

أثر ممارسة عمليات إدارة المعرفة على الإبداع الفني والإداري : دراسة ميدانية في مؤسسات القطاع الصحي في محافظة معان

* اسعود محمد المحاميد

** إبراهيم بني عطا

* جامعة الشرق الأوسط

** مديرية صحة محافظة معان

المملكة الأردنية الهاشمية

الملخص

تهدف هذه الدراسة إلى تعرف أثر ممارسة عمليات إدارة المعرفة على الإبداع الفني والإداري في مؤسسات القطاع الصحي في محافظة معان. ولتحقيق هدف هذه الدراسة، تم تطوير استبانة خاصة بناءً على أحدث الدراسات التي أجريت في الموضوع نفسه، وقد تم توزيع الاستبانة على ١٦١ طبيباً من العاملين في القطاع الصحي في محافظة معان، وتم استرجاع ١١٩ منها معبأة بالكامل؛ إذ تشكل ما مقداره تقريباً ٧٤٪ نسبة استرجاع، وتعد هذه النسبة مرتفعة لمثل هذا النوع من الدراسات. وتوصلت الدراسة إلى النتائج الآتية: وجود أثر ذي دلالة إحصائية لممارسة عمليات إدارة المعرفة المتعلقة بتوثيق المعرفة وتطبيقها في الإبداع الفني. إضافة إلى وجود أثر ذي دلالة إحصائية لممارسة تطبيق المعرفة في الإبداع الإداري. وأخيراً، وجود أثر ذي دلالة إحصائية للإبداع الإداري في الإبداع الفني. وبناء على نتائج الدراسة تم تقديم مجموعة من التوصيات العملية.

مصطلحات علمية

ممارسة إدارة المعرفة،
الإبداع الفني، الإبداع الإداري،
القطاع الصحي في محافظة
معان.

تطوير خدمات جديدة وابتكار أساليب جديدة لتقديم الخدمات الحالية. ولمقابلة مثل هذه التحديات، تعد ممارسة إدارة المعرفة بعملياتها ووظائفها المختلفة مطلب أساسي وجوهري لزيادة قدرة المؤسسات الصحية في تطوير إبداعات جديدة كلياً أو

إن نجاح المؤسسات الصحية في بيئة تتميز بالتغير المستمر في حاجات المواطنين ورغباتهم لخدمات صحية متنوعة يعتمد بشكل رئيس على قدرة هذه المؤسسات في استخدام المعرفة الضمنية والصريحة، الداخلية والخارجية، من أجل

إن إدارة المعرفة تؤدي دوراً فعالاً في عملية الإبداع (Marina, 2007) من خلال المساعدة في إيجاد أدوات وبوابات وعمليات لخلق المعرفة الضمنية ومشاركتها في المنظمة. علاوة على ذلك، تساعد إدارة المعرفة في تحويل المعرفة الضمنية إلى صريحة، وتؤدي إلى تسهيل التعاون أثناء عملية الإبداع. وكذلك، فإنها تضمن إمكانية الدخول إلى المعرفة الضمنية والصريحة المستخدمة في عملية الإبداع، فتضمن تدفق المعرفة المستخدمة في عملية الإبداع، وتعمل على تزويد قواعد وأدوات وعمليات لضمان تكامل قاعدة المعرفة التنظيمية. ويمكن أن تساعد إدارة المعرفة في تحديد الفجوات الموجودة في قاعدة المعرفة، وملئها تمهيداً لعملية الإبداع، وبناء المقدرات والكفاءات التي تحتاجها العملية الإبداعية. إضافة إلى المحافظة على معدل نمو ثابت لقاعدة المعرفة من خلال اكتساب المعرفة الضمنية والصريحة. وأخيراً، فإن إدارة المعرفة يمكن أن تؤدي إلى خلق ثقافة موجهة بالمعرفة التي يمكن من خلالها احتضان الإبداع. وجاءت هذه الدراسة لمعرفة أثر ممارسة عمليات إدارة المعرفة في الإبداع الفني والإداري في مؤسسات القطاع الصحي في محافظة معان.

وتبرز أهمية القطاع الصحي في محاولته تقديم خدمات طبية وتمريضية متميزة للمواطنين، بغض النظر عن أماكن سكناهم. والأردن كغيره من الدول، يسعى جاهداً لتوفير خدمات طبية وتمريضية على

جزئياً؛ وإبداعات فنية أو إدارية؛ وإبداعات جذرية أو تدريجية. ويرتبط الإبداع بقدرة المؤسسة على خلق أفكار حديثة أو تبني سلوك جديد (Liao et al., 2008). ولذلك؛ فإن الإبداع يمكن أن يكون على شكل تطوير خدمات جديدة كلياً، أو تحسين عمليات العمل الحالي وإجراءاته.

ويبدو أن مؤسسات القطاع الصحي أصبحت بحاجة إلى الإبداع أكثر من أي وقت مضى؛ لكي تواكب التغيرات الحاصلة في حاجات المواطنين ورغباتهم ومتطلباتهم؛ بهدف الحصول على خدمات صحية متنوعة، وذات جودة عالية. ولكن هذا لن يتأتى إلا من خلال وجود آليات وعمليات تساعد في تطوير أفكار جديدة، تقود إلى تراكم معرفة يمكن ترجمتها في شكل خدمات وعمليات جديدة. فالقدرة على تطوير معارف وأفكار جديدة تشكل المرتكز الأساس لتحسين الخدمات المقدمة حالياً، وتطوير خدمات صحية جديدة، فقد أشار (Popadiuk and Choo, 2006) إلى أن خلق المعرفة يركز على خلق المعرفة وتطبيقها التي تقود إلى تكوين قدرات جديدة للمنظمة، في حين أن الإبداع يهتم بكيفية تحويل هذه القدرات الجديدة إلى منتجات، أو خدمات تملك قيمة اقتصادية في الأسواق. وممارسة عمليات إدارة المعرفة لم تعد مقصورة حصراً على منظمات القطاع الخاص، ولكن يمكن أن يكون لها الأهمية نفسها في قطاع الخدمات العامة (Kasim, 2008) كالمؤسسات الصحية.

نوعها من حيث مجال التطبيق الذي يحاول الربط بين ممارسة عمليات إدارة المعرفة، والإبداع الفني والإداري في مؤسسات القطاع الصحي في محافظة معان.

أهمية الدراسة

تأتي أهمية هذه الدراسة من الملاحظات والاقتراحات الواردة في أدبيات الموضوع وذلك على النحو الآتي:

١ - ثمة ضرورة لفهم التحديات التي تواجه المؤسسات الصحية وكيفية التغلب عليها من خلال الإبداع الفني والإداري، وبخاصة أن مثل هذه التحديات تمثل مصدر قلق رئيس للمديرين والباحثين (Thakur et al., 2012).

٢ - ثمة قلة في الدراسات الكمية التي ربطت بين ممارسة عمليات إدارة المعرفة والإبداع، ودعوة بعض الباحثين إلى ضرورة فهم طبيعة تلك العلاقة (Tatiana and Kianto, 2011).

٣ - لا شك في أن ممارسة إدارة المعرفة تساعد على تهيئة ثقافة إبداعية تقود إلى تقديم الخدمات الطبية والتمريضية المقدمة حالياً بطريقة جديدة، أو حتى تطوير خدمات جديدة كلياً.

٤ - تشكل الخدمات الصحية نسبة مرتفعة من الناتج المحلي الإجمالي، لا سيما في دول العالم الثالث كالأردن، وهو ما يجعل دراسة الإبداع الفني والإداري لمؤسسات

مستوى جودة عالٍ، وذلك من خلال إيجاد مناخ عمل مناسب، وتوفير الكوادر البشرية الطبية والتمريضية المؤهلة والمدربة للقيام بالعمل المطلوب. وعلى الرغم من تلك الجهود جميعها، فقد أشارت أحدث الدراسات (صلاح، ٢٠١٠) إلى وجود مجموعة من الأسباب والدوافع التي تقود إلى هجرة الكوادر الطبية والتمريضية من القطاع الصحي الأردني، وبخاصة في مناطق الجنوب، ومنها محافظة معان؛ وهو ما يؤثر في إبداعية مؤسسات القطاع الصحي في تقديم خدمات صحية متطورة. ومن أبرز هذه الأسباب والدوافع قلة المعلومات والمعرفة والخبرة اللازمة لتقديم الخدمات المطلوبة من قبل المواطنين. وتعد إدارة المعرفة بعملياتها المختلفة واحدة من الأساليب والبرامج الحديثة التي تساعد في توفير المعرفة والمعلومات المطلوبة واللازمة للإبداع في الخدمات الصحية، وذلك من خلال ممارسة عملياتها المتعلقة باكتساب المعرفة وإيجادها وتوثيقها ومشاركتها الفاعلة وتطبيقها؛ من أجل الارتقاء بمستوى الخدمات الطبية والتمريضية المقدمة في القطاع الصحي بوجه عام، والقطاع الصحي في محافظة معان بوجه خاص. وتأتي هذه الدراسة لزيادة وعي القائمين على إدارة مؤسسات القطاع الصحي بأهمية ممارسة عمليات إدارة المعرفة المختلفة، ودورها في تحسين الخدمات المقدمة حالياً والمساعدة في تطوير خدمات جديدة. وعلى حد علم الباحثين، تعد هذه الدراسة الأولى من

صحية خاصة. والأهم من ذلك، هو قلة الخبرة والمعرفة التي يمتلكها العاملون في هذا القطاع؛ نتيجة لعدم توافر حالات مرضية وتمريضية، كالتي يمكن أن يطلع عليها نظراؤهم من العاملين في القطاع الصحي في العاصمة عمان. إضافة إلى ذلك، ثمة عدد كبير من الأطباء والممرضين حديثي التخرج يحتاجون إلى آراء الاستشاريين والخبراء للوقوف على حيثيات بعض الحالات المرضية والعرضية، والتعرف إلى أهم الأساليب المثلى للتعامل معها، لكنها غير متوافرة. والسؤال الذي يطرح نفسه هو: ما أثر ممارسة عمليات إدارة المعرفة في تحسين الخدمات الصحية والتمريضية الحالية والمساعدة في تطوير خدمات جديدة؟ وتتمثل مشكلة الدراسة في محاولة الإجابة عن الأسئلة الآتية:

- ١ - ما أثر ممارسة عمليات إدارة المعرفة في الإبداع الإداري في القطاع الصحي في محافظة معان؟
- ٢ - ما أثر ممارسة عمليات إدارة المعرفة في الإبداع الفني في القطاع الصحي في محافظة معان؟
- ٣ - ما أثر الإبداع الإداري في الإبداع الفني في القطاع الصحي في محافظة معان؟

الإطار النظري والدراسات السابقة

تؤدي إدارة المعرفة دوراً فعالاً ومهماً في منظمات الأعمال من خلال قيامها بمجموعة من الوظائف، وتحقيقها مجموعة من المزايا، ودرئها مجموعة من

القطاع الصحي ذا أهمية كبيرة (Gallouj and Weinstein, 1997).

- ٥ - ثمة إشارة في الدراسات السابقة توضح أن إدارة المعرفة تحتاج إلى نماذج وأدوات وأساليب معينة، تلائم القطاعين: العام، والقطاع الصحي بشكل خاص (Beveren, 2003)؛ وهو ما يجعل دراسة إدارة المعرفة في هذا القطاع وربطها بالإبداع ضرورية.

أهداف الدراسة

تهدف هذه الدراسة إلى تعرف ما يأتي:

- ١ - أثر ممارسة عمليات إدارة المعرفة في الإبداع الفني في مؤسسات القطاع الصحي في محافظة معان.
- ٢ - أثر ممارسة عمليات إدارة المعرفة في الإبداع الإداري في مؤسسات القطاع الصحي في محافظة معان.
- ٣ - أثر الإبداع الإداري في الإبداع الفني في مؤسسات القطاع الصحي في محافظة معان.

مشكلة الدراسة

يعاني القطاع الصحي في مدينة معان كغيره من القطاعات الصحية في بقية محافظات المملكة من نقص شديد في الكوادر الطبية والتمريضية والمهن المساعدة، ويعزى ذلك إلى بعد المدينة عن العاصمة عمان، وتدني مستوى الرواتب، وعدم توافر عمل جزئي في مراكز وعيادات

في الأداء الوظيفي دراسة ميدانية"، هدفت إلى تعرف اتجاهات المديرين في مراكز الوزارات نحو تطبيق مفهوم إدارة المعرفة، وأثر ذلك في الأداء الوظيفي، وكذلك اختبار الفروق في الاتجاهات تبعاً لاختلاف خصائص المديرين الديموغرافية. وتوصلت نتائج الدراسة إلى أن الوزارات الأردنية تبنت مفهوم إدارة المعرفة بدرجة متوسطة، وأن المديرين يشعرون بمستوى عالٍ من الأداء الوظيفي. كما توصلت الدراسة إلى وجود أثر ذي دلالة إحصائية لعناصر إدارة المعرفة الآتية: توليد المعرفة، وفريق المعرفة وتخزينها، ومشاركتها الفاعلة، أو تطبيقها في التكنولوجيا على مستوى الأداء الوظيفي. وكذلك وجود فروق ذات دلالة إحصائية في اتجاهات المديرين نحو تبني الوزارات الأردنية لمفهوم إدارة المعرفة تعزى لخصائصهم الديموغرافية، باستثناء متغير مدة الخدمة.

