

أثر عمليات إدارة المعرفة في الابتكار التنظيمي
في شركات الصناعات الدوائية في الأردن

The impact of knowledge management processes in
organizational creativity on pharmaceutical companies in
Jordan

د. أحمد فتحي محمد الحيت
أستاذ مساعد

د. جمال أحمد حمد الدوري
أستاذ مشارك

كلية العلوم الإدارية والمالية جامعة عمان الأهلية

الملخص:-

يهدف البحث إلى تسليط الضوء على ادارة المعرفة وعملياتها ومدى تأثير تلك العمليات على الابتكار في المنظمات بشكل عام وعلى شركات الصناعات الدوائية في الاردن بشكل خاص , وتكون

مجتمع البحث من الادارة العليا والوسطى في شركات الصناعات الدوائية في الأردن الأعضاء في الجمعية الأردنية للصناعات الدوائية والبالغ عددها (13) شركة عام 2013 حيث يبلغ العدد الإجمالي للعاملين فيها (5098) موظفاً , منهم (156) يشغلون وظائف قيادية وإشرافية وتمثلت وحدة المعاينة بالمديرين ورؤساء الأقسام، وتم أخذ عينة عشوائية من المديرين ورؤساء الأقسام، وتكونت عينة البحث من (120) مديراً ورئيس قسم وتم إتباع أسلوب المنهج الوصفي التحليلي في تفسير العلاقة بين المتغيرين التابع والمستقل والمتمثلة بعمليات ادارة المعرفة والابتكار التنظيمي .

وكانت النتائج موضحة لوجود أثر ذي دلالة إحصائية بين المتغير المستقل عمليات إدارة المعرفة والمتغير التابع الابتكار التنظيمي.

الكلمات الدالة : عمليات ادراة المعرفة , الابتكار التنظيمي , شركات الصناعات الدوائية في الاردن.

المقدمة:-

نتيجة للتغيير المستمر في المجالات الاقتصادية والسياسية والاجتماعية التي يشهدها عصرنا الحالي , فقد سعت المنظمات للاهتمام بالمعرفة المكتتزة في مواردها المادية والبشرية وصولاً للابتكار الذي تهدف اليه تلك المنظمات , ولا قيمة لتلك المنظمات وبكل امكاناتها الا بمواردها البشرية التي تعتبر رأس مالها الفكري مما يفرض على تلك المنظمات الاهتمام بالمعرفة وادارتها الموجودة في عقول تلك الموارد وبالتالي فأن ذلك سيؤدي الى الابتكار المنشود .

ان المجتمعات المتقدمة استطاعت ان تتقدم بفضل مفكرها ومبديها من اصحاب العقول المنتجة , كما إن قوة الدول صارت معتمدة على امتلاكها لناصرية العلم والمعرفة , وبذلك فأن بعض المجتمعات استطاعت ان تحقق تقدماً كبيراً من خلال استغلالها لطاقت وقدرات مواردها البشرية مما حدى بقياس

تقدم المجتمعات بما تمتلكه من ثروة بشرية متمثلة بالعلماء والمفكرين ودرجة التراكم المعرفي الناتج لديها (1).

ولاهمية موضوع ادارة المعرفة وتأثيرها على الابتكار التنظيمي جاء هذا البحث ليسلط الضوء على هذين الموضوعين ومدى الاهتمام بهما من قبل شركات صناعات الدوائية في الاردن , وتضمن البحث اربع مباحث

تتاول المبحث الاول : منهجية البحث وتضمن (مشكلته , اهميته , اهدافه , انموذجيه , فرضياته , مجتمعه و وحدة المعاينة).

المبحث الثاني : استعرض المفاهيم النظرية لادارة المعرفة والابتكار التنظيمي

المبحث الثالث : تضمن مناقشة وتحليل نتائج البحث الميدانية بعد معالجتها احصائياً

المبحث الرابع : تضمن اهم النتائج والتوصيات

المبحث الاول

منهجية البحث

مشكلة البحث :

على ضوء التطورات الحاصلة في العالم واهمية مواكبتها من قبل المنظمات الحديثة التي تهدف التميز عن اقرانها من خلال الابتكار الذي يعتبر الداعم الكبير لبقاء المنظمة ونموها وتفوقها على منافسيها , وبالتالي فأن المنظمات تسعى للوصول الى المواقع المتقدمة بما تتميز به من ابتكار وبأستخدام جميع الوسائل المحققة لذلك وعلى رأس تلك الوسائل واهمها هي المعرفة التي تعد خياراً استراتيجياً لذلك .

مما تقدم يمكن القول انه يتطلب دراسة اثر عمليات ادارة المعرفة على الابتكار التنظيمي في شركات الصناعات الدوائية في الاردن وبالتالي يمكن تحديد مشكلة البحث من خلال الاجابة على التساؤلات الاتية :-

1- هل هناك تأثير لعمليات المعرفة من خلال امتلاكها من قبل المنظمة في تعزيز حالات الابتكار في

شركات الصناعات الدوائية في الاردن .

2- ما هو أثر امتلاك المعرفة على وجود الابتكار وتعزيزه .

3- ما مقدار تأثير ادارة المعرفة بكل عملية من عملياتها (اكتساب المعرفة , تنظيم وتخزين المعرفة , نشر المعرفة , تطبيق المعرفة) على كل نوع من انواع الابتكار (ابتكار المنتج , ابتكار العملية , ابتكار الاداري).

4- كيف تستطيع شركات الصناعات الدوائية في الاردن استثمار المعرفة لتنمية الابتكار بأنواعه .

اهمية البحث:

بالنظر لاهمية الموضوع الذي يتضمنه البحث والذي يساعد المنظمات في تعزيز مكانتها التي هي عليها والارتقاء بموقعها بين المنظمات الاخرى من خلال اعمالها التي تخلقها ادارة المعرفة وتمكنها من التعامل مع كم كبير من المعلومات والافكار وبالتالي تسخير ذلك في الابتكار الذي يضل مسعى المنظمة الدائم وهدفها الذي تعمل من خلاله على التفوق والتطور , من هنا جاءت اهمية البحث المتمثلة فيما يأتي :

- 1- تعزيز دور المعرفة واشكالها وادارتها في المنظمات الحديثة .
- 2- أثر عمليات ادارة المعرفة في تحقيق الابتكار للمنظمة .
- 3- تعزيز التوجهات الادارية في تشجيع الابتكار وبكل اشكاله في المنظمات الحديثة .
- 4- يساهم البحث في تعزيز امكانية تحسين اداء المنظمة وزيادة قدراتها .

