

أثر تطبيق إدارة المعرفة على الممارسات الأخلاقية في شركات الأدوية الفلسطينية
إعداد الباحث
محمد صادق محمد الرقب

الملخص:

هدفت الدراسة للتعرف على أثر تطبيق إدارة المعرفة على الممارسات الأخلاقية في شركات الأدوية الفلسطينية، وتم استخدام المنهج التحليلي الوصفي، ولقد تم تصميم أداة القياس هي الاستبيان وتم توزيعها على عينة عشوائية طبقية من العاملين لدى تلك الشركات، وتم استخدام برنامج التحليل الإحصائي SPSS لاختبار فروض الدراسة، وتوصلت الدراسة إلى وجود أثر إيجابي لإدارة المعرفة على الممارسات الأخلاقية، وأوصت الدراسة بضرورة زيادة الاهتمام بإدارة المعرفة لما لها من أثر إيجابي على الممارسات الأخلاقية.

Abstract:

The study aimed to identify the role of knowledge management on the ethical practices in the Palestinian pharmaceutical companies.

The descriptive analytical method was used, the measurement tool was designed and distributed to a random sample of employees of these companies. the statistical analysis program was used to test the study hypotheses,

The study found that there is a positive impact of knowledge management on ethical practices.

The study recommended the need to increase attention to knowledge management because of its positive impact on ethical practices.

الجزء الأول: الإطار العام للدراسة

أولاً: الدراسات السابقة:

١. دراسة (Mills & Smith, 2014)^(١) بعنوان: إدارة المعرفة و الأداء التنظيمي: رؤية تحليلية.

هدفت الدراسة إلى التعرف على مدى تأثير إدارة المعرفة في الأداء التنظيمي للشركات الصناعية، وكذلك تقييم أثر أبعاد إدارة المعرفة وعمليات إدارة المعرفة على الأداء التنظيمي، وركزت على أبعاد تطبيق إدارة المعرفة المتمثلة في (امتلاك المعرفة، نشر المعرفة، والاستجابة للمعرفة).

توصلت الدراسة إلى وجود علاقة بين العناصر المكونة لإدارة المعرفة (امتلاك المعرفة، نشر المعرفة، والاستجابة للمعرفة) والأداء التنظيمي، وجود تأثير إيجابي لعناصر إدارة المعرفة على الأداء التنظيمي، كما أظهرت نتائج الدراسة وجود أكبر أثر للاستجابة للمعرفة في الأداء التنظيمي، وأن عنصري امتلاك المعرفة ونشر المعرفة لهما تأثير متوسط في الأداء التنظيمي، وكذلك أشارت النتائج إلى أن عمليات إدارة المعرفة لها دور إيجابي على الأداء التنظيمي.

٢. دراسة (Siadat et. Al., 2015)^(٢) العوامل المؤثرة على التنفيذ الناجح لإدارة المعرفة.

هدفت الدراسة إلى تحديد العوامل المؤثرة على التنفيذ الناجح لإدارة المعرفة، ومعرفة أسس البنية التحتية لإدارة المعرفة، ومعرفة العوامل التي تساعد المنظمات في تفعيل تطبيق إدارة المعرفة.

وتوصلت الدراسة إلى أنه توجد مجموعة عوامل أساسية للبنية التحتية لإدارة المعرفة وهي الإدارية والتنظيمية والثقافية والتقنية، وبينت الدراسة أن هذه العوامل تساهم في تطبيق إدارة المعرفة، وأن الثقافة التنظيمية هي العامل الأساسي الأكثر تأثيراً لنجاح تطبيق إدارة المعرفة، وأشارت نتائج الدراسة أن نجاح برنامج إدارة

المعرفة يعتمد على وجود البيئة المناسبة واستخدام الأساليب الجديدة للوصول إلى المعرفة والثقافة التنظيمية، والهيكل التنظيمي.

٣. دراسة (Ting, 2016)^(٣) بعنوان: الممارسات الأخلاقية تؤدي إلى التميز في الخدمات.

هدفت الدراسة إلى التعرف على دور الممارسات الأخلاقية في تحقيق التميز في الخدمات، ومعرفة دور أبعاد الممارسات الأخلاقية على أداء العاملين، وتحديد أثر التوقيت على تفعيل الممارسات الأخلاقية، ومعرفة دور التميز في تقديم الخدمات على مستوى الأداء، وقياس نتائج إدارة المعرفة باستخدام مقاييس الأداء.

وتوصلت الدراسة إلى وجود تأثير إيجابي للممارسات الأخلاقية على تحقيق التميز في تقديم الخدمات، ووجود أثر إيجابي لتطبيق أبعاد الممارسات الأخلاقية على مستوى أداء الشركة، كما توصلت الدراسة إلى أن وجود تأثيراً طردياً للممارسات الأخلاقية على تحسين جودة خدمات الشركات، وبينت الدراسة وجود دور لاختيار التوقيت المناسب على تطبيق الممارسات الأخلاقية.

٤. دراسة (Brown & Caylor, 2017)^(٤) بعنوان: الممارسات الأخلاقية المعرفة و تقييم العاملين.

هدفت الدراسة إلى تحديد العلاقة بين الممارسات الأخلاقية و تقييم العاملين، وتحديد أهم الممارسات الأخلاقية اللازمة لبناء مؤشر لقياس مدى تقييم العاملين، وتحديد أهم أبعاد الممارسات الأخلاقية المؤثرة على تقييم العاملين، وكذلك تحليل أثر تطبيق الممارسات الأخلاقية على أداء العاملين في الشركات.

وتوصلت الدراسة إلى وجود دور إيجابي لتطبيق الممارسات الأخلاقية على الشكل الأفضل في الشركات محل الدراسة، ووجود علاقة إيجابية بين تطبيق الممارسات الأخلاقية و تقييم العاملين، وبينت الدراسة أن أبعاد الممارسات الأخلاقية (الصدق، الأمانة، القدوة، الرقابة الذاتية) لها تأثير إيجابي على تقييم العاملين، وتوصلت الدراسة إلى من أسباب الفشل الإداري بالشركات عدم تطبيق الممارسات

الأخلاقية وعدم القدرة على تحفيز العاملين على ذلك، كما توصلت الدراسة إلى أن الفشل في تقييم العاملين يرجع لعدم وجود نظام فعال لتحديد مؤشرات الأداء.

٥. دراسة (McClellan & Collins, 2018)^(٥) بعنوان: دراسة العلاقة بين الممارسات الأخلاقية و النتائج التنظيمية

هدفت الدراسة إلى معرفة طبيعة العلاقة بين الممارسات الأخلاقية ومعدل دوران العمل والالتزام التنظيمي، وهدفت الدراسة إلى معرفة أثر الممارسات الأخلاقية على طبيعة العمل التطوعي للعاملين، وهدفت الدراسة إلى معرفة طبيعة العلاقة بين الممارسات الأخلاقية ومستوى أداء العاملين.

