

أثر البنية التحتية لإدارة المعرفة في عملية الابتكار ومنتجات شركة مجموعة منير سختيان التجارية

غسان عيسى العمري

كلية الاعمال- قسم إدارة الاعمال ونظم المعلومات الإدارية- جامعة عمان العربية- الأردن
ghassanomari@aau.edu.jo

DOI: <https://doi.org/10.31559/GJEB2020.8.1.9>

تاريخ قبول البحث: ٢٠٢٠/١/٣٠

تاريخ استلام البحث: ٢٠١٩/١٢/١٥

الملخص:

هدفت الدراسة إلى قياس أثر البنية التحتية لإدارة المعرفة في عملية الابتكار ومنتجات شركة مجموعة منير سختيان التجارية؛ تم تصميم أداة الدراسة وهي: الاستبانة لجمع البيانات من الشركة المبحوثة؛ وتم اختبار الصدق والثبات للأداة. تكون مجتمع الدراسة من شركة مجموعة منير سختيان التجارية وعينة الدراسة تمثلت في الإدارة العليا والوسطى. أما وحدة المعاينة فتكونت من العاملين بوظيفة مدير ورئيس قسم ونائب رئيس قسم ومشرف مبيعات وقائد فريق في شركة مجموعة منير سختيان المركز الرئيس في عمان وعددهم (١٤٠)، تم اختيار (١٠١) مديرا منهم بطريقة العينة العشوائية. استخدمت الدراسة منهج البحث الوصفي التحليلي، وتوصلت إلى أبرز النتائج الآتية: وجود مستوى مرتفع من تكنولوجيا المعلومات. ووجود مستويات متوسطة لباقي مكونات البنية التحتية لإدارة المعرفة (البنية المادية، البيئة المادية، المعرفة العامة، الثقافة التنظيمية، والهيكل التنظيمي). ووجود مستوى متوسط لعملية الابتكار ومستوى مرتفع لمنتجات شركة مجموعة منير سختيان التجارية ويتمثل ذلك في أمرين أولهما: المنتجات ذات القيمة المضافة والمنتجات المستندة إلى المعرفة. ووجود أثر ذو دلالة احصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) للبنية التحتية لإدارة المعرفة بمكوناتها (تكنولوجيا المعلومات والبيئة المادية والمعرفة العامة والهيكل التنظيمي) في منتجات شركة مجموعة منير سختيان التجارية. بينما كان الأثر ظاهريا بالنسبة لمكون الثقافة التنظيمية. وأوصت الدراسة بمجموعة من التوصيات لعل أبرزها: ضرورة تعزيز المستويات المتوسطة والارتقاء بها من البنية التحتية لإدارة المعرفة في الشركة والمكونة من البنية المادية والمعرفة العامة والهيكل التنظيمي والثقافة التنظيمية مع المحافظة على المستويات المرتفعة من تكنولوجيا المعلومات. والمحافظة على المستويات المرتفعة من منتجات شركة مجموعة منير سختيان المعتمدة على القيمة المضافة والمستندة إلى المعرفة للاستمرار في سوق المنافسة وتعزيز سمعة منتجات الشركة لدى الزبائن. وضرورة الاهتمام بشكل أكبر بالبنية التحتية لإدارة المعرفة لما لها من أثر في عملية الابتكار ومنتجات الشركة.

الكلمات المفتاحية: البنية التحتية لإدارة المعرفة؛ عملية الابتكار؛ منتجات شركة مجموعة منير سختيان التجارية.



مشكلة الدراسة وعناصرها:

تتمثل مشكلة الدراسة في وجود فجوة معرفية بين ما هو مبحوث فيه من البنية التحتية لإدارة المعرفة في مؤسسات وشركات مختلفة وبين ما ينبغي فيه البحث والتمحيص في مؤسسات وشركات أخرى؛ ومنها شركة مجموعة منير سختيان في الأردن. وذلك كما جاء في توصيات عدد من الدراسات السابقة مثل دراسة (Hajir, A.Jinan et al., 2015). ودراسة (Abualoush Shadi, et al., 2018) وغيرها. وبالتالي فإن الغرض من هذه الدراسة هو قياس أثر البنية التحتية لإدارة المعرفة في عملية الابتكار ومنتجات شركة مجموعة منير سختيان التجارية. ويمكن تحقيق غرض الدراسة من خلال الإجابة عن التساؤلات الآتية:

١. ما مستوى توفر البنية التحتية لإدارة المعرفة لشركة مجموعة منير سختيان التجارية في الأردن؟

٢. ما مستوى عملية الابتكار ومنتجات شركة مجموعة منير سختيان التجارية في الأردن؟

٣. ما أثر البنية التحتية لإدارة المعرفة في عملية الابتكار ومنتجات شركة مجموعة منير سختيان التجارية في الأردن؟

أهمية الدراسة:

تبرز أهمية الدراسة من الناحية النظرية من خلال أدبيات إدارة المعرفة وبنيتها التحتية المتكاملة في المؤسسات والشركات. ومن الناحية العملية من خلال توفر البنية التحتية اللازمة لإدارة المعرفة في شركة مجموعة سختيان التجارية بشكل خاص وأثرها في عملية الابتكار ومنتجات الشركة.

هدف الدراسة:

تسعى الدراسة الحالية إلى تحقيق الهدف الرئيس المتعلق بقياس أثر البنية التحتية لإدارة المعرفة في عملية الابتكار ومنتجات شركة مجموعة منير سختيان. وينبثق عنه اهداف فرعية أخرى تتمثل في قياس مستويات متغيرات الدراسة.

فرضيات الدراسة:

للإجابة على تساؤلات مشكلة الدراسة يمكن صياغة الفرضيات التالية:

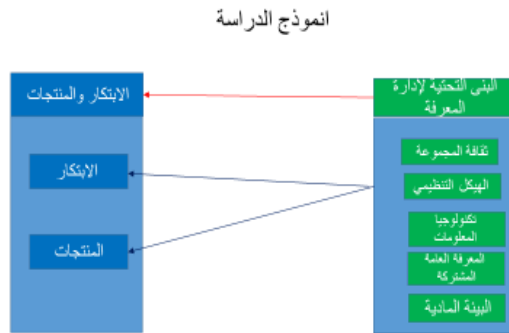
الفرضية الرئيسية: لا يوجد أثر للبنية التحتية لإدارة المعرفة عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) في عملية الابتكار ومنتجات شركة مجموعة منير سختيان التجارية في الأردن

الفرضية الفرعية الأولى لا يوجد أثر للبنية التحتية لإدارة المعرفة عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) في عملية الابتكار في شركة مجموعة منير سختيان التجارية في الأردن

الفرضية الفرعية الثانية لا يوجد أثر للبنية التحتية لإدارة المعرفة عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) في منتجات شركة مجموعة منير سختيان التجارية في الأردن

أنموذج الدراسة:

يتمثل المتغير المستقل في هذه الدراسة من البنية التحتية لإدارة المعرفة والمكونة من (ثقافة الشركة والهيكل التنظيمي وتكنولوجيا المعلومات والمعرفة العامة المشتركة والبنية التحتية) وأما المتغيرين التابعين فهما عملية الابتكار ومنتجات الشركة المكونة من (منتجات ذات قيمة مضافة ومنتجات مستندة الى المعرفة) في شركة مجموعة منير سختيان. وقد تم الاعتماد على عدد من الدراسات في اعداد الانموذج منها دراسة Fernandez (2015) and Sabherwal (2015) ودراسة (Hajir, A.Jinan et al.,(2015) ودراسة (Masa'deh, R., et al.,(2019) وغيرها واصبح الانموذج كما هو مبين في شكل رقم(١) كأنموذج الدراسة الافتراضي وذلك على النحو الآتي:



شكل (١): أنموذج الدراسة

منهج الدراسة:

استخدمت الدراسة منهج البحث الوصفي التحليلي كونه المناسب لإجراء مثل هذا البحث ؛ حيث يمكن بموجبه وصف مجتمع الدراسة ومتغيراتها وتحليل تلك المتغيرات بصورة علمية رصينة.

مجتمع الدراسة:

تكون مجتمع الدراسة من شركة مجموعة منير سختيان في الأردن، حيث تأسست الشركة منذ عام ١٩٣٣؛ فبدأت بصيدلية منير سختيان في طولكرم - فلسطين، ومن ثم بالتوسع لمختلف البلاد لتنشئ شركة قوية إقليمياً لتعمل في المجالات المتنوعة بما في ذلك التجارة، والتسويق، والتوزيع، والخدمات، وتكنولوجيا المعلومات والاتصالات، والتصنيع؛ مثل تصنيع مستحضرات التجميل والأدوية وأدوات النظافة والكيمائيات. وهي أول شركة

تحصل على شهادة (جي أم بي) للمستحضرات الدوائية الأوروبية في منطقة الشرق الأوسط، وأول مصنع للبيوت الزجاجية في العالم العربي وأول شركة لتصدير الأدوية المصنعة محلياً إلى أوروبا والأولى في ادخال (سي ٣ آي) التحكم في الاتصالات ونظم المعلومات في المنطقة العربية.
عينة الدراسة:

تمثلت عينة الدراسة من الإدارة العليا والوسطى في الوظائف الإدارية (المديرون، والمساعدون، ورؤساء أقسام، ورؤساء الشعب ومديرو الفرق) في شركة منير سختيان التجارية
وحدة المعاينة:

وحدة المعاينة تم سحب عينة عشوائية بسيطة مكونة من (١٠٣) فرداً من أصل (١٤٠) يعملون في الشركة حسب الجداول الإحصائية في تحديد حجم العينة. وتبين أن اثنتين غير صالحتين فتم استبعادهما وجراء التحليل على (١٠١) استبانة أي ما نسبته (٧٢%) وهي نسبة مقبولة إحصائياً (Sekaran, U. and Boogie, R. (2013).
ثبات أداة الدراسة:

تم قياس ثبات الدراسة من خلال استخدام معامل Cronbach Alpha كما هو مبين في الجدول (١)

جدول (١) قيم معامل الاتساق الداخلي (Cronbach Alpha) لفقرات أداة الدراسة

Paragraph Numbers	Cronbach Alpha	Variables	Paragraph Numbers	(Cronbach Alpha)	Variables
5	.823	Value added products	5	.667	Culture
5	.773	Knowledge base products	4	.603	Structure
5	.786	Innovation process	5	.887	IT
			5	.887	Common knowledge
			5	.818	Physical environment
			24	.846	KM Infrastructure
				.908	All Paragraphs

بناءً إلى البيانات الواردة في الجدول رقم (١)، نجد أن نتيجة كرونباخ ألفا تراوحت بين (٠,٨٨٧-٠,٦٠٣)، بالإضافة إلى أن قيمة كرونباخ ألفا لجميع الفقرات كانت (٠,٩٠٨)، لذا يمكن وصف أداة الدراسة بالثبات، وأن البيانات التي تم الحصول عليها ومن خلالها مناسبة لقياس المتغيرات، وتخضع لدرجة اعتمادية جيدة وملائمة إذ زادت قيمة كرونباخ ألفا عن ٦٠%، وبالتالي فإنها تكون مقبولة (Sekaran, U. and Bougie, R., 2013)

التعريفات الإجرائية:

البنية التحتية لإدارة المعرفة (KM Infrastructure) هي الأساس الذي تقوم عليه إدارة المعرفة في شركة مجموعة منير سختيان التجارية وتتضمن خمس مكونات رئيسية هي: الثقافة التنظيمية والهيكل التنظيمي والبنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والمعارف العامة والبيئة المادية وتم قياسها من خلال عبارات الاستبانة من (٢٤-١)

عملية الابتكار (Innovation process) يقصد بعملية الابتكار تحويل القدرات إلى منتجات وخدمات وعمليات جديدة وهو نوعان يتمثلان في تجديد في المنتج أو الخدمة وتجديد في مختلف المهارات والأنشطة اللازمة لتوريدهما في شركة مجموعة منير سختيان التجارية وتم قياسها من خلال عبارات الاستبانة من (٢٩-٢٥)

المنتجات (Products) تشمل منتجات شركة مجموعة منير سختيان نوعان المنتجات ذات القيمة المضافة والمنتجات المستندة إلى المعرفة وتم قياسها من خلال عبارات الاستبانة من (٣٤-٣٠)

الإطار النظري:

تعدّ البنية التحتية لإدارة المعرفة الأساس الذي تقوم عليه إدارة المعرفة وتتضمن خمس مكونات رئيسية هي: الثقافة التنظيمية والهيكل التنظيمي والبنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والمعارف العامة والبيئة المادية (Fernandez and Sahiwal (2015 ويمكن تفصيل المكونات الرئيسية للبنية التحتية لإدارة المعرفة على النحو الآتي:

الثقافة التنظيمية: تعد الثقافة بأنها مجموعة من القيم الأساسية والافتراضات والمعتقدات والتفاهات والمعايير التي يتشارك بها أعضاء المنظمة. أما الثقافة التنظيمية فهي تشير إلى نظام ذي معنى يحتفظ به أعضاء المنظمة ويميز المنظمة عن المنظمات الأخرى وهي عبارة عن خصائص القيم والتقاليد والسلوكيات التي يتشارك فيها العاملون في الشركة (Dessler (2017 وهناك سبع خصائص أساسية للثقافة التنظيمية هي: الابتكار وتحمل المخاطر،

والاهتمام بالتفاصيل، وتوجه النتائج، وتوجيه الأفراد، وتوجيه الفريق، والتنافسية والتعاون، والاستقرار. تنتقل الثقافة إلى الموظفين في المنظمة بعدد من الأشكال تساهم في بناء الثقافة التنظيمية القوية ومنها القصص والطقوس والرموز المادية واللغة (Judge & Robbins, 2017)

الهيكل التنظيمي: هو الشكل الرسمي لعلاقات المهام والسلطة التي تتحكم في كيفية تنسيق الأشخاص لإجراءاتهم واستخدام الموارد لتحقيق الأهداف التنظيمية. Jones (2000) يحدد الهيكل التنظيمي كيفية تقسيم مهام الوظيفة رسمياً أو تجميعها وتنسيقها ويحتوي تصميم الهيكل على سبعة عناصر رئيسية هي: تخصص العمل، والإدارات، وسلسلة القيادة، ونطاق السيطرة، والمركزية واللامركزية، والرسمية، وأخيراً نطاق الحدود (Judge & Robbins, 2017) وتعتمد إدارة المعرفة إلى حد كبير على الهيكل التنظيمي. وهناك عدة جوانب للهيكل التنظيمي ذات صلة: الهيكل الهرمي، والهيكل والأدوار المتخصصة التي تدعم إدارة المعرفة على وجه التحديد. ومجتمعات الممارسة: ويعرف مجتمع الممارسات بأنه عبارة عن مجموعة عضوية منظمة ذاتياً من الأفراد الذين يتم توزيعهم ونشرهم جغرافياً أو تنظيمياً ولكن بانتظام لمناقشة القضايا ذات الاهتمام المشترك. ويوفر مجتمع الممارسات الوصول إلى مجموعة أكبر من الأفراد مما هو ممكن داخل حدود الإدارة التقليدية. (Fernandez, et al., 2004)

البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات: تتضمن تطوير نظم تكنولوجيا معالجة البيانات وتخزينها وتكنولوجيا ونظم الاتصالات، وقواعد البيانات ومستودعات البيانات، حيث تتيح طرق نظامية لقياس قدرات المنظمة في أربعة مناحي هي الوصول (reach) أي كفاءة التواصل والاتصال إلى أكبر عدد ممكن من المناطق الجغرافية والروابط بين الشركاء، والعمق (Depth) أي فاعلية الاتصالات في إيصال المعلومات والتفاصيل بنطاق واسع إلى الزبائن وفق طلباتهم وإيصال الزبون (customization)، والإغناء (Richness) بمعنى أن زخم قنوات الاتصالات يتيح وصول المعلومات للمستخدم بطرق مختلفة مثل لغة الجسم وتعابير الوجه ونغمة الصوت وتعطي تغذية راجعة سريعة، والشمولية (Aggregation) بسبب تكنولوجيا المعلومات المتقدمة يمكن الوصول إلى مناجم البيانات ومستودعاتها والتي تتضمن كما كبيرا من المعرفة التي يتم ربطها لغايات الانتفاع بها في المنظمة. ويمكن تلخيص ذلك بأن قدرات تكنولوجيا المعلومات الأربع مكنت من تحسين إدارة المعرفة من خلال تسهيل عملياتها الأربع وهي اكتشاف المعرفة (Discovery) ثم اكتسابها (Capture) ثم مشاركتها (sharing) وأخيراً تطبيقها (application). (Fernandez, et al., 2004)

المعرفة العامة: تمثل المعرفة المشتركة بين أفراد المنظمة مجموعة الخبرات المتراكمة والفهم المشترك للمعرفة والمبادئ والأنشطة التي تدعم التواصل والتنسيق في المنظمة وتتكون من اللغة المشتركة، ومجالات المعرفة الفردية، والمخطط المعرفي المشترك، والمعايير المشتركة، وعناصر المعرفة المتخصصة الشائعة بين الأفراد الذين يتقاسمون المعرفة. ويتعلق بالمعرفة العامة المفهوم مهمان هما القدرة الاستيعابية ومعرفة المجال المشترك الذي يعمل به المختصون داخل المنظمة مثل تشارك المالية مع تكنولوجيا المعلومات لغايات توليد قيمة للمنظمة وتشارك إدارة الأعمال ونظم المعلومات لتوليد ميزة إبداعية أخرى داخل المنظمة بحيث يصعب تقليدها من البيئة الخارجية وهكذا. (Fernandez & Sabherwal, 2015)

البيئة المادية: تشمل على الجوانب الرئيسية للبيئة المادية تصميم المباني والفصل بينها، بحيث تكون غرف الاجتماعات والمكاتب والمرات منفصلة وذات أحجام وأرقام مختلفة ويكون بينها أماكن مخصصة لتسهيل مشاركة المعرفة والتعلم بين الموظفين مثل غرف الكافيتريا والاستراحة وتناول القهوة ومبردات المياه (Fernandez & Sabherwal, 2015)

عملية الابتكار: يعد الإبداع (creation) الخطوة الأولى للابتكار (Innovation) في حين يقصد بالابتكار تحويل القدرات إلى منتجات وخدمات وعمليات جديدة وهو نوعان في كل مؤسسة هما: تجديد في المنتج أو الخدمة وتجديد في مختلف المهارات والأنشطة اللازمة لتوليدهما؛ وقد ينبع الابتكار من احتياجات السوق أو الزبائن وقد تكون الحاجة دافع إلى الابتكار؛ وقد يأتي من تطوير المهارات والمعرفة التي يتعلمها الأفراد في المؤسسة، أما الابتكار كوظيفة فيعني بتوفير سلع وخدمات اقتصادية أفضل ذات قيمة مضافة، العلي وآخرون (٢٠٢٠) ويقصد بعملية الابتكار أمران هما: تحسين العصف الذهني بين العاملين؛ وذلك لتحسين الابتكار والاستكشاف الأفضل للأفكار الجديدة في الشركة وتدعم الشركة عملية الابتكار من خلال تشجيع البحث والتطوير (Fernandez et al., 2004)

المنتجات: في سوق المنافسة الفائقة تتأثر منتجات الشركة بكل من إدارة المعرفة والمعرفة التراكمية، حيث يظهر ذلك في مخرجاتها ومنتجاتها بشكل عام؛ وفي المنتجات ذات القيمة المضافة والمنتجات المستندة إلى المعرفة بشكل خاص. ويقصد بالمنتجات ذات القيمة المضافة هي المنتجات الجديدة التي تحسنها إدارة المعرفة والممارسات الفضلى ويظهر ذلك جلياً من خلال الابتكار والقيمة المضافة التي تميزها عن المنتجات القديمة، Fernandez & Sabherwal (2015) ومثال ذلك سيارات الهايبرد الجديدة لشركة فورد والتي اختلفت عن سابقتها في توفير تكاليف الوقود من خلال الاستخدام المشترك لبطارية السيارة الكهربائية ووقود البنزين؛ وكذلك سيارات الكهرباء الحديثة التي تعمل بشحن الكهرباء مع الاستغناء عن وقود البنزين. ويقصد بالمنتجات المستندة إلى المعرفة تلك المنتجات التي تقدمها شركات الاستشارات لصناعة السيارات المستندة على المخزون المعرفي للخبراء والمبرمجين والمختصين في الميكانيك؛ ومثال ذلك أيضاً عندما تستخدم بعض الشركات شبكات التواصل والبرمجيات التي تتيح للزبائن المشاركة في حل المشكلات التي يتعرضون لها من خلال تزويدهم ببرمجيات يتم تحديثها لتساهم في تشخيص الخلل وحل المشكلة كما في فحص السيارات باستخدام الكمبيوتر.

الدراسات السابقة:

اختبرت دراسة العمري (٢٠٠٨) أثر آليات وتكنولوجيا إدارة المعرفة في تطوير رأس المال الفكري في الشركات الصناعية الأردنية. تم جمع البيانات من (٦٤) شركة صناعية مساهمة عامة بواسطة الاستبانة، وتوصلت الدراسة الى أبرز النتائج الآتية: وجود مستويات فوق المتوسطة من الآليات والتكنولوجيا؛ وكانت أكثر آلية مستخدمة هي المعايير وبمتوسط حسابي عالي، وأكثر تكنولوجيا مستخدمة هي قواعد البيانات بدرجة عالية. وتبين وجود أثر لكل من التدريب في موقع العمل والممارسات الفضلى في إثراء رأس المال الفكري؛ وللممارسات الفضلى في إثراء رأس المال البشري؛ في حين كان للتدريب في موقع العمل والممارسات الفضلى أثر في إثراء رأس مال الزبون. ووجود أثر لكل من نظم تخطيط الموارد وتعيين البيانات في إثراء رأس المال الفكري، والبشري والهيكلية والزبون؛ وتوصلت الى توصيات منها إجراء المزيد من الدراسات في هذا المجال لزيادة الوعي بأثر آليات وتكنولوجيا إدارة المعرفة في إثراء رأس المال الفكري في الشركات المختلفة.

