

The role of knowledge extraction in crisis management in the health sector in the Kingdom of Saudi Arabia

Ahmed Ibrahim Gomari¹, Prof.Khalil Yaghi², Dr.Othman Mousa Ageeli³

^{1,2,3}Department of Information Science - College of Arts and Humanities

King Abdulaziz University - Jeddah – KSA

Abstract: This study highlights the role of knowledge extraction in crisis management (Corona crisis) in Saudi Arabia, and the reality of its use in institutions and organizations in Saudi Arabia, and therefore the main problem of study appeared in the main question: What is the role of knowledge extraction in crisis management (Corona crisis) in the health sector in Saudi Arabia?, and used the descriptive survey method where the current study community is of all employees in the Ministry of Health in Saudi Arabia, including managers at all administrative levels of the Ministry of Health, the researcher obtained on (250) questionnaires in favor of statistical analysis from the overall study community. The study concluded by revealing the reality of employing knowledge extraction practices in crisis management (Corona crisis) in the health sector in Saudi Arabia, identifying the level of awareness of health workers in the role of knowledge extraction in crisis management (Corona crisis) and also came up with recommendations and proposals to activate the role of knowledge extraction in crisis management (Corona crisis) in the health sector in Saudi Arabia in light of the results of the study.

دور استخلاص المعرفة في إدارة الأزمات بالقطاع الصحي في المملكة العربية السعودية

أحمد إبراهيم قميري

أ.د. خليل عبد الحميد أحمد ياغي

د. عثمان موسى عثمان عقيلي

كلية الآداب والعلوم الإنسانية - قسم علم المعلومات - جامعة الملك عبد العزيز

المستخلص:

تسلط هذه الدراسة الضوء على دور استخلاص المعرفة في إدارة الأزمات (أزمة كورونا) في المملكة العربية السعودية، وواقع استخدامها في المؤسسات والمنظمات في المملكة العربية السعودية، وبناءً عليه ظهرت مشكلة الدراسة الأساسية في السؤال الرئيس الآتي: ما دور استخلاص المعرفة في إدارة الأزمات (أزمة كورونا) بالقطاع الصحي في المملكة العربية السعودية؟، واستخدمت المنهج الوصفي المسحي حيث تكون مجتمع الدراسة الحالية من جميع الموظفين في وزارة الصحة بالمملكة العربية السعودية، متضمنًا ذلك المدراء في جميع المستويات الإدارية بوزارة الصحة حصل الباحث على (250) استبيانًا لصالح التحليل الإحصائي من مجتمع الدراسة الكلي. وخلصت الدراسة إلى الكشف عن واقع توظيف ممارسات استخلاص المعرفة في إدارة الأزمات (أزمة كورونا) في القطاع الصحي في المملكة العربية السعودية، والتعرف إلى مستوى وعي العاملين في القطاع الصحي بدور استخلاص المعرفة في إدارة الأزمات (أزمة كورونا) وأيضًا خرجت بتقسيم توصيات ومقترحات لتفعيل دور استخلاص المعرفة في إدارة الأزمات (أزمة كورونا) بالقطاع الصحي في المملكة العربية السعودية في ضوء ما تُسفر عنه الدراسة من نتائج.

مقدمة:

يشهد العالم اليوم الكثير من التغيرات المتسارعة؛ وقد تسبب ذلك بلفت أنظار الباحثين وعلماء الإدارة إلى ضرورة التخلص من المبادئ الإدارية التقليدية المستهلكة التي لم تعد فاعلة، وابتكار أساليب جديدة تتلاءم مع الأزمات الكبيرة التي يتعرض لها العالم في الوقت الحالي.

وتعدّ المعرفة والمعلومات الركيزة الأساسية للدول والمؤسسات في العصر الحالي، فهي أحد أبرز الطرق الإدارية الهادفة للتكيف مع متطلبات وتغيرات الوقت الحالي، حيث إنّ المعرفة تعدّ العنصر الأكثر أهمية في خلق الثروة وتحقيق التميز والإبداع في ظلّ المعطيات الفكرية التي تصاعدت في إطارها الكثير من المصطلحات الفكرية كالعمولة والخصخصة وثورة المعلومات والاتصالات، واتساع رقعة العلاقات بين المجتمعات الإنسانية المختلفة (Hlatshwayo, 2019).

وقد أشار المطيري (2017) إلى أنّ إدارة المعرفة واستخلاصها يعدّان من المتطلبات الأساسية لأيّ نشاط بالمنظمة، سواء بصورة مباشرة أو غير مباشرة، حيث إنّ المعلومات تمثل اللبنة الأساسية للعمليات التنظيمية والمحرك الفعلي للعديد من الأنشطة الإدارية، وقد جادل حسين والرشيد (2019) بأنّ تبني إدارة المعرفة في الدول في ظلّ الأزمات الراهنة يسهم في زيادة الكفاءة والفاعليّة، وتحسين عملية اتخاذ القرارات، وتحسين الأداء، وزيادة جودة الخدمات الصحية المقدّمة، وتحسين الإبداع، وتحقيق ميزة تنافسيّة، بالإضافة إلى تعزيز سرعة استجابة المنظمات للتغيرات في البيئة المحيطة.

وبناءً على ذلك؛ نالت المعرفة اهتمامًا ملحوظًا من قبل منظمات الأعمال، ومثلت أحد أهم المواضيع التي اكتسبت اهتمامًا واضحًا في الوقت الحالي، وحتى تتمكن المنظمات من تحقيق الفائدة المرجوة منها، فإنه يتعيّن على المنظمات أن تُركّز جهودها على الاستخدام الفاعل لها وتوظّفها لتحسين قدرات العاملين في المنظمات وتطوير مهاراتهم على مواجهة مختلف الأزمات والتحديات التي تواجههم.

وقد أكّد المطيري (2017) أنّ إدارة الأزمات تُمثّل أداة رشيدة مبنية على المعرفة والخبرة، تُسهم في ارتقاء مستوى الأداء وتُحافظ على سلامة القوى العاملة وتوفير البيئة المناسبة لهم للعمل بفاعلية، كما أنّها المسؤولة عن معالجة أي خلل (Olawale, 2014; AL Majli and Tamimi, 2018)، والمنظمات في الوقت الحالي مُعرّضة لمواجهة العديد من الأزمات التي تُؤثّر في مستوى المنظمات، والتي تتطلب إدارة فاعلة قادرة على مواجهة هذه الأزمات خلال مراحلها المختلفة، كما أكّد عامر (2013) أنّ إدارة المعرفة تُؤدي دورًا إستراتيجيًا مهمًا في إدارة الأزمات عبر الاستفادة من المعرفة الضمنية والصريحة واستخدامها في التنبؤ والكشف عن الأزمات واتخاذ الإجراءات والاستراتيجيات الكفيلة بمواجهتها.

وأشار الثميري (2018) إلى وجود العديد من التحديات التي تواجه القطاع الصحي في السعودية، تتمثل في ظهور الأوبئة الجديدة وتوطين الصناعة الطبيّة، وهذه التحديات إذا لم يتم التعامل معها بصورة فاعلة فإنها ستحوّل إلى أزمات يصعب السيطرة عليها، وهذا يتطلب بالضرورة استغلال مختلف الإمكانيات البشريّة والمعرفية للسيطرة على الأزمات وتدارك مستوى خطورتها، وهذا يؤكد ضرورة امتلاك القادة والإداريين المهارات اللازمة للتعامل مع مختلف التحديات، وتُعزّز من خبراتهم ومستوى ثقتهم بأنفسهم، فالجوهر الأساسي الذي يضمن قدرة المنظمة على النجاح هو القدرة على إدارة الأزمة بنجاح واستغلال الموارد المتاحة لتحقيق ذلك، وبناءً على ذلك ولتعزيز قدرة القطاع الصحي السعودي على التغلب على التحديات ومواجهة مختلف الأزمات، تسعى الدراسة الحالية إلى التعرف إلى دور استخلاص المعرفة في إدارة الأزمات (أزمة كورونا) في القطاع الصحي في المملكة العربية السعودية.

مشكلة الدراسة:

في ظل التحديات التي بات العالم يشهدها في الوقت الراهن؛ أصبحت إدارة المعرفة واستخلاصها أمرًا ذا أهميّة كبيرة في مجالات الأداء عمومًا وفي مواجهة الأزمات والتغيرات خصوصًا، حيث أشار كلٌّ من المطيري (٢٠١٧) والناجي (2012) إلى أنّ الأزمات تبدأ صغيرة؛ غير أنّ انعدام قدرة القيادات على مواجهتها والتعامل معها، هي التي تُسهم في تفاقمها وقد تجعلها بمثابة عامل مُدمر لكفاءة عمل المنظمة والعاملين فيها ككلّ، وأضاف إسلیم (2007) بأنّ الأزمات التي تتعرض لها المنظمات تُؤثّر في طبيعة عملها وتُضعف من قدرتها على المنافسة إذا ما تمت مواجهتها والتعامل معها بالطريقة الصحيحة، كما أنّها تُهدّد سمعتها ومكانتها التنافسية، وفي حالات عديدة قد يكون مصير هذه المنظمات الفشل والانهيار.