وأجرت آمال (٢٠٠٩) دراسة هدفت إلى تعرف مدى توافر وظائف إدارة المعرفة وأثرها في بلورة التميز التنظيمي من وجهة نظر العاملين في سلطة منطقة العقبة الاقتصادية الخاصة، واعتمدت الباحثة على عينة بلغ عددها ٤١٨ عاملاً. وتوصلت نتائج الدراسة إلى أن المتوسط العام لأبعاد إدارة المعرفة في السلطة كان مرتفعاً، وأن ثمة أثراً لأبعاد إدارة المعرفة المتمثلة في ابتكار المعرفة واكتسابها، وتوزيعها في التميز التنظيمي. وأوصت الباحثة بضرورة توافر المناخ الملائم من فلسفة إدارية وأساليب تنظيمية، وتوافر

المخاطر. ففي البيئة الأردنية، تناولت مجموعة من الدراسات مدى ممارسة عمليات إدارة المعرفة في بعض الوزارات الحكومية لإبراز أهمية ممارسة إدارة المعرفة في تحسين الخدمات العامة المقدمة للمواطنين وتحقيق التميز التنظيمي وتحسين جودة القرارات، ومنها:

أجرى عبدالفتاح وسمية (٢٠٠٩) دراسة بعنوان: "مكونات إدارة المعرفة: دراسة تحليلية في وزارة التربية والتعليم الأردنية"، هدفت إلى تعرف واقع ممارسة الوزارة لأنشطة إدارة المعرفة، وتوضيح أهمية إدارة المعرفة باعتباره مفهوماً إدارياً معاصراً يساعد وزارة التربية والتعليم على الارتقاء بمستوى خدماتها والإسهام في بناء مجتمع الاقتصاد المعرفي. وتوصلت الدراسة إلى أن درجة ممارسة معظم أنشطة إدارة المعرفة كانت بدرجة عالية، باستثناء أنشطة تخزين المعرفة، ونشرها، وتبادلها، وحيازتها، بالإضافة إلى ذلك كله تهذيب المعرفة التي تبين أن درجة ممارستها كانت متوسطة. كما أظهرت نتائج الدراسة وجود علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية بين طبيعة إستراتيجية إدارة المعرفة، ومدى ممارسة نشاط الإنشاء المعرفي، وحيازة المعرفة، وتهذيبها، وتخزينها، وتوثيقها والتدقيق المعرفي، وتطبيق المعرفة ونشرها، وتبادلها، وتنميتها، وتشكيل جماعات الممارسة.

أما أيمن (٢٠٠٩)؛ فقد أجرى دراسة بعنوان: "اتجاهات المديرين في مراكز الوزارات الأردنية لدور إدارة المعرفة

والجماعة، وتتمثل بتشجيع الأفراد والجماعات على مشاركة المعلومات والقيام بالأفعال، بناء على تلك المعلومات كلما سمحت الظروف بذلك. وأما الفوضى الخلاقة والتقلبات وتتعلق بتعطيل الروتين والعادات والأطر العقلية الحالية لخلق حالة من الفوضى والتنوع الضروري داخل المنظمة من معلومات وعمليات ونماذج عقلية؛ فيجب أن يقابل تنوع خارجي في البيئة لكي يتحقق التكيف الفعال. ويمكن أن نورد تالياً بعضاً من محاولات الباحثين للتعرف إلى دور إدارة المعرفة في الإبداع:

أما الدراسة التي أجراها Koberg (2003) *et al.*؛ فقد هدفت إلى اختبار أثر الخصائص البيئية والتنظيمية والعمليات الإدارية في الإبداع التدريجي والجذري في صناعات عدة، من مثل: الطيران والصناعات الإلكترونية والاتصالات. وتوصلت نتائج الدراسة إلى مزيج من المتغيرات البيئية والتنظيمية، من مثل: متنبئات مهمة للإبداع التدريجي والجذري. وأوضحت الدراسة أن العوامل التي تدعم الإبداع التدريجي تتضمن ديناميكية البيئة وعمر الشركة وحجمها، والروابط المنبثقة عن الهيكل التنظيمي داخل الشركة، وعمر المدير التنفيذي للشركة. وتشمل العوامل التي تدعم الإبداع الراديكالي ديناميكية البيئة، والروابط الداخلية في الشركة، والتجريب، والانتقال من مشروع إلى آخر أو من منتج إلى آخر.

وتساءل Popadiuk and Choo (2006) عن طبيعة العلاقة بين خلق المعرفة

موارد مالية وبشرية وثقافة تعاونية لتسهيل تطبيق إدارة المعرفة للوصول إلى التميز التنظيمي. ويتضح من الدراسات السابقة أنها ركزت على مدى ممارسة عمليات إدارة المعرفة ووظائفها في مراكز الوزارات والشركات، متجاهلة أهمية ممارستها في الفروع التي لا تقل أهمية عن المراكز.

وبدون شك، تؤدي الإدارة الفعالة للمعرفة دوراً كبيراً في خلق الأفكار الجديدة وقبولها وتنفيذها؛ إذ تزيد من القدرة الإبداعية للمنظمة. وتناول كثير من الدراسات الأجنبية موضوع المعرفة ودورها في الإبداع من زوايا مختلفة. فأوضح Huang (2009) and Li، أن التفاعل الاجتماعي يعزز اكتساب معرفة ذات قيمة ومشاركتها وتطبيقها تمهد الطريق لتعزيز أداء الإبداع الفني والإداري؛ إذ يوجد أكثر من ٧٠ نموذجاً وإطاراً نظرياً ظهرت لتعزيز الإبداع. إلا أن الفروق بينها كانت ضئيلة، وتكمن في المتغيرات الجديدة التي يتم إضافتها إلى كل نموذج (Errasti *et al.*, 2011)، فقد ظهرت حديثاً المعرفة والابتكارية وعلاقتهما المباشرة مع إدارة الموارد البشرية؛ باعتبارها مقومات أساسية للإبداع. وأكد Nonaka and Takeuchi (1995) أن دور المنظمة في إدارة المعرفة يتركز على تطوير الظروف الملائمة لخلق المعرفة على مستوى الفرد والجماعة والمنظمة داخل الوحدات التنظيمية. وتتمثل الظروف بـ: النية التنظيمية (رؤية للمعرفة) التي تمكن المنظمة من تقييم مدى ملائمة المعرفة الجديدة وفائدتها؛ واستقلالية الفرد

والإبداع، وذلك من خلال ربط خصائص المفهومين، إذ بين الباحثان أن الإبداع يعتمد اعتماداً رئيساً على خلق المعرفة؛ فالإبداع يتكون من أفكار جديدة يتم تحويلها إلى منتجات، وعمليات، وخدمات جديدة تمكن المنظمة من خلق قيمة. ولكن هذه الأفكار عادة يتم تشكيلها من خلال التفاعل العميق بين الأفراد في بيئات تملك الظروف التي تمكن من خلق المعرفة. وأكد الباحثان أن قدرة الشركة على خلق المعرفة وامتلاكها لمعرفة السوق يؤيدان دوراً مهماً في عملية الإبداع. وأشارا إلى وجود نوعين من المعرفة: معرفة السوق الجديدة، ومعرفة السوق الحالية؛ فقد يتم التوصل إليهما من خلال السعي لاكتشاف معرفة جديدة، أو استغلال معرفة موجودة. وبناء على ذلك؛ يمكن تصنيف الإبداع إلى: الإبداع الجوهرى، الذي يتحقق في الأغلب عندما تظهر أفكار جديدة بشكل غير متوقع من مصادر غير متوقعة؛ وإبداع العملية الأساسية، الذي ينشأ عند حصول تغير جوهري في التكنولوجيا، لكن من دون تغير في السوق والإبداع البنائى، ويتحقق ذلك نتيجة لتحسين تدريجي في التكنولوجيا، والإبداع التدريجي، الذي يحدث عند حصول تغييرات طفيفة في العمليات والمنتجات، لكنها لا تتضمن درجة عالية من الجودة أو الحداثة. وأخيراً، دعا الباحثان إلى مزيد من البحث لتطوير فهم كامل للتفاعل بين الإبداع وخلق المعرفة.

والإبداع، وذلك من خلال ربط خصائص المفهومين، إذ بين الباحثان أن الإبداع يعتمد اعتماداً رئيساً على خلق المعرفة؛ فالإبداع يتكون من أفكار جديدة يتم تحويلها إلى منتجات، وعمليات، وخدمات جديدة تمكن المنظمة من خلق قيمة. ولكن هذه الأفكار عادة يتم تشكيلها من خلال التفاعل العميق بين الأفراد في بيئات تملك الظروف التي تمكن من خلق المعرفة. وأكد الباحثان أن قدرة الشركة على خلق المعرفة وامتلاكها لمعرفة السوق يؤيدان دوراً مهماً في عملية الإبداع. وأشارا إلى وجود نوعين من المعرفة: معرفة السوق الجديدة، ومعرفة السوق الحالية؛ فقد يتم التوصل إليهما من خلال السعي لاكتشاف معرفة جديدة، أو استغلال معرفة موجودة. وبناء على ذلك؛ يمكن تصنيف الإبداع إلى: الإبداع الجوهرى، الذي يتحقق في الأغلب عندما تظهر أفكار جديدة بشكل غير متوقع من مصادر غير متوقعة؛ وإبداع العملية الأساسية، الذي ينشأ عند حصول تغير جوهري في التكنولوجيا، لكن من دون تغير في السوق والإبداع البنائى، ويتحقق ذلك نتيجة لتحسين تدريجي في التكنولوجيا، والإبداع التدريجي، الذي يحدث عند حصول تغييرات طفيفة في العمليات والمنتجات، لكنها لا تتضمن درجة عالية من الجودة أو الحداثة. وأخيراً، دعا الباحثان إلى مزيد من البحث لتطوير فهم كامل للتفاعل بين الإبداع وخلق المعرفة.

وقام Lin (2007) بدراسة تناولت العلاقة بين مشاركة المعرفة وقدرة الشركة

وفي دراسة أجراها Liao et al. (2007) اختبرت العلاقة بين مشاركة المعرفة والقدرة الاستيعابية والقدرة الإبداعية في الصناعات كثيفة المعرفة في تايوان. وتوصلت نتائج الدراسة إلى أن القدرة الاستيعابية هي العامل الناقل (المتغير الوسيط) للعلاقة بين مشاركة المعرفة والقدرة الإبداعية. ووضحت نتائج الدراسة أيضاً أن مشاركة المعرفة في الوقت نفسه لها تأثير إيجابي على القدرة الاستيعابية. وهذا يشير إلى أن ممارسة مشاركة المعرفة تؤثر تأثيراً غير مباشر على القدرة الإبداعية للشركات ذات المعرفة الكثيفة.

وأجرى رياض ومحمد (٢٠٠٨) دراسة هدفت إلى التعرف إلى أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات في الإبداع الإداري

التنظيمي. إضافة إلى أن أفراد التنظيم الذين يمتلكون الأقل من قصور التعلم، أو الأكثر من قصور الخبرة، ولهذا؛ فإنهم سوف يكون أداؤهم أفضل من خلال التعلم التنظيمي.

وأجرى Garcia-Muina *et al.* (2009) دراسة بعنوان: "تصنيف المعرفة وأثرها في نجاح الإبداع التكنولوجي: دراسة ميدانية في شركات التكنولوجيا الحيوية الإسبانية". وهدفت الدراسة إلى تحليل أثر تصنيف المعرفة في نجاح الإبداع التكنولوجي. وتوصلت نتائج الدراسة إلى أن تصنيف المعرفة مفيد فقط لتطوير الإبداع التكنولوجي التدريجي، وعلى الشركات أن يكون لديها حماية قانونية للمعرفة التي يتم تصنيفها، إذا أرادت المحافظة للإبداع أن يبقى حصرياً فقط لديها.