أهداف البحث:

يهدف البحث الى :-

- أ- التعريف بأدارة المعرفة وعملياتها والابتكار بجميع اشكاله .
- ب- تحديد العلاقة بين ادارة المعرفة وعملياتها في المنظمات الحديثة والقدرة على الابتكار بأنواعه في تلك المنظمات .
- ت- التعرف على أثر ادارة المعرفة وعملياتها في قدرة شركات الصناعات الدوائية في الاردن على تنمية الابتكار وتعزيزه .
- ث- تحديد الكيفية المطلوبة بأستخدام ادارة المعرفة في تحقيق الابتكار .

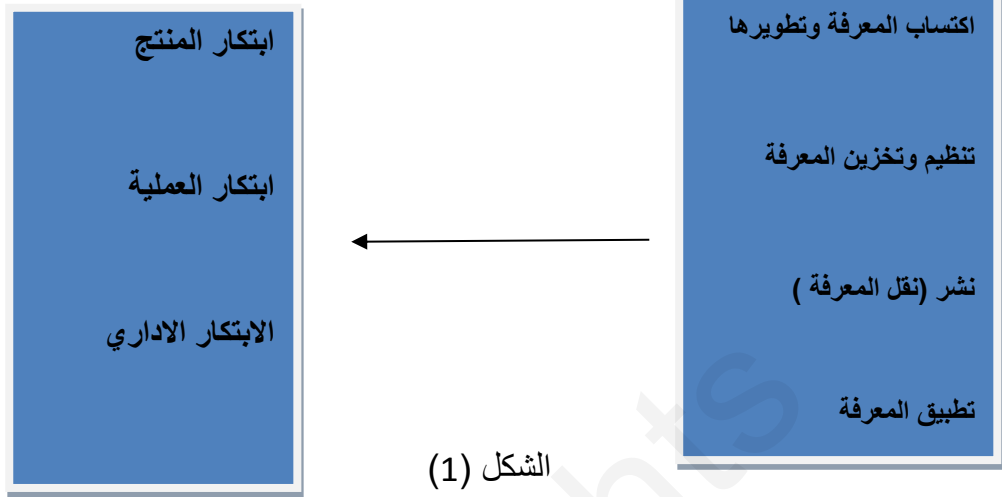
انموذج البحث :

يتألف انموذج البحث من متغيرين اولهما ادارة المعرفة متمثلاً بعملياتها (اكتساب المعرفة وتطويرها , تنظيم وتخزين المعرفة , نشر المعرفة , تطبيق المعرفة) وهو المتغير المستقل , اما

المتغير التابع فتمثل بالابتكار التنظيمي واشكاله (ابتكار المنتج , ابتكار العملية , والابتكار الاداري) وكان الانموذج متمثلاً بالشكل التالي:

الابتكار التنظيمي

عمليات ادارة المعرفة



المصدر : من إعداد الباحثين

فرضيات البحث:-

اعتماداً على المتغيرات الواردة في أنموذج البحث تم صياغة الفرضيات التالية:

Ho1 : لا يوجد اثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) لعمليات إدارة المعرفة في الابتكار التنظيمي وينبثق عن هذه الفرضية الفرضيات الفرعية التالية:

Ho1-1 : لا يوجد اثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) لاكتساب المعرفة وتطويرها في الابتكار التنظيمي.

Ho1-2 : لا يوجد اثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) لتنظيم وتخزين المعرفة في الابتكار التنظيمي.

Ho1-3 : لا يوجد اثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) لنقل المعرفة في الابتكار التنظيمي.

Ho1-4 : لا يوجد اثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) لتطبيق المعرفة في الابتكار التنظيمي.

المبحث الثاني

المفاهيم النظرية

مفهوم المعرفة :

يعتبر مفهوم المعرفة قديماً وجديداً في آن واحد فبالرغم من كون المعرفة قد ظهرت على إلسن العديد من الفلاسفة والعلماء منذ الاف السنين الا ان عصرنا الحالي قد وصف بعصر المعرفة , فالمعرفة هي رأس المال الحقيقي الذي يعتبر ذا اهمية عالية وقيمة عالية تفوق قيمة الموارد الطبيعية والثروات المتراكمة (2).

ومن وجه نظر اخرى هي حصيلة امتزاج الخفي بين المعلومة والخبرة والمدرجات الحسية والقدرة على التحكم (3).

ويمكن القول ان المعرفة هي "عملية اكتساب المعارف بواسطة الحواس والحدس " (4).

وتعتبر المعرفة من اهم المرتكزات الاساسية لانشطة المنظمات المتعلقة بالتنبئ وعمليات التصميم والتخطيط واتخاذ القرارات , كما انها تعطي تصوراً عن الحقائق والمصطلحات الفنية والقوانين والنظريات والتقنيات المحدودة (5).

كما وتم تعريفها بأنها "الرصيد الذي تم تكوينه من حصيلة البحث العلمي والتذكير والدراسات الميدانية وتطوير المشروعات الابتكارية وغيرها من اشكال الانتاج الفكري للانسان عبر الازمان " (6).

مما تقدم يمكن القول ان المعرفة تعني مجموعة من المعلومات التي يحصل عليها الفرد او المنظمة و يتم تخزينها في العقل او الملفات او قواعد المعلومات والتي تتطور بشكل مستمر وبتزايد ولا يمكن ان تنقص , وكلما استخدمت المعرفة استخداماً صحيحاً كلما ارتقا حاملها في سلم التقدم والتطور .

ويمكن ان نقسم المعرفة الى قسمين وهما :- (7)

1- المعرفة الصريحة (الظاهرة , المعلنة) وهي المعرفة الرسمية التي يمكن ان يعبر عنها بالكتابة او الحديث ويمكن نقلها للاخرين بواسطة الاوراق كوثائق وارشادات عامة .