توصلت الدراسة إلى أن الممارسات الأخلاقية تؤدي إلى زيادة ملاءمة العمل مع الجوانب الأخرى، وبينت الدراسة أن الممارسات الأخلاقية تزيد من تحقيق النتائج التنظيمية الإيجابية مثل الالتزام التنظيمي، وتوصلت الدراسة إلى أن وجود نظاماً محدداً للممارسات الأخلاقية يؤدي إلى انخفاض معدل دوران العمل وعندما لا تتبع القيادة نظاماً مناسباً للممارسات الأخلاقية يكون معدل دوران أعلى، كما بينت الدراسة وجود أثر إيجابي للممارسات الأخلاقية على مستوى الأداء، وأن الممارسات الأخلاقية تؤثر بشكل إيجابي على العمل التطوعي.

٦. دراسة (Oliva & Kotabe, 2019)^(٦) بعنوان: الحواجز والممارسات والأساليب وأدوات إدارة المعرفة في الشركات الناشئة

هدفت الدراسة إلى التعرف على أهم الحواجز والممارسات والأساليب وأدوات إدارة المعرفة الرئيسية في الشركات الناشئة، ومعرفة دور إدارة المعرفة في تطوير قدرات المنظمات، والتعرف على دور إدارة المعرفة في تلبية متطلبات منظمات الأعمال في ظل التقلبات وعدم اليقين والغموض المستقبلي.

توصلت الدراسة إلى أن أهم الحواجز أمام تطبيق إدارة المعرفة هو عدم وجود إدارة مخصصة لتطبيق إدارة المعرفة وعدم توافر الممارسات اللازمة لإدارة المعرفة وزيادة مستوى الابتكار، وبينت الدراسة أن أهم الأساليب والأدوات لإدارة المعرفة في الشركات الناشئة مستوى القدرة على التطوير، والقابلية للتوسع، وبينت الدراسة وجود

دور إيجابي لإدارة المعرفة على تميز المنظمات وتطوير قدرات تلك المنظمات، وأن إدارة المعرفة تعمل على تلبية متطلبات بيئة الأعمال ذات التقلبات وعدم اليقين والغموض المستقبلي.

ثانياً: مشكلة الدراسة:

تتبلور مشكلة الدراسة بصفة أساسية من خلال التساؤل الرئيس التالي:
إلى أي مدى يساهم تطبيق إدارة المعرفة على تحسين الممارسات الأخلاقية في شركات الأدوية الفلسطينية؟

ثالثاً: فرض الدراسة:

يوجد أثر ذو دلالة احصائية لتطبيق إدارة المعرفة على الممارسات الأخلاقية في شركات الأدوية الفلسطينية.

رابعاً: أهداف الدراسة:

1. التعرف على مدى الاهتمام بتطبيق إدارة المعرفة ومعرفة دورها على تحسين الممارسات الأخلاقية في شركات الأدوية الفلسطينية.
2. تحديد العلاقة بين إدارة المعرفة وتحسين الممارسات الأخلاقية في شركات الأدوية الفلسطينية.
3. معرفة أثر تطبيق إدارة المعرفة على تحسين الممارسات الأخلاقية في شركات الأدوية الفلسطينية.
4. تقديم مجموعة من التوصيات التي يمكن أن تفيد القيادات الإدارية في شركات الأدوية الفلسطينية، ووزارة الصحة، والوزارات المعنية، والجهات ذات العلاقة، والمهتمين بهذا المجال.

خامساً: أهمية الدراسة:

أ. الأهمية العلمية:

1. تساعد في التعرف على مفهوم إدارة المعرفة ومفهوم الممارسات الأخلاقية، وكذلك تساهم في توضيح أهمية إدارة المعرفة والممارسات الأخلاقية.

٢. يعتبر موضوع إدارة المعرفة من المواضيع الهامة، لذا يمكن أن تساهم الدراسة في إمداد المكتبة العربية عموماً والمكتبة الفلسطينية خصوصاً بالمعارف حول هذا الموضوع وكذلك حول موضوع الممارسات الأخلاقية.

ب. الأهمية التطبيقية:

١. يتم تطبيق هذه الدراسة على شركات الأدوية الفلسطينية وهو مجال تطبيقي هام حيث يعتبر هذا القطاع الاستراتيجي مصدراً لأهم منتجات الأدوية في فلسطين ولذا فهي تمثل قطاعاً هاماً واستراتيجياً ولها أهمية كبيرة في القطاع الصحي.
٢. تواجه شركات الأدوية الفلسطينية العديد من المشاكل التي تؤدي إلى ضعف مستوى الممارسات الأخلاقية، الأمر الذي يتطلب التركيز عليها والبحث عن الطرق والأساليب التي تؤدي إلى تطبيق إدارة المعرفة للتغلب على الضعف في الممارسات الأخلاقية لديها.

الجزء الثاني: الإطار النظري للدراسة

أولاً: إدارة المعرفة:

تعتبر إدارة المعرفة أهم مرتكزات نجاح المنظمات ويجب أن تعتمد الإدارة الناجحة على الرؤية الواضحة والتنظيم الملائم والكفاءة للقدرة على تحقيق الأهداف والوصول للنتائج المرجوة، ودفع استخدام بعض الشركات عدد من الطرق والوسائل إلى وضع قواعد ومبادئ تحدد فيها مختلف قواعد ومبادئ أسلوب ممارسة الإدارة.

أ. مفهوم إدارة المعرفة:

١. العمليات والنشاطات التي تساعد المؤسسة على توليد والحصول على المعرفة من حيث اختيارها، وتنظيمها واستخدامها ونشرها، وتحويل المعلومات والخبرات التي تمتلكها المؤسسة وتوظيفها في أنشطتها الإدارية المختلفة كاتخاذ القرارات وإجراءات العمل والتخطيط الاستراتيجي.^(٧)

٢. المهارات الإبداعية الناتجة عن التفكير والتفسير المختلف والتميز لكل الموارد التنظيمية المتاحة وكل الظروف والعوامل البيئية والتنافسية المحيطة بالمنظمة.^(٨)

٣. عملية منهجية منظمة لاستقطاب المعرفة و تخزينها، ونشرها، وتوليدها، وتطبيقها؛ لتعزيز التعلم والإبداع، وتحسين الأداء واتخاذ القرار.^(٩)

٤. استراتيجية تحول الرصيد الفكري أي كل من المعلومات المسجلة ومواهب الأعضاء إلى إنتاجية أفضل، وقيم جديدة، وميزة تنافسية متزايدة، حيث تعمل على تدعيم التعاون بين المديرين والأفراد العاملين، وتدعيم مهاراتهم وتحسينها بصورة جماعية.^(١٠)

ويعرف الباحث إدارة المعرفة بأنها عملية تعني بتوليد وتخزين وتوزيع وتطبيق المعلومات سواء كانت ضمنية أو علنية والتي من خلالها يتم استخراج المعلومات المخزنة سواء في العقل البشري أو الحاسوب وتحويلها ونشرها للمساعدة في اتخاذ القرارات.

ب. أهمية إدارة المعرفة:^(١١)

١. تتيح تحديد المعرفة المطلوبة، وتوثيق المتوافر منها وتطويرها والمشاركة بها وتطبيقها وتقييمها.
٢. أداة فاعلة لاستثمار رأس المال الفكري للمنظمة.
٣. أداة تحفيز للمؤسسات لتشجيع القدرات الإبداعية لموارها البشرية لخلق معرفة جيدة.
٤. تمكن المؤسسة من الاستفادة من جميع الموجودات الملموسة وغير الملموسة.
٥. تزيد من القدرة التنافسية للمنظمة.
٦. تساعد في نشر المعلومات والمعرفة بين جميع الأفراد في التنظيم مما يؤدي إلى زيادة تمكين العاملين ورفع مستوى الأداء، وتحقيق كفاءة وفاعلية الإنجاز المستهدف.