وفي دراسة أجراها Huang and Li (2009) هدفت إلى تعرف الدور الوسيط لإدارة المعرفة في العلاقة بين التفاعل الاجتماعي وأداء الإبداع. ولتحقيق هذا الهدف، اعتمد الباحثان على الشركات المدرجة في سوق China Credit Information Service Incorporation من خلال سحب عينة طبقية مقدارها ١٧٦ شركة في تايوان. وتوصلت نتائج الدراسة إلى أن التفاعل الاجتماعي يرتبط إيجابياً بإدارة المعرفة. وإدارة المعرفة بدورها ترتبط بأداء الإبداع الفني والإداري. وأوضحت نتائج الدراسة كذلك أن إدارة

في المؤسسات العامة الأردنية. واعتمد الباحثان على استبانة خاصة تم توزيعها على أفراد عينة الدراسة والبالغ عددهم ٢٨٩ فرداً. وتوصلت نتائج الدراسة إلى وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين الأبعاد الآتية: (استخدام تكنولوجيا المعلومات وطبيعة البرامج المستخدمة، ومدى ملائمة معلومات النظام المستخدم، وتكامل المعلومات، وإنتاجية نظام المعلومات المستخدم، والتدريب) والإبداع الإداري. وعدم وجود علاقة ذات دلالة إحصائية ما بين المتغيرات الديموغرافية والوظيفية والإبداع الإداري باستثناء متغير الخبرة العملية. كما أظهرت النتائج عدم وجود مثل تلك العلاقة بين هذه المتغيرات واستخدام تكنولوجيا المعلومات باستثناء متغير الجنس. وأوصت الدراسة بضرورة تبني السياسات الملائمة، وإعداد البرامج اللازمة، وتقديم الحوافز المناسبة للإبداع والمبدعين.

وفي دراسة قام بها Liao *et al.* (2008) ربطت بين القصور المعرفي والتعلم التنظيمي وإبداع المنظمة، فقد هدفت هذه الدراسة إلى ترسيخ مفهوم القصور المعرفي وربطه بالتعلم التنظيمي وإبداع المنظمة. واعتمدت الدراسة على الاستبانة لجمع البيانات الملائمة من بعض المنظمات الحكومية والخاصة. وأوضحت أن القصور المعرفي يشمل قصور التعلم وقصور الخبرة. وأشارت نتائج الدراسة إلى أن القصور المعرفي يمارس تأثيراً غير مباشر على الإبداع التنظيمي من خلال التعلم

المعرفة تؤدي دور الوسيط في العلاقة بين التفاعل الاجتماعي وأداء الإبداع.

وأجرى (kerlavaj et al. 2010) دراسة بعنوان: "ثقافة التعلم التنظيمي والثقافة الإبداعية والإبداع في الشركات الكورية الشمالية"، وقد هدفت إلى عرض نموذج واختباره لتحسين الإبداعية، بناء على أثر ثقافة التعلم التنظيمي. وتألقت عناصر عملية التعلم التنظيمي من اكتساب المعلومات، وتفسير المعلومات، والتغيرات العقلية والسلوكية. أما الإبداعية فاحتوت الثقافة الإبداعية والإبداع الفني: (إبداع منتج)، أو خدمة، والإبداع الإداري: (إبداع عملية). واعتمد الباحثون في الحصول على بيانات الدراسة على ٢٠١ شركة كورية من بين الشركات التي توظف ٥٠ عاملاً فأكثر. وأظهرت نتائج الدراسة أن ثقافة التعلم التنظيمي لها تأثير مباشر وإيجابي وقوي على الإبداع الفني والإداري. وتأثيرها معتدل، لكنه غير مباشر من خلال الثقافة الإبداعية. ويتضح أن ثقافة التعلم التنظيمي ربما تكون كلمة مرادفة لإدارة المعرفة، فقد تحتوي على بعض عمليات إدارة المعرفة، من مثل: اكتساب المعلومات، وتفسير المعلومات، وإحداث التغيرات العقلية والسلوكية وهذه العمليات متوازية مع عمليات إدارة المعرفة المتعلقة بخلق المعرفة أو اكتسابها، ومشاركة المعرفة وتطبيقها.

بينما أجرت (Kasim, 2010) دراسة بعنوان: "العلاقة بين ممارسة إدارة المعرفة والمقدرات والأداء التنظيمي في الدوائر الحكومية في ماليزيا"، إذ هدفت إلى

استكشاف دور ممارسة إدارة المعرفة في تحقيق أداء تنظيمي متميز في مؤسسات القطاع العام. وإحدى الحوافز التي دفعت الباحثة إلى إجراء هذه الدراسة أن مؤسسات القطاع العام في الدول النامية لم تتلق أي اهتمام في أدبيات إدارة المعرفة. وتوصلت نتائج الدراسة إلى أن ممارسة إدارة المعرفة على المستوى التنظيمي تعد مطلباً سابقاً للأداء التنظيمي الناجح. وأكدت الدراسة أن ممارسة إدارة المعرفة تتضمن ثلاثة أبعاد رئيسية، هي: اكتساب المعرفة، ونشر المعرفة، والاستجابة للمعرفة.

وقام (Donate and Guadamillas 2011) بدراسة هدفت إلى تحليل كيفية تأثير ممارسات العوامل التنظيمية؛ كالقيم الثقافية، والقيادة، والموارد البشرية في ممارسات اكتشاف المعرفة والإبداع وإمكانية استغلالهما. ومن وجهة نظر المنظمة القائمة على المعرفة، تم تطوير ست فرضيات تم اختبارها من خلال ١١١ شركة إسبانية تنتمي إلى قطاعات صناعية إبداعية. وتوصلت نتائج الدراسة إلى أن الثقافة التي مركزها المعرفة والقيادة الموجهة نحو المعرفة وممارسات الموارد البشرية التي مركزها المعرفة تؤدي دوراً معتدلاً في العلاقة بين ممارسات اكتشاف المعرفة واستغلالها من جهة، والإبداع من جهة أخرى في شركات عينة الدراسة. واقترحت الدراسة أنه على الرغم من أهمية ممارسة المعرفة في ذاتها لغايات الإبداع، إلا أن توافر عوامل تنظيمية مساعدة للتغلب

وفي دراسة قامت بها Anne (2011) أوضحت أن الدراسات السابقة التي تناولت موضوع إدارة المعرفة والإبداع ما زالت تشير إلى أن ثمة مزيداً من الحاجة إلى فهم العلاقة بين المعرفة التنظيمية والإبداع؛ فقد زعمت الباحثة أن الإبداع يعتمد على التكامل الفعال للمعرفة، بينما التكامل الفعال للمعرفة يعتمد اعتماداً رئيساً على عوامل داخلية وخارجية لفرق تطوير المنتج. وتوصلت الدراسة إلى أن المعرفة ذات الصلة (تشير إلى أي مدى فرق تطوير المنتج متخصصة في الحقول التكنولوجية (الفنية) والعلمية ذات العلاقة بالمنتج) دوراً وسيطاً مهماً للعلاقة بين إجراءات الروتين التشغيلية وأداء الإبداع. لذلك، فإذا كانت قد وجدت عدة فرق لتطوير منتج ما قاموا بأداء جيد، فإن أداء الشركة الإبداعي سوف يزداد.

وحاول Raquel et al. (2011) ربط التعلم التنظيمي بالإبداع الفني والثقافة التنظيمية من خلال القيام بتحليل أثر التعلم التنظيمي في الإبداع الفني ودور الثقافة التنظيمية، باعتباره محددات لعمليات التعلم التنظيمي. وأوضحت نتائج الدراسة أن التعلم التنظيمي يرتبط ارتباطاً إيجابياً بالإبداع الفني. كما أن الثقافة التنظيمية يمكن أن تعزز التعلم التنظيمي والإبداع الفني أو تقوم على إنشائها، ويمكن أن تكون عائقاً لكليهما.

وأشارت الدراسة إلى أن التركيز على المرونة، أو التركيز على الخارج كل

على معوقات العنصر البشري المرتبطة بالمعرفة سوف يؤدي إلى استغلال الطاقة الإبداعية للشركة بشكل أفضل.

وفي دراسة قام بها Eric et al. (2011) هدفت إلى منهجين سائدين في الدراسات السابقة لتعريف الإبداع، هما: الإبداع باعتباره عملية، وتتألف من مجموعة من المراحل المتداخلة بعضها مع بعض، وهي عملية مستمرة. والإبداع بوصفه نتيجة أو مخرجاً يكون على شكل منتج أو خدمة نهائية. وأوضحت الدراسة أن الإبداع الذي تم إدراكه في أدبيات الإبداع التقليدي، ويختلف اختلافاً كبيراً عن الإبداع الذي تم إدراكه في أدبيات إدارة المعرفة. وتوصلت الدراسة إلى تطوير إطار عام لتصنيف وجهات النظر الحالية للإبداع، إذ أظهرت أن الإبداع بوصفه نتيجة أو مخرجاً لم يتم تعريفه بوضوح من وجهة نظر إدارة المعرفة.

وأجرى Chun-Yao et al. (2011) دراسة هدفت إلى تعرف أثر المصادر الثلاثة للمعرفة: إدخال المعرفة وانتشار المعرفة والقدرة الاستيعابية للمعرفة على أداء الإبداع في شركات تصميم تكنولوجيا الاتصالات في تايوان؛ إذ تعد هذه الشركات واحدة من أهم قطاعات أعمال الخدمات القائمة على المعرفة في تايوان. وأوضحت نتائج الدراسة أن إدخال المعرفة والقدرة الاستيعابية للمعرفة يرتبطان ارتباطاً إيجابياً بأداء الإبداع، في حين أن انتشار المعرفة يرتبط جزئياً بأداء الإبداع.

في أنواع الإبداع التنظيمي الثلاثة: (المنتج، والعملية، والإداري). وأشارت النتائج إلى أن تقييم الأداء له تأثير إيجابي على الإبداع الإداري. إضافة إلى ذلك، أن التدريب وتقييم الأداء يرتبطان ارتباطاً إيجابياً في فعالية إدارة المعرفة. وأخيراً، أوضحت الدراسة أن فعالية إدارة المعرفة تتوسط العلاقة بين التدريب وإبداع العملية؛ والتدريب والإبداع الإداري؛ وتقييم الأداء والإبداع الإداري.

أما الدراسة التي أجرتها Tatiana and Kianto (2011) فقد هدفت إلى اختبار الإبداع من وجهة النظر القائمة على المعرفة لاستكشاف أثر عمليات إدارة المعرفة وكثافة المعرفة في أداء الإبداع. وأظهرت نتائج الدراسة أن جميع عمليات إدارة المعرفة لها تأثير مفيد على الإبداع، ولكن عملية خلق المعرفة تعد الأكثر تأثيراً. إضافة إلى ذلك، تتوسط عملية خلق المعرفة بشكل كامل العلاقة بين توثيق، ومشاركة المعرفة داخل المنظمة، واكتساب المعرفة الخارجية، وأداء الإبداع. وبينت نتائج الدراسة أن كثافة المعرفة تزيد جميع عمليات إدارة المعرفة، فضلاً عن أنها تؤدي دوراً وسيطاً للعلاقة بين توثيق ومشاركة المعرفة وخلق المعرفة. وفي دراسة أجراها Kianto (2011) على ١٠١١ موظفاً في ٥٤ شركة متوسطة وصغيرة الحجم في قطاعات صناعية مختلفة، هدفت إلى اختبار الجوانب الخمسة لإدارة المعرفة على الإبداع المستمر، فقد تم تقسيم الإبداع المستمر إلى ثلاثة عناصر رئيسية، هي: ابتكارية الفرد، وتنفيذ المعرفة وتسويقها،

على حدة غير كافٍ لتعزيز الإبداع، فكلاهما ضروري لتمييز الثقافة التنظيمية.

وفي البيئة الماليزية، تناول Tan and Nasurdin (2010) بحث العلاقة بين فعالية إدارة المعرفة والإبداع الفني في الشركات الصناعية الماليزية. وتوصلت نتائج الدراسة إلى أن فعالية اكتساب المعرفة وحدها مرتبطة ارتباطاً إيجابياً مع إبداع المنتج، في حين أن فعالية إدارة المعرفة غير مرتبطة بإبداع العملية. وفعالية المعرفة في هذه الدراسة تم إدراكها على أنها فعالية اكتساب المعرفة، وفعالية مشاركة المعرفة، وفعالية تطبيق المعرفة.

ولاحقاً، أجرى Tan and Nasurdin (2011) دراسة بعنوان: "ممارسات إدارة الموارد البشرية والإبداع التنظيمي: تقييم الدور المعدل لفعالية إدارة المعرفة"، أكد فيها الباحثان أن إحدى الطرق لزيادة الإبداع وتقويته تتم من خلال ممارسات إدارة الموارد البشرية وإدارة المعرفة الفعالة. واختبرت الدراسة العلاقة المباشرة بين ممارسات إدارة الموارد البشرية ممثلة بـ تقييم الأداء، وإدارة المهنة والتدريب، ونظام الحوافز والتعيين، وبين الإبداع التنظيمي ممثلاً بـ إبداع المنتج وإبداع العملية، والإبداع الإداري. واختبرت أيضاً الدور المعدل للمعرفة الفعالة على العلاقة بين ممارسات إدارة الموارد البشرية والإبداع التنظيمي. وتوصلت نتائج الدراسة إلى أن ممارسات إدارة الموارد البشرية لها تأثير إيجابي على الإبداع التنظيمي. وبشكل خاص، يؤثر التدريب تأثيراً إيجابياً

ويتضح من استعراض الدراسات العربية والأجنبية ذات العلاقة والتي سبقت الإشارة إليها الملاحظات والفجوات الآتية:

١ - معظم الدراسات التي تناولت موضوع ممارسة إدارة المعرفة والإبداع بالبحث تم إجراؤها في البيئة الأمريكية أو الأوروبية، وهذه لا تعكس بالضرورة تجربة ممارسة إدارة المعرفة في الدول النامية، من مثل: الأردن، إذ إن هناك اختلافات ثقافية ودينية وعرقية وتكنولوجية وسياسية واجتماعية.

