

أساليب الاكتساب المعرفي وانعكاسها على المعرفة الضمنية

بحث ميداني في مستشفى طوز العام

م.د. يعرب عدنان السعيد / كلية الادارة والاقتصاد / جامعة بغداد
الباحث / محمد قاسم عبد الخالق البيرقدار

المستخلص

يهدف هذا البحث الى معرفة مدى تطبيق مستشفى طوز العام لمفهوم المعرفة الضمنية بأبعادها (النماذج الذهنية، الحدس، الخبرة، المهارة) وأساليب اكتساب المعرفة بأبعادها (التدريب، التناوب الوظيفي، فرق العمل) وقياس وتحليل مدى الارتباط ونوع التأثير بين اساليب اكتساب المعرفي والمعرفة الضمنية للملاكات التمريضية في مستشفى المبحوثة، وكانت الاستبانة الوسيلة الرئيسية لجمع المعلومات التي اعتمدها الباحث، بلغت عينة البحث (٩٠) فردا شملت الملاكات التمريضية، وقد تم استخدام البرنامج الإحصائي spss لغرض اجراء المعالجات الاحصائية، ومن خلال تشخيص وقياس متغيرات البحث، واختبار علاقات التأثير والفروق فيما بينها، تم التوصل إلى مجموعة من الاستنتاجات كان أهمها، يتأثر بعدا الحدس والخبرة بمستوى عالٍ لبعده التناوب الوظيفي لمتغير اساليب الاكتساب لان عمل التناوب الوظيفي هو كسب الممرض خبرات متنوعة حسب تنقله في ردهات المستشفى، وجاء فرق العمل بمستوى تأثير عالي لبعده المهارة وذلك طبيعة العمل الجماعي في تسهيل وتسريع اكتساب المهارة العالية ومشاركتها ضمن فريق العمل الواحد، ويؤثر تدريب بمستوى عالٍ وأكثر على النماذج الذهنية لأنه في عملية تدريب يتم نقل أكثر من نموذج الذهني الى الممرض، وقد قدم الباحث مجموعة من التوصيات أبرزها، العمل على نشر مفهوم اكتساب المعرفة بين جميع الملاكات التمريضية واستيعابهم لمعنى اكتساب وجعله جزءاً من ثقافة المنظمة من خلال التناوب الوظيفي، وتطوير برامج التدريب كماً ونوعاً للملاكات التمريضية لغرض رفع جودة وكفاءة أدائهم على نحو يتيح للمشاركين في هذه البرامج المكثفة الاطلاع على آخر المستجدات في العمل المهني.

المصطلحات الرئيسية للبحث / المعرفة - انواع المعرفة - المعرفة الضمنية - اكتساب المعرفة.



مجلة العلوم
الاقتصادية والإدارية
المجلد ٢٢ العدد ٨٩
الصفحات ٢٩٤-٣١٥

*البحث مستل من رسالة ماجستير ادارة التمريض

المقدمة

تعد المعرفة احد اهم عوامل الانتاج وهي اداتها الحيوية للقيام بوظائفها ومباشرة انشطتها من اجل تحقيق اغراضها وغايتها التي وجدت من اجلها، وتمتلك الملاكات الصحية والتمريضية فيها المهارات والقدرات والخبرات، وكل تلك المعارف تحتاج الى ادارتها بشكل علمي كعملية تحويل المعلومات الى فعل منتج ومعرفة ليست بالعملية السهلة، وليست كل المعارف ذات قيمة لذا ينبغي تحديد المعرفة المفيدة واستخدامها في نشاطات وعمليات المنظمة الصحية، لذلك فان عملية قياس مستوى المعرفة واكتسابها باتت عملية مهمة جدا والاكثر اهمية قياس المعرفة الضمنية التي تتوافر في اذهان وعقول الافراد في المنظمات الصحية، واكتساب المعرفة الضمنية للملاكات التمريضية يؤدي الى رفع مستوى حدسهم وخبراتهم ومهاراتهم وقدراتهم على الابداع والتعاون والتزام بالوقت من اجل اداء خدمة تمريضية للمرضى الراقيين في المستشفيات العراقية، ويمكن القول بأن أهم عناصر النجاح في تبني الادارات للمعرفة والذي يحقق أهداف المنظمة هو نجاح الجزء المتعلق باكتساب المعرفة ، ولتحقيق مفهوم اكتساب المعرفة تحتاج هذه المنظمات الى مناخ تنظيمي مساند وبيئة تعاونية وتحقيق فرق العمل المتجانسة والقادرة على العمل بشكل جماعي من خلال الاتصال فيما بينهم و تغيير بعض السلوكيات لدى الأفراد العاملين عن طريق التدريب.

المبحث الأول / منهجية البحث ودراسات سابقة

يقدم هذا المبحث عرضاً لمنهجية البحث التي تتضمن مشكلة البحث ،اهميتها ،اهدافها، مخططاتها وفرضياتها، فضلا عن التعرف على حدود البحث الزمانية والمكانية، والادوات التي استخدمتها في جمع البيانات والمعلومات، وعرض بعض الدراسات السابقة.

أولاً: مشكلة البحث

ما تزال مستشفياتنا ومؤسساتنا الصحية تعاني من عدم استيعاب فهم تشخيص مكامن المعرفة الضمنية واساليب اكتساب المعرفة ولاسيما في مجتمعنا والتي تختلف فيها متطلبات المعرفة الضمنية وضرورتها على المجتمعات المتقدمة، فإذا ما تم الاهتمام بأساليب اكتساب المعرفة ساعد ذلك المستشفيات على تحقيق ما تسعى اليه من اهداف لأنه اساس بناء فرق عمل ممكنة قادرة على المشاركة بفاعلية فيما بينها وتحسين مستوى اداء الملاكات التمريضية والصحية في تقديم افضل خدمات للمرضى.

لذلك فان مشكلة البحث يمكن ان تتبلور من خلال التساؤلات الآتية:

- ١- ماهية اساليب اكتساب المعرفة وهل يمكن ان تتقاطع او تتكامل مع المعرفة الضمنية في المنظمة ؟
- ٢- هل يمكن متابعة مديات المعرفة الضمنية في مستشفى طوز العام ؟
- ٣- هل عند تبني اساليب اكتساب المعرفة يمكن تحقيق أفضل مديات المعرفة الضمنية للملاكات التمريضية أم لا ؟

ثانياً: أهمية البحث

يكتسب البحث أهميتها من خلال جملة من التساؤلات الآتية:

- ١- تقديم تصور لإدارة مستشفى طوز العام عن اولويات التي يمكن ان تضعها في مجال اكتساب المعرفة الضمنية وتنميتها.
- ٢- مساعدة الاختصاصيين الإداريين والفنيين في المستشفيات العراقية على اكتساب المعرفة الضمنية للملاكات التمريضية وبعتماد منهج علمي متكامل.
- ٣- تعزيز الوعي من خلال إيصال رسالة الى مؤسساتنا الصحية مفادها : ان المؤسسة الصحية اذا أرادت ان تحافظ على هويتها وتضمن بقائها واستمرارها في خضم التغيرات السريعة والتي تتطلب معارف ومهارات متعددة، فينبغي ان تبحث عن المعرفة والمعرفة الضمنية والتي تعد الموجود الاساس للمنظمة في عالم اليوم لان الموجودات الفكرية قوة خفية و كامنة .

ثالثاً: أهداف البحث

في ضوء تحديد المشكلة فان البحث يسعى الى تحقيق الاهداف الآتية :-

- ١- توضيح المضامين والدلالات النظرية والعملية للمعرفة الضمنية واساليب اكتساب المعرفة .
- ٢- معرفة مدى تطبيق المستشفى المبحوثة لمفهوم المعرفة الضمنية .
- ٣- قياس وتحليل مدى الارتباط بين اساليب اكتساب المعرفة وابعادها والمعرفة الضمنية للملاكات التمريضية وابعادها في مستشفى المبحوثة .

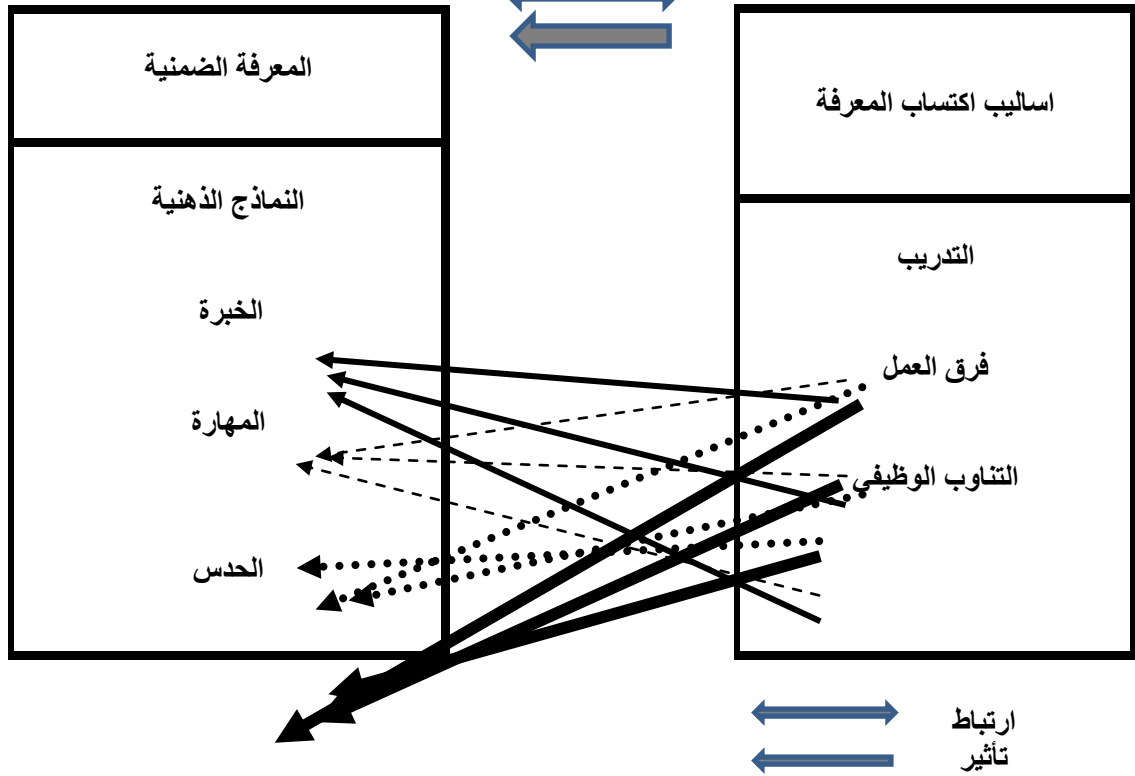
رابعاً: أنموذج البحث "مخطط البحث"

في ضوء مشكلة البحث و أهدافه يمكن بناء أنموذج شمولي مقترح لتشخيص العلاقة بين اساليب اكتساب المعرفة و المعرفة الضمنية للملاكات التمريضية و الذي يوضحه الشكل (1) والذي تم استخلاصه من واقع الدراسات السابقة إذ اشتمل على نوعين من المتغيرات هما :

1- المتغير المستقل : المتمثل باساليب اكتساب المعرفة تم استخلاصه من دراسة (Jana,2013) التي تتجسد بالأبعاد الآتية: التدريب و التناوب الوظيفي و فرق العمل.

2- المتغير المعتمد : المتمثل بالمعرفة الضمنية تم استخلاصه من جهود معرفية للبحث (McAdam,2007) وبحسب أنموذج دراسة الكبيسي (٢٠٠٢) و التي تتجسد بالأبعاد الآتية و هي:-النماذج الذهنية و الحدس و الخبرة و المهارة .

شكل (١) أنموذج البحث



خامساً: فرضيات البحث

لغرض محاولة إيصال البحث الى غايته و أهدافه تم اعتماد و صياغة عدد من الفرضيات الرئيسية و ما انبثق عنها من فرضيات فرعية بما يتلاءم و أنموذج مخطط البحث الافتراضي و كالاتي :

١- الفرضية الرئيسية الاولى: تتباين المعرفة الضمنية و اساليب اكتساب المعرفي بين الملاكات التمريضية بحسب السمات الشخصية لديهم (الجنس، العمر، التحصيل الدراسي، سنوات الخدمة، مكان العمل، عدد الدورات والتقليل بين المهام).

٢- الفرضية الرئيسية الثانية: توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين مكونات اساليب اكتساب المعرفي كمتغير مستقل و المعرفة الضمنية كمتغير معتمد (تابع).

٣- الفرضية الرئيسية الثالثة: يوجد تأثير ذو دلالة معنوية بين مكونات اساليب الاكتساب المعرفي كمتغير مستقل و المعرفة الضمنية كمتغير معتمد (تابع).

سادساً: منهج البحث وحدوده

١- منهج البحث: يمثل تصميمياً للمدخل الذي يمكن من خلاله وضع الخطط لجمع المعلومات التي تجعلها تبين أغراضها بطريقة مبسطة ومتراصة ونظامية. فلقد اعتمد البحث الحالي على المنهج الوصفي التحليلي، إذ يقوم هذا المنهج بتحليل ما هو كائن وتفسيره ويهتم بتحديد الأحوال والعلاقات التي توحد بين الوقائع، ولا يقتصر المنهج الوصفي على جمع البيانات وتبويبها، وإنما يمضي إلى ما هو أبعد من ذلك، لأنه يتضمن جزءاً من التفسير لهذه البيانات، إذ تم ذلك من خلال استبانة تم اعدادها وتطبيقها على عينة قوامها (٩٠) فرداً من مجتمع البحث، واستعمال الاساليب الاحصائية المناسبة لمعالجة البيانات وتحليلها للوصول الى النتائج.

٢- حدود البحث:

أ- الحدود المكانية: تتمثل الحدود المكانية لهذا البحث بمستشفى طوز العام التابعة لدائرة صحة صلاح الدين.
ب- الحدود الزمنية: تعد الحدود الزمانية للبحث هي المدة التي قام بها الباحث بأجراء المقابلات مع الملاكات التمريضية، وتوزيع الاستبانة عليهم، إذ امتدت الحدود الزمانية من ١ / ٧ - ١ / ٩ / ٢٠١٤.
ج- الحدود البشرية: اقتصرت العينة على الملاكات التمريضية في مستشفى طوز العام.

سابعاً: أدوات البحث وأساليب جمع المعلومات

من اجل أن يحقق هذا البحث غاياته، فقد تم الاعتماد في عملية جمع البيانات والمعلومات على الأدوات الآتية:

١- الدراسة الاستطلاعية: وزعت استبانة أولية مفتوحة لعينة من الممرضين في مستشفى طوز العام التابعة لدائرة صحة صلاح الدين بلغ قوامها (١٥) ممرضا جامعي، (١٥) ممرضا فنيا و(١٥) ممرضا ماهرا، وتم اعداد الدراسات الاستطلاعية اعتمادا على الادبيات العربية ذات صلة بالموضوع.

٢- الاستبانة: تم تصميم استبانة كأداة رئيسة للبحث في الحصول على البيانات والمعلومات، وقد روعي في صياغتها البساطة والوضوح في تشخيص متغيرات البحث، إذ تم عرض الأنموذج الأولي على عدد من الخبراء المتخصصين للتعرف على ملاحظاتهم وإجراء التعديلات اللازمة على الاستبانة لسد الثغرات أو الصعوبات التي يمكن أن تواجه أفراد عينة البحث عند وضع إجاباتهم الخاصة بأسئلة الاستبانة. ويظهر الجدول (١) تركيبة الاستبانة وهيكلتها على وفق اقسامها ومتغيراتها الرئيسية والفرعية والمقاييس المعتمدة ومصادرها، وقد تم الاعتماد على مدرج (Likert) خماسي الدرجات، الذي يتراوح مداه بين (١-٥) درجات، وتمثل الدرجات (٤، ٥)، مستوى الاتفاق أو الدرجة العالية، والدرجات (١، ٢)، تمثل مستوى عدم الاتفاق أو الدرجة الواطنة، فيما تمثل الدرجة (٣)، الإجابة المحايدة (اتفق إلى حد ما) أو الدرجة المتوسطة للفقرة المطروحة.

جدول (١) تركيبة الاستبانة المستعملة لقياس المتغيرات المدروسة والفرضيات المختبرة

ت	المتغيرات الأساسية	المتغيرات الفرعية	العبارات	المصدر
١	السمات الشخصية	الجنس، العمر، التحصيل الدراسي، سنوات الخدمة، مكان العمل، عدد الدورات التدريبية، وعدد تنقلات بين مهام الوظيفي.	٧-١	اعداد الباحث
٢	المعرفة الضمنية	<ul style="list-style-type: none"> الحدس الخبرة المهارة النماذج الذهنية 	٨ - ١٢ ١٣ - ١٧ ١٨ - ٢٣ ٢٤ - ٢٧	اعداد الباحث وبالإستفادة من دراسة الكبيسي ٢٠٠٢
٣	اساليب اكتساب المعرفي	<ul style="list-style-type: none"> التدريب فرق العمل 	٢٨ - ٣٤ ٣٥ - ٣٩	اعداد الباحث وبالإستفادة من دراسة شهل ٢٠١٤
		<ul style="list-style-type: none"> التناوب الوظيفي 	٤٠ - ٤٤	اعداد الباحث وبالإستفادة من دراسة عزام ٢٠١٣
		إجمالي الفقرات المتعلقة بالمقياس النهائي	٤٤	

وقد أجرى الباحث الكثير من الاختبارات على الاستبانة، والتي تضمنت الآتي:

١- الصدق الظاهري: يعد الصدق من الشروط الضرورية واللازمة لبناء الاختبارات والمقاييس والصدق يدل على مدى قياس الفقرات للظاهرة المراد قياسها، وان أفضل طريقة لقياس الصدق هو الصدق الظاهري والذي هو عرض فقرات المقياس على مجموعة من الخبراء للحكم على صلاحيتها، وقد تحقق صدق المقياس ظاهرياً من خلال عرض الفقرات على مجموعة من المتخصصين، وبلغ عددهم (٨) ، وقد تم الأخذ بالتعديلات والمقترحات التي تفضل بها الخبراء المحكمين، وكانت نسبة الاتفاق للخبراء على فقرات المقياس (٩٠%) وهي نسبة عالية ، تدلل على قدرة فقرات الاستبانة لقياس الظاهرة المدروسة وفقاً للمتغيرات المحددة فيها.

٢- اختبار الثبات: وهو الاتساق في نتائج المقياس، إذ يعطي النتائج نفسها بعد تطبيقه مرتين في زمنين مختلفين على الأفراد أنفسهم، وتم حساب الثبات بطريقتين:

أ- الثبات بطريقة التجزئة النصفية: تقوم فكرة التجزئة النصفية على أساس قسمة فقرات المقياس على نصفين متجانسين، ولغرض حساب الثبات على وفق هذه الطريقة، تم استخدام جميع استبانات أفراد العينة والبالغ عددها (٩٠) استبانة وتم تقسيم فقرات المقياس البالغ عددها (٣٧) فقرة إلى نصفين ، وتم استخراج معامل ارتباط بيرسون بين درجات النصفين فبلغ (٠.٧٦)، وباستخدام معادلة سبيرمان براون التصحيحية بلغ معامل الثبات بهذه الطريقة (٠.٨٣)، وهو معامل ثبات عالي.

ب- معامل (ألفا) للاتساق الداخلي: يزودنا معامل ألفا بتقدير جيد في أغلب المواقف، وتعتمد هذه الطريقة على اتساق اجابات افراد العينة من فقرة إلى أخرى، ولاستخراج الثبات على وفق هذه الطريقة تم استخدام جميع استبانات البحث البالغ عددها (٩٠) استبانة، ثم استخدمت معادلة (ألفا)، وقد بلغ معامل ثبات المقياس (٠.٨٧)، ويعد المقياس متسقاً داخلياً، لان هذه المعادلة تعكس مدى اتساق الفقرات داخلياً.

ثامناً: مجتمع البحث وعينته

١. موقع إجراء البحث

مستشفى طوز العام: تأسست مستشفى طوز العام في سنة (١٩٥٣) ميلادية كمستوصف وتقع في قضاء طوز خورماتو التي كانت حينها تابعة لمحافظة كركوك واصبحت القضاء فيما بعد تابعة لمحافظة صلاح الدين والتي كانت في حينها تتكون من (ردهة للرجال - ردهة للنساء - صيدلية - ضمام - غرفة للذاتية - مطبخ - غسيل) وفي عام (١٩٥٨) تم تحويل بعض الاجنحة فيها واصبحت مستشفى متكامل نوعاً ما في سنة (١٩٧٠) وتم بناء الطابق الاول شملت (ردهة للأطفال - ردهة للنساء - ردهة للرجال - وغرف للمرضين - مع مجموعتين من دورات المياه الصحية - وصالة ولادة مع احدات بعض التغيرات في الطابق الارضي) وكانت سعتها السريرية (٥٠) سرير وفي سنة (١٩٩٨) تم اجراء ترميم شامل وكلية لبناية المستشفى من الداخل والخارج واجري فيها بعض التحويلات وتم بناء الاستشارية مكونة من مجموعتين من الغرف للأطباء الاستشاريين وغرف للصيدلية مع غرف للمختبر وغرفة للسونار ودورات للمياه الصحية وفي السنة نفسها ايضا تم بناء ردهة للأطفال وكذلك تم بنا دار جاهز للأطباء والطبيبات مع بناء مطبخ وبهو للأطباء والموظفين مع بناء غرفة للإعاشة وبعد عام (٢٠٠٣) تم اجراء ترميمات شاملة في المستشفى وتم بناء بناية الادارة وردهة الطوارئ والمختبر ووحدة الغسيل وبناء مجموعة من الغرف للمهندسين وحماية المستشفى وترميم مطبخ المستشفى وكذلك في عام (٢٠١٢) تم اجراء ترميم شامل لطابق الاول للمستشفى ونظراً لأهمية المستشفى وكونه الوحيد في المنطقة.

٢. العينة المختارة

انسجاماً مع توجهات الدراسة الحالية فقد تم استخدام أسلوب الاستبانة لرصد آراء ومواقف الأفراد . وبما إن كل من بعدي البحث (اساليب اكتساب المعرفي ، المعرفة الضمنية) لهما علاقة بجميع الأفراد العاملين في مهنة التمريض لجميع المستويات في المنظمة الصحية قام الباحث بتوزيع استبانة الاستبانة . وقد بلغ مجموع افراد عينة الدراسة الكلي (٩٠) فرداً من مجموع نماذج الاستبانة الموزعة بصورة مباشرة على (١٠٠) فرداً بعد استبعاد (١٠) استبانة لم تحصل الاجابة عن فقراتها.

المبحث الثاني/ الإطار النظري للبحث

أولاً: مفهوم المعرفة

تعددت وتباينت مفاهيم المعرفة بحسب اصولها ومداخل دراستها ونظرياتها كما جاء في ادبيات الموضوع لا بد من استهدافه لغة.

اشار (كافي:٢٠١٣:٤٩) الى ان المعرفة لغةً هي ادراك وفهم الشيء على ما هو عليه او مجموعة المعارف او العلوم المكتسبة. وفي اللغة الانكليزية فان (knowledge) تعني المعرفة ،العلم ، الاطلاع ، مشتقة من الفعل (know) بمعنى (يعرف، يعلم) (المورد:٢٠٠٣:٦٥).

بههدف استكمال الرؤية الشاملة لمفهوم المعرفة نستعرضها كالآتي:

عرفها (Libeskind:1996) بانها المعلومات التي تكتسب الشرعية من خلال الاختبارات والبراهين (Yolles:2006:197). واذاف (Applehans:1999) انها القدرة على تحويل المعلومات والبيانات الى نشاط فعال (Manish:2009:80). و اشار (Darling, 1996) الى انها موجودات غير منظورة للمنظمة تمثل البنية التحتية والاجتماعية للمجتمع تشمل الخبرة الواسعة واسلوب الادارة والثقافة المتراكمة للمنظمة (جمال:٢٠١٠:٦٦). وحدد (Michael Polanyi:1966) مفهوم المعرفة في جزئين : الاول المعرفة الظاهرة بانها المعرفة مدونة ويمكن نقلها بلغة رسمية ومنهجية، والثاني المعرفة الضمنية تمتلك خاصية شخصية لذلك فان هذه المعرفة من الصعب ايصالها الى الاخرين (Wootton:2014:561) . وعرف (Davenport:1998) المعرفة بانها مزيج من الخبرة والقيم والمعلومات ، وبصيرة الخبير التي تزود باطار عام لتقييم وتكامل ودمج الخبرات الجديدة والمعلومات، منشؤها وتطبيقها في عقول العارفين بها ولا يقتصر وجودها فقط في المنظمة وفي الوثائق والمستندات ولكن ايضا في عمليات وممارسات ومعايير المنظمة والروتين التنظيمي (Blaschke:2008:49) .

واتساقا مع ما سبق يمكن وضع مفهوم للمعرفة بانها مزيج بين الخبرة والمهارة والفهم والادراك والمعلومات والحقائق ، ومساهم اساسي في ديمومة الميزة التنافسية في المنظمة عن طريق المعرفة الضمنية المختزنة في عقول الافراد او عن طريق المعرفة الظاهرة الموجودة في العمليات التنظيمية.

ثانياً: انواع المعرفة

لقد قدم الباحثون والمختصون في ادارة المعرفة، تصنيفات عديدة لأنواع المعرفة، الا ان التصنيف الاقدم للمعرفة والاهم ما قدمه (Michael Polanyi :1966) إذ ميز بين المعرفة الظاهرة والمعرفة الضمنية، وأيده في هذا التمييز (Nonaka:1994:16) :

أ-المعرفة الظاهرة (explicit knowledge) : المعرفة التي يتم تدوينها ونقلها بلغة رسمية ومنهجية.

ب-المعرفة الضمنية (Tacit knowledge) : المعرفة الشخصية والتي تكون من صعب نقلها وصياغتها.

كما جاء (Spender, 1996) تصنيفاً آخر للمعرفة في المنظمات القائمة على المعرفة، حيث يصنف المعرفة الى اربعة انواع :

١. المعرفة الواعية (Conscious Knowledge) التي تتمثل بالحقائق والنظريات والمفاهيم التي تعلمها الفرد أو اكتشفها بالخبرة (وهي معرفة ظاهرة) .

٢. المعرفة الموضوعية (Objective Knowledge) وهي معرفة يتقاسمها أفراد المؤسسة (وهي معرفة ضمنية) وتتمثل بجسد المعرفة المهنية المشتركة.

٣. المعرفة الآلية (Automatic Knowledge): وهي معرفة يكتسبها الفرد خلال العمل (وهي معرفة ضمنية) وتتمثل بالمهارات والمواهب والآراء الشخصية.

٤. المعرفة التجميعية (Collective Knowledge) وهي معرفة ضمنية أيضاً تتمثل بمعرفة الجماعة الكامنة (عبد نايف:٢٠١٢:٥٤).

وخلاصة القول، يلاحظ انه على الرغم من التصنيفات واختلاف تسمياتها، فإنها تدور في اطار المعرفة الظاهرة والمعرفة الضمنية وهما الاكثر استخداماً وشيوعاً.

ثالثاً: المعرفة الضمنية

١. مفهوم المعرفة الضمنية

ان بدايات الاولي للمعرفة الضمنية ترجع الى الفيلسوف الهنكاري (Michael Polony,1958 - 1966) اذا انه اوضح (اننا نعرف أكثر مما يمكننا أن نقول) (Ryan:2013:1615). وبعد الفيلسوف الهنكاري جاء (Nonaka&Takeuche:1995:8) الذي يري ان المعرفة الضمنية هي شخصية بدرجة عالية وتصعب صياغتها الامر الذي يجعل من الصعب ايصالها ومشاركتها مع الاخرين، وانها تكون مغروسة وبعمرق في افعال الفرد وتجاربه فضلا عن كونها مغروسة وبعمرق في افكاره وقيمه وعواطفه التي يعتقها جميعها .

وعرف (Saint-Onge:1996) بان المعرفة الضمنية تتضمن الحدس والمنظورات والمعتقدات والقيم التي يكونها الافراد كنتيجة لتجاربههم، (Busch:2008:41). و قدم (Arora, 1996) وصفا للمعرفة الضمنية بانها الاجزاء من التكنولوجيا غير مرمرزة ضمن ادلة وبعبارة اخرى هي المعرفة غير الملموسة مثل المهارات التي تنتقل بين العاملين (قاعدة الابهام) والحيل الاخرى في المهنة (Refaiy:2009:4). بينما يري (Bennet:1998) ان المعرفة الضمنية هي مخزن فردي للخبرة العملية التي يتم جمعها عبر السنين من خلال التجارب والتفاعل مباشر ضمن مجال المهنة(Njiraine:2012:27). ويرى (Gore &Gore:1999) ان المعرفة الضمنية ليست سهلة تعبير عنها بل انها شخصية الى درجة كبيرة ومن الصعب صياغتها، ومتجذرة في الخبرة ، والاتجاهات وقيم وانماط السلوكية للافراد (Colon:2012:5) . وعرف (Zhang:2013:1008) بأنها المعرفة التي تدخل في اصدار السلوكيات وتكوين الحالات الذهنية ولكن لا يمكن الدخول اليها بصورة طبيعية وذلك في حالة الوعي.

وبهذا يمكننا تعريفها بكونها المعرفة المبنية بالاساس على الخبرات الشخصية والقواعد البديهية والمكتسبة لأداء عمل ومن ثم لا يمكن التعبير عنها بسهولة ويصعب نقلها الى الاخرين إلا بعد المشاركة فيها بطرائق كالملاحظات والأحاديث .

٢. خصائص المعرفة الضمنية:

لما كانت المعرفة الضمنية مورداً حيويماً من موارد المنظمة فإنها لا تأتي من فراغ ولا تعيش في فراغ فالمعرفة تتميز بالعديد من الخصائص والسمات التي تؤثر بشكل مباشر على طريقة وأسلوب إدارتها والتعامل معها، حيث بين (Chaparro:2012:72) ثلاث خصائص للمعرفة الضمنية (الذاتية، الانتقالية، المخفية) ويرى (Henckel & Herkommer :2009:14) ان المعرفة الضمنية ذات خاصية الزوالية بينما اشار (Sloan:2006:134) الى انها ذات خاصية اللحظية وكما يأتي:

١. الذاتية لأنها تخضع للمؤشرات الشخصية ، وتكون دقيقة المحتوى، صعبة التلقين او التوصيل لغير المختصين وتحتاج الى لغة معينة لتسهيل صياغتها وتلك الصفات تجعل من المعرفة الضمنية شخصياً ذا قيمة ومن ثم فهي ثمينة وهناك صعوبة في جمعها .

٢. الانتقالية: الشخص قد يجرب اسلوباً معيناً في تنفيذ مهمة ما فاذا نجح فانه يفكر تلقائياً في امكانية نقل المعرفة الى مهمة اخرى والمنظمات تقوم بتعميم تجاربها الناجحة ونقل المعرفة البناءة بين مواقعها او فروعها او اقسامها.

٣. الزوالية ان قيمة المعرفة الضمنية واهميتها عرضة للتغيير والزوال بعد تدوينها، والسباق بين المتنافسين في مجال امتلاك التقنيات الجديدة واختراع التقنيات اضافية يمكن ان ينهي قيمة ما تملكه منظمة اعمال من خلال ميزه تنافسية عالية وربحية كبيرة .

٤.المخفية ان المعرفة تتولد في عقلية الانسان وليس على الورق وعندما تتم وتنتهي فان الناتج المعرفي يخترن في العقل وقد لا يخرج صاحبه وان فهم هذه الخاصية مهم لنجاح برنامج ادارة المعرفة .

٥. اللحظية ان المعرفة الضمنية لا احد يستطيع التنبؤ بالضبط متى سيتم توليد اخرى جديدة وان الطبيعة المعرفة اللحظية لا تعني العشوائية وعدم امكانية ادارتها، اذ المطلوب هو تهيئة المناخ لتوليدها مع بقاء الجهل بتوقيته او مدى فائدته (البغدادي، العبادي، ٢٠١٠: ٢٤٥).

٣. أهمية المعرفة الضمنية

أن أهمية المعرفة الضمنية على حسب رأي أغلب المتخصصين والمعنيين يمكن أن تتحدد بالآتي:
المعرفة الضمنية هي المورد الاستراتيجية الأكثر أهمية التي تمتلكها الشركات (Zack:2009:135). وانها سوف تصبح قاعدتها الوحيدة التي يمكن تجديدها وادامتها لفعاليات المنظمة وقدرتها على التنافس (Thuy:2011:2). ويرى (Anumba:2005:53) أن حوالي (٨٠%) من المعرفة المهمة هي ضمنية (Tacit) ولا يمكن تدوينها، وهو على مستوى الأفراد والجماعات والمنظمات ، وان ١٥ إلى ٢٠% فقط من قيمة المعرفة عادة ما يتم حفظها وتدوينها او جعلها ملموسة على شكل كتب وقواعد بيانات وتسجيلات الصوتية او مقاطع فيديو او غيرها من المعرفة الظاهرة (Mishra:2009:50). واكد (Brown and Duguid, 1998) ان الكفاءة الجوهرية للمنظمة هي اكثر من المعرفة الظاهرة (Know-What) وانها تتطلب المعرفة الضمنية (know-how) لوضع المعرفة الظاهرة في الممارسات (Mahroelian:2012:305). جاء (Birchall:1999) ان المؤلفات او الادبيات الموجودة حالياً بخصوص المعرفة تؤكد على أهمية المعرفة الضمنية ليس فقط كشكل من اشكال الميزة التنافسية والاستراتيجية بل وانها مرتبطة بالتعلم والابداع والتطوير المنتج (Haldin-Herrgard:2004:2).

٤. مصادر المعرفة الضمنية:

بعد الاطلاع على العديد من وجهات النظر وأراء الباحثين ومنهم (Chilton:2014:69) وبما جاء بالتعلم التنظيمي بانها عملية اكتساب المعلومات ونشر المعرفة وتفسير المشاركة المعرفة وخرزنها بوصفها الذاكرة التنظيمية، وان رأس المال البشري والتعلم التنظيمي هما مصدر تدفق المعرفة الضمنية والابداع في المنظمات واتفاقاً مع ما سبق يمكن وضع مصادر المعرفة الضمنية الرئيسية كالآتي:

أ- رأس المال البشري:

يعد الفرد العامل في اي مجال هو مصدر للمعرفة الضمنية ولكن ليس كل العاملين في محيط العمل الانتاجي اذ يشمل فقط العاملين الذين يمتلكون معارف وخبرات في كيفية انجاز الاعمال ذات الطبيعة الخاصة والتي تتطلب ابداعاً في العمل (المهيرات:٢٠١٢:١٦). جاء (Massingham:2008:543) ان الراس المال البشري هو المعرفة التي يمتلكها الموظفين ويتم الحصول عليه في المستوى التنظيمي عن طريق المشاركة بين الكفاءة والخبرة، وتقاس قيمته من حيث الانشطة التي تمكن الموظفين من الاداء ومصادر المعرفة الضمنية المتاحة للمنظمة لتوليد المعرفة الجديدة وحل المشاكل وتطوير قدرات الموظفين. وأشار (O'Sullivan:2009:122) الى ان رأس المال البشري هو المعرفة الضمنية في اذهان الافراد تكتسب بشكل اساسي من خلال التعليم والتدريب والخبرة.