Kushwaha Pooja and Rao.M.K., (2015) Integrative role of KM infrastructure and KM strategy to enhance individual competence. Conceptualizing knowledge process enablement

فحصت الدراسة دور تكامل البنية التحتية لإدارة المعرفة بأبعادها (التعاون، الثقة، التعلم، الرسمية، المركزية، دعم تكنولوجيا المعلومات، التكنولوجيا للمشكلة للمهارة) مع استراتيجية إدارة المعرفة (التخصيص (personalization) والتدوين (Codification) لتعزيز الكفاءة الفردية (المعرفة والمهارة) والقدرة) ضمن تصور تمكين عملية المعرفة. وخلصت الى نتيجة مفادها أن توفير البنية التحتية لإدارة المعرفة واستراتيجية إدارة المعرفة يساهم في بيئة مناسبة لتطوير الكفاءة الفردية والتنظيمية في المنظمة. واستفادت الدراسة الحالية منها في بناء نموذج الدراسة.

Hajir, A.Jinan et al.,(2015) The Role of Knowledge Management Infrastructure in Enhancing Innovation at Mobile Telecommunication Companies in Jordan

استكشفت دراسة Hajir, A.Jinan et al.,(2015) دور البنية التحتية لإدارة المعرفة المكونة من (الثقافة التنظيمية، والهيكل التنظيمي، والموارد البشرية، وتكنولوجيا المعلومات، والبيئة المادية) في تعزيز الابتكار في شركات الاتصالات الخلوية في الأردن. تم توزيع (٣٠٠) استبانة على شركات الاتصالات الخلوية الثلاثة. وخلصت الى نتيجة وجود أثر للبيئة التحتية لإدارة المعرفة على الابتكار؛ وأن أكبر مكونات البيئة التحتية المؤثرة على الابتكار هي تكنولوجيا المعلومات واهتمام الشركات بمزيد من الاستثمار في البنية التحتية وخاصة تكنولوجيا المعلومات لما لها من دور في الابتكار وتحقيق الميزة التنافسية لشركات الاتصالات. وقد استفادت الدراسة الحالية منها في بناء نموذج الدراسة وخاصة المتغير المستقل وهو البنية التحتية لإدارة المعرفة.

Naqshbandi,M.& Jasimuddin,S. (2018). Knowledge-Oriented Leadership And Open Innovation: Role Of Knowledge Management Capability In France-Based Multinationals.

اختبرت دراسة Naqshbandi..& Jasimuddin,S. (2018) العلاقة بين القيادة ذات التوجه المعرفي والابتكار المفتوح من خلال متغير وسيط هو دور قدرات إدارة المعرفة (الهيكلية والتكنولوجية والثقافية) في شركات متعددة الجنسيات في فرنسا. تم جمع البيانات من (١٧٢) فرع لشركة متعددة الجنسيات في فرنسا. وتوصلت الدراسة الى نتائج منها: القيادة ذات التوجه المعرفي عالية المستوى تقود الى تعزيز قدرات إدارة المعرفة وتحسن من مخرجات الابتكار المفتوح، وأن قدرات إدارة المعرفة الممثلة في بنيتها الثقافية والهيكلية والتكنولوجية تتوسط العلاقة بين القيادة ذات التوجه المعرفي والابتكار المفتوح، وأوصت بمزيد من الدراسات في هذا الحقل. واستفادت الدراسة الحالية منها في بناء نموذج الدراسة وخاصة المتغير التابع الأول وهو الابتكار.

Abualoush Shadi ,Et Al., (2018).The Role Of Knowledge Management Process And Intellectual Capital As Intermediary Variables Between Knowledge Management Infrastructure And Organization Performance

اختبرت دراسة Abualoush Shadi, et al., (2018) دور عمليات إدارة المعرفة (توليد المعرفة وتخزين المعرفة ومشاركة المعرفة وتطبيق المعرفة) ورأس المال الفكري (البشري والهيكلية والعلاقاتية) كمتغير وسيط بين متغيري البنية التحتية لإدارة المعرفة (الثقافة التنظيمية والهيكل التنظيمي، والبنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات) والأداء التنظيمي (المالي وغير المالي) في شركات الصناعة الغذائية في الأردن. وتوصلت الدراسة إلى أبرز النتائج الآتية: وجود أثر مباشر للبنية التحتية لإدارة المعرفة على عملية إدارة المعرفة ورأس المال الفكري؛ ووجود أثر مباشر لعمليات إدارة المعرفة ورأس المال الفكري على الأداء التنظيمي؛ في حين كان تأثير مباشر ضئيل للبنية التحتية لإدارة المعرفة على الأداء التنظيمي. وأوصت بمزيد من الدراسات بهذا الخصوص لتعزيز دور تكنولوجيا المعلومات في مشاركة وتبادل المعرفة في الشركات. وقد استفادت الدراسة الحالية منها في بناء نموذج الدراسة وخاصة المتغير المستقل وهو البنية التحتية لإدارة المعرفة.

Masa'deh, R., et al., (2019). The role of knowledge management infrastructure in enhancing job satisfaction: A developing country perspective

استكشفت دراسة Masa'deh, R., et al.,(2019) دور البنية التحتية لإدارة المعرفة (الهيكلية والثقافية والتكنولوجية) في تعزيز الرضا الوظيفي منظور الدولة النامية. تم توزيع (١٦٨) استبانة على أعضاء الهيئة التدريسية في جامعة الزرقاء في الأردن. وخلصت الدراسة إلى وجود أثر إيجابي للبيئتين التكنولوجية والثقافية في الرضا الوظيفي لأعضاء الهيئة التدريسية وعدم وجود أثر للبيئة الهيكلية لإدارة المعرفة في الرضا الوظيفي لأعضاء الهيئة التدريسية في الجامعة. وأوصت الدراسة بمزيد من الدراسات في هذا المجال وقد استفادت الدراسة الحالية منها في بناء نموذج الدراسة وخاصة المتغير المستقل.

نتائج التحليل الإحصائي:

١. نتائج خواص العينة الديموغرافية

النوع الاجتماعي: بينت النتائج أن نسبة الذكور (٦٧,٣%) وأن نسبة الإناث هي (٣٢,٧%) وهذا يؤكد على تفوق نسبة الذكور على الإناث ولعل السبب في ذلك يعود إلى طبيعة عمل شركة مجموعة منير سختيان التجارية.

العمر: أظهرت نتائج العمر أن الفئتين الرابعة والخامسة (٣٥-٤٠) و(أكثر من ٤٠ سنة) تشكلان ما نسبته (٦٣,٤%) من العينة وأن الفئة (٢٩-٢٤) سنة شكلت ما نسبته (٩,٩%) وباقي النسبة للفئة العمرية من (٣٠-٣٤) وهي (٢٦,٧%) مما يؤكد على فئات الشباب في الشركة.

الخبرة: بينت نتائج الخبرة أن أعلى الفئات هي للسنوات أكبر من (١٠) إذ بلغت النسبة (٤٤,٦%) وأن أقل الفئات للخبرة أقل من سنة (١%) وتوزعت باقي النسب على الفئات الأخرى وهو مؤشر على أن الشركة فيها استقرار وظيفي وخبرات متراكمة تعظم من منتجاتها وتساهم في بلورة سمعتها في السوق الذي تخدمه.

المسمى الوظيفي: بينت نتائج المسمى الوظيفي في الشركة أن نسبة المديرين ورؤساء الأقسام فيها شكلت النسبة الأكبر وهي (٤١,٦%) وأن نواب رؤساء الأقسام هي (٢٥,٧%) وأن مشرفي المبيعات هي (١٦,٨%) وأن نسبة قادة الفرق هي (١٥,٨%) وهو مؤشر على الهرمية التنظيمية الموزعة حسب طبيعة عمل الشركة التي تعنى بالمنتجات التي يلزمها فرق العمل والمبيعات.

