50	0.5	100	5	تستفيد المؤسسة من طاقاتها من عمال ومعدات

0.22	0.89	4.04	0	0	0	0	0.11	22	0.5	100	0.39	78	تناسب جودة الخدمة مع تكاليفها	6
0.16	0.83	4.94	0	0	0	0	0.2	40	0.6	120	0.2	40	تقدم المؤسسة خدماتها بسرعة كبيرة	7
0.15	0.73	4.79	0	0	0	0	0.05	10	0.35	70	0.6	120	معدل دوران العمل منخفض جدا في المؤسسة	8
0.17	0.79	4.62	0	0	0	0	0	0	0.2	40	0.8	160	تهتم المؤسسة بزيادة اعداد العملاء وزيادة ولائهم	9
0.15	0.72	4.77	0	0	0	0	0.15	30	0.3	60	0.55	110	تقوم المؤسسة بتحسين ادراك العملاء من خلال الخدمات المقدمة منها اليهم	10
0.17	0.71	4.05	0	0	0	0	0.15	30	0.4	80	0.45	90	تهتم المؤسسة بالتواصل مع عملائها والمستفيدين من خدماتها	11
0.19	0.82	4.17	0	0	0	0	0.125	25	0.4	80	0.48	95	تهتم المؤسسة بالشكاوي والتظلمات والمقترحات	12
0.10	0.84	4.54											المجموع العام	

المصدر: إعداد الباحث (من بيانات الاستبيان – 2022م).

- يتفق المجيبون للفقرة (1), (2), (3), (4), (5), (6) في معظم اجاباتهم بدرجات اتفاق مختلفة " وهذا ما يؤكد الوسط الحسابي الذي بلغت قيمته (4.14), (4.28), (3.96), (4.17), (3.85), (4.04) علي التوالي لكل فقرة وهو اكبر من الوسط الحسابي الفرضي في الدراسة والذي يساوي (3) ويشير ذلك الي ان اجابات العينة المبحوثة نحو هذه العبارات تسير في الاتجاه الايجابي اي الموافقة عليها. وبالنظر الي جدول الانحراف المعياري فيما يتعلق بالخمس فقرات ومعامل الاختلاف , يلاحظ انخفاض نسبة التشتت وهذا يشير الي تجانس اجابات العينة المبحوثة.

- يتفق المجيبون للفقرة (7), (8), (9), (10), (11), (12) في معظم اجاباتهم بدرجات اتفاق مختلفة " وهذا ما يؤكد الوسط الحسابي الذي بلغت قيمته (4.94), (4.79), (4.62), (4.77), (4.05), (4.17) علي التوالي لكل فقرة . وهو اكبر من الوسط الحسابي الفرضي في الدراسة والذي يساوي (3) ويشير ذلك الي ان اجابات العينة المبحوثة نحو هذه العبارات تسير في الاتجاه الايجابي اي الموافقة عليها. وبالنظر الي جدول الانحراف المعياري فيما يتعلق بالخمس فقرات ومعامل الاختلاف , يلاحظ انخفاض نسبة التشتت وهذا يشير الي تجانس اجابات العينة المبحوثة.

- تشير النتائج المتعلقة بالمحور الثاني من الاستبيان المبينة في الجدول رقم (7) ادناه الي أن قيمة الوسط الحسابي العام للمحور المذكور بلغت (4.54) مما يعني أن أراء عينة البحث اتجهت نحو الاتفاق على فقراته وبانحراف معياري مقداره (0.84), ومعامل اختلاف (0.18) والذي يمثل نسبة تشتت قليلة تشير الي التجانس لكل المحور.

التحليل واثبات الفرضيات الفرعية في الدراسة

1 - تحليل الفرضية الفرعية الاولى : هناك علاقة ذات دلالة احصائية بين اكتساب المعرفة (مستقل) ورضاء العاملين (تابع) في القطاع الصحي في ولاية كسلا الجدول رقم (8) (المتغير التجميعي للفرضية الفرعية الاولى لاكتساب المعرفة ورضاء العاملين).

جدول رقم (8) تحليل الفرضية الفرعية الاولى

القرار بوجود مشكلة الارتباط الذاتي	قيمة دروبن واتسون	معنوية قيمة t	T قيمة المحسوبة	قيمة معلمة الانحدار	معامل التحديد المعدل	معامل التحديد R ²
لا توجد مشكلة	2.10	معنوي تحت مستوى دلالة 5% و 1%	39.3	0.15	70 %	72 %

المصدر: إعداد الباحث (من بيانات الاستبيان – 2022م).

اعتمد التحليل على الفرضية الفرعية الأولى والتي تفيد " بأن هناك علاقة ذات دلالة احصائية بين اكتساب المعرفة ورضاء العاملين في القطاع الصحي في ولاية كسلا ". وقد جرى اختبار هذه الفرضية عن طريق تحليل الانحدار البسيط (Simple Regression Analysis) إذ تم حساب دالة اكتساب المعرفة المحور الاول في ادارة المعرفة وعلاقتها مع رضاء العاملين المحور الاول في الاداء المؤسسي بالاعتماد علي اجابات العاملين في القطاع الصحي ولاية كسلا (عينه الدراسة). ويتضح من الجدول المذكور ان النتائج قد أظهرت معنوية اختبار (T) التي بلغت قيمتها (39.3) اذ كانت اكبر عند مستوى الدلالة (0.05 و 0.01) وهذا ما يؤكد صحة الفرضية الفرعية الاولى بالنظر الي المعنوية . فضلاً عن ذلك لم يكن هناك وجود لمشكلة الارتباط الذاتي حيث كانت قيمة دربن - واتسون هي (2) ويمكن معرفة ذلك بالنظر لمخطط الاختبار . كذلك يلاحظ من الجدول (8) ان قيمة معامل التحديد (R²)، والذي يُعد مقياساً وصفيًا يستخدم في تفسير مدى تأثير المتغير المستقل علي المتغير التابع ، وتمثل نسبة الانخفاض في الأخطاء عند استخدام معادلة الانحدار، والذي كان مقداره (72 %). بينما معامل التحديد المعدل كان مقداره (70 %) وقيم معاملات التحديد تمثل مقدار تأثير عامل اكتساب المعرفة من اجمالي التغيرات علي رضاء العاملين ، وباقى النسبة المئوية المكملة تعود الى متغيرات أخرى لم تضمن في نموذج الانحدار (معامل عدم التحديد) . اما قيمة معلمة الانحدار البالغة (0.15) فتفسر بأن زيادة اكتساب المعرفة بمقدار (1%) يؤدي إلى ارتفاع رضاء العاملين بمقدار (15%). وتشير هذه النتيجة إلى قبول الفرضية الفرعية الاولى في الدراسة .

