



أثر تطبيق الآيزو 2000 : 9001 على الإبداع المؤسسي لدى شركات الأدوية
الأردنية الحاصلة على شهادة الآيزو

**The Impact of Applying ISO 9001: 2000 on the
Institutional Innovation of Jordanian Pharmaceutical
Companies Who Obtained the ISO Certificate**

إعداد

رشا خلف سليم الفالح

بإشراف

د. محمد شحادة أبو يمن

هذه الدراسة مقدمة استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في إدارة
الأعمال

قسم إدارة الأعمال

كلية الأعمال

جامعة الإسرائف

(2018)



أثر تطبيق الآيزو 2000 : 9001 على الإبداع المؤسسي لدى شركات الأدوية
الأردنية الحاصلة على شهادة الآيزو

إعداد

رشا خلف سليم الفالح

بإشراف

د. محمد شحادة أبو يمن

هذه الدراسة مقدمة استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في إدارة
الأعمال

قسم إدارة الأعمال

كلية الأعمال

جامعة الإسرائ

(2018)



**The Impact of Applying ISO 9001: 2000 on the
Institutional Innovation of Jordanian Pharmaceutical
Companies Who Obtained the ISO Certificate**

Prepared By Student

Rasha Khalaf Saleem Alfaleh

Supervisor

Dr. Mohamed Shehadeh Abu Yaman

**This Thesis was Submitted in Partial Fulfillment for the
Master's Degree of Business Administrative at the Isra
University".**

(2018)

التفويض

أنا الموقع ادناه رشا خلف سليم الفالح أفوض جامعة الإسراء بتزويد المكتبات
والمؤسسات والأشخاص بنسخة من رسالتي عند طلبهم وذلك حسب التعليمات
النافذة في الجامعة.

التوقيع:

التاريخ:

Authorization Form

I Rasha Khalaf Saleem Alfalih Authorize the Isra University to Supply
Copies of my Thesis to Libraries or Establishments or Individuals on
Request According to the University of Isra Valid Instructions.

Signature:

Date:

قرار لجنة المناقشة

أثر تطبيق الآيزو 2000 : 9001 على الإبداع المؤسسي لدى
شركات الأدوية الأردنية الحاصلة على شهادة الآيزو

إعداد

رشا خلف سليم الفالح

إشراف

د. محمد شحادة أبو يمن

نوقشت هذه الرسالة وأجيزت بتاريخ (21 / 3 / 2018)

أعضاء لجنة المناقشة:

التوقيع	الجامعة	
.....	جامعة الإسراء	د. محمد شحادة أبو يمن (رئيساً)
.....	جامعة الإسراء	أ. د. نعمة عباس خفاجي (عضواً)
.....	جامعة عمان الأهلية	د. أحمد يوسف عريقات (عضواً)

الإهداء

إلهي لا يطيب الليل إلا بشكرك ولا يطيب النهار إلا بطاعتك .. ولا تطيب اللحظات إلا بذكرك ..
ولا تطيب الآخرة إلا بعفوك .. ولا تطيب الجنة إلا برويتك

"الله جل جلاله"

إلى من بلغ الرسالة وأدى الأمانة .. ونصح الأمة .. إلى نبي الرحمة ونور العالمين

سيدنا محمد "صلى الله عليه وسلم"

إلى من كلله الله بالهبة والوقار .. إلى من علمني العطاء بدون انتظار .. إلى من أحمل أسمه
بكل افتخار .. إلى من ستبقى كلماته نجوما أهتدي بها اليوم وفي الغد وإلى الأبد

"والدي العزيز"

إلى ملاكي في الحياة .. إلى معنى الحب وإلى معنى الحنان و التفاني .. إلى بسمة الحياة وسر
الوجود .. إلى من كان دعائها سر نجاحي وحنانها بلسم جراحي إلى أعلى الحبايب

"أمي الحبيبة"

إلى من رافقتني منذ أن حملنا حقائب صغيرة ومعك سرت الدرب خطوة بخطوة وما تزال
ترافقتني حتى الآن .. إلى شمعة متقدة تنير ظلمة حياتي ..

"أختي"

إلى أخي ورفيق دربي في هذه الحياة، معك أكون أنا وبدونك أكون مثل أي شيء، إلى من أرى
التفاؤل بعينه والسعادة في ضحكته .. إلى من تطلعت لنجاحي بنظرات الأمل .. في نهاية
مشواري أريد أن أشكرك على مواقفك النبيلة

"أخي"

إلى الإخوة والأخوات، إلى من تحلو بالإخاء وتميزوا بالوفاء والعطاء إلى ينابيع الصدق
الصافي إلى من معهم سعدت، وبرفقتهم في دروب الحياة الطوة والحزينة سرت إلى من كانوا
معي على طريق النجاح والخير إلى من عرفت كيف أجدهم وعلموني أن لا أضيعهم أصدقائي.