٢ - عدم اتساق في الدراسات السابقة حول مفهوم الإبداع وكيفية قياسه، فثمة إبداع تدريجي وجذري، وإبداع مخرج، وإبداع فني، وإبداع إداري، وإبداع منتج، وإبداع خدمة. ولذلك، فالحاجة ماسة للتعرف إلى أثر ممارسة عمليات إدارة المعرفة على كل نوع من هذه الأنواع.

٣ - حديثاً، حاولت بعض الدراسات (Mothe and Nguyen-Thi (2012) التمييز بين الإبداع التكنولوجي وغير التكنولوجي حسب نوع القطاع. وهذه إشارة واضحة إلى أن بعض مفاهيم الإبداع وأنواعه، ربما تكون خاصة بالقطاعات الصناعية أكثر منها بالقطاعات الخدمية.

٤ - معظم الدراسات أكدت وجود علاقة إيجابية بين إدارة المعرفة والإبداع، لكن أياً من عمليات ممارسة أنواع المعرفة تؤدي دوراً مهماً في أي

والمرونة التنظيمية الإستراتيجية. وتوصلت نتائج الدراسة إلى أن أصول المعرفة والإدارة الإستراتيجية لوظائف تصنيف المعرفة ومشاركة المعرفة واكتساب المعرفة تعد عوامل مساعدة في حدوث الإبداع المستمر. وأوضحت النتائج أن ممارسات مشاركة المعرفة بين زملاء العمل وجدت الأكثر تنبأً للتقييم الذاتي للإبداع المستمر.

وفي دراسة أجراها Mothe and Nguyen-Thi (2012) هدفت إلى دراسة الإبداع التكنولوجي وغير التكنولوجي، وتحليل أوجه الاختلاف بينهما بالنظر إلى ما إذا كانت الشركة تعمل في القطاعات الصناعية أو الخدمية. وتوصلت نتائج الدراسة إلى أن ثمة تأثيراً إيجابياً وقوياً للإبداع التنظيمي والتسويقي في احتمالية الإبداع للشركات الصناعية والخدمية على حد سواء. وبينت نتائج الدراسة دعماً جزئياً لتأثير الإبداع غير التكنولوجي على إبداع المنتج فقط في شركات الخدمات، واقترحت الدراسة أن يكون لدى شركات الخدمات التي تقوم بتنفيذ إدارة المعرفة (إدارة المهارات، إدارة مشاركة المعرفة، تصنيف وتخزين المعرفة) قدرة واحتمال أكبر على الإبداع. وافترض الباحثان أن الشركات يكون لديها فرصة لزيادة طاقتها الإبداعية عندما تكون قادرة على بسط المعرفة التنظيمية داخلياً ونشرها واستغلالها، وفي الوقت نفسه مشاركة المعرفة ونقلها وتلقيها من شركاء خارجيين.

منهجية الدراسة

فرضيات الدراسة

من نموذج الدراسة الوارد في الشكل رقم (١) يمكن اشتقاق الفرضيات الآتية:

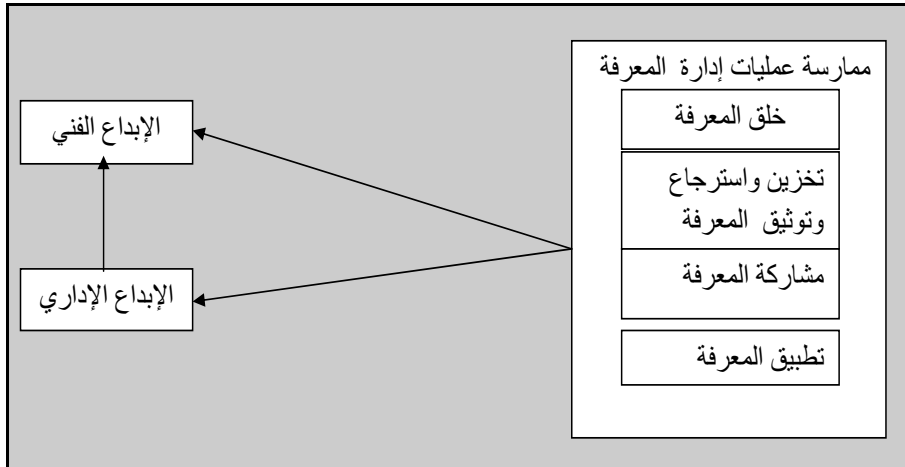
H01: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لممارسة عمليات إدارة المعرفة في الإبداع الفني لمؤسسات القطاع الصحي في محافظة معان.

H02: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لممارسة عمليات إدارة المعرفة في الإبداع الإداري لمؤسسات القطاع الصحي في محافظة معان.

H03: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للإبداع الإداري في الإبداع الفني لمؤسسات القطاع الصحي في محافظة معان.

نوع من الإبداع لم يتم التحقق منها من خلال الدراسات الميدانية.

٥ - لا يوجد تأكيد أو حتى رفض لما إذا كان الإبداع الإداري ضرورياً لحدوث الإبداع الفني أو العكس. وبناء على الملاحظات السابقة، وعلى حد علم الباحثين - لا توجد دراسة واحدة تناولت بالبحث أثر ممارسة عمليات إدارة المعرفة في الإبداع الفني والإداري في مؤسسات القطاع الصحي في محافظة معان. لذلك جاءت هذه الدراسة لسد تلك الفجوة في الأدبيات العربية. وبناء على الاقتراحات والملاحظات والفجوات الواردة في الدراسات السابقة، يمكن تطوير أنموذج الدراسة كما في الشكل رقم ١.



الشكل (١) أنموذج الدراسة

أساليب جمع البيانات

اعتمدت هذه الدراسة على الأسلوب الوصفي التحليلي وأسلوب الدراسة الميدانية، باعتبارهما أسلوبين لجمع البيانات والمعلومات اللازمة لتحقيق أهداف الدراسة، وذلك على الوجه الآتي:

١. المصادر الأولية: تم جمع البيانات اللازمة باستخدام أداة الدراسة من عينة الدراسة المستهدفة.

٢. المصادر الثانوية: تم إجراء مسح شامل فيما هو متاح للباحثين للدراسات السابقة ذات العلاقة بممارسة إدارة المعرفة والإبداع.

مجتمع الدراسة وعينتها

يتكون مجتمع هذه الدراسة من جميع الأطباء العاملين في القطاع الصحي في محافظة معان، البالغ عددهم (١٦١) طبيباً. ولمزيد من التفصيل انظر جدول (٢)، والسبب في اختيار مجتمع الأطباء لدوره المتميز في ممارسة عمليات إدارة المعرفة من أجل تقديم خدمات طبية وتمريضية متميزة تواكب التطورات العلمية والعالمية في هذا المجال، وبخاصة إذا عرفنا أن طريقة تقديم الخدمات الصحية العلاجية والوقائية وكيفية تغيير وتطور مستمر. إضافة إلى ذلك، الاعتماد على مصدر موثوق للحصول على نتائج يمكن الوثوق بها وتعميمها على القطاع الصحي في الأردن والقطاعات الصحية في بقية المحافظات، فقد ارتأى الباحثان الحصول على أكبر عدد ممكن من

استجابات الأطباء. وأدى عمل أحد الباحثين في القطاع الصحي في محافظة معان إلى استرجاع (١١٩) استبانة من أصل (١٦١) استبانة تم توزيعها على عينة الدراسة، وهذا يشير إلى أن معدل الاسترجاع بلغ تقريباً (٧٤٪).

التعريفات الإجرائية لمتغيرات الدراسة وكيفية قياسها

لكي نتمكن من قياس متغيرات الدراسة قياساً دقيقاً لابد من تعريفها تعريفاً إجرائياً دقيقاً. ويمثل مفهوم ممارسة عمليات إدارة المعرفة في هذه الدراسة جميع العمليات المتعلقة بخلق أو اكتساب معرفة ضمنية أو صريحة جديدة داخلية أو خارجية من خلال ربط معارف ونظريات سابقة بعضها ببعض، أو تحليل البيانات والمعلومات. أما توثيق المعرفة؛ فيتعلق بتخزين المعرفة، بحيث يمكن استرجاعها وإعادة تصنيفها وترتيبها بطرق جديدة، ومن ثم مشاركتها وتبادلها مع الآخرين داخل حدود الوحدة التنظيمية وخارجها، ومحاولة ربط المعرفة بالواقع العملي، من خلال استخدامها في حل المشكلات التي تواجهها مؤسسات القطاع الصحي. ويمكن تقسيم عمليات إدارة المعرفة وتعريفها في هذه الدراسة على الوجه الآتي:

خلق المعرفة واكتسابها

عملية تتضمن المعرفة الضمنية والصريحة (Popadiuk and Choo, 2006: 309) فالمعرفة الضمنية مرتبطة باستكشاف

إليها من قبل العاملين في المنظمة". وقد عرفها عبدالفتاح وسمية (٢٠٠٩: ٣٠٣) إجرائياً بأنها: "الطرق والوسائل المختلفة التي تستخدمها المنظمة لتخزين المعرفة وعرضها للأفراد العاملين فيها، من مثل: قاعدة المعرفة وقواعد البيانات وقاعدة الحالات والوثائق الرقمية". ولغايات هذه الدراسة يمكن تعريف المعرفة وتخزينها وتوثيقها واسترجاعها إجرائياً بأنها: مجموعة من الطرق والوسائل المختلفة التي تستخدمها مؤسسات القطاع الصحي لتخزين المعرفة وتوفيرها للعاملين عند الحاجة إليها من خلال توافر قواعد بيانات تحتوي على جميع أنواع المعرفة المتاحة وسهولة الدخول إليها، واسترجاع ما يلزم من محتوياتها. وتم قياسها بالأسئلة من ١٣-١٦ في الاستبانة.

مشاركة المعرفة

ويمكن أن تتم على مستوى الفرد أو على مستوى المنظمة (Lin, 2007: 16): فالمشاركة على مستوى العاملين تتمثل في الحديث إلى زملاء العمل لمساعدتهم على عمل الأشياء بشكل أفضل وأسرع وأكثر فاعلية. أما على مستوى المنظمة؛ فتشير إلى خلق المعرفة، وتنظيمها، وإعادة استخدامها، ونقل المعرفة المبنية على الخبرة الموجودة في داخل المنظمة، وإتاحتها لمنظمات أخرى. وعرفها أيمن (٢٠٠٩: ٣٧٤) إجرائياً بأنها: "تداول المعرفة ونقلها بين العاملين في المنظمة"، في حين عرفها عبدالفتاح وسمية (٢٠٠٩: ٣٠٣)

المعرفة، بينما المعرفة الصريحة متعلقة باستغلال المعرفة المتاحة. واستكشاف المعرفة يتضمن الاكتشاف والاختبار، أو التجريب والاستيعاب، وخلق مفاهيم وتكنولوجيا جديدة، وتطوير مقدرات جديدة ربما خارج محيط اختصاصات المنظمة الحالية. وفي المقابل، استغلال المعرفة يتحقق من خلال تراكم الخبرة في عدد محدود من مجالات تخصص المنظمة بوساطة زيادة الكفاءة من خلال تكرار الممارسة وتشكيل المعرفة. وإجرائياً، عرف أيمن (٢٠٠٩: ٣٧٤): توليد المعرفة بأنه: "إيجاد المعرفة واشتقاقها وتكوينها داخل المنظمة"، في حين عرفها عبدالفتاح وسمية (٢٠٠٩: ٣٠٣) إجرائياً بأنها: "القدرة على توليد وتطوير أفكار جديدة ومبدعة ومفيدة". ولغايات هذه الدراسة يمكن تعريف خلق المعرفة واكتسابها إجرائياً كما يأتي: تشير إلى قدرة مؤسسات القطاع الصحي على تطوير وخلق واكتساب معرفة جديدة ضمنية أو صريحة داخلية أو خارجية من خلال ربط معارف ونظريات سابقة بعضها مع بعض، أو من خلال تحليل البيانات والمعلومات المتاحة. وتم قياسها بالأسئلة من ٦-١٢ في الاستبانة.