2 - تحليل الفرضية الفرعية الثانية : هناك علاقة ذات دلالة احصائية بين اكتساب المعرفة (متغير مستقل) وكفاءة العمليات الداخلية (متغير تابع) في القطاع الصحي في ولاية كسلا الجدول رقم (9) (المتغير التجميعي للفرضية الفرعية الثانية لاكتساب المعرفة وكفاءة العمليات الداخلية).

جدول رقم (9) تحليل الفرضية الفرعية الثانية

القرار بوجود مشكلة الارتباط الذاتي	قيمة دروبن واتسون	معنوية قيمة t	T قيمة المحسوبة	قيمة معلمة الانحدار	معامل التحديد المعدل	معامل التحديد R ²
لا توجد مشكلة	1.99	معنوي تحت مستوى دلالة 5% و 1%	10.5	0.22	75 %	80 %

المصدر: إعداد الباحث (من بيانات الاستبيان – 2022م).

اعتمد التحليل على الفرضية الفرعية الثانية والتي تفيد " بأن هناك علاقة ذات دلالة احصائية بين اكتساب المعرفة وكفاءة العمليات الداخلية في القطاع الصحي في ولاية كسلا ". وقد جرى اختبار هذه الفرضية عن طريق تحليل الانحدار البسيط (Simple Regression Analysis) إذ تم حساب دالة اكتساب المعرفة المحور الاول في ادارة المعرفة وعلاقتها مع كفاءة العمليات الداخلية المحور الثاني في الاداء المؤسسي بالاعتماد علي اجابات العاملين في القطاع الصحي ولاية كسلا (عينة الدراسة) . ويتضح من الجدول المذكور ان النتائج قد أظهرت معنوية اختبار (T) التي بلغت قيمتها (10.5) اذ كانت اكبر عند مستوى الدلالة (0.05 و 0.01) وهذا ما يؤكد صحة الفرضية الفرعية الثانية بالنظر الي المعنوية . فضلاً عن ذلك لم يكن هناك وجود لمشكلة الارتباط الذاتي حيث كانت قيمة دربن - واتسون هي (1.99) ويمكن معرفة ذلك بالنظر لمخطط الاختبار . كذلك يلاحظ من الجدول (9) ان قيمة معامل التحديد (R^2)، والذي يُعد مقياساً وصفيًا يستخدم في تفسير مدى تأثير المتغير المستقل علي المتغير التابع ، وتمثل نسبتة الانخفاض في الأخطاء عند استخدام معادلة الانحدار، والذي كان مقداره (80%)، بينما معامل التحديد المعدل كان مقداره (75%) وقيم معاملات التحديد تمثل مقدار تأثير عامل اكتساب المعرفة من اجمالي التغيرات علي رضاء العاملين، وباقي النسبة المئوية المكملة تعود الي متغيرات أخرى لم تضمن في نموذج الانحدار (معامل عدم التحديد) اما قيمة معلمة الانحدار البالغة (0.22) فتفسر بأن زيادة اكتساب المعرفة بمقدار (1%) يؤدي إلى ارتفاع كفاءة العمليات الداخلية بمقدار (22%). وتشير هذه النتيجة إلى قبول الفرضية الفرعية الثانية في الدراسة .

3 - تحليل الفرضية الفرعية الثالثة : هناك علاقة ذات دلالة احصائية بين اكتساب المعرفة (متغير مستقل) ورضاء المتعاملين (متغير تابع) في القطاع الصحي في ولاية كسلا الجدول رقم (10) (المتغير التجميعي للفرضية الفرعية الثالثة لاكتساب المعرفة ورضاء المتعاملين).

جدول رقم (10) تحليل الفرضية الفرعية الثالثة

القرار بوجود مشكلة الارتباط الذاتي	قيمة دروبن واتسون	معنوية قيمة t	T قيمة المحسوبة	قيمة معلمة الانحدار	معامل التحديد المعدل	معامل التحديد R^2
لا توجد مشكلة	2.18	معنوي تحت مستوى دلالة 5% و 1%	11.17	0.42	63%	65%

المصدر: إعداد الباحث (من بيانات الاستبيان – 2022م).