ب- الذاكرة التنظيمية:

تعد الذاكرة التنظيمية دالة على المثابرة والإدانة للمعرفة في المؤسسة ، وأنها توجد في ستة أماكن رئيسية فيها هي: الموارد البشرية والثقافة التنظيمية والهياكل التنظيمية والبيئة التنظيمية والتحول التنظيمي والأرشيف الخارجي (العمرى:٢٠١١:١٠١). ويرى (Jones:2003:55) انها تمثل مخزناً ديناميكياً للمعرفة الضمنية والأفكار والخبرات ذات أهمية الحاسمة في بيئة متغير باستمرار وانها ستكون خبرة قيمة والمعرفة للعاملين في المنظمة. وبنفس اتجاه اتفق (Sebastian:2010:154) انها تمثل جميع المعرفة في المنظمة ومنها الضمنية (استناداً على الخبرة الموظفين) والبيانات والمعلومات التي يمكن خزنها في ارشيف الشركة.

ت- التعلم التنظيمي:

كما يتعلم الانسان فان المنظمات تتعلم وفي هذا التعلم فان الانسان (الفرد) يكتسب فهماً لما حوله في البداية ومن ثم قدرة ليصبح هو الجدارة التي تعتمد عليها المنظمة. التعلم التنظيمي هو جهد متواصل تمارسه المنظمة في بناء المعرفة الضمنية وتنظيمها وتحسينها بهدف الوصول إلى معانٍ مشتركة يمكن الاستفادة منها في حل المشكلات التي تواجهها (ديوب:٢٠١٣:١٣٠). وأشار (Dodgson:1993) الى ان التعلم التنظيمي وسيلة المنظمة لتنظيم المعرفة حول أنشطتها وضمن ثقافتهم وتطوير الكفاءة التنظيمية من خلال تحسين استخدام المهارات واسعة من خلال العاملين لديها (OECD:2010:20).

٥. ابعاد المعرفة الضمنية:

توضيح الابعاد المكونة للمعرفة الضمنية طبقاً لآراء (McAdam,2007:44) وبحسب دراسة الكبيسي (٢٠٠٢) و التي تتجسد بالابعاد الآتية:

أ- الخبرة :

الخبرة يختزل ضمنها مفهوم المعرفة او المهارة لكن بأسلوب فطري عفوي عميق وعادة يكتسب الانسان الخبرة من خلال المشاركة في العمل المعين وغالباً ما يؤدي تكرار هذا العمل الى تعميق هذه الخبرة. واكد (Brown & Duguid :1998) انها غالباً ما يتم التعبير عنها على انها القدرة على وضع خبرات ومعارف المرء في العمل ونتاج من خلال التجارب (Al-Qdah:2013:4111). بينما يرى (Nelson & Winter,1985) الخبرة التنظيمية بانها المعرفة التنظيمية المكتسبة روتينياً (او اللاوعي) في العمليات والاجراءات ومن خلال البناء الاجتماعي والاتصالات لإبقاء عضوية الافراد المعنيين في المنظمة (Hall:2003:4). وبهذا يمكننا تعريف الخبرة بانها التراكم العلمي الذي يكتسبه الشخص عبر التعلم الرسمي او الحياة العلمية وتشمل القدرات الأساسية والموهبة.

ب- الحدس:

يشبه البعض المنظمة بالإنسان ومثلما للمنظمة مجموعة من الأهداف تبغي تحقيقها فالإنسان كذلك، كما إن عملية تركيزه على الأهداف ذاتها تحتاج إلى اتخاذ مجموعة من القرارات قد يعتمد بعضها على الحاسة السادسة التي اسماها بالحدس، والحدس intuition في اللغة هو الظن والتخمين والتوهم والنظر الخفي، أما اصطلاحاً فهو شكل خاص من أشكال النشاط المعرفي، أو المقدره على فهم الحقيقة مباشرة دون استدلال منطقي تمهيدي، حيث يدرك به ما هو معقول وما هو وراء العقل أي ما هو منطقي وما هو غير منطقي (الحدراوي، ٢٠١٣: ١٢١). وبهذا يمكننا تعريف الحدس بانها الخبرة المكثفة والتي تعمل وفق القواعد التجريبية.

ت- المهارة:

اذ ان الدراسة الأكاديمية التي تعلمها الفرد خلال حياته وتراكم الخبرات لا يكفي لوحده بدون ان يزرع في مجال العمل ويتحول الى مهارة يمتلكها الفرد تمكنه من التغلب على صعوبة العمل ومواجهة التحديات ، ومن هنا نجد انه لا بد من التعرف على مفهوم المهارة وانواعها. وتسمى المهارة بالإغريقي (Techno) بمعنى التقنية ، هي مصطلح يستعمل ليشير الى الخبرة التي تم تطويرها عبر دروس التدريب والتعليم ، وهي لا تتضمن فقط المهارات الحرفية أو التجارية المكتسبة في العمل، ولكنها أداء رقمي عالي في عدة حقول مثل التطبيقات المتخصصة ، الفنون، الألعاب (حسين:٢٠٠٧:٧٦). وبهذا يمكننا تعريف المهارة بانها قدرة الشخص على أداء شيء ما أو أمكانية إعادة ما يعمل به بإتقان وقد تكون المهارة معنوية أو بدنية .

ث- النماذج الذهنية:

أغلب الأحيان يكون المدخل العقلاني محدوداً عندما ينظر إلى المنظمات التي تواجه التعقيد والدينامكية المرتفعة بسبب تركيز هذا المدخل على الحاضر والنجاحات التي جرى تحقيقها سابقاً، اذ ان النجاحات التي تم تحقيقها في السابق وما ينجح حالياً ليس بالضرورة ان ينجح في المستقبل، ولهذا السبب تحتاج منظمات الأعمال إلى نماذج ذهنية جديدة من أجل توقع المستقبل والاستعداد له، عبر تقديم نماذج ذهنية للنهج الفردي (individualism)، النهج الجماعي (collaboration) والإبداعية، والنماذج الذهنية موجه نحو المجتمع والبيئة فضلاً عن الاقتصاد (السعيد، ٢٠١٠: ٦٠). وبهذا يمكننا تعريف النماذج الذهنية بانها أفكار ومفاهيم تصف كيف يفكر شخص ما في شيء معين .

رابعاً: اكتساب المعرفة

١. مفهوم اكتساب المعرفة

اكتساب المعرفة يندرج تحت هذا السياق توليد Generation، أو أسر Capturing ، أو شراء Buying ، أو تكوين Creating ، أو اكتشاف Discovering أو امتصاص Absorb المعرفة أو الاستحواذ Acquiring وجميعها تشير الى التوليد والحصول على المعرفة ولكن بأساليب ومن مصادر مختلفة (الكبيسي: ٢٠٠٢: ٧٢). وأشار (عبد الرسول: ٢٠٠٩: ٢٢٠) الى ان عملية التشارك المعرفي تمثل نقل المعرفة من قبل المصدر ثم اكتساب المعرفة من قبل المستلم مما قد يؤدي الى تغير في السلوك او تطوير المعرفة جديدة ، وهذا يدل على ان اكتساب المعرفة جزء من عملية المشاركة في المعرفة .

عرف (Kidd:1987) ان اكتساب المعرفة كممارسة تشمل الجمع والاستنباط والتوليد والتحليل والتحقق عن الصحة المعرفة وتفسير المعرفة التي يستخدمها الخبراء المعرفة لحل المشاكل في المشاريع ادارة المعرفة (Sitali:2008:18). وهذا يتفق مع رأي (Liou:1990) بان اكتساب المعرفة عملية استخراج وهيكلية وتنظيم المعرفة، من الخبرة البشرية، لذلك فان الخبرات الحل المشاكل يمكن التقاطها وتحويلها الى اشكال قابلة للقراءة (Ronald:2006:5). اشار (pjb:2001:1) ان اكتساب المعرفة عملية التي يتم بموجبها المنظمات تحديد اكتساب المهارات والمعلومات الاستراتيجية اللازمة لتنفيذ الانشطة المنظمة يوماً بعد يوم. وعرف (Marjorie:2012:2) بانها القدرة على نقل المعرفة التي تجمعت من قبل احدى المنظمات بحيث يتم الحصول عليها بعدة وسائل. وجاء (Royal:2013:6) انها تمثل التطوير او تكوين المهارات، الافكار، والعلاقات. وان اكتساب المعرفة تشمل التفاعلات الخارجية للمنظمة والممارسات الداخلية مثل التفاعلات الموظفين ونظم قواعد البيانات والتدريب والتطوير (Bun et al:2014:666). وبهذا يمكننا تعريف اكتساب المعرفة بانها اساليب المستخدمة من قبل المنظمة للاكتساب المعرفة جديدة عن طريق التدريب والتطوير فضلا عن رغبة الأفراد في المنظمة لتبادل كل ما يمتلكون من معرفة مع زملائهم من خلال الثقة المتبادل بينهم وثقافة المنظمة.

٢. أهمية اكتساب المعرفة

أصبحت المنظمات بأمر الحاجة إلى الاستغلال الأمثل لمعرفتها، وما متيسر لديها من المعلومات، وذلك بهدف خلق الميزة التنافسية المستدامة وأن الحصول على المعرفة هي عملية إضافة القيمة على المعرفة السابقة من خلال الابتكار والإيجاد، وإذا لم تحصل المنظمة على المعرفة الجديدة فأنها لن تدوم على قيد الحياة (القيسي: ٢٠٠٨: ٥٦). ويرى كل من (Poulymenakou & Cornford1990) ان اهمية اكتساب المعرفة لا يقتصر على تهيئة الوثائق لحالات حل المشاكل الماضية والرجوع اليها في المستقبل ولكن وبشكل مساوي لتصور المشكلة والية تدعيم الأفراد لتعامل مع سيناريو معين (Sitali:2008:42). ويرى (Soo:2002:1) هناك علاقة ايجابية بين اكتساب المعرفة وكل من القدرة على حل المشكلات وخلق المعرفة الجديدة واداء المنظمات. مما يدل على اهمية اكتساب المعرفة في حل المشكلات وخلق المعرفة وكذلك دورها في تحسين الاداء المنظمات. وأشار (Amiryany:2008:2) الى انها وسيلة ذات اهمية متزايدة للمنظمات من خلال الحصول على المعرفة وقدرات جديدة، وانها تحسن من مركز التنافسي للمنظمة عن طريق التعلم ونقل المهارات الفنية.

٣. اساليب اكتساب المعرفة

توضيح اساليب اكتساب المعرفة طبقاً لآراء كل من (kausar:2013:20) و (Jana:2013:6) والتي تتجسد بأساليب الآتية:

أ- التدريب:

تهتم المنظمات بالتدريب لان ما ينفق فيه يمثل استثماراً في الموارد البشرية، اما على مستوى الفرد فنظهر اهمية التدريب في زيادة المعارف والمهارات، الامر الذي يؤدي الى رفع قدرة الفرد على العمل (الطار، ٢٠١١، ١). اشار (Keyes:2006:42) ان التدريب مجموعة كبيرة ومتنوعة من الانشطة المصممة لتسهيل التعلم (المعرفة، والمهارات، والقدرات أو الكفاءات)، ويمكن أن تشمل المنهجيات: التدريس في الفصول الدراسية، والمحاكاة ولعب الأدوار، والتعليم القائم على شبكة الانترنت. ويرى (Sitali:2011:4) ان التدريب والتطوير عمليتان تزودان الموظفين بالمعرفة التشغيلية المفيدة ذات العلاقة بالعمليات التنظيمية. وبهذا يمكننا تعريف التدريب عملية التي يتم من خلالها تعليم الأشخاص المهارات وإعطائهم المعرفة الضمنية والسلوك اللازم حتى يتمكنوا من تنفيذ مسؤولياتهم من خلال المقاييس المطلوبة.

