

جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية
كلية العلوم الإدارية
قسم الإدارة العامة



تطبيقات إدارة المعرفة وعلاقتها بأساليب إدارة الأزمات

دراسة مقارنة

بين مدينتي الملك عبدالعزيز الطبية والملك سعود الطبية

إعداد الطالب

مفلح بن حامد بن جابر السلمي

إشراف

أ.د. محمد سيد حمزاوي

أطروحة مقدمة استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة دكتوراه الفلسفة
في العلوم الإدارية تخصص الإدارة العامة

الرياض

١٤٣٩ هـ - ٢٠١٨ م

شكر وتقدير

الحمد لله حمدًا يليق بجلال وجهه وعظيم سلطانه، والشكر له على توفيقه وامتنانه، شكرًا يكافئ المزيد من إحسانه، والصلاة والسلام الأتمان الأكملان على رسول الهدى محمد بن عبدالله خير خلقه وصفوة رسله وبعد:

فيسرني أن أتقدم بجزيل الشكر والاحترام لكل من أسهم وساعد في إخراج هذا الجهد بالشكل الملائم، وعلى رأسهم صاحب السمو الملكي الأمير/ عبدالعزيز بن سعود بن نايف وزير الداخلية ورئيس المجلس الأعلى لجامعة نايف العربية للعلوم الأمنية لدعمه للجامعة وطلابها، كما أشكر معالي رئيس الجامعة د/ عبدالمجيد بن عبدالله البنيان.

كما أشكر سعادة اللواء متقاعد أ.د/ فهد بن أحمد الشعلان - شفاه الله - الذي أضاء لي الطريق بدعمه وتوجيهه وكان له غاية الأثر في إعداد اللبانات الأولى لهذه الأطروحة، وأشكر سعادة اللواء/ سعد بن عبدالله الخليوي على دعمه ومساندته، والشكر موصول لسعادة اللواء د/ علي بن عبدالرحمن الدعيح مدير عام كلية الملك فهد الأمنية لدعمه لمنسوبي الكلية وتشجيعهم على طلب العلم، والشكر موصول لسعادة عميد كلية العلوم الإدارية أ.د/ عامر بن خضير الكبيسي لنصحه وتوجيهه الدائم لنا.

كما يطيب لي أن أتقدم بالشكر إلى المشرف على هذه الأطروحة سعادة أ.د/ محمد بن سيد حمزاوي، الذي أمدني برعايته وعلمه وتوجيهه، والتي كان لها غاية الأثر في ما توصلت إليه من علوم ومعارف تم توظيفها في إخراج هذه الأطروحة بالصورة العلمية اللائقة.

كما أتوجه بالشكر والاحترام لأعضاء هيئة التدريس بقسم العموم الإدارية على ما قدموه لنا من نصح وإرشاد، كما أتقدم بوافر الشكر والتقدير إلى عضوي لجنة المناقشة على تفضلهما بقبول مناقشة هذه الأطروحة.

كما أنه من دواعي سروري وامتناني أن أتقدم بجزيل الشكر والتقدير لجميع الزملاء والأخوة وكل من ساهم وتعاون في ولادة هذا العمل فكرةً ومشورةً ودعمًا.

فلهم جميعاً أسأل المولى ﷻ أن يجزيهم عني خير الجزاء، ويوفقهم إلى خيري الدنيا والآخرة، وسدد على طريق الخير خطاهم.

وأخر دعوانا أن الحمد لله رب العالمين.

الباحث

قائمة المحتويات

| الصفحة | الموضوع |
|--------|----------------------------------|
| أ | مستخلص الدراسة باللغة العربية |
| ب | مستخلص الدراسة باللغة الإنجليزية |
| ج | الإهداء |
| د | الشكر والتقدير |
| هـ | قائمة المحتويات |
| ط | قائمة الجداول |