وهذه الدراسة تسلّط الضوء على دور استخلاص المعرفة في إدارة الأزمات (أزمة كورونا) في المملكة العربية السعودية، وواقع استخدامها في المؤسسات والمنظمات في المملكة العربية السعودية، وبناءً عليه ظهرت مشكلة الدراسة الأساسية في السؤال الرئيس الآتي: ما دور استخلاص المعرفة في إدارة الأزمات (أزمة كورونا) بالقطاع الصحي في المملكة العربية السعودية؟

أسئلة الدراسة:

1. ما واقع توظيف ممارسات استخلاص المعرفة في إدارة الأزمات (أزمة كورونا) في القطاع الصحي في المملكة العربية السعودية؟

2. ما مستوى وعي العاملين في القطاع الصحي بدور استخلاص المعرفة في إدارة الأزمات (أزمة كورونا)؟

أهمية الدراسة:

تبرز أهمية الدراسة الحالية في أهمية الموضوع الذي تُركِّز عليه، وهو استخلاص المعرفة ودورها في إدارة الأزمات (أزمة كورونا)، حيث إنَّ التطورات والتغيرات التي شملت مختلف جوانب الحياة ولحقت بمختلف القطاعات والمنظمات العاملة، حثَّت ضرورة حاجة المنظمات إلى مواكبة مجمل هذه التطورات لتعزيز قدرتها على تحقيق التميز الوظيفي والأداء الفاعل الذي يُمكنها من مواجهة مختلف الأزمات التي تتعرض لها وتدعم مستوى نموها وبقائها في البيئة التنافسية الحالية، ونتيجةً لذلك تسعى المنظمات إلى استغلال الوسائل كافة التي تدعم قدرتها على تحقيق ذلك، حيث تُعدُّ المعرفة بمختلف عملياتها من أهم الوسائل الإستراتيجية التي يُمكن أن تدعم وتُعزِّز ذلك، وفي هذا المجال أكَّد عامر (2013) أنَّ المعرفة تُمثِّل رصيِّداً قيِّماً يتجدد باستمرار ويستلزم من الأفراد القدرة على استخدامها والتعامل معها وإدراك مستوى قيمتها في تحسين أداء المنظمات والقطاعات. وبصورة أكثر تفصيلاً يُمكن توضيح أهمية الدراسة من خلال النقاط الآتية:

1. تُركِّز الدراسة الحالية على عملية مهمة من عمليات إدارة المعرفة، وهي استخلاص المعرفة التي تُعنى باستخدام واستخراج نماذج مفيدة من المعلومات ذات العلاقة بالموضوع المدروس، يُمكن استغلالها بطريقة فاعلة تعكس إيجاباً على أداء المنظمات والقطاعات المختلفة، وبالتالي فإنَّ الدراسة الحالية تُسلِّط الضوء على أهمية استخلاص المعرفة في تمكين المنظمات من مواجهة التحديات والمخاطر التي تواجهها، سواء في الوقت الحالي أو في المستقبل.
2. أهمية القطاع الذي تُركِّز عليه الدراسة الحالية، وهو القطاع الصحي الذي يستوجب من إدارته الاستجابة لمختلف التغيرات والتطورات التي تُحيط به.
3. تُمثِّل الدراسة الحالية استجابة لرؤية المملكة العربية السعودية 2030، التي تسعى إلى تقديم أفضل خدمة للمرضى وتحسين مستوى كفاءة مقدِّمي الخدمات وتطوير مستوى الخدمات الطبية المقدمة عبر استغلال المعرفة الضمنية والصريحة، واستخلاصها وتوظيفها بفاعلية في عملية إدارة الأزمات (أزمة كورونا) في القطاع الصحي السعودي.

أهداف الدراسة:

- تسعى الدراسة الحالية بصورة أساسية إلى الكشف عن دور استخلاص المعرفة في كلِّ مرحلة من مراحل إدارة الأزمات (أزمة كورونا) بالقطاع الصحي في المملكة العربية السعودية، وبصورة أكثر تفصيلاً تسعى الدراسة إلى تحقيق الأهداف الآتية:
1. الكشف عن واقع توظيف ممارسات استخلاص المعرفة في إدارة الأزمات (أزمة كورونا) في القطاع الصحي في المملكة العربية السعودية.
 2. التعرف إلى مستوى وعي العاملين في القطاع الصحي بدور استخلاص المعرفة في إدارة الأزمات (أزمة كورونا).
 3. تقديم توصيات ومقترحات لتفعيل دور استخلاص المعرفة في إدارة الأزمات (أزمة كورونا) بالقطاع الصحي في المملكة العربية السعودية في ضوء ما تُسفر عنه الدراسة من نتائج.

مصطلحات الدراسة:

- المعرفة: تُعرَّف بأنها تراكمات ومزيج من المعلومات والمهارات والخبرات التي تُساعد في اتخاذ القرارات وتُعزِّز من مستوى فاعلية الأداء (المطيري، 2017)؛ وتُعرَّف إجرائياً بأنها مجموعة من التراكمات والخبرات التي تؤثر في فاعلية الأداء وتُسهم في ضمان استقرار القطاع الصحي في المملكة العربية السعودية.
- استخلاص المعرفة: تُعرَّف بأنها العملية التي يتم خلالها الكشف عن المعرفة واستخراجها وتوظيفها بفاعلية في الأعمال للاستفادة منها في تحسين مستوى الأداء (نجم، 2008)؛ وتُعرَّف إجرائياً بأنها العملية التي تتضمن استخراج المعلومات ذات الصلة بالموضوع المراد معالجته والاستفادة منها في معالجة الأزمات التي تواجه القطاع الصحي في المملكة.
- الأزمة: تُعرَّف بأنها حالة قد تؤثر في مستوى المنظمة نحو الأفضل أو نحو الأسوأ، حيث تُمثل حالة من عدم الاستقرار تُغيِّر من مصير المنظمة ككل (الهاوري، 2019)؛ وتُعرَّف إجرائياً: بأنها التهديدات التي تواجه القطاع الصحي في المملكة العربية السعودية، وتؤثر في مستوى الأداء، وتتطلب من القيادات التمكُّن من التعامل معها ومواجهتها لتحسين مستوى المنظمة وتقليل فرص تعرُّضها للانهيار.
- إدارة الأزمة: تُعرَّف بأنها نظام يُستخدم للتعامل مع الأزمات والتقليل من مستوى آثارها بهدف التحكم بالنتائج والحد من التأثيرات السلبية التي قد تنتج عنها (أبو عزيز، 2010)؛ وتُعرَّف إجرائياً بأنها العملية والإجراءات التي يلتزم بها القادة الإداريون العاملون في القطاع الصحي السعودي عند التعامل مع الأزمات ومواجهتها في مختلف مراحلها، سواء قبل وقوعها (منع الأزمة) أم أثناء وقوعها (علاج الأزمة) أم بعد وقوعها (التقييم)، وتتطلب استغلال الموارد المادية والبشرية كافة بفاعلية للتقليل بأقصى قدر من الإمكان من الآثار السلبية التي قد تنتج عنها.

حدود الدراسة:

1. الحدود الموضوعية: حيث تقتصر الدراسة الحالية على توضيح دور استخلاص المعرفة في إدارة الأزمات (أزمة كورونا) في القطاع الصحي في المملكة العربية السعودية.
2. الحدود المكانية: طبقت الدراسة الحالية في القطاع الصحي في المملكة العربية السعودية.
3. الحدود البشرية: طبقت الدراسة على القيادات الإدارية العاملة في القطاع الصحي بالمملكة.
4. الحدود الزمنية: سُنِّبَت الدراسة في الفترة الزمنية 2020-2021م.

الإطار النظري للدراسة

المحور الأول: المعرفة:

مفهوم إدارة المعرفة:

تعددت وجهات النظر التي تناولت مفهوم إدارة المعرفة، حيث تناول الباحثون هذا المفهوم واعتمدوا على ثلاثة مداخل رئيسية، وهي: المدخل المعلوماتي والمدخل الثقافي والمدخل التقني (الزطمة، 2011)، وبالرغم من هذا الاختلاف إلا أنَّها اتفقت جميعها على أنَّ إدارة المعرفة هي عملية تسعى لتقديم العديد من الحلول الإدارية والمنطقية من خلال الاعتماد على إطار منهجي محدّد ومنظم قائم على استثمار المعارف المتوفرة في المنظمة وإنشاء ذاكرة خاصة تعمل على جمع المعرفة وتخزينها ومشاركتها.

ويمكن تعريف إدارة المعرفة بأنها "التراكيب التي تعظم من الموارد الفكرية والمعلوماتية، من خلال قيامها بعمليات شفافة وتكنولوجية تتعلق بإيجاد وجمع ومشاركة وإعادة تجميع وإعادة استخدام المعرفة، بهدف إيجاد قيمة جديدة من خلال تحسين الكفاءة والفاعلية الفردية والتعاون في عمل المعرفة وزيادة الابتكار واتخاذ القرار" (العطوي، 2010).

ويعرفها هاجرك (Hajric, 2018) بأنها عملية إدارية مُنَهَجَة تسعى للتحكم بأصول المعرفة المتوافرة في المنظمة لتحقيق مجموعة من الأهداف التي تتمثل بتلبية الاحتياجات والمتطلبات الإستراتيجية للمنظمة، والتي تشمل مجموعة من العمليات والبرامج والأنظمة الداعمة لجمع المعرفة وحفظها وتخزينها وتقييمها ومشاركتها وإعادة صياغتها.

عمليات إدارة المعرفة:

تعتمد إدارة المعرفة على تسلسل واضح وعلمي لمجموعة من العمليات كما في الشكل رقم (1)، التي تساهم في توضيح الأطر والإستراتيجيات المتعلقة بإدارة المعرفة وكيفية تطبيقها، وتعمل هذه العمليات أيضاً على تكوين قيمة للمعرفة التي يتم جمعها من المصادر الداخلية والخارجية، ويمكن إدراج أهم هذه العمليات على النحو الآتي (الزطمة، 2011):

- تكوين المعرفة: وتمثل هذه العملية بتقصي المعرفة واكتشافها والعمل على الحصول عليها بالطرق المتاحة كافة، وإجراء مجموعة من التعديلات والتغييرات لتنميتها وتطويرها للتمكن فيما بعد من استثمارها بطريقة مثلى.
- تنظيم المعرفة: وتشمل هذه العملية مجموعة من الإجراءات القادرة على تنظيم المعلومات والبيانات المتاحة بطريقة تسهل استخدامها وتوظيفها، وتمثل هذه الإجراءات بتفسير المعرفة وتحليلها وتوزيعها وفق تصنيفات محددة ومن ثم توحيدها وتبويبها وإجراء تقييم مفصل لها وحفظ المناسب منها، والمداومة على صيانتها باستمرار.
- تخزين المعرفة: وتمثل هذه العملية بحفظ المعلومات والبيانات كافة التي جُمعت ونُظمت وفق ذاكرة متخصصة في المنظمة.
- توزيع المعرفة: وتمثل هذه العملية بإتاحة المعلومات المخزنة للأفراد كافة العاملين في المنظمة والأطراف ذات الصلة، واستخدامها والتحقق من مدى صلاحيتها وثباتها مما يساعد المنظمة في إقرارها رسمياً.

أهمية إدارة المعرفة:

تكمن أهمية إدارة المعرفة في قدرتها على المحافظة على المنظمة وأعمالها في ظل ما تواجهه المنظمات من أزمت اقتصادية وتنافسية شديدة، والتي كان للعمولة دور كبير في زيادة حدتها. ولذلك تتطلع العديد من المنظمات بشكل مباشر إلى استثمار المعرفة في العمليات الداخلية والخارجية كافة المتعلقة بأعمالها، والتي تتطلب من القائمين عليها بذل مجهود إضافي لتغطية متطلبات واحتياجات المنظمة والعاملين فيها، وتمكين الموارد البشرية من الحصول على المعرفة بأسهل الطرق وأجودها وأسرعها، حيث إنّ المعرفة المحصورة في عدد معين من الموظفين تندثر إذا ما أُقيلوا أو إحالتهم للتقاعد أو انتقلهم إلى أعمال أخرى، بينما تكفل عمليات إدارة المعرفة حفظ هذه المعرفة وتخزين ودعم تناقلها بين الموظفين والعاملين في أنحاء المنظمة كافة، مما يساعد المنظمة في تحسين الإنتاجية والأداء الوظيفي وتحقيق ميزة تنافسية لا يمكن تجاهلها (Omotayo, 2015).

ويشير (صارم، 2019) إلى أهمية إدارة المعرفة تكمن في زيادة ربحية المنظمات من خلال تقليص التكاليف وزيادة الإيرادات عبر رفع إنتاجية الموظفين والمنظمة على حدٍ سواء، وتساعد في توحيد الجهود في سبيل تحقيق الأهداف المرسومة، وتمكّن المنظمة من تعزيز مستويات الأداء التنظيمي القائم على المعرفة والخبرة وتطويره، وتساعد المنظمة في إدارة الحصول المعرفي المتوافر داخل المنظمة وتقييمه

وتخزينه وتطويره، ومن ثم نشره بين العاملين كافة وتطبيقه وتقييمه فاعلية استخدامه، وتعدّ وسيلة الاستثمار الأمثل لرأس مال المنظمة الفكرية من خلال تسهيل عمليات تبادل واستخدام المعرفة بين موظفيها.

ويؤكّد (العجربي، 2017) أنّ أهمية إدارة المعرفة في المنظمات تبرز من خلال قدرتها على تشجيع القدرات الإبداعية لدى الموظفين وشحنهم نحو ابتكار المعارف وتقصي الخفايا وتوضيح المجهول الذي تسعى المنظمة للكشف عنه، وتساهم في تعزيز قوة المنظمة وإحداث المزيد من التّحديثات التي تمنحها قوة التصدي للأزمات والتغيرات كافة التي تصاحب البيئة الاقتصادية غير المستقرة، كما أنّها تتيح الفرصة للمنظمات باتخاذ موقع تنافسي محكم عبر استمرارية طرحها للمنتجات والخدمات المبتكرة، وتساعد المنظمة في توفير إطار عمل يحقّق الفائدة من كافة الموارد المادية والمعنوية المتوافرة في المنظمة مما يساهم بدرجة كبيرة في ترسيخ المعرفة التنظيمية.

وتعقيماً على ما سبق، يتّضح جلياً أنّ إدارة المعرفة دوراً كبيراً في تحديد مكانة المؤسسة والحفاظ على مستواها الحالي وتطوير مستوياتها في المستقبل، إذ إنّ إدارة المعرفة تعزز من قدرتها على توحيد جهود العاملين فيها وتزويدهم بالمعارف اللازمة لأداء المهام المختلفة، وتنظيم المعرفة لإتاحتها بأسهل صورة للمستفيدين، وتكفل حماية المنظمة وتحقيق النجاحات المتلاحقة لها وزيادة تنافسيتها، ومنح الموارد البشرية فرصة كبيرة للمشاركة والاندماج الفاعل في المنظمة وإطلاق طاقاتهم الإبداعية لابتكار أفضل المنتجات والخدمات.

عملية استخلاص المعرفة:

يشار إلى عملية استخلاص المعرفة على أنّها عملية ابتكارية تقوم على اكتشاف بيانات ومعلومات جديدة وتطوير معارف وخبرات وابتكار مهارات جديدة تتصل بالعمل في المؤسسات أو بالأفراد وهذه البيانات يمكن استخلاصها من خلال العديد من المصادر على النحو التالي:

1. استخلاص المعرفة من الافراد: وهذا يعني أنّ تتم عملية استخلاص المعرفة من الأفراد وتحويلها إلى وثائق ومستندات يسهل تداولها والاستفادة منها بحيث يمكن للمؤسسة الاستفادة من معارف أفرادها بشرط أن يتم توفير البيئة التي تجعل منهم قادرين على ابتكار المعرفة وتطويرها ومن ثم استخلاصها لما فيه تطوير المؤسسة وأنشطتها.
2. استخلاص المعرفة من الوثائق: وهذا يعني أنّ تتم عملية استخلاص المعرفة من خلال الوثائق الرسمية والملفات ذات الصلة بأنشطة المؤسسة وافرادها وتطوير هذه المعارف بما يتماشى مع اهداف المؤسسة ويحقق تطلعات افرادها.
3. استخلاص المعرفة من قواعد البيانات: وهذا يعني اختيار البيانات التي تتوافق مع أهداف المؤسسة وتحويلها وإعادة نمذجتها والاستفادة من دلالتها بما يحقق اهداف التحسين المستمر في المؤسسة. (الزهراني، 2017)

الاتجاهات الحديثة في استخلاص المعرفة:

هناك العديد من الاتجاهات الحديثة في استخلاص المعرفة سواءً كانت على المستوى الفردي أو المؤسسي إلا أنّ محصلتها النهائية تعطي بيانات ومعلومات دقيقة تساهم في تحسين وتطوير أنشطة المؤسسة.

1- استخلاص المعرفة بالويب الدلالي:

تعتبر هذه التقنية من أحد أهم التقنيات والأدوات التي تعمل على استخلاص العلاقات بين أجهزة الحاسب الآلي وبياناتها بالإضافة إلى ارتباطها بالبرمجة اللغوية العصبية من خلال العديد من الأدوات المصممة لاستخلاص المعرفة على الويب الدلالي الذي يعمل كمجمع للبيانات والمعلومات التي تتيح إعادة استخدامها والتفاعل معها بصورة جديدة. (Klein& Todesco,2020)

2- استخلاص المعرفة المبني على وثائق الويب:

يقوم هذا النموذج على استخلاص المعرفة من خلال الويب ونشر هذه المعارف لبناء قاعدة معرفية شخصية أو مؤسسية من خلال التكامل مع عمليات إدارة المعرفة وأهمها استخلاص المعرفة ونشرها من خلال العديد من الأدوات التي تعتمد على امتته البيانات والحفاظ عليها والتكامل فيما بينها وتنسيق البيانات وإدراجها في قواعد معرفية. (Kim, He&Di, 2016)

رابعاً: استخلاص المعرفة وإدارة الأزمات واتخاذ القرارات:

وهنا يُلخص الباحث الدور الذي تقوم به عملية استخلاص المعرفة وتأثيرها في إدارة الأزمات وفاعلية اتخاذ القرارات ولا سيما في المؤسسات الصحية، انطلاقاً من أن عملية استخلاص المعرفة قائمة على تحديد البيانات المراد الحصول عليها سواءً من خلال الأفراد أو الوثائق أو قواعد البيانات الخاصة بالمؤسسات الأمر الذي يسهم في تحديد طبيعة البيانات المرتبطة بكل أزمة بالتالي يسهل تحديد الأساليب التي يجب على إدارات المؤسسات الصحية اتباعها من أجل مواجهتها فهي بذلك توفر لهم قاعدة بيانات معرفية خاصة تكفل لهم مواجهة الأزمة والتصدي لها قبل وقوعها وبالتالي اتخاذ القرارات المناسبة ذات الصلة بالأزمة والتعامل معها، الأمر الذي يعمل على خلق حالة من الترابط بين المعارف وبناء قواعد بيانات خاصة بالمؤسسات الصحية تمكنها من تطوير هذه المعارف وتجديدها مع الحفاظ على أساسها.

المحور الثاني: إدارة الأزمات:

مفهوم إدارة الأزمات:

غالبًا ما تتطلب تعقيدات الأزمات الحديثة مشاركة العديد من الجهات الفاعلة، بما يتجاوز خدمات الطوارئ، وهذا يتطلب تنسيقًا فاعلاً لتحقيق نتيجة ناجحة، ومن ناحية أخرى تثير الحاجة إلى التنسيق أيضًا تحديات كبيرة في مجال الحوكمة العامة، حيث تُمارس وظائف إدارة الأزمات غالبًا على المستويات دون الوطنية، ولكن تُنسّق في مراكز الحكومات، وتعدّ القدرة على تنسيق إدارة الأزمات عنصرًا أساسيًا في الحكم الرشيد، حيث إنّها تختبر قدرة الحكومات على توفير الاستجابات المناسبة في الوقت المناسب، من أجل حماية مواطنيها وشركائها والتخفيف من آثار الكوارث، حيث إنّ ضمان امتلاك السلطات الوطنية للأدوات الصحيحة والإطار المؤسسي للعمل المنسق أمر بالغ الأهمية (Baubion, 2013).

وتعدّدت التعريفات المتعلقة بمفهوم إدارة الأزمات، حيث عرّفها الموسوعة الإدارية بأنّها "المحافظة على أصول وممتلكات المنظمة وعلى قدرتها على تحقيق الإيرادات، وكذلك المحافظة على الأفراد والعاملين بها ضد المخاطر المختلفة" (جاد الله، 2010).

ويعرّفها (الحفني، 2017) بأنّها مجموعة من الأساليب والإستراتيجيات الإدارية والعلمية التي يُعتمد عليها للتغلب على الأزمات والخروج منها بأقل الخسائر وتحقيق أكبر فائدة مرجوة منها.

ويعرّفها الاتحاد الدولي للسكك الحديدية (UIC, 2017) بأنّها التنسيق الشامل لاستجابة المنظمة للأزمة، بفاعلية وفي الوقت المناسب، بهدف تجنّب أو تقليل الضرر الذي يلحق برسمية المنظمة أو سمعتها أو قدرتها على العمل، وغالبًا ما تتضمن الحاجة إلى اتخاذ قرارات سريعة على أساس مجموعة من المعلومات غير المؤكدة أو غير الكاملة.

أساليب إدارة الأزمات:

وتتبع المنظمات في معظم الأوقات ثلاثة أساليب محددة، والتي تشمل كلاً مما يأتي (الحفنى، 2017):

- 1. أسلوب التفاوض الإكراهي:** وتستند الدولة أو المنظمة في هذا الأسلوب إلى اتخاذ الإجراءات الإكراهية للضغط على الطرف الآخر، لاقتناعها بأنها قد تحقق نتائج إيجابية نتيجة هذا الضغط، على أن يكون هذا الضغط مراعيًا للمصلحة العامة ولا يترتب عليه حدوث أي كوارث تتخطى الأثر الإيجابي لها، ويتم الضغط على الطرف الآخر باستخدام أسلوبين، وهما الأسلوب القوي والسلوك الفعلي، ويتمثل السلوك القوي باستخدام التهديد الصريح والواضح إذا ما تم مخالفة الشروط المحددة التي يجب اتباعها، ويعدّ هذا الأسلوب من الأساليب عديمة المرونة وقليلة المصدقية، بينما يتمثل السلوك الفعلي بعملية التطبيق الفعلي للتهديد القوي كإجراء الحصار القانوني وتنفيذ مجموعة من العقوبات المالية، وتنفيذ عمليات عسكرية ضابطة.
- 2. أسلوب التفاوض التوفيقى:** ويتمثل هذا الأسلوب باستخدام عمليات التفاوض المباشر للوصول إلى حلول متوازنة بين الطرفين، حيث يتنازل كلٌّ من الطرفين عن عدد من المطالب لمعالجة الأزمة، ويتم اللجوء لهذا الأسلوب نتيجة قلة الإمكانيات المادية للدولة، وحدث مجموعة من التغيرات الداخليّة والخارجيّة، والتي تتطلب تقليل حدة الأزمة لتجنب عواقب وخيمة، وعند عجز الدولة عن إيجاد حلول مناسبة وتحقيق الأهداف المطلوبة عبر تصعيد الأزمة.
- 3. أسلوب التفاوض الإقناعي:** ويتمثل هذا الأسلوب باستخدام الدولة لكلا الأسلوبين سابقى الذكر؛ الإكراهي والتفاوضي، بتناسق لتحقيق أهدافها المرسومة وتفادي أيّ شكل من الأشكال، التي قد تؤدي لتصاعد الأزمة، وذلك لاقتناع المسؤولين بأن استخدام الأسلوب الإكراهي الضاغظ قد يثير غضب الطرف الآخر، مما قد يؤدي إلى مخالفة البنود المحددة وإحداث عواقب لا يُحمد عقباه، بينما يرى بعضهم الآخر أن استخدام أسلوب التفاوض التوفيقى قد يؤثر في مصالح الدولة مباشرة نتيجة تقديم الدولة لمجموعة من التسهيلات والتنازلات، ولذلك يعدّ الأسلوب الإقناعي من أفضل الأساليب وأنجعها.

المحور الثالث: الدراسات السابقة:

أولاً: الدراسات باللغة العربيّة:

دراسة (ماضي، بن برطال، 2020) بعنوان "كيفية الاستفادة من إدارة المعرفة في مواجهة الأزمات - نموذج أزمة كوفيد 19 كورونا"، سعت إلى التعرف على كيفية الاستفادة من إدارة المعرفة وعملياتها وممارستها في إدارة الأزمات والحد من تفاقمها بالتطبيق على أزمة جائحة كورونا، وقد استخدم الباحثان المنهج الوصفي التحليلي من خلال أسلوب تحليل المحتوى ودراسة الوثائق ذات الصلة بموضوع الدراسة، وكان من أبرز نتائج الدراسة: أن مواجهة التحديات في بيئات الأعمال اليوم تتطلب وجود توجه جديد للعمل يستجيب للتحديات والتغيرات وتُعد المعرفة وتطبيقها من أبرز التحديات التي تواجه المنظمات اليوم، إن إدارة المعرفة هي إدارة سليمة داخل المؤسسات وتحويلها إلى مصدر لمشاركة معارفها وإثراء أساسيات مراحل أزماتها وحتى الثروة العلمية لديها فيما يجعل منها مركزاً أساسياً للتميز والتقدم.

دراسة (حسن، جميل، أومر، 2019)، بعنوان: "أثر ممارسات إدارة المعرفة في إدارة الأزمات" التي هدفت إلى التعرف على أثر ممارسات إدارة المعرفة في إدارة الأزمات من وجهة نظر عينة من أعضاء هيئة التدريس في الجامعات الخاصة بمدينة أربيل، واتباع الباحثون

المنهج الوصفي، واستخدموا الاستبانة كأداة للدراسة، وشملت عينة الدراسة (110) أعضاء من هيئة التدريس، وكان من أبرز نتائج الدراسة: وجود أثر لممارسات إدارة المعرفة في إدارة الأزمات.

دراسة (السلمي، 2018) بعنوان: "تطبيقات إدارة المعرفة وعلاقتها بأساليب إدارة الأزمات.. دراسة مقارنة بين مدينتي الملك عبد العزيز الطبية والملك سعود الطبية"، هدفت للتعرف إلى أثر استخدام إدارة المعرفة في الأساليب والآليات في عملية إدارة الأزمات في مدينة الملك سعود الطبية ومدينة الملك عبد العزيز الطبية، وأتبع الباحث المنهج الوصفي، واستخدم الاستبانة كأداة للدراسة، طبقت على عينة 389 عاملاً من المدينتين، وكان أبرز النتائج أن درجة تطبيق إدارة المعرفة في المدينتين جاءت مرتفعة من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة، وأن درجة تطبيق إدارة الأزمات في المدينتين جاءت مرتفعة من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة، وأن أفراد عينة الدراسة موافقون على مساهمة عمليات إدارة المعرفة في عملية إدارة الأزمات في كلتا المدينتين.

دراسة (المطيري، 2017) بعنوان: "دور ممارسات إدارة المعرفة في فاعلية إدارة الأزمات.. دراسة لاتجاهات موظفي الشركة السعودية للكهرباء"، هدفت للتعرف إلى درجة توظيف عمليات إدارة المعرفة في الشركة السعودية للكهرباء ودرجة اهتمام المديرين بتطبيقها، وأتبع الباحث منهج دراسة الحالة، واستخدم الاستبانة كأداة للدراسة، وشملت عينة الدراسة (157) مفردة، وتوصلت إلى ودود علاقة ارتباطية بين ممارسات عملية إدارة المعرفة وإدارة الأزمات ومراحلها المختلفة، أن درجة وعي القيادات الإدارية بتوظيف وتطبيق إدارة المعرفة جاءت بدرجة مرتفعة.

دراسة (فتوح و محمود، 2014) بعنوان: "التنقيب في البيانات واتخاذ القرارات.. نموذج تطبيقي لخزان خشم القربة"، هدفت لبيان تأثير عمليات التنقيب عن البيانات في استخلاص المعرفة واستكشافها، واستخدمت الدراسة مجموعة من أدوات استخلاص المعرفة، وهي: (التصنيف، والسلاسل الزمنية، تحليل الارتباط، التنبؤ والتلخيص والعنفدة أو التجزئة، الكشف عن الانحرافات والتغيرات)، وكانت أبرز نتائج الدراسة، أن التوظيف الفاعل لتكنولوجيا المعلومات ودمجها مع الخوارزميات والطرق الإحصائية الأخرى، وقر للباحثين القدرة على التنبؤ بالسلوكيات المستقبلية ووضع مجموعة من الحلول الملائمة للمشكلات قبل حدوثها، وأن تكنولوجيا التنقيب عن البيانات ما هي إلا مرحلة من مراحل استكشاف المعرفة.

دراسة (الزائدي، 2008) بعنوان: "درجة ممارسة أنظمة إدارة المعرفة بمراكز الإشراف التربوي بمحافظة الطائف"، التي هدفت للتعرف إلى واقع توظيف أنظمة إدارة المعرفة في مجموعة من مراكز الإشراف التربوي بمحافظة الطائف، وأتبع الباحث المنهج الوصفي، واستخدم الاستبانة كأداة للدراسة، وشملت عينة الدراسة (237) مشرفة تربوية، وكانت أبرز نتائج الدراسة: إن درجة استخلاص المعرفة من مجموعة من قواعد الوثائق والبيانات جاءت بدرجة متوسطة.
ثانياً: الدراسات باللغة الإنجليزية:

دراسة أبو زيد وآخرون (Abuzyead & Sherif, 2017) بعنوان: "أثر تطبيق مفهوم إدارة المعرفة على إدارة الأزمات الأمنية"، هدفت للتعرف إلى أثر تطبيق مفهوم إدارة المعرفة في إدارة الأزمات الأمنية في غرف العمليات المشتركة لقوات الأمن الفلسطينية في محافظات الضفة الغربية، وأتبع الباحث المنهج الوصفي التحليلي، واستخدم الاستبانة كأداة للدراسة، وشملت عينة الدراسة (352) ضابطاً، وكانت أبرز نتائج الدراسة: وجود تأثير معنوي عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) لعمليات إدارة المعرفة (تشخيص المعرفة،

توليد المعرفة، تخزين المعرفة، توزيع المعرفة، تطبيق المعرفة) في مراحل إدارة الأزمات الأمنية في غرف العمليات المشتركة لقوات الأمن الفلسطينية.

دراسة روهاني وآخرون (Rouhani, Ashrafi, Ravasan, & Afshar, 2016) بعنوان: "نموذج تأثير ذكاء الأعمال في دعم القرار والفوائد التنظيمية"، هدفت لدراسة العلاقة بين وظائف ذكاء الأعمال، وفوائد دعم القرار، والفوائد التنظيمية في سياق بيئة القرار، واتباع الباحثون منهج الدراسات الكمية، واستخدموا تقنية المربعات الصغرى الجزئية (partial least squares) كأداة للدراسة، وشملت عينة الدراسة (228) شركة من مختلف الشركات الصناعية العاملة في دول الشرق الأوسط، وكانت أبرز نتائج الدراسة وجود علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين وظائف ذكاء الأعمال ومزايا دعم القرار والفوائد التنظيمية.

دراسة الهاملي وآخرون (El Hamali, Nouali-TAboudjnt, & Nouali, 2015) بعنوان: "استخلاص المعرفة عن طريق مراقبة الإنترنت لتعزيز إدارة الأزمات"، هدفت هذه الدراسة لتطوير نظام لرصد الإنترنت واستخراج المعرفة من وثائق الويب المختلفة التي تحتوي على معلومات حول الكوارث، ويعتمد هذا النظام على أنطولوجيا مجال الكوارث لاستخراج المعرفة، ويعرض جميع المعلومات المستخرجة وفقاً لنوع الكارثة المحددة في الأنطولوجيا، حيث يقوم النظام بنشر المعلومات المستخرجة (كتوليف لوثائق الويب) للمستخدمين بعد تصفية بناءً على ملفاتهم الشخصية، وتوصلت الدراسة إلى وضع نظام يشتمل على العديد من القدرات القياسية المفيدة، مثل: استخراج المعرفة من مستندات الويب غير المهيكلة، والاسترجاع المخصص، وتحديثات ملف تعريف المستخدم.

دراسة بورول وآخرون (Porwol, Hassan, Ojo, & Breslin, 2015) بعنوان: "عنصر استخلاص وإدارة المعرفة لدعم المشاركة التلقائية"، هدفت لتطوير مكوّن استخلاص وإدارة المعرفة الذي يستخدم معجمًا لاستخراج المعلومات المتعلقة بالخدمات العامة في محتويات أو تدفقات الوسائط الاجتماعية كجزء من بنية تحتية تقنية شاملة للمشاركة الإلكترونية التي يقودها المواطن، حيث يتكوّن منهج الدراسة من ثلاث خطوات أساسية، وهي: الحصول على كتالوجات الخدمة العامة وتنقيحها، وتنظيم أسماء الخدمة العامة في معجم، استنادًا إلى مقياس التشابه الدلالية المختلفة وتطوير أداة التعرف إلى الكيان المعتمد على القاموس (NER)، وتوصلت الدراسة إلى أنّ استراتيجية الدراسة في استخلاص المعلومات الخاصة بالمجال من وسائل التواصل الاجتماعي كانت فاعلة.

دراسة حسيني وآخرون (Mohammadali Hosseini, 2014) بعنوان: "حالة إدارة المعرفة في إدارة الأزمات فيما يتعلق بنموذج إيرال"، هدفت لتحديد حالة إدارة المعرفة في إدارة الأزمات على أساس نموذج إيرال، واتباع الباحث المنهج الوصفي المقطعي، واستخدم الاستبانة كأداة للدراسة، وشملت عينة الدراسة (115) مفردة، وكانت أبرز نتائج الدراسة أن معظم المشاركين من النساء بنسبة (56.6٪) بمتوسط أعمار 31-40 سنة، وأن الحالة العامة لإدارة المعرفة تحت مؤشر متوسط المتوسط، وانتمت أقل قيمة إلى الفئة الاقتصادية، وأنه يجب على السلطات التحضير المسبق لكلا جانبي إدارة المعرفة الضمنية والصريحة في إدارة الأزمات.

التعقيب على الدراسات السابقة:

أكدت مجموعة من الدراسات السابقة تأثير إدارة المعرفة إيجابًا في عملية إدارة الأزمات في المنظمات، وأن درجة واقع تطبيقها في المنظمات جاء بدرجة مرتفعة، كدراسة (ماضي، بن برطال، 2020)، ودراسة (حسن، جميل، أومر، 2019)، ودراسة (السلمي، 2018)، ودراسة (المطيري، 2017)، ودراسة أبو زيد وآخرون (Abuzyead & Sherif, 2017)، بينما أكدت دراسة حسيني وآخرون (Mohammadali Hosseini, 2014) أنّ واقع تطبيق ممارسات إدارة المعرفة في مراحل إدارة الأزمات جاءت بدرجة

أقل من متوسط المتوسط العام للدراسة، وتمثّل الفجوة في هذه الدراسات بتناولها لعمليات إدارة المعرفة مجتمعة، وتناولها لتأثيرها في إدارة الأزمات متجاهلة تأثير كلّ عملية من عمليات إدارة المعرفة على حدة.

