

Impact of Trust on Innovation: The Mediating Effect of Knowledge Sharing at Jordanian Hospitals

Jumana Ziad Al Zoubi¹

ABSTRACT

This study aimed at investigating the effect of trust on innovation, as well as examining the mediating role of knowledge sharing, at Jordanian hospitals. The study population consisted of all Jordanian hospitals, whereas the study sample consisted of Jordanian hospitals located in the capital city of Amman. The unit of analysis consisted of top, middle and lower management levels in these hospitals. A questionnaire-based survey was used to collect primary data concerned with the study's variables. In order to achieve the objectives of the study and to test its hypotheses, the descriptive-analytical method was used. The results of testing the hypotheses revealed that there is a positive effect of trust on innovation, as well as a positive effect of trust on knowledge sharing at Jordanian hospitals at the significance level ($\alpha \leq 0.05$). Furthermore, the results revealed that there is a positive effect of knowledge sharing on innovation at Jordanian hospitals at the significance level ($\alpha \leq 0.05$). Lastly, it was concluded that knowledge sharing plays a significant positive mediating role in enhancing the effect of trust on innovation in Jordanian hospitals. Based on these findings, the study recommends building a culture of trust, cooperation and teamwork among workers, encouraging knowledge-sharing behaviors and providing support and resources to enable and facilitate knowledge sharing and innovation activities.

Keywords: Trust, Innovation, Knowledge sharing, Jordanian hospitals.

¹ Department of Public Administration, School of Business, The University of Jordan, Amman, Jordan. j.zoubi@ju.edu.jo

Received on 22/2/2020 and Accepted for Publication on 3/6/2020.

أثر الثقة على الابتكار واختبار العامل الوسيط: مشاركة المعرفة في المستشفيات الأردنية

جمانة زياد الزعبي¹

ملخص

هدفت الدراسة إلى التعرف إلى أثر الثقة بين العاملين على الابتكار، واختبار مشاركة المعرفة كعامل وسيط في المستشفيات الأردنية. تكون مجتمع الدراسة من المستشفيات الأردنية كافة، وشملت عينة الدراسة المستشفيات الأردنية الواقعة ضمن حدود العاصمة الأردنية (عمّان). وتألّفت وحدة التحليل من مديري الإدارات العليا والوسطى والدنيا في المستشفيات الأردنية. وتم استخدام استبانة في الدراسة الاستقصائية لجمع البيانات الأولية المتعلقة بمتغيرات الدراسة. ولتحقيق أهداف الدراسة واختبار فرضياتها، استُخدم المنهج الوصفي التحليلي. وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها: وجود أثر إيجابي للثقة على الابتكار، بالإضافة إلى وجود أثر إيجابي للثقة على مشاركة المعرفة في المستشفيات الأردنية عند مستوى المعنوية ($\alpha \leq 0.05$). علاوة على ذلك، أظهرت النتائج أن هناك تأثيراً إيجابياً لمشاركة المعرفة على الابتكار في المستشفيات الأردنية عند مستوى المعنوية ($\alpha \leq 0.05$). وأخيراً، تم التوصل إلى أن مشاركة المعرفة تلعب دوراً إيجابياً في تعزيز تأثير الثقة على الابتكار في المستشفيات الأردنية. وفي ضوء النتائج السابقة، أوصت الدراسة بضرورة بناء ثقافة الثقة، وتوفير بيئة من التعاون والعمل الجماعي بين العاملين، وتشجيع سلوكيات مشاركة المعرفة في المستشفيات الأردنية. كما تشجع الدراسة المستشفيات على توفير سبل الدعم والمساندة، والموارد اللازمة لتمكين وتسهيل أنشطة مشاركة المعرفة والابتكار.

الكلمات الدالة: الثقة، الابتكار، مشاركة المعرفة، المستشفيات الأردنية.

1. المقدمة

بدّ من الحرص على حسن استغلالها لتحقيق ميزة تنافسية تُسهم في تحقيق الكفاءة والفاعلية في الأداء. ويعدّ الابتكار في الاقتصاد القائم على المعرفة، المصدر الرئيس للمزايا التنافسية اليوم. ويعتمد نجاح المنظمات الآن على قدراتها المعرفية - مثل إبداع العاملين - أكثر من اعتماده على الأصول المادية التقليدية (Zhou et al., 2011). كما أن الابتكار عملية لإنتاج فكرة جديدة قابلة للاستمرار ثم تنفيذها بطريقة تنتج قيمة مضافة (Andreeva and Kianto, 2011). وأشارت الدراسات الحديثة إلى أن الثقة بين الأشخاص ومشاركة المعرفة من أهم العوامل التي تؤثر تأثيراً كبيراً في قدرة المنظمات على الابتكار (Nonaka and Takeuchi, 1995; Yang et al., 2018). وتخلق الثقة بين الأفراد قيماً مهمة نحو الانفتاح على الآخرين، وتأتي أهميتها من خلال تعزيز مشاركة الأفكار والمعرفة بين العاملين، وبالتالي زيادة قدرات الابتكار في المنظمة (Donate and Guadamillas, 2011; Le and Lei, 2018). وتعدّ قدرات العاملين الخلاقة في مجال المعرفة

لقد أصبح الاقتصاد العالمي أكثر انفتاحاً وتنافسية، وأصبحت البلاد الأكثر إبداعاً وإنتاجية تستحوذ على النصيب الأكبر من الاستثمار وفرص العمل. وتواجه المنظمات على اختلاف أشكالها كمّاً من التحديات الناجمة عن التطورات المتسارعة في البيئة العالمية. ولمواجهة هذه التحديات واستثمار محتواها لصالح تقدم المنظمات وتميزها، لا بدّ من استثمار الموارد الداخلية والخارجية كافة التي تمكّن المنظمات من مواكبة المجتمع الجديد ولا تعزلها عنه.

إن الابتكار وإدارة المعرفة ورأس المال الفكري والاجتماعي من أهم المقومات والموارد التي تمتلكها المنظمات الحديثة، ولا

1 قسم الإدارة العامة، كلية الأعمال، الجامعة الأردنية.

j.zoubi@ju.edu.jo

تاريخ استلام البحث 2020/2/22 وتاريخ قبوله 2020/6/3.

والأداء، بالإضافة لكونها عاملاً محفزاً في سلوك العاملين نحو الابتكار (Golipour et al., 2011).

2. مشكلة الدراسة وأسئلتها

وجد الباحثون علاقة إيجابية قوية بين الثقة والابتكار (Wang et al., 2011)، كما أن ارتفاع مستوى الثقة بين الأفراد يخلق مناخاً من التعاون بينهم، مما يسهم في الاستغلال الأمثل للمعرفة والتجارب، والاستفادة من الابتكار بقيمة أعلى. وتسهم الثقة بشكل إيجابي عندما ترتفع مستويات عدم التأكد بين الشركاء، وتعد من القيم الأساسية والبيئة المناسبة للابتكار (Donate and Guadamillas, 2011). وللتغلب على هذه التحديات والتصدي لها، أشارت الدراسات السابقة إلى أن المنظمة التي تسعى لتعزيز قدرتها على الابتكار لن تستطيع تحقيق ذلك دون تعزيز أنشطة مشاركة المعرفة بين العاملين في حال تم بناء الثقة بين الأفراد فيها (Alsharo et al., 2017; Zhang et al., 2018). وعلى الرغم من تناول الأدبيات السابقة دور الثقة كعامل وسيط في أثر مشاركة المعرفة على الابتكار، فإن عدداً قليلاً منها تناول دور مشاركة المعرفة كعامل وسيط في أثر الثقة على الابتكار بصفتها أمراً ضرورياً جداً لتحقيق الابتكار في المنظمات (Lei et al., 2019). ونظراً لأهمية الدور الكبير للقطاع الصحي في الأردن، والسمعة المهنية العالية للمستشفيات الأردنية على اختلاف قطاعاتها، والدور المميز الذي تلعبه في تطوير الخدمات على المستويين الإقليمي والعالمي، يمكن تحديد المشكلة البحثية التي أجريت هذه الدراسة للإجابة عنها في التساؤل الرئيس الآتي: هل تتوسط مشاركة المعرفة أثر الثقة بين العاملين على الابتكار من وجهة نظر المديرين في المستشفيات الأردنية؟ وللإجابة عن هذا التساؤل الرئيس سوف يتم البحث في:

- (1) أثر الثقة بين العاملين على الابتكار كما جاء في الأدبيات ومقارنته بما هو موجود في المستشفيات الأردنية.
- (2) دور العامل الوسيط مشاركة المعرفة في العلاقة بين الثقة بين العاملين والابتكار كما جاء في الأدبيات ومقارنته بما هو موجود في المستشفيات الأردنية.
- (3) تحليل دور العامل الوسيط المعرفة على أثر الثقة بين العاملين على الابتكار في المستشفيات الأردنية من خلال الدراسة الميدانية والطرق الإحصائية.

الفردية والجماعية هي الوقود الذي يغذي الابتكار في المنظمات. ويؤدي الإبداع إلى إنتاج أفكار جديدة ومفيدة في أي مجال. أما الابتكار فهو التنفيذ الناجح لتلك الأفكار الإبداعية (Zhou, et al., 2011). وقد ازدادت أهمية التفاعلات والاتصالات بين الأفراد وظهور أهمية رأس المال الاجتماعي وأبعاده الخاصة في فاعلية تطبيق إدارة المعرفة. وتكمن أهمية رأس المال الاجتماعي التنظيمي في أنه المحرك لنجاح عمل العاملين والمجموعات معاً، وبناء التماسك بينهم من خلال الثقة والتعاون (Allameh, 2018). والمشاركة في المعرفة ظاهرة طبيعية تحدث تلقائياً وتختلف من فرد لآخر متأثراً بعدة عوامل، منها: الثقافة، والهيكل التنظيمي، والدافعية، والثقة، والدعم الإداري وغيرها (Farooq, 2018). ويعتد التفاعل البشري إحدى الطرق الأساسية الذي يتم من خلالها نقل المعرفة (Sergeeva and Andreeva, 2016). لذا، لا يمكن أن يتطور التعاون والتفاعلات الاجتماعية دون وجود مستوى معقول من الثقة؛ فهناك تفاعل ثنائي الاتجاه بين الثقة والتعاون، وكل منهما يزيد من وجود الآخر مما يعزز بدوره من المشاركة في المعرفة (Khvatova et al., 2016). وتعد المعرفة كياناً ديناميكياً يستند إلى التجارب السابقة، ويجري تحديثها باستمرار بالتزود بمهارات وخبرات جديدة، بحيث تساعد المشاركة في هذه المعارف المنظمات في تطوير أداء أفضل للابتكار، وبناء القوة التنافسية الأساسية فيها. وقد تم تعريفها على أنها نقل المعرفة المناسبة للشخص المناسب في الوقت المناسب، بحيث تساعد العاملين في مشاركة المعلومات والارتقاء بالمنظمة وتحسين فاعليتها وتميز قدرات الأفراد على الإبداع والابتكار (Mikkawi et al., 2017). كما أن المعرفة التي تحتاج إليها أنشطة الابتكار في المنظمات باتت أكثر تعقيداً. ونظراً لندرة الموارد، فإن المنظمات الكبيرة تواجه نقصاً في المعرفة المطلوبة. إن المشاركة في المعرفة تعد عاملاً أساسياً لنجاح المنظمات؛ لأن تحقيق تنافسيتها وكفاءتها يأتي من خلال توليد الأفكار والفرص التجارية الجديدة، وتخفيض كلفة الإنتاج، وتسريع الإنجاز، وتحسين عملية صنع القرار، والقدرة على الابتكار، وزيادة الأرباح من المنتجات والخدمات الجديدة (Chen et al., 2017). ويرى العديد من الباحثين أن الثقة تمثل الروابط الديناميكية والصلات العاطفية بين الأفراد في المنظمات، المتصلة بالعديد من النتائج الإيجابية، مثل مشاركة المعرفة (Le and Lei, 2018) والرضا الوظيفي

فاعليتها وكفاءتها، وتوفير البيئة والآليات الضرورية لتحقيق مزيد من النجاح والكفاءة في هذا القطاع المهم.

