

**أثر عمليات إدارة المعرفة على جودة صنع القرار
"دراسة ميدانية على شركات صناعة الأدوية الأردنية"**

**أعدت من قبل
فارس شهاب حمد**

**اشرف عليها
الدكتور مراد سليم عطيانى**

**قدمت هذه الرسالة
الى كلية الاعمال كجزء من متطلبات الحصول على درجة الماجستير في
إدارة الأعمال**

يناير 2019

﴿يَرْفَعِ اللَّهُ الَّذِينَ آمَنُوا مِنْكُمْ وَالَّذِينَ

أُوتُوا الْعِلْمَ دَرَجَاتٍ﴾

صدق الله العظيم

المجادلة (11)

جامعة الإسراء

التفويض

أنا فارس شهاب السامرائي أفوض جامعة الإسراء بتزويد نسخ من رسالتي للمكتبات أو الشركات
أو الوثائق أو الأشخاص المعنية بالأبحاث والدراسات العلمية عند طلبها

التوقيع: 

التاريخ: 2019 /12 /8

قرار لجنة المناقشة

نوقشت هذه الرسالة وعنوانها: "أثر عمليات إدارة المعرفة على جودة صنع القرار 'دراسة ميدانية على شركات صناعة الألبومين الأردنية' وقد أجازت بتاريخ 2019 / 12 / 8

أعضاء لجنة المناقشة

التوقيع		الاسم
	مشرفاً / رئيساً	الدكتور / مراد سليم عطياتي
	مناقشاً داخلياً	الدكتورة ربي أسامة الحاوي
	مناقشاً خارجياً	الدكتور مؤيد عبد الرزاق الفواعير

إقرار السلامة اللغوية

لقد قمت بمراجعة رسالة الطالب فارس شهاب السامرائي بعنوان: " أثر عمليات إدارة المعرفة على جودة صنع القرار "دراسة تطبيقية على شركات صناعة الأدوية الأردنية"، أصبحت سليمة من الناحية اللغوية

الاسم: عبد الرحيم محمد عبد الغني

:

التاريخ: 2019 / 12 /10

الشكر والتقدير

بعد حمدي لله تعالى على إنهاء رسالتي هذه أتقدم بخالص شكر وعظيم امتناني للأستاذ الفاضل الدكتور مراد سليم عطيانى لأشرفه على رسالتي وما قدمه لي من علم سديد ونصائح قيمة نافعة لأثراء رسالتي وعلى ما بذله من جهد دؤوب من بداية رحلة البحث وحتى إتمام رسالتي هذه وان كتابة العبارات مهما علت فإنها لا تفي بكلمات الشكر والتقدير وتبقى عاجزة عن إيفائه حقه فجزاه الله عنا خير الجزاء وجعل ذلك في موازين حسناته.

كما يسرني أن أتقدم بجزيل الشكر والتقدير لأعضاء هيئة التدريس في جامعة الإسراء واطمئن بالذكر عميد الكلية الاعمال وأعضاء الهيئة التدريسية والإداريين فيها.

وأخيرا أقدم شكري وتقديري للأساتذة الكرام أعضاء لجنة المناقشة الموقرة على تفضلهم مناقشة رسالتي هذه، فلهم مني جميعاً كل شكر وتقدير على ما أبدوه من نصائح اثرت هذه الرسالة.

الباحث: فارس شهاب السامرائي

الإهداء

إلى والدي العزيز

إلى روح أمي عليها رحمة الله

إلى رفيقة دربي زوجتي

إلى اولادي فلذات كبدي: زهراء، ماجدة، عبد الرحمن، اسراء، سالي.

إلى اخواني سندي بعد الله

إلى كل من شجعني على مواصلة رحلة العلم

إلى كل من شجعني وساعدني على إتمام هذا العمل

الباحث: فارس شهاب

السامرائي

قائمة المحتويات

الصفحة	الموضوع	الرقم
ب	الآية	--
ج	التفويض	--
د	قرار لجنة المناقشة	--
هـ	إقرار السلامة اللغوية	--
و	شكر وتقدير	--
ز	الإهداء	--
ح	قائمة المحتويات	--
ي	قائمة الجداول	--
ل	قائمة الاشكال	--
ل	قائمة الملاحق	--
م	الملخص باللغة العربية	--
1	الفصل الأول: الإطار العام للدراسة	1
1	المقدمة	(1 . 1):
2	مشكلة الدراسة	(2 . 1):
3	أهمية الدراسة	(3 . 1):
4	أهداف الدراسة	(4 . 1):
4	فرضيات الدراسة	(5 . 1):
5	أنموذج الدراسة	(6 . 1):
6	التعريفات الإجرائية	(7 . 1):
8	حدود الدراسة	(8 . 1):
9	الفصل الثاني: الإطار النظري الدراسات السابقة	2
9	عمليات إدارة المعرفة	1-2
27	جودة صنع القرار	2-2
43	الدراسات السابقة	3-2
55	ما يميز هذه الدراسة عن الدراسات السابقة	4-2
56	الفصل الثالث : منهجية الدراسة	3
56	مقدمة	(1 . 3):