بينما أكدت دراسة كلّ من (فتوح و محمود، 2014) و (الزائدي، 2008) أنّ توظيف استخلاص المعرفة كان مطبّقاً بدرجة متوسطة، وأنّ استخلاص المعرفة هو أحد المهوم التي تقع على عاتق الدولة ومؤسساتها، وعملت بعض الدراسات السابقة على تطوير برامج محددة لاستخدامها في عمليات استخلاص المعرفة وإمكانية توظيفها، وأكدت أنّ هذه البرامج قد تكون ذات فاعلية في استخلاص المعرفة كدراسة (Porwol, Hassan, Ojo, & Breslin, 2015) ودراسة (El Hamali, Nouali- (El Hamali, Nouali, & TAboudjnt, 2015)، إلا أنّ هذه الدراسات لم تتناول مدى فاعليّة استخلاص المعرفة في إدارة الأزمات أو الكوارث، وإنما اكتفت بوضع برامج لاستخلاص المعرفة فقط أو تطرقت لدرجة تطبيقها في المؤسسة.

بينما تميّزت الدراسة الحالية في أنّها تحدف للتعرف إلى دور استخلاص المعرفة في كلّ مرحلة من مراحل إدارة الأزمات بالقطاع الصحي في المملكة العربية السعودية، والتي تطرقت مباشرة لاستخلاص المعرفة، لمعرفة أثرها في إدارة الأزمات، والتي تشكّل حجر الأساس في عمليات إدارة المعرفة، وأنّها من أولى الدراسات التي تطرقت لإدارة الأزمات في القطاعات الصحيّة. اقتصر جميع الدراسات السابقة الأخرى على استخدام المنهج الوصفي باستثناء دراسة المطيري التي تشابهت مع الدراسة الحالية في استخدام منهج دراسة الحالة.

منهجية الدراسة وإجراءاتها

منهج الدراسة:

لتحقيق أهداف الدراسة والإجابة عن تساؤلاتها، استخدم الباحث المنهج الوصفي المسحي، والذي يعدّ من أكثر المناهج ملاءمةً للدراسة الحالية، لاعتماده على وصف الواقع الحقيقي للظاهرة ومن ثم تحليل النتائج وبناء الاستنتاجات في ضوء الواقع الحالي.

مجتمع وعينة الدراسة:

يتكوّن مجتمع الدراسة الحالية من جميع الموظفين في وزارة الصحة بالمملكة العربية السعودية، متضمناً ذلك المدراء في جميع المستويات الإدارية بوزارة الصحة، وأستخدم أسلوب العينة العشوائية البسيطة عن طريق توزيع الاستبيان، حيث أخذت عينة عشوائية بسيطة، والتي حدّدت بالرجوع إلى جدول كريسي ومورجان (Krejcie & Morgan, 1970)، يبلغ عددها (370) موظفاً؛ وبعد التوزيع الميداني على العينة، حصل الباحث على (250) استبياناً لصالح التحليل الإحصائي من مجتمع الدراسة الكلي.

أداة الدراسة:

بعد الاطلاع على الأدبيات، والدراسات السابقة ذات الصلة بموضوع الدراسة الحالية، وفي ضوء معطيات وتساؤلات الدراسة وأهدافها، بُنيت الأداة (الاستبانة)، وتكونت في صورتها النهائية من (33) عبارة، موزعة على محورين أساسيين، والجدول (1) يوضح عدد عبارات الاستبانة، وكيفية توزيعها على المحاور.

جدول (1) محاور الاستبانة وعباراتها.

المحور	عدد العبارات
واقع توظيف ممارسات استخلاص المعرفة في إدارة الأزمات (أزمة كورونا) في وزارة الصحة بالمملكة العربية السعودية.	18
مستوى وعي العاملين في وزارة الصحة بالمملكة العربية السعودية بدور استخلاص المعرفة في إدارة الأزمات (أزمة كورونا).	15
الاستبانة	53 عبارة

أستخدِم مقياس ليكرت الثلاثي للحصول على استجابات أفراد الدراسة، وفق درجات الموافقة التالية: (موافق - محايد - غير موافق)، ومن ثم التعبير عن هذا المقياس كمياً، بإعطاء كل عبارة من العبارات السابقة درجة، وفقاً للآتي: موافق (3) درجات، محايد (درجتان)، غير موافق (درجة واحدة).

أساليب المعالجة الإحصائية:

لتحقيق أهداف الدراسة، وتحليل البيانات التي جُمعت، فقد تم استخدام العديد من الأساليب الإحصائية المناسبة باستخدام الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS). وبعد ذلك حُسِبَت التكرارات، والنسب المئوية؛ للتعرف إلى خصائص أفراد الدراسة، وتحديد استجاباتهم تجاه عبارات محاور الاستبانة والمتوسط الحسابي "Mean"؛ وذلك لمعرفة مدى ارتفاع، أو انخفاض استجابات أفراد الدراسة عن المحاور الرئيسية، والانحراف المعياري "Standard Deviation"؛ للتعرف إلى مدى انحراف استجابات أفراد الدراسة لكل عبارة من عبارات متغيرات الدراسة، ولكل محور من المحاور الرئيسية عن متوسطها الحسابي، واختبار تحليل التباين الأحادي (One Way ANOVA) للتحقق من الفروق بين اتجاهات عينة الدراسة باختلاف متغيراتهم التي تنقسم إلى أكثر من فئتين.

تحليل نتائج الدراسة وتفسيرها

إجابة السؤال الأول: ما واقع توظيف ممارسات استخلاص المعرفة في إدارة الأزمات (أزمة كورونا) في القطاع الصحي في المملكة العربية السعودية؟

جدول رقم (2): استجابات أفراد الدراسة حول واقع توظيف ممارسات استخلاص المعرفة في إدارة الأزمات (أزمة كورونا) في القطاع الصحي في المملكة العربية السعودية مرتبة تنازلياً حسب متوسطات الموافقة.

م	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب
2	تقوم وزارة الصحة بخلق بيئة عمل تفاعلية للتعامل مع (أزمة كورونا).	2.58	0.654	1
8	تقوم الوزارة بتوثيق التجارب والأزمات (أزمة كورونا) السابقة للاستفادة منها في التعامل مع الأزمات (أزمة كورونا).	2.54	0.688	2

3	0.672	2.50	تقوم وزارة الصحة بتعزيز تبادل المعرفة بين الموظفين في جميع المستويات الإدارية للتعامل مع الأزمات (أزمة كورونا).	1
4	0.723	2.50	توفر الوزارة شبكة اتصالات داخلية بين الموظفين.	15
5	0.689	2.48	تعتمد الوزارة على البحث العلمي للحصول على المعرفة واستخلاصها .	4
6	0.695	2.48	تقوم الوزارة ببناء قاعدة معرفية شاملة عن مؤشرات حدوث الأزمات (أزمة كورونا) والعمل على تحديثها باستمرار.	18
7	0.743	2.44	تحفز الوزارة من عمليات التفكير الإبداعي خلال عملية إدارة الأزمات (أزمة كورونا).	5
8	0.693	2.44	تقوم الوزارة بتوفير نظام قادر على دعم الوظائف والمهام خلال عملية إدارة الأزمات (أزمة كورونا).	3
9	0.733	2.40	تقوم الوزارة بتطوير معارف موظفيها من خلال عمليات التدريب لتمكينهم من التعامل مع الأزمات (أزمة كورونا).	7
10	0.731	2.36	تقوم الوزارة بدعم عمليات التعلم المستمر لموظفيها.	11
11	0.762	2.35	تعتمد الوزارة على الموظفين ذوي الخبرة للتعامل مع (أزمة كورونا).	9
12	0.776	2.34	تقوم الوزارة بعقد الاجتماعات واللقاءات بين الموظفين لتبادل المعرفة خلال عملية إدارة الأزمة (أزمة كورونا).	10
13	0.794	2.33	تعقد الوزارة ورش عمل لتطوير معرفة موظفيها.	14
14	0.787	2.32	تحفز الوزارة مشاركة موظفيها في الندوات والمؤتمرات.	13
15	0.748	2.31	تعمل الوزارة على تعزيز الثقة بين العاملين.	17
16	0.758	2.29	تعتمد الوزارة على عملية العصف الذهني للتعامل مع (أزمة كورونا).	6
17	0.739	2.19	تعتمد إدارة (أزمة كورونا) في الوزارة على مبدأ التشاركية واللامركزية.	12
18	0.792	2.05	توفر الوزارة شبكة اتصالات خارجية بين الموظفين.	16
0.502		2.39	المتوسط العام	

يُتضح في الجدول (2) أن الغالبية من أفراد الدراسة موافقون على واقع توظيف ممارسات استخلاص المعرفة في إدارة الأزمات (أزمة كورونا) في القطاع الصحي في المملكة العربية السعودية بمتوسط حسابي بلغ (2.39 من 3.00)، وهو متوسط يقع في الفئة الثالثة من فئات المقياس الثلاثي (من 2.34 إلى 3.00)، وهي الفئة التي تشير إلى خيار موافق على أداة الدراسة.