4. الإطار النظري

1.4 الثقة بين العاملين والابتكار

تعَدُّ الثقة مقياساً لمدى التأكد من تصرف شخص أو مجموعة بصورة متوقعة (Alamir and Sherchan et al., 2013; Navimipour, 2016). ويفسر المنظور التنظيمي الثقة بأنها تعامل الفرد أو المجموعة بحسن النية بينهم، ووضع مصلحة المنظمة بعين الاعتبار. وتعكس الثقة الاتجاه الجماعي للمنظمات وتتجلى في سلوك المنظمة (Brattström et al., 2015; Han and Chen, 2018). ويعرف (Farooq, 2018) الثقة بين الأشخاص على أنها استعداد للمخاطرة، يعتمد على توقع سلوك الآخرين، وهو أحد المحددات المهمة لتسهيل المشاركة في المعرفة في المنظمات. وعندما توجد الثقة فإنها تؤدي إلى مشاركة التعلم والخبرات، إلا أن تدني مستوى الثقة يمكن أن يؤدي إلى اكتناز معظم المعارف المفيدة. كما توفر الثقة إحساساً بالأمان والحماية بين العاملين وأن معارفهم لن تستغل من قبل زملائهم بما يتجاوز المقصود منها، مما يوفر نظاماً اجتماعياً مناسباً في بيئة العمل لنقل المعارف الضمنية وإنشائها (Wang et al., 2011). كما أن الثقة تشير إلى الشعور بالاطمئنان إلى أن السلوك يتطابق مع توقعات مؤكدة لإنجاز الأعمال وفقاً لمتطلباتها، وللوصول إليها يجب أن تسود حالة من الصدق والصرحة والوضوح والمكاشفة والواقعية بين العاملين وإدارة المنظمة (Abu-Jalil, 2018). وتلعب الثقة بين الأفراد دوراً حاسماً في بناء العلاقات الاجتماعية والحفاظ عليها وتعزيز علاقات التعاون والعمل الجماعي الفاعل. أما الابتكار فيشير إلى تطوير وتنفيذ أفكار جديدة من قبل العاملين الذين يخرطون بمرور الوقت في العمل مع الآخرين في إطار نظام مؤسسي. ويبدو أن الحاجة إلى فهم الابتكار وإدارته أصبحت واسعة الانتشار (Podrug et al., 2017). والسلوك الابتكاري يحدث على مستوى فردي بشكل عام (Nonaka and Takeuchi, 1995)؛ لأن الأفراد يمكنهم توليد أفكار جديدة ومبتكرة تعكس بانتظام تحولاً واسعاً في المخرجات وإعادة توجيه الأنشطة القائمة في المنظمة. وتعرف عملية الابتكار بأنها الأنشطة المترابطة التي تبدأ من طرح

(4) تحزّي الفروق الفردية في تصورات المديرين في المستشفيات تبعاً لمتغيرات المستخدمين الديموغرافية، مع التركيز على أهم الفروق الشخصية: العمر والنوع والمؤهل العلمي، والفروق الوظيفية: الخبرة الوظيفية والمستوى الإداري الذي يشغله المدير، وذلك لأن هذه الفروق هي المتوقع تأثيرها على عينة الدراسة.

3. أهمية الدراسة وأهدافها

يمكن تقسيم أهمية الدراسة إلى:

تناولت الدراسة العلاقة بين متغيرين من المتغيرات التي تمس جوهر المنظمات بشكل وثيق؛ فقد بحثت في أثر الثقة على الابتكار مع اختبار مشاركة المعرفة كعامل وسيط في المستشفيات الأردنية. كما ترجع أهمية هذه الدراسة إلى وجود ندرة في الدراسات الإدارية الأردنية والعربية المهتمة بالابتكار في المستشفيات على اختلاف قطاعاتها، وربطها بالأدبيات الإدارية التي تناولت موضوع الدراسة. هذا إضافة إلى أن الدراسة سوف تُسهم في تطوير مفهوم الثقة بين العاملين، ومشاركة المعرفة بينهم، وخلق بيئة تنظيمية ملائمة لتعزيز الابتكار في المستشفيات الأردنية، وزيادة الإدراك حول أهمية إيجاد الحلول الابتكارية في مجال تقديم خدمات الرعاية الصحية بشكل فاعل. أما من الناحية العملية، فتكمن أهمية هذه الدراسة في تناولها تحليلاً لأثر الثقة على الابتكار مع اختبار مشاركة المعرفة كعامل وسيط في المستشفيات الأردنية من خلال الدراسة الميدانية، واقتراحها نموذجاً للوصول إلى تطبيق فاعل لتوصيات هذه الدراسة. ومن المتوقع أن تزود نتائج هذا البحث المديرين في الإدارة العليا، والمديرين التنفيذيين في تطوير الأداء المؤسسي، والمخططين الاستراتيجيين، وغيرهم من المديرين الذين يطبقون ويخططون لتطبيق الابتكار بالعديد من الفوائد، خاصة أن ذلك أصبح مطلباً ملجأً لمواكبة التطورات العالمية، وخياراً استراتيجياً لا بدّ منه لتمتلك المنظمة من البقاء والاستمرار. ومن ناحية أخرى، تبحث هذه الدراسة في منظمات ذات تأثير كبير في النشاط الاقتصادي والاجتماعي في الأردن، وهي المستشفيات الأردنية في مختلف القطاعات، وبالتالي فهي تشجع صانعي السياسة والإدارات المختلفة في المستشفيات الأردنية على تسخير وتطبيق الابتكار لتحسين الخدمات وتطويرها، وزيادة درجة

تنظيمية. وقد عرف (Van Den Hooff and De Ridder, 2004) مشاركة المعرفة على أنها عملية تبادل المعرفة بين الأفراد لخلق معارف جديدة. كما أنها عملية تقاسم المعرفة والأفكار والاقتراحات والخبرات بين الأفراد في المنظمة (Bartol and Srivastava, 2002)، مما يمكنهم من العمل معاً ضمن فرق تُسهم في خلق أفكار جديدة (Cameli et al., 2013; Tsai and Cheng, 2012). إلا أن عدم مشاركة العاملين معرفتهم سيحرم المنظمة من الاستفادة من المعرفة في اتخاذ القرارات الصائبة (Zhu, et al., 2018). وتعدّ مشاركة الأفراد معارفهم أمراً صعباً، لخشيتهن فقدان مراكزهم وسلطتهن في منظماتهم (Hussein et al., 2016)، علماً بأن أساس تطوير المعرفة وزيادتها هو مشاركتها، وليس اكتنازها من قبل الأفراد (Farooq, 2018).

3.4 الثقة بين العاملين ومشاركة المعرفة والابتكار

إن مشاركة المعرفة تشير إلى الأنشطة التي يقوم الأفراد من خلالها بإرسال أو تلقي المعرفة من الآخرين، الأمر الذي يلعب دوراً مهماً في توليد أفكار جديدة. ووفقاً لنظرية التبادل الاجتماعي، فإن معيار المعاملة بالمثل هو أحد المكونات الرئيسية للمعايير والقيم الأخلاقية داخل النظم الاجتماعية، مما يعني أن الفرد الذي يشارك آخرين في معرفته تصبح لديه توقعات بنفس المساهمة والمشاركة في المستقبل (Wang et al., 2017). والثقة على وجه الخصوص شرط أساسي لنجاح أي مجموعة عمل، لا سيما بالنسبة لتلك التي تعتمد على المعرفة الكثيفة. وتأتي الثقة نتيجة لعمليات المجموعات الديناميكية التي تقوم على علاقات شخصية قوية تعدّ أساساً لتشكيل مجموعات عالية التطور (Abu El-Ella et al., 2016). وبالتالي تعدّ الثقة العامل الضروري الذي يؤثر على مشاركة المعرفة والابتكار. وإلى جانب ذلك، فإن الثقة عامل رئيس في حل مشكلة مشاركة المعرفة في العملية الابتكارية، وعنصر مركزي يؤثر على فاعلية المنظمات ونجاحها (Han and Chen, 2018). وقد عدّت الدراسات السابقة المتعلقة بإدارة المعرفة الثقة عاملاً مؤثراً رئيساً في مشاركة المعرفة، وأظهرت أن الثقة تشجع على مشاركة المعرفة، الأمر الذي يسهل بدوره الابتكار (Abu El-Ella et al., 2016)؛ إذ إنّ الثقة تتيح التعلم ومشاركة المعرفة دون خوف أو قلق في العلاقات بين العاملين، والأفراد يكونون على استعداد ليس فقط لمشاركة

الأفكار ثم الاختراع وصولاً إلى تسويق هذه الأفكار الجديدة، حيث يتم إنشاء المعرفة الجديدة واستخدامها من خلال الأنشطة، مما يسلط الضوء على اعتماد الابتكار بشكل كبير على المعرفة. ولذلك، نخلص إلى أن عمليات وممارسات إدارة المعرفة تدعم الابتكار في المنظمات على وجه الخصوص (Andreeva and Kianto, 2011) وعرف (Al-Hyari and Al-Nsour, 2020) الابتكار الإداري على أنه العملية التي تترتب عليها فكرة أو ممارسة أو خدمة جديدة يمكن تبنيها واعتمادها من جانب موظفي المنظمة بحيث ينتج عنها إحداث نوع من التغيير في بيئة المنظمة. وقد اختبر (Liao et al., 2010) القدرة على الابتكار باستخدام ثلاثة أبعاد رئيسية هي: ابتكار المنتجات، وابتكار العمليات، والابتكار الإداري. ويتفق ذلك مع (Chen et al., 2010) الذين أشاروا إلى أن الابتكار هو توجه المنظمة إلى تطوير عناصر جديدة، أو مجموعة جديدة، من المنتجات أو التقنيات، أو طرق وأساليب الإدارة الموجودة أصلاً في المنظمة.