تخزين المعرفة وتوثيقها واسترجاعها

وعرفها أيمن (٢٠٠٩: ٣٧٤) إجرائياً بأنها "تنظيم وتجميع البيانات المتعلقة بأنشطة المنظمة وأعمالها وخبزنها في قواعد معينة، بحيث يسهل الوصول

الإبداع

طور (Daft, 1978) نموذجاً ثنائياً للإبداع ميز فيه بين الإبداع الإداري والإبداع الفني، وأكد ضرورة توافر كل منهما من أجل إبداع تنظيمي فعال. فالإبداع الإداري عادةً يحدث في العملية الإدارية ويؤثر في النظام الاجتماعي في المنظمة باعتباره نظاماً كلياً، من مثل: القواعد، والأدوار، والإجراءات والهيكل المتعلقة بالاتصالات، والتبادل بين أفراد المنظمة جميعهم. أما الإبداع الفني؛ فيتعلق بعملية إنتاج المنظمة للمنتجات، أو الخدمات، وعمليات الخدمات المؤدية لإنتاج تلك المنتجات والخدمات (Damanpour, 1991). وعرفت (Marina, 2007: 21) الإبداع بأنه: "خلق معرفة جديدة وأفكار تساعد في تحقيق مخرجات عمل جديدة، ويهدف إلى تحسين عمليات العمل الداخلية والهيكل التنظيمي لخلق خدمات ومنتجات موجهة من قبل السوق. والإبداع يشتمل على نوعين بأنه يمثل التغييرات التي تساعد الممارسين في القطاع الصحي التركيز على المرضى من خلال مساعدة مهنيي القطاع الصحي على العمل بشكل ذكي وسريع وأفضل وبتكلفة أكثر فعالية". وقد ميز Gopalakrishnan and Damanpour (1997) بين نوعين من الإبداع، هما: الإبداع الفني، والإبداع الإداري. فالإبداع الفني، يتضمن المنتجات والعمليات والتكنولوجيا المستخدمة لإنتاج منتجات، أو تقديم خدمات مباشرة مرتبطة بنشاط العمل

(٣٠٣) بأنها: "قدرة المنظمة على توظيف الطرق والوسائل المتنوعة واستخدامها لنشر المعرفة وتبادلها بين أعضاء المنظمة". ولغايات هذه الدراسة، يمكن تعريف مشاركة المعرفة إجرائياً بأنها: قدرة مؤسسات القطاع الصحي على توظيف أحدث الطرق التكنولوجية والوسائل المتنوعة، واستخدامها لنشر المعرفة وتبادلها بين العاملين فيها. وتم قياسها بالأسئلة من ١٧ - ٢٧ في الاستبانة.

تطبيق المعرفة

عرفها أيمن (٢٠٠٩: ٣٧٤) بأنها: "الإفادة الفعلية من المعرفة، بما يضمن تحقيق أهداف المنظمة بكفاية وفعالية". وعرفها عبدالفتاح وسمية (٢٠٠٩: ٣٠٣) إجرائياً على أنها: "قدرة المنظمة على استعمال المعرفة المبدعة أو المكتسبة وتطبيقها من خلال ربطها بالواقع العملي والإفادة منها في حل المشكلات، واغتنام الفرص، واتخاذ القرارات وترجمتها إلى سلع وخدمات وعمليات. ولغايات هذه الدراسة يمكن تعريف تطبيق المعرفة بأنها قدرة مؤسسات القطاع الصحي على استعمال المعرفة المطورة داخلياً أو خارجياً ضمنية أو صريحة في تنفيذ الأنشطة المختلفة من خلال الإفادة منها في حل المشكلات وتقديم خدمات متميزة للمرضى والمراجعين. وتم قياسها بالأسئلة من ٢٨ - ٣١.

الإبداع الإداري

وقد عرفه إجرائياً رياض ومحمد (٢٠٠٨: ٣٢٣) بأنه القدرة على ابتكار أساليب ووسائل وأفكار للعمل، يكون من شأنها تحسين ظروف العمل، وتحفيز أداء العاملين وقدراتهم، وزيادة مواهبهم، لتحقيق الأهداف الإنتاجية والأدائية الفضلى. وعرفه (Birkinshaw et al. 2008: 825) بأنه: "ابتكار وتنفيذ ممارسة إدارية معينة، أو عملية إدارية معينة، أو هيكل تنظيمي معين، أو أسلوب جديد مقارنة مع الوضع الحالي لتحقيق الأهداف التنظيمية". ولغاية هذه الدراسة، سوف يتم تعريفه إجرائياً بأنه قدرة مؤسسات القطاع الصحي على خلق اختلاف في شكل الأنشطة الإدارية المساندة، وحالتها، وجودتها، لتقديم الخدمات الصحية والتمريضية بشكل غير مسبوق، وهذا يتضمن ابتكار ممارسات إدارية جديدة، وتطوير عمليات عمل جديدة، وإحداث تغييرات في الهيكل التنظيمي. وتم قياسه بالأسئلة من ٤٠-٤٣.

أداة الدراسة

من خلال مراجعة الدراسات السابقة والأدبيات النظرية ذات العلاقة بموضوع الدراسة، اعتمد الباحثان في جمع البيانات على الاستبانة باعتبارها أداة رئيسية، نظراً لاستخدام مثل هذه الأداة في الدراسات السابقة (أيمن، ٢٠٠٩؛ عبدالفتاح وسمية، ٢٠٠٩)، فقد تم تصميم استبانة خاصة لقياس مدى ممارسة عمليات إدارة

الأساسي للمنظمة. أما الإبداع الإداري، فهو مرتبط ارتباطاً غير مباشر في نشاط العمل الأساسي، ومرتبطة أكثر مباشرة بالجوانب الإدارية لنشاط العمل الأساسي للمنظمة، من مثل: الهيكل التنظيمي، والعمليات الإدارية، والموارد البشرية. أما (Skerlavaj et al. 2010)؛ فيرى أن إبداعية المنظمة تتألف من ثلاثة عناصر، هي: الثقافة الإبداعية والإبداع الفني، والإداري. ويمكن تعريفهما إجرائياً على النحو الآتي:

الإبداع الفني

وقد عرفه (Damanpour et al. 1989: 588) بأنه: "الأشياء التي تحدث في عنصر التشغيل وتؤثر في النظام الفني للمنظمة. والنظام الفني يتألف من المعدات وطرق العمليات المستخدمة لتحويل المواد الأولية أو المعلومات إلى منتجات أو خدمات. فالإبداع الفني يمكن أن يكون على شكل تبني فكرة جديدة تتعلق بمنتج، أو خدمة، أو إدخال عناصر جديدة في عملية إنتاج المنظمة، أو عمليات الخدمات". ولغايات هذه الدراسة سوف يتم تعريفه إجرائياً بأنه: قدرة مؤسسات القطاع الصحي على تقديم خدمات صحية وتمريضية جديدة كلياً، أو تحسين جودة الخدمات المقدمة حالياً من خلال خلق أفكار أو تبني معارف جديدة. وتم قياسه في الاستبانة بالأسئلة من ٣٢-٣٩.

تعميم نتائجها على القطاع الصحي في الأردن بشكل عام، أو حتى على بقية القطاعات الصحية في المحافظات الأخرى.

٢ - اقتصر هذه الدراسة على الأطباء العاملين في القطاع الصحي في محافظة معان، ولم تتناول بقية العاملين في القطاع الصحي في محافظة معان من كوادر إدارية غير طبية.

٣ - قلة الدراسات العربية التي تناولت بالبحث والتحليل مدى ممارسة عمليات إدارة المعرفة وأثرها في الإبداع في مؤسسات القطاع الصحي، على الرغم من الحاجة الماسة لمثل تلك الدراسات.

تحليل البيانات واختبار الفرضيات:

تحليل البيانات

حتى يمكن تحليل البيانات التي تم جمعها من عينة الدراسة واختبار فرضياتها، تم استخدام مجموعة من الأساليب الإحصائية الملائمة كما يأتي:

١ - معامل كرونباخ ألفا للتحقق من أن فقرات الاستبانة تقيس مدى ممارسة عمليات إدارة المعرفة والإبداع الفني والإداري في مؤسسات القطاع الصحي في محافظة معان.

٢ - الإحصاء الوصفي لوصف خصائص العينة الديموغرافية.

المعرفة في مؤسسات القطاع الصحي في محافظة معان، وأثرها في الإبداع الفني والإداري. وتألّفت أداة الدراسة (ملحق ١) من ثلاثة أجزاء: الأول يهدف إلى الحصول على بيانات عامة عن المستجيبين وخصائصهم الديموغرافية، وذلك للمساعدة في إعطاء صورة واضحة عن العينة التي بنيت عليها هذه الدراسة. أما الجزء الثاني؛ فتكون من (٢٥) فقرة تقيس ممارسة عمليات إدارة المعرفة على النحو الآتي: خلق المعرفة (٧) فقرات، وتوثيق المعرفة (٤) فقرات، ومشاركة المعرفة (١١) فقرة، وتطبيق المعرفة (٤) فقرات. وأخيراً، الجزء الثالث احتوى على (١٥) فقرة تقيس الإبداع بنوعيه: الفني، والإداري، وكان للإبداع الفني (٧) فقرات، وللإبداع الإداري (٤) فقرات، وكانت إجابة الاستبانة وفقاً لمقياس ليكرت خماسي الرتبة، إذ يقوم المستجيب بوضع إشارة (x) على واحدة من خيارات الإجابة الآتية: ١ (موافق بشدة)، ٢ (موافق)، ٣ (محايد)، ٤ (غير موافق)، ٥ (غير موافق بشدة).

محددات الدراسة

واجهت هذه الدراسة مجموعة من التحديات منها:

١ - اقتصر هذه الدراسة على العاملين في القطاع الصحي في محافظة معان، ولم تتناول بالبحث والتحليل القطاع الصحي في بقية محافظات المملكة؛ وهو ما يحيد من إمكانية

٣ - الانحدار البسيط Simple Regression والانحدار المتعدد Multiple Regression لاختبار أثر ممارسة عمليات إدارة المعرفة مجتمعة في الإبداع الفني والإداري. وللتحقق من مصداقية الاستبانة، تم استخدام اختبار كرونباخ ألفا للتأكد من أن مفردات الاستبانة تقيس بدقة المتغيرات المنوي قياسها. وتشير المعطيات الإحصائية في الجدول (١) إلى أن جميع قيم كرونباخ ألفا لجميع متغيرات الدراسة كانت أكبر من الحد الأدنى المطلوب لمثل هذا النوع من الدراسة (٦٠٪) (Sekaran, 2003). وهذا يشير إلى أن جميع متغيرات

الدراسة تتمتع بدرجة مصداقية عالية. وعليه؛ فيمكن إجراء تحاليل إحصائية متقدمة على البيانات التي تم جمعها. وقبل البدء في إجابة أسئلة الدراسة واختبار فرضياتها، فإنه من الضروري وصف خصائص العينة لإعطاء القارئ صورة عن المستجيبين وعن خصائصهم الديموغرافية. ويبين الجدول (٢) توزيع أفراد عينة الدراسة حسب اختصاصهم، حيث إن (٧٨,٦٪) يعملون في وظيفة طبيب عام و(٧٣,٧٪) في وظيفة طبيب اختصاص و(٦٠٪) في وظيفة طبيب أسنان. ويوضح الجدول (٣) أن أفراد عينة الدراسة توزعوا حسب الجنس بنسب

جدول ١
كرونباخ ألفا لجميع متغيرات الدراسة

المتغير	عدد المفردات	قيمة كرونباخ ألفا
خلق المعرفة	٧	٠,٦٧
تخزين واسترجاع وتوثيق المعرفة	٤	٠,٧٥
مشاركة المعرفة	١١	٠,٨٥
تطبيق المعرفة	٤	٠,٧٣
الإبداع الفني	٨	٠,٧٤
الإبداع الإداري	٤	٠,٧٦

جدول ٢
نسبة استجابات أفراد عينة الدراسة حسب التخصص

الكادر	العدد المستهدف	العدد الذي تم استرجاعه	النسبة %
طبيب عام	٧٥	٥٩	٠,٧٨٦
طبيب أسنان	٢٥	١٥	٠,٦٠
طبيب اختصاص	٦١	٤٥	٠,٧٣٧
المجموع	١٦١	١١٩	٠,٧٣٩

المصدر: دائرة شؤون الموظفين مديرية صحة معان

جدول ٣

نسبة استجابات أفراد عينة الدراسة حسب الجنس

الجنس	التكرار	النسبة %
ذكر	٥٧	٤٧,٩
أنثى	٦٢	٥٢
المجموع	١١٩	٪١٠٠

جدول ٤

نسبة استجابات أفراد عينة الدراسة حسب العمر

العمر	التكرار	النسبة %
٢٤ - ٣٠ عاماً	٣٢	٠,٢٦٨
٣١ - ٣٧ عاماً	٤٣	٠,٣٦١
٣٨ - ٤٤ عاماً	٢٥	٠,٢١
٤٥ عاماً فأكثر	١٩	٠,١٥٩
المجموع	١١٩	٪١٠٠

وبالنسبة للمستوى التعليمي لأفراد عينة الدراسة، يشير الجدول (٥) إلى أن ٨١٪ من أفراد عينة الدراسة يحملون الدرجة الجامعية الأولى بينما ١٤٪ يحملون درجة الماجستير فقط ٠,٠٦٪ يحملون درجة الدكتوراه. وهذا يشير إلى أن أفراد عينة الدراسة لديهم مستوى تعليمي يمكنهم من القيام بالعمل المطلوب منهم بكفاءة وفاعلية عالية. ويمكن أن يكونوا قادرين على إيجاد تغيير جوهري في طريقة تقديم الخدمات الصحية والتمريضية وتقديم خدمات جديدة كلياً، إذا توافرت لديهم بيئة التعلم المناسبة التي تشجع على انسياب المعرفة بين الدوائر الوظيفية المختلفة، وتحفز العاملين نحو تطوير أفكار جديدة.

مقارنة، فقد بلغ عدد الذكور ٥٧ فرداً، أي ما نسبته ٤٧,٩٪، في حين بلغ عدد الإناث ٦٢ فرداً، بنسبة ٥٢٪ من أفراد العينة.

أما فيما يتعلق بالعمر، فقد تراوحت أعمار غالبية أفراد عينة الدراسة بين ٢٥ و ٣٧ سنة وبنسبة ٦٢,٢٪. ويشير الجدول (٤) إلى أن ٩٨٪ من أفراد عينة الدراسة أعمارهم أقل من ٥٥ عاماً. وهذا يشير إلى أن أفراد عينة الدراسة ما زالوا في سن الشباب، ولديهم طاقات إبداعية يمكن إطلاقها واستغلالها في تطوير خدمات القطاع الصحي وتحسينه في محافظة معان، من خلال ممارسة عمليات المعرفة المختلفة، وتوافر بيئة إبداعية تساعد العاملين على التفكير في ابتكار طرق جديدة، للقيام بالعمل، والبعد عن الإجراءات الروتينية وتطوير خدمات جديدة.

جدول ٥

التوزيع التكراري والنسبي لعينة الدراسة حسب المستوى التعليمي

المستوى التعليمي	التكرار	النسبة %
بكالوريوس	٩٦	٠,٨٠٦
ماجستير	١٦	٠,١٣٤
دكتوراه	٧	٠,٠٦٠
المجموع	١١٩	٪١٠٠

جدول ٦

التوزيع التكراري والنسبي لعينة الدراسة حسب عدد سنوات الخبرة

عدد سنوات الخبرة	التكرار	النسبة %
أقل من ٥ سنوات	٤٢	٠,٣٥٣
٥ - ١٠ سنوات	٣٩	٠,٣٢٨
١١ - ١٥ سنة	٢٣	٠,١٩٣
١٦ - ٢٠ سنة	٦	٠,٠٥٠
أكثر من ٢٠ سنة	٩	٠,٠٧٦
المجموع	١١٩	٪١٠٠

اختبار صحة فرضيات الدراسة

الفرضية الأولى:

"لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لممارسة عمليات إدارة المعرفة في الإبداع الفني لمؤسسات القطاع الصحي في محافظة معان".

ولاختبار صحة هذه الفرضية، تم استخدام تحليل الانحدار المتعدد Multiple Regression لمعرفة أثر أبعاد ممارسة عمليات إدارة المعرفة في الإبداع الفني لمؤسسات القطاع الصحي. والجدول (٧) يوضح ذلك: تشير المعطيات الإحصائية في الجدول (٧) إلى أن النموذج ملائم لاختبار الفرضية الأولى؛ نظرا لارتفاع قيمة $F = 6.994$ وهي دالة إحصائياً (٠,٠٠٠).

وأخيراً، يوضح الجدول (٦) توزيع أفراد عينة الدراسة حسب عدد سنوات الخبرة، فتشير المعطيات الإحصائية في الجدول أن ٣٥,٣٪ من أفراد عينة الدراسة لهم أقل من ٥ سنوات خبرة في مجال عملهم، في حين ٥٢,١٪ تراوحت خبرتهم بين ٥ و ١٥ سنة. وهذا يشير إلى أن أفراد عينة الدراسة يمتلكون خبرات متواضعة في مجال عملهم، ويمكن تطويرها بالعمل على تشجيع العاملين على تبادل المعرفة فيما بينهم، وتطبيق معارف من مصادر مختلفة ومحاولة تطوير معارف جديدة وتحفيزهم على اختبار الأفكار الجديدة كلياً، من دون أي تبعات سلبية على حياتهم العملية.

الجدول ٧

نموذج الانحدار المتعدد لاختبار أثر ممارسة عمليات إدارة المعرفة في الإبداع الفني

النموذج	مجموع المربعات	درجات الحرية	مربع الوسط	معامل الارتباط	قيمة F	Sig. مستوى المعنوية
١ الانحدار	٣١٥٤,٣٢٣	٤	٧٨٨,٥٨١	٠,٤٨	٦,٩٩٤	٠,٠٠٠ ^a
الخطأ	١٠٤٨٥,٦٧٧	٩٣	١١٢,٧٤٩			
المجموع	١٣٦٤٠,٠٠٠	٩٧				

جدول ٨

نتائج تحليل الانحدار المتعدد لاختبار أثر ممارسة عمليات إدارة المعرفة في الإبداع الفني

النموذج	قيمة B	الخطأ المعياري	المعاملات المعيارية		قيمة T	Sig. مستوى الدلالة
			قيمة Beta			
١ (Constant)	٠,٠٨٤	٦,٥٦٠			٠,١٣	٠,٩٩٠
خلق المعرفة	٠,٠١١	١,٠٧	٠,١٠		١,٠٦	٠,٩١٥
توثيق المعرفة	١,١٧٥	٣,٨٠	٣,٢٢٨		٣,٠٩١	٠,٠٠٣
مشاركة المعرفة	٠,٠٠٢	٠,٥٠	٠,٠٠٥		٠,٥٠	٠,٩٦٠
تطبيق المعرفة	٠,٨٩٥	٤,٤٢٥	٠,٢٢٢		٢,١٠٧	٠,٠٣٨

وأثره في الإبداع الفني، إذ تشير المعطيات الإحصائية في الجدول (٨) إلى وجود أثر ذي دلالة إحصائية لممارسة عمليات إدارة المعرفة المتعلقة بتوثيق المعرفة وتطبيقها في الإبداع الفني، وذلك بالاعتماد على قيم اختبار (ت) T المرتفعة (٣,٠٩١، ٢,١٠٧) بمستوى دلالة تراوح بين (٠,٠٠٣) و(٠,٠٣٨) وهي دالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.01 ≤ α) على التوالي. إضافة إلى ذلك، تشير قيم Beta إلى الأهمية النسبية لأثر كل بعد من أبعاد ممارسة عمليات إدارة المعرفة في الإبداع الفني. ويبين الجدول أن بعد توثيق المعرفة يعد الأكثر تأثيراً في الإبداع الفني، فقد بلغت قيمة (Beta = 0.328) ويليها في الأهمية بعد

عند مستوى دلالة (0.01 ≤ α). كما يتضح من الجدول أن ممارسة عمليات إدارة المعرفة قادرة على تفسير ما مقداره ٤٨٪ من التباين في الإبداع الفني لمؤسسات القطاع الصحي العاملة في مدينة معان.

وهذا يشير إلى أن أبعاد ممارسة عمليات إدارة المعرفة لها قدرة تفسيرية جيدة، إذ إن ٥٢٪ من التباين في الإبداع الفني لمؤسسات القطاع الصحي في محافظة معان، يمكن أن يعزى إلى عوامل أخرى لم ترد في هذا النموذج، أو ربما إلى خطأ في القياس. وعلى الرغم من ذلك، يوضح الجدول (٨) الأهمية النسبية لكل بعد من أبعاد ممارسة عمليات إدارة المعرفة

تطبيق المعرفة، فقد بلغت قيمة (Beta = 0.222)، ولكن لم يظهر أي أثر لعمليات خلق المعرفة ومشاركتها في الإبداع الفني. وبناء على المعطيات الإحصائية الواردة في الجدولين رقم (٧) و(٨) نرفض الفرضية العدمية ونقبل الفرضية البديلة التي تنص على وجود أثر ذي دلالة إحصائية لممارسة عمليات إدارة المعرفة في الإبداع الفني لمؤسسات القطاع الصحي في محافظة معان.

الفرضية الثانية:

"لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لممارسة عمليات إدارة المعرفة في الإبداع الإداري لمؤسسات القطاع الصحي في محافظة معان".

ولاختبار صحة هذه الفرضية، تم استخدام تحليل الانحدار المتعدد Multiple Regression لمعرفة أثر أبعاد ممارسة عمليات إدارة المعرفة في الإبداع الإداري. والجدول (٩) يوضح ذلك: تشير المعطيات الإحصائية في الجدول (٩) إلى أن النموذج ملائم لاختبار الفرضية الثانية نظراً لارتفاع قيمة $F = 10.396$ وهي دالة إحصائياً (0.000) عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.01$). كما يتضح من الجدول أن ممارسة عمليات إدارة المعرفة قادرة على تفسير ما مقداره ٥٤٪ من التباين في الإبداع الإداري. وهذا يشير إلى أن أبعاد ممارسة عمليات المعرفة تملك قدرة تفسيرية مرتفعة إلى حد ما، إذ إن ٤٦٪ من التباين في الإبداع الإداري يمكن

الجدول ٩

نموذج الانحدار المتعدد لاختبار أثر ممارسة عمليات إدارة المعرفة في الإبداع الإداري

النموذج	مجموع المربعات	درجات الحرية	مربع الوسط	معامل الارتباط	قيمة F	Sig. مستوى المعنوية
١ الانحدار الخطأ	٣٦٨,٦٥٢	٤	٩٢,١٦٣	٠,٥٤	١٠,٣٩٦	٠,٠٠٠ ^a
	٨٩٥,٣٨٥	١٠١	٨,٨٦٥			
المجموع	١٢٦٤,٠٣٨	١٠٥				

الجدول ١٠

نتائج تحليل الانحدار المتعدد لاختبار أثر ممارسة عمليات إدارة المعرفة في الإبداع الإداري

النموذج	قيمة B	الخطأ المعياري	المعاملات المعيارية		قيمة T	Sig. مستوى الدلالة
			قيمة Beta	المعاملات المعيارية		
١ (Constant)	٤,١٢٣	١,٦٩٧			٢,٤٣٠	٠,١٧
خلق المعرفة	٠,٠٠٨	٠,٠٢٩	٠,٢٣		٠,٢٦١	٠,٧٩٤
توثيق المعرفة	٠,١٢٤	٠,١٠٣	٠,١١٨		١,٢٠٠	٠,٢٣٣
مشاركة المعرفة	٠,٠٠٩	٠,٠١٤	٠,٠٥٦		٠,٦٦٠	٠,٥١١
تطبيق المعرفة	٠,٥٢٣	٠,١١٠	٠,٤٦٣		٤,٧٣٨	٠,٠٠٠

الجدول ١١

نموذج الانحدار البسيط لاختبار أثر الإبداع الإداري في الإبداع الفني

النموذج	مجموع المربعات	درجات الحرية	مربع الوسط	معامل الارتباط	قيمة F	Sig. مستوى المعنوية
١ الانحدار	٢٧٩٤,٠٩٦	١	٢٧٩٤,٠٩٦	٠,٤٤٨	٢٦,٣٨٨	٠,٠٠٠ ^a
الخطأ	١١١١٧,٧٧٣	١٠٥	١٠٥,٨٨٤			
المجموع	١٣٩١١,٨٦٩	١٠٦				

ذي دلالة إحصائية لممارسة عمليات إدارة المعرفة في الإبداع الإداري.

الفرضية الثالثة

"لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية

للإبداع الإداري في الإبداع الفني لمؤسسات القطاع الصحي في محافظة معان".

لاختبار صحة هذه الفرضية، تم

استخدام تحليل الانحدار Simple

Regression لمعرفة أثر الإبداع الإداري في

الإبداع الفني. والجدول (١١) يوضح ذلك:

تشير المعطيات الإحصائية في الجدول

(١١) إلى أن النموذج ملائم لاختبار

الفرضية الثالثة نظراً لارتفاع قيمة

$F = 26.388$ وهي دالة إحصائية (٠,٠٠٠)

عند مستوى دلالة (٠,٠١). كما يتضح

من الجدول أن الإبداع الإداري قادر على

تفسير ما مقداره تقريباً ٤٥٪ من التباين

في الإبداع الفني. وعلى ذلك نرفض

الفرضية العدمية ونقبل الفرضية البديلة

التي تنص على وجود أثر ذي دلالة

إحصائية للإبداع الإداري في الإبداع الفني.

أن يعزى إلى عوامل أخرى لم ترد في هذا النموذج، أو ربما إلى خطأ في عملية القياس.