٧. مصدر استراتيجي يدعم تحقيق أهداف المنظمة في مختلف الأزمنة البعيدة والمتوسطة والقريبة على حد سواء.
٨. زيادة مشاركة العاملين وسهولة الوصول إلى كافة المعلومات في المنظمة.

ج. خصائص إدارة المعرفة: (١٢)

١. يمكن أن تولد: بعض المنظمات لديها خصوبة ذهنية مما يجعلها قادرة على توليد المعرفة، وهذا ما يمثله الأفراد المبتكرون في المنظمة.
٢. يمكن أن تموت: كما تولد المعرفة فإنها تموت بإحلال المعارف الجديدة محل المعارف القديمة لتتقاعد عن الاستعمال.
٣. يمكن أن تمتلك: فإن المعارف ذات قيمة من أجل زيادة ثروة المنظمات يتم الإمساك بها والمنظمات تمارس دوراً كبيراً في تحويل المعرفة التي تمتلكها إلى براءات الاختراع.
٤. متجذرة في الأفراد: ليس للمعرفة في المنظمة هي صريحة متطورة، إذ هناك الكثير من المعرفة التنظيمية يحتفظ بها بشكل خلاق في رؤوس الأفراد، حيث هناك معرفة فطرية نحن مزودون بها كإمكانات ذهنية قابلة للتحويل إلى معرفة صريحة متجذرة في المنظمة.
٥. يمكن أن تخزن: إن المزيد من المعرفة يتم تخزينها خارجياً، إن ما تم تخزينه خلال العشرين سنة الماضية هو أكثر مما استطاعت البشرية خلال تاريخها السابق أن تقوم بخزنه وهذا الخزن على الورق والأفلام والأشرطة والآن على وسائل الخزن الإلكترونية وغيرها من الوسائل الأخرى.
٦. يمكن أن تصنف إلى جانب المعرفة المتجذرة الضمنية والمعرفة الخارجية الصريحة هناك أنماط من التصنيفات للمعرفة مثل المعرفة بالأدلة والمعرفة العلمية التي تتعلق بكيفية فعل الأشياء ومعرفة المهارة تتعلق بمعرفة كيفية عمل الأشياء بطريقة ذات قيمة للمنظمة ومعرفة الأفراد هي معرفة متعلقة بالرؤية والحدس والعلاقات التي تستخدم في العمل.

د. أبعاد إدارة المعرفة: (١٣)

١- توليد المعرفة:

تتضمن هذه العملية الابتكار واكتساب المعرفة، والقدرة على الفهم والاستيعاب للمعرفة الظاهرة، ويجب إدراك أن ذلك المفهوم يعني القدرة على الإبداع وتطوير الأفكار والحلول كقيم مضافة وليس فقط الحصول على معرفة جديدة وحسب، كما أن المزج بين المعرفة الصريحة الظاهرة والضمنية الكامنة يجب أن يأخذ في الاعتبار هذا المزيج لتكوين معانٍ ومعارف جديدة.

٢- تخزين المعرفة:

تعد بمثابة الذاكرة التنظيمية للمؤسسة والتي تتمثل في المعرفة الموجودة في أشكال مختلفة والتي تشمل العمليات المخزنة في قواعد البيانات الإلكترونية والوثائق المكتوبة، والمعرفة الموجودة في الإجراءات والعمليات التنظيمية الموثقة والمعرفة الضمنية المكتسبة من الأفراد والمعرفة الإنسانية المخزنة في النظم الخبيرة. وتعتبر هذه العملية ذات أهمية كبرى في المنظمات التي تمتلك معدلات عالية لدوران العمل.

٣- تبادل ومشاركة المعرفة:

تعنى هذه العملية نشر المعرفة بين مختلف الأفراد في كافة المستويات الإدارية المختلفة، ويتم من خلالها توزيع المعرفة الضمنية بأساليب مختلفة كالتمرير والتدريب والحوار، أما المعرفة الصريحة يكون للتكنولوجيا المتوفرة دور هام في نشرها بالوثائق والنشرات الداخلية والتعلم.

٤- تطبيق المعرفة:

تعد من أهم عمليات إدارة المعرفة حيث إن المعرفة تكتسب بالعمل الذي يأتي عن طريق الممارسة والتجربة والتطبيق. ومن ثم يجب إيجاد الثقافة التنظيمية الداعمة مما يتطلب الكثير من المساعدة كالتشجيع والتسامح والتعلم من الأخطاء، وتعد الإدارة الناجحة للمعرفة هي التي تهتم باستخدام المعرفة وتطبيقها في الوقت المناسب بالإضافة إلى استثمار المعرفة المتوفرة وتوظيفها في حل المشكلات التي تواجهها.

ثانياً: الممارسات الأخلاقية

أ. تعريف الممارسات الأخلاقية

١. تلك الأفعال والتصرفات الأخلاقية للإدارة التي تشكل معياراً يتمكن من خلاله جميع العاملين بالمنظمات معرفة المتوقع منهم بالإضافة إلى جعل المديرين والموظفين يفكرون ويتخذون القرارات من خلال منظومة أخلاقية.^{١٤}
 ٢. مجموعة قيم معنوية تحكم سلوك الإنسان وتوجه نواياه القلبية ويمكن تعلمها وإعادة تكوينها لدي الفرد، بما يتناسب مع أهداف، وواجبات العمل الوظيفي في أي منظمة.^{١٥}
 ٣. هي إطار معرفي مكون من الاتجاهات والقيم ومعايير السلوك والتوقعات التي يتقاسمها العاملون في المنظمة وتشمل كافة الخصائص الأساسية التي يثمنها العاملون في المنظمة.^(١٦)
 ٤. نموذج من القيم المشتركة والمعتقدات التي تساعد الأفراد على فهم وظائف المنظمة وتزويدهم بالمعايير الأخلاقية الخاصة بالسلوك في المنظمة.^(١٧)
 ٥. مجموعة الأنشطة، والسلوك التي يجب أدائها في الوظيفة المعينة التي يتضمنها دور الموظف من خلال القيم والأعراف والأساليب والمعتقدات التي تشكل قيم الأفراد في المنظمة.^{١٨}
- ويعرف الباحث الممارسات الأخلاقية بأنها الأداء الأخلاقي الذي يشمل القيم الشخصية والقيم الأخلاقية الإدارية والتي يستند عليها السلوك الأخلاقي الشخصي للإدارة العليا أو العاملين في المنظمة بمختلف فئاتهم، ودرجاتهم الوظيفية، وتعاملهم مع بعضهم البعض، أو مع الإدارة، أو العملاء.
- ### ب. أهمية الممارسات الأخلاقية:^{١٩}
١. تعزيز التكامل الداخلي بين أفراد المنظمة من خلال الاتصال والعمل معاً بفاعلية.
 ٢. تحقيق التكيف بين العاملين في المنظمة والبيئة الخارجية ذات الصلة.
 ٣. تقوم بدور الموجه للأفراد والأنشطة في المنظمة لتوجيه الفكرة والجهود نحو تحقيق أهداف المنظمة ورسالتها.

٤. تحديد أسلوب وسرعة استجابة أفراد المنظمة لتحركات المنافسين واحتياجات العملاء بما يحقق للمنظمة استمرار تواجدها ونموها.
- ج. عناصر الممارسات الأخلاقية:^{٢٠}
١. الأمانة: تعتبر الأمانة خلقاً نبيلاً، وخصلة عظيمة، وبها ينال الفرد أعلى مراتب الثقة بين الناس، وتعني رعاية الحقوق، أداءها على الوجه الصحيح، ويمكن تسميتها بالكفاءة النفسية، وأن الأمانة مهمة.
 ٢. الصدق: يعتبر السلوك الأخلاقي الذي يعمق الثقة، سواء على المستوى الفردي، أو التنظيمي، ويعكس التميز التنظيمي، ويعتبر الصدق من سبل النجاح.^{٢١}
 ٣. الإخلاص: ويعني الحرص الكامل على موارد المنظمة، ووقتها والإخلاص في العمل الوظيفي يؤدي إلى بذل أقصى جهد في أداء الواجبات الوظيفية،
 ٤. الرقابة الذاتية: تنتج من داخل الفرد وهي في غاية الأهمية، لتعلقها. وهي دافع ذاتي في داخل الفرد يحثه على الاتقان والسرعة في الأداء.
 ٥. التعاون: هو عملية إجتماعية تعبر عن علاقة التساند، والتكاتف، والمساعدة لمصلحة طرفي العلاقة، ويساهم التعاون في تحقيق مصلحة المنظمة، والقدرة على التصرف في النزاعات والمشكلات، وتعزيز بيئة العمل التعاونية، وثقافة تنظيمية تعاونية في المنظمة.^{٢٢}
- د. مصادر الممارسات الأخلاقية:^{٢٣}
١. الأنظمة واللوائح التنظيمية: القيم عبارة عن اتفاقات مشتركة بين أعضاء التنظيم الاجتماعي الواحد حول ما هو مرغوب أو الغير مرغوب.
 ٢. القيم التنظيمية: تمثل القيم في مكان أو بيئة العمل، حيث تعمل على توجيه سلوك العاملين ضمن الظروف التنظيمية المختلفة، ومن هذه القيم المساواة بين العاملين، والاهتمام بإدارة الوقت، والاهتمام بالأداء واحترام الآخرين.
 ٣. المعتقدات التنظيمية: وهي عبارة عن أفكار مشتركة حول طبيعة العمل والحياة الاجتماعية في بيئة العمل، ومن هذه المعتقدات أهمية المشاركة في عملية صنع

القرارات، والمساهمة في العمل الجماعي، وأثر ذلك في تحقيق الأهداف التنظيمية.

٤. البيئة التنظيمية: وهي عبارة عن معايير يلتزم بها العاملون في المنظمة، على اعتبار أنها معايير مفيدة للمنظمة وهذه الأعراف تكون غير مكتوبة، وواجبة الإتياع.

٥. معايير الممارسات الأخلاقية (٣)

١. معيار المنفعة: وبموجب هذا المعيار، فإن السلوك الأخلاقي هو الذي يقدم المنافع لأكبر عدد من الناس، وذلك من خلال تحقيق الأهداف التنظيمية، الكفاءة، وتعارض المصالح.

٢. معيار الحقوق الأخلاقية: وبموجب هذا المعيار فإن السلوك الأخلاقي هو الذي يحترم ويحمي الحقوق الأساسية، وهناك ستة حقوق أخلاقية أساسية للأفراد على المنظمة وهي الأمن، والمصادقية، والسرية والخصوصية، وحرية العقيدة والتعبير، والملكية الخاصة.

٣. معيار العدالة: يركز هذا المعيار على تقييم القرارات، والأفعال الإدارية في المنظمة، من خلال مدى تحقيقها للعدالة، والإنصاف، والنزاهة، وعدم التحيز، ويمكن تحقيق ذلك خلال مبدأ التوزيع العادل، ومبدأ الالتزام المتكافئ، ومبدأ الواجبات الطبيعية.

الجزء الثالث: منهجية الدراسة والدراسة الميدانية

أولاً: أسلوب الدراسة:

أ- المصادر الثانوية: ويمكن تحديد البيانات التي تم الاعتماد عليها في تحقيق أهداف الدراسة في ضوء مشكلة الدراسة والمتغيرات المتعلقة بها حيث اعتمد الباحث في تكوين الإطار النظري على الكتب العربية والأجنبية، والمجلات والدوريات العلمية، والأبحاث العلمية المتخصصة المنشورة منها وغير المنشورة أيضاً، والتي تناولت موضوع الدراسة أو بعض جوانبها، بالإضافة إلى ذلك اعتمد الباحث على التقارير والنشرات التي تصدر عن الجهات المختلفة ذات العلاقة.

وتم الاعتماد على بعض البيانات الثانوية المنشورة وغير المنشورة ذات الصلة بموضوع الدراسة من خلال الرجوع إلى المكتبات، والدراسات والدوريات والنشرات والمقالات، وغيرها من مصادر جمع المعلومات، بالإضافة إلى البيانات المتعلقة بشركات الأدوية محل الدراسة خلال الفترة الممتدة من ٢٠١٦-٢٠١٨.

ب- المصادر الأولية: تم جمع البيانات الأولية اللازمة للدراسة من العاملين في شركات الأدوية الفلسطينية محل الدراسة من خلال قائمة الاستبيان، وذلك للحصول على آرائهم واتجاهاتهم والتي تخدم موضوع الدراسة، وذلك لاختبار صحة الفروض الخاصة بالدراسة، بالإضافة إلى إجراء بعض المقابلات الشخصية، ويتضح ذلك على النحو التالي:

١- **قائمة الاستقصاء:** لقد تم تصميم استمارة استبيان من أجل معرفة اتجاهات العاملين في شركات الأدوية الفلسطينية حول موضوع الدراسة، وتم اعداد قائمة الاستبيان بحيث تشمل كل متغيرات موضوع الدراسة وقسمت الى جزئين رئيسيين وذلك على النحو التالي:

الجزء الأول: وهو عبارة عن الجزء المتعلق بإدارة المعرفة ويتكون من (٢٤) فقرة.
الجزء الثاني: وهو عبارة عن الجزء الخاص بالممارسات الأخلاقية ويتكون من (٨) فقرات.

٢- **المقابلات الشخصية:** اعتمد الباحث على المقابلة الشخصية عند توزيع استمارات الاستبيان وذلك للإجابة عن بعض الاستفسارات التي قد ترد من المستقصى منهم، وكذلك أيضاً وشرح بعض النقاط والحصول على بعض المعلومات والبيانات والملاحظات والآراء الإضافية من المستقصى منهم والتي لا يمكن الحصول عليها بواسطة الاستبيانات.

٣- **الدراسة التحليلية:** تم تفرغ البيانات من استمارات الاستبيان وتصنيفها وتبويبها لتسهيل عملية تحليلها وتفسيرها، وذلك لاستخلاص النتائج والتوصيات، ولقد تم تحليل البيانات التي تم الحصول عليها باستخدام الوسائل الإحصائية المناسبة لاختبار صحة الفروض.