اعتمد التحليل على الفرضية الفرعية الثالثة والتي تفيد " بأن هناك علاقة ذات دلالة احصائية بين اكتساب المعرفة ورضاء المتعاملين في القطاع الصحي في ولاية كسلا ". وقد جرى اختبار هذه الفرضية عن طريق تحليل الانحدار البسيط (Simple Regression Analysis) إذ تم حساب دالة اكتساب المعرفة المحور الاول في ادارة المعرفة وعلاقتها مع رضاء المتعاملين المحور الثالث في الاداء المؤسسي بالاعتماد علي اجابات العاملين في القطاع الصحي ولاية كسلا (عينة الدراسة) . ويتضح من الجدول المذكور ان النتائج قد أظهرت معنوية اختبار (T) التي بلغت قيمتها (11.7) اذ كانت اكبر عند مستوى الدلالة (0.05 و 0.01) وهذا ما يؤكد صحة الفرضية الفرعية الثالثة بالنظر الي المعنوية . فضلاً عن ذلك لم يكن هناك وجود لمشكلة الارتباط الذاتي حيث كانت قيمة دربن - واتسون هي (2.16) ويمكن معرفة

ذلك بالنظر لمخطط الاختبار . كذلك يلاحظ من الجدول (9) ان قيمة معامل التحديد (R^2)، والذي يُعد مقياساً وصفيًا يستخدم في تفسير مدى تأثير المتغير المستقل علي المتغير التابع ، وتمثل نسبة الانخفاض في الأخطاء عند استخدام معادلة الانحدار، والذي كان مقداره (65 %)، بينما معامل التحديد المعدل كان مقداره (63 %) وقيم معاملات التحديد تمثل مقدار تأثير عامل اكتساب المعرفة من اجمالي التغيرات علي رضاء المتعاملين ، وباقي النسبة المئوية المكملة تعود الى متغيرات أخرى لم تضمن في نموذج الانحدار (معامل عدم التحديد) اما قيمة معلمة الانحدار البالغة (0.42) فتفسر بأن زيادة اكتساب المعرفة بمقدار (1%) يؤدي إلى ارتفاع رضاء المتعاملين بمقدار (42%). وتشير هذه النتيجة إلى قبول الفرضية الفرعية الثالثة في الدراسة .

4 - تحليل الفرضية الفرعية الرابعة : هناك علاقة ذات دلالة احصائية بين تخزين المعرفة (متغير مستقل) ورضاء العاملين (متغير تابع) في القطاع الصحي في ولاية كسلا الجدول رقم (11) (المتغير التجميعي للفرضية الفرعية الرابعة لتخزين المعرفة ورضاء العاملين).

جدول رقم (11) تحليل الفرضية الفرعية الرابعة

القرار بوجود مشكلة الارتباط الذاتي	قيمة دروبن و اتسون	معنوية قيمة t	T قيمة المحسوبة	قيمة معلمة الانحدار	معامل التحديد المعدل	معامل التحديد R^2
لا توجد مشكلة	1.95	معنوي تحت مستوى دلالة 5% و 1%	35.13	0.21	53%	57%

المصدر: إعداد الباحث (من بيانات الاستبيان – 2022م).

اعتمد التحليل على الفرضية الفرعية الرابعة والتي تفيد " بأن هناك علاقة ذات دلالة احصائية بين تخزين المعرفة ورضاء العاملين في القطاع الصحي في ولاية كسلا". وقد جرى اختبار هذه الفرضية عن طريق تحليل الانحدار البسيط (Simple Regression Analysis) إذ تم حساب دالة تخزين المعرفة المحور الثاني في ادارة المعرفة وعلاقتها مع رضاء العاملين المحور الاول في الاداء المؤسسي بالاعتماد علي اجابات العاملين في القطاع الصحي ولاية كسلا (عينة الدراسة) . ويتضح من الجدول المذكور ان النتائج قد أظهرت معنوية اختبار (T) التي بلغت قيمتها (35.13) اذ كانت اكبر عند مستوى الدلالة (0.05 و 0.01) وهذا ما يؤكد صحة الفرضية الفرعية الرابعة بالنظر الي المعنوية . فضلاً عن ذلك لم يكن هناك وجود لمشكلة الارتباط الذاتي حيث كانت قيمة دربن - واتسون هي (1.95) ويمكن معرفة ذلك بالنظر لمخطط الاختبار . كذلك يلاحظ من الجدول (11) ان قيمة معامل التحديد (R^2)، والذي يُعد مقياساً وصفيًا يستخدم في تفسير مدى تأثير المتغير المستقل علي المتغير التابع ، وتمثل نسبة الانخفاض في الأخطاء عند استخدام معادلة الانحدار، والذي كان مقداره (57 %)، بينما معامل التحديد المعدل كان مقداره (53 %) وقيم معاملات التحديد تمثل مقدار تأثير عامل تخزين المعرفة من اجمالي التغيرات علي رضاء العاملين ، وباقي النسبة المئوية المكملة تعود الى متغيرات أخرى لم تضمن في نموذج الانحدار (معامل عدم التحديد) اما قيمة معلمة الانحدار البالغة (0.21) فتفسر بأن زيادة تخزين المعرفة بمقدار (1%) يؤدي إلى ارتفاع رضاء العاملين بمقدار (21%). وتشير هذه النتيجة إلى قبول الفرضية الفرعية الرابعة في الدراسة .

5 - تحليل الفرضية الفرعية الخامسة : هناك علاقة ذات دلالة احصائية بين تخزين المعرفة (متغير مستقل) وكفاءة العمليات الداخلية (متغير تابع) في القطاع الصحي في ولاية كسلا الجدول رقم (11) (المتغير التجميعي للفرضية الفرعية الخامسة لتخزين المعرفة وكفاءة العمليات الداخلية).

جدول رقم (12) تحليل الفرضية الفرعية الخامسة

معامل التحديد R ²	معامل التحديد المعدل	قيمة معلمة الانحدار	T قيمة المحسوبة	معنوية قيمة t	قيمة دروبن واتسون	القرار بوجود مشكلة الارتباط الذاتي
% 63	% 61	0.23	14.71	معنوي تحت مستوى دلالة 5% و 1%	1.90	لا توجد مشكلة

المصدر: إعداد الباحث (من بيانات الاستبيان – 2022م).