الشكر والتقدير

بعد رحلة بحث وجهد و اجتهاد تكللت بإنجاز هذا البحث، أحمد الله عز وجل على نعمه التي منّ بها عليّ فهو العليّ القدير، كما لا يسعني إلا أن أخص بأسمى عبارات الشكر والتقدير الأستاذ الدكتور محمد شحاده أبو ايمن لما قدمه من جهد ونصح ومعرفة طيلة انجاز هذه الرسالة.

كما أتقدم بالشكر الجزيل لكل من أسهم في تقديم يد العون لإنجاز هذه الرسالة.

وأثقدم بجزيل الشكر إلى الذين كانوا عوناً لي طيلة فترة دراستي والذين كانوا نورا يضيء الظلمة التي كانت تقف في طريق مشوار العلم. وإلى من زرعوا التفاؤل في دربي وقدموا لي المساعدات والتسهيلات والمعلومات

فلهم مني كل الشكر.

الباحثة

قائمة المحتويات

الصفحة	الموضوع
ب	قرار لجنة المناقشة
ج	الإهداء
د	الشكر والتقدير
هـ	قائمة المحتويات
ح	قائمة الجداول
ي	قائمة الأشكال
ك	قائمة الملاحق
ل	ملخص الدراسة باللغة العربية
الفصل الأول: الإطار العام للدراسة	
2	1-1 المقدمة
4	2-1 مشكلة الدراسة وأسئلتها
6	3-1 أهمية الدراسة
6	4-1 أهداف الدراسة
8	5-1 أنموذج الدراسة
8	6-1 فرضيات الدراسة
10	7-1 التعريفات المفاهيمية والإجرائية
11	8-1 الدراسات السابقة

11	1-8-1 الدراسات باللغة العربية
16	2-8-1 الدراسات باللغة الإنجليزية
19	3-8-1 ما يميز الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة
الفصل الثاني: الإطار النظري للدراسة	
22	1-2 الجودة
22	1-1-2 تمهيد
22	2-1-2 مفهوم الجودة
25	3-1-2 تطور مفهوم الجودة
29	4-1-2 الجهات الدولية المانحة لجوائز وشهادات الجودة
34	2-2 المنظمة لعالمية للمقاييس ISO
35	1-2-2 مفهوم الأيزو ISO
35	2-2-2 هدف الأيزو ISO
36	3-2-2 المواصفة العالمية الأيزو 9000 (ISO 9000)
38	4-2-2 المواصفة العالمية 2000 : ISO 9000
40	5-2-2 المواصفة العالمية 2000 : ISO 9001
40	6-2-2 أهمية تطبيق المواصفة العالمية 2000 : ISO 9001
41	7-2-2 مكونات المواصفة العالمية 2000 : ISO 9001
43	8-2-2 متطلبات نظام إدارة الجودة 2000 : ISO 9001
46	3-2 الإبداع المؤسسي

46	1-3-2 تمهيد
47	2-3-2 مفهوم الإبداع وعلاقته بالإبتكار
48	3-3-2 مفهوم الإبداع المؤسسي
49	4-3-2 نظريات الإبداع المؤسسي
52	5-3-2 أهمية الإبداع المؤسسي
53	6-3-2 عناصر الإبداع المؤسسي
55	7-3-2 أنواع الإبداع المؤسسي
57	4-2 الصناعة الدوائية والطبية في الأردن
58	1-4-2 القطاعات الفرعية لقطاع الصناعات العلاجية واللوازم الطبية
59	2-4-2 التحديات التي تواجه قطاع الصناعات الدوائية والمستلزمات الطبية ومتطلبات مواجهتها
الفصل الثالث: المنهجية (الطريقة والإجراءات)	
61	1-3 منهجية الدراسة
61	2-3 مجتمع الدراسة
62	3-3 عينة الدراسة
62	4-3 وحدة المعاينة
62	5-3 أسلوب جمع البيانات
63	6-3 أداة الدراسة
63	7-3 إختبار صدق وثبات أداة الدراسة

63	1-7-3 الصدق الظاهري
64	2-7-3 اختبار ثبات أداة الدراسة
65	8-3 المعالجات الإحصائية
الفصل الرابع: تحليل البيانات واختبار الفرضيات	
67	1-4 تمهيد
67	2-4 وصف خصائص عينة الدراسة
69	3-4 تحليل فقرات الدراسة
69	1-3-4 تحليل فقرات المتغير المستقل: تطبيق الأيزو 9001: 2000
75	2-3-4 تحليل فقرات المتغير التابع: الإبداع المؤسسي
77	4-4 اختبار الارتباط الخطي المتعدد
78	5-4 اختبار فرضيات الدراسة
الفصل الخامس: النتائج والتوصيات	
91	1-5 النتائج
93	2-5 التوصيات
95	المراجع
95	أولاً: المراجع باللغة العربية
99	ثانياً: المراجع باللغة الإنجليزية
101	ثالثاً: المواقع الإلكترونية
102	الملاحق
109	الملخص باللغة الانجليزية