ثانياً: مجتمع وعينة الدراسة:

- ١ - مجتمع الدراسة: يتمثل مجتمع الدراسة في كافة العاملين بشركات الأدوية الفلسطينية، ويبلغ حجم مجتمع الدراسة ٦٥١٧ مفردة، للعام ٢٠١٨.
- ٢ - عينة الدراسة: اقتصرت الدراسة على عينة من العاملين في شركات الأدوية الفلسطينية، ولذا تم اختيار عينة عشوائية طبقية من العاملين بلغت ٣٦٣ مفردة من العاملين وذلك طبقاً لجدول حجم العينة عند معامل ثقة ٩٥% ونسبة خطأ ٥%.

ثالثاً: معاملات الصدق والثبات:

- أ - صدق المحكمين: قام الباحث بعرض قائمة الاستبيان على مجموعة من المحكمين من ذوي الاختصاص في تخصص إدارة الأعمال من أعضاء هيئة التدريس في عدد من الجامعات، والذين أجروا بعض التعديلات على الاستبيان مع حذف بعض الفقرات، وإضافة فقرات جديدة، وذلك بهدف التعرف على مدى تنوع وشمولية الفقرات والمحاور التي وضعت لقياس أبعاد الدراسة المختلفة.
- ب- ثبات المقياس: تبين من معامل الثبات لكل بعد من أبعاد متغيرات الدراسة أن جميع معاملات الصدق هي دالة احصائياً عند مستوى (٠.٥%) وبذلك يعتبر جميع مجالات الاستبيان صادقة لما وضعت له، كما يتبين أن درجة معامل ثبات جميع أبعاد محاور الاستبيان مرتفعة وهذا يعني أن قيمة معامل الثبات لجميع الأبعاد مرتفعة.

رابعاً: حدود الدراسة:

- ١ - الحدود البشرية: طبقت الدراسة على العاملين في شركات الأدوية الفلسطينية.
- ٢ - الحدود المكانية: اقتصرت الدراسة على جميع شركات الأدوية الفلسطينية.
- ٣ - الحدود الزمانية: تمت عملية جمع البيانات والمعلومات حول موضوع الدراسة عن الفترة من العام (٢٠١٦ - ٢٠١٨).

خامساً: الإحصاء الوصفي لنتائج الدراسة الميدانية:

أ. تحليل فقرات إدارة المعرفة:

١. تحليل فقرات توليد المعرفة:

جدول رقم (١): المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والأهمية النسبية لفقرات توليد المعرفة

م.	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية	الترتيب
١.	تقوم إدارة الشركة برصد المعرفة من مصادرها المختلفة بشكل منظم	٣.٢٣	١.١٩	٦٤.٦٥%	٤
٢.	تسعى إدارة الشركة إلى تمكين الموظفين من الاستفادة من التجارب والخبرات المتراكمة لديها	٣.٤١	١.١١	٦٨.٢٢%	٢
٣.	تعمل إدارة الشركة على أن تتم كافة التعاملات عن طريق الإنترنت.	٣.٤٦	١.٤٠	٦٩.٢٥%	١
٤.	تهتم إدارة الشركة بتحديث المعرفة التي تحتاج إليها.	٣.٢٧	١.٢٣	٦٥.٥٢%	٣
٥.	تقوم إدارة الشركة بجلب البرامج والأنظمة التي تساعد في خلق معارف جديدة.	٣.٠٤	١.٤١	٦٠.٧٩%	٦
٦.	تشجع إدارة الشركة الموظفين على ابتكار المعرفة من خلال نظام الحوافز والمكافآت.	٣.٠٩	١.٤٢	٦٢.٨١%	٥
	المتوسط العام	٣.٢٥	١.٢٩	٦٥.٠٣%	

يتضح من بيانات الجدول السابق أن الدرجة الكلية لإجابات أفراد عينة الدراسة في الشركات الفلسطينية على الفقرات المرتبطة ببعيد توليد المعرفة جاءت متوسطة، حيث بلغ متوسطها الحسابي (٣.٢٥) وبانحراف معياري (١.٢٩)، وجاءت أعلى إجابة للفقرة التي تنص على: "تعمل إدارة الشركة على أن تتم كافة التعاملات عن طريق الإنترنت" حيث بلغ متوسطها الحسابي (٣.٤٦) وبانحراف معياري (١.٤٠)، في حين جاءت أقل إجابات لأفراد العينة على الفقرة التي تنص على: "تقوم إدارة

الشركة بجلب البرامج والأنظمة التي تساعدها في خلق معارف جديدة" حيث بلغ متوسطها الحسابي (٣.٠٤) وبانحراف معياري (١.٤١).

٢. تحليل فقرات تخزين المعرفة:

جدول رقم (٢): المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والأهمية النسبية لفقرات تخزين المعرفة

م.	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية	الترتيب
١.	توجد تعليمات واضحة من إدارة الشركة لتنظيم واسترجاع المعرفة المخزنة لديها	٣.٢٩	١.١١	٦٥.٨٢%	٤
٢.	تقوم إدارة الشركة بتنظيم العمليات وفق أنظمة إلكترونية متطورة تساعد على تخزين المعرفة بكفاءة	٣.٣٣	٠.٨٣	٦٦.٦٦%	٣
٣.	تهتم إدارة الشركة بالخبرات المعرفية وتنظيمها وجعلها تجارب سابقة للرجوع إليها في حل المشكلات	٣.١٨	١.١٤	٦٣.٦٣%	٥
٤.	تنظم الشركة الموجودات المعرفية لديها بناءً على الفهم المسبق لاحتياجات العملاء	٣.٣٩	١.١٢	٦٧.٨٥%	٢
٥.	تمتلك الشركة أنظمة معلومات إدارية لتنظيم العمل لديها كنظم دعم القرار والإدارة الإلكترونية	٣.٠١	٠.٩٩	٦٠.٢٦%	٦
٦.	يوجد لدى إدارة الشركة الخبرة الكافية التي تمكنها من تنظيم المعرفة وتخزينها واسترجاعها	٣.٥٤	١.٢٣	٧٢.٨١%	١
	المتوسط العام	٣.٢٩	١.٠٧	٦٥.٨٥%	

يتضح من بيانات الجدول السابق أن الدرجة الكلية لإجابات أفراد عينة الدراسة في الشركات الفلسطينية على الفقرات المرتبطة ببعد تخزين المعرفة جاءت متوسطة، حيث بلغ متوسطها الحسابي (٣.٢٩) وبانحراف معياري (١.٠٧)، وجاءت أعلى إجابة للفقرة التي تنص على: " يوجد لدى إدارة الشركة الخبرة الكافية التي تمكنها من

تنظيم المعرفة وتخزينها واسترجاعها " حيث بلغ متوسطها الحسابي (٣.٥٤) وبانحراف معياري (١.٢٥)، في حين جاءت أقل إجابات لأفراد العينة للفقرة التي تنص على: " تمتلك الشركة أنظمة معلومات إدارية لتنظيم العمل لديها كنظم دعم القرار والإدارة الإلكترونية " حيث بلغ متوسطها الحسابي (٣.٠١) وبانحراف معياري (٠.٩٩).