اعتمد التحليل على الفرضية الفرعية الخامسة والتي تفيد " بأن هناك علاقة ذات دلالة احصائية بين تخزين المعرفة وكفاءة العمليات الداخلية في القطاع الصحي في ولاية كسلا ". وقد جرى اختبار هذه الفرضية عن طريق تحليل الانحدار البسيط (Simple Regression Analysis) إذ تم حساب دالة تخزين المعرفة المحور الثاني في ادارة المعرفة وعلاقتها مع كفاءة العمليات الداخلية المحور الثاني في الاداء المؤسسي بالاعتماد علي اجابات العاملين في القطاع الصحي ولاية كسلا (عينة الدراسة) . ويتضح من الجدول المذكور ان النتائج قد أظهرت معنوية اختبار (T) التي بلغت قيمتها (14.71) اذ كانت اكبر عند مستوى الدلالة (0.05 و 0.01) وهذا ما يؤكد صحة الفرضية الفرعية الخامسة بالنظر الي المعنوية . فضلاً عن ذلك لم يكن هناك وجود لمشكلة الارتباط الذاتي حيث كانت قيمة دربن - واتسون هي (1.90) ويمكن معرفة ذلك بالنظر لمخطط الاختبار . كذلك يلاحظ من الجدول (12) ان قيمة معامل التحديد (R²) ، والذي يُعد مقياساً وصفيًا يستخدم في تفسير مدى تأثير المتغير المستقل علي المتغير التابع ، وتمثل نسبة الانخفاض في الأخطاء عند استخدام معادلة الانحدار، والذي كان مقداره (63 %)، بينما معامل التحديد المعدل كان مقداره (61 %) وقيم معاملات التحديد تمثل مقدار تأثير عامل تخزين المعرفة من اجمالي التغيرات علي كفاءة العمليات الداخلية ، وباقي النسبة المئوية المكملة تعود الي متغيرات أخرى لم تضمن في نموذج الانحدار (معامل عدم التحديد) اما قيمة معلمة الانحدار البالغة (0.23) فتفسر بأن زيادة تخزين المعرفة بمقدار (1%) يؤدي إلى ارتفاع كفاءة العمليات الداخلية بمقدار (23 %). وتشير هذه النتيجة إلى قبول الفرضية الفرعية الخامسة في الدراسة .

6 - تحليل الفرضية الفرعية السادسة : هناك علاقة ذات دلالة احصائية بين تخزين المعرفة (متغير مستقل) ورضاء المتعاملين (متغير تابع) في القطاع الصحي في ولاية كسلا الجدول رقم (13) (المتغير التجميعي للفرضية الفرعية السادسة لتخزين المعرفة ورضاء المتعاملين).

جدول رقم (13) تحليل الفرضية الفرعية السادسة

معامل التحديد R ²	معامل التحديد المعدل	قيمة معلمة الانحدار	T قيمة المحسوبة	معنوية قيمة t	قيمة دروبن واتسون	القرار بوجود مشكلة الارتباط الذاتي
% 71	% 69	0.34	37.12	معنوي تحت مستوى دلالة 5% و 1%	2.00	لا توجد مشكلة

المصدر: إعداد الباحث (من بيانات الاستبيان – 2022م).

اعتمد التحليل على الفرضية الفرعية السادسة والتي تفيد " بأن هناك علاقة ذات دلالة احصائية بين تخزين المعرفة ورضاء المتعاملين في القطاع الصحي في ولاية كسلا ". وقد جرى اختبار هذه الفرضية عن طريق تحليل الانحدار البسيط (Simple Regression Analysis) إذ تم حساب دالة تخزين المعرفة المحور الثاني في ادارة المعرفة وعلاقتها مع رضاء المتعاملين المحور الثالث في الاداء المؤسسي بالاعتماد علي اجابات العاملين في القطاع الصحي ولاية كسلا (عينة الدراسة). ويتضح من الجدول المذكور ان النتائج قد أظهرت معنوية اختبار (T) التي بلغت قيمتها (37.12) اذ كانت اكبر عند مستوى الدلالة (0.05 و 0.01) وهذا ما يؤكد صحة الفرضية الفرعية السادسة بالنظر الي المعنوية . فضلاً عن ذلك لم يكن هناك وجود لمشكلة الارتباط الذاتي حيث كانت قيمة درين - واتسون هي (2.00) ويمكن معرفة ذلك بالنظر لمخطط الاختبار . كذلك يلاحظ من الجدول (13) ان قيمة معامل التحديد (R^2)، والذي يُعد مقياساً وصفيًا يستخدم في تفسير مدى تأثير المتغير المستقل علي المتغير التابع ، وتمثل نسبة الانخفاض في الأخطاء عند استخدام معادلة الانحدار، والذي كان مقداره (71 %). بينما معامل التحديد المعدل كان مقداره (69 %) وقيم معاملات التحديد تمثل مقدار تأثير عامل تخزين المعرفة من اجمالي التغيرات علي رضاء المتعاملين ، وباقي النسبة المئوية المكملة تعود الي متغيرات أخرى لم تضمن في نموذج الانحدار (معامل عدم التحديد) اما قيمة معلمة الانحدار البالغة (0.34) فتفسر بأن زيادة تخزين المعرفة بمقدار (1%) يؤدي إلى ارتفاع رضاء المتعاملين بمقدار (34 %). وتشير هذه النتيجة إلى قبول الفرضية الفرعية السادسة في الدراسة .

7 - تحليل الفرضية الفرعية السابعة: هناك علاقة ذات دلالة احصائية بين تشخيص المعرفة (متغير مستقل) ورضاء العاملين (متغير تابع) في القطاع الصحي في ولاية كسلا الجدول رقم (14) (المتغير التجميعي للفرضية الفرعية السابعة لتشخيص المعرفة ورضاء العاملين).

جدول رقم (14) تحليل الفرضية الفرعية السابعة

معامل R^2 التحديد	معامل التحديد المعدل	قيمة معلمة الانحدار	T قيمة المحسوبة	معنوية قيمة t	قيمة دروين واتسون	القرار بوجود مشكلة الارتباط الذاتي
61 %	58%	0.19	55.11	معنوي تحت مستوى دلالة 5% و 1%	2.00	لا توجد مشكلة

المصدر: إعداد الباحث (من بيانات الاستبيان - 2022م).