الصفحة	الموضوع	الرقم
56	منهج الدراسة	(2 . 3):
56	مجتمع وعينة ووحدة التحليل في الدراسة	(3 . 3):
57	أداة الدراسة	(4 . 3):
58	صدق أداة الدراسة وثباتها	(5 . 3):
69	التحقق من ملاءمة البيانات للتحليل الإحصائي	(6 . 3):
70	المعالجة الإحصائية المستخدمة	(7 . 3):
71	التحليل الديمغرافي لخصائص لوحدة التحليل في الدراسة	(8 . 3):
73	الفصل الرابع: تحليل البيانات واختبار الفرضيات	4
73	مقدمة	(1 . 4):
73	التحليل الاحصائي الوصفي لمتغيرات الدراسة وابعادها	(2 . 4):
82	اختبار استقلالية المتغيرات المستقلة (Multicollinearity)	(3 . 4):
83	اختبار فرضيات الدراسة	(4 . 4):
94	الفصل الخامس: النتائج والتوصيات	5
94	مناقشة نتائج الدراسة	(1- 5):
98	النتائج المتعلقة باختبار فرضيات الدراسة	(2- 5):
100	التوصيات	(3- 5):
100	الدراسات المستقبلية	(4- 5):
101	قائمة المراجع	
101	أولاً: المراجع باللغة العربية	----
103	ثانياً: المراجع باللغة الانجليزية	----
110	قائمة الملاحق	----
118	الملخص باللغة الانجليزية	----

قائمة الجداول

الصفحة	الموضوع	الرقم
57	مجتمع الدراسة من شركات الادوية الاردنية	1 - 3
58	ابعاد المتغير المستقل (عمليات إدارة المعرفة) وتوزيع فقراته	2 - 3
58	ابعاد المتغير التابع (جودة صنع القرار) وتوزيع فقراته	3 - 3
58	مقياس إدارة الدراسة (الاستبانة)	4 - 3
60	تحليل العوامل لاكتساب المعرفة Principal Component Factor	5 - 3
61	تحليل العوامل تنظيم المعرفة وتقييمها Principal Component Factor	6 - 3
62	تحليل العوامل نقل المعرفة واستخدامها Principal Component Factor	7 - 3
63	تحليل العوامل تخزين المعرفة Principal Component Factor	8 - 3
64	تحليل العوامل لتحديد المشكلة Principal Component Factor	9 - 3
65	تحليل العوامل تطوير وتقييم البدائل Principal Component Factor	10-3
66	تحليل العوامل لاختيار البديل الانسب Principal Component Factor	11-3
67	تحليل العوامل للمتابعة والتقييم Principal Component Factor	12-3
67	تحليل العوامل لعمليات إدارة المعرفة Principal Component Factor	13-3
68	تحليل العوامل لأبعاد جودة صنع القرار Principal Component Factor	14-3
68	اختبار الثبات (معامل كرونباخ الفا) لأداة الدراسة	15-3
69	التوزيع الطبيعي لمتغيرات الدراسة اختبار Kolmogorov – Smirnov(K-S)	16-3
70	مستوى الأهمية للمتوسطات الحسابية لمتغيرات الدراسة وفقراتها	17-3
71	خصائص وحدة التحليل حسب النوع الاجتماعي	18-3
71	خصائص وحدة التحليل حسب المؤهل العلمي	19-3
72	خصائص وحدة التحليل حسب الفئة العمرية	20-3
72	خصائص وحدة التحليل حسب سنوات الخبرة	21-3
73	الأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية لمستوى عمليات ادارة المعرفة في شركات الادوية الاردنية	1 - 4
74	الأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات اكتساب المعرفة في شركات الادوية الاردنية	2 - 4
75	الأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية لتنظيم المعرفة وتقييمها في شركات الادوية الاردنية	3 - 4
76	الأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية لنقل المعرفة واستخدامها في شركات الادوية الاردنية	4 - 4
77	الأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات تخزين المعرفة في شركات الادوية الاردنية	5 - 4
78	الأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية لجودة صنع القرار في شركات الادوية الأردنية	6 - 5
79	الأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية لبعث تحديد المشكلة في شركات الادوية الاردنية	7 - 5
80	الأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية لتطوير وتقييم البدائل في شركات الادوية الاردنية	8 - 5
81	الأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية لبعث اختيار البديل الأنسب في شركات الادوية الاردنية	9 - 5
82	الأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية لبعث المتابعة والتقييم في شركات الادوية الاردنية	10 - 5