٣. تحليل فقرات توليد المعرفة:

جدول رقم (٣): المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والأهمية النسبية لفقرات توليد المعرفة

م.	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية	الترتيب
٧	تشجع إدارة الشركة على نشر ثقافة تبادل ونقل المعرفة بين موظفي الشركة	٣.٤١	٠.٩٦	٦٨.٢٢%	٣
٨	يتوفر لدي إدارة الشركة المهارات التي تمكنها من تحديد المعرفة التي يحتاجها العاملون ومشاركتها مع الآخرين	٣.٢٣	١.٠٣	٦٤.٦١%	٤
٩	يتوافر لدي إدارة الشركة النظم التكنولوجية لمشاركة المعرفة (البريد الإلكتروني- الأرشيف الإلكتروني- شبكات الاتصال الداخلية)	٣.٤٤	١.١٦	٦٨.٨٢%	٢
١٠	تهتم إدارة الشركة بوجود المنشآت الداخلية والوثائق لنقل المعرفة بين الموظفين والعملاء	٣.٤٦	٠.٨٨	٦٩.٢٤%	١
١١	يتوافر لدي إدارة الشركة المناخ الداعم للمعرفة بين العاملين من خلال أسلوب فريق العمل	٣.١٤	١.٠٤	٦٢.٧٩%	٥
١٢	تهتم إدارة الشركة بتنمية مهارات وقدرات العاملين في اكتساب المعرفة ومشاركتها.	٢.٩٤	٠.٩٨	٥٨.٧٧%	٦
	المتوسط العام	٣.٢٧	١.٠١	٦٥.٤١%	

يتضح من بيانات الجدول السابق أن الدرجة الكلية لإجابات أفراد عينة الدراسة في الشركات الفلسطينية على الفقرات المرتبطة ببعيد نقل المعرفة جاءت متوسطة، حيث بلغ متوسطها الحسابي (٣.٢٧) وبانحراف معياري (١.٠١)، وجاءت أعلى إجابة للفقرة التي تنص على: "تهتم إدارة الشركة بوجود النشرات الداخلية والوثائق لنقل المعرفة بين الموظفين والعملاء" حيث بلغ متوسطها الحسابي (٣.٤٦) وبانحراف معياري (٠.٨٨)، في حين جاءت أقل إجابات لأفراد العينة للفقرة التي تنص على: "يتوافر لدي إدارة الشركة المناخ الداعم للمعرفة بين العاملين من خلال أسلوب فريق العمل" حيث بلغ متوسطها الحسابي (٢.٩٤) وبانحراف معياري (٠.٩٨).

٤. تحليل فقرات تطبيق المعرفة:

جدول رقم (٤): المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والأهمية النسبية لفقرات تطبيق المعرفة

م.م	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية	الترتيب
١٣	تعمل إدارة الشركة على توظيف المعرفة المتاحة لديها لإيجاد معارف جديدة	٣.١٩	١.٠٢	٦٢.٨٢%	٣
١٤	تدعم إدارة الشركة دمج عمليات المعرفة في كافة الأنشطة التي يتم القيام بها	٣.٠٥	١.٢	٦١.٠٣%	٥
١٥	تعمل إدارة الشركة على تحويل المخزون المعرفي لديها إلى خطط عمل	٣.١٣	١.٠٧	٦٢.٦٥%	٤
١٦	تشجع إدارة الشركة العاملين على تطبيق عمليات إدارة المعرفة بالشكل المناسب	٢.٤٧	١.٠٧	٤٩.٤٧%	٦
١٧	تهتم إدارة الشركة بمدى تطبيق العاملين للمعرفة عند تقييم أدائهم	٣.٣١	١.٠٧	٦٦.٢٨%	١
١٨	يوجد لدي الشركة نظام إداري فعال يسهل عمليات تطبيق إدارة المعرفة من جميع العاملين	٣.٢١	١.١٦	٦٤.١٠%	٢
	المتوسط العام	٣.٠٦	١.١٠	٦١.٢١%	

يتضح من بيانات الجدول السابق أن الدرجة الكلية لإجابات أفراد عينة الدراسة في الشركات الفلسطينية على الفقرات المرتبطة ببعد تطبيق المعرفة جاءت متوسطة، حيث بلغ متوسطها الحسابي (٣.٠٦) وبانحراف معياري (١.١٠)، وجاءت أعلى إجابة للفقرة التي تنص على: "تهتم إدارة الشركة بمدى تطبيق العاملين للمعرفة عند تقييم أدائهم" حيث بلغ متوسطها الحسابي (٣.٣١) وبانحراف معياري (١.٠٧)، في حين جاءت أقل إجابات لأفراد العينة للفقرة التي تنص على: "تشجع إدارة الشركة العاملين على تطبيق عمليات إدارة المعرفة بالشكل المناسب" حيث بلغ متوسطها الحسابي (٢.٤٧) وبانحراف معياري (١.٠٧).

ب. تحليل فقرات الممارسات الأخلاقية:

جدول رقم (٥): المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والأهمية النسبية لفقرات الممارسات الأخلاقية

م.م	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية	الترتيب
١	تؤكد إدارة الشركة على أهمية المعايير الأخلاقية أثناء إنجاز العمل	3.07	1.07	61.41%	7
٢	تراعى إدارة الشركة المعايير الأخلاقية عند عملية اتخاذ القرارات.	3.53	1.08	70.67%	2
٣	تقوم إدارة الشركة بتبني وتطوير نظام حوافز فعال مرتبط بالالتزام بالسلوك الأخلاقي	3.29	1.13	65.83%	5
٤	تتبنى الشركة عمليات تطبيق الممارسات الأخلاقية وفق استراتيجية محددة.	3.19	1.12	63.78%	6
٥	تهتم إدارة الشركة بوضع قواعد خاصة توضح معايير السلوك الأخلاقي التي تلتزم بها.	3.32	1.11	66.42%	4
٦	يوجد اهتمام دائم بتقييم التصرفات السلوكية ووجود القدوة الحسنة	3.46	1.06	69.21%	3

8	59.22%	1.09	2.96	٧. تهتم الشركة بوضع الأخلاق الحسنة في العمل ضمن أهم السلوكيات المتبعة
1	72.82%	1.04	3.64	٨. تعمل إدارة الشركة على تبني مبدأ العدالة ومعاملة جميع العاملين بإنصاف ودون تحيز.
				المتوسط العام
٦٦.١٩%		١.٠٨	3.31	

يتضح من بيانات الجدول السابق أن الدرجة الكلية لإجابات أفراد عينة الدراسة في الشركات المصرية على الفقرات المرتبطة ببعد الممارسات الأخلاقية جاءت متوسطة، حيث بلغ متوسطها الحسابي (٣.٣٤) وبانحراف معياري (٠.٩٩)، وجاءت أعلى إجابة للفقرة التي تنص على: "تعمل إدارة الشركة على تبني مبدأ العدالة ومعاملة جميع العاملين بإنصاف ودون تحيز" حيث بلغ متوسطها الحسابي (٣.٨١) وبانحراف معياري (٠.٩١)، في حين جاءت أخيراً الفقرة التي تنص على: "تقوم إدارة الشركة بتطوير نظام حوافز فعال مرتبط بالالتزام بالسلوك الأخلاقي" حيث بلغ متوسطها الحسابي (٢.٩٧) وبانحراف معياري (١.١٠). يتضح من بيانات الجدول السابق أن الدرجة الكلية لإجابات أفراد عينة الدراسة في الشركات الفلسطينية على الفقرات المرتبطة ببعد الممارسات الأخلاقية جاءت متوسطة، حيث بلغ متوسطها الحسابي (٣.٣١) وبانحراف معياري (١.٠٨)، وجاءت أعلى إجابة للفقرة التي تنص على: "تعمل إدارة الشركة على تبني مبدأ العدالة ومعاملة جميع العاملين بإنصاف ودون تحيز" حيث بلغ متوسطها الحسابي (٣.٦٤) وبانحراف معياري (١.٠٤)، في حين جاءت أخيراً الفقرة التي تنص على: "تهتم الشركة بوضع الأخلاق الحسنة في العمل ضمن أهم السلوكيات المتبعة" حيث بلغ متوسطها الحسابي (٢.٩٦) وبانحراف معياري (١.٠٩).