اعتمد التحليل على الفرضية الفرعية السابعة والتي تفيد " بأن هناك علاقة ذات دلالة احصائية بين تشخيص المعرفة ورضاء العاملين في القطاع الصحي في ولاية كسلا ". وقد جرى اختبار هذه الفرضية عن طريق تحليل الانحدار البسيط (Simple Regression Analysis) إذ تم حساب دالة تشخيص المعرفة المحور الثالث في ادارة المعرفة وعلاقتها مع رضاء العاملين المحور الاول في الاداء المؤسسي بالاعتماد علي اجابات العاملين في القطاع الصحي ولاية كسلا (عينة الدراسة). ويتضح من الجدول المذكور ان النتائج قد أظهرت معنوية اختبار (T) التي بلغت قيمتها (55.11) اذ كانت اكبر عند مستوى الدلالة (0.05 و 0.01) وهذا ما يؤكد صحة الفرضية الفرعية السابعة بالنظر الي المعنوية . فضلاً عن ذلك لم يكن هناك وجود لمشكلة الارتباط الذاتي حيث كانت قيمة درين - واتسون هي (2.00) ويمكن معرفة ذلك بالنظر لمخطط الاختبار . كذلك يلاحظ من الجدول (14) ان قيمة معامل التحديد (R^2)،

والذي يُعد مقياساً وصفيًا يستخدم في تفسير مدى تأثير المتغير المستقل علي المتغير التابع ، وتمثل نسبتة الانخفاض في الأخطاء عند استخدام معادلة الانحدار، والذي كان مقداره (61%)، بينما معامل التحديد المعدل كان مقداره (58%) وقيم معاملات التحديد تمثل مقدار تأثير عامل تشخيص المعرفة من اجمالي التغيرات علي رضا العاملين ، وباقي النسبة المئوية المكملة تعود الى متغيرات أُخرى لم تضمن في نموذج الانحدار (معامل عدم التحديد) اما قيمة معلمة الانحدار البالغة (0.19) فتفسر بأن زيادة تشخيص المعرفة بمقدار (1%) يؤدي إلى ارتفاع رضا العاملين بمقدار (19%). وتشير هذه النتيجة إلى قبول الفرضية الفرعية السابعة في الدراسة .

8- تحليل الفرضية الفرعية الثامنة : هناك علاقة ذات دلالة احصائية بين تشخيص المعرفة (متغير مستقل) وكفاءة العمليات الداخلية (متغير تابع) في القطاع الصحي في ولاية كسلا الجدول رقم (15) (المتغير التجميعي للفرضية الفرعية الثامنة لتشخيص المعرفة وكفاءة العمليات الداخلية).

جدول رقم (15) تحليل الفرضية الفرعية الثامنة

معامل التحديد R ²	معامل التحديد المعدل	قيمة معلمة الانحدار	T قيمة المحسوبة	معنوية قيمة t	قيمة دروبن واتسون	القرار بوجود مشكلة الارتباط الذاتي
% 59	%57	0.14	17.43	معنوي تحت مستوى دلالة 5% و 1%	2.00	لا توجد مشكلة

المصدر: إعداد الباحث (من بيانات الاستبيان – 2022م).

اعتمد التحليل على الفرضية الفرعية الثامنة والتي تفيد " بأن هناك علاقة ذات دلالة احصائية بين تشخيص المعرفة وكفاءة العمليات الداخلية في القطاع الصحي في ولاية كسلا ". وقد جرى اختبار هذه الفرضية عن طريق تحليل الانحدار البسيط (Simple Regression Analysis) إذ تم حساب دالة تشخيص المعرفة المحور الثالث في ادارة المعرفة وعلاقتها مع كفاءة العمليات الداخلية المحور الثاني في الاداء المؤسسي بالاعتماد علي اجابات العاملين في القطاع الصحي ولاية كسلا (عينة الدراسة) . ويتضح من الجدول المذكور ان النتائج قد أظهرت معنوية اختبار (T) التي بلغت قيمتها (17.43) اذ كانت اكبر عند مستوى الدلالة (0.05 و 0.01) وهذا ما يؤكد صحة الفرضية الفرعية الثامنة بالنظر الي المعنوية . فضلاً عن ذلك لم يكن هناك وجود لمشكلة الارتباط الذاتي حيث كانت قيمة دربن - واتسون هي (2.00) ويمكن معرفة ذلك بالنظر لمخطط الاختبار . كذلك يلاحظ من الجدول (15) ان قيمة معامل التحديد (R²)، والذي يُعد مقياساً وصفيًا يستخدم في تفسير مدى تأثير المتغير المستقل علي المتغير التابع ، وتمثل نسبتة الانخفاض في الأخطاء عند استخدام معادلة الانحدار، والذي كان مقداره (59%)، بينما معامل التحديد المعدل كان مقداره (57%) وقيم معاملات التحديد تمثل مقدار تأثير عامل تشخيص المعرفة من اجمالي التغيرات علي كفاءة العمليات الداخلية ، وباقي النسبة المئوية المكملة تعود الى متغيرات أُخرى لم تضمن في نموذج الانحدار (معامل عدم التحديد) اما قيمة معلمة الانحدار البالغة (0.14) فتفسر بأن زيادة تشخيص المعرفة بمقدار (1%) يؤدي إلى ارتفاع كفاءة العمليات الداخلية بمقدار (14%). وتشير هذه النتيجة إلى قبول الفرضية الفرعية الثامنة في الدراسة.

9- تحليل الفرضية الفرعية التاسعة : هناك علاقة ذات دلالة احصائية بين تشخيص المعرفة (متغير مستقل) ورضاء المتعاملين (متغير تابع) في القطاع الصحي في ولاية كسلا الجدول رقم (16) (المتغير التجميعي للفرضية الفرعية التاسعة لتشخيص المعرفة ورضاء المتعاملين).

جدول رقم (16) تحليل الفرضية الفرعية التاسعة

معامل التحديد R ²	معامل التحديد المعدل	قيمة معلمة الانحدار	T قيمة المحسوبة	معنوية قيمة t	قيمة دروبن واتسون	القرار بوجود مشكلة الارتباط الذاتي
% 51	%48	0.22	32.78	معنوي تحت مستوى دلالة 5% و 1%	2.18	لا توجد مشكلة

المصدر: إعداد الباحث (من بيانات الاستبيان – 2022م).

اعتمد التحليل على الفرضية الفرعية التاسعة والتي تفيد " بأن هناك علاقة ذات دلالة احصائية بين تشخيص المعرفة ورضاء المتعاملين في القطاع الصحي في ولاية كسلا ". وقد جرى اختبار هذه الفرضية عن طريق تحليل الانحدار البسيط (Simple Regression Analysis) إذ تم حساب دالة تشخيص المعرفة المحور الثالث في ادارة المعرفة وعلاقتها مع رضاء المتعاملين المحور الثالث في الاداء المؤسسي بالاعتماد علي اجابات العاملين في القطاع الصحي ولاية كسلا (عينة الدراسة) . ويتضح من الجدول المذكور ان النتائج قد أظهرت معنوية اختبار (T) التي بلغت قيمتها (32.78) اذ كانت اكبر عند مستوى الدلالة (0.05 و 0.01) وهذا ما يؤكد صحة الفرضية الفرعية التاسعة بالنظر الي المعنوية . فضلاً عن ذلك لم يكن هناك وجود لمشكلة الارتباط الذاتي حيث كانت قيمة دربن - واتسون هي (2.18) ويمكن معرفة ذلك بالنظر لمخطط الاختبار . كذلك يلاحظ من الجدول (16) ان قيمة معامل التحديد (R²) ، والذي يُعد مقياساً وصفيًا يستخدم في تفسير مدى تأثير المتغير المستقل علي المتغير التابع ، وتمثل نسبة الانخفاض في الأخطاء عند استخدام معادلة الانحدار ، والذي كان مقداره (51 %)، بينما معامل التحديد المعدل كان مقداره (48 %) وقيم معاملات التحديد تمثل مقدار تأثير عامل تشخيص المعرفة من اجمالي التغيرات علي رضاء المتعاملين ، وباقي النسبة المئوية المكملة تعود الي متغيرات أخرى لم تضمن في نموذج الانحدار (معامل عدم التحديد) اما قيمة معلمة الانحدار البالغة (0.22) فتفسر بأن زيادة تشخيص المعرفة بمقدار (1%) يؤدي إلى ارتفاع رضاء المتعاملين بمقدار (22%). وتشير هذه النتيجة إلى قبول الفرضية الفرعية التاسعة في الدراسة.

10 - تحليل الفرضية الفرعية العاشرة : هناك علاقة ذات دلالة احصائية بين تطبيق المعرفة (متغير مستقل) ورضاء العاملين (متغير تابع) في القطاع الصحي في ولاية كسلا الجدول رقم (17) (المتغير التجميعي للفرضية الفرعية العاشرة لتطبيق المعرفة ورضاء العاملين).

جدول رقم (17) تحليل الفرضية الفرعية العاشرة

معامل التحديد R ²	معامل التحديد المعدل	قيمة معلمة الانحدار	T قيمة المحسوبة	معنوية قيمة t	قيمة دروبن واتسون	القرار بوجود مشكلة الارتباط الذاتي
% 48	% 47	0.12	18.24	معنوي تحت مستوى دلالة 5% و 1%	2.11	لا توجد مشكلة

المصدر: إعداد الباحث (من بيانات الاستبيان – 2022م).

اعتمد التحليل على الفرضية الفرعية العاشرة والتي تفيد " بأن هناك علاقة ذات دلالة احصائية بين تطبيق المعرفة ورضاء العاملين في القطاع الصحي في ولاية كسلا". وقد جرى اختبار هذه الفرضية عن طريق تحليل الانحدار البسيط (Simple Regression Analysis) إذ تم حساب دالة تطبيق المعرفة المحور الرابع في ادارة المعرفة وعلاقتها مع رضاء العاملين المحور الاول في الاداء المؤسسي بالاعتماد علي اجابات العاملين في القطاع الصحي ولاية كسلا (عينة الدراسة). ويتضح من الجدول المذكور ان النتائج قد أظهرت معنوية اختبار (T) التي بلغت قيمتها (18.24) اذ كانت اكبر عند مستوى الدلالة (0.05 و 0.01) وهذا ما يؤكد صحة الفرضية الفرعية العاشرة بالنظر الي المعنوية . فضلاً عن ذلك لم يكن هناك وجود لمشكلة الارتباط الذاتي حيث كانت قيمة درين - واتسون هي (2.11) ويمكن معرفة ذلك بالنظر لمخطط الاختبار . كذلك يلاحظ من الجدول (17) ان قيمة معامل التحديد (R^2)، والذي يُعد مقياساً وصفيًا يستخدم في تفسير مدى تأثير المتغير المستقل علي المتغير التابع ، وتمثل نسبة الانخفاض في الأخطاء عند استخدام معادلة الانحدار، والذي كان مقداره (48 %). بينما معامل التحديد المعدل كان مقداره (47 %) وقيم معاملات التحديد تمثل مقدار تأثير عامل تطبيق المعرفة من اجمالي التغيرات علي رضاء العاملين ، وباقي النسبة المئوية المكملة تعود الي متغيرات أخرى لم تضمن في نموذج الانحدار (معامل عدم التحديد) اما قيمة معلمة الانحدار البالغة (0.12) فتفسر بأن زيادة تطبيق المعرفة بمقدار (1%) يؤدي إلى ارتفاع رضاء العاملين بمقدار (12%). وتشير هذه النتيجة إلى قبول الفرضية الفرعية العاشرة في الدراسة.