٢. نتائج اختبار الإحصاء الوصفي

تم استخدام مقياس ليكرت الخماسي في بناء الاستبانة ليعبر عن الأوزان الآتية (لا اتفق تماماً (١)، لا اتفق (٢)، محايد (٣)، اتفق (٤)، اتفق تماماً (٥). وللوصول إلى ثلاثة مستويات تقيس الأهمية لمتغيرات الدراسة فإنه تم استخدام المعادلة الآتية:

$$١-٥ / ٣ = ١,٣٣ - ١) (٢,٣٣ - ١) / ٣ = ٠,٦٧ - ٢,٣٤) (٣,٦٧ - ٢,٣٤) / ٣ = ٠,٦٨ - ٥,٣٣) / ٣ = ٠,٦٨$$

مستويات البنية التحتية لإدارة المعرفة:

جدول (٢): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للبنية التحتية لإدارة المعرفة

	N	Mean	Std. Deviation	Level
Culture	101	2.97	.598	Medium
IT	101	3.85	.606	High
Common knowledge	101	3.23	.657	Medium
Physical environment	101	3.44	.461	Medium
Structure	101	3.19	.605	Medium
Valid N (listwise)	101			

تظهر نتائج الجدول (٢) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية وأن أعلى مستوى هو لتكنولوجيا المعلومات حيث بلغ المتوسط الحسابي (٣,٨٥) والانحراف المعياري (٠,٦٠٦) وأن أقل مستوى هو للثقافة التنظيمية حيث بلغ المتوسط الحسابي (٢,٩٧) والانحراف المعياري (٠,٥٩٨) وباقي المستويات متوسطة وبالترتيب التالي البيئة المادية ثم المعرفة العامة والهيكل التنظيمي.

مستويات عملية الابتكار ومنتجات الشركة:

جدول (٣): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لعملية الابتكار والمنتجات

	N	Mean	Std. Deviation	
innovation	101	3.29	.656	Medium
Value added product	101	3.88	.591	High
Knowledge base product	101	3.66	.578	Medium
KM products	101	3.77	.522	High
Valid N (listwise)	101			

تظهر نتائج الجدول (٣) مستويات مرتفعة لمنتجات شركة مجموعة منير سختيان إذ جاء المتوسط الحسابي (٣,٧٧) والانحراف المعياري (٠,٥٢٢) وتبين أن هذه النسبة ناتجة عن أن القيمة المضافة للمنتج بمستوى مرتفع (٣,٨٨) وأن المنتج المعتمد على المعرفة بمستوى متوسط (٣,٦٦) وجاء بالمرتبة الأخيرة مستوى متوسط أيضاً للابتكار (٣,٢٩) وانحراف معياري (٠,٦٥٦)

٣. نتائج الإحصاء الاستدلالي

قبل اختبار الفرضيات ولتحقيق شروطها لا بد من إجراء اختبائي التوزيع الطبيعي للمتغيرين التابعين واختبار معامل التضخم للمتغير المستقل.

اختبار التوزيع الطبيعي :

جدول (٤): اختبار التوزيع الطبيعي

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
	innovation	KM products
N	101	101
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	3.29
	Std. Deviation	.656
Most Extreme Differences	Absolute	.128
	Positive	.100
	Negative	-.128
Kolmogorov-Smirnov Z	1.286	1.359
Asymp. Sig. (2-tailed)	.073	.051
a. Test distribution is Normal.		
b. Calculated from data.		

تم اختبار التوزيع الطبيعي للمتغيرين التابعين وهما الابتكار والمنتجات باستخدام اختبار One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test وتظهر النتيجة في الجدول (٤) قيم z على النحو الاتي (١,٢٨٦ ، ١,٣٥٩) وهي أقل من (٥) والتي يقابلها قيم sig وهي على النحو الاتي (٠,٥١ ، ٠,٧٣) وهما أكبر من قيمة المعنوية (٠,٠٥) ما يؤشر على التوزيع الطبيعي لبيانات المتغير التابع

اختبار معامل التضخم :

جدول (٥): Collinearity Statistics

	Tolerance	VIF
Culture	0.815	1.226
IT	0.839	1.191
Common knowledge	0.694	1.440
Physical environment	0.789	1.267
Structure	0.833	1.199

تشير نتائج الجدول (٥) معامل التضخم VIF للمتغيرات الفرعية للبنية التحتية لإدارة المعرفة في الشركة بانها تراوحت بين (١,١٩١-١,٤٤٠) وهي جميعها أقل من (٥) في حين تراوحت قيم Tolerance بين (٠,٦٩٤-٠,٨٣٩) وهي أكبر من قيم المعنوية sig (٠,٠٥).

اختبار الفرضيات

الفرضية الرئيسية الأولى: لا يوجد أثر ذو دلالة احصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) للبنية التحتية لإدارة المعرفة في عملية الابتكار ومنتجات شركة مجموعة منير سختيان التجارية.

تم اختبار الفرضية باستخدام الانحدار المتعدد وذلك على النحو الآتي:

جدول (٦): نتائج تحليل الانحدار المتعدد للبنية التحتية لإدارة المعرفة في عملية الابتكار ومنتجات الشركة

	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig	
	B	Std. Error	Beta			
(Constant)	.355	.375		.948	.345	R=674a
Culture	.006	.073	.007	.089	.929	RS=0.454
IT	.295	.071	.344	4.157	.000	F=15.823
Common knowledge	.164	.072	.208	2.282	.025	Sig=.000a
Physical environment	.291	.096	.258	3.023	.003	Df 5
Structure	.155	.071	.180	2.168	.033	

a. Predictors: (Constant), culture, IT, physical environment, common knowledge, structure

b. Dependent Variable: KMNNOPRODUCTS

يظهر الجدول (٦) نتيجة ملخص الانحدار وفيه قيمة معامل الارتباط: إذ بلغت قيمة الارتباط (٦٧,٤%) ويعني هذا قوة العلاقة الايجابية وبدرجة متوسطة ما بين البنية التحتية لإدارة المعرفة بمكوناتها الخمسة (الثقافة، وتكنولوجيا المعلومات، والمعرفة العامة، والبيئة المادية، والهيكل التنظيمي) وبين عملية الابتكار ومنتجات شركة مجموعة منير سختيان. أما معامل التحديد وقيمته (٠,٤٥٤) ويعني ذلك إمكانية تفسير (٤٥,٥%) من التغيير في عملية الابتكار ومنتجات شركة مجموعة منير سختيان بالتغيير الحاصل في البنية التحتية لإدارة المعرفة وباقي النتائج تعزى لمتغيرات أخرى. ويؤشر تحليل تبين الانحدار المتعدد المبينة في الجدول (٦) قيمة (F) البالغة (١٥,٨٢٣) وأن قيمة المعنوية (sig=.000). وبدل ذلك على إمكانية الاعتماد على نموذج الانحدار المتعدد في تفسير التغيير الحاصل بتغيير عملية الابتكار ومنتجات الشركة بدلالة البنية التحتية لإدارة المعرفة. ويستنتج مما تقدم رفض الفرضية الصفرية وقبول الفرضية البديلة التي تنص على وجود أثر ذو دلالة احصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) للبنية التحتية لإدارة المعرفة في عملية ومنتجات شركة مجموعة منير سختيان التجارية.