2- المعرفة الضمنية (الكامنة) وهي المعرفة الموجودة في عقول وسلوك الافراد وتعتمد على الخبرة الشخصية وتعطي دلالة على الحدس الذي يتمتع به الافراد واحساسهم الداخلي وتظل مخفية وغير واضحة ولا يمكن نقلها او تحويلها بل تنتقل بالتفاعل الذي يتم بين الافراد , ومفهوم المعرفة الضمنية يعني الخفية لذى يمكن القول بأننا نعرف اكثر مما نستطيع ان نخبر .

ادارة المعرفة :

ادارة المعرفة هي العمل التي تؤديه المنظمة لتعظيم كفاءة استخدام رأس المال الفكري في نشاط الاعمال وتتطلب ربط ادمغة الافراد في المنظمة عن طريق المشاركة الجماعية (8). ويمكن تعريفها بأنها "المدخل المتكامل بشكل نظامي لادارة وتفعيل المشاركة في اصول معلومات المنظمة كقواعد البيانات , الوثائق , السياسات , الاجراءات , بالاضافة الى تجارب وخبرات سابقة يحملها الافراد العاملين" (9). كما ويمكن القول بأنها عملية منظمة ومستمرة تتضمن ايجاد واكتساب وتخزين المعرفة ونقلها وتطبيقها بفاعلية لدعم وتعزيز تحقيق الاهداف المحددة للمنظمات (10).

وعرفت ادارة المعرفة بأنها (الجهود الهادفة للبحث الدائم عن رأس المال المعرفي في المنظمات لجعله بشكل اكثر تنظيماً وميسراً , اضافة الى العمل على ايجاد البيئة المناسبة المحفزة على التعلم بشكل مستمر والمشاركة الدائمة بالمعرفة). (11)

ويمكن اعطاء مفوماً لادارة المعرفة يعتبر تعريفاً شاملاً كونها المصطلح المعبر عن العمليات والادوات والسلوكيات التي يشترك في صياغتها وادائها المستفيدون من المنظمة , لاكتساب وخرن وتوزيع المعرفة لتعكس على عمليات الاعمال للوصول الى افضل التطبيقات بقصد المنافسة طويلة الامد. (12).

عمليات ادارة المعرفة :

ان ادارة المعرفة هي عملية تتكون من مجموعة من الخطوات تكمل بعضها البعض , وقد اختلف الباحثون في تحديد تلك الخطوات لعمليات ادارة المعرفة وتراوح عدد تلك الخطوات بين ثلاث وهي (توليد المعرفة , المحافظة على المعرفة , نشر المعرفة). (13). ويرى البعض بأنها اربع خطوات تشمل (توليد المعرفة , خزن المعرفة , توزيع المعرفة , تطبيق المعرفة) (14). في حين يراها البعض الاخر تشمل (توليد المعرفة , امكانية الوصول الى مصادر المعرفة , تطبيق المعرفة , تحسين منتجات المنظمة وخدماتها , خزن المعرفة , تطوير المعرفة , قياس المعرفة). (15).

على الرغم من الاختلاف الحاصل في وجهات نظر الباحثين في تحديد عمليات ادارة المعرفة لكنها بالنتيجة تصب في هدف واحد وهو اظهار تلك العمليات اما بالتركيز او بالتوسع في خطواتها .

من وجه نظر الباحثان فإنه بالامكان تجميع كل الخطوات الخاصة بعمليات ادارة المعرفة في اربع خطوات رئيسية متضمنة لكل الخطوات الاخرى وذلك للتركيز في انموذج البحث وفرضياته وستتضمن كلاً من (اكتساب المعرفة وتوليدها , تنظيم وتخزين المعرفة , نقل المعرفة , وتطبيقها) وكما في الاتي:-

1- اكتساب المعرفة وتطويرها , وتعني كل الانشطة التي تستخدمها المنظمة للحصول على المعرفة

وتشمل عمليات خلق واكتشاف واكتساب المعرفة من مختلف المصادر كالخبراء والمختصين

والمنافسين وقواعد المعلومات. (16). وبعد توليد المعرفة يمكن تحويلها من معرفة ضمنية (كامنة

(الى معرفة ظاهرة (صريحة) وبعدها تحويل المعرفة من المستوى الفردي الى المستوى الجماعي من خلال مشاركة العاملين بالمنظمة فيها . (17) . وتكتسب المعرفة (تولد) اما من خلال فكرة لفرد او من خلال التعلم والبحث العلمي والتطوير التقني .

2- تنظيم وتخزين المعرفة , والمقصود بها عمليات الاحتفاظ بالمعرفة وادامتها وسهولة الوصول اليها عندما تتطلب الحاجة لها خاصة في المنظمات ذات معدلات دوران العمل العالية , . ان قيمة المعرفة لا تتحسر في وقت ولادة المعرفة بل قيمتها للمستقبل البعيد لذلك لا بد من الاحتفاظ بها والاهتمام بكيفية ذلك . اما التنظيم والتقييم فيعني تقييم صلاحية المعلومات المتوفرة لدى المنظمات وتحديثها بشكلأ مستمر لكي تضمن المنظمات قدرتها على التواجد في ساحات المنافسة . (18)

3- نشر (نقل) المعرفة تتمثل بعمليات التوزيع والمشاركة وتدفق المعلومة ونقلها بوسائل متعددة منها رسمية كشبكة المعلومات الداخلية والتقارير ووكلاء المعرفة والرسائل والمكاتبات , ووسائل غير رسمية تتمثل بنقل المعلومة من خلال العلاقات الخاصة بين العاملين في المنظمة . وتتضمن عملية النقل آلية استيعاب المفردة المعرفية ومن ثم تترجم الى عمليات لغرض تنفيذها على الواقع . (19) . ويعتمد انتقال المعرفة على اهميتها وقيمتها لدى المصدر

4- تطبيق المعرفة , التطبيق يعني الاستعمال او الاستفادة من العملية وتعتبر عملية التطبيق الهدف الاساسي من عملية المعرفة كلها بتسخيرها في أنشطة المنظمات وتتطلب عملية التطبيق تهيئة المنظمة للاستفادة القصوى من توظيف المعرفة لخدمتها (20) . وتقع مسؤولية التطبيق على عاتق المدير الذي لا بد من ان يعمل على حث منظمته لتطبيق المعرفة بشكل جيد , ولا يخفى على احد فأن الانترنت كان له دور واضح في استخدام المعرفة اضافة الى اساليب تطبيق لمعرفة المتمثلة بمبادرات العمل , الخبر الداخلي , التدريب , وبالتالي فأن نجاح المنظمة يعتمد اعتماداً كلياً على ادارة المعرفة وتطبيقها بالحجم المطلوب .