وعلى الرغم من ذلك، ويوضح

الجدول (١٠) الأهمية النسبية لكل بعد من

أبعاد ممارسة عمليات إدارة المعرفة وأثره

في الإبداع الإداري، وتشير المعطيات

الإحصائية في الجدول إلى وجود أثر ذي

دلالة إحصائية لممارسة عمليات إدارة

المعرفة المتعلقة بتطبيق المعرفة، وذلك

بالاعتماد على قيمة اختبار T المرتفعة

(٤,٧٣٨) بمستوى دلالة (٠,٠٠٠) وهي

دالة إحصائية عند مستوى دلالة

($\alpha \leq 0.001$). إضافة إلى ذلك، وتشير قيم

Beta في الجدول إلى أن ممارسة تطبيق

المعرفة البعد الوحيد المؤثر في الإبداع

الإداري؛ إذ بلغت قيمة (Beta = 0.463)،

ولكن لم يظهر أي أثر لعمليات خلق المعرفة

وتوثيقها، ومشاركتها. وبناء على المعطيات

الإحصائية الواردة في الجدولين رقم (٩)

و(١٠) نرفض الفرضية العدمية ونقبل

الفرضية البديلة التي تنص على وجود أثر

النتائج والتوصيات

هدفت هذه الدراسة إلى تعرف أثر ممارسة عمليات إدارة المعرفة في الإبداع الفني والإداري لمؤسسات القطاع الصحي العاملة في محافظة معان، ومن المعطيات الإحصائية الواردة في تحليل النتائج، واختبار الفرضيات، يتضح أن ممارسة عمليات إدارة المعرفة المتعلقة بتوثيق المعرفة وتطبيقها لها تأثير إيجابي في الإبداع الفني لمؤسسات القطاع الصحي العاملة في محافظة معان، فقد أشارت قيم اختبار T المرتفعة (٢,١٠٧,٣,٠٩١) في جدول (٨) إلى أهمية ممارسة عمليات توثيق المعرفة وتطبيقها؛ لزيادة قدرة تلك المؤسسات على تطوير خدمات جديدة كلياً، أو تحسين الخدمات المقدمة حالياً. وتتفق هذه النتيجة مع ما توصل إليه (Tan and Nasurdin, 2010)؛ إذ أشار إلى أن فعالية اكتساب المعرفة وحدها ترتبط بشكل أكبر مع إبداع المنتج (سواء كان سلعة أو خدمة)، في حين أن فعالية إدارة المعرفة لا ترتبط في إبداع العملية. ولذلك، لم يظهر أي أثر لممارسة عمليات خلق ومشاركة المعرفة في الإبداع الفني في مؤسسات القطاع الصحي العاملة في مدينة معان. واختلفت هذه النتيجة مع ما توصل إليه (Tatiana and Kianto, 2011; Kianto, 2011) للذان أكدا أن جميع عمليات إدارة المعرفة لها تأثير مفيد على الإبداع، غير أن عملية خلق المعرفة تعد الأكثر تأثيراً. ولكن هذا الاختلاف منطقي وطبيعي؛ إذ إن خلق المعرفة ومشاركتها ربما يكونان مرتبطتين

في تطوير المنتجات المادية أكثر منها في تطوير الخدمات. إضافة إلى ذلك، ربما تكون ممارسة عمليات إدارة المعرفة المتعلقة بخلق المعرفة ومشاركتها أكثر ارتباطاً وتأثيراً في الإبداع الفني في منظمات القطاع الخاص، لكن الخدمات في مؤسسات القطاع الصحي محددة مسبقاً، وإمكانية تطويرها ليس بالعمل السهل في ظل البيروقراطية الحكومية وعدم وجود مؤسسات خدمات صحية تابعة للقطاع الخاص في مدينة معان. وهذا يتفق مع الاقتراح الذي تقدم به (Liao et al., 2007) من أن ممارسة مشاركة المعرفة تؤثر تأثيراً غير مباشر على القدرة الإبداعية.

وتشير نتائج اختبار الفرضيات في الجدول (١٠) إلى أن تطبيق المعرفة هو البعد الوحيد من أبعاد ممارسة المعرفة الذي يؤثر في الإبداع الإداري. وهذه النتيجة تتفق مع ما توصل إليه (Tatiana and Kianto, 2011; Tan and Nasurdin, 2011) لكنها اختلفت مع ما توصل إليه (kerlavaj et al., 2010) وتعد هذه النتيجة طبيعية ومنطقية، وبخاصة أن ابتكار إجراءات، وتطوير ممارسات إدارية جديدة، وتطوير هياكل تنظيمية تتلاءم مع التغيرات الحاصلة في بيئة العمل، فضلاً عن تطوير أساليب جديدة للقيام بالعمل، لا تكون من صلاحية العاملين في تلك المؤسسات. فإجراء أي تغييرات لابد من أن تأتي بشكل رسمي من وزارة الصحة، وعلى مؤسسات القطاع الصحي الالتزام بتلك التعليمات والإرشادات. وتوصلت نتائج الدراسة إلى

وتضمينها للأنشطة الطبية
والتمريضية التي يتم القيام بها.

٢ - استيعاب التغيرات في الطلب على
الخدمات الطبية والتمريضية من قبل
المواطنين من خلال تغيير طرق
القيام بتقديم تلك الخدمات،
والتواصل مع المرضى من خلال
توافر هياكل تنظيمية، وإجراءات
وقواعد مرنة تتفق والتغيرات
الحاصلة في البيئة الصحية الأردنية.

٣ - توفير بيئة إبداعية تسهم في خلق
أفكار جديدة، وتطوير طرق
وأاليب معالجة حديثة من خلال
حث العاملين في القطاع الصحي
على التفكير الابتكاري المبني على
المعرفة، ومنحهم الوقت اللازم
للقيام بذلك، وتوافر الحوافز
التشجيعية لأداء ذلك.

٤ - الحد من معوقات ممارسة عمليات
إدارة المعرفة من خلال توافر الدعم
المالي اللازم، ودعم الإدارة العليا
وتوافر الحوافز التشجيعية اللازمة؛
لتفعيل ممارسة عمليات إدارة
المعرفة.

٥ - ضمان مرونة الإجراءات الإدارية
والهياكل التنظيمية؛ لتمكين العاملين
من تطوير أفكار وإجراءات وأاليب
جديدة، تؤدي إلى تطوير خدمات
طبية وتمريرية جديدة كلياً.

وجود أثر ذي دلالة إحصائية للإبداع
الإداري في الإبداع الفني. وتتفق هذه
النتيجة مع ما توصل إليها (Mothe and
Nguyen-Thi, 2012) من حيث إن ثمة تأثيراً
جزئياً للإبداع غير التكنولوجي على إبداع
المنتج فقط. وأسهمت هذه الدراسة ميدانياً
في اختبار الاقتراحات الواردة في
الدراسات السابقة من خلال بيان أثر
ممارسة عمليات إدارة المعرفة في الإبداع
الفني والإداري (kerlavaj et al., 2010;
Huang and Li, 2009).

التوصيات

استناداً إلى النتائج التي توصلت
إليها هذه الدراسة، يمكن صياغة مجموعة
من التوصيات المقترحة، التي يجب
تحقيقها من خلال القائمين على مؤسسات
القطاع الصحي؛ تحقيقها لزيادة قدرتها في
تطوير خدمات جديدة كلياً، أو تحسين طرق
تقديم الخدمات المتوافرة حالياً. وفيما يأتي
أهم هذه التوصيات:

١ - تفعيل ممارسة عمليات إدارة
المعرفة من خلق وتوثيق ومشاركة
وتطبيق المعرفة الطبية والتمريضية
وذلك من خلال توافر قواعد
المعرفة، وإعطاء العاملين الوقت
اللازم للاطلاع على محتويات
قواعد المعرفة ومشاركتها
ومناقشتها، ومحاولة تطبيقها،

المراجع

- الحنيطي، ٢٠٠٨، أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على الإبداع الإداري في المؤسسات العامة الأردنية، *دراسات العلوم الإدارية*، المجلد الخامس والثلاثون، العدد الثاني: ٣٢٠-٣٤٢.
- صلاح محمود ذياب، ٢٠١٠، أسباب ودوافع هجرة الكوادر الطبية والتمريضية من وزارة الصحة الأردنية (دراسة تحليلية)، *دراسات العلوم الإدارية*، المجلد السابع والثلاثون، العدد الأول: ١٨٩-٢٠٣.
- عبدالفتاح عبدالرحمن كراسنة وسمية محمد توفيق الخليلي، ٢٠٠٩، مكونات إدارة المعرفة: دراسة تحليلية في وزارة التربية والتعليم الأردنية، *المجلة الأردنية في إدارة الأعمال*، المجلد الخامس، العدد الثالث: ٢٩٣-٣٢٦.
- Anne, K. 2011. Firm-internal knowledge Integration and the Effects on Innovation. *Journal of Knowledge Management*, 15(6):984-996.
- Beveren, J.V.2003. Does Healthcare Knowledge Management. *Journal of knowledge management*, 7(1):90-95.
- Birkinshaw, J., Hamel, J. and Mol, M. 2008. Management Innovation. *Academy of Management Review*, 33 (4):825-845.
- Chun-Yao Tseng, Da Chang Pai, Chi-Hsia Hung. 2011. Knowledge Absorptive Capacity and Innovation Performance in KIBS. *Journal of Knowledge Management*, 15(6):971-983.
- Daft, R.L.1978. A dual-core Model of Organisational Innovation. *Academy of Management Journal*, 21(2):193-210.
- Damanpour, F.1991. Organisational innovation: A Meta- Analysis of Effects of Determinants and Moderators. *Academy of Management Journal*, 34(3):555-590.
- Damanpour, F., Szabat, K.A. and Evan, W.M.1989. The Relationship between Types of Innovation and

- Organizational Performance. *Journal of Management Studies*, 26(6):587-601.
- Donate, M.J. and Guadamillas, F. 2011.Organizational Factors to Support Knowledge Management and Innovation. *Journal of Knowledge Management*, 15(6):890-914.
- Eric Quintane, R. Mitch Casselman, B. Sebastian Reiche, Petra A. Nylund, 2011. Innovation as a Knowledge-based Outcome. *Journal of Knowledge Management*, 15(6):928-947.
- Errasti, N., Zabaleta, N. and Oyarbide, A. 2011.A Review and Conceptualisation of Innovation Models from the Past Three Decades. *Int. J. Technology Management*, 55(3/4):190-200.
- Gallouj, F. and Weinstein, O.1997. Innovation in Services. *Research Policy*, 26(4-5): 537-556.
- Garcia-Muina, F. E., Pelechano-Barahona, V., Navas-Lopez, J.E. 2009. Knowledge Codification and Technological Innovation Success: Empirical Evidence from Spanish biotech Companies. *Technological Forecasting & Social Change*, 76(1):141-153.
- Gopalakrishnan, S. and Damanpour, F. 1997. A Review of Innovation Research in Economics, Sociology and Technology Management. *Omega - International Journal of Management Science*, 25(1):15-28.
- Huang, J.W. and Li, Y.H.2009. The Mediating Effect of Knowledge Management on Social Interaction and Innovation Performance. *International Journal of Manpower*, 30(3):285-301.
- Kasim, R.S.R.2010. The Relationship of Knowledge Management Practices, Competencies and the Organizational Performance of Government Departments in Malaysia. *International Journal of Human and Social Sciences*, 5(4):219-225.
- Kianto, A.2011.The Influence of Knowledge Management on Continuous Innovation, *Int. J. Technology Management*, 55(1/2):110-121.
- Koberg, C. S., Detienne, D.R., Hepard, K. A.2003. An Empirical Test of Environmental, Organizational, and Process Factors Affecting Incremental and Radical Innovation. *Journal of High Technology Management Research*, 14(1):21-45.
- Liao, S.H., Fei, W.C., Liu, C.T.2008. Relationship between knowledge Inertia, Organisational Learning and Organisation Innovation. *Technovation*, 28(4):183-195.
- Liao, S.H., Fei, W.C., Chen, C.C.2007. Knowledge Sharing, Absorptive Capacity, and Innovation Capability: an Empirical Study on Taiwan's knowledge Intensive Industries. *Journal of information science*, 33(3):340-359.

- Lin, H.F.2007. Knowledge Sharing and firm Innovation Capability: an Empirical study. *International journal of Manpower*, 28(3/4):315-332.
- Marina du Plessis.2007.The role of knowledge Management in Innovation. *Journal of Knowledge Management*, 11(4): 20
- Mothe, C. and Nguyen-Thi, T.U. 2012. Non-technological and Technological Innovations: Do Services Differ from Manufacturing? An Empirical Analysis of Luxembourg Firms. *Int. J. Technology Management*, 57(4):227-244.
- Nonaka,I and Takeushi, H.1995. The knowledge-creating Company. New York: Oxford University Press.
- Popadiuk, S. and Choo, C.W.2006. Innovation and knowledge Creation: How are these Concepts Related? *International journal of Information Management*, 26(4): 302-312.
- Raquel Sanz-Valle, Julia C. Naranjo-Valencia, Daniel Jiménez-Jiménez, Laureano Perez-Caballero.2011. Linking Organizational Learning with Technical Innovation and Organizational Culture. *Journal of Knowledge Management*, 15(6): 997-1015.
- Sekaran, U. 2003. Research Method for Nusiness: A Skill Building Approach, 4th edition, John Wiley & Sons.
- kerlavaj, M., Song, J.H., Lee, Y. 2010. Organizational Learning Culture, Innovative Culture and Innovations in South Korean Firms. *Expert Systems with Applications*, 37(9): 6390-6403.
- Tan, C, L and Nasurdin, A, M. 2010. Knowledge Management Effectiveness and Technological Innovation: An Empirical Study in the Malaysian Manufacturing Industry. *Journal of Mobile Technologies, Knowledge and Society*.2010:1-13. Available online at: <http://www.ibimapublishing.com/journals/JMTKS/jmtks.html/>
- Tan, C, L and Nasurdin, A, M.2011. Human Resource Management Practices and Organizational Innovation: Assessing the Mediating Role of Knowledge Management Effectiveness. *The Electronic Journal of Knowledge Management*, 9(2):155-167. available online at
- Thakur, R., Hsu, S., Fontento, G.2012. Innovation in Healthcare: Issues and future Trends. *Journal of Business Research*, 65(4):562-569.
- Tatiana Andreeva, Aino Kianto.2011.- Knowledge Processes, knowledge-intensity and Innovation: a moderated Mediation Analysis. *Journal of Knowledge Management*, 15(6): 1016-1034.