كما تؤثر نتائج تحليل الانحدار المتعدد إلى قيمة t المقابلة لتكنولوجيا المعلومات (٤,١٥٧) ، وأن قيمة المعنوية لها (٠,٠٠) وكذلك قيمة t المقابلة للبيئة المادية هي (٣,٠٢٣) وأن قيمة المعنوية لها هي (٠,٠٠٣) وان قيمة t المقابلة للمعرفة العامة هي (٢,٢٨٢) وأن قيمة المعنوية لها هي (٠,٠٢٥) وان قيمة t المقابلة للهيكل التنظيمي هي (٢,١٦٨) وان قيمة المعنوية لها (٠,٠٣٣) وجميع هذه القيم هي اقل من قيمة المعنوية (٠,٠٥) مما يعني وجود أثر معنوي دال احصائيا لمكونات البنية التحتية جميعها على نتائج عملية الابتكار ومنتجات شركة مجموعة نير سختيان التجارية بينما الثقافة التنظيمية في المجموعة ليس لها أثر دال احصائيا حيث قيم المعنوية لها (٠,٩٢٩) وهي أكبر من (٠,٠٥).

الفرضية الفرعية الأولى: تم اختبار الفرضية باستخدام الانحدار المتعدد وذلك على النحو الآتي:

جدول (٧): نتائج تحليل الانحدار المتعدد للبنية التحتية لإدارة المعرفة في عملية الابتكار في الشركة

	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig	
	B	Std. Error	Beta			
(Constant)	-0.097	0.523		-0.185	0.853	R=0.578
Culture	0.028	0.101	0.025	0.279	0.780	RS=0.334
IT	0.201	0.098	0.185	2.034	0.044	F=9.548
Common knowledge	0.216	0.100	0.216	2.157	0.033	Sig=.000 ^a
Physical environment	0.303	0.134	0.213	2.264	0.025	Df 5
Structure	0.246	0.099	0.227	2.476	0.015	

يظهر الجدول (٧) نتيجة ملخص الانحدار وفيه قيمة معامل الارتباط: إذ بلغت قيمة الارتباط (٥٧,٨%) ويعني هذا قوة العلاقة الايجابية وبدرجة متوسطة ما بين البنية التحتية لإدارة المعرفة بمكوناتها الخمسة (الثقافة، وتكنولوجيا المعلومات، والمعرفة العامة، والبيئة المادية، والهيكل التنظيمي) وبين عملية الابتكار في شركة مجموعة نير سختيان. أما معامل التحديد وقيمته (٣٣,٤) ويعني ذلك امكانية تفسير (٣٣,٤%) من التغيير في عملية الابتكار في شركة مجموعة نير سختيان بالتغيير الحاصل في البنية التحتية لإدارة المعرفة وباقي النتائج تعزى لمتغيرات أخرى.

ويؤشر تحليل تباين الانحدار المتعدد المبينة في الجدول (٧) قيمة (F) البالغة (٩,٥٤٨) وأن قيمة المعنوية (sig=.000). ويدل ذلك على امكانية الاعتماد على نموذج الانحدار المتعدد في تفسير التغيير الحاصل بتغير عملية الابتكار ومنتجات الشركة بدلالة البنية التحتية لإدارة المعرفة. ويستنتج مما تقدم رفض الفرضية الصفريّة وقبول الفرضية البديلة التي تنص على وجود أثر ذو دلالة احصائية عند مستوى معنوية (α<٠,٠٥) للبنية التحتية لإدارة المعرفة في عملية الابتكار في شركة مجموعة نير سختيان التجارية.

كما تؤثر نتائج تحليل الانحدار المتعدد إلى قيمة t المقابلة لتكنولوجيا المعلومات هي (٢,٠٣٤) ، وأن قيمة المعنوية لها (٠,٠٤٤) وكذلك قيمة t المقابلة للبيئة المادية (٢,٢٦٤) وأن قيمة المعنوية لها هي (٠,٠٢٥) وان قيمة t المقابلة للمعرفة العامة هي (٢,١٥٧) وان قيمة المعنوية لها هي (٠,٠٣٣) وان قيمة t المقابلة للهيكل التنظيمي (٢,١٦٨) وأن قيمة المعنوية لها (٠,٠٣٣) وجميع هذه القيم هي اقل من قيمة المعنوية (٠,٠٥) مما يعني وجود أثر معنوي دال احصائيا لمكونات البنية التحتية جميعها على نتائج عملية الابتكار في شركة مجموعة نير سختيان التجارية باستثناء الثقافة التنظيمية في المجموعة فانه ليس لها أثر دال احصائيا حيث قيم المعنوية لها هي (٠,٧٨٠) وهي أكبر من (٠,٠٥).

الفرضية الفرعية الثانية: تم اختبار الفرضية باستخدام الانحدار المتعدد وذلك على النحو الآتي:

جدول (٨): نتائج تحليل الانحدار المتعدد للبنية التحتية لإدارة المعرفة في منتجات الشركة

	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig	
	B	Std. Error	Beta			
(Constant)	0.807	0.386		2.091	0.039	R=0.653
Culture	-0.015	0.075	-0.017	-0.206	0.837	RS=0.426
IT	0.388	0.073	0.450	5.314	.000	14.152 F=
Common knowledge	0.111	0.074	0.140	1.506	0.135	Sig=.000 ^a
Physical environment	0.277	0.099	0.244	2.801	0.006	Df 5
Structure	0.062	0.073	0.072	0.853	0.395	

يظهر الجدول (٨) نتيجة ملخص الانحدار وفيه قيمة معامل الارتباط: إذ بلغت قيمة الارتباط (٦٥,٣%) ويعني هذا قوة العلاقة الايجابية وبدرجة متوسطة ما بين البنية التحتية لإدارة المعرفة بمكوناتها الخمسة (الثقافة، وتكنولوجيا المعلومات، والمعرفة العامة، والبيئة المادية، والهيكل التنظيمي) وبين منتجات شركة مجموعة نير سختيان. أما معامل التحديد وقيمته (426) ويعني ذلك امكانية تفسير (٤٢,٦%) من التغيير في منتجات شركة مجموعة نير سختيان بالتغيير الحاصل في البنية التحتية لإدارة المعرفة وباقي النتائج تعزى لمتغيرات أخرى.

ويؤشر تحليل تباين الانحدار المتعدد المبينة في الجدول (٨) قيمة (F) البالغة (١٤,١٥٢) وأن قيمة المعنوية (sig=.000). ويدل ذلك على امكانية الاعتماد على نموذج الانحدار المتعدد في تفسير التغيير الحاصل بتغير منتجات الشركة بدلالة البنية التحتية لإدارة المعرفة. ويستنتج مما تقدم

رفض الفرضية الصفيرية وقبول الفرضية البديلة التي تنص على وجود أثر ذو دلالة احصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) للبنية التحتية لإدارة المعرفة في منتجات شركة مجموعة منير سختيان التجارية.

كما تؤثر نتائج تحليل الانحدار المتعدد إلى قيمة t المقابل لتكنولوجيا المعلومات هي (5,314)، وأن قيمة المعنوية لها (0,000) وكذلك قيمة t المقابلة للبيئة المادة (2,801) وأن قيمة المعنوية لها هي (0,006) وجميع هذه القيم هي أقل من قيمة المعنوية (0,05) مما يعني وجود أثر معنوي دال احصائيا لمكونات البنية التحتية (تكنولوجيا المعلومات والبيئة المادية) على منتجات شركة مجموعة منير سختيان التجارية بينما باقي المكونات من (الثقافة التنظيمية، والمعرفة العامة، والهيكل التنظيمي) في المجموعة ليس لها أثر دال احصائيا حيث أن قيم المعنوية لها على التوالي (0,837, 0,395) وهي جميعها أكبر من (0,05).

مناقشة النتائج:

يمكن مناقشة النتائج التي توصلت إليها الدراسة على النحو الآتي:

- وجود مستوى مرتفع من تكنولوجيا المعلومات حيث توفر المجموعة تكنولوجيا معلومات متقدمة واتصالات تربطها فيما بينها وفروعها ومع الزبائن وتساعدتها في تخزين معرفتها. ووجود مستويات متوسطة لباقي مكونات البنية التحتية لإدارة المعرفة (البنية المادية: بحيث توفر المجموعة أبنية ملائمة للعمل غرف اجتماعات لمشاركة المعرفة، وغرف استراحات مناسبة يتشارك فيها العاملون معرفتهم ومكاتب مناسبة لموظفيها، المعرفة العامة: بحيث تسود بين المجموعة لغة معرفة مشتركة ومتخصصة بين العاملين ومعايير عمل مشتركة وذهنية ادراكية للمعرفة المشتركة والتراكم المعرفي لخبرات العاملين فيها لبناء علمها، الهيكل التنظيمي: اذ تركز المجموعة على الهيكل المصنوفي واللامركزية ودور القيادة أكثر من الإدارة وخاصة في مجال فرق العمل وتشجع جماعات الممارسة الفضلى، وأخيرا الثقافة التنظيمية: حيث تشجع المجموعة على ثقافة العمل الجماعي المبدع) في شركة مجموعة منير سختيان التجارية. واتفقت هذه النتيجة مع نتيجة دراسة العمري، (2008) في الشركات الصناعية الأردنية فيما يتعلق بمستوى تكنولوجيا قواعد البيانات المرتفع.
- وجود مستويات متوسطة من تكنولوجيا إدارة المعرفة: حيث تستخدم المجموعة نظم دعم القرار في قراراتها ونظم الذكاء الاصطناعي في عملها وتخزن المجموعة ممارساتها الفضلى عبر وسائل الكترونية حديثة وتستخدم جماعات النقاش المعتمدة على الويب وتحقق مستوى مرتفع من توفير صفحات الكترونية لخدمة منتجاتها وتنقب البيانات من مستودعات بياناتها. ووجود مستوى متوسط من البيات إدارة المعرفة: حيث تحرص المجموعة على استخدام أسلوب العصف الذهني بين العاملين تدريجهم وتدويرهم اثناء العمل كما تؤكد على تعلم العاملين من خلال الملاحظة المباشرة وتأهيلهم مهنيا. واختلفت هذه النتيجة مع نتيجة دراسة العمري، (2008) في الشركات الصناعية الأردنية في المستوى فوق المتوسط لتكنولوجيا والبيات المعرفة.
- وجود مستوى مرتفع من منتجات شركة مجموعة منير سختيان التجارية ويتمثل ذلك في أمرين أولهما: المنتجات ذات القيمة المضافة حيث تحرص المجموعة على تقديم المنتجات الجديدة وتحسين المنتجات القائمة وتستفيد المنتجات ذات القيمة المضافة من الابتكار في المجموعة ومن التغذية الراجعة من زبائنها على منتجاتها كما تعيد المجموعة تصميم منتجاتها بصورة ذكية بناء على قواعدها المعرفية وثانيتها المنتجات المستندة على المعرفة ويتمثل ذلك في حرص المجموعة على التعاون مع شركات متخصصة في البرمجيات والاستفادة من المعرفة المخزنة لديها الكترونيا في توفير الوقت ومن معرفتها المخزنة في تقليل كلف منتجاتها ومشاركة زبائنها في حل مشكلات منتجاتها وتؤكد المجموعة على التواصل مع زبائنها عبر الانترنت لتوضيح استخدام منتجاتها. ووجود مستوى متوسط من عملية الابتكار: حيث تحرص المجموعة على عملية العصف الذهني بصورة مستمرة وتعمل على مأسسة الممارسات الفضلى وتؤكد على تطبيق الأفكار المبدعة ودعم جهود البحث والتطوير وتستثمر المجموعة الأفكار الإبداعية الجديدة في عملها.
- وجود أثر ذو دلالة احصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) للبنية التحتية لإدارة المعرفة بمكوناتها (تكنولوجيا المعلومات والبيئة المادية والمعرفة العامة والهيكل التنظيمي) في عملية الابتكار ومنتجات شركة مجموعة منير سختيان التجارية. بينما كان الأثر ظاهريا بالنسبة لمكون الثقافة التنظيمية. واتفقت هذه النتيجة مع نتيجة دراسة (Hajir, A.Jinan et al., 2015).
- وجود أثر ذو دلالة إحصائية معنوية للبنية التحتية لإدارة المعرفة بمكوناتها الأربعة في عملية الابتكار باستثناء مكون الثقافة التنظيمية فإنه ليس له أثر معنوي وانما ظاهري. واتفقت النتيجة مع دراسة (Hajir, A.Jinan et al., 2015) حيث تبين فيها ان اكثر العوامل تأثيرا في الابتكار هو تكنولوجيا المعلومات في الأردن واتفقت مع دراسة (Naqshbandi, M. & Jasimuddin, S. (2018) في متغير التكنولوجيا وتختلف عنه في متغير الثقافة التنظيمية في فرنسا مما يتطلب المزيد من بذل الجهود لتعزيز دور الثقافة التنظيمية الداعمة لعملية الابتكار.
- وجود أثر ذو دلالة إحصائية للبنية التحتية لإدارة المعرفة بمكونين هما تكنولوجيا المعلومات والبيئة المادية بينما باقي المكونات كان أثرها ظاهريا. واختلفت هذه النتيجة عن نتيجة دراسة (Abualoush Shadi, et al., (2018) التي أظهرت ضعف اثر البنية التحتية لإدارة المعرفة في الأداء التنظيمي في شركات الصناعة الغذائية في الأردن.

التوصيات:

- بناء على النتائج التي توصلت إليها الدراسة يمكن ادراج التوصيات التالية:
1. ضرورة تعزيز المستويات المتوسطة من البنية التحتية لإدارة المعرفة في الشركة والمكونة من البنية المادية والمعرفة العامة والهيكل التنظيمي والثقافة التنظيمية مع المحافظة على المستويات المرتفعة من تكنولوجيا المعلومات.
 2. ضرورة تعزيز المستويات المتوسطة من البيات وتكنولوجيا إدارة المعرفة في الشركة.
 3. المحافظة على المستويات المرتفعة من منتجات شركة مجموعة منير سختيان المعتمدة على القيمة المضافة والمستندة الى المعرفة للاستمرار في سوق المنافسة وتعزيز سمعة منتجات الشركة لدى الزبائن.
 4. تعزيز المستوى المتوسط من الابتكار في الشركة من خلال التركيز على البحث والتطوير والعصف الذهني وتشجيع الأفكار الإبداعية لدى العاملين لانعكاس ذلك على منتجات الشركة.
 5. تعزيز تكنولوجيا المعلومات والبيئة المادية لما لها من أثر واضح في منتجات شركة مجموعة منير سختيان التجارية.
 6. تعزيز دور البنية التحتية لإدارة المعرفة لما لها من أثر واضح في عملية الابتكار في شركة مجموعة منير سختيان التجارية مع التركيز على الثقافة التنظيمية الداعمة للابتكار في الشركة.

المراجع:

أولاً: المراجع العربية:

1. العلي عبدالستار، قنديلجي عامر، العمري غسان، (٢٠٢٠) المدخل إلى إدارة المعرفة، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان
2. العمري، زياد، (٢٠٠٨) دراسة أثر أليات وتكنولوجيا إدارة المعرفة في تطوير رأس المال الفكري في الشركات الصناعية الأردنية، أطروحة دكتوراه غير منشورة، جامعة عمان العربية للدراسات العليا، الأردن

ثانياً: المراجع الأجنبية:

- [1] Abualoush. S., Masa'deh. R., Bataineh. K., & Alrowad. A., *The Role of Knowledge Management Process And Intellectual Capital As Intermediary Variables Between Knowledge Management Infrastructure And Organization Performance*, Interdisciplinary Journal Of Information, Knowledge, And Management, 13(2018), 279-309. <https://doi.org/10.28945/4088>
- [2] Dessler. Gary., *Human Resource Management*. 15th Ed., Global Edition, Pearson, Boston, (2017)
- [3] Fernandez. I. B., Gonzalez. A., & Sabherwal. R., *Knowledge Management—Challenges, Solutions and Technologies*, Ney Jersey: Pearson Education, (2004)
- [4] Hajir. A.Jinan et Al., *The Role of Knowledge Management Infrastructure In Enhancing Innovation At Mobile Telecommunication Companies In Jordan*, (2015)
- [5] Hajric. Emil., *Knowledge Management System And Practices A Theoretical And Practical Guide For Knowledge Management In Your Organization*, (2108)
- [6] Irma. Becerra-Fernandez & Rajiv. Sabherwal, *Knowledge Management Systems And Processes Second Edition Routledge Is An Imprint Of The Taylor & Francis Group*, An Informa Business, (2015)
- [7] Judge. T. A., & Robbins. S. P., *Essentials Of Organizational Behavior*, Pearson Education (USA), (2017)
- [8] Kushwaha. Pooja & Rao. M.K., *Integrative Role Of KM Infrastructure And KM Strategy To Enhance Individual Competence*. Conceptualizing Knowledge Process Enablement, (2015)
- [9] Masa'deh. R., Almajali. D. A., Alrowad. A., & Obeidat. B., *The Role Of Knowledge Management Infrastructure In Enhancing Job Satisfaction: A Developing Country Perspective*, Interdisciplinary Journal Of Information, Knowledge, And Management, 14(2019), 1-25. <https://doi.org/10.28945/4169>
- [10] Naqshbandi. M.. & Jasimuddin. S., *Knowledge-Oriented Leadership And Open Innovation: Role Of Knowledge Management Capability In France-Based Multinationals*. International Business Review, 27(3)(2018), 701-713, <https://doi.org/10.1016/j.ibusrev.2017.12.001>
- [11] Sekaran. U. & Bougie. R., *Research Methods for Business: A Skill-Building Approach*, 6th Edition, Wiley, New York, (2013)



www.refaad.com

المجلة العالمية للاقتصاد والأعمال

Global Journal of Economics and Business (GJEB)

Journal Homepage: <https://www.refaad.com/views/GJEB/home.aspx>

ISSN: 2519-9293(Online) 2519-9285 (Print)



The impact of knowledge management infrastructure on innovation process and products of Munir Suktian group trading company

Ghassan Issa Alomari

Business college, Business Administration and MIS Department, Amman Arab University, Jordan
ghassanomari@aau.edu.jo

Received Date: 15/12/2019

Accepted Date: 30/1/2020

DOI: <https://doi.org/10.31559/GJEB2020.8.1.9>

Abstract: The study aimed to measure the impact of the knowledge management infrastructure on the innovation process and products of Munir Sukhtian Group Trading Company. A questionnaire was designed to collect data from the surveyed company and its validity and reliability was tested. The study population consisted of all company employees and the study sample consisted of top and middle level managers. As for the sampling unit it consisted of (140) managers, heads and deputy heads of the departments, sales supervisors and team leaders at the Head Office of Munir Sukhtian Trading Group Company. in Amman. (101) of the managers were randomly sample selected.

The study used analytical descriptive methodology and arrived to the following main conclusions:

There is a high level of IT. There are medium levels of other components of the knowledge management infrastructure (physical structure, physical environment, general knowledge, organizational culture, and organizational structure) and innovation process. There is a high level of Munir Sukhtian Group Trading Company's products represented in two types; the value-added products and the knowledge-based products.

There is a statistically significant impact at ($\alpha = \leq 0.05$) of the knowledge management infrastructure with its components (IT, physical environment, general knowledge and organizational structure) in the company's commercial products and innovation process. There is an apparent impact for the organizational culture component.

The study presented a set of recommendations, most notably: There is a need to strengthen and upgrade the mid-levels of the knowledge management infrastructure, which consists of the physical structure, general knowledge, organizational structure and organizational culture in the company, while maintaining high levels of IT.

Keywords: *knowledge management infrastructure; Innovation process; products of Munir Sukhtian Trading Group Company.*

References:

- [1] Al'ly 'bdalstar. Qndyljy 'amr, Al'mry Ghshan, Almdkhl Ala Adart Alm'rfh, Dar Almsyrh Llnshr Waltwzy', 'man, (2020)
- [2] Al'mry. Zyad, Drast Athr Atyat Wtknwlwlyat Adart Alm'rfh Fy Ttwyr Ras Almal Alkry Fy Alshrkah Alshayh Alardnyh, Athrwht Dktwrah Ghyr Mnshwrh, Jam'at 'man Al'rbyh Lldrasat Al'lya, Alardn, (2008)
- [3] Abualoush. S., Masa'deh. R., Bataineh. K., & Alrowad. A., *The Role of Knowledge Management Process And Intellectual Capital As Intermediary Variables Between Knowledge Management Infrastructure And Organization Performance*, Interdisciplinary Journal Of Information, Knowledge, And Management, 13(2018), 279-309. <https://doi.org/10.28945/4088>
- [4] Dessler Gary., *Human Resource Management*. 15th Ed., Global Edition, Pearson, Boston, (2017)
- [5] Fernandez. I. B., Gonzalez. A., & Sabherwal. R., *Knowledge Management—Challenges, Solutions and Technologies*, Ney Jersey: Pearson Education, (2004)

- [6] Hajir. A.Jinan et Al., *The Role of Knowledge Management Infrastructure In Enhancing Innovation At Mobile Telecommunication Companies In Jordan*, (2015)
- [7] Hajric. Emil., *Knowledge Management System And Practices A Theoretical And Practical Guide For Knowledge Management In Your Organization*, (2108)
- [8] Irma. Becerra-Fernandez & Rajiv. Sabherwal, *Knowledge Management Systems And Processes Second Edition Routledge Is An Imprint Of The Taylor & Francis Group*, An Informa Business, (2015)
- [9] Judge. T. A., & Robbins. S. P., *Essentials Of Organizational Behavior*, Pearson Education (USA), (2017)
- [10] Kushwaha. Pooja & Rao. M.K., *Integrative Role Of KM Infrastructure And KM Strategy To Enhance Individual Competence. Conceptualizing Knowledge Process Enablement*, (2015)
- [11] Masa'deh. R., Almajali. D. A., Alrowad. A., & Obeidat. B., *The Role Of Knowledge Management Infrastructure In Enhancing Job Satisfaction: A Developing Country Perspective*, Interdisciplinary Journal Of Information, Knowledge, And Management, 14(2019), 1-25. <https://doi.org/10.28945/4169>
- [12] Naqshbandi. M.. & Jasimuddin. S., *Knowledge-Oriented Leadership And Open Innovation: Role Of Knowledge Management Capability In France-Based Multinationals*. International Business Review, 27(3)(2018), 701-713, <https://doi.org/10.1016/j.ibusrev.2017.12.001>
- [13] Sekaran. U. & Bougie. R., *Research Methods for Business: A Skill-Building Approach*, 6th Edition, Wiley, New York, (2013)