2.4 مشاركة المعرفة

تعدّ إدارة المعرفة عنصراً حاسماً في تحقيق النجاح في معظم المنظمات. وعملية إدارة المعرفة تعتمد على جمع ونشر المعرفة وتتيح إنشاء المعرفة واستخدامها وتطبيقها، التي تمثل في النهاية القدرات المعرفية داخل المنظمة (Wang and Wang, 2012). وتعتمد المنظمات بشكل متزايد على إنشاء وبناء قاعدة لمعرفتها باعتبارها من أهم موارد وقدرات المنظمة (Hussein et al., 2016). والمعرفة هي المصدر الرئيس للقيمة، وتوليد القيمة التنظيمية يعتمد بشكل أساسي على قدرة المنظمة على جمع واستخدام المعرفة (Zhou and Li, 2012). إن المعرفة متجذرة في ذكاء الأفراد، وتوجد بشكل ملموس في المهام والنظم، وعموماً من الصعب جداً تقليدها (Davenport and Prusak, 1998). والمعرفة الصريحة أسهل في المشاركة والتعلم مقارنة بالمعرفة الضمنية (Ma et al., 2014) ويعتمد الناس على أشكال مختلفة من المعرفة، مثل حدسهم أو معرفتهم الضمنية أو الصريحة لتوليد وزيادة قيمة معارفهم وتحقيق ميزه تنافسية مستدامة (Farooq, 2018). وإن مشاركة المعرفة هي العملية التي يتبادل فيها الأفراد المعارف الضمنية والصريحة على السواء، لإنشاء معرفة جديدة. وهذه العملية ضرورية لتحويل المعرفة الفردية إلى معرفة

هذه المشاركة. وإذا عدت عملية مشاركة المعرفة إيجابية، فمن المتوقع أن تستمر العملية، والعكس صحيح. وإذا تكررت مشاركة المعرفة، سيتولد توجه إيجابي نحو المشاركة في المعرفة بشكل منتظم بين العاملين (Khvatova et al., 2016)، وسيكون لديهم حافز أكبر للانخراط بفاعلية في عمليات مشاركة المعرفة القيمة وتبادلها مع الآخرين (Holste and Fields, 2010). ويُعدّ ضعف الثقة بين العاملين من المعوقات الرئيسية لمشاركة المعلومات والمعرفة المهمة، وقد يتسبب بضرر كبير لفاعلية العمليات التنظيمية. ويعتقد (Jain et al., 2015) أن وجود مستوى عالٍ من الثقة بين الأفراد يخلق استعداداً كبيراً لديهم للانخراط بنشاطات المشاركة في المعرفة. كما تُسهم الثقة بين الأفراد في استعدادهم وجاهزيتهم لمشاركة المعرفة والتنفيذ الناجح لعمليات إدارة المعرفة (Koohang et al., 2017). ومع ذلك، فإن الفائدة المتوقعة للمعرفة تتوقف على درجة ثقة مُستقبل المعرفة (الفرد) بتخصص وكفاءة الآخرين. وعلى سبيل المثال، فإن طالبي المعرفة الذين يتقنون بكفاءة ومقترحات مُقدّم أو مصدر المعرفة، هم أكثر استعداداً للاستماع إلى المعلومات والمعرفة واكتسابها واستيعابها ومن ثم استخدامها وتطبيقها في العمل (Samadi et al., 2015; Han and Chen, 2018). وبناءً على ما سبق، يمكن صياغة الفرضية الثانية كما يأتي:

الفرضية الثانية H02: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية ($\alpha \leq 0.05$) للثقة بين العاملين على المشاركة في المعرفة في المستشفيات الأردنية.

2.4.4 مشاركة المعرفة والابتكار

يُعدّ الابتكار المعرفة الجديدة التي تنتج من تجميع المعرفة التي يمتلكها الفرد، والمعرفة التي يمكنه الحصول عليها، والتي تمكن المنظمات من البحث عن فرص جديدة واستغلال الفرص المتاحة بكفاءة أكبر؛ بمعنى أن الفرد من خلال مشاركة المعرفة يمكنه تعلم معارف جديدة وإعادة الجمع بين أنواع المعرفة، وبالتالي يصبح أكثر قدرة على ترجمة الأفكار الجديدة إلى ابتكارات (Mura et al., 2013). وقد قامت الدراسات السابقة بتحديد قيمة المشاركة في المعرفة وأثرها على دعم وتعزيز القدرة على الابتكار (Lei et al., 2019). كما أن سلوكيات المشاركة في المعرفة بين العاملين قد تمكّن المنظمات من تحقيق الابتكار

المعرفة المفيدة، ولكن أيضاً الاستماع إلى الآخرين (Brown and Calnan, 2016). وبالإضافة إلى ذلك، فإن الفائدة المتأتية من المعرفة تعتمد على مستوى ثقة المُستقبل بقدرات واحترافية مصدر المعرفة، حيث يُسهم ذلك في الاستماع لهذه المعرفة واستيعابها والعمل بها (Samadi et al., 2015). وتقول الدراسات الأدبية الأخيرة إن الثقة بين العاملين من المؤثرات المهمة لتعزيز سلوك مشاركة المعرفة بينهم (Koohang et al., 2017; Le and Lei, 2018)، مما يُعدّ المحرك الأساسي والعامل الأصيل في تحسين القدرة الابتكارية للمنظمات (Wang and Wang, 2012; Wu, 2016). ومع ذلك، فإن مشاركة المعرفة ترتبط بدرجة استعداد الأفراد لمشاركة معرفتهم، ومن المؤسف أن الأفراد يميلون إلى اكتناز المعرفة ويترددون في مشاركة معارفهم القيمة لأنهم يخشون فقدان ملكية هذه المعرفة، وبالتالي فقدان القوة المرتبطة بها (Alsharo et al., 2017). وبناءً على ما سبق، يمكن صياغة الفرضية الأولى كما يأتي:

الفرضية الأولى H01: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية ($\alpha \leq 0.05$) للثقة على الابتكار في المستشفيات الأردنية

1.4 دور العامل الوسيط مشاركة المعرفة

1.4.4 الثقة ومشاركة المعرفة

تمتاز الثقة بين الأشخاص بالأهمية الكبيرة في عملية تعزيز التعاون والمشاركة في المعرفة بين العاملين في المنظمة (Politis, 2003)، ولن يتمكن الأفراد من مشاركة معرفتهم وإدارتها بفاعلية إذا لم يتقوا في زملائهم. وأشارت الدراسات السابقة إلى الآثار الإيجابية والمباشرة للثقة بين الأشخاص على المشاركة في المعرفة (Holste and Fields, 2010; Jain et al., 2015; Rutten et al., 2016; Koohang et al., 2017; Le and Lei, 2018). وعدت الثقة قوة دافعة للمشاركة في المعرفة بين الأفراد (Rutten et al., 2016)؛ فهي تعتمد على التفاعلات بين شخص وآخر، وبالتالي تلعب الثقة دوراً مهماً في المشاركة في المعرفة داخل المنظمة، بما في ذلك الثقة بالقدرات والكفاءة. إن ما يمر به الأفراد من تجارب يؤثر على توقعاتهم وأنشطتهم المستقبلية، كما يحدث بالنسبة للثقة. ويعتمد قرار مشاركة المعرفة بين الأفراد على التصورات الشخصية لدى الأفراد أو بالأخص توقع نتائج

الابتكار بوجود مشاركة المعرفة كمتغير وسيط في المستشفيات الأردنية.

5. الدراسات السابقة

أجريت العديد من الدراسات في مختلف دول العالم لدراسة تأثير عدد من عوامل رأس المال الاجتماعي على الابتكار أو تأثير إدارة المعرفة على الابتكار بشكل عام، وبعض هذه الدراسات تناولت الابتكار في المستشفيات دون بحث تأثير العوامل السابقة في العلاقة. وفيما يلي استعراض لأبرز الدراسات التي تناولت العلاقات بين متغيرات الابتكار والثقة ومشاركة المعرفة، وأهمها: دراسة (Lei et al., 2019) التي هدفت إلى دراسة أثر الثقة بين الأفراد على الابتكار، وتم اعتبار مشاركة المعرفة متغيراً وسيطاً للعلاقة. وتكونت عينة الدراسة الميدانية من 389 مشاركاً من 68 شركة تصنيع وخدمات في الصين. وقد توصلت الدراسة إلى نتائج أهمها وجود أثر للثقة بين الأفراد على الابتكار، وأن مشاركة المعرفة تعمل كوسيط فاعل في أثر الثقة على الابتكار. كما هدفت دراسة (Han and Chen, 2018) إلى التحقق من أثر مشاركة المعرفة بين العاملين على الابتكار، وتمت دراسة دور الثقة في هذه العلاقة. وكانت عينة الدراسة من المجموعات الصناعية داخل مقاطعه فوجيان في الصين. وأشارت النتائج إلى وجود أثر مباشر للمشاركة في المعرفة على الابتكار، وأهمية الثقة في تحقيق هذه العلاقة. وأوصت الدراسة بأهمية دور المديرين في التركيز على أنشطة مشاركة المعرفة وفهم آلية عملها، وخلق بيئة من الثقة لتعزيز فعالية الابتكار. أما دراسة (Charterina et al., 2018) فقد عدت الثقة والعقود عوامل وسيطة في دراسة العلاقة بين مشاركة المعرفة وأداء الابتكار في شركات الأدوات الآلية الأوروبية. وشملت عينة الدراسة 202 من شركات الأدوات الآلية الأوروبية. وأظهرت النتائج أن هناك أثراً إيجابياً لمشاركة المعرفة على الابتكار. وتبين أيضاً أن الشركات التي ترتفع فيها مستويات الثقة (كعامل وسيط) تتعزز قدرتها على الابتكار. وقامت دراسة (Zhang et al., 2018) ببناء نموذج لاختبار أثر القدرة الاستيعابية والثقة ونظم المعلومات على الابتكار. وتكونت عينة الدراسة من (276) شركة تصنيع في الصين. ومن نتائج الدراسة أن هناك أثراً للعوامل الوسيطة الثقة ونظم المعلومات في القدرة الاستيعابية على الابتكار، بالإضافة