| الصفحة | الموضوع |
|--------|--|
| ن | قائمة الملاحق |
| ١٥ - ١ | الفصل الأول مشكلة الدراسة وأبعادها |
| ٢ | ١.١ مقدمة |
| ٤ | ١.٢ مشكلة الدراسة |
| ٧ | ١.٣ تساؤلات الدراسة |
| ٨ | ١.٤ أهداف الدراسة |
| ٨ | ١.٥ أهمية الدراسة |
| ١٠ | ١.٦ حدود الدراسة |
| ١٠ | ١.٧ مفاهيم الدراسة ومصطلحاتها |
| ١٣١-١٦ | الفصل الثاني الخلفية النظرية للدراسة |
| ١٧ | ١.٢ الإطار النظري: |
| ١٧ | ١.٢.١ تطبيقات إدارة المعرفة: |
| ١٧ | ١- مفهوم إدارة المعرفة |
| ٢١ | ٢- أهمية إدارة المعرفة |
| ٢٣ | ٣- أنواع المعرفة |
| ٢٥ | ٤- عمليات إدارة المعرفة |
| ٢٨ | ٥- متطلبات تطبيق إدارة المعرفة |
| ٢٩ | ٦- إدارة المعرفة الصحية |
| ٣٢ | ٧- مبررات تطبيق إدارة المعرفة الصحية |
| ٣٣ | ٨- مصادر المعرفة الصحية |
| ٣٦ | ٩- تقنيات إدارة المعرفة الصحية |
| ٣٩ | ١٠- معوقات وتحديات تطبيق إدارة المعرفة الصحية |
| ٤٢ | ١.٢.٢ أساليب إدارة الأزمات: |
| ٤٢ | ١- مفهوم إدارة الأزمات |
| ٤٧ | ٢- أهداف إدارة الأزمات |
| ٤٨ | ٣- مراحل إدارة الأزمات |
| ٥١ | ٤- أنواع الأزمات |
| ٥٣ | ٥- أسباب نشوء الأزمات الصحية |

| الصفحة | الموضوع |
|---------|---|
| ٥٦ | ٦- خصائص الأزمات الصحية |
| ٥٨ | ٧- متطلبات إدارة الأزمات الصحية |
| ٥٩ | ٨- الاستراتيجيات المرحلية لإدارة الأزمات الصحية |
| ٦٣ | ٩- أساليب إدارة الأزمات الصحية |
| ٦٨ | ١٠- معوقات وتحديات إدارة الأزمات الصحية |
| ٧٠ | ٢. ١. ٣ العلاقة بين تطبيقات إدارة المعرفة وأساليب إدارة الأزمات: |
| ٧١ | ١- التكامل بين تطبيقات إدارة المعرفة وأساليب إدارة الأزمات |
| ٧٤ | ٢- أساليب إدارة المعرفة في التعامل مع الأزمات |
| ٨٢ | ٣- دور المعرفة الصحية في إدارة الأزمات الصحية |
| ٨٨ | ٤- دور المعلومات في تطبيقات إدارة المعرفة وأساليب إدارة الأزمات |
| ٩٠ | ٥- التقنيات والوسائل المستخدمة في إدارة الأزمات |
| ٩٤ | ٢. ٢ الدراسات السابقة والتعقيب عليها: |
| ٩٤ | ٢. ٢. ١ الدراسات المتعلقة بإدارة المعرفة |
| ٩٩ | ٢. ٢. ٢ الدراسات المتعلقة بإدارة الأزمات |
| ١٠٥ | ٢. ٢. ٣ الدراسات المتعلقة بإدارة المعرفة وإدارة الأزمات |
| ١١٦ | ٢. ٢. ٤ التعقيب على الدراسات السابقة |
| ١١٨ | ٢. ٣ نبذة مختصرة عن المنظمتين محل الدراسة: |
| ١١٨ | ٢. ٣. ١ مدينة الملك عبدالعزيز الطبية للحرس الوطني بالرياض |
| ١٢٥ | ٢. ٣. ٢ مدينة الملك سعود الطبية بالرياض |
| ١٤٧-١٣٢ | الفصل الثالث الإجراءات المنهجية للدراسة |
| ١٣٣ | ١,٣ منهج الدراسة |
| ١٣٣ | ٢,٣ مجتمع الدراسة |
| ١٣٤ | ٣,٣ عينة الدراسة |
| ١٣٥ | ٤,٣ أداة الدراسة ومراحل تصميمها |
| ١٤٤ | ٥,٣ إجراءات التطبيق لجمع البيانات |
| ١٤٥ | ٦,٣ الأساليب الإحصائية |
| ٢٧٢-١٤٨ | الفصل الرابع عرض وتحليل بيانات الدراسة ومناقشتها نتائجها |

| الصفحة | الموضوع |
|---------|---|
| ١٤٩ | ١.٤ النتائج المتعلقة بوصف خصائص أفراد عينة الدراسة |
| ١٥٩ | ٢.٤ النتائج المتعلقة بالإجابة على أسئلة الدراسة |
| ٣١٥-٢٧٣ | الفصل الخامس ملخص الدراسة وتوصياتها ومقترحاتها |
| ٢٧٤ | ١.٥ خلاصة الدراسة |
| ٢٧٦ | ٢.٥ نتائج الدراسة |
| ٣١٣ | ٣.٥ توصيات الدراسة |
| ٣١٥ | ٤.٥ مقترحات الدراسة |
| ٣١٦ | قائمة المراجع |
| ٣٣٠ | ملاحق الدراسة |