ب- فرق العمل:

تعد فريق العمل بانهم مجموعة يتم تكوينها لتحقيق اهداف معينة ويتم الاتفاق عليها مسبقاً من خلال خطة واضحة وادوار محددة ومعروفة للأعضاء ويتوقف نجاح الفريق على رغبة والتزام اعضاء الفريق في العمل ومدى استجابتهم لمتطلبات العمل فاذا توفرت كل هذه المعطيات فانه يكون قادراً على تحويل المعرفة بفاعلية وكفاءة (جرادات، ٢٠١١، ١٠٢). ان وجود فرق العمل يدعم العمل الجماعي التعاوني، ويسهل المشاركة في المعرفة والافكار والوثائق والجدولة، كما يساعد على العصف الذهني لغرض الاستخدامات المستقبلية مما يمكن المنظمة من تنفيذ تطبيقات تعاونية بسهولة (الطاهر، ٢٠١٢، ١٩٤). وبهذا يمكننا تعريف فرق العمل بأنها مجموعة صغيرة من الأفراد ذوي المهارات والمعرفة الضمنية المتكاملة الذين يعملون معاً لإتمام أهداف مشتركة في الوقت الذي يحملون أنفسهم المسؤولية المتبادلة.

ت- التناوب الوظيفي:

يعد التناوب الوظيفي مدخلا اداريا منظما بموجبه يتم تنقل الموظف بين عدة وظائف متصلة ومرتبطة بعمله الاساسي داخل المنظمة ولمدة تتراوح من ستة اشهر الى سنة (العبادي:٢٠٠٨:٣). وأشار (Sitali:2011:61) ان التناوب الوظيفي نشاط يهدف إلى تعريف الموظفين على ادوار متعدد المهام لأغراض اكتساب مختلف المعارف ومهارات التشغيلية لتنفيذ عدة مهام في المنظمة، والغرض من ذلك هو السماح للتدفق المعرفة وحفظ المعرفة التشغيلية الحيوية بين الموظفين. وبهذا يمكننا تعريف التناوب الوظيفي عملية انتقال منظم للموظف من وظيفة الى اخرى لمدة زمنية معينة بهدف اكساب الموظف المعرفة الضمنية والمهارات المختلفة وتحسين ادائه والتقليل من الملل والاحترق الوظيفي.

المبحث الثالث/ اختبار فرضيات البحث

أولاً: الفرضية الرئيسية الاولى

١. تتباين المعرفة الضمنية واساليب اكتساب المعرفة بين الملاكات التمريضية بحسب السمات الشخصية لديهم (الجنس، العمر، التحصيل الدراسي، سنوات الخدمة، مكان العمل، عدد الدورات والتنقل بين المهام).
أ- يتباين استخدام المعرفة الضمنية بين الملاكات التمريضية في المستشفى بحسب السمات الشخصية لديهم (الجنس، العمر، التحصيل الدراسي، سنوات الخدمة، عدد الدورات، مكان العمل، التنقل بين المهام) واختبار العلاقة بحسب المعلومات الديمغرافية لاستخدام المعرفة بين الملاكات سنستخدم اختبار مربع كاي (x2) وكانت النتائج كما يأتي:

جدول (٢) نتائج اختبار العلاقة بحسب المعلومات الديموغرافية لاستخدام أنماط المعرفة الضمنية

المتغيرات الديموغرافية	قيمة مربع كاي المحسوبة	درجة الحرية	قيمة مربع كاي الجدولية مستوى دلالة (٠.٠٥)	الدلالة
الجنس	٠.٨٩١	١	٣.٨٤	لا توجد فروق معنوية
العمر	٢.٠٣٠	٣	٧.٨٢	لا توجد فروق معنوية
التحصيل الدراسي	٧.٨٧٤	٣	٧.٨٢	توجد فروق معنوية
سنوات الخدمة	١١.٦٩٤	٥	١١.٠٧	توجد فروق معنوية
مكان العمل	٤.٩٥٨	٣	٧.٨٢	لا توجد فروق معنوية
عدد الدورات	٦.٢٨٩	٢	٥.٩٩	توجد فروق معنوية
عدد التنقلات بين المهام	٦.٤١٢	٢	٥.٩٩	توجد فروق معنوية

وبصورة عامة يمكن القول قد تحققت الفرضية الأولى القائلة (تتباين المعرفة الضمنية بين الملاكات التمريضية بحسب السمات الشخصية لديهم (الجنس العمر، التحصيل الدراسي، سنوات الخدمة، مكان العمل، عدد الدورات والتنقل بين المهام). على مستوى التحصيل الدراسي وسنوات الخدمة وعدد الدورات والتنقل بين المهام، لكن رفضت على مستوى الجنس و العمر ومكان العمل.

ب- يتباين استخدام أساليب اكتساب المعرفة الضمنية بين الملاكات التمريضية في المستشفى بحسب السمات الشخصية لديهم (الجنس، العمر، التحصيل الدراسي، سنوات الخدمة، عدد الدورات، مكان العمل، التنقل بين المهام) واختبار العلاقة بحسب المعلومات الديمغرافية لاستخدام أساليب اكتساب المعرفة بين الملاكات استخدم اختبار مربع كاي (x2) وكانت النتائج كما يلي:



أساليب الاكتساب المعرفي وانعكاسها على المعرفة الضمنية بحث ميداني في مستشفى طوز العام

جدول (٣) نتائج اختبار العلاقة حسب المعلومات الديموغرافية لاستخدام أنماط أساليب اكتساب المعرفة

المتغيرات الديموغرافية	قيمة مربع كاي المحسوبة	درجة الحرية	قيمة مربع كاي الجدولية (مستوى دلالة ٠.٠٥)	الدلالة
الجنس	١.٥٥٨	١	٣.٨٤	لا توجد فروق معنوية
العمر	١.٦٨٩	٣	٧.٨٢	لا توجد فروق معنوية
التحصيل الدراسي	٨.٧٢٤	٣	٧.٨٢	توجد فروق معنوية
سنوات الخدمة	١١.٧١٢	٥	١١.٠٧	توجد فروق معنوية
مكان العمل	٤.٣٥٦	٣	٧.٨٢	لا توجد فروق معنوية
عدد الدورات	٦.١٦١	٢	٥.٩٩	توجد فروق معنوية
عدد التنقلات بين المهام	٧.٦٤٨	٢	٥.٩٩	توجد فروق معنوية

وبصورة عامة يمكن القول قد تحققت الفرضية الأولى القائلة (تتباين أساليب اكتساب المعرفة الضمنية بين الملاكات التمريضية بحسب السمات الشخصية لديهم (الجنس، العمر، التحصيل الدراسي ، سنوات الخدمة، مكان العمل، عدد الدورات ، التنقل بين المهام). على مستوى التحصيل الدراسي وسنوات الخدمة وعدد الدورات والتنقل بين المهام، لكن رفضت على مستوى الجنس و العمر ومكان العمل.

٢. الفرضية الرئيسية الثانية :-

توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين أساليب اكتساب المعرفة بأبعادها الفرعية مع المعرفة الضمنية وأبعادها ضمن عينة البحث في مستشفى الطوز العام، إذ يتضح من الجدول (٤) حيث يتمثل المستوى الأفقي المعرفة الضمنية وأبعادها الرئيسية (الحدس، المهارات، الخبرة ، النماذج الذهنية)، والمستوى العمودي تناول أساليب اكتساب المعرفة بأبعادها والتي تتضمن (تدريب العاملين ، فرق العمل، التناوب الوظيفي)، وبعد مقارنة قيمة معاملات الارتباط ظهرت النتائج الآتية : بلغ معامل الارتباط (سبيرمان) بين إجمالي أساليب اكتساب المعرفة و إجمالي أبعاد المعرفة الضمنية (٠.٤٩٧**) وهو معنوي عند مستوى دلالة (٠.٠٠١)، وظهرت أعلى علاقة ارتباط معنوية بين إجمالي أساليب اكتساب المعرفة مع المهارات إذ بلغت (٠.٤٢٠**) وهي معنوية عند مستوى دلالة معنوية (٠.٠٠٠)، وبلغ معامل الارتباط بين أساليب اكتساب المعرفة وبعد الخبرة (٠.٣٨٤**) وهي معنوية عند مستوى دلالة معنوية (٠.٠٠٠)، وبلغت قيمة معامل الارتباط بين أساليب اكتساب المعرفة وبعد الحدس (٠.٣٧٥**) وهي معنوية عند مستوى دلالة معنوية (٠.٠٠٠)، بينما حققت العلاقة بين إجمالي أساليب اكتساب المعرفة والنماذج الذهنية، أدنى مستوى لها حيث بلغ معامل الارتباط (٠.٢٤٧**) عند مستوى دلالة معنوية (٠.٠١٩) وكان هناك عدد من العلاقات المعنوية بين إجمالي أبعاد المعرفة الضمنية وإجمالي أساليب اكتساب المعرفة تمثلت بجميع أبعاد أساليب الاكتساب وبلغ عدد العلاقات المعنوية (١٠) علاقة من أصل (١٢) وهي تشكل أهمية نسبية قدرها (٨٣.٣%) ويتبين من ذلك أن هناك علاقة معنوية ذات ارتباط قوي ودال معنويا وإيجابياً، مما يوجد مسوغاً قوياً لقبول الفرضية الرئيسية.

جدول رقم (٤) ارتباط أبعاد أساليب اكتساب المعرفة مع أبعاد المعرفة الضمنية

العلاقة المعنوية	العدد	الأهمية النسبية	إجمالي المعرفة الضمنية	النماذج الذهنية	المهارات	الخبرة	الحدس	أبعاد المعرفة الضمنية	
								أساليب اكتساب المعرفة	العدد
75 %	3		0.336**	0.197**	0.265*	0.124	0.242*	تدريب العاملين	
			0.001	0.000	0.012	0.245	0.021		
75 %	3		0.327**	0.018	0.106**	0.255*	0.227*	فرق العمل	
			0.002	0.863	0.044	0.015	0.031		
100 %	4		0.390**	0.289**	0.273**	0.301**	0.382**	التناوب الوظيفي	
			0.000	0.000	0.009	0.004	0.000		
100 %	4		0.497**	0.247*	0.420**	0.384**	0.375**	إجمالي أساليب اكتساب	
			0.001	0.019	0.000	0.000	0.000		
83.3 %	10		3	2	3	2	3	العلاقة المعنوية	العدد
			100 %	66.6 %	100 %	66.6 %	100 %		

*معنوي عند مستوى معنوية ٠.٠٥

** معنوي عند مستوى معنوية ٠.٠١

٣. الفرضية الرئيسية الثالثة :

يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لأساليب اكتساب المعرفة في المعرفة الضمنية. (هناك تأثير ذات دلالة معنوية لأساليب اكتساب المعرفة في المعرفة الضمنية على مستوى كل بعد وتأثيره على مجمل الإبعاد الأخرى) ولقد انبثقت عن هذه الفرضية ، أربع فرضيات فرعية تتعلق بإبعاد المعرفة الضمنية وهي (الحدس، الخبرة، المهارات، النماذج الذهنية) وبعد مقارنة قيمة معاملات الانحدار ظهرت النتائج الآتية :
أ- الفرضية الفرعية الأولى يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية بين ابعاد اساليب اكتساب المعرفة وبعد الحدس
جدول رقم (٥) يوضح تأثير أساليب اكتساب المعرفة على الحدس

المتغير المستقل	أساليب المعرفة	Unstandardized Coefficients	قيمة (t) المحسوبة	Sig. (t)	معامل التحديد R ²	قيمة (F) المحسوبة	قيمة P	المتغير المعتمد
تدريب العاملين	a	18.427	11.158	0.000	0.172	11.452	0.002(a)	الحدس
		0.327	1.205	.0002				
	β	13.201	7.560	0.000	0.185	17.217	0.000(a)	
		0.405	4.149	0.000				
فرق العمل	a	11.857	6.089	0.000	0.196	19.447	0.000(a)	الحدس
		0.425	4.410	0.000				
	β	13.201	7.560	0.000	0.185	17.217	0.000(a)	
		0.405	4.149	0.000				
التناوب الوظيفي	a	11.857	6.089	0.000	0.196	19.447	0.000(a)	الحدس
		0.425	4.410	0.000				
	β	13.201	7.560	0.000	0.185	17.217	0.000(a)	
		0.405	4.149	0.000				

١. تأثير تدريب العاملين في الحدس

وكما يظهر في الجدول (٥)، ان قيمة معامل التحديد بالنسبة لتدريب العاملين بلغت (0.17)، بمعنى ان تدريب العاملين يسهم في تفسير 17% من الحدس، وبلغت قيمة (F) المحسوبة 11.45 . عند مستوى معنوية (0.002)، بمعنى ان (F) المحسوبة اكبر من (F) الجدولية أي ان تدريب العاملين يؤثر بشكل إيجابي في الحدس.