بتفوق. ويتم تشجيع تبادل المعرفة بغرض تحقيق الابتكار في المنظمة عن طريق تبادل المعرفة الضمنية وتحويلها إلى معرفة صريحة. وتُسهم القدرة على مشاركة المعرفة في تطوير المعرفة الداخلية الفريدة والمعقدة (Connell et al., 2014). ولذلك، فإن مشاركة المعرفة تعدّ أحد أهم العوامل الرئيسة المؤثرة في تعزيز سلوك الأفراد الإبداعي (Wang et al., 2017). وأشار (Kim and Lee, 2013) إلى أن مشاركة المعرفة ترتبط ارتباطاً إيجابياً بالإبداع الفردي، وأن تقاسم المعرفة الفردية يرتبط ارتباطاً كبيراً بالابتكار في مجال الخدمات. كما أن مشاركة المعرفة تعد عاملاً حاسماً في قدرة المنظمة على الاستجابة بسرعة للتغيير والابتكار وتحقيق النجاح التنافسي. ومن أجل المساهمة بشكل إيجابي في أداء الابتكار، ينبغي أن تكون المعرفة جماعية، وبعبارة أخرى، مشتركة بين أعضاء المنظمة (Andreeva and Kianto, 2011). وتتسأ مبادرات الابتكار في معظمها من عملية مشاركة المعرفة والخبرات والمهارات، مما يؤثر على قدرة المنظمات على تطبيق هذه المعرفة وتحويلها إلى ابتكار للخدمات والمنتجات والعمليات (Wang and Wang, 2012; Lee et al., 2013). كما أن مساهمة مشاركة المعرفة لا تتوقف على تقليل تكلفة الإنتاج أو تقديم الخدمات فحسب، بل تُسهم في نجاح المنظمة من خلال مساعدتها في تطوير القدرة على الابتكار وسرعته ونوعيته (Hussein et al., 2016). إن مشاركة المعرفة تُمكن العاملين من التعلم والجمع بين مختلف أنواع المعرفة، وامتلاك القدرة على ترجمة الأفكار الجديدة إلى ابتكارات (Lei et al., 2019). ونتيجة لذلك، فإن وجود مستوى عالٍ من مشاركة المعرفة سيحقق مزيداً من الابتكار (Wu, 2016; Wang et al., 2017)، وبناءً على ما سبق، يمكن صياغة الفرضية الثالثة كما يأتي:

الفرضية الثالثة H03: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية ($\alpha \leq 0.05$) للمشاركة في المعرفة على الابتكار في المستشفيات الأردنية.

وبناءً على ما سبق من دور العامل الوسيط مشاركة المعرفة في أثر الثقة بين العاملين على الابتكار، يمكن صياغة الفرضية الرابعة كما يأتي:

الفرضية الرابعة H04: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية ($\alpha \leq 0.05$) للثقة بين العاملين على

المعرفة كعامل وسيط في العلاقة بين الرضا الوظيفي والابتكار لدى الأفراد.

6. منهج الدراسة

تعدّ الدراسة الحالية دراسة تطبيقية تعتمد المنهج الوصفي التحليلي باستخدام استبانة تم إعدادها كأداة للحصول على المعلومات التي يحتاجها الجانب التطبيقي للدراسة واختبار الفرضيات. كما تم الرجوع إلى المصادر الثانوية المتمثلة في الأدبيات والمراجع ذات الصلة بموضوع الدراسة بهدف جمع البيانات المتعلقة بمتغيرات الدراسة وإعداد الإطار النظري. وتم استخدام أساليب الاحصائية بهدف تحليل البيانات التي تم جمعها لوصف أثر الثقة على الابتكار في المستشفيات الأردنية.

1.6 حدود الدراسة

الحدود المكانية: المستشفيات الأردنية، بما فيها مستشفيات القطاعات الخاص والحكومي والعسكري والتعليمي، الواقعة ضمن العاصمة عمان وتضمّ أكثر من 100 سرير.

الحدود البشرية: مديرو الدوائر والإدارات والأقسام والشعب في المستويات الإدارية الثلاثة في المستشفيات الأردنية ضمن العاصمة عمان.

2.6 مجتمع الدراسة وعينتها

تكون مجتمع الدراسة من المستشفيات الأردنية كافة بما فيها مستشفيات القطاعات الخاص والحكومي والعسكري والتعليمي التي تمثل قطاع الرعاية الصحية في الأردن. أما عينة الدراسة فهي المستشفيات الواقعة ضمن حدود العاصمة الأردنية (عمان)، وعدد الأسرة فيها أكثر من 100 سرير كمعيار لتحديد عينة الدراسة. وبالتالي، تتكون عينة الدراسة من (16) مستشفى: (8) مستشفيات خاصة، و(4) مستشفيات حكومية، ومستشفى تعليمي واحد، و(4) مستشفيات عسكرية تعمل في عمان. وتم قبول مشاركة (11) مستشفى من أصل (16) بسبب عدم السماح بتوزيع الاستبانة، وخصوصية العمل في بعض المستشفيات مثل المستشفيات العسكرية، أو تلك التي ذات طبيعة عمل خاصة، وكانت نسبة المشاركة (68.75%) من مجتمع الدراسة. أما وحدة التحليل في الدراسة فهي العاملون الذين يشغلون مناصب إدارية

إلى أن الثقة تؤثر على الابتكار في حال كانت القدرة الاستيعابية وسيطاً بينهما. وكان الغرض من دراسة (Hardwick et al., 2013) اختبار ممارسات وعمليات الثقة في الشبكات الاجتماعية الإلكترونية والاجتماعية وأثرها على الابتكار. وكانت عينة الدراسة تتكون من ست عشرة مقابلة مفتوحة من إحدى عشرة شركة للتكنولوجيا الحيوية. وتوصلت الدراسة إلى أن الثقة شرط أساسي للابتكار. وبعد المقارنة بين الثقة الاجتماعية والإلكترونية، وجد أن الثقة الاجتماعية بين العاملين تكون أكثر عمقاً وديمومة من الثقة عبر الشبكات الإلكترونية، مع ضرورة توفيرها لتسهيل تدفق المعلومات ومشاركة المعرفة الضمنية. وهدفت دراسة (Arif et al., 2017) إلى بناء نموذج من ثلاثة مستويات لمشاركة المعرفة في شركات قطاع البناء الأردني. وتوصلت الدراسة إلى بناء النموذج خلال ثلاثة مراحل، الأولى: استعراض الأدبيات وتوثيق المتغيرات من الأدبيات التي تسلط الضوء على العوامل المؤثرة على مشاركة المعرفة في المنظمات. وصممت المرحلة الثانية من خلال تحديد العوامل الثقافية التي تؤثر على مشاركة المعرفة في قطاع البناء الأردني باستخدام الاستبانات والمقابلات. وفي المرحلة الثالثة تم تحليل العوامل لإيجاد علاقات ممكنة بين المتغيرات الثقافية، تليها مقابلات شبه منظمة، ثم صقل النموذج من خلال مجموعة أخرى من المقابلات. وأشارت نتائج الدراسة إلى أن الثقة المشتركة بين العاملين هي الأساس في تحقيق مشاركة المعرفة من مجموعة العوامل التي تمت دراستها، وأنه لن يتوفر الاستعداد لدى الأفراد لمشاركة معارفهم دون وجود عامل الثقة بينهم. وهدفت دراسة (Khvatova et al., 2016) إلى استكشاف آليه لقياس الثقة كمؤثر المشاركة في المعرفة، وذلك عن طريق تطبيق منهجية جديدة تستخدم برامج حاسوبية لمحاكاة الشبكة وغيرها من الوسائل. وجاءت عينة الدراسة من العاملين في مركز مالي في شركة دولية كمثال للتطبيق. وتؤكد الدراسة أن الثقة عامل أساسي يؤثر على المشاركة بالمعرفة وأن المنهجية الجديدة المطبقة متفوقة في معالجة كيفية قياس قيم الثقة والاتصال. وقامت دراسة (Wang et al., 2017) باقتراح مشاركة المعرفة كعامل وسيط بين الرضا الوظيفي والابتكار في عينة مكونة من 220 موظفاً من 20 شركة صينية. وكانت النتائج إيجابية حول تأثير مشاركة

فجاء لقياس العامل الوسيط مشاركة المعرفة واعتمد على الدراسات (Andreeva and Kianto, 2011; Akhavan et al., 2013; Afsar, 2016; Yousse et al., 2017; Mafabi et al., 2017). وقد صنفت جميع إجابات فقرات الاستبانة وفقاً لمقياس ليكرت الخماسي (Likert) المتدرج من (1) (غير موافق بشدة) إلى (5) (موافق بشدة).

7. اختبار صدق وثبات أداة الدراسة 1.7 صدق أداة الدراسة

تم التحقق من الصدق الداخلي لأداة الدراسة، وتمثيل متغيرات الدراسة بشكل دقيق بمجموعة من الفقرات أو العبارات بصورة مناسبة، والتأكد من أن هذه الفقرات تقيس بالفعل كل متغير. وتم قياس صدق محتوى الاستبانة من خلال قياس العلاقة بين كل فقرة وبين المحور الذي تنتمي إليه بالاعتماد على علاقات الارتباط التي تزيد على (95%)، وتكون دلالتها الإحصائية مهمة عند مستوى $(\alpha \geq 0.05)$. ووجد أن معاملات الارتباط لفقرات أداة الدراسة تراوحت بين (0.537) و(0.848)، وهي دالة إحصائياً عند المستوى (0.01)، وهذا يشير إلى وجود اتساق داخلي قوي لفقرات أداة الدراسة.

وبعد اختبار صدق المحتوى لفقرات أداة الدراسة، تم اختبار صدق المحتوى للأبعاد التي تنتمي إليها الفقرات، كما هو موضح في الجدول (1).

الجدول (1)

نتائج اختبار المكونات الرئيسية Principal Component Analysis

| المتغير | معامل الارتباط | مستوى الدلالة |
|----------------|----------------|---------------|
| الثقة | 0.861 | **0.000 |
| مشاركة المعرفة | 0.861 | **0.000 |
| الابتكار | 0.923 | **0.000 |

** دال إحصائياً عند (0.01).

إحصائياً عند المستوى (0.01)، وهذا يشير إلى وجود اتساق داخلي قوي لمتغيرات الدراسة.

أو طبية في هذه المستشفيات، بما في ذلك مستوى الإدارة العليا (المديرون التنفيذيون)، والوسطى (مدراء الدوائر الرئيسية) والدنيا (رؤساء الإدارات أو الأقسام والمشرفون). وقد تم استرجاع (135) استبانة صالحة للتحليل. ونتيجة لذلك، استهدفت الدراسة الاستقصائية العديد من المستجيبين على مختلف المستويات الإدارية داخل كل مستشفى من أجل الحد من التحيزات المحتملة الناشئة عن الاعتماد فقط على مستشفى معين و/أو مستوى إداري معين. ومن شأن ذلك أن يكفل زيادة التمثيل والحد من التحيز.