قائمة الجداول

| الصفحة | العنوان | رقم الجدول |
|--------|--|------------|
| ١٣٤ | مجتمع الدراسة | ١ |
| ١٣٥ | حجم عينة الدراسة | ٢ |
| ١٣٦ | نوع الموافقة والدرجة المقابلة لها لعبارات محاور الدراسة | ٣ |
| ١٣٨ | نتائج الصدق البنائي لعبارات محور واقع تطبيقات إدارة المعرفة ن = ٥٠ | ٤ |
| ١٣٩ | نتائج الصدق البنائي لعبارات محور واقع تطبيق أساليب إدارة الأزمات ن = ٥٠ | ٥ |
| ١٤٠ | نتائج الصدق البنائي لعبارات محور إسهم تطبيقات إدارة المعرفة في تطبيق أساليب إدارة الأزمات ن = ٥٠ | ٦ |
| ١٤١ | نتائج الصدق البنائي لعبارات محور المعوقات التي تحد من استخدام تطبيقات إدارة المعرفة في تطبيق أساليب إدارة الأزمات ن = ٥٠ | ٧ |
| ١٤٢ | نتائج معامل كرونباخ ألفا لثبات محور (واقع تطبيقات إدارة المعرفة) | ٨ |
| ١٤٢ | نتائج معامل كرونباخ ألفا لثبات محور (واقع تطبيق أساليب إدارة الأزمات) | ٩ |
| ١٤٣ | نتائج معامل كرونباخ ألفا لثبات محور (إسهم تطبيقات إدارة المعرفة في تطبيق أساليب إدارة الأزمات) | ١٠ |
| ١٤٤ | نتائج معامل كرونباخ ألفا لثبات محور (المعوقات التي تحد من استخدام تطبيقات إدارة المعرفة في تطبيق أساليب إدارة الأزمات) | ١١ |
| ١٤٩ | وصف خصائص أفراد عينة الدراسة وفقاً لمتغير الجنس | ١٢ |
| ١٥٠ | وصف خصائص أفراد عينة الدراسة وفقاً لمتغير العمر | ١٣ |
| ١٥١ | وصف خصائص أفراد عينة الدراسة وفقاً لمتغير المؤهل العلمي | ١٤ |
| ١٥٣ | وصف خصائص أفراد عينة الدراسة وفقاً لمتغير نوع الوظيفة | ١٥ |
| ١٥٤ | وصف خصائص أفراد عينة الدراسة وفقاً لمتغير عدد سنوات الخبرة | ١٦ |
| ١٥٦ | وصف خصائص أفراد عينة الدراسة وفقاً لمتغير الحصول على دورات تدريبية في إدارة المعرفة | ١٧ |
| ١٥٧ | وصف خصائص أفراد عينة الدراسة وفقاً لمتغير المشاركة في دورات أو لجان في إدارة الأزمات | ١٨ |
| ١٥٩ | نتائج التكرارات والنسب المئوية والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والرتب لاستجابات أفراد عينة الدراسة على عبارات محور واقع تطبيقات إدارة المعرفة في مجتمعي الدراسة مرتبة تنازلياً | ١٩ |

| الصفحة | العنوان | رقم الجدول |
|--------|--|------------|
| ١٧٤ | نتائج التكرارات والنسب المئوية والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والرتب لاستجابات أفراد عينة الدراسة على عبارات محور واقع تطبيق أساليب إدارة الأزمات في مجتمعي الدراسة مرتبة تنازلياً | ٢٠ |
| ١٨٩ | نتائج التكرارات والنسب المئوية والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والرتب لاستجابات أفراد عينة الدراسة على عبارات محور مدى إسهام تطبيقات إدارة المعرفة في تطبيق أساليب إدارة الأزمات في مجتمعي الدراسة مرتبة تنازلياً | ٢١ |
| ٢٠٧ | نتائج التكرارات والنسب المئوية والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والرتب لاستجابات أفراد عينة الدراسة على عبارات محور المعوقات التي تحد من استخدام تطبيقات إدارة المعرفة في تطبيق أساليب إدارة الأزمات في مجتمعي الدراسة مرتبة تنازلياً | ٢٢ |
| ٢٢٤ | نتائج (اختبار كولموجوروف - سميرنوف Kolmogorov-Smirnov Test) | ٢٣ |
| ٢٢٥ | نتائج (اختبار ليفين Levene Statistic) | ٢٤ |
| ٢٢٧ | نتائج (اختبار مان وتني Mann-Whitney Test) للفروق بين إجابات أفراد مجتمع الدراسة وفقاً لاختلاف متغير مكان العمل | ٢٥ |
| ٢٣٠ | نتائج (اختبار كولموجوروف - سميرنوف Kolmogorov-Smirnov test) | ٢٦ |
| ٢٣١ | نتائج (اختبار ليفين Levene Statistic) | ٢٧ |
| ٢٣٢ | نتائج (اختبار مان وتني Mann-Whitney Test) للفروق بين إجابات أفراد مجتمع الدراسة وفقاً لاختلاف متغير الجنس | ٢٨ |
| ٢٣٤ | نتائج (اختبار كولموجوروف - سميرنوف Kolmogorov-Smirnov Test) | ٢٩ |
| ٢٣٥ | نتائج (اختبار ليفين Levene Statistic) للتحقق من مدى توفر شرط تجانس المجموعات من حيث التباين الداخلي | ٣٠ |
| ٢٣٧ | نتائج (اختبار كروسكال ووالس Kruskal-Wallis Test) للفروق في إجابات أفراد مجتمع الدراسة وفقاً لاختلاف متغير العمر | ٣١ |
| ٢٣٩ | نتائج (اختبار LSD) للتحقق من الفروق بين فئات العمر | ٣٢ |
| ٢٤١ | نتائج (اختبار كولموجوروف - سميرنوف Kolmogorov-Smirnov Test) | ٣٣ |
| ٢٤٢ | نتائج (اختبار ليفين Levene Statistic) للتحقق من مدى توفر شرط تجانس المجموعات من حيث التباين الداخلي | ٣٤ |
| ٢٤٤ | نتائج (اختبار كروسكال ووالس Kruskal-Wallis Test) للفروق في إجابات أفراد مجتمع الدراسة وفقاً لاختلاف متغير المؤهل العلمي | ٣٥ |
| ٢٤٥ | نتائج (اختبار LSD) للتحقق من الفروق بين فئات المؤهل العلمي | ٣٦ |
| ٢٤٨ | نتائج (اختبار كولموجوروف - سميرنوف Kolmogorov-Smirnov Test) | ٣٧ |
| ٢٤٩ | نتائج (اختبار ليفين Levene Statistic) | ٣٨ |

| الصفحة | العنوان | رقم الجدول |
|--------|--|------------|
| ٢٥٠ | نتائج (اختبار مان وتني Mann-Whitney Test) للفروق بين إجابات أفراد مجتمع الدراسة وفقاً لاختلاف متغير نوع الوظيفة | ٣٩ |
| ٢٥٢ | نتائج (اختبار كولموجوروف - سميرنوف Kolmogorov-Smirnov Test) | ٤٠ |
| ٢٥٤ | نتائج (اختبار ليفين Levene Statistic) للتحقق من مدى توفر شرط تجانس المجموعات من حيث التباين الداخلي | ٤١ |
| ٢٥٦ | نتائج (اختبار كروسكال ووالس Kruskal-Wallis Test) للفروق في إجابات أفراد مجتمع الدراسة وفقاً لاختلاف متغير عدد سنوات الخبرة | ٤٢ |
| ٢٥٨ | نتائج (اختبار LSD) للتحقق من الفروق بين فئات عدد سنوات الخبرة | ٤٣ |
| ٢٦٠ | نتائج (اختبار كولموجوروف - سميرنوف Kolmogorov-Smirnov Test) | ٤٤ |
| ٢٦٢ | نتائج (اختبار ليفين Levene Statistic) للتحقق من مدى توفر شرط تجانس المجموعات من حيث التباين الداخلي | ٤٥ |
| ٢٦٣ | نتائج (اختبار كروسكال ووالس Kruskal-Wallis Test) للفروق في إجابات أفراد مجتمع الدراسة وفقاً لاختلاف متغير هل حصلت على دورات تدريبية في إدارة المعرفة | ٤٦ |
| ٢٦٥ | نتائج (اختبار LSD) للتحقق من الفروق بين فئات هل حصلت على دورات تدريبية في إدارة المعرفة؟ | ٤٧ |
| ٢٦٦ | نتائج (اختبار كولموجوروف - سميرنوف Kolmogorov-Smirnov Test) | ٤٨ |
| ٢٦٨ | نتائج (اختبار ليفين Levene Statistic) للتحقق من مدى توفر شرط تجانس المجموعات من حيث التباين الداخلي | ٤٩ |
| ٢٦٩ | نتائج (اختبار كروسكال ووالس Kruskal-Wallis Test) للفروق في إجابات أفراد مجتمع الدراسة وفقاً لاختلاف متغير هل شاركت في دورات أو لجان في إدارة الأزمات | ٥٠ |
| ٢٧١ | نتائج (اختبار LSD) للتحقق من الفروق بين فئات هل شاركت في دورات أو لجان في إدارة الأزمات | ٥١ |

قائمة الملاحق

| الصفحة | الموضوع | رقم الملحق |
|--------|--|------------|
| ٣٣١ | خطابات الموافقة على إجراء هذه الدراسة | ١ |
| ٣٣٦ | بيان بأسماء محكمي الاستبانة | ٢ |
| ٣٣٧ | الاستبانة في صورتها الأولية | ٣ |
| ٣٥٥ | الاستبانة في صورتها النهائية | ٤ |
| ٣٦٦ | الاستبانة باللغة الإنجليزية في صورتها النهائية | ٥ |