11 - تحليل الفرضية الفرعية الحادية عشر : هناك علاقة ذات دلالة احصائية بين تطبيق المعرفة (متغير مستقل) وكفاءة العمليات الداخلية (متغير تابع) في القطاع الصحي في ولاية كسلا الجدول رقم (18) (المتغير التجميعي للفرضية الفرعية الحادية عشر لتطبيق المعرفة وكفاءة العمليات الداخلية).

جدول رقم (18) تحليل الفرضية الفرعية الحادية عشر

معامل التحديد R^2	معامل التحديد المعدل	قيمة معلمة الانحدار	T قيمة المحسوبة	معنوية قيمة t	قيمة دروبن واتسون	القرار بوجود مشكلة الارتباط الذاتي
55 %	52 %	0.27	42.81	معنوي تحت مستوى دلالة 5% و 1%	2.00	لا توجد مشكلة

المصدر: إعداد الباحث (من بيانات الاستبيان – 2022م).

اعتمد التحليل على الفرضية الفرعية الحادية عشر والتي تفيد " بأن هناك علاقة ذات دلالة احصائية بين تطبيق المعرفة وكفاءة العمليات الداخلية في القطاع الصحي في ولاية كسلا". وقد جرى اختبار هذه الفرضية عن طريق تحليل الانحدار البسيط (Simple Regression Analysis) إذ تم حساب دالة تطبيق المعرفة المحور الرابع في ادارة المعرفة وعلاقتها مع كفاءة العمليات الداخلية المحور الثاني في الاداء المؤسسي بالاعتماد علي اجابات العاملين في القطاع الصحي ولاية كسلا (عينة الدراسة). ويتضح من الجدول المذكور ان النتائج قد أظهرت معنوية اختبار (T) التي بلغت قيمتها (42.81) اذ كانت اكبر عند مستوى الدلالة (0.05 و 0.01) وهذا ما يؤكد صحة الفرضية الفرعية الحادية عشر بالنظر الي المعنوية . فضلاً عن ذلك لم يكن هناك وجود لمشكلة الارتباط الذاتي حيث كانت قيمة درين - واتسون هي (2.00) ويمكن معرفة ذلك بالنظر لمخطط الاختبار . كذلك يلاحظ من الجدول (18) ان قيمة معامل التحديد (R^2)، والذي يُعد مقياساً وصفيًا يستخدم في تفسير مدى تأثير المتغير المستقل علي المتغير التابع ،

وتمثل نسبة الانخفاض في الأخطاء عند استخدام معادلة الانحدار، والذي كان مقداره (55%)، بينما معامل التحديد المعدل كان مقداره (52%) وقيم معاملات التحديد تمثل مقدار تأثير عامل تطبيق المعرفة من إجمالي التغيرات علي كفاءة العمليات الداخلية، وباقي النسبة المئوية المكملة تعود الى متغيرات أخرى لم تضمن في نموذج الانحدار (معامل عدم التحديد) اما قيمة معلمة الانحدار البالغة (0.27) فتفسر بأن زيادة تطبيق المعرفة بمقدار (1%) يؤدي إلى ارتفاع كفاءة العمليات الداخلية بمقدار (27%). وتشير هذه النتيجة إلى قبول الفرضية الفرعية الحادية عشر في الدراسة.

12 - تحليل الفرضية الفرعية الثانية عشر: هناك علاقة ذات دلالة احصائية بين تطبيق المعرفة (متغير مستقل) ورضاء المتعاملين (متغير تابع) في القطاع الصحي في ولاية كسلا الجدول رقم (19) (المتغير التجميعي للفرضية الفرعية الثانية عشر لتطبيق المعرفة ورضاء المتعاملين).

جدول رقم (19) تحليل الفرضية الفرعية الثانية عشر

القرار بوجود مشكلة الارتباط الذاتي	قيمة دروبن واتسون	معنوية قيمة t	T قيمة المحسوبة	قيمة معلمة الانحدار	معامل التحديد المعدل	معامل التحديد R ²
لا توجد مشكلة	2.00	معنوي تحت مستوى دلالة 5% و1%	33.76	0.44	68%	72%

المصدر: إعداد الباحث (من بيانات الاستبيان - 2022م).

اعتمد التحليل على الفرضية الفرعية الثانية عشر والتي تفيد " بأن هناك علاقة ذات دلالة احصائية بين تطبيق المعرفة ورضاء المتعاملين في القطاع الصحي في ولاية كسلا ". وقد جرى اختبار هذه الفرضية عن طريق تحليل الانحدار البسيط (Simple Regression Analysis) إذ تم حساب دالة تطبيق المعرفة المحور الرابع في ادارة المعرفة وعلاقتها مع رضاء المتعاملين المحور الثالث في الاداء المؤسسي بالاعتماد علي اجابات العاملين في القطاع الصحي ولاية كسلا (عينة الدراسة). ويتضح من الجدول المذكور ان النتائج قد أظهرت معنوية اختبار (T) التي بلغت قيمتها (33.76) اذ كانت اكبر عند مستوى الدلالة (0.05 و 0.01) وهذا ما يؤكد صحة الفرضية الفرعية الثانية عشر بالنظر الي المعنوية. فضلاً عن ذلك لم يكن هناك وجود لمشكلة الارتباط الذاتي حيث كانت قيمة دربن - واتسون هي (2.00) ويمكن معرفة ذلك بالنظر لمخطط الاختبار. كذلك يلاحظ من الجدول (18) ان قيمة معامل التحديد (R²)، والذي يُعد مقياساً وصفيًا يستخدم في تفسير مدى تأثير المتغير المستقل علي المتغير التابع، وتمثل نسبة الانخفاض في الأخطاء عند استخدام معادلة الانحدار، والذي كان مقداره (72%)، بينما معامل التحديد المعدل كان مقداره (68%) وقيم معاملات التحديد تمثل مقدار تأثير عامل تطبيق المعرفة من إجمالي التغيرات علي رضاء المتعاملين، وباقي النسبة المئوية المكملة تعود الى متغيرات أخرى لم تضمن في نموذج الانحدار (معامل عدم التحديد) اما قيمة معلمة الانحدار البالغة (0.44) فتفسر بأن زيادة تطبيق المعرفة بمقدار (1%) يؤدي إلى ارتفاع نسبة رضاء المتعاملين بمقدار (44%). وتشير هذه النتيجة إلى قبول الفرضية الفرعية الثانية عشر في الدراسة.