3.6 أداة الدراسة

لتحقيق أهداف الدراسة، تم تطوير استبانة بالاعتماد على مصادر مختلفة من أجل الحصول على المعلومات من الدراسات السابقة الأكثر حداثة وذات الصلة بموضوع الدراسة الحالية. وتم تقسيم الاستبانة إلى أربعة أجزاء. الجزء الأول: ويتضمن معلومات عامة تتعلق بخصائص أفراد عينة الدراسة الديموغرافية والوظيفية. أما الجزء الثاني: فيتضمن أسئلة تقيس المتغير المستقل (الثقة) وقد تبنتها الباحثة من دراسات (Holste and Fields, 2010; Ma et al., 2014; Arif et al., 2015). والجزء الثالث يقيس المتغير التابع (الابتكار)، وتم تطوير أسئلة لقياس مدى قدرة المنظمة على تطوير الابتكارات بشكل فاعل من حيث المنتجات الجديدة، والتكنولوجيات الجديدة، ونظم وإجراءات الإدارة (Liao et al., 2010; Chen et al., 2010). أما الجزء الرابع

من الجدول (1)، يتضح أن معاملات الارتباط لمتغيرات الدراسة تراوحت بين (0.861) و(0.923)، وهي دالة

2.7 ثبات أداة الدراسة

للتأكد من ثبات أداة الدراسة، تم حساب الاتساق الداخلي وفق معادلة ألفا كرونباخ لكل متغير من متغيرات الدراسة، كما هو موضح في الجدول (2).

الجدول (2)

ثبات متغيرات الدراسة باستخدام معامل ألفا كرونباخ
(ن=135)

| المتغير | عدد العبارات | معامل ألفا كرونباخ |
|--------------------------------|--------------|--------------------|
| المتغير الأول: الثقة | 5 | 0.884 |
| المتغير الثاني: مشاركة المعرفة | 5 | 0.904 |
| المتغير الثالث: الابتكار | 5 | 0.862 |
| أداة الدراسة ككل | 15 | 0.929 |

8. وصف خصائص عينة الدراسة

ل للوصول إلى وصف دقيق لخصائص عينة الدراسة، تم استخدام التكرارات والنسب المئوية، حيث كانت الخصائص المتمثلة في البيانات الديموغرافية والوظيفية. ويظهر الجدول (3) نتائج التحليل لهذه المتغيرات.

الجدول (3)

توزيع أفراد عينة الدراسة تبعاً لبياناتهم الديموغرافية

| المتغيرات | الفئات | التكرار | النسبة |
|-----------------|-------------------|---------------------|--------|
| النوع الاجتماعي | ذكر | 75 | 55.6% |
| | أنثى | 60 | 44.4% |
| | المجموع | 135 | 100.0% |
| العمر | أقل من 25 سنة | 1 | 0.7% |
| | 25- أقل من 30 سنة | 18 | 13.3% |
| | 30- أقل من 35 سنة | 29 | 21.5% |
| | 35- أقل من 40 سنة | 33 | 24.4% |
| | 40 سنة فأكثر | 54 | 40.0% |
| | المجموع | 135 | 100.0% |
| | المؤهل التعليمي | دبلوم متوسط فما دون | 13 |
| بكالوريوس | | 91 | 67.4% |
| دبلوم عالٍ | | 2 | 1.5% |
| ماجستير | | 24 | 17.8% |
| دكتوراه | | 5 | 3.7% |
| المجموع | | 135 | 100.0% |

| | | | |
|--------|-----|--------------------|----------------|
| 8.1% | 11 | أقل من 5 سنوات | سنوات الخبرة |
| 19.3% | 26 | 5- أقل من 10 سنوات | |
| 23.7% | 32 | 10- أقل من 15 سنة | |
| 48.9% | 66 | 15 سنة فأكثر | |
| 100.0% | 135 | المجموع | |
| 0.7% | 1 | مدير عام | المسمى الوظيفي |
| 2.2% | 3 | مساعد مدير عام | |
| 23.0% | 31 | مدير دائرة | |
| 14.1% | 19 | مدير وحدة | |
| 60.0% | 81 | رئيس قسم/ مشرف | |
| 100.0% | 135 | المجموع | |

1.8 تحليل إجابات فقرات الدراسة

تم إعطاء كل فقرة من فقرات أداة الدراسة درجة لتتم معالجتها إحصائياً، على النحو التالي:

موافق بشدة = 5 موافق = 4 محايد = 3
غير موافق = 2 غير موافق بشدة = 1.

وبناءً عليه، تم اعتماد المقياس التالي للحكم على المتوسطات الحسابية لمستوى التقييم:

أولاً: (أقل من 2.33): درجة منخفضة. ثانياً: (من 2.33 - أقل من 3.67): درجة متوسطة.
ثالثاً: (من 3.67 - 5): درجة مرتفعة.

للتعرف إلى تقديرات أفراد العينة من العاملين في المستشفيات على أبعاد الدراسة، تم احتساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجاباتهم، وجاءت النتائج كما هو موضح في الجدول (4).

تشير بيانات الجدول (3) إلى أن معظم أفراد عينة الدراسة كانوا من الذكور، حيث بلغ عددهم (75) مشكلين بذلك ما نسبته (55.6%)، في حين أن الإناث لم يشكلن سوى (44.4%) وبعدهم (60).

كما يلاحظ أيضاً أن ما نسبته (40.0%) من العينة كانوا ضمن الفئة العمرية (40 سنة فأكثر)، وهي النسبة الأعلى ضمن الفئات العمرية، بينما كان ما نسبته (0.7%) فقط من العينة ضمن الفئة العمرية (أقل من 25 سنة). وفيما يتعلق بالمؤهل العلمي، فقد كان معظم أفراد العينة من حملة درجة البكالوريوس، حيث بلغ عددهم (91) مشكلين بذلك ما نسبته (67.4%)، وكان ما نسبته (1.5%) ضمن فئة الدبلوم العالي، وهم الأقل تمثيلاً. وبالنسبة لسنوات الخبرة، فيلاحظ من الجدول (3) أن معظم أفراد العينة كانوا ضمن فئة الخبرة المرتفعة (15 سنة فأكثر)، حيث بلغ عددهم (66) مشكلين ما نسبته (48.9%)، وأن ما نسبته (8.1%) فقط كانوا ضمن الفئة ذات الخبرة المنخفضة (أقل من 5 سنوات). وفيما يتعلق بالمسمى الوظيفي، فقد كان هناك مدير عام ضمن عينة الدراسة وثلاثة من مساعدي المدير العام، بينما كان معظمهم ضمن المسمى الوظيفي (رئيس قسم/ مشرف) بنسبة (60.0%).

الجدول (4)

المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والأهمية النسبية لتقديرات أفراد العينة على متغيرات الدراسة

| ت | المتغير | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | قيمة (t) المحسوبة | مستوى الدلالة | ترتيب الأهمية | الأهمية النسبية |
|---|----------------|-----------------|-------------------|-------------------|---------------|---------------|-----------------|
| 1 | الثقة | 3.47 | 0.93 | 43.08 | 0.00 | 2 | متوسطة |
| 2 | الابتكار | 3.60 | 0.87 | 47.35 | 0.00 | 1 | متوسطة |
| 3 | مشاركة المعرفة | 3.31 | 0.95 | 40.40 | 0.00 | 3 | متوسطة |
| | المتغيرات ككل | 3.46 | 0.81 | 48.90 | 0.00 | | متوسطة |

لجميع متغيرات الدراسة أقل من الخطأ المقبول إحصائياً البالغ (0.05).

9. اختبار الفرضيات

1.9 الفرضية الأولى

H01: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية (0.05) للثقة على الابتكار في المستشفيات الأردنية.

استخدمت الباحثة تحليل الانحدار البسيط لتحديد أثر الثقة على الابتكار في المستشفيات الأردنية، وجاءت النتائج كما يوضحها الجدول (5).

تشير بيانات الجدول (4) إلى أن المتوسطات الحسابية لتقديرات أفراد العينة حول الأهمية النسبية لمتغيرات الدراسة تراوحت بين (3.31 - 3.60)، وجاء متغير الابتكار في المرتبة الأولى بأعلى متوسط حسابي بلغ (3.60) وبأهمية نسبية متوسطة، يليه متغير الثقة بمتوسط حسابي بلغ (3.47)، وبأهمية نسبية متوسطة، ثم متغير مشاركة المعرفة بمتوسط حسابي بلغ (3.31)، وبأهمية نسبية متوسطة. ويبين الجدول التشتت المنخفض في تقديرات أفراد العينة حول متغيرات الدراسة، وهو ما يعكس التقارب في تلك التقديرات؛ إذ كانت مستويات الدلالة

الجدول (5)

تحليل الانحدار البسيط لتأثير الثقة على الابتكار في المستشفيات الأردنية

| جدول المعاملات Coefficients | | | | | تحليل التباين ANOVA | | | ملخص النموذج Model summary | | المتغير التابع |
|-----------------------------|------|----------------|---------|--------|---------------------|----------------|------------|------------------------------|------------------|----------------|
| Sig. t* | t | الخطأ المعياري | β | البيان | Sig. F* | درجة الحرية DF | F المحسوبة | R ² معامل التحديد | R معامل الارتباط | الابتكار |
| 0.000 | 7.79 | 0.067 | 0.564 | الثقة | 0.000 | 1 | 60.79 | 0.319 | 0.564 | |

*دال إحصائياً عند مستوى [hg] (0.05 α).

بين الثقة والابتكار في المستشفيات الأردنية. ويتبين أن قيمة معامل التحديد (R²=0.319)، وهذا يعني أن التباين في مستوى

تشير نتائج الجدول (5) إلى أن قيمة (R=0.564)، وهذا يعني أن هناك علاقة ارتباط قيمتها (56.4%)، وهي تُعد متوسطة،

إحصائية عند مستوى المعنوية ($\alpha \leq 0.05$) للثقة على الابتكار في المستشفيات الأردنية.

2.9 الفرضية الثانية

H02: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية ($\alpha \leq 0.05$) للثقة على مشاركة المعرفة في المستشفيات الأردنية.

استخدمت الباحثة تحليل الانحدار البسيط لتحديد أثر الثقة على مشاركة المعرفة في المستشفيات الأردنية، وجاءت النتائج كما يوضحها الجدول (6).

