

أثر الثقة التنظيمية في إنجاح البناء المعرفي "دراسة حالة مؤسسات التعليم العالي"

سريـر الحـرتـسي حـياة *

ربحي كريمة **

Abstract:

تاريخ الارسال: 2017-11-25 / تاريخ القبول: 2018/02/23

The aim of this study was to diagnose the effect of organizational trust on knowledge-building, which is the exchange of knowledge resources among faculty members of higher education institutions in Algeria. The results of this study showed that the sense of organizational confidence in all its dimensions was above average, and that there was a positive effect of the respondents' understanding of organizational confidence on the exchange of knowledge in the universities. The study also included a number of important recommendations that encourage confidence building Regulatory framework and supports the building of a higher exchange of knowledge resources.

Keywords: organizational trust, organizational knowledge, organizational knowledge management, higher education institutions.

Résumé:

Le but de cette étude était de diagnostiquer l'effet de la confiance organisationnelle sur le renforcement des connaissances, qui est l'échange de ressources de connaissances entre les membres du corps enseignant des établissements d'enseignement supérieur en Algérie. Les résultats de cette étude ont montré que la confiance organisationnelle dans toutes ses dimensions était supérieure à la moyenne et que la compréhension des répondants sur la confiance organisationnelle dans l'échange de connaissances dans les universités avait un effet positif. Cadre réglementaire et soutient la construction d'un plus grand échange de ressources de connaissances.

Mots-clés: confiance organisationnelle, connaissance organisationnelle, gestion des connaissances organisationnelles, institutions d'enseignement supérieur.

* دكتوراه علوم، تخصص إدارة الأعمال، جامعة البليدة 02، مختبر تسيير الجماعات المحلية ودورها في تحقيق التنمية.

** أستاذة محاضرة أ، جامعة البليدة 02، البريد الإلكتروني: haroun.moussa84@gmail.com

ملخص:

هدفت هذه الدراسة إلى تشخيص أثر الثقة التنظيمية على بناء المعرفة المتمثل في تبادل الموارد المعرفية بين أعضاء هيئة التدريس بمؤسسات التعليم العالي بالجزائر. ولقد أظهرت النتائج التي توصلت إليها من خلال هذه الدراسة، أن إحساس العاملين بالثقة التنظيمية وجميع أبعادها جاء فوق المتوسط، وأن هناك أثراً إيجابياً لإدراك أفراد العينة للثقة التنظيمية على تبادل الوارد المعرفية بجامعات محل الدراسة، كما تضمنت الدراسة عدداً من التوصيات الهامة التي تشجع بناء الثقة تنظيمية وتدعم بناء تبادل الموارد المعرفية بدرجة أعلى.

الكلمات المفتاحية: الثقة التنظيمية، المعرفة التنظيمية، إدارة المعرفة التنظيمية، مؤسسات التعليم العالي.

مقدمة.

تعد المؤسسات التعليمية العالي من أهم مصادر المعرفة والإبداع وإعداد الطاقات البشرية وصقلها وتنمية مهاراتها بالعلم والمعرفة والبحث والتدريب وهي في نفس الوقت الأكثر مسؤولية عن التغيرات الحاصلة في هذا المجتمع. كل هذا أدى إلى ضرورة الاهتمام بمؤسسات التعليم العالي وكيفية إدارتها بشكل يجعل الخدمات التعليمية قادرة على تلبية احتياجات السوق ومتطلبات المجتمع، وبالتالي تحسين إنتاجية هذه المؤسسات. وعلى هذا الأساس أدخلت آليات عمل جديدة تهدف إلى تطوير مؤسسات التعليم العالي والتحسين المستمر لها وتحقيق رضا الطالب والمجتمع، ومن بين هذه الآليات إدارة المعرفة التنظيمية التي أحد أهم التطورات المعاصرة في الفكر والممارسة الإدارية، والأكثر ملائمة للتغيرات المتسارعة في عالم اليوم، عالم يعتمد في اقتصاده على المعرفة.

وإن بناء المعرفة يتضمن القيام بأعمال ضم ودمج جديدة، إما بضم عناصر لم يتم ربطها ببعضها البعض من قبل، أو بتطوير طرق جديدة لربط عناصر تم ربطها من قبل. وإن الضمّ في هذا الإطار عام ويشتمل على المعرفة الظاهرة والمعرفة الضمنية، إن كان على مستوى الجماعة أم الفرد، وبمعنى آخر فإن بناء وتكوين رأس المال المعرفي في المنظمات يتم من خلال ضم ودمج الموارد المعرفية لدى الجماعات والأفراد في المنظمة. ولقد أكد العديد من الكتاب والباحثين على أهمية الثقة بناء المعرفة، حينما يثق الناس ببعضهم البعض يصبح لديهم استعداد مؤكدا ورغبة أكبر لتبادل مواردهم دونما خوف أن يستغلها الآخرون. وكلما زادت ثقة الناس بشخص معين ازداد

شهرة وسمعة وموثوقية وازداد التبادل المعرفي بينه وبين الآخرين، وكلما كانت العلاقات بين الأفراد تتصف بدرجة عالية من الثقة كان الناس على استعداد أكبر للتبادل الاجتماعي بصفة عامة، والتفاعل التعاوني بصفة خاصة. وعليه فإن هذه الدراسة تهدف إلى معرفة أثر الثقة التنظيمية في تبادل الموارد المعرفية بين أعضاء هيئة التدريس على مستوى عينة من مؤسسات التعليم العالي الجزائرية من خلال الإجابة على الإشكالية التالية: ما هو أثر الثقة التنظيمية في إنجاح البناء

بالمعرفي بمؤسسات التعليم العالي الجزائرية ؟

ولمعالجة هذا الإشكال قمنا بطرح الأسئلة التالية:

- ما مستوى الثقة التنظيمية السائد في مؤسسات التعليم العالي الجزائرية؟
- ما هو مستوى بناء المعرفة التنظيمية بمؤسسات التعليم العالي الجزائرية ؟
- ما مدى تأثير الثقة التنظيمية السائدة في مؤسسات التعليم العالي الجزائرية على بناء المعرفة التنظيمية بها ؟

فرضيات الدراسة.

ومحاولة الإجابة على الإشكالية تم صياغة الفرضيات التالية:

-الفرضية الأولى: يوجد علاقة ارتباط ذو دلالة معنوية بين الثقة التنظيمية وبناء المعرفة التنظيمية.

-الفرضية الثانية: يوجد تأثير ذو دلالة معنوية لأبعاد الثقة التنظيمية وبناء المعرفة التنظيمية.

أهمية الدراسة:

تكمن أهمية الدراسة في تناولها لموضوع يتسم بالحيوية فضلا عن أنه لم يحتل النصيب الأوفر في الدراسات العربية حسب اطلاع الباحثان المتواضع مما أضفى عليه درجة من الأهمية، كما يكتسب البحث الحال أهميته من كونه يوضح مصطلح إداري معاصر هو الثقة التنظيمية. كما يتناول هذا البحث واحدة من أهم القضايا التي تمس مؤسسات التعليم العالي التي تعمل في بيئة أصبح التطور والتجدد سمة أساسية فيها والاستجابة لهذه التطورات أصبح ضرورة، وتعد بناء المعرفة التنظيمية وإدارتها إحدى الأساليب الإدارية الحديثة التي تساهم في تكييف مؤسسات التعليم العالي مع تلك التطورات.

أهداف الدراسة:

- هذه الدراسة لا تخرج عن كونها محاولة نهدف من خلالها تحقيق ما يلي:
- التعرف على مستوى تبادل الموارد المعرفية بين العاملين.
- تحديد أثر عناصر الثقة التنظيمية في إنجاح البناء المعرفي.
- تحديد طبيعة العلاقة بين عناصر الثقة التنظيمية وبناء المعرفة التنظيمية.
- تقديم بعض التوصيات على ضوء نتائج الدراسة بما يساعد في بناء المعرفة التنظيمية وإدارتها بمؤسسات التعليم العالي الجزائرية.

1) بناء المعرفة التنظيمية.

لقد حظيت، ولا تزال، المعرفة وإدارة المعرفة باهتمام متزايد من قبل العديد من الباحثين والمفكرين كونها موضوعاً حديث يتكامل مع غيره من المواضيع الفكرية الحديثة في مجال الإدارة، وحيث أنها تسهم في تطور المعرفة وإيجاد التراكم المعرفي في ظل انتشار نظم الاتصالات الحديثة واتساع شبكة المعلوماتية مما سهل انتشار المعرفة وتبادلها.

1-1) مفهوم المعرفة التنظيمية.

يعتبر مصطلح المعرفة التنظيمية واسع المضمون وشامل المعنى، وعرفت المعرفة التنظيمية بأنها عبارة عن مجمل العمليات العقلية العليا من إدراك وتعلم وتفكير وتسبب وتحكم يصدر من الفرد عند تفاعله مع عالمه الخاص والعام.¹ وأن المعرفة هي الأساس القدرة في عملية خلق الأفكار وتحقيق مستويات عالية من الجودة والإبداع التقني بل هي ضرورة لتنفيذ الأنشطة الإدارية بكفاءة وفاعلية.²

وتعرف المعرفة التنظيمية على أنها حالة الذمنية فكرية للفرد يعمل من خلال علاقتها بالمنظمة على هيكلية المعلومات لتحقيق هدف معين وهي أيضا عبارة عن إمكانيات معينة تعتمد عليها المنظمة في تحقيق أهدافها معتمدة على منهج وطريقة معينة في العمل كما أنها القدرة على خلق الأفكار وتطبيقها من خلال عمليتي الإبداع والتعلم.³ والمعرفة هي معلومات المعالجة التي

تستخدم في معالجة المشكلة معينة أو هي الخبرة المصاغة في قواعد والإجراءات الشركة، هي المعلومات المحللة والمطبقة لمعالجة مشكلة والقابلة للاستخدام والتعلم والنقل.⁴

أما إدارة المعرفة التنظيمية هي عملية السعي الحديث ضمن عمل منهجي منظم للاستخدام الخلاق الفاعل للمعرفة وخلقها.⁵ وإيجاد بيئة داخل المنظمة تعمل على تسهيل توليد ونقل المعرفة والتشارك فيها. وبالتالي فإن التركيز يكون على إيجاد ثقافة تنظيمية ملائمة، وعلى إيجاد القيادة الفعالة.⁶ من خلال هذا التعريف يتضح أن إدارة المعرفة التنظيمية هي عملية تسعى للاستثمار الأمثل للمعرفة التنظيمية من خلال تهيئة بيئة المنظمة لذلك، بهدف تحسين التعلم والأداء في المنظمة.

1-2) أهمية بناء المعرفة التنظيمية.

- تكمن أهمية بناء المعرفة التنظيمية في كونها تعتبر أكثر الأصول قيمة في المنظمات، والأساس لإحداث تعلم يتبعه إبداع، والمعرفة لا تعاني من مشكلة الندرة، فهي تعتبر المورد الوحيد المتميز بالوفرة، الذي يبني بالترامم ولا يتناقص بالاستخدام،⁷ وفيما يلي عرض لأهمية المعرفة التنظيمية:⁸
- أسهمت المعرفة التنظيمية في مرونة المنظمات من خلال دفعها للاعتماد أشكال التنسيق والتصميم والهيكلية تكون أكثر مرونة؛
 - أتاحت المعرفة التنظيمية المجال للمنظمة للتركيز على الأقسام الأكثر إبداعا وحفزت الإبداع والابتكار المتواصل لأفرادها وجماعاتها؛
 - أسهمت المعرفة التنظيمية في تحول المنظمات إلى مجتمعات معرفية، كما تحدث تغيير الجذري في المنظمة لتتكيف مع التغير المتسارع في بيئة الأعمال؛
 - حركت الأساس الحقيقي لكيفية خلق المنظمة وتطورها ونضجها وإعادة تشكيلها ثانية؛
 - المعرفة التنظيمية أصبحت الأساس لخلق الميزة التنافسية وإدامتها.
- وعليه فالمعرفة التنظيمية أصبحت أحد أهم مظاهر القوة كمورد عظيم القيمة للحاق بركب التقدم العلمي الذي ظهر في الكثير من دول العالم. وهذا ما يحث على الاهتمام بتعزيز المعرفة

التنظيمية في المنظمات، ورعاية وتشجيع الابتكار والإبداع لدى العاملين وتهيئة الظروف المناسبة، والتركيز على ثروة الأفكار أكثر من ثروة الأشياء.

1-3) عمليات إدارة المعرفة التنظيمية.

أشار أغلب الباحثين إلى العمليات المعرفة التنظيمية الجوهرية، وهي: تشخيص المعرفة التنظيمية، وتوليدها وخزنها وتوزيعها ثم التطبيق. وفيما يلي شرح هذه العمليات:

- **تشخيص المعرفة التنظيمية.** يعد التشخيص من الأمور المهمة في برنامج إدارة المعرفة التنظيمية، وفي ضوء التشخيص توضع سياسات العمليات الأخرى وبرامجها، وعملية التشخيص أمر حتمي لأن الهدف منها هو اكتشاف معرفة المنظمة وتحديد الأشخاص الحاملين لها ومواقعهم كذلك تحدد مكان هذه المعرفة في القواعد، وتستخدم في عملية التشخيص آليات الاكتشاف وآليات البحث والوصول وتعد عملية التشخيص المعرفة مفتاحا لأي برنامج لإدارة المعرفة التنظيمية والعملية الجوهرية رئيسية تساهم مساهمة مباشرة في إطلاق وتحديد شكل العمليات الأخرى وعمقها.⁹

- **توليد المعرفة التنظيمية.** توليد المعرفة التنظيمية يعني عملية إبداع وبناء المعرفة التنظيمية ويتم ذلك من خلال مشاركة الأفراد وفرق العمل وجماعات العمل الداعمة لتوليد رأس مال معرفي جديد وإيجاد الحلول الجديدة للمشكلات بصورة ابتكارية مستمرة، كما تزود المنظمة بالقدرة على التفوق.¹⁰

- **خزن المعرفة التنظيمية.** عمليات خزن المعرفة التنظيمية تعني تلك العمليات التي تشمل الاحتفاظ والإدابة والبحث والوصول والاسترجاع والمكان، وتشير عملية خزن المعرفة التنظيمية إلى أهمية الذاكرة التنظيمية، فالمنظمات تواجه خطرا كبيرا نتيجة لفقدانها للكثير من المعرفة التي يحملها الأفراد الذين يغادرونها لسبب أو لآخر، ومن هنا بات خزن المعرفة التنظيمية والاحتفاظ بها مهما جدا.¹¹

- **توزيع المعرفة التنظيمية.** وهي عملية نقل المعرفة التنظيمية الصحيحة إلى الأشخاص الذين يحتاجونها في الوقت المناسب من أجل القيام بمهام جوهرية، وذلك من خلال إيجاد وسائل

اتصال جيدة وثقافة تشجع على نشرها ضمن حدود المنظمة، فهي تمثل المشاركة بالمعارف المتوفرة سواء أكانت ضمنية أم مصرحا بها، ومن المهم هنا التركيز على المعارف الضمنية والمتوفرة في عقول العارفين بها وبخبراتهم ومهاراتهم وعلى كيفية توزيعها، وهذا ما يمثل المهم الأكبر لدى الإدارات في المنظمة، فالمشاركة بالمعرفة التنظيمية تمثل عمليات مهمة في تحسين الإبداع وأداء المنظمات والوصول إلى المنظمة المتعلمة.¹²

- **تطبيق المعرفة التنظيمية.** وإن تطبيق المعرفة التنظيمية هو غاية إدارة المعرفة التنظيمية وهو يعنى استثمار المعرفة التنظيمية، فالحصول عليها وخزنها وتوزيعها والمشاركة فيها لا تعد كافية، المهم هو تحويل هذه المعرفة إلى تنفيذ، فالمعرفة التنظيمية التي لا تعكس في التنفيذ تعد مجرد تكلفة، وأن نجاح أي منظمة في برامج إدارة المعرفة التنظيمية لديها يتوقف على حجم المعرفة التنظيمية المنفذة قياساً لما هو متوفر لديها، الفجوة بين ما تعرفه وما نفذته مما تعرفه يعد أحد أهم معايير التقييم في هذا المجال.¹³

(2) الثقة التنظيمية.

تعد الثقة واحدة من أبرز القيم التنظيمية وأكثرها إلحاحاً، خاصة مع التطورات الهائلة في عالمنا المعاصر، فقد أصبحت بيئة المنظمات أكثر ديناميكية وتعقيداً وذات درجة عالية من عدم التأكد، لذا أصبحت الموارد البشرية في المنظمات أهم أصول تلك المنظمات، لأنه المورد الوحيد القادر على استيعاب المفاهيم والأفكار الجديدة التي تساعد على تعظيم الاستفادة من المميزات التي توفرها الظروف البيئية للقرن الحادي والعشرون.

(1-2) مفهوم الثقة التنظيمية.

تعرف الثقة التنظيمية بأنها "مؤشر على توقعات الأفراد أو الجماعات بأن نظام صنع القرارات التنظيمية يمكن الاعتماد عليه في تحقيق نتائج مفضلة للأفراد أو الجماعات أو التنظيمات حتى دون ممارسة أي تأثير على هذا النظام."¹⁴

الثقة هي مجموعة من التوقعات المشتركة بين طرفين حيث ينظر إلى الاتفاق عليها بأنه عقد نفسي غير مكتوب على الالتزام بينهما سلوكيا وعقلانيا، وينتج عن هذا الاتفاق الممثل

للعقد النفسي ثقة متبادلة تحكم العلاقة بين الطرفين رغم أنه غير مكتوب وغير ملزم قانونيا إلا أنها الأساس والمعيار الوحيد في تقييم نوعية وطبيعة العلاقة بينهما.¹⁵

وعرفت الثقة التنظيمية بأنها: الشعور بالدعم في العمل، وهو الاعتقاد بأن المنظمة ستكون واضحة من خلال متابعة الالتزامات¹⁶. وبأنها التوقعات الايجابية لأعضاء المنظمة حول تطبيقات وسياسات المنظمة ستخدم مصالحهم وتحقق أهدافهم.¹⁷

كما عرفت بأنها إيمان الفرد بأهداف وقرارات والسياسات التنظيمية والقائد التنظيمي وبجميع الأفراد العاملين معه في المنظمة وذلك بما يعكس رضا والتزام الفرد تجاه المنظمة.¹⁸ وعليه يمكن أن نقدم تعريف للثقة التنظيمية بأنها توقعات الشخص واضع الثقة بأن الشخص الموثوق فيه سوف يؤدي سلوكيات معينة مرغوبة فيها.

2-2) أهمية الثقة التنظيمية.

يحتاج العمل سوية مع الآخرين إلى الاعتماد المتبادل بينهم وبطرائق مختلفة لانجاز أهدافهم الشخصية والتنظيمية، وتعد الثقة عامل أساس وجوهري لفهم السلوك الجماع والفردى بين الأفراد والفعاليات الإدارية والتبادل الاقتصادي، والاستقرار الاجتماع والسياسي، وكذلك تعد الثقة عامل مهم لبناء علاقات اجتماعