

معوقات تطبيق إدارة المعرفة: دراسة حالة على الشركة السعودية للصناعات الدوائية والمستلزمات الطبية "سبيماكو"

إعداد الطالبة: دلال إبراهيم الربدي
إشراف: أ.د منى داخل السريحي

المستخلص

هدفت الدراسة إلى تحديد معوقات تطبيق إدارة المعرفة في الشركة السعودية للصناعات الدوائية والمستلزمات الطبية "سبيماكو"، من خلال دراسة وتحليل المعوقات (الثقافية والتنظيمية والتقنية) لتطبيق إدارة المعرفة في الشركة السعودية للصناعات الدوائية والمستلزمات الطبية "سبيماكو" والوصول إلى آليات مقترحة وطرق لمواجهة هذه المعوقات في الشركة الدوائية "سبيماكو"، اتبعت الدراسة منهج دراسة الحالة الذي يصنف من ضمن مناهج البحث الوصفي، واستخدم لدراسة الحالة منهج مختلط من المنهج المسحي والنوعي حيث استخدمت أدوات الاستبانة والمقابلة، وتكون مجتمع الدراسة الكامل من (١٢٢٣) من العاملين بالشركة ومديري الإدارات بالشركة بالقطاعات والإدارات، تم اختيار (٣٢٠) كعينة للدراسة حيث تم اختيارها بالطريقة العشوائية البسيطة، وتم توزيع الاستبانة عليهم فكانت الاستبانات الراجعة (٣٠٤) وتكونت الاستبانة من (٤٨) فقرة توزعت على أربعة محاور، أما المقابلة فقد اشتملت على متغيرات أولية وشخصية ووظيفية وأسئلة مفتوحة بلغ عددها (١١) سؤالاً تقيس واقع تطبيق إدارة المعرفة بالشركة والمقترحات والحلول المتعلقة بالمعوقات والتحديات تتعلق بالثقافة التنظيمية والهيكل التنظيمي والتكنولوجيا والتقنية في الشركة، فكانت أبرز النتائج أن درجة تقدير الموافقة على تطبيق إدارة المعرفة بالشركة السعودية للصناعات الدوائية " كانت بدرجة "متوسطة" بمتوسط حسابي بلغ (٣,٠٠)، وتبين من نتائج تحليل المقابلة أن أبرز مصادر المعلومات المعتمدة للحصول على المعلومات والمعارف في الشركة : قاعدة بيانات هيئة الإحصاء الطبية الدولية، وقواعد البيانات الدوائية الدولية وعقود الشراكات الاستراتيجية الدوائية، حقوق الملكية الفكرية، ونظام SAP وهو قاعدة بيانات الشركة (المبيعات الدوائية، الخصومات النقدية، الأدوية المجانية أنواع العملاء)، كما تبين أن درجة تقدير الموافقة على الفقرات التي تقيس واقع الثقافة التنظيمية بالشركة بدرجة توافر " منخفضة" بمتوسط حسابي بلغ (٢,٤٩) وأبرز المعوقات تحفيز الموظفين على المشاركة المعرفية بتقديم أية معارف وأفكار لديهم قد تؤدي للتحسين في أعمال الشركة، ومن خلال نتائج تحليل المقابلة تبين أن ما نسبته (٦٤٪) من أفراد عينة المقابلة يرون أن مستوى المعرفة والوعي بالثقافة التنظيمية جيدة ومتوافرة، وتبين أن درجة تقدير الموافقة الكلية على الفقرات التي تكشف عن المعوقات التنظيمية ذات الصلة بالهيكل التنظيمي كانت بدرجة " منخفضة " بمتوسط حسابي بلغ (٢,٥٦)، ومن خلال نتائج تحليل المقابلة تبين ما نسبته (٦٠٪) من الأفراد المشاركين بالمقابلة يقللون من حجم المعوقات التنظيمية ذات الصلة بالهيكل التنظيمي، وتبين أن درجة توافر المؤشرات التقنية الداعمة لتطبيق إدارة المعرفة بالشركة بدرجة توافر "عالية" بلغت قيمة المتوسط الحسابي لها (٣,٨٠) لا تدل على وجود معوقات، ومن خلال نتائج تحليل المقابلة تبين أن هنالك إجماع بنسبة (١٠٠٪) على توافر الإمكانيات التقنية والتكنولوجية لتطبيق إدارة المعرفة بالشركة، أما أبرز آليات لمواجهة المعوقات في الشركة السعودية للصناعات الدوائية والمستلزمات الطبية "سبيماكو" كانت العمل على تحقيق الإنسجام والتناسق بين مختلف الوحدات

التنظيمية والأدوار من خلال إعادة هيكلة الإدارات التنظيمية بالشركة من خلال تموضع إدارة المعرفة – كوحدة استراتيجية مقترحة- تتكامل مع إدارة الجودة والرقابة وإدارة الاتصال المؤسسي وإدارة التخطيط الاستراتيجي ومركز البحث العلمي والتشريعات الدوائية، وتحفيز الموظفين في المشاركة لتطبيق عمليات إدارة المعرفة.

وكانت أبرز التوصيات: العمل على إنشاء إدارة متخصصة لتطبيق إدارة المعرفة بالشركة السعودية للصناعات الدوائية وإعادة هيكلة للشركة بحيث يتم دمج وحدات استراتيجية وتشكيل إدارة تطبيق إدارة المعرفة بالشركة، وتشجيع المسؤولين على تطبيق إدارة المعرفة والإستفادة من المقترحات لمعالجة جوانب القصور التي كشفت عنها الدراسة الحالية فيما يتعلق بالثقافة التنظيمية والهيكل التنظيمي و الأنظمة التقنية المعززة لتطبيقات إدارة المعرفة.

The challenges of knowledge management applications : A Case Study at the Saudi Pharmaceutical Industries & Medical Appliances Corporation (SPIMACO)

**Dalal Ibrahim alrebdi
Mona Dakeel Alseryhi**

Abstract

The study aimed to identify challenges to applying knowledge management in the Saudi Company for Pharmaceutical Industries and Medical Supplies "Spimaco", through studying and analyzing challenges (cultural, organizational and technical) to apply knowledge management, and Also to reach suggested mechanisms and ways to treatment these challenges in The pharmaceutical company "Spimaco," the study followed the survey approach "case study", where the survey and interview tools were used. The entire study population consisted of (1223) employees, (320) were selected as a sample of the study, They were chosen in a simple random way, The questionnaire was distributed to them, so the returned questionnaires were (304) and the questionnaire consisted of (48) Items. , were divided into four axes. As for the interview, it included primary, personal and functional variables and open questions totaling (11) A question that measures the reality of the company's knowledge management application, proposals and solutions related to challenges related to organizational culture and not Organizational structure, the most prominent results were as follows: The degree of approval rating for the knowledge management application of the Saudi Pharmaceutical Industry Company was "medium" with an average score of (3.00), The results of the interview analysis revealed that the most prominent sources of information approved to obtain information and knowledge in the company: the International Medical Statistics Authority database, international drug data databases and strategic strategic partnership contracts, intellectual property rights, and the SAP system which is the company's database (drug sales, cash discounts, Free medicines, customer types), The degree of estimation of approval of the Items that measure the reality of the organizational culture of the company with a "low" availability with an average of (2.49) and a prominent obstacle motivating employees to share knowledge by providing any knowledge and ideas they have that may lead to improvement in the company's business, and through the results of the interview analysis it was

found that the rate of (64%)) From the members of the interview sample, they see that the level of knowledge and awareness of organizational culture is good and available, The degree of estimation of the total approval of the Items that reveal the organizational challenges related to the organizational structure was "low" with an arithmetic average of (2.56), and through the results of the interview analysis, the percentage (60%) Among the individuals participating in the interview, they reduce the number of organizational challenges related to the organizational structure, The degree of availability of technical indicators supporting the application of knowledge management of the company with a "high" availability amounted to an average of (3,80) arithmetic that does not indicate the presence of challenges, and through the results of the interview analysis it was found that there is a (100%) consensus on the availability of technical and technological capabilities for the application of knowledge management in the company, and The most prominent mechanisms to face challenges in the Saudi Company for Pharmaceutical Industries and Medical Supplies "Spimaco" work to achieve harmony and coordination between the various organizational units and roles through restructuring the organizational departments of the company through the positioning of knowledge management - as a proposed strategic unit - that integrates with the Quality and Control Department and the Corporate Communication Department And the Department of Strategic Planning, the Center for Scientific Research and Pharmaceutical Legislation, to motivate staff to participate in applying management processes.

Based on the results, the most prominent recommendations were: Work to establish a specialized department for the application of knowledge management in the Saudi Pharmaceutical Industries Company and a restructuring of the company so that strategic units are incorporated and the formation of the administration of the application of knowledge management in the company, and encourage officials to apply knowledge management and benefit from the proposals to address the shortcomings revealed by the study Current regarding organizational culture, organizational structure and technical systems to enhance knowledge management applications.