قائمة الجداول

الرقم	العنوان	الصفحة
1	خصائص شركات الأدوية المبحوثة والحاصلة على شهادة الأيزو 2000 : 9001 في المملكة الأردنية الهاشمية	61
2	خصائص شركات الأدوية عينة الدراسة	62
3	قيم معامل الاتساق الداخلي لفقرات اداة الدراسة	64
4	توزيع أفراد العينة حسب متغير العمر	67
5	توزيع أفراد العينة حسب متغير المؤهل العلمي	67
6	توزيع أفراد العينة حسب متغير الخبرة	68
7	توزيع أفراد العينة حسب متغير المركز الوظيفي	68
8	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والأهمية النسبية لفقرات معيار القيادة (التزام الإدارة العليا)	69
9	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والأهمية النسبية لفقرات معيار التخطيط الاستراتيجي	70
10	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والأهمية النسبية لفقرات معيار إدارة العمليات	71
11	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والأهمية النسبية لفقرات معيار كفاءة الموارد البشرية	72
12	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والأهمية النسبية لفقرات معيار الدعم والتشغيل	73

74	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والأهمية النسبية لأبعاد تطبيق الأيزو 2000 : 9001	13
75	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والأهمية النسبية لفقرات الإبداع الإداري	14
76	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والأهمية النسبية لفقرات الابداع التكنولوجي	15
76	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والأهمية النسبية لابعاد الابداع المؤسسي	16
77	مصفوفة الارتباط للمتغيرات المستقلة	17
78	نتائج اختبار الارتباط المتعدد بين المتغيرات المستقلة	18
79	نتائج اختبار أثر تطبيق الأيزو 2000 : 9001 على الإبداع المؤسسي	19
80	نتائج اختبار أثر تطبيق (معيار القيادة (التزام الإدارة العليا) على الابداع الإداري	20
81	نتائج اختبار أثر تطبيق (معيار التخطيط الاستراتيجي) على الابداع الإداري	21
82	نتائج اختبار أثر تطبيق (معيار إدارة العمليات) على الابداع الإداري	22
83	نتائج اختبار أثر تطبيق (معيار كفاءة الموارد البشرية) على الابداع الإداري	23
84	نتائج اختبار أثر تطبيق (معيار الدعم والتشغيل) على الابداع الإداري	24
85	نتائج اختبار أثر تطبيق (معيار القيادة (التزام الإدارة العليا)) على الابداع التكنولوجي	25
86	نتائج اختبار أثر تطبيق (معيار التخطيط الاستراتيجي) على الابداع التكنولوجي	26

27	نتائج اختبار أثر تطبيق (معيار إدارة العمليات) على الابداع التكنولوجي	87
28	نتائج اختبار أثر تطبيق (معيار كفاءة الموارد البشرية) على الابداع التكنولوجي	88
29	نتائج اختبار أثر تطبيق (معيار الدعم والتشغيل) على الابداع التكنولوجي	89

قائمة الأشكال

الصفحة	العنوان	الرقم
8	أنموذج الدراسة	1

قائمة الملاحق

الصفحة	العنوان	الرقم
102	أسماء المحكمون	1
103	أداة الدراسة (الإستبانة)	2

المخلص

أثر تطبيق الآيزو 2000 : 9001 على الإبداع المؤسسي لدى شركات الأدوية
الأردنية الحاصلة على شهادة الآيزو

إعداد

رشا خلف سليم الفالح

إشراف

أ. د. محمد شحادة أبو يمن

تاريخ المناقشة (21 / 3 / 2018)

هدفت الدراسة إلى البحث في أثر تطبيق نظام إدارة الجودة 2000 : ISO 9001 على الإبداع المؤسسي لدى شركات الأدوية الأردنية الحاصلة على شهادة الآيزو. ولتحقيق هدف الدراسة تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي، وتم إعداد إستبانه وتوزيعها على أفراد عينة الدراسة المكونة من مدراء الوحدات ونوابهم ومساعدتهم ورؤساء الأقسام في كل دائرة من دوائر شركات الأدوية الأردنية الثلاث الحاصلة على الآيزو (شركة الشركة العربية لصناعة الأدوية، شركة أدوية الحكمة، وشركة دار الدواء للتنمية والاستثمار) والبالغ عددهم (78) فرداً. ولغرض تحليل بيانات الدراسة وإختبار فرضياتها تم استخدام برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية SPSS. وتوصلت الدراسة إلى عدد من النتائج أهمها وجود أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) لتطبيق الآيزو 9001 : 2000 على الإبداع المؤسسي لدى شركات الأدوية الحاصلة على شهادة الآيزو، حيث ظهر الأثر لكل من القيادة (التزام الإدارة العليا)، والتخطيط الاستراتيجي، وإدارة العمليات، وكفاءة الموارد البشرية، والدعم والتشغيل على الإبداع المؤسسي والتكنولوجي لدى شركات الأدوية الحاصلة على شهادة الآيزو. وأوصت الدراسة بضرورة تحفيز العناصر البشرية العاملة في المشاركة على المشاركة في البرامج والورش التدريبية بهدف الإرتقاء بمستوى أداء نظام الدعم والتشغيل وزيادة فاعليته، والأخذ بعين الإعتبار الأفكار والمقترحات الإبداعية التي يقدمها موظفو