وبلغت قيمة الثابت (a) في المعادلة (18.43)، بمعنى عندما يكون تدريب العاملين مساوياً للصفر، فإن الحدس لن يقل عن هذه القيمة. وبلغت قيمة (β) (0.33) ، بمعنى ان التغير بمقدار وحدة واحدة في تدريب العاملين يؤدي إلى تغير الحدس بمقدار هذه القيمة. ولقد بلغت قيمة (t) المحسوبة (1.21) عند مستوى معنوية (0.002) بمعنى ان (t) المحسوبة اكبر من (t) الجدولية ، والتي تعكس أهمية متغير تدريب العاملين في الحدس.

٢. تأثير فرق العمل في الحدس

وكما يظهر في الجدول (٥)، ان قيمة معامل التحديد بالنسبة لفرق العمل بلغت (0.19)، بمعنى ان فرق العمل تسهم في تفسير 19% من مخرجات الحدس، وبلغت قيمة (F) المحسوبة 17.22 عند مستوى معنوية (0.000)، بمعنى ان (F) المحسوبة اكبر من (F) الجدولية، أي ان فرق العمل تؤثر بشكل إيجابي في مخرجات الحدس.

وبلغت قيمة الثابت (a) في المعادلة (13.20)، بمعنى عندما يكون متغير فرق العمل مساوياً للصفر، فإن الحدس لن تقل قيمته عن هذه القيمة. وبلغت قيمة (β) (0.41) ، بمعنى ان التغير بمقدار وحدة واحدة في فرق العمل يؤدي إلى تغير الحدس بمقدار هذه القيمة. ولقد بلغت قيمة (t) المحسوبة (4.15) عند مستوى معنوية (0.000)، بمعنى ان (t) المحسوبة اكبر من (t) الجدولية ، والتي تعكس أهمية متغير فرق العمل في الحدس.

٣. تأثير التناوب الوظيفي في الحدس

وكما يظهر في الجدول (٥)، ان قيمة معامل التحديد بالنسبة للتناوب الوظيفي بلغت (0.20)، بمعنى ان التناوب الوظيفي يسهم في تفسير 20% من الحدس، وبلغت قيمة (F) المحسوبة 19.45 عند مستوى معنوية (0.000)، بمعنى ان (F) المحسوبة اكبر من (F) الجدولية، أي ان التناوب الوظيفي يؤثر بشكل إيجابي في الحدس.

وبلغت قيمة الثابت (a) في المعادلة (11.86)، بمعنى عندما يكون التناوب الوظيفي مساوياً للصفر، ف جودة الحدس لن تقل عن هذه القيمة. وبلغت قيمة (β) (0.43) ، بمعنى ان التغير بمقدار وحدة واحدة في التناوب الوظيفي يؤدي إلى تغير جودة الحدس بمقدار هذه القيمة. ولقد بلغت قيمة (t) المحسوبة (4.41) عند مستوى معنوية (0.000). بمعنى ان (t) المحسوبة اكبر من (t) الجدولية ، والتي تعكس أهمية متغير التناوب الوظيفي في الحدس.

ومن هذا الجدول يلاحظ ان التناوب الوظيفي ظهر في التسلسل الأول من حيث قدرته على التفسير عبر معامل التحديد الذي بلغ %20 ومن ثم يليه فرق العمل بمعامل بلغ %19 وأخير تدريب العاملين بمعامل بلغ %17. وبشكل عام، تسهم أساليب اكتساب المعرفة بتحسين الحدس بنسبة تتراوح بين (%33) إلى (%43).

ب- الفرضية الفرعية الثانية يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية بين ابعاد اساليب اكتساب المعرفة وبعد الخبرة
جدول رقم (٦) يوضح تأثير أساليب اكتساب المعرفة على الخبرة

المتغير المستقل	أساليب اكتساب المعرفة	Unstandardized Coefficients	قيمة (t) المحسوبة	Sig. (t)	معامل التحديد R ²	قيمة (F) المحسوبة	قيمة P
تدريب العاملين	A	17.275	12.180	0.000	0.165	6.564	0.015(a)
	B	0.256	2.483	0.015			
فرق العمل	A	16.269	10.093	0.000	0.282	7.988	0.006(a)
	B	0.287	2.809	0.006			
التناوب الوظيفي	A	15.207	8.448	0.000	0.299	9.638	0.003(a)
	B	0.315	3.105	0.003			

١. تأثير تدريب العاملين في الخبرة

وكما يظهر في الجدول (٦)، ان قيمة معامل التحديد بالنسبة لتدريب العاملين بلغت (0.17)، بمعنى ان تدريب العاملين يسهم في تفسير %17 من الخبرة، وبلغت قيمة (F) المحسوبة 6.56 عند مستوى معنوية (0.015)، بمعنى ان (F) المحسوبة اكبر من (F) الجدولية أي ان تدريب العاملين يؤثر بشكل إيجابي في الخبرة.

وبلغت قيمة الثابت (a) في المعادلة (17.28)، بمعنى عندما يكون تدريب العاملين مساوياً للصفر، فإن الخبرة لن تقل عن هذه القيمة. وبلغت قيمة (β) (0.26) ، بمعنى ان التغير بمقدار وحدة واحدة في تدريب العاملين يؤدي إلى تغير الخبرة بمقدار هذه القيمة. ولقد بلغت قيمة (t) المحسوبة (2.48) عند مستوى معنوية (0.015) بمعنى ان (t) المحسوبة اكبر من (t) الجدولية ، والتي تعكس أهمية متغير تدريب العاملين في الخبرة.

٢. تأثير فرق العمل في الخبرة

وكما يظهر في الجدول (٦)، ان قيمة معامل التحديد بالنسبة لفرق العمل بلغت (0.28)، بمعنى ان فرق العمل تسهم في تفسير %28 من الخبرة ، وبلغت قيمة (F) المحسوبة 7.99 عند مستوى معنوية (0.006)، بمعنى ان (F) المحسوبة اكبر من (F) الجدولية، أي ان فرق العمل يؤثر بشكل إيجابي في مخرجات الخبرة. وبلغت قيمة الثابت (a) في المعادلة (16.27)، بمعنى عندما يكون متغير فرق العمل مساوياً للصفر، فإن الخبرة لن تقل قيمته عن هذه القيمة. وبلغت قيمة (β) (0.29) ، بمعنى ان التغير بمقدار وحدة واحدة في فرق العمل يؤدي إلى تغير الخبرة بمقدار هذه القيمة. ولقد بلغت قيمة (t) المحسوبة (2.81) عند مستوى معنوية (0.006). بمعنى ان (t) المحسوبة اكبر من (t) الجدولية ، والتي تعكس أهمية متغير فرق العمل في الخبرة.

٣. تأثير التناوب الوظيفي في الخبرة

وكما يظهر في الجدول (٦)، ان قيمة معامل التحديد بالنسبة للتناوب الوظيفي بلغت (0.30)، بمعنى ان التناوب الوظيفي يسهم في تفسير %30 من الخبرة ، وبلغت قيمة (F) المحسوبة 9.46 عند مستوى معنوية (0.003)، بمعنى ان (F) المحسوبة اكبر من (F) الجدولية، أي ان التناوب الوظيفي يؤثر بشكل إيجابي في الخبرة.



أساليب الاكتساب المعرفي وانعكاسها على المعرفة الضمنية بحث ميداني في مستشفى طوز العام

وبلغت قيمة الثابت (a) في المعادلة (15.21)، بمعنى عندما يكون التناوب الوظيفي مساوياً للصفر، ف جودة الخبرة لن تقل عن هذه القيمة. وبلغت قيمة (β) (0.32) ، بمعنى ان التغير بمقدار وحدة واحدة في التناوب الوظيفي يؤدي إلى تغير جودة الخبرة بمقدار هذه القيمة. ولقد بلغت قيمة (t) المحسوبة (3.11) عند مستوى معنوية (0.003). بمعنى ان (t) المحسوبة اكبر من (t) الجدولية ، والتي تعكس أهمية متغير التناوب الوظيفي في الخبرة.

ومن هذا الجدول يلاحظ ان التناوب الوظيفي ظهر في التسلسل الأول من حيث قدرته على التفسير عبر معامل التحديد الذي بلغ %30 ومن ثم يليه فرق العمل بمعامل بلغ %28 وأخير تدريب العاملين بمعامل بلغ %17 . وبشكل عام، تسهم أساليب اكتساب المعرفة بتحسين جودة الخبرة بنسبة تتراوح بين (%26 إلى (%32).

ت- الفرضية الفرعية الثالثة يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية بين ابعاد اساليب اكتساب المعرفة وبعد المهارة
جدول رقم (٧) يوضح تأثير أساليب اكتساب المعرفة على المهارات

المتغير المستقل أساليب اكتساب المعرفة	Unstandardized Coefficients	قيمة (t) المحسوبة	Sig. (t)	معامل التحديد R ²	قيمة (F) المحسوبة	قيمة P	المتغير المعتمد
تدريب العاملين	a	18.843	0.000	0.247	10.554	0.002(a)	المهارات
	β	0.327	0.002				
فرق العمل	a	17.213	0.000	0.336	13.883	0.000(a)	المهارات
	β	0.369	0.000				
التناوب الوظيفي	a	17.023	0.000	0.196	11.186	0.001(a)	المهارات
	β	0.336	0.001				

١. تأثير تدريب العاملين في المهارات

وكما يظهر في الجدول (٧)، ان قيمة معامل التحديد بالنسبة لتدريب العاملين بلغت (0.25)، بمعنى ان تدريب العاملين يسهم في تفسير %25 من المهارات، وبلغت قيمة (F) المحسوبة 10.55 عند مستوى معنوية (0.002)، بمعنى ان (F) المحسوبة اكبر من (F) الجدولية أي ان تدريب العاملين يؤثر بشكل إيجابي في المهارات.

وبلغت قيمة الثابت (a) في المعادلة (18.84)، بمعنى عندما يكون تدريب العاملين مساوياً للصفر، فإن المهارات لن تقل عن هذه القيمة. وبلغت قيمة (β) (0.33) ، بمعنى ان التغير بمقدار وحدة واحدة في تدريب العاملين يؤدي إلى تغير المهارات بمقدار هذه القيمة. ولقد بلغت قيمة (t) المحسوبة (3.25) عند مستوى معنوية (0.002). بمعنى ان (t) المحسوبة اكبر من (t) الجدولية ، والتي تعكس أهمية متغير تدريب العاملين في المهارات.

٢. تأثير فرق العمل في المهارات

وكما يظهر في الجدول (٧)، ان قيمة معامل التحديد بالنسبة لفرق العمل بلغت (0.34)، بمعنى ان فرق العمل تسهم في تفسير %34 من المهارات ، وبلغت قيمة (F) المحسوبة 13.88 عند مستوى معنوية (0.000)، بمعنى ان (F) المحسوبة اكبر من (F) الجدولية، أي ان فرق العمل يؤثر بشكل إيجابي في مخرجات المهارات.

وبلغت قيمة الثابت (a) في المعادلة (17.21)، بمعنى عندما يكون متغير فرق العمل مساوياً للصفر، فإن المهارات لن تقل قيمته عن هذه القيمة. وبلغت قيمة (β) (0.37) ، بمعنى ان التغير بمقدار وحدة واحدة في فرق العمل يؤدي إلى تغير المهارات بمقدار هذه القيمة. ولقد بلغت قيمة (t) المحسوبة (3.73) عند مستوى معنوية (0.000). بمعنى ان (t) المحسوبة اكبر من (t) الجدولية ، والتي تعكس أهمية متغير فرق العمل في المهارات.