الجدول (6)

تحليل الانحدار البسيط لتأثير الثقة على مشاركة المعرفة في المستشفيات الأردنية

| جدول المعاملات Coefficients | | | | | تحليل التباين ANOVA | | | ملخص النموذج Model summary | | المتغير التابع |
|--------------------------------|-------|-------------------|---------|--------|------------------------|----------------------|---------------|------------------------------------|------------------------|-------------------|
| Sig t* | t | الخطأ المعياري | β | البيان | Sig. F* | درجة الحرية DF | F المحسوبة | R ² معامل التحديد | R معامل الارتباط | مشاركة المعرفة |
| 0.000 | 11.56 | 0.062 | 0.708 | الثقة | 0.000 | 1 | 133.61 | 0.501 | 0.708 | |

* دال إحصائياً عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$).

المعامل عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$). وبناءً على ما سبق من تحليل، نرفض الفرضية الصفرية الثانية ونقبل الفرضية البديلة القائلة: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية ($\alpha \leq 0.05$) للثقة على مشاركة المعرفة في المستشفيات الأردنية.

3.9 الفرضية الثالثة

H03: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية ($\alpha \leq 0.05$) لمشاركة المعرفة على الابتكار في المستشفيات الأردنية.

استخدمت الباحثة تحليل الانحدار البسيط لتحديد أثر مشاركة المعرفة على الابتكار في المستشفيات الأردنية، وجاءت النتائج كما يوضحها الجدول (7).

الثقة قد فسر ما نسبته (31.9%) من التباين في الابتكار. كما يتبين من تحليل التباين أن قيمة (F) المحسوبة قد بلغت (60.79) عند مستوى ثقة (Sig.=0.000)، وهذا يؤكد معنوية الانحدار عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) وعند درجة حرية واحدة. ويتبين من جدول المعاملات أن قيمة ($\beta = 0.564$)؛ أي أن الزيادة بوحدة واحدة في متغير الثقة في المستشفيات الأردنية تؤدي إلى زيادة بنسبة (56.4%) في مستوى الابتكار. وبلغت قيمة (t = 7.79) عند مستوى ثقة (Sig. = 0.000)، وهذا يؤكد معنوية المعامل عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$).

وبناءً على ما سبق من تحليل، نرفض الفرضية الصفرية الأولى ونقبل الفرضية البديلة القائلة: يوجد أثر ذو دلالة

تشير نتائج الجدول (6) إلى أن قيمة ($R=0.708$)، وهذا يعني أن هناك علاقة ارتباط قيمتها (70.8%)، وهي تُعد مرتفعة، بين الثقة ومشاركة المعرفة في المستشفيات الأردنية. ويتبين أن قيمة معامل التحديد ($R^2=0.501$)، وهذا يعني أن التباين في مستوى الثقة قد فسر ما نسبته (50.1%) من التباين في مشاركة المعرفة، كما يتبين من تحليل التباين أن قيمة (F) قد بلغت (133.61) عند مستوى ثقة (Sig.=0.000)، وهذا يؤكد معنوية الانحدار عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) وعند درجة حرية واحدة. ويتبين من جدول المعاملات أن قيمة ($\beta = 0.708$)؛ أي أن الزيادة بوحدة واحدة في متغير الثقة في المستشفيات الأردنية تؤدي إلى زيادة بنسبة (70.8%) في مستوى مشاركة المعرفة، وبلغت قيمة (t = 11.56) عند مستوى ثقة (Sig. = 0.000)، وهذا يؤكد معنوية

الجدول (7)

تحليل الانحدار البسيط لتأثير مشاركة المعرفة على الابتكار في المستشفيات الأردنية

| جدول المعاملات Coefficients | | | | | تحليل التباين ANOVA | | | ملخص النموذج Model summary | | المتغير التابع |
|--------------------------------|---------------|-------------------|---------|-------------------|-----------------------------|----------------------|---------------|------------------------------------|------------------------|-------------------|
| Sig. t* مستوى الدلالة | T المحسوبة | الخطأ المعياري | β | البيان | Sig. F* مستوى الدلالة | درجة الحرية DF | F المحسوبة | R ² معامل التحديد | R معامل الارتباط | الابتكار |
| 0.000 | 12.25 | 0.065 | 0.732 | مشاركة المعرفة | 0.000 | 1 | 150.12 | 0.536 | 0.732 | |

*دال إحصائياً عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$).

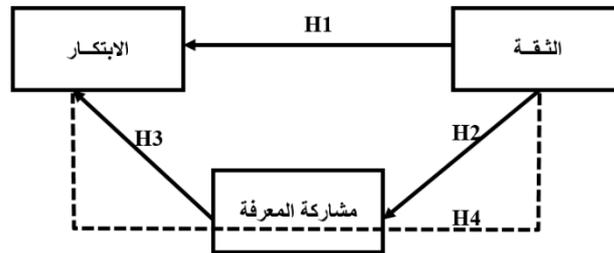
وبناءً على ما سبق من تحليل، نرفض الفرضية الصفرية الثالثة ونقبل الفرضية البديلة القائلة: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية ($\alpha \leq 0.05$) لمشاركة المعرفة في الابتكار في المستشفيات الأردنية.

4.9 الفرضية الرابعة

H04: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية ($\alpha \leq 0.05$) للثقة على الابتكار بوجود مشاركة المعرفة كمتغير وسيط في المستشفيات الأردنية.

ولاختبار هذه الفرضية، تم استخدام برنامج التحليل أموس (AMOS) بالاعتماد على اختبار تحليل المسار (Path Analysis)، حيث يوضح الشكل (1) تحديد المسارات في النموذج.

تشير نتائج الجدول (7) إلى أن قيمة ($R=0.732$)، وهذا يعني أن هناك علاقة ارتباط قيمتها (73.2%)، وهي تُعد مرتفعة، بين مشاركة المعرفة والابتكار في المستشفيات الأردنية. ويتبين أن قيمة معامل التحديد ($R^2=0.536$)، وهذا يعني أن التباين في مستوى مشاركة المعرفة قد فسّر ما نسبته (53.6%) من التباين في الابتكار، كما يتبين من تحليل التباين أن قيمة (F) قد بلغت (150.12) عند مستوى ثقة (Sig.=0.000)، وهذا يؤكد معنوية الانحدار عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) وعند درجة حرية واحدة. ويتبين من جدول المعاملات أن قيمة ($\beta=0.732$)؛ أي أن الزيادة بوحدة واحدة في متغير مشاركة المعرفة في المستشفيات الأردنية تؤدي إلى زيادة بنسبة (73.2%) في مستوى الابتكار، وبلغت قيمة (t=12.25) عند مستوى ثقة (Sig.=0.000)، وهذا يؤكد معنوية المعامل عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$).



الشكل (1)

نموذج الدراسة

وبعد تحديد المسارات، تم اختبار مدى مواءمة النموذج المحدد، والجدول (8) يوضح نتائج هذا الاختبار.

الجدول (8)

مؤشرات المواءمة لنموذج المعادلة الهيكلية

| عتبة القيم | قيم النتيجة | مؤشر الملاءمة |
|---------------------------------|-------------|---------------|
| -- | 5.22 | χ^2 |
| --- | 3 | DF |
| أقل من 2 | 1.74 | χ^2 / DF |
| <i>Absolute Fit Level</i> | | |
| 0.95 | 0.98 | GFI |
| تتراوح قيمتها بين (0.05 - 0.70) | 0.057 | RMSEA |
| <i>Incremental Fit Level</i> | | |
| أكبر من 0.90 | 0.98 | AGFI |
| أكبر من 0.90 | 0.98 | (CFI) |
| أكبر من 0.90 | 0.95 | (NFI) |

Incremental Fit Level، فقد بلغت قيمة مؤشر Adjusted Goodness of Fit Index (AGFI) (0.98)، وهو مؤشر مواءمة الجودة المعدل ومقارب للواحد الصحيح. كما بلغت قيمة مؤشر المواءمة المقارن Comparative Fit Index (CFI) (0.98) وهو مقارب للواحد الصحيح، وبلغت كذلك قيمة مؤشر المواءمة الطبيعي Normed Fit Index (NFI) (0.95) وهو مقارب للواحد الصحيح. وبعد أن تم التأكد من مدى مواءمة نموذج المسارات المقترح لاختبار الفرضية الرابعة، تم اختبار المسارات لمتغيرات الدراسة، وجاءت النتائج كما يوضحها الجدول (9).

يتضح من الجدول (8) أن مواءمة النموذج مقبولة، وأن النموذج المقترح قد حقق المواءمة التامة، حيث بلغت قيمة χ^2 (5.22)، وهي ذات دلالة إحصائية عند مستوى $(\alpha \leq 0.05)$. وفيما يتعلق بمؤشرات المواءمة المطلقة Absolute Fit Level، فقد بلغت قيمة Goodness of Fit Index (GFI) (0.98)، وهو مؤشر مواءمة الجودة وهو مقارب للواحد الصحيح. كما بلغت قيمة مؤشر جذر متوسط مربع الخطأ التقريبي Root Mean Square Error of Approximation (RMSEA) (0.057)، وهو يقترب من الصفر. أما ما يرتبط بمؤشرات المواءمة التدريجية

الجدول (9)

نتائج تحليل المسارات لبيان الأثر المباشر للثقة في الابتكار والأثر غير المباشر للثقة في الابتكار بوجود مشاركة المعرفة

| Sig الدلالة ** | قيمة المسار الحرج (CR) | القيمة المعيارية | نوع التأثير | المتغيرات | | |
|-------------------|---------------------------|---------------------|-------------|----------------|----------------|----------|
| | | | | الثقة | مشاركة المعرفة | الابتكار |
| **0.000 | 7.00 | 0.69 | مباشر | الثقة | | الابتكار |
| **0.000 | 5.32 | 0.55 | مباشر | الثقة | مشاركة المعرفة | |
| **0.000 | 6.66 | 0.65 | مباشر | مشاركة المعرفة | | الابتكار |
| **0.000 | 4.12 | 0.36 | غير مباشر | الثقة | مشاركة المعرفة | الابتكار |