الابتكار :

نتيجة للتطورات المتسارعة التي يشهدها عصرنا الحالي وكثرة المتغيرات التي تطرأ عليه فقد برزت الحاجة الملحة للابتكار من قبل المنظمات لتتمكن من مواكبة التطور والبقاء ومن ثم الاستمرار بعملها بالرغم من الديناميكيا التي تشهدها البيئة التي تعمل فيها , وبذلك يكون الابتكار المدخل الرئيسي الى المستقبل الذي تطمح له كل منظمة وبالتالي فأنه صانع المستقبل ولا يمكن للمنظمة العيش من دونه او التوقف عن طلبه بل السعي إليه وطلب المزيد منه , بذلك يكون الابتكار ممثلاً للتغير الايجابي الذي يطرأ على الفرد او المنظمة ويعني تقديم طريقة جديدة للاداء بهدف التغير الايجابي ولكي يكون الفرد او المنظمة في وضع اغضل مما كان عليه . (21)

مفهوم الابتكار :

ان الابتكار كما هو شائع يعني "التوصل الى ما هو جديد".⁽²²⁾ وهذا يعني التعامل مع الجديد والتخلي عن القديم , ويمكن القول ان الابتكار لم يكن معنياً بالفكرة الجديدة فحسب بل "اصبح يعني تطبيقاً لفكرة جديدة او منتج جديد او عملية جديدة او خدمة جديدة او ممارسة جديدة".⁽²³⁾

ونحن بصدد اعطاء مفهوم للابتكار لابد من الاشارة الى الفرق بين الابتكار والابداع حيث انهما متكاملان فأبداع يعني خلق الفكرة ام الابتكار فيعني تنفيذ تلك الفكرة لتكون عملية او سلعة او خدمة تقدمها المنظمة لزيائنها فقد يكون الابداع متعلقاً بالافراد اما الابتكار فينفذ من قبل المنظمة وبذلك يكون الابتكار ماراً بمحطة الابداع ونتيجة له.⁽²⁴⁾

انواع الابتكارات :

ظهرت العديد من الاراء وتباينت بموجبها انواع الابتكارات فمنهم من يرى تلك الانواع متمثلة بي (الابتكار الاداري , الابتكار التقني , الابتكار الاضافي), واخرون يجدونها في (الابتكار الجذري والابتكار التدريجي), في حين يقسمه اخرون الى (ابتكار المنتج , ابتكار العملية , ابتكار التسويق , ابتكار التنظيم), واستقرت اكثر الاراء على ثلاث انواع سيتم اعتمادها من قبل الباحثين والمتمثلة فيما يأتي :-

1- ابتكار المنتج :يعني ذلك تقديم منتج (سلع او خدمات) جديدة او تطوير المنتج وتغييره بشكل جذري من خلال التقنيات المستخدمة واساليب الانتاج ليشمل خصائص المنتج واستخداماته , ويتمثل ذلك في تغير مواصفات المنتج الفنية والمواد المكونه له والوظائف التي يؤديها ذلك المنتج.⁽²⁵⁾ , ويكون هذا الابتكار اما جذري يتم من خلاله تقديم منتج جديد يختلف كلياً عن المنتجات الموجودة او ابتكار تدريجي يتم بموجبه تعديل او تغيير او تحسين بالمنتج لكي يتوافق وطلبات الزبائن.⁽²⁶⁾

2- ابتكار العملية : يتمثل هذا النوع من انواع الابتكار بالتغييرات المتعلقة بتطوير او تطبيق طريقة جديدة للانتاج والتسويق والهدف من ذلك يكمن في زيادة الجودة وتخفيض تكاليف الانتاج ورضى الزبائن.⁽²⁷⁾ كل ذلك يتم من خلال تطبيق اساليب ومعدات جديدة مرتبطة مع تسلسل عمليات التصنيع لتحسين الانتاج وكفاءة الانشطة الانتاجية , ويمكن ان يكون الابتكار جذري اي استبدال اساليب العمل بشكل جذري او تدريجي بتحسين عناصر الانتاج والمعدات والآلات.⁽²⁸⁾ كما ويشمل الابتكار العملية التسويقية التي تتعلق بالتغييرات الحاصلة بتصميم المنتج وتعبئته وتغليفه اضافة الى طرق التوزيع والترويج وعمليات النقل والتسعير المتعلقة بالمنتج .

3- الابتكار الاداري : يشمل المتغيرات الحاصلة في الهيكل التنظيمي وتصميم العمل اضافة الى سياسات واستراتيجيات المنظمة وبذلك فإنه يعني مجموعة الاجراءات والعمليات والسلوكيات

التي تؤدي الى تحسين مناخ التنظيم العام وتحفيز العاملين على حل المشاكل واتخاذ القرارات بأسلوب جديد وطرق غير مطروقة.⁽²⁹⁾ كما ويمكن القول بأن الابتكار الاداري يعني "التوصل الى المفاهيم الجديدة القابلة للتحويل الى سياسات وتنظيمات وطرق تساهم في تطور الاداء في المنظمة".⁽³⁰⁾ ان هذا النوع من الابتكار مرتبط بالهيكل التنظيمي و العملية الادارية اضافة الى نشاطات المنظمة الاساسية , وهذا الابتكار لا يقتصر على المتغيرات التي تحدث في داخل المنظمة بل يتعداها ليصل الى البيئة المحيطة بها كونها بيئة متطورة وديناميكية ويقع على كلا من الافراد والمنظمة مسؤولية الابتكار ولكل منهما دوره في عملية الابتكار تلك كون الابتكار يشمل " تطوير وتطبيق الافكار الجديدة المبدعة من قبل الافراد الذين يتعلمون مع بعضهم البعض ضمن تنظيم مرتب ".⁽³¹⁾

المبحث الثالث: الجانب الميداني

منهجية البحث

استخدم الباحثان المنهج الوصفي التحليلي من خلال جمع البيانات من شركات الصناعات الدوائية في الاردن ، ويعد المنهج الوصفي من أكثر المناهج التي يستخدمها الباحثون في دراسة الظواهر الاجتماعية والإنسانية؛ وذلك لأنه يعد طريقة للحصول على معلومات دقيقة ووافية تصور الواقع بشكل دقيق، وتساعد على تحليل ظواهره للوصول إلى فهم أفضل لهذه الظواهر.