ويتضح من النتائج في الجدول (2) أن أفراد الدراسة موافقون على اثني عشر من عبارات واقع توظيف ممارسات استخلاص المعرفة في إدارة الأزمات (أزمة كورونا) في القطاع الصحي في المملكة العربية السعودية، رُتبت تنازلياً حسب موافقة أفراد الدراسة عليها كالتالي:

1- جاءت العبارة رقم (2) وهي: "تقوم وزارة الصحة بخلق بيئة عمل تفاعلية للتعامل مع الأزمات (أزمة كورونا)" بالمرتبة الأولى من حيث موافقة أفراد الدراسة عليها بدرجة (موافق) بمتوسط حسابي بلغ (2.58 من 3)؛ وتفسر هذه النتيجة بأن القيادات في وزارة الصحة تحرص على تفعيل المشاركة من الجميع وتفاعلهم مع جهود مواجهة الأزمات (أزمة كورونا)، والتي تحتاج إلى الاستفادة من جميع الجهود والطاقات لمواجهتها؛ ولذلك عادة ما تقوم وزارة الصحة بخلق بيئة عمل تفاعلية للتعامل مع الأزمات (أزمة كورونا).

2- جاءت العبارة رقم (8) وهي: "تقوم الوزارة بتوثيق التجارب والأزمات (أزمة كورونا) السابقة للاستفادة منها في التعامل مع الأزمات (أزمة كورونا)" بالمرتبة الثانية من حيث موافقة أفراد الدراسة عليها بدرجة (موافق) بمتوسط حسابي بلغ (2.54 من 3)؛ وتفسر هذه النتيجة بأن القيادات في وزارة الصحة تحرص على عدم تكرار الأخطاء السابقة في مواجهة أزمة كورونا الحالية للحد من خسائرها، ولذلك عادة ما تقوم الوزارة بتوثيق التجارب والأزمات السابقة للاستفادة منها في التعامل مع الأزمات الحالية كأزمة كورونا.

3- جاءت العبارة رقم (1) وهي: "تقوم وزارة الصحة بتعزيز تبادل المعرفة بين الموظفين في جميع المستويات الإدارية للتعامل مع الأزمات (أزمة كورونا)" بالمرتبة الثالثة من حيث موافقة أفراد الدراسة عليها بدرجة (موافق) بمتوسط حسابي بلغ (2.50 من 3)؛ وتفسر هذه النتيجة بأن القيادات في وزارة الصحة تعمل على الاستفادة من جميع المعلومات المتاحة لمواجهة أزمة كورونا للحد من خطورها على الصحة، ولذلك عادة ما تقوم وزارة الصحة بتعزيز تبادل المعرفة بين الموظفين في جميع المستويات الإدارية للتعامل مع الأزمات (أزمة كورونا)؛ وتتفق هذه النتيجة مع نتيجة دراسة (السلمي، 2018) والتي بينت أن أفراد عينة الدراسة موافقون على مساهمة عمليات إدارة المعرفة في عملية إدارة الأزمات (أزمة كورونا) كما تتفق مع نتيجة دراسة (المطيري، 2017)، والتي بينت وجود علاقة ارتباطية مباشرة بين ممارسات عملية إدارة المعرفة على إدارة الأزمات (أزمة كورونا).

4- جاءت العبارة رقم (12) وهي: "تعتمد إدارة الأزمات (أزمة كورونا) في الوزارة على مبدأ التشاركية واللامركزية" بالمرتبة الرابعة عشرة من حيث موافقة أفراد الدراسة عليها بدرجة (محايد) بمتوسط حسابي بلغ (2.19 من 3)؛ وتفسر هذه النتيجة بأن بعض القيادات في وزارة الصحة تعتمد أسلوب المركزية في القرارات المتعلقة بمواجهة الأزمات (أزمة كورونا)، مما قلل من اعتماد إدارة الأزمات في الوزارة على مبدأ التشاركية واللامركزية.

5- جاءت العبارة رقم (16) وهي: "توفر الوزارة شبكة اتصالات خارجية بين الموظفين" بالمرتبة الخامسة عشرة من حيث موافقة أفراد الدراسة عليها بدرجة (محايد) بمتوسط حسابي بلغ (2.05 من 3)؛ وتفسر هذه النتيجة بأن القيادات في وزارة الصحة تركز على الاتصال الداخلي لمواجهة الأزمات (أزمة كورونا)، مما قلل من اهتمامها بتوفير شبكة اتصالات خارجية بين الموظفين.

إجابة السؤال الثاني: ما مستوى وعي العاملين في القطاع الصحي بدور استخلاص المعرفة في إدارة الأزمات (أزمة كورونا)؟

جدول رقم (3): استجابات أفراد الدراسة حول مستوى وعي العاملين في القطاع الصحي بدور استخلاص المعرفة في إدارة الأزمات (أزمة كورونا) مرتبة تنازلياً حسب متوسطات الموافقة.

م	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب
7	تدريب الموظفين له دور مهم في التعامل مع الأزمات (أزمة كورونا).	2.94	0.284	1
2	القيام بإدارة الأزمات (أزمة كورونا) ضمن بيئة عمل تشاركية.	2.92	0.318	2
4	للبحث العلمي دور مهم في إنجاح عمليات التعامل مع (أزمة كورونا).	2.92	0.318	3
5	يساعد التفكير الإبداعي في التعامل مع الأزمات (أزمة كورونا) بنجاح.	2.92	0.330	4
15	لعملية توثيق التجارب والاستفادة منها دور إدارة الأزمات (أزمة كورونا).	2.92	0.330	5

3	تقوم الإدارات العليا بدعم الثقافة التنظيمية الخاصة بتبادل المعرفة.	2.91	0.340	6
12	تشكل عملية التعلم المستمرة وسيلة لإدارة الأزمات (أزمة كورونا).	2.90	0.345	7
14	يساعد تطوير النظام المستخدم في إنجاز المهام في إدارة (أزمة كورونا).	2.90	0.365	8
11	تزيد ورش العمل من قدرة الموظفين على إدارة الأزمات (أزمة كورونا).	2.88	0.408	9
6	يساعد العصف الذهني في إدارة الأزمات (أزمة كورونا) بصورة أفضل.	2.87	0.393	10
10	تزيد الندوات والمؤتمرات من قدرة الموظفين على إدارة (أزمة كورونا).	2.84	0.466	11
1	لتبادل المعرفة بين الموظفين دور مهم في التعامل مع (أزمة كورونا).	2.84	0.452	12
9	يؤمن الموظفون أن الثقة بينهم تساعدهم في إدارة (أزمة كورونا) بنجاح.	2.83	0.434	13
13	تثمر اللقاءات غير الرسمية بين الموظفين عن حلول للتعامل مع الأزمات (أزمة كورونا).	2.82	0.440	14
8	يتبنى الموظفون استخدام شبكة اتصالات داخلية للتعامل مع الأزمات (أزمة كورونا).	2.72	0.514	15
المتوسط العام		2.87	0.273	

يتضح في الجدول (3) أنّ أفراد الدراسة موافقون على مستوى وعي العاملين في القطاع الصحي بدور استخلاص المعرفة في إدارة الأزمات (أزمة كورونا) بمتوسط حسابي بلغ (2.87 من 3.00)، وهو متوسط يقع في الفئة الثالثة من فئات المقياس الثلاثي (من 2.34 إلى 3.00)، وهي الفئة التي تشير إلى خيار موافق على أداة الدراسة.

ويُتضح من النتائج في الجدول (3) أن أفراد الدراسة موافقون بدرجة (عالية) على جميع عبارات مستوى وعي العاملين في القطاع الصحي بدور استخلاص المعرفة في إدارة الأزمات (أزمة كورونا)، حيث رُتبت تنازلياً حسب موافقة أفراد الدراسة عليها كالآتي:

1- جاءت العبارة رقم (7) وهي: "العمليات تدريب الموظفين دور مهم في التعامل مع الأزمات (أزمة كورونا)" بالمرتبة الأولى من حيث موافقة أفراد الدراسة عليها بدرجة (موافق) بمتوسط حسابي بلغ (2.94 من 3)؛ وتفسر هذه النتيجة بأن عمليات تدريب الموظفين تسهم في تحسين كفاءة العاملين والتقليل من أخطائهم عند التعامل مع الأزمات (أزمة كورونا)، ولذلك لها دور مهم في التعامل مع الأزمة الحالية لفيروس كورونا.

2- جاءت العبارة رقم (2) وهي: "من الضروري القيام بإدارة الأزمات (أزمة كورونا) ضمن بيئة عمل تشاركية" بالمرتبة الثانية من حيث موافقة أفراد الدراسة عليها بدرجة (موافق) بمتوسط حسابي بلغ (2.92 من 3)؛ وتفسر هذه النتيجة بأن مواجهة الأزمات (أزمة كورونا) تتطلب الاستفادة من جميع الجهود، ولذلك فإنه من الضروري القيام بإدارة الأزمات ضمن بيئة عمل تشاركية لمواجهة الأزمة الحالية للفيروس.