** دالة عند مستوى الدلالة (0.01).

الأردنية؛ إذ إن مشاركة المعرفة هي المحرك الأساسي للابتكار، والعاملين هم القوة الأساسية التي تلعب الدور الأكبر في عمليات مشاركة المعرفة. وتعدّ المهارة في إدارة المعرفة ومواردها القوة المحفزة لتعزيز قدرة المنظمات على الابتكار وتحقيق النجاح (Wu, 2016). وتعدّ الثقة ومشاركة المعرفة من المكونات الأساسية للإبداع على الرغم من ندرة الدراسات التي تناولت تأثير هذه العوامل على قدرة المنظمة على الابتكار (Anderson et al., 2014). لذا أسهمت الدراسة الحالية في سدّ عدد من الثغرات من خلال اقتراح نموذج بحثي لأثر الثقة بين العاملين على الابتكار ودور العامل الوسيط مشاركة المعرفة في هذه العلاقة. وكانت نتائج الدراسة حول العلاقة بين المتغيرات متوافقة مع نتائج عدد من الدراسات (Sankowska, 2013; Lei et al., 2019)، التي عدّت الثقة ضمن رأس المال الاجتماعي الذي يؤثر إيجابياً على الابتكار؛ بمعنى أن توافر الثقة بين العاملين بدرجة عالية يساعد على وجود مناخ من المصادقية والتعاون في المنظمات. وتتفق أيضاً مع بعض الدراسات السابقة في أن مشاركة المعرفة تتوسط العلاقة بين الثقة بين العاملين والابتكار في المنظمات. وتلعب دوافع الأفراد ومواقفهم واستعدادهم لمشاركة المعرفة دوراً حاسماً في إدارة معرفة المنظمات بفاعلية (Wang and Noe, 2010)؛ لذا برزت أهمية تحديد العوامل والآليات التي تعزز سلوك العاملين ودوافعهم واستعدادهم وبناء استراتيجيات فاعلة في تحسين رأس المال المعرفي والقدرة على الابتكار (Song, 2015). وتضمنت الدراسة فهماً أفضل للعلاقات السببية بين الثقة بين العاملين ومشاركة المعرفة والابتكار، خصوصاً في مجال الرعاية الصحية والمستشفيات الأردنية، وهذا يعدّ مرجعاً للمديرين في توفير بيئة تنظيمية ملائمة ومحفزة، يكون أساسها الثقة والتعاون بين العاملين لتسهيل عمليات الابتكار. إن ازدياد الاهتمام بوجود الثقة ومشاركة المعرفة بين العاملين يرجع إلى ما يميز بيئة العمل المعقدة وذات المعرفة الكثيفة في المستشفيات، إضافة إلى وجود مستويات عالية من التفاعل الاجتماعي خلال العمليات والخدمات التي يقدمها العاملون في المستشفيات. وهذا يتطلب تعاوناً فاعلاً بين مختلف فئات الإداريين والمهنيين في مجال الرعاية الصحية، من أجل تحقيق أعلى مستويات الفاعلية في مشاركة وتبادل المعارف والخبرات والدراية الطبية المتخصصة.

يتضح من الجدول (9) أن قيم التأثير المباشر بين الثقة والابتكار، وبين الثقة ومشاركة المعرفة كانت مرتفعة، وهي دالة إحصائياً عند مستوى (0.000)، حيث بلغ التأثير المباشر للثقة على الابتكار (0.69)، وبلغت قيمة المسار الحرج لهذا التأثير (7.0)، وهي دالة عند مستوى (0.01). كما بلغ التأثير المباشر للثقة على مشاركة المعرفة (0.55) وقيمة المسار الحرج (5.32)، وهي دالة أيضاً عند مستوى (0.01). وبلغ التأثير المباشر لمشاركة المعرفة على الابتكار (0.65) والمسار الحرج لهذا التأثير (6.66)، وهي دالة عند مستوى (0.01). كما تشير بيانات الجدول إلى وجود أثر غير مباشر للثقة على الابتكار في المستشفيات الأردنية بوجود مشاركة المعرفة كمتغير وسيط، وقد بلغت قيمة التأثير غير المباشر (0.36) عند مسار حرج قيمته (4.12)، وهذا التأثير دال إحصائياً عند مستوى (0.01). ومن خلال ما سبق من تحليل، نرفض الفرضية الصفرية الرابعة، ونقبل الفرضية البديلة التي تقول: **يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية ($\alpha \leq 0.05$) للثقة على الابتكار بوجود مشاركة المعرفة كمتغير وسيط في المستشفيات الأردنية.**

10. مناقشة نتائج الدراسة

أشارت نتائج الدراسة إلى أن قيم التأثير المباشر بين الثقة والابتكار، وبين الثقة ومشاركة المعرفة كانت مرتفعة، إضافة إلى وجود أثر غير مباشر للثقة على الابتكار في المستشفيات الأردنية بوجود مشاركة المعرفة كعامل وسيط. وقد بلغت قيمة التأثير غير المباشر (0.36)، لذا توصلت الدراسة إلى أهمية مشاركة المعرفة كعامل وسيط في تحقيق أثر الثقة بين العاملين على الابتكار. وتعزى هذه النتائج إلى أن الثقة تلعب دوراً مهماً في تقليل الضعف والمخاطرة في العلاقات الشخصية في أماكن العمل، مما يؤثر إيجابياً على مشاركة المعرفة بينهم. والثقة بين العاملين تخلق جوّاً إيجابياً وتعاوناً بينهم يساعد على تحسين التفاعلات وزيادة الالتزام بين العاملين في مشاركة المعرفة (Politis, 2003). وبالتالي، فإن بناء وتعزيز الثقة المتبادلة بين العاملين قد يكون من أنجح الطرق وأكثرها فاعلية لتحسين نوعية وجود مشاركة المعرفة. كما أكدت نتائج الدراسة وجود علاقة ارتباط مرتفعة بين مشاركة المعرفة والابتكار في المستشفيات

- التركيز على الأنشطة الاجتماعية وإشراك العاملين في برامج أو دورات خارج مكان العمل، مما يؤثر إيجابياً على مزيد من التعارف وبناء الثقة بين العاملين. كما أن الاهتمام بتوعية العاملين حول أهمية وفوائد مشاركة المعرفة على المستوى الفردي والتنظيمي، وبناء ثقافة الثقة، وتوفير بيئة من الإيجابية والعمل الجماعي بين العاملين، يضمن مزيداً من التعاون في مواجهة ضغوطات العمل وتحسين الأداء.
- معالجة التحديات والمعوقات التي تواجه المستشفيات في مشاركة العاملين معارفهم وخبراتهم، مثل ثقافة اكتناز المعرفة، وعدم الرغبة في العمل الجماعي، والخوف من المبادرة، عن طريق إحداث تغيير في قيم العاملين ومعتقداتهم وتوجهاتهم، باستخدام آليات الحوار والدورات التدريبية المتخصصة في إدارة المعرفة التنظيمية. لذا ينبغي على إدارة المستشفيات في الأردن وضع الخطط والاستراتيجيات الداعمة وتوفير الموارد اللازمة لتطوير وتسهيل أنشطة مشاركة المعرفة فيها.
- تطوير آليات وتقنيات التواصل والتكنولوجيا المناسبة المستخدمة من قبل العاملين، مما يتيح لهم فرص مشاركة أكثر وبسهولة أكبر من أجل تنفيذ مهام عملهم وتحسين أدائهم، مما يشجع العاملين على مزيد من التنسيق والتعاون، وبالتالي تحقيق مستوى فاعل من مشاركة المعرفة والتعلم التنظيمي.

علاوة على ذلك، فإن التغيرات والتنوع في الأمراض والعلل الطبية تزيد من الحاجة إلى الإبداع في فهمها والتعامل معها، وفي ابتكار الوسائل والطرق العلاجية الحديثة والمتقدمة. هذا بالإضافة إلى أن التعامل مع المرضى بأساليب احترافية يتطلب مزيداً من التعاون وتبادل المعرفة بين الخبراء والمختصين والمهنيين في المستشفيات. وبناءً على ما سبق، ازدادت الضغوطات على المنظمات في قطاع الرعاية الصحية بشكل عام، وعلى المستشفيات بشكل خاص، لتحفيز العاملين على مزيد من المبادرة والابتكار في مواجهة التحديات والمشاكل التي تعترض عملهم عن طريق تكامل المعرفة والمشاركة فيها على اختلاف مستوياتهم الإدارية والمهنية بشكل أكثر كفاءة وفاعلية.

11. توصيات الدراسة

- في ضوء النتائج السابقة، توصي الدراسة بما يأتي:
• ضرورة ربط الأهداف الشخصية بالأهداف التنظيمية، لما له من أثر كبير على إقبال العاملين على الابتكار في الخدمات التي تقدمها المستشفيات، وذلك لزيادة ثقة وولاء العاملين للمنظمة، وتحفيزهم على إيجاد حلول إبداعية للمشاكل التي تواجههم في عملهم وتحقيق أهداف المنظمة. كما أن تطوير أنظمة المكافآت والحوافز المناسبة في المستشفيات لها أثر إيجابي على تشجيع العاملين وتمكينهم من مشاركة المزيد من معارفهم مع زملائهم، مما يسهم في زيادة مستوى التفكير الإبداعي والابتكار في المستشفيات.

المراجع

- Abu El-Ella, N., Bessant, J., & Pinkwart, A. 2016. Revisiting the Honorable Merchant: The Reshaped Role of Trust in Open Innovation. *Thunderbird International Business Review*, 58 (3): 261-275.
- Abu-Jalil, M. M. 2018. Evaluating the Impact of Some Organizational Health Dimensions on Sales and Marketing Delegate Performance in Jordanian Insurance Companies. *Jordan Journal of Business Administration*, 14 (1): 53-79.
- Afsar, B. 2016. The Impact of Person-Organization Fit on Innovative Work Behavior: The Mediating Effect of Knowledge Sharing Behavior. *International Journal of Health Care Quality Assurance*, 29 (2): 104-122.
- Alamir, P., & Navimipour, N.J. 2016. Trust Evaluation between Users of Social Networks Using the Quality of Service Requirements and Call Log Histories. *Kybernetes*, 45 (10): 1505-1523.
- Al-Hyari, J.F., & Al-Nsour, M.M. 2020. The Impact of Total