سادساً اختبار فرض الدراسة:

ينص الفرض الرئيس للدراسة على أنه:

يوجد أثر ذو دلالة احصائية لتطبيق إدارة المعرفة على **الممارسات الأخلاقية** في شركات الأدوية الفلسطينية.

ولاختبار هذا الفرض قام الباحث بعدد من الاختبارات وذلك على النحو التالي:

١. معامل الارتباط:

يبين الجدول التالي معامل الارتباط بين إدارة المعرفة كمتغير مستقل و الممارسات الأخلاقية كمتغير تابع.

جدول رقم (٦): معامل الارتباط

المتغير التابع	المتغير المستقل	معامل الارتباط	المعنوية
الممارسات الأخلاقية	إدارة المعرفة	٠.٨٧٨	٠.٠٠٠

يتضح من الجدول السابق وجود علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ٠.٠٥ بين إدارة المعرفة و الممارسات الأخلاقية.

٢. تحليل التباين ANOVA Test:

جدول رقم (٧): تحليل التباين

البيان	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	F	المعنوية
الانحدار	11691.14	1	11691.14	1133.293	٠.٠٠٠
البواقي	3476.52	299	11.627		
المجموع	15167.66	300			

يتضح من خلال الجدول السابق وجود علاقة ارتباط معنوية طردية بين إدارة المعرفة و الممارسات الأخلاقية، ويظهر ذلك من خلال قيمة "ف" وهي دالة إحصائية عند مستوى معنوية ٠.٠٥ وتدل على صحة وجود علاقة بين المتغيرين وجودة الإطار وصحة الاعتماد على نتائجه بدون أخطاء.

٣. معامل التحديد:

جدول رقم (٨): معامل التحديد

المتغير	معامل التحديد	معامل التحديد المعدل	الخطأ المعياري
إدارة المعرفة	0.771	0.770	3.21187

يوضح الجدول السابق أن معامل التحديد $R^2 = 0.771$ وهو ما يعني أن إدارة المعرفة تفسر التغيير في الممارسات الأخلاقية بنسبة 77.1% ، أما النسبة الباقية فتفسرها متغيرات أخرى لم تدخل في العلاقة الانحدارية، بالإضافة إلى الأخطاء العشوائية الناتجة عن أسلوب سحب العينة ودقة القياس وغيرها.

٤. تحليل الانحدار:

جدول رقم (٩): تحليل نتائج الانحدار

المعنوية	اختبارات	المعاملات المعيارية	المعاملات غير المعيارية		النموذج
		بيتا	الخطأ المعياري	بيتا	
0.000	8.798	0.878	0.831	7.311	الثابت
0.000	33.664		0.024	0.812	تخزين المعرفة

يظهر من خلال الجدول السابق أن قيم اختبار "ت" لجميع عبارات متغير إدارة المعرفة ذات دلالة معنوية عند مستوى معنوية 0.05. ويبين هذا قوة العلاقة الانحدارية بين إدارة المعرفة و الممارسات الأخلاقية.

ونستنتج من الجداول السابقة ما يلي:

- كان مستوى الدلالة الخاص بكل من معامل ارتباط "بيرسون" ومعامل الانحدار أقل من قيمة 0.05 مما يعني وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين إدارة المعرفة و الممارسات الأخلاقية.
- كانت إشارة معامل ارتباط "بيرسون" موجبة مما يعني أنه توجد علاقة ارتباط طردية ذات دلالة إحصائية بين إدارة المعرفة و الممارسات الأخلاقية.
- كانت قيمة مستوى المعنوية لاختبار معادلة الانحدار ككل ANOVA (اختبار ف) أقل من قيمة مستوى الدلالة 0.05 مما يعني إمكانية الاعتماد على نموذج الانحدار المقدر وبالتالي إمكانية تعميم نتائج العينة على المجتمع محل الدراسة.

• قيم معامل Beta تشير إلى أن إدارة المعرفة تؤثر في الممارسات الأخلاقية بنسب مختلفة وهذا التفسير لا يمكن أن يرجع إلى الصدفة. مما سبق يمكن للباحث قبول الفرض أي أنه: يوجد أثر ذو دلالة احصائية لتطبيق إدارة المعرفة على الممارسات الأخلاقية في شركات الأدوية الفلسطينية.

الجزء الرابع: النتائج والتوصيات

أولاً: النتائج:

1. توصلت الدراسة إلى وجود دور ايجابي لتطبيق إدارة المعرفة على الممارسات الأخلاقية حيث تبين وجود علاقة وأثر لتطبيق إدارة المعرفة على الممارسات الأخلاقية.
2. بينت الدراسة أنه لا تتوفر كافة التقنيات التكنولوجية اللازمة للموارد البشرية في جميع المستويات الإدارية حيث أشارت الدراسة إلى أن إدارة الشركات لا تقوم بجلب البرامج والأنظمة التكنولوجية الحديثة التي تساعدها في خلق معارف جديدة.
3. أوضحت الدراسة أنه لا يوجد لدى الشركات أنظمة المعلومات الإدارية المتقدمة اللازمة لتنظيم العمل لديها كنظم دعم القرار والإدارة الإلكترونية كما أنها لا تهتم بتحديث البرامج والنظم لمتوفرة لديها بصورة دورية حيث لا يوجد نظام واضح لتطوير تلك البرامج والنظم.
4. توصلت الدراسة أن إدارة الشركات لا تهتم بتوفير المناخ الداعم للمعرفة بين العاملين من خلال أسلوب فريق العمل حيث لا توجد جهات محددة مسؤولة عن إدارة المعرفة والإبداع والابتكار لدى العاملين حيث لا تقوم الشركات بتعزيز وتطوير المعارف لدى العاملين بالشكل الذي يمكن أن يؤدي إلى زيادة درجة الابتكار والإبداع لديهم.
5. أوضحت الدراسة أن إدارة الشركات لا تشجع بالشكل المناسب العاملين على تطبيق عمليات إدارة المعرفة بالشكل الذي يمكن أن يساهم في زيادة كفاءة استخدام المعرفة وتطبيقها على أرض الواقع، وبينت الدراسة أن الشركات لا تدعم دمج عمليات المعرفة

في كافة الأنشطة التي يتم القيام بها للاستفادة منها في كافة الإدارات والمجالات الإنتاجية مما يؤدي إلى نمو معدلات الإنتاجية النوعية للأدوية.

٦. أكدت الدراسة أن إدارة الشركات لا تهتم بوضع الأخلاق الحسنة في العمل ضمن أهم السلوكيات المتبعة لتطوير نظام العمل وزيادة الالتزام بالسلوك الأخلاقي.