3- جاءت العبارة رقم (4) وهي: "للبحث العلمي دور مهم في إنجاز عمليات التعامل مع الأزمات (أزمة كورونا)" بالمرتبة الثالثة من حيث موافقة أفراد الدراسة عليها بدرجة (موافق) بمتوسط حسابي بلغ (2.92 من 3)؛ وتفسر هذه النتيجة بأن البحث العلمي يسهم في تعزيز المعرفة بالأزمات (أزمة كورونا) وكيفية التعامل معها ولذلك عادة ما يكون للبحث العلمي دور مهم في إنجاز عمليات التعامل مع الأزمات، لا سيما أزمة كورونا الحالية؛ وتتفق هذه النتيجة مع نتيجة دراسة وايدر وأوسمتر (Wieder & Ossimitz, 2015)، والتي بيّنت أن جودة إدارة ذكاء الأعمال لها تأثيرات إيجابية مباشرة أو غير مباشرة على جودة البيانات وجودة المعلومات ونطاق حلول ذكاء الأعمال، وأن هذه التأثيرات تؤثر إيجاباً وبشكل غير مباشر على جودة اتخاذ القرار الإداري.

4- جاءت العبارة رقم (13) وهي: "تثمر اللقاءات غير الرسمية بين الموظفين عن حلول للتعامل مع الأزمات (أزمة كورونا)" بالمرتبة الرابعة عشرة من حيث موافقة أفراد الدراسة عليها بدرجة (موافق) بمتوسط حسابي بلغ (2.82 من 3)؛ وتفسر هذه النتيجة بأن الابتعاد عن اللقاءات الرسمية بين الموظفين يتيح المرونة والأريحية في تبادل الخبرات، مما يسهم في إيجاد حلول فاعلة لمواجهة الأزمات (أزمة كورونا).

5- جاءت العبارة رقم (8) وهي: "يتبنى الموظفون استخدام شبكة اتصالات داخلية للتعامل مع الأزمات (أزمة كورونا)" بالمرتبة الخامسة عشرة من حيث موافقة أفراد الدراسة عليها بدرجة (موافق) بمتوسط حسابي بلغ (2.72 من 3)؛ وتفسر هذه النتيجة بأن الموظفين يحرصون على التعاون والتنسيق في مواجهة الأزمات (أزمة كورونا)، ولذلك عادة ما يتبنى الموظفون استخدام شبكة اتصالات داخلية للتشاور بينهم في كيفية التعامل الأمثل مع الأزمات (أزمة كورونا).

توصيات الدراسة:

- على وزارة الصحة تخصيص ميزانية خاصة لاستحداث قسم لإدارة المعرفة والتركيز على عملية استخلاص المعرفة في ظل الأزمات.
- تكثيف الجهود الرامية إلى تعزيز عملية استخلاص المعرفة وتوثيقها في جميع المراحل والعمليات والإجراءات، التي قام بها قيادات وكوادر وموظفو وزارة الصحة بالمملكة العربية السعودية لمواجهة أزمة كورونا.
- تصميم نموذج حديث لاستخلاص المعرفة في ظل الأزمات، وخصوصاً أزمة كورونا، وذلك بعد الاطلاع على النماذج العالمية المطبقة في الدول المتقدمة.
- حث القيادات بوزارة الصحة على عقد ورش عمل لتطوير معرفة موظفيها.
- توجيه القيادات بوزارة الصحة بتحفيز مشاركة موظفيها في الندوات والمؤتمرات.
- حث القيادات بوزارة الصحة على العمل على تعزيز الثقة بين العاملين.
- توجيه القيادات بوزارة الصحة للاعتماد على عملية العصف الذهني للتعامل مع الأزمات.
- توجيه القائمين على إدارة الأزمات (أزمة كورونا) في الوزارة للاعتماد على مبدأ التشاركية واللامركزية.
- حث القيادات بوزارة الصحة على توفير شبكة اتصالات خارجية بين الموظفين.

قائمة المراجع

أولاً: المراجع العربية

ابتسام حسن الزهراني. (2017). الاتجاهات الأدبية في استخلاص المعرفة: مراجعة أدبيات الموضوع. مجلة دراسات المعلومات، 141-174.

أمل بنت عمر خلف الزائدي. (2008). درجة ممارسة أنظمة إدارة المعرفة بمراكز الاشراف التربوي بمحافظة الطائف. بحث منشور، مكتبة الملك فهد الوطنية.

- سامح أحمد الحفنى. (2017). إدارة الأزمات. مجلة البحوث المالية والتجارية، 204-266.
- سعد نافع المطيري. (2017). دور ممارسات إدارة المعرفة في فعالية إدارة الأزمات: دراسة لاتبهاات موظفي الشركة السعودية للكهرباء. رسالة دكتوراه، جامعة الملك عبد العزيز.
- سيف الدين عثمان فتوح، و الشفيح جعفر محمود. (2014). التنقيب في البيانات واتخاذ القرارات نموذج تطبيقي لخزان خشم القرية. جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا.
- فالح بن خلف العجري. (2017). دور إدارة المعرفة في تنمية المهارات الإدارية لدى قيادات الكليات الجامعية بمحافظة الدوادمي. مجلة كلية التربية الأساسية للعلوم التربوية والانسانية، 65-91.
- محمد إبراهيم خليل العطوي. (2010). دور أسلوب القيادة التحويلية في تفعيل إدارة المعرفة و أثرهما: دراسة تطبيقية على شركات البلاستيك للصناعات الإنشائية الأردنية. الأردن: رسالة ماجستير، جامعة الشرق الأوسط.
- محمود جاد الله. (2010). إدارة الأزمات. الأردن: دار أسامة للنشر والتوزيع.
- مفلح بن حامد بن جابر السلمي. (2018). تطبيقات إدارة المعرفة وعلاقتها بأساليب إدارة الأزمات : دراسة مقارنة بين مدينتي الملك عبدالعزيز الطبية والملك سعود الطبية. رسالة دكتوراه، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية.
- ندى صارم. (2019). دور إدارة المعرفة في تحقيق الإبداع الإداري: دراسة حالة برنامج الأغذية العالمي واللجنة الدولية للصليب الأحمر. رسالة ماجستير، الجامعة الافتراضية السورية.
- نضال محمد الزطمة. (2011). دارة المعرفة وأثرها على تميز الأداء: دراسة تطبيقية على الكليات والمعاهد التقنية المتوسطة العاملة في قطاع غزة. رسالة ماجستير، الجامعة الإسلامية- غزة.

ثانياً: المراجع الإنجليزية

- Abuzyead, Z. A., & Sherif, S. F. (2017). The Impact of the Implementation the Concept of Knowledge Management on Security Crisis Management. Review of Public Administration, 1-15.
- Baubion, C. (2013). OECD Risk Management: Strategic Crisis Management. OECD.
- El Hamali, S., Nouali-TAboudjnet, N., & Nouali, O. (2015). Knowledge Extraction by Internet Monitoring to Enhance Crisis Management. researchgate, 1-6.
- Hajric, E. (2018). Knowledge Management System and Practices: A Theoretical and Practical Guide for Knowledge Management in Your Organization. Emil Hajric. Retrieved from https://www.knowledge-management-tools.net/files/A_Synthesis_of_Knowledge_Management_Failure_Factors.pdf
- Kim, Haklea, He, Liang, Di, Ying. (2016). Knowledge Extraction Framework for Building a Large-scale Knowledge Base. **EAI Endorsed Transactions on Industrial Networks and Intelligent System**, 3, pp.1-8.

- Klein, V. B., & Todesco, J. L. (2020). COVID-19 crisis and SMEs responses: The role of digital transformation. *Knowledge and Process Management*.
- Krejcie, R and Morgan, D (1970) Determining sample size for research activities. *Educational and Psychological Measurement*, 30, pp.607-610
- Mohammadali Hosseini, H. K. (2014). Knowledge Management Status in Crisis Management Regarding Eiral Model. *Health in Emergencies and Disasters*, 123-128.
- Omotayo, F. O. (2015). Knowledge Management as an important tool in Organisational Management: A Review of Literature. *Library Philosophy and Practice (e-journal)*, 1-25.
- Porwol, L., Hassan, I., Ojo, A., & Breslin, J. (2015). A Knowledge Extraction and Management Component to Support Spontaneous Participation. *International Conference on Electronic Participation*, 68-80.
- Rouhani, S., Ashrafi, A., Ravasan, A. Z., & Afshar, S. (2016). The impact model of business intelligence on decision support and organizational benefits. *Journal of Enterprise Information Management*, 19 - 50.
- UIC. (2017). Recommendations for Crisis Management. international union of railway. Retrieved from https://uic.org/IMG/pdf/crisis_management_report.pdf
- Wieder, B., & Ossimitz, M.-L. (2015). The impact of Business Intelligence on the quality of decision making – a mediation model. Elsevier, 1163 – 1171.