٣. تأثير التناوب الوظيفي في المهارات

وكما يظهر في الجدول (٧)، ان قيمة معامل التحديد بالنسبة للتناوب الوظيفي بلغت (0.20)، بمعنى ان التناوب الوظيفي يسهم في تفسير 20% من المهارات ، وبلغت قيمة (F) المحسوبة 11.19 عند مستوى معنوية (0.001)، بمعنى ان (F) المحسوبة اكبر من (F) الجدولية، أي ان التناوب الوظيفي يؤثر بشكل إيجابي في المهارات.

وبلغت قيمة الثابت (a) في المعادلة (17.02)، بمعنى عندما يكون التناوب الوظيفي مساوياً للصفر، ف جودة الخبرة لن تقل عن هذه القيمة. وبلغت قيمة (β) (0.34) ، بمعنى ان التغير بمقدار وحدة واحدة في التناوب الوظيفي يؤدي إلى تغير جودة المهارات بمقدار هذه القيمة. ولقد بلغت قيمة (t) المحسوبة (3.35) عند مستوى معنوية (0.000). بمعنى ان (t) المحسوبة اكبر من (t) الجدولية ، والتي تعكس أهمية متغير التناوب الوظيفي في المهارات.

ومن هذا الجدول يلاحظ ومن جديد ان فرق العمل ظهر في التسلسل الأول من حيث قدرته على التفسير عبر معامل التحديد الذي بلغ 34% ومن ثم يليه تدريب العاملين بمعامل بلغ 25% وأخير التناوب الوظيفي بمعامل بلغ 20% . وبشكل عام، تسهم أساليب اكتساب المعرفة بتحسين أداء المهارات بنسبة تتراوح بين (33%) إلى (37%).

ث- الفرضية الفرعية الرابعة يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية بين ابعاد اساليب اكتساب المعرفة وبعد النماذج الذهنية

جدول رقم (٨) يوضح تأثير أساليب اكتساب المعرفة على النماذج الذهنية

المتغير المستقل	أساليب اكتساب المعرفة	Unstandardized Coefficients	قيمة (t) المحسوبة	Sig. (t)	معامل التحديد R ²	قيمة (F) المحسوبة	قيمة P	المتغير المعتمد
تدريب العاملين	A	12.363	8.792	0.000	0.162	7.806	0.011(a)	النماذج الذهنية
	B	0.287	4.841	0.011				
فرق العمل	A	13.172	8.020	0.000	0.127	5.442	0.018(a)	النماذج الذهنية
	B	0.245	3.963	0.018				
التناوب الوظيفي	A	14.398	7.697	0.000	0.106	3.506	0.023(a)	النماذج الذهنية
	B	0.206	3.411	0.023				

١. تأثير تدريب العاملين في النماذج الذهنية

وكما يظهر في الجدول (٨)، ان قيمة معامل التحديد بالنسبة لتدريب العاملين بلغت (0.16)، بمعنى ان تدريب العاملين يسهم في تفسير 16% من النماذج الذهنية، وبلغت قيمة (F) المحسوبة 7.81 . عند مستوى معنوية (0.011)، بمعنى ان (F) المحسوبة اكبر من (F) الجدولية أي ان تدريب العاملين يؤثر بشكل إيجابي في النماذج الذهنية.

وبلغت قيمة الثابت (a) في المعادلة (12.36)، بمعنى عندما يكون تدريب العاملين مساوياً للصفر، فإن النماذج الذهنية لن يقل عن هذه القيمة. وبلغت قيمة (β) (0.29) ، بمعنى ان التغير بمقدار وحدة واحدة في تدريب العاملين يؤدي إلى تغير النماذج الذهنية بمقدار هذه القيمة. ولقد بلغت قيمة (t) المحسوبة (4.84) عند مستوى معنوية (0.011) بمعنى ان (t) المحسوبة اكبر من (t) الجدولية ، والتي تعكس أهمية متغير تدريب العاملين في النماذج الذهنية.

٢. تأثير فرق العمل في النماذج الذهنية

وكما يظهر في الجدول (٨)، ان قيمة معامل التحديد بالنسبة لفرق العمل بلغت (0.13)، بمعنى ان فرق العمل تسهم في تفسير 13% من النماذج الذهنية ، وبلغت قيمة (F) المحسوبة 5.44 عند مستوى معنوية (0.018)، بمعنى ان (F) المحسوبة اكبر من (F) الجدولية، أي ان فرق العمل تؤثر بشكل إيجابي في مخرجات النماذج الذهنية.

وبلغت قيمة الثابت (a) في المعادلة (13.17)، بمعنى عندما يكون متغير فرق العمل مساوياً للصفر، فإن النماذج الذهنية لن تقل قيمته عن هذه القيمة. وبلغت قيمة (β) (0.25)، بمعنى ان التغير بمقدار وحدة واحدة في فرق العمل يؤدي إلى تغير النماذج الذهنية بمقدار هذه القيمة. ولقد بلغت قيمة (t) المحسوبة (3.96) عند مستوى معنوية (0.018). بمعنى ان (t) المحسوبة اكبر من (t) الجدولية، والتي تعكس أهمية متغير فرق العمل في النماذج الذهنية.

٣. تأثير التناوب الوظيفي في النماذج الذهنية

وكما يظهر في الجدول (٨)، ان قيمة معامل التحديد بالنسبة للتناوب الوظيفي بلغت (0.11)، بمعنى ان التناوب الوظيفي يسهم في تفسير 11% من النماذج الذهنية، وبلغت قيمة (F) المحسوبة 3.51 عند مستوى معنوية (0.023)، بمعنى ان (F) المحسوبة اكبر من (F) الجدولية، أي ان التناوب الوظيفي يؤثر بشكل إيجابي في النماذج الذهنية. وبلغت قيمة الثابت (a) في المعادلة (14.40)، بمعنى عندما يكون التناوب الوظيفي مساوياً للصفر، فجودة النماذج الذهنية لن تقل عن هذه القيمة. وبلغت قيمة (β) (0.21)، بمعنى ان التغير بمقدار وحدة واحدة في التناوب الوظيفي يؤدي إلى تغير جودة النماذج الذهنية بمقدار هذه القيمة. ولقد بلغت قيمة (t) المحسوبة (43.41) عند مستوى معنوية (0.023). بمعنى ان (t) المحسوبة اكبر من (t) الجدولية، والتي تعكس أهمية متغير التناوب الوظيفي في النماذج الذهنية.

ومن هذا الجدول يلاحظ ان متغير تدريب العاملين ظهر في التسلسل الأول من حيث قدرته على التفسير عبر معامل التحديد الذي بلغ 34% ومن ثم يليه فرق العمل بمعامل بلغ 25% وأخير التناوب الوظيفي بمعامل بلغ 20%. وبشكل عام، تسهم أساليب اكتساب المعرفة بتحسين رسم صورة النماذج الذهنية بنسبة تتراوح بين (21%) إلى (29%).

المبحث الرابع / الاستنتاجات والتوصيات

أولاً: الاستنتاجات

١. يتأثر بعدا الحدس والخبرة بمستوى عالٍ لبعده التناوب الوظيفي لمتغير اساليب اكتساب المعرفة لان طبيعة التناوب الوظيفي هو انتقال الممرض من ردهة الى اخرى وخلال مدة زمنية محدودة وفيها يكتسب الممرض خبرات متنوعة بحسب ثقافته في ردهات المستشفى.
٢. جاء متغير فرق العمل بمستوى تأثير عالي لبعده المهارة وذلك لطبيعة العمل الجماعي في تسهيل وتسريع اكتساب المهارة العالية ومشاركتها ضمن فريق العمل الواحد.
٣. يؤثر التدريب بمستوى عالٍ واكثر من فرق العمل والتناوب الوظيفي في النماذج الذهنية لأنه في عملية تدريب يتم نقل اكثر من نموذج ذهني الى الممرض بينما في فرق العمل والتناوب الوظيفي يكون عن طريق المشاركة في نموذج ذهني محدودة في ردهات المستشفى.

ثانياً: التوصيات

١. العمل على نشر مفهوم اكتساب المعرفة الضمنية بين جميع الملاكات التمريضية واستيعابهم لمعنى اكتساب وجعله جزءاً من ثقافة المنظمة من خلال اللقاءات والاجتماعات، والبرامج التدريبية، وورش العمل.
٢. تطوير برامج التدريب كماً ونوعاً للملاكات التمريضية لغرض رفع جودة وكفاءة أدائهم على نحو يتيح للمشاركين في هذه البرامج المكثفة الاطلاع على آخر المستجدات في العمل المهني وحثهم على الاطلاع على قواعد السلوك المهنية للبلدان الأخرى ومدى ملاءمة تطبيقها محلياً، وتشجيع المعنيين بالمهنة على اكتساب ثقافة الجودة من خلال إقامة دورات تعريفية بالمهنة وتطويراتها.
٣. التوسع في اعطاء بعض الحرية للملاكات التمريضية في اتخاذ القرارات وتفويضهم بعض الصلاحيات وإشراكهم في رسم السياسات وصنع القرارات التي تتعلق بأعمالهم سواء من خلال فرق العمل أو اللجان المختلفة، مما يرفع من روحهم المعنوية، ويعزز أجواء الثقة والتعاون المتبادل بينهم، ويحفز قدراتهم الإبداعية، ويحسن مستويات أدائهم.
٤. افادة المستشفى بشكل أكبر من الخبرة المتوفرة لديه وعبر استخدام المستشفى لفرق العمل الكبيرة ذات المعدلات العالية من المشاركة بالمعرفة وضرورة تعزيز دور الخبرة في بناء قنوات لتوفير المشورة التحليلية المبدعة وتقديم الحلول للمشكلات المعقدة.
٥. التطوير المستمر لآليات واجراءات التناوب الوظيفي من اجل تحسين اداء وقدرات الممرضين وتفرغهم لخدمة المرضى الراقيدين في المستشفى.



أساليب الاكتساب المعرفي وانعكاسها على المعرفة الضمنية بحث ميداني في مستشفى طوز العام