تصميم البحث والمعالجة الإحصائية

قام الباحثان باستخدام برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (Statistical Package for Social Science) (SPSS) من أجل اختبار فرضيات البحث والإجابة عن أسئلتها حيث قام الباحثان بالاستعانة بالتحليلات الإحصائية التالية:

1. اختبار كرونباخ ألفا (Cronbach Alpha) لتحديد درجة ثبات الاستبانة.
2. المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمتغيرات البحث.
3. اختبار معامل الالتواء للتحقق من أن البيانات تتبع التوزيع الطبيعي.

4. اختبار معامل تضخم التباين (VIF) Variance Inflation Factor، للتأكد من عدم وجود ارتباط عال بين المتغيرات المستقلة، واختبار التباين المسموح به (Tolerance) لكل بعد من أبعاد المتغير المستقل.
5. تحليل الانحدار المتعدد من أجل اختبار فرضيات البحث.

مجتمع البحث ووحدة المعاينة

تكون مجتمع البحث من الإدارة العليا والوسطى في شركات الصناعات الدوائية في الأردن ، الأعضاء في الجمعية الأردنية للصناعات الدوائية والبالغ عددها (13) شركة عام 2013 حيث يبلغ العدد الإجمالي للعاملين فيها (5098) موظفاً ، منهم (156) يشغلون وظائف قيادية وإشرافية وتمثلت وحدة المعاينة بالمديرين ورؤساء الأقسام، وتم أخذ عينة عشوائية من المديرين ورؤساء الأقسام، وتكونت عينة البحث من (120) مديراً ورئيس قسم، وشكلت العينة ما نسبته (76%) من العدد الكلي للمديرين ورؤساء الأقسام. وتم توزيع (120) استبانة على عينة البحث، واسترجاع (110) استبانة؛ كانت (5) منها غير مكتملة فتم استبعادها ليبقى (105) استبانات صالحة للتحليل؛ أي ما نسبته (87%) من الاستبانات الموزعة.

أداة البحث

تم تصميم استبانة لغرض قياس متغيرات البحث اعتماداً على مراجعة الأدب النظري المتنوع الذي تناول متغيرات البحث ، وتكونت الاستبانة من الأجزاء التالية:

الجزء الأول: تضمن فقرات حول الخصائص الديموغرافية والوظيفية للمبحوثين.

الجزء الثاني: تضمن فقرات تقيس المتغيرات المستقلة (عمليات إدارة المعرفة)، وتم قياس اكتساب المعرفة وتطويرها بالفقرات من (7- 12)، وتنظيم وتخزين المعرفة من (13-19)، ونقل المعرفة بالفقرات من (20-26) وتطبيق المعرفة بالفقرات من (27-32).

الجزء الثالث: تضمن فقرات تقيس المتغير التابع الابتكار التنظيمي وتم قياسه بالفقرات من (33 - 48).

صدق أداة البحث

للتأكد من تحقيق الصدق الظاهري لأداة البحث فقد تم عرض الاستبانة على مجموعة محكمين من أعضاء هيئة التدريس؛ لمعرفة آرائهم حول فقرات الاستبانة ومدى وضوحها وواقعيتها وقدرتها على قياس ما تهدف إليه وتم تبني ملاحظات ومقترحات المحكمين، والأخذ بالمقترحات التي تقدم بها المحكمون وإجراء التعديلات اللازمة .

ثبات أداة البحث

لغرض التحقق من ثبات أداة البحث فقد تم حساب معامل الثبات (كرونباخ ألفا) Cronbach Alpha، وتراوحت قيم معامل الثبات بين (0.78) إلى (0.97) للمتغيرات و(0.93) للأداة الكلية، وتعد قيمة ($\alpha > 0.60$) مقبولة في البحوث في المجالات الإدارية والإنسانية⁽³²⁾. ويبين الجدول رقم (1) قيمة معامل كرونباخ ألفا للمتغيرات كافة وللاستبانة ككل.

الجدول رقم (1) نتائج معامل الثبات كرونباخ ألفا

المتغير	أرقام الفقرات	عدد الفقرات	قيمة كرونباخ ألفا
اكتساب المعرفة وتطويرها	12-7	6	0.88
تنظيم وتخزين المعرفة	19-13	7	0.83
نقل المعرفة	26-20	7	0.78
تطبيق المعرفة	32-27	6	0.97
ابتكار المنتج	38-33	6	0.89
ابتكار العملية	42-39	4	0.90
الابتكار الإداري	48-43	6	0.95
الاستبانة ككل	48-1	48	0.93

المصدر : من اعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات Spss v11

عرض البيانات واختبار الفرضيات

تصورات المبحوثين حول عمليات إدارة المعرفة

لاغراض التحليل وتحديد تقديرات استجابات المبحوثين، وبناءً على النتائج التي تم التوصل إليها تم الاعتماد على مقياس ليكرت (Likert) الخماسي، وتم تقسيم مستويات الأهمية النسبية لإجابات المبحوثين وفقاً للمعادلة التالية:

$$\text{طول الفئة} = (\text{القيمة العليا للإجابة} - \text{القيمة الدنيا للإجابة}) / \text{عدد مستويات الأهمية}$$

$$\text{طول الفئة} = 3 / (5 - 3) = 1.33$$

فيكون الحد الأدنى للمستوى المنخفض هو 1، ويمكن حساب الحد الأعلى للمستوى المنخفض كما يلي: $1.33 + 1 = 2.33$ ، أما المستوى المتوسط فيتراوح بين $2.34 - 3.67$ ، ويكون المستوى المرتفع من $3.68 - 5$. ويوضح الجدول رقم (2) المتوسط الحسابي والأهمية النسبية لعمليات إدارة المعرفة . ويتبين من خلال استخراج قيم المتوسطات الحسابية أن " تنظيم وتخزين

المعرفة " قد احتل الترتيب الأول بمتوسط حسابي (4.06)، بينما احتل الترتيب الأخير متغير " اكتساب المعرفة وتطويرها " بمتوسط حسابي (3.44) .

جدول رقم (2) المتوسط الحسابي والأهمية النسبية لعمليات إدارة المعرفة

الترتيب	مستوى الأهمية النسبية	المتوسط الحسابي	المتغير
4	متوسط	3.44	اكتساب المعرفة وتطويرها
1	مرتفع	4.06	تنظيم وتخزين المعرفة
2	مرتفع	4.02	نقل المعرفة
3	مرتفع	4.01	تطبيق المعرفة

المصدر : من اعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات Spss v11

تصورات المبحوثين حول الابتكار التنظيمي

يوضح الجدول رقم (3) المتوسط الحسابي والأهمية النسبية لمتغير الابتكار التنظيمي. وتبين من خلال استخراج قيم المتوسطات الحسابية أن متغير "ابتكار المنتج" قد احتل الترتيب الأول بمتوسط حسابي (4.00)، بينما احتل الترتيب الأخير متغير "ابتكار العملية" بمتوسط حسابي (3.34).

جدول رقم (3) المتوسط الحسابي والأهمية النسبية للابتكار التنظيمي

الترتيب	مستوى الأهمية النسبية	المتوسط الحسابي	المتغير
1	مرتفع	4.00	ابتكار المنتج
3	متوسط	3.34	ابتكار العملية
2	مرتفع	3.87	الابتكار الإداري

المصدر : من اعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات Spss v11

اختبار التحقق من ملائمة البيانات للتحليل الإحصائي

قبل البدء بتطبيق تحليل الانحدار المتعدد لاختبار الفرضيات، تمّ التأكد من عدم وجود ارتباط عالٍ بين المتغيرات المستقلة (Multicollinearity) باستخدام اختبار معامل تضخم التباين (VIF) واختبار التباين المسموح به (Tolerance) لكل متغير من المتغيرات المستقلة، وتم التأكد أيضاً من إتباع البيانات للتوزيع الطبيعي (Normal Distribution) من خلال اختبار معامل الالتواء (Skewness)؛ مع مراعاة عدم تجاوز معامل تضخم التباين (VIF) للقيمة (10)، وأن تكون قيمة اختبار التباين المسموح به (Tolerance) أكبر من (0.05)، وأن البيانات تتبع التوزيع الطبيعي إذا كانت قيمة معامل الالتواء تقل عن (1). ويتضح من الجدول رقم (4) أن جميع هذه الشروط قد تحققت، وذلك من أجل ضمان ملائمة البيانات لافتراضات تحليل الانحدار المتعدد.

الجدول رقم(4) اختبارات التحقق من ملائمة البيانات للتحليل الإحصائي

معامل الإلتواء (Skewness)	معامل تضخم التباين (VIF)	التباين المسموح به (Tolerance)	عمليات إدارة المعرفة
-0.22	3.5	0.45	اكتساب المعرفة وتطويرها
0.34	4.1	0.26	تنظيم وتخزين المعرفة
0.14	1.6	0.59	نقل المعرفة
-0.13	2.1	0.15	تطبيق المعرفة

المصدر : من اعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات Spss v11

اختبار الفرضيات

اختبار الفرضية الرئيسية الأولى: H_01 : لا يوجد اثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $(\alpha \leq 0.05)$ لعمليات إدارة المعرفة في الابتكار التنظيمي.

جدول (5): نتائج تحليل الانحدار الخطي المتعدد لعمليات إدارة المعرفة في الابتكار التنظيمي

Sig(t)	T	β	Sig(f)	F	R^2	R	عمليات إدارة المعرفة
0.000	0.482	1.174	0.000	58.3	0.608	0.78	اكتساب المعرفة وتطويرها
0.000	8.819	0.397					تنظيم وتخزين المعرفة
0.001	4.235	0.194					نقل المعرفة
0.003	1.754	0.234					تطبيق المعرفة

يكون الأثر ذي دلالة إحصائية عند مستوى معنوية $(\alpha \leq 0.05)$

المصدر : من اعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات Spss v11

وقد بينت النتائج في الجدول رقم (5) أن لعمليات إدارة المعرفة مجتمعة تأثير كبير في الابتكار التنظيمي؛ إذ كان التأثير دال من الناحية الإحصائية، وذلك لأن قيم مستويات الدلالة جميعها والمرافقة لقيمة f البالغة (58.3) هي أقل من (0.05)، مما يعني وجود أثر لعمليات ادارة المعرفة في المتغير التابع الابتكار التنظيمي وتفسر المتغيرات الأربعة ما نسبته (60.8%) من تباين المتغير التابع.

ويظهر من الجدول رقم (5) قيمة (t) المحسوبة لمتغير اكتساب المعرفة وتطويرها (0.48) وبمستوى دلالة (0.000) ولمتغير تنظيم وتخزين المعرفة (8.81) بمستوى دلالة (0.000) ولمتغير نقل المعرفة (4.23) بمستوى دلالة (0.001) ولمتغير تطبيق المعرفة (1.75) بمستوى دلالة (0.003)، وبناءً على ذلك يتم رفض الفرضية الصفرية، وقبول الفرضية البديلة فيما يتعلق بجميع عمليات إدارة المعرفة.

اختبار الفرضية الفرعية الأولى:

Ho1-1 : لا يوجد اثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) لاكتساب المعرفة وتطويرها في الابتكار التنظيمي..

جدول رقم (6) نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط لاكتساب المعرفة وتطويرها في الابتكار التنظيمي.

المتغير المستقل	المتغير التابع	B	معامل التحديد R2	Beta	قيمة T المحسوبة	مستوى دلالة T
اكتساب المعرفة وتطويرها	الابتكار التنظيمي	8.23	0.430	0.73	12.04	0.000

يكون الأثر ذي دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$)

المصدر : من اعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات Spss v11

ويتبين من الجدول رقم (6) ان قيمة (t) المحسوبة لمتغير اكتساب المعرفة وتطويرها (12.04) وبمستوى دلالة (0.000) وهي دالة إحصائياً، حيث ان (Beta) بلغت قيمتها (0.73)، ويفسر المتغير المستقل ما نسبته (43%) من تباين المتغير التابع وهذا يعني رفض الفرضية الصفرية وقبول الفرضية البديلة بمعنى انه يوجد اثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) لاكتساب المعرفة وتطويرها في الابتكار التنظيمي.

اختبارالفرضية الفرعية الثانية:

Ho1-2 : لا يوجد اثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) لتنظيم وتخزين المعرفة في الابتكار التنظيمي.

جدول رقم (7) نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط لتنظيم وتخزين المعرفة في الابتكار التنظيمي.

المتغير المستقل	المتغير التابع	B	معامل التحديد R2	Beta	قيمة T المحسوبة	مستوى دلالة T
تنظيم وتخزين المعرفة	الابتكار التنظيمي	3.42	0.195	0.322	4.216	0.000

يكون الأثر ذي دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$)

المصدر : من اعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات Spss v11

ويتبين من الجدول رقم (7) ان قيمة (t) المحسوبة لمتغير تنظيم وتخزين المعرفة هي (4.216) وبمستوى دلالة (0.000) وهي دالة إحصائياً، حيث ان (Beta) بلغت قيمتها (0.322)، ويفسر المتغير المستقل ما نسبته (19.5%) من تباين المتغير التابع وهذا يعني رفض الفرضية الصفرية وقبول الفرضية البديلة بمعنى ان هناك اثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) لتنظيم وتخزين المعرفة في الابتكار التنظيمي.

اختبارالفرضية الفرعية الثالثة:

Ho1-3: لا يوجد اثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) لنقل المعرفة في الابتكار التنظيمي.

جدول رقم (8) نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط لنقل المعرفة في الابتكار التنظيمي.

المتغير المستقل	المتغير التابع	B	معامل التحديد R2	Beta	قيمة T المحسوبة	مستوى دلالة T
نقل المعرفة	الابتكار التنظيمي	3.232	0.110	0.318	4.776	0.000

يكون الأثر ذي دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$)

المصدر : من اعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات Sps v11

ويتبين من الجدول رقم (8) ان قيمة (t) المحسوبة لمتغير نقل المعرفة هي (4.776)

وبمستوى دلالة (0.000) وهي دالة إحصائياً، حيث ان (Beta) بلغت قيمتها (0.318)، ويفسر المتغير المستقل ما نسبته (11%) من تباين المتغير التابع وهذا يعني رفض الفرضية الصفرية وقبول الفرضية البديلة بمعنى ان هناك اثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) لنقل المعرفة في الابتكار التنظيمي.

اختبارالفرضية الفرعية الرابعة:

Ho1-4: لا يوجد اثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) لتطبيق المعرفة في الابتكار التنظيمي.

جدول رقم (9) نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط لتطبيق المعرفة في الابتكار التنظيمي.

المتغير المستقل	المتغير التابع	B	معامل التحديد R2	Beta	قيمة T المحسوبة	مستوى دلالة T

0.000	7.185	0.513	0.293	2.913	الابتكار التنظيمي	تطبيق المعرفة
-------	-------	-------	-------	-------	----------------------	---------------

يكون الأثر ذي دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$)

المصدر : من اعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات Spss v11

ويتبين من الجدول رقم (9) ان قيمة (t) المحسوبة لمتغير تطبيق المعرفة هي (7.185) وبمستوى دلالة (0.000) وهي دالة إحصائياً، حيث ان (Beta) بلغت قيمتها (0.513)، ويفسر المتغير المستقل ما نسبته (29.3%) من تباين المتغير التابع وهذا يعني رفض الفرضية الصفرية وقبول الفرضية البديلة بمعنى ان هناك اثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) لتطبيق المعرفة في الابتكار التنظيمي.

المبحث الرابع: النتائج والتوصيات

النتائج:

1. أشارت النتائج إلى أن بعد تنظيم وتخزين المعرفة قد احتل المرتبة الأولى بالأهمية بين ابعاد المتغير المستقل وبمتوسط حسابي مقداره (4.06).
2. أشارت النتائج إلى أن بعد اكتساب المعرفة وتطويرها قد احتل المرتبة الأخيرة بين ابعاد المتغير المستقل وبمستوى أهمية متوسطة وبمتوسط حسابي مقداره (3.44)
3. أشارت النتائج إلى أن بعد ابتكار المنتج قد احتل المرتبة الأولى بالأهمية بين ابعاد المتغير التابع وبمتوسط حسابي مقداره (4.00).
4. أشارت النتائج إلى أن بعد ابتكار العملية قد احتل المرتبة الأخيرة بين ابعاد المتغير التابع وبمستوى أهمية متوسطة وبمتوسط حسابي مقداره (3.34).
5. أظهرت النتائج وجود اثر ذو دلالة احصائية لاكتساب المعرفة وتطويرها في الابتكار التنظيمي وبلغت قيمة (t) المحسوبة لمتغير اكتساب المعرفة وتطويرها (12.04) وبمستوى دلالة (0.000) وهي دالة إحصائياً وفسر المتغير المستقل ما نسبته (43%) من تباين المتغير التابع.
6. أظهرت النتائج وجود اثر ذو دلالة احصائية لتنظيم وتخزين المعرفة في الابتكار التنظيمي وبلغت قيمة (t) المحسوبة لمتغير تنظيم وتخزين المعرفة (4.216) وبمستوى دلالة (0.000) وهي دالة إحصائياً وفسر المتغير المستقل ما نسبته (19.5%) من تباين المتغير التابع.
7. أظهرت النتائج وجود اثر ذو دلالة احصائية لنقل المعرفة في الابتكار التنظيمي

وبلغت قيمة (t) المحسوبة لمتغير نقل المعرفة (4.776) وبمستوى دلالة (0.000) وهي دالة إحصائياً وفسر المتغير المستقل ما نسبته (11%) من تباين المتغير التابع.

8. أظهرت النتائج وجود اثر ذو دلالة احصائية لتطبيق المعرفة في الابتكار التنظيمي

وبلغت قيمة (t) المحسوبة لمتغير تطبيق المعرفة (7.185) وبمستوى دلالة (0.000) وهي دالة إحصائياً وفسر المتغير المستقل ما نسبته (29%) من تباين المتغير التابع.

9- أظهرت النتائج ان عمليات ادارة المعرفة تعتبر مصدر مهم للابتكار في المنظمات وخاصة شركات الصناعات الدوائية في الاردن.

التوصيات

1- ضرورة توعية الموظفين بأهمية اكتساب المعرفة وتطويرها في شركات الصناعات الدوائية في الاردن.

2- توضيح مفهوم ابتكار العمليات للموظفين وأهميته لشركات الصناعات الدوائية في الاردن.

3- عقد الدورات والمؤتمرات التي تهتم بتوضيح مفهوم ادارة المعرفة أثرها في الابتكار في شركات الصناعات الدوائية في الاردن.

4- ضرورة الاهتمام بعملية الابتكار التنظيمي وتوفير البيئة اللازمة الداعمة للمبتكرين وإطلاق العنان للأفكار الجديدة التي ترتقي بموقع المنظمة التنافسي في بيئة العمل.

5- رسم سياسات واضحة داعمة للمبتكرين من خلال تقديم حوافز ومكافآت مجزية لمن يتقدم بابنكرات تحقق تقدماً للمنظمات .

المصادر

- 1- جواد ومحمد , عباس حسين , خولة عبد الحميد , 2006 , اثر رأس المال الفكري في الابداع التنظيمي, مجلة اهل البيت , العدد الرابع : 1
- 2- السالم , مؤيد سعيد , 2006 , ادارة موظفي المعرفة في منظمات التعلم , جامعة العلوم التطبيقية , عمان , الاردن : 2
- 3- حسانة , محيي الدين , 2003 , اقتصاد المعرفة في مجتمع المعلومات , مجلة مكتبة الملك فهد الوطنية , مجلد 9 , عدد 2 : 12
- 4- احمد والمعاضيدي , ميسر ابراهيم , معن عبدالله , 2006 , اثر عمليات ادارة راس المال المعرفي في تحقيق الميزة التنافسية لمنظمات الاعمال , جامعة الموصل , العراق : 1

- 5- Collis , J & Hussey ,R .(2003) , " Business Research , A Practical Guide for Under Graduate & Post Graduated Student " ,Palgrave , U.K :3
- 6-Sivan ,Y,(2001) , Nine Keys To Acknowledge Infrastructure: A proposed Analytic Framework For Organizational Knowledge Management Center For Information Policy Research , Harvard University:182.
- 7-Nonaka, I and Takeuchi, H.(1995): The Knowledge-Creating Company, Oxford University Press . New York:-3
- 8- التكريتي , سعد غالب , 2004 , نظم مساندة القرارات , عمان : دار المناهج للنشر والتوزيع
- 9- Hackett, B.(2003) , Beyond Knowledge : New Ways to Work and Learn. The Conference-Board:6
- 10- Bishop, G,Bouchlaghem,D. Glass , G.,and Matsumoto, I. (2008), Ensuring The Effectiveness of A Knowledge Management Initiative" , Gournal of Knowledge Management , 12 (4) : 16-29
- 11- Draft, Richard L.(2001),Organization Theory and Design , 7th Ed , South Western. Collage Publishing Ohio: 544.
- 12- الكبيسي, صلاح الدين . (2005) , ادارة المعرفة , المنظمة العربية للتنمية الادارية , القاهرة , بحوث ودراسات .
- 13- Desouza, Kevin, C & Awazu, Yukika. (2003) , "Knowledge Management , HR Management Systems Can Help Track and Distribute Information Throughout The Organization " , HK Technology Magazine : 107
- 14- Mertins K.& Heisig P. Vorbeck G.(2001) , "Knowledge Management : Best Practice In Europe", Springer – Verlag Berlin Heidelberge : 28
- 15-Ramanugan,S.& Kesh , S.(2004) , "Comparison of Knowledge Mangement and CMM/CMMI Implementation" , Gournal of American Academy of Business, Cambridge: 274
- 16- Nonaka & Tukeuchi.(1995) :59 مصدر سابق

17-Cohen, W.& Levinthal, D.(1999) , "Absorptive Capacity : Anew Perspective On Learning and Innovation", Administrative Science , Quarterly:35

18- الرزو , حسن مظفر .(2005) , اقتصاد المعلومات وادارة المعرفة , احوال المعرفة , الرياض , العدد 33 : 31 ,

19- نفس المصدر السابق : 33

20- عبد الوهاب , سمير محمد . (2005) , متطلبات تطبيق ادارة المعرفة في المدن العربية , حالة مدينة القاهرة , بحث مقدم الى ندوة مدن المعرفة , السعودية .

21- Mckeown .(2008), The Truth About Innovation, Pearson/ Financial Times

22- نجم, عبود نجم , (2003) , ادارة الابتكار , المفاهيم والخصائص الحديثة , دار وائل للنشر والتوزيع , الطبعة الاولى , عمان , الاردن :19

23- Mol, M.J, & J. Birkinshaw, (2008), Giant Steps In Management : Innovations That Change The Way We Work . London : FT Prentice Hall

24- الديب , ابراهيم , (2008) , اسس ومهارات الابداع والابتكار وتطبيقاتها في منظومة التربية والتعليم , مؤسسة ام القرى للنشر والتوزيع , القاهرة , مصر : 82

25- Gunday G., Ylusoy G., Kilic K., Alpkhan L.(2011), Effects of Innovation Types On Firm Performance , International Journal of Production Economics,133(2): 662-676

26- Reichsteim, T., and Salter, A., (2006) , Investigating The Sources of Process Innovation Among YK Manufacturing Firms, Industrial and Corporate Change , 15(4) : 653-682

27- Gunday(2011) مصدر سابق

28- Reichsteim (2006) مصدر سابق

29- العواد , عبدالله بن محمد , (2005) , واقع الابتكار الاداري واساليب تطويره , رسالة ماجستير غير منشورة , جامعة نايف العربية للعلوم الامنية , الرياض , المملكة العربية السعودية

30 - نجم , عبود نجم , (2003) , مصدر سابق :345

31- اقراش , عفاف , (2007) , قياس العوامل المؤثرة في الابداع الوظيفي لدى العاملين , دراسة ميدانية في مصارف ولاية الجلفة الجزائرية , رسالة علمية مقدمة لنيل شهادة الماجستير في ادارة الاعمال , كلية العلوم الادارية , جامعة عدن , اليمن : 45

32- Sekaran, U., & Bougie, R. (2010). Research methods for business: A skill building approach (5th ed.). West Sussex, UK: John Wiley & Sons Ltd, p45

Copy rights