- Innovation Management on Organizational Development in Jordanian Small and Medium-sized Industrial Companies. *Jordan Journal of Business Administration*, 16 (1): 195-211.
- Allameh, M. 2018. Antecedents and Consequences of Intellectual Capital: The Role of Social Capital, Knowledge Sharing and Innovation. *Journal of Intellectual Capital*, 19 (5): 858-874.
- Alsharo, M., Gregg, D., & Ramirez, R. 2017. Virtual Team Effectiveness: The Role of Knowledge Sharing and Trust. *Information and Management*, 40 (5): 479-490.
- Anderson, N., Potočník, K., & Zhou, J. 2014. Innovation and Creativity in Organizations: A State-of-the-Science Review, Prospective Commentary and Guiding Framework. *Journal of Management*, 40 (5): 1297-1333.
- Andreeva, T., & Kianto, A. 2011. Knowledge Processes, Knowledge Intensity and Innovation: A Moderated Mediation Analysis. *Journal of Knowledge Management*, 15 (6): 1016-1034.
- Arif, M., Al Zubi, M., Gupta, A., Egbu, C., & Islam, R. 2017. Knowledge Sharing Maturity Model for Jordanian Construction Sector. *Engineering, Construction and Architectural Management*, 24 (1): 170-188.
- Arif, M., Al-Zubi M., & Gupta, A.D. 2015. Understanding Knowledge Sharing in the Jordanian Construction Industry. *Construction Innovation*, 15 (3): 333-354.
- Bartol, K.M., & Srivastava, A. 2002. Encouraging Knowledge Sharing: The Role of Organizational Reward Systems. *Journal of Leadership and Organizational Studies*, 9 (1): 64-76.
- Brattström, A., Löfsten, H., & Richtnér, A. 2015. Similar, Yet Different: A Comparative Analysis of the Role of Trust in Radical and Incremental Product Innovation. *International Journal of Innovation Management*, 19 (4): 15-33
- Brown, P.R., & Calnan, M.W. 2016. Chains of (Dis)-Trust: Exploring the Underpinnings of Knowledge: Sharing and Quality Care across Mental Health Services. *Sociology of Health & Illness*, 38 (2): 286-305.
- Cameli, A., Gelbard, R., & Reiter-Palmon, R. 2013. Leadership, Creative Problem-solving Capacity and Creative Performance: The Importance of Knowledge Sharing. *Human Resource Management*, 52 (1): 95-122.
- Charterina, J., Landeta, J., & Basterretxea, I. 2018. Mediation Effects of Trust and Contracts on Knowledge-sharing and Product Innovation: Evidence from The European Machine Tool Industry. *European Journal of Innovation Management*, 21 (2): 274-293.
- Chen, C-J., Huang, J-W., & Hsiao, Y-C. 2010. Knowledge Management and Innovativeness: The Role of Organizational Climate and Structure. *International Journal of Manpower*, 31 (8): 848-870.
- Chen, X., Zhou, Y., Probert, D., & Su, J. 2017. Managing Knowledge Sharing in Distributed Innovation from the Perspective of Developers: Empirical Study of Open-source Software Projects in China. *Technology Analysis & Strategic Management*, 29 (1): 1-22.
- Davenport, T., & Prusak, L. 1998. Learn How Valuable Knowledge Is Acquired, Created, Bought and Bartered. *The Australian Library Journal*, 47 (3): 268- 272.
- Donate, M.J., & Guadamillas, F. 2011. Organizational Factors to Support Knowledge Management and Innovation. *Journal of Knowledge Management*, 15 (6): 890-914.
- Farooq, R. 2018. A Conceptual Model of Knowledge Sharing. *International Journal of Innovation Science*, 10 (2): 238-260.
- Golipour, R., Jandaghi, G., Mirzaei, M.A., & Arbatan, T.R. 2011. The Impact of Organizational Trust on Innovativeness at the Tehran Oil Refinery Company. *African Journal of Business Management*, 5 (7): 2660-2667.
- Han, Y., & Chen, G. 2018. The Relationship between Knowledge Sharing Capability and Innovation Performance within Industrial Clusters: Evidence from China. *Journal of Chinese Economic and Foreign Trade Studies*, 11 (1): 32-48.
- Hardwick, J., Anderson, A.J., & Cruickshank, D. 2013. Trust

- Formation Processes in Innovative Collaborations: Networking as Knowledge Building Practices. *European Journal of Innovation Management*, 16 (1): 4-21.
- Holste, J.S., & Fields, D. 2010. Trust and Tacit Knowledge Sharing and Use. *Journal of Knowledge Management*, 14 (1): 128-140.
- Hussein, A.T.T., Singh, S.K., Farouk, S., & Sohal, A.S. 2016. Knowledge Sharing Enablers, Processes and Firm Innovation Capability. *Journal of Work Place Learning*, 28 (8): 484- 495.
- Jain, K.K., Sandhu, M.S., & Goh, S.K. 2015. Organizational Climate, Trust and Knowledge Sharing: Insights from Malaysia. *Journal of Asia Business Studies*, 9 (1): 54-77.
- Khvatova, T., Block, M., Zhukov, D., & Lesko, S. 2016. How to Measure Trust: The Percolation Model Applied to Intra-organizational Knowledge Sharing Networks. *Journal of Knowledge Management*, 20 (5): 918-935.
- Kim, T.T., & Lee, G. 2013. Hospitality Employee Knowledge-sharing Behaviors in the Relationship between Goal Orientations and Service Innovative Behavior. *International Journal of Hospitality Management*, 34 (6): 324-337.
- Koohang, A., Paliszkievicz, J., & Goluchowski, J. 2017. The Impact of Leadership on Trust, Knowledge Management and Organizational Performance: A Research Model. *Industrial Management and Data Systems*, 117 (3): 521-537.
- Le, P.B., & Lei, H. 2018. The Mediating Role of Trust in Stimulating the Relationship between Transformational Leadership and Knowledge Sharing Processes. *Journal of Knowledge Management*, 22 (3): 521-537.
- Lee, V.H., Leong, L.Y., Hew, T.S., & Ooi, K.B. 2013. Knowledge Management: A Key Determinant in Advancing Technological Innovation? *Journal of Knowledge Management*, 17 (6): 848- 872.
- Lei, H., Nguyen, T.T., & Le, P.B. 2019. How Knowledge Sharing Connects Interpersonal Trust and Innovation Capability :The Moderating Effect of Leadership Support. *Chinese Management Studies*, 13 (2): 276-298.
- Liao, S., Wu, C., Hu, D., & Tsui, K. 2010. Relationships between Knowledge Acquisition, Absorptive Capacity and Innovation Capability: An Empirical Study on Taiwan's Financial and Manufacturing Industries. *Journal of Information Science*, 36 (1): 19-35.
- Ma, Z., Huang, Y., Wu, J., Dong, W., & Qi, L. 2014. What Matters for Knowledge Sharing in Collectivistic Cultures? Empirical Evidence from China. *Journal of Knowledge Management*, 18 (5): 1004-1019.
- Mafabi, S., Nasiima, S., Muhimbise, E.M., Kasekende, F., & Nakiyonga, C. 2017. The Mediation Role of Intention in Knowledge Sharing Behavior. *VINE Journal of Information and Knowledge Management Systems*, 47 (2): 172-193.
- Mikkawi, B., Masadeh, R.M., & AlLozi, M. 2017. Impact of Knowledge Management Infrastructure on Academic Staff Effectiveness: An Empirical Study at the University of Jordan. *Jordan Journal of Business Administration*, 13 (1): 95-127.
- Mura, M., Lettieri, E., Radaelli, G., & Spiller, N. 2013. Promoting Professionals' Innovative Behaviour through Knowledge Sharing: The Moderating Role of Social Capital. *Journal of Knowledge Management*, 17 (4): 527-544.
- Nonaka, I., & Takeuchi, H. 1995. *The Knowledge-creating Company: How Japanese Companies Create the Dynamics of Innovation*. Oxford University Press, New York, NY.
- Podrug, N., Filipović, D., & Kovač, M. 2017. Knowledge Sharing and Firm Innovation Capability in Croatian ICT Companies. *International Journal of Manpower*, 38 (4): 632-644.
- Politis, J.D. 2003. The Connection between Trust and Knowledge Management: What Are Its Implications for Team Performance. *Journal of Knowledge Management*, 7 (5): 55-66.
- Rutten, W., Blaas- Franken, J., & Martin, H. 2016. The Impact of (Low) Trust on Knowledge Sharing. *Journal of Knowledge Management*, 20 (2): 199-214.

- Samadi, B., Wei, C.C., & Wan Yusoff, W.F. 2015. The Influence of Trust on Knowledge Sharing Behavior among Multigenerational Employees. *Journal of Information & Knowledge Management*, 14 (4): 1550034.
- Sankowska, A. 2013. Relationships between Organizational Trust, Knowledge Transfer, Knowledge Creation and Firm's Innovativeness. *The Learning Organization*, 20 (1): 85-100.
- Sergeeva, A., & Andreeva, T. 2016. Knowledge Sharing Research: Bringing Context Back in. *Journal of Management Inquiry*, 25 (3): 240-261.
- Sherchan, W., Nepal, S., & Paris, C. 2013. A Survey of Trust in Social Networks. *ACM Computing Surveys (CSUR)*, 45 (4): 47.
- Song, Z.H. 2015. Organizational Learning, Absorptive Capacity, Imitation and Innovation: Empirical Analyses of 115 Firms across China. *Chinese Management Studies*, 9 (1): 97-113.
- Tsai, M., & Cheng, N. 2012. Understanding Knowledge Sharing between IT Professionals: An Integration of Social Cognitive and Social Exchange Theory. *Behaviour & Information Technology*, 31 (11): 1069-1080.
- Van den Hooff, B., & De Ridder, J.A. 2004. Knowledge Sharing in Context: The Influence of Organizational Commitment, Communication Climate and CMC Use on Knowledge Sharing. *Journal of Knowledge Management*, 8 (6): 117-130.
- Wang, J., Yang, J., & Xue, Y. 2017. Subjective Well-being, Knowledge Sharing and Individual Innovation Behavior: The Moderating Role of Absorptive Capacity. *Leadership and Organization Development Journal*, 38 (8): 1110-1127.
- Wang, L., Yeung, J.H.Y., & Zhang, M. 2011. The Impact of Trust and Contract on Innovation Performance: The Moderating Role of Environmental Uncertainty. *International Journal of Production Economics*, 134 (1): 114-122.
- Wang, Z.N., & Wang, N.X. 2012. Knowledge Sharing, Innovation and Firm Performance. *Expert Systems with Applications*, 39 (10): 8899-8908.
- Wu, C.F. 2016. The Relationship between Business Ethics Diffusion, Knowledge Sharing and Service Innovation. *Management Decision*, 54 (6): 1343-1358.
- Yang, Z., Nguyen, V.T., & Le, P.B. 2018. Knowledge Sharing Serves As a Mediator between Collaborative Culture and Innovation Capability: An Empirical Research. *Journal of Business and Industrial Marketing*, 33 (7): 958-969.
- Zhang, M., Zhao, X., & Lyles, M. 2018. Effects of Absorptive Capacity, Trust and Information Systems on Product Innovation. *International Journal of Operations and Production Management*, 38 (2): 493-512.
- Zhou, K.Z., & Li, C.B. 2012. How Knowledge Affects Radical Innovation: Knowledge Base, Market Knowledge Acquisition and Internal Knowledge Sharing. *Strategic Management Journal*, 33 (9): 1090-1102.
- Zhou, Y., Zhang, Y., Montoro, & Sánchez, A. 2011. Utilitarianism or Romanticism: The Effect of Rewards on Employees' Innovative Behaviour. *International Journal of Manpower*, 32 (1): 81-98.
- Zhu, Y., Chiu, H., & Infante Holguin-Veras, E. 2018. It Is More Blessed to Give Than to Receive: Examining the Impact of Knowledge Sharing on Sharers and Recipients. *Journal of Knowledge Management*, 22 (1): 76-91.