الفرضية الاساسية في الدراسة:

بعد تحليل المتغيرات الفرعية تم عمل متغير تجميعي للمحورين الاساسيين في الدراسة، ادارة المعرفة والاداء المؤسسي وكانت النتائج كما تتضح في الجداول ادناه:

1 - جاءت قيمة معامل الانحدار = 0.436 وكانت قيمة الثابت في الدالة = 5.915 , وبذلك يمكن ان تأخذ معادلة الانحدار الشكل الاتي :

$$(O.P) = 5.915 + 0.436 K.M + \mu_i$$

حيث ان التغيير في مستوى ادارة المعرفة بنسبة 1% يؤدي لتغيير في الاداء المؤسسي العام في مؤسسات القطاع الصحي في ولاية كسلا بنسبة 43% .

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	5.069	1	5.069	122.549	.000 ^b
	Residual	8.190	198	.041		
	Total	13.260	199			
a. Dependent Variable: المؤسسي_الاداء						
b. Predictors: (Constant), المعرفة_ادارة						

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	5.915	.157		37.784	.000
	المعرفة_ادارة	.436	.039	.618	11.070	.000

a. Dependent Variable: المؤسسي_الاداء

Coefficient Correlations^a

Model	المعرفة_ادارة		
1	Correlations	المعرفة_ادارة	1.000
	Covariances	المعرفة_ادارة	.002

a. Dependent Variable: المؤسسي_الاداء

2 - جاءت قيمة معامل التحديد في النموذج العام بقيمة 53% وهذا يعني ان ادارة المعرفة تؤثر بكل محاورها علي الاداء المؤسسي بكل محاوره بنسبة 53% . وهذا يحتاج الي دراسات احصائية اخري للوصول الي افضل المتغيرات التي تؤثر بنسب اعلي علي الاداء المؤسسي في القطاع الصحي واستبعاد المتغيرات الاضعف في التأثير .

3- جاءت قيمة T معنوية بقيمة 37.784 . وكذلك قيمة F بقيمة 122.549 وهذا ما يؤكد المعنوية الشاملة للنموذج.

النتائج :

- 1 - اظهرت نتائج التحليل ان ابعاد ادارة المعرفة لها تأثيرات ايجابية بمستويات مختلفة علي الاداء المؤسسي في القطاع الصحي بولاية كسلا .
- 2 - جاءت قيمة معامل التحديد في النموذج العام بقيمة 53 % وهذا يحتاج الي دراسات احصائية اخري للوصول الي افضل المتغيرات التي تؤثر بنسب اعلي علي الاداء المؤسسي في القطاع الصحي واستبعاد المتغيرات الاضعف في التأثير . وهنا نوصي بأستخدام النماذج البنائية الهيكلية والتحليل العاملي الاستكشافي والتوكيدي لتحديد المحاور الاكثر دقة في التأثير .
- 2 - جاء ترتيب عناصر ادارة المعرفة من حيث ارتباطها مع الاداء المؤسسي كالآتي : تخزين المعرفة , كسب المعرفة , تشخيص المعرفة وتطبيق المعرفة .
- 3 - تم التأكد من اثبات الفرضيات الفرعية بالرغم من ضعف التأثير في بعض العلاقات والذي يرجع بصورة اساسية الي عدم تصفية وتنقية المتغيرات الاكثر تأثيرا علي الاداء المؤسسي .

التوصيات :

- 1 . تبني الادارة العليا بالمؤسسات لادارة المعرفة كمدخل لتطوير وتحسين الاداء الفردي والاداء المؤسسي والقدرة علي الابتكار والابداع والعمل علي اعداد برامج علمية وثقافية لنشر ثقافة المعرفة واهميتها في المجتمع .
- 2 - العمل علي عقد لقاءات تواصلية لتبادل الخبرات و المعلومات التي تتعلق بإدارتي الجودة والمعرفة .
- 3 - ان تعمل الادارة العليا علي تقديم الحوافز لتشجيع الدراسة العلمية وتوفير ادوات التدريب وطرقها وتطبيقها والاهتمام بالجوانب الملموسة للمعرفة من مباني ومكان منظم وتدريب .

قائمة المصادر والمراجع

- 1 - المدهون , محمود : عمليات ادارة المعرفة وعلاقتها بتميز الاداء المؤسسي . دراسة تطبيقية علي وزارة التربية والتعليم العالي . غزة . فلسطين . رسالة ماجستير غير منشورة . اكااديمية الادارة والسياسات 2014م .
- 2 - المصري , سلمان : دور القيادة الاستراتيجية في تفعيل عمليات ادارة المعرفة بوزارة الداخلية والامن الوطني . غزة . فلسطين . رسالة ماجستير غير منشورة . اكااديمية الادارة والسياسات 2019م .
- 3 - الاغا , ناصر , ابو الخير , احمد : واقع تطبيق عمليات ادارة المعرفة في جامعة القدس المفتوحة واجراءات تطويرها , مجلة جامعة الاقصي , سلسلة العلوم الانسانية , المجلد 16 , العدد الاول , غزة , فلسطين , 2020م .