ملحق (١) أداة الدراسة



جامعة الحسين بن طلال

أثر ممارسة عمليات إدارة المعرفة على الإبداع الفني والإداري : دراسة ميدانية في مؤسسات القطاع الصحي في محافظة معان.
الاستبانة

عزيزي المستجيب / عزيزتي المستجيبة.....
تهدف هذه الدراسة إلى تعرّف أثر ممارسة عمليات إدارة المعرفة على الإبداع الفني والإداري في مؤسسات القطاع الصحي في محافظة معان.
إن استجابتكم مهمة جداً لنجاح هذه الدراسة. ونود أن نؤكد لكم أن إجاباتكم سوف تعامل بدرجة عالية من السرية، وسوف تستخدم لغايات البحث العلمي فقط. ونرجو أن تكون إجاباتكم عن أسئلة الاستبانة بناء على وجهة نظر مركزكم الوظيفية؛ فقد تم تصميم هذه الاستبانة لكي تكون قابلة للتطبيق على جميع مؤسسات القطاع الصحي في محافظة معان. وربما تكون ثمة أسئلة غير قابلة للتطبيق على مؤسساتكم. وعلى الرغم من ذلك، نرجو منكم الإجابة عن جميع أسئلة الاستبانة. وفي حال كنتم غير متأكدين من بعض الإجابات عن أسئلة ربّما تروا أنها غير شفافة، فبإمكانكم تركها من غير إجابة.

نشكر لكم تعاونكم مسبقاً

الباحثان

الجزء الأول: الخصائص الديموغرافية

هذا الجزء يتعلق ببعض المعلومات العامة عن المستجيب / المستجيبة. هذه المعلومات سوف تساعد في تحديد الاختلافات بين المستجيبين. ونود أن نذكركم بأن إجاباتكم سوف تبقى غير معروفة لأحد. ضع دائرة () حول رمز الإجابة الصحيحة:

١- المسمى الوظيفي:	١- طبيب عام	٢- طبيب اختصاص	٣- طبيب أسنان
--------------------	-------------	----------------	---------------

اسعود المحاميد و إبراهيم بني عطا

٢- الجنس:	١- نكر	٢- أنثى
-----------	--------	---------

٣- العمر:	أقل من ٢٥ عاماً	٢٥-٣٠ عاماً	٣١-٣٥ عاماً	٣٦-٤٥ عاماً	٤٦-٥٥ عاماً	أكثر من ٥٥ عاماً
-----------	-----------------	-------------	-------------	-------------	-------------	------------------

٤- المستوى التعليمي:	ثانوية عامة	كلية / دبلوم متوسط	بكالوريوس	ماجستير	دكتوراه
----------------------	-------------	--------------------	-----------	---------	---------

٥- عدد سنوات الخبرة	أقل من ٥ سنوات	٥ - ١٠ سنوات	١١ - ١٥ سنة	١٦ - ٢٠ سنة	أكثر من ٢٠ سنة
---------------------	----------------	--------------	-------------	-------------	----------------

الجزء الثاني: عمليات إدارة المعرفة

هذا الجزء يتعلق ببحث مدى ممارسة عمليات إدارة المعرفة المتمثلة بخلق المعرفة، وتوثيق المعرفة وتخزينها، ومشاركتها، ونشرها، وتطبيقها في مؤسستكم. ونرجو منكم وضع إشارة (×) في العمود المناسب، علماً بأنَّ خيارات الإجابة، هي: ١ (موافق بشدة)، ٢ (موافق)، ٣ (محايد)، ٤ (غير موافق)، ٥ (غير موافق بشدة).

خلق المعرفة	موافق بشدة					غير موافق بشدة				
	١	٢	٣	٤	٥	١	٢	٣	٤	٥
٦- اهتم بتطوير قدرات الرؤوسين ومهاراتهم في دائرتي.										
٧- أرى أن التجديد والإبداع من ضروريات أدائي لعملي.										
٨- اهتم بالاقتراحات والأفكار الجديدة وأشجعها.										
٩- اهتم بتحفيز الأشخاص المبدعين ومكافأتهم في دائرتي.										
١٠- أشجع العمل الجماعي والتعاون بين الرؤوسين بدلاً من التنافس.										
١١- استقبل المعلومات الواردة إليّ من أي مصدر وأقوم بمعالجتها واستيعابها.										
١٢- أمتلك حرية في تنظيم عملي المكلف به وتنفيذه بالوسائل التي أراها مناسبة.										

موافق بشدة					غير موافق بشدة				
توثيق وتخزين المعرفة					١	٢	٣	٤	٥
١٣- يتوافر في عملي قاعدة بيانات (أو قاعدة معرفة) شاملة وكافية ومتاحة لجميع العاملين.									
١٤- أقوم بتوثيق المعرفة الجديدة والمكتسبة لأي مشروع تقوم به دائرتي.									
١٥- أقوم بتوثيق المشكلات التي واجهتها وطرق حلها للإفادة منها لاحقاً.									
١٦- أعمل على توثيق معرفة الخبراء في دائرتي وتنظيمها على شكل قصص نجاح أو قواعد وإجراءات لحل المشكلات.									
مشاركة ونشر المعرفة					موافق بشدة				
					١	٢	٣	٤	٥
١٧- تحتوي قاعدة البيانات في عملي على دليل يشتمل على أسماء أصحاب الخبرة وعناوينهم للرجوع إليهم عند الحاجة إلى طلب الاستشارة.									
١٨- لا أجد صعوبة في الوصول إلى المعلومات التي أحتاجها في عملي.									
١٩- اهتم بعمل دورات تدريبية للمرؤوسين لتنمية مهاراتهم في استخدام تكنولوجيا المعلومات.									
٢٠- يوجد شبكة اتصال داخلية تمكنني من تناول المعرفة مع الآخرين في عملي.									
٢١- أستطيع الدخول إلى شبكة الإنترنت للحصول على أية معلومات أحتاجها.									
٢٢- أستخدم البريد الإلكتروني في تبادل المعرفة مع الآخرين.									
٢٣- لا أتردد في طلب المساعدة والمشورة من مسؤولي المباشر أو زملائي في العمل.									
٢٤- أجد وقتاً كافياً للتفاعل مع زملائي ومناقشة قضايا ذات علاقة بالعمل.									
٢٥- أربط الحوافز بمدى إسهام الفرد في نشر المعرفة وتبادلها مع الآخرين.									
٢٦- أفضل العمل الجماعي لأنه يمكنني من تبادل المعرفة مع الآخرين.									
٢٧- أشجع عقد اللقاءات غير الرسمية بين المرؤوسين.									

اسعود المحاميد و إبراهيم بني عطا

تطبيق المعرفة					موافق بشدة		غير موافق بشدة		
					١	٢	٣	٤	٥
٢٨- أتبنى الطرق الجديدة التقنية لتحسين العمل.									
٢٩- أقوم بمعالجة المعلومات الواردة إلى ومن أي مصدر والإفادة منها في عملي.									
٣٠- لا أجد صعوبة في تطبيق أساليب العمل التي تم تدريبي عليها.									
٣١- أقوم بالمتابعة للتأكد من تطبيق المرؤوسين لأساليب العمل التي تم تدريبهم عليها.									

الجزء الثالث: الإبداع

هذا الجزء يتعلق ببحث مستوى الإبداع الفني والإداري في مؤسستكم. نرجو منكم وضع إشارة (X) في العمود المناسب. خيارات الإجابة تتراوح بين ١ (موافق بشدة)، ٢ (موافق)، ٣ (محايد)، ٤ (غير موافق)، ٥ (غير موافق بشدة).

الإبداع الفني					موافق بشدة		غير موافق بشدة		
					١	٢	٣	٤	٥
٣٢ تكون مؤسستكم عادة السبّاقة إلى تلقّي الخدمة في حال إنتاج خدمات صحية جديدة.									
٣٣- الخدمات الصحية الجديدة عادة ما تدرك بأنها حديثة من قبل متلقي الخدمة أو المرضى.									
٣٤- خدماتنا الصحية الجديدة في الأغلب تجعلنا متفوقين على المؤسسات الصحية المنافسة.									
٣٥- بالمقارنة مع المؤسسات الصحية المنافسة لنا، نحن أدخلنا خدمات صحية إبداعية خلال السنوات الخمس الماضية.									
٣٦- نحن نصّر دائماً على تطوير خدمات خاصة تتمتع ببراءة اختراع.									
٣٧- نحن قادرون على التكيف مع طلبات متلقي الخدمة أو المرضى، وقادرون على تطوير خدمات جديدة بسرعة.									
٣٨- نحن باستمرار نعدل تصميم الخدمات الصحية المقدمة لمتلقي الخدمة أو المرضى، ونستطيع المشاركة في تقديم خدمات صحية.									
٣٩- مؤسستنا/مركزنا قادر على تقديم خدمات صحية خاصة ومرنة حسب طلب متلقي الخدمة أو المرضى.									

الإبداع الإداري					موافق بشدة		غير موافق بشدة		
					١	٢	٣	٤	٥
٤٠- إن تطوير قنوات لتقديم خدماتنا الصحية عملية مستمرة.									
٤١- نحن نتعامل مع مقترحات المراجعين، وما يقدمونه من شكاوى بشكل جدي وببالغ الاهتمام.									
٤٢- مؤسستنا/مركزنا في الإبداع الترويجي (إدخال خدمات صحية جديدة، اتباع طرق تسعير جديدة، وطرق توزيع جديدة) أفضل من المؤسسات الصحية المنافسة.									
٤٣- نحن باستمرار نسعى إلى تحقيق إبداعات إدارية جديدة (إبداعات إدارية من خلال الحاسوب، وبرامج تدريب، ومكافأة للموظفين الجدد، وفتح دوائر جديدة، وعمل فرق عمل).									

نرجو إضافة أية معلومات ترونها مناسبة:

ABSTRACT

THE IMPACT OF KNOWLEDGE MANAGEMENT OPERATIONS PRACTICES ON TECHNICAL AND MANAGERIAL INNOVATION: AN EMPIRICAL INVESTIGATION IN HEALTHCARE INSTITUTIONS IN MA'AN CITY

IBRAHIM BANI ATA

Healthcare Sector in Ma'an City

Soud M. ALMAHAMID

Middle East University

This study aims to know the impact of knowledge management operations practices on technical and managerial innovation. To achieve this aim a specific questionnaire was developed based on the contemporary literature in the subject itself. 161 questionnaires were circulated to 161 GPs working in health care sector in Ma'an City. We retrieved back 119 fully completed questionnaires, which is formed about 74% response rate and is considered a high percentage for this type of study. The research results revealed the following: There is a significant statistical impact of knowledge management practices both knowledge documentation and application on technical innovation. In addition, there is a significant statistical impact of knowledge application practice on managerial innovation. Finally, there is a significant statistical impact of managerial innovation on technical innovation. Based on the research results a set of practical recommendations were offered.

اسعود محمد المحاميد (دكتوراه في نظم المعلومات الإدارية، جامعة غرب إنجلترا، ٢٠٠٥)، أستاذ مشارك بقسم إدارة الأعمال، كلية الاقتصاد وإدارة الأعمال بجامعة الحسين بن طلال، المملكة الأردنية الهاشمية، ويعمل حالياً أستاذاً زائراً بجامعة الشرق الأوسط ٢٠١٢/٢٠١٣، وله اهتمامات بحثية في مجال الإبداع، وإدارة المعرفة، والاستخدام الإستراتيجي للتكنولوجيا في مجالات الأعمال المختلفة ومنها بنك الإنترنت، وجودة تطبيقات الأعمال الإلكترونية، والربط بين إستراتيجيات الأعمال وإستراتيجيات تكنولوجيا المعلومات.

إبراهيم بني عطا (طالب ماجستير نظم معلومات إدارة)، ويعمل حالياً رئيس قسم تكنولوجيا المعلومات في مستشفى معان

الحكومي، المملكة الأردنية الهاشمية، وله اهتمامات بحثية في مجال إدارة المعرفة والإبداع، واستخدام تكنولوجيا المعلومات في تحسين عمليات إدارة المعرفة، وتطوير وتحسين الخدمات الصحية، وعمليات إدارة المعرفة، وتحسين أداء مؤسسات القطاع الصحي.