المصادر

أولاً: المصادر باللغة العربية

١. البعلبكي، منير (٢٠٠٣)، قاموس المورد، دار العلم للملايين، بيروت، لبنان.
٢. البغدادي، عادل هادي حسين، العبادي، هاشم فوزي دباس (٢٠١٠) التعلم التنظيمي والمنظمة المتعلمة وعلاقتها بالمفاهيم الادارية المعاصرة، ط١، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، عمان، الاردن.
٣. الحدراوي، رافد حميد و الزهيري، مروة عبد الكريم (٢٠١٣)، استخدام الحدس في صياغة الخريطة الاستراتيجية بالتركيز على بطاقة الاداء المتوازن- دراسة تحليلية في عدد من فروع مصرف الرافدين في محافظة النجف الاشرف، جامعة الكوفة، مجلة الغري للعلوم الاقتصادية والادارية العدد ٢٩، مجلد ٩.
٤. السعيد، يعرب عدنان حسين (٢٠١٠)، مدخل صياغة السيناريوهات في اطار نظريتي التوازن والفوضى: دراسة اختبارية في عينة من الوزارات العراقية، أطروحة دكتوراه غير منشورة مقدمة إلى مجلس كلية الإدارة و الاقتصاد، جامعة بغداد.
٥. الطاهر، اسمهان ماجد، ٢٠١٢م، ادارة المعرفة، الطبعة الاولى، دار وائل للنشر، عمان، الاردن.
٦. العبادي، نزار (٢٠٠٨) التدوير الوظيفي بين النظرية والتطبيق، نينا نيوز، اليمن
<http://www.algomhariah.net/articles.php?id=8790>
٧. العطار، محمد (٢٠١١)، مقالة إدارة الموارد البشرية .. التدريب، <http://islaammemo.cc/fan-el-edara/Human-resources-Managment/2011/05/23/124901.html>
٨. العمري، غسان عيسى (٢٠١١)، دور تكنولوجيا المعلومات وإدارة المعرفة في بناء الذاكرة التنظيمية، المجلة العربية للدراسات الأمنية والتدريب، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، المجلد ٢٧ العدد ٥٢.
٩. القيسي، بلال جاسم (٢٠٠٨)، تقييم جودة الخدمات على وفق عمليات إدارة المعرفة وإدارة علاقات ألبون، رسالة ماجستير، غير منشورة، كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة بغداد، العراق.
١٠. الكبيسي، صلاح الدين عواد كريم، (٢٠٠٢)، إدارة المعرفة وأثرها في الإبداع التنظيمي، أطروحة دكتوراه غير منشورة مقدمة إلى مجلس كلية الإدارة والاقتصاد بفلسفة إدارة الأعمال، الجامعة المستنصرية.
١١. المهير، بسام محمود (٢٠١٢)، ادارة المعرفة في تكنولوجيا المعلومات، دار جليس الزمان للنشر والتوزيع، ط١، عمان، الاردن.
١٢. جرادات، ناصر محمد سعود، المعاني، احمد اسماعيل، الصالح، اسماء رشاد، ٢٠١١م، ادارة المعرفة، تقييم ومراجعة الدكتور سعاد فائق برنوطي، اثناء للنشر والتوزيع، الاردن، مكتبة الجامعة، الشارقة.
١٣. جمال، دينا حامد (٢٠١٠) نوع الازمة والمعرفة واثرها في تحديد استراتيجيات ادارة الازمات المستقبلية (دراسة استطلاعية عينة من العاملين في العتبة الكاظمية المقدسة) أطروحة دكتوراه غير منشورة مقدمة إلى مجلس كلية الإدارة و الاقتصاد، جامعة المستنصرية.
١٤. حسين، سعد مهدي (٢٠٠٧)، أثر رأس المال البشري الاستراتيجي وعناصر النجاح الحرجة في تفوق المنظمات، دراسة استطلاعية مقارنة، أطروحة دكتوراه غير منشورة مقدمة إلى مجلس كلية الإدارة و الاقتصاد، جامعة المستنصرية.
١٥. ديوب، أيمن حسن (٢٠١٣)، أثر التعلم التنظيمي في تطوير المسار الوظيفي، مجلة العلوم الاقتصادية والقانونية، جامعة دمشق، كلية الاقتصاد - المجلد ٢٩ - العدد الثاني.
١٦. عبد الرسول، حسين علي (٢٠٠٩)، العلاقة بين تقنية المعلومات والاتصالات ومستوى نقل واكتساب المعرفة، دراسة تحليلية لآراء عينة من الكادر التدريسي في الكلية الادارية والاقتصاد، مجلة الغري للعلوم الاقتصادية والادارية، العدد ١٤، المجلد ٥.
١٧. عبد نايف، باسم فيصل (٢٠١٢)، بناء المنظمة المتعلمة في إطار التكامل بين عمليات إدارة المعرفة والمقدرات الجوهرية، أطروحة دكتوراه غير منشورة مقدمة إلى مجلس كلية الإدارة و الاقتصاد، جامعة بغداد.
١٨. كافي، مصطفى يوسف (٢٠١٣)، الاقتصاد المعرفي، مكتبة المجتمع العربي للنشر والتوزيع، الطبعة



ثانياً: المصادر باللغة الانكليزية

1. Al-Qdah, Mohammad Sh.(2013), Managing Tacit Knowledge in MNCS and the Role of ICT: Review Paper, Research Journal of Applied Sciences, Engineering and Technology 6(21): 4110-4120.
2. Amiryany. N (2008) Organizational Learning through Knowledge Acquisitions. www.feweb.vu.nl/olkc2009/.../1BNimaAmiryany.pdf
3. Anumba Chimay J. (2008), Knowledge Management in Construction, Blackwell Publishing.
4. Blaschke Steffen,(2008), Structures and Dynamics of Autopoietic Organizations: Theory and Simulation, Springer-Verlag Publishing.
5. Bun Thearith, SangkomPumipuntu, Jean-Louis, (2014), The Study of Key Success Factors on Knowledge Management at Mean Chey University, Cambodia, Proceedings of the 7th International Conference on Educational Reform,pp 664-680 .
6. Busch Peter (2008), Tacit Knowledge in Organizational Learning, Idea Group Inc (IGI) Publishing.
7. Chaparro Fernando, (2012), Intellectual Capital, knowledge Management and Organisational Learning: ICICKM, Academic Conferences Limited.
8. Chilton, Michael A. (2014), Knowledge Management and Competitive Advantage: Issues and Potential Solutions: Issues and Potential Solutions, IGI Global Publishing .
9. Colon-Aguirre, Monica,(2012) "Organizational Storytelling in Academic Libraries: Roles, Addressees and Perceptions.
10. Haldin-Herrgard,T.(2004) DIVING UNDER THE SURFACE OF TACIT KNOWLEDGE, Swedish School of Economics and Business Administration in Vasa, Finland www.identities.org.ru/readings/romanov3.pdf.
11. Hall, W.P. 2003. Organisational autopoiesis and knowledge management. ISD '03 Twelfth International Conference on Information Systems Development, Melbourne, Australia, <http://tinyurl.com/yehcqz>
12. Henckel, Dietrich; Herkommer, Benjamin (2009): Spaces of Variable Speed: The Temporal Topography of Cities as an Indicator for Competitiveness and Quality of Life, in: Ren, Yuan; Chen,: The World of Global City-Regions: An Asia-Europe Comparison, Shanghai, Fudan University Press.
13. Jana, Matoskova.(2013), Facilitating Leader Tacit Knowledge Acquisition, Journal of Competitiveness, Vol. 5, Issue 1, pp. 3-15.
14. Jones, N.B., Herschel, R.T., & Moesel, D.D. (2003). Using “knowledge champions to facilitate knowledge management, Journal of Knowledge Management 7(1), 49–63.
15. Kausar Shazia(2013), Knowledge Management for HR Managers, AP Journal, Volume No: 2 Issue: 4 .
16. Keyes Jessica, (2006), Knowledge Management, Business Intelligence, and Content Management: The IT Practitioner's Guide, CRC Press Publishing, USA.
17. Kothari & others .(2012) The use of tacit and explicit knowledge in public



18. Mahrooian, Hamidreza. (2012), Challenges in Managing Tacit Knowledge: A Study on Difficulties in Diffusion of Tacit Knowledge in Organizations, International Journal of Business and Social Science Vol. 3 No. 19, pp. 303-308.
19. Manish, Gupta (2009), Social and Human Elements of Information Security, IGI Global Publishing, UAS.
20. Marjorie A. Lyles(2012) Learning, Alliances and Joint Ventures: Ten Years of Research in Hungary and About Thirty in China. www.ism.lt/uploads/files/dir178/dir8/17_0.php
21. Massingham Peter,(2008), Measuring the Impact of Knowledge Loss:More Than Ripples on a Pond? Management Learning, Vol. 39(5): 541–560.
22. McAdam, Rodney, Mason, Bob, McCory, Josephine,(2007), “Exploring the Dichotomies Within the Tacit Knowledge Literature: Towards a Process of Tacit Knowing in Organization” , Journal of Knowledge Management, VOL 11, NO. 2, Emerald Group publishing.
23. Mishra J. K (2009), Knowledge Management, Global India Publications.
24. Njiraine DM (2012), Mapping and auditing indigenous knowledge and its management environment: a comparative study of Kenya and South Africa, FACULTY OF ARTS, UNIVERSITY OF ZULULAND, REPUBLIC OF SOUTH AFRICA.http://trace.tennessee.edu/utk_graddiss/1470.
25. Nonaka, I. 1994. A dynamic theory of organizational knowledge cre-ation. Organ. Sci. 5(1) 14–37.
26. Nonaka,I & Takeuchi,H.(1995). The Knowledge Creating Company- How Japanese Companies create the dynamics of innovation , Oxford University, U.K, Press.
27. OECD, (2010), Innovative Workplaces Making Better Use of Skills within Organisations, OECD Publishing.
28. O'Sullivan, Kevin (2009), Strategic Intellectual Capital Management in Multinational Organizations: Sustainability and Successful Implications, IGI Global Publications.
29. Pjb Associates. (2001) Organisational Learning: the Role of SMEs Clusters. Available: <http://www.pjb.co.uk/npl/index.htm>.
30. Refaiy Mamdouh (2009) Evaluating the Relationship between Knowledge Characteristics and Knowledge Transfer: An Empirical Study within Egyptian Textile Industry, Faculty of Commerce, Ain Shams University, Cairo, Egypt, pp1-26.
31. Ronald Tristan. (2006) An Incremental Learning Method for Data Mining from Large Databases, http://eprints.utas.edu.au/793/1/trling_Honours_Thesis.pdf
32. Royal Carol, (2013), Knowledge Acquisition Competencies for Non-profit Leaders, www.cassknowledge.com.
33. Ryan, S. and O'Connor, R.,(2013) Acquiring and Sharing Tacit Knowledge in Software Development Teams: An Empirical Study Information and Software Technology, Vol. 55, No. 9, pp. 1614- 1624.



34. Sebastian Ceptureanu, E. Ceptureanu (2010), Knowledge Creation / Conversion Process. "Review of Inter-national Comparative Management, Vol. 11, Iss. 1.
35. Sitali Wamundila (2008) developing guidelines for a knowledge management policy to enhance knowledge retention at the university of zambia, university of south Africa.
36. Sitali Wamundila (2011), Enhancing knowledge retention in higher education: A case of the University of Zambia, SA Journal of Information Management 13(1).
37. Sloan Julia, (2006), Learning to Think Strategically, Routledge Publishing.
38. Soo, C., Midgley, F. D and Deviney, M. T. (2002) The Process of Knowledge Creation in Organisations, http://www.ccc.agsm.edu.au/papers/researchBriefings/A04_Paper_RB005_CSoo_KnowInnov.pdf.
39. Thuy Linh Nguyen Thi, (2011), Tacit Knowledge Sharing and Dissemination in Audit Firms, Thesis, published online: <http://hdl.handle.net/2077/26342>.
40. Wootton Simon , Horne Terry, Doherty Tony L.(2014), Managing Public Services -Implementing Changes: A Thoughtful Approach to the Practice of Management, Routledge Publishing.
41. Yolles Maurice (2006), Organizations as Complex Systems : An Introduction to Knowledge Cybernetics, IA Publishing, USA.
42. Zack Michael H.(2009), Knowledge and Strategy, Routledge Publishing.
43. Zhang, Du (2013), Learning through Overcoming Inconsistencies, Published in: Tools with Artificial Intelligence (ICTAI), IEEE 25th International Conference , 1001–1023.



modes of Knowledge acquisition and their reflections on the tacit knowledge A field study in Tuz General Hospital

Abstract

This research aims to knowledge the extent of the application of Tuz General Hospital to the concept of tacit knowledge dimensions (mental models, intuition, experience, skill) and methods of acquiring knowledge dimensions (training, job rotation, work teams) and the measurement and analysis of the link and the kind of impact between the methods of acquiring knowledge and tacit knowledge of the Angels nursing in the researched hospital, and was the questionnaire primary means of collecting information adopted by the researcher that, the research sample of (90) individuals, including the Angels nursing, has been using the statistical program spss for the purpose of conducting statistical treatments, and through the diagnosis and measurement of research variables, and test the influence and differences relations among themselves, was reached to a set of conclusions was the most important, is affected by a dimension of intuition and experience a high level of after job rotation to the variable methods of acquisition, because the work of job rotation is gaining the nurse varied experiences as transmitted in the corridors of the hospital, came to work the level of high dimension skill Effect teams and the nature of collective action in facilitating and speed the acquisition of highly skilled and participation within the same team, and affects the training of high level and more on the mental models that in the training process is more than a mental model was taken to the nurse, gave the researcher a set of recommendations, most notably, to disseminate the concept of acquiring knowledge among all cadres of nursing and assimilated to acquire meaning and make it part of the culture of the organization through job rotation, and the development of training programs in quality and quantity of nursing staffs for the purpose of raising the quality and efficiency of their performance in a manner that allows subscribers to this intensive programs learn about the latest developments in the professional work.

Keywords : Knowledge, types of knowledge, tacit knowledge, knowledge acquisition