82	اختبارُ معاملِ تضخمِ التباينِ والتباينِ المسموحِ والالتواءِ لأبعادِ المتغيرِ المستقلِ	11 - 5
84	نتائج اختبار تحليل التباين والانحدار المتعدد لأثر عمليات إدارة المعرفة في تحقيق جودة صنع القرار في شركات صناعة الادوية الأردنية	12 - 5
86	نتائج اختبار تحليل التباين والانحدار المتعدد لأثر عمليات إدارة المعرفة في تحديد المشكلة في شركات صناعة الادوية الأردنية	13 - 5
88	نتائج اختبار تحليل التباين والانحدار المتعدد لأثر عمليات إدارة المعرفة في تطوير وتقييم البدائل في شركات صناعة الادوية الأردنية	14 - 5
90	نتائج اختبار تحليل التباين والانحدار المتعدد لأثر عمليات إدارة المعرفة في اختيار البديل المناسب في شركات صناعة الادوية الأردنية	15 - 5
92	نتائج اختبار تحليل التباين والانحدار المتعدد لأثر عمليات إدارة المعرفة في المتابعة والتقييم في شركات صناعة الادوية الأردنية	16 - 5

قائمة الأشكال

الصفحة	الموضوع	رقم الشكل
6	انموذج الدراسة	1-1
26	أنواع المعرفة التنظيمية	1-2
35	الخصائص التنظيمية وعلاقتها بعمليات ادارة المعرفة	2-2
36	خصائص القرارات الإدارية	3-2
37	خصائص القرارات المبرمجة وغير المبرمجة	4-2
75	أثر عمليات إدارة المعرفة في جودة صنع القرار في شركات صناعة الادوية الأردنية	1-4
77	أثر عمليات إدارة المعرفة في تحديد المشكلة في شركات صناعة الادوية الأردنية	2-4
79	أثر عمليات إدارة المعرفة في تطوير وتقييم البدائل في شركات صناعة الادوية الأردنية	3-4
81	أثر عمليات إدارة المعرفة في اختيار البديل المناسب في شركات صناعة الادوية الأردنية	4-4
	أثر عمليات إدارة المعرفة في المتابعة والتقييم في شركات صناعة الادوية الأردنية	5-4

قائمة الملاحق

الصفحة	الموضوع	رقم
110	أسماء محكمي الاستبانة	1
111	الاستبانة	2
117	كتب تسهيل المهمة	3

أثر عمليات إدارة المعرفة على جودة صنع القرار
"دراسة تطبيقية على شركات صناعة الأدوية الأردنية"

اعداد

فارس شهاب السامرائي

اشراف

الدكتور مراد سليم عطيان

الملخص باللغة العربية

هدفت هذه الدراسة إلى قياس أثر عمليات إدارة المعرفة المتمثلة في (اكتساب المعرفة وتطويرها، تنظيم المعرفة وتقييمها، نقل المعرفة واستخدامها، تخزين المعرفة) في جودة صنع القرار بأبعاده (تحديد المشكلة، وتطوير وتقييم البدائل، واختبار البديل الأنسب، والمتابعة والتقييم) في شركات صناعة الأدوية الأردنية. حيث تكوّن مجتمع الدراسة من جميع شركات صناعة الأدوية الأردنية، وجرى سحب عينة عشوائية بسيطة من مجتمع الدراسة تكونت من (160) من المديرين العاملين في شركات صناعة الأدوية الأردنية، ولتحقيق اهداف الدراسة وغاياتها قام الباحث بتطوير استبانة خاصة كأداة لجمع البيانات تكونت من (51) فقرة. واستخدمت العديد من الأساليب الإحصائية منها: المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية، واختبار (t) لعينة مستقلة، وتحليل الانحدار البسيط والمتعدد. وبعد إجراء عمليات التحليل الإحصائي لبيانات الدراسة فقد توصلت الدراسة إلى النتائج التي كان من بين أبرزها وجود تأثير ذو دلالة إحصائية لعمليات إدارة المعرفة (اكتساب المعرفة وتطويرها، وتنظيم المعرفة وتقييمها، ونقل المعرفة واستخدامها، وتخزين المعرفة) في جودة صنع القرار في شركات صناعة الأدوية الأردنية، وكذلك وجود اثر دال احصائيا لعمليات إدارة المعرفة بجميع ابعادها في تحديد المشكلة، ووجود تأثير ذو دلالة إحصائية لعمليات إدارة المعرفة في تطوير وتقييم البدائل، ووجود تأثير ذو دلالة إحصائية لعمليات إدارة المعرفة في اختيار البديل الأنسب، ووجود تأثير ذو دلالة إحصائية لعمليات إدارة المعرفة في تطوير وتقييم البدائل، ووجود تأثير ذو دلالة إحصائية لعمليات إدارة المعرفة في المتابعة والتقييم للقرار في شركات صناعة الأدوية الأردنية.

الكلمات المفتاحية: عمليات إدارة المعرفة، جودة صنع القرار، شركات صناعة الأدوية الأردنية.