ثالثاً: التوصيات:

١. ضرورة الاهتمام بالدور الايجابي لتطبيق إدارة المعرفة على الممارسات الأخلاقية لما لها من أثر ايجابي على الممارسات الأخلاقية.
٢. ضرورة أن تقوم الشركات بتوفير كافة التقنيات التكنولوجية اللازمة للموارد البشرية في جميع المستويات الإدارية حيث أشارت الدراسة أنه إدارة الشركات لا تقوم بجلب البرامج والأنظمة التكنولوجية الحديثة التي تساعد في خلق معارف جديدة.
٣. الاهتمام بأن يوجد لدى الشركة أنظمة المعلومات الإدارية المتقدمة اللازمة لتنظيم العمل لديها كنظم دعم القرار والإدارة الإلكترونية وكذلك ضرورة أن تهتم الشركات بتحديث البرامج والنظم المتوفرة لديها بصورة دورية بحيث يوجد نظام واضح لتطوير تلك البرامج والنظم.
٤. أن تهتم إدارة الشركات بتوفير المناخ الداعم للمعرفة بين العاملين من خلال أسلوب فريق العمل وضرورة أن توجد جهات محددة مسؤولة عن إدارة المعرفة والإبداع والابتكار لدى العاملين، والعمل على تقوم الشركات بتعزيز وتطوير المعارف لدى العاملين بالشكل الذي يمكن أن يؤدي إلى زيادة درجة الإبتكار والإبداع لديهم.
٥. ضرورة أن تشجع إدارة الشركات بالشكل المناسب العاملين على تطبيق عمليات إدارة المعرفة بالشكل الذي يمكن أن يساهم في زيادة كفاءة استخدام المعرفة وتطبيقها على أرض الواقع، وأن تدعم الشركات دمج عمليات المعرفة في كافة الأنشطة التي يتم القيام بها للاستفادة منها في كافة الإدارات والمجالات الإنتاجية مما يؤدي إلى نمو معدلات الإنتاجية النوعية للأدوية.
٦. ضرورة العمل من قبل إدارات الشركات على القيام بوضع الأخلاق الحسنة في العمل ضمن أهم السلوكيات المتبعة لتطوير نظام العمل وزيادة الالتزام بالسلوك الأخلاقي.

المراجع:

- (1) Annette Mills, Trevor Smith, "Knowledge management and organizational performance: a decomposed view", **Journal of Knowledge Management**, Vol. 15, No. 1, 2014, pp. 156-171.
- (2) S. Siadat, A. Matinrafa, F. Moghadasi, A. Saeednia, "Effective Factors on Successful Implementation of Knowledge Management a Case Study", Sciences and researches Unit, Azad University, **Management and Administrative Sciences Review**, Vol. 4, No. 1, 2015, pp. 166-181.
- (3) Hsiu Ting, "Ethical practices Lead to Service Excellence", **Business Management Journal**, Vol. 5, No. 2, 2016, pp. 196-213.
- (4) Lawrence Brown, Marcus Caylor, " Ethical practices and Performance evaluation Practices", **Journal of Accounting and Public Policy**, Vol. 25, No. 4, 2017, pp. 409-434.
- (5) Elizabeth McClean Christopher J. Collins, "An examination of the relationship between Ethical practices and organizational outcomes", **Human Resource Management Journal**, Vol. 1, No. 3, 2018, pp. 29-43.
- (6) Fábio Lotti Oliva, Masaaki Kotabe, "Barriers, practices, methods and knowledge management tools in startups", **Journal of Knowledge Management**, Vol. 37, No. 2, 2019.
- (7) P. Rastogi, "Knowledge Management and Intellectual Capital – The New Virtuous reality of Competitiveness" , **Human System Management** , Vol. 1, No. 9, 2010.

(^٨) سيد محمد جاد الرب، إدارة الإبداع والتميز التنافسي، القاهرة، دار النهضة العربية، ٢٠١٣، ص ٣٨٩.

- (9) Juan Roman-Velazquez, "An Empirical Study of Knowledge Management in the Government and Nonprofit Sectors: Organizational Culture

Composition and its Relationship with Knowledge Management Success and the Approach for Knowledge Flow", Doctor thesis, The George Washington University, 2014.

(10) James Cortada, John Woods, "**Knowledge Management**", Boston, Butterworth-Heinmann, 2017, p.71

(11) صلاح الدين الكبيسي، إدارة المعرفة، القاهرة، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، ٢٠٠٥، ص ٨٣.

(12) نجم عبود نجم، إدارة المعرفة: المفاهيم والاستراتيجيات والعمليات، عمان، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، ٢٠٠٥، ص. ٢٩.

(13) Genesh Bhatt, "Knowledge Management in Organization Examining the Interaction between Technologies, Techniques & people", **Journal of Knowledge Management**, Vol. 5, No. 1, 2011, pp. 72.

¹⁴ حسن عبد السلام على عمران، "الممارسات الأخلاقية للقيادة الإدارية وأثرها على عملية اتخاذ القرارات"، رسالة دكتوراه غير منشورة، جامعة قناة السويس، الاسماعيلية، ٢٠١٤، ص ٥١.

¹⁵ سيد محمد جاد الرب، الإتجاهات الحديثة في إدارة المخاطر، القاهرة، دار الفجر، ٢٠١٥، ص ٥٩٣.

¹⁶ جيرالد جرينبرج، روبرت وبارون، إدارة السلوك في المنظمات، ترجمة: محمد رفاعي، إسماعيل بسيوني، القاهرة، دار المريخ، ٢٠٠٤، ص ٦٢٧.

¹⁷ - Daulatram B. Lund, "Organizational Culture and Job Satisfaction", **Journal of Business & Industrial Marketing**, Vol. 18, No. 3, 2003, pp. 219.

¹⁸ صالح ظافر صالح الزهراتي، "واقع الممارسة والأهمية لإسلوب إدارة الفريق لمدير المدرسة من وجهة نظر مديري ومعلمي المدارس الثانوية بمحافظة جدة"، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة أم القرى، الرياض، ٢٠١٠، ص ١١.

- ¹⁹ Osibanjo Adewalem, Adeniji Anthonia, "Impact of Organizational Culture on Human Resource Practices" Journal of Competitiveness, Vol. 5, No. 4, 2013, p.115.

²⁰ عبد الله سعدون الشمري، "خيانة الأمانة في التاريخ الإسلامي، دراسة تاريخية قانونية"، رسالة دكتوراه غير منشورة، جامعة عين شمس، ٢٠١٠، ص ١٧.

²¹ المرجع السابق.

- ²² Toxic Versus, "Cooperate behavior: the role of organizational culture and leadership in creating community contracted organization", International Journal of leadership studies, Vol. 7, No. 1, 2012, p 30.

- ²³ Osman Ferda, Münevver Yalcinkaya, Miray Dogan, Nermin Karakoc, "The Organizational Culture At The University", International Journal of Educational Researchers, Vol. 2, No. 1, 2011, p. 5.

⁽³⁾ سيد محمد جاد الرب، الأخلاقيات التنظيمية والمسؤولية الاجتماعية في منظمات الأعمال العصرية، القاهرة، دار النهضة العربية، ٢٠١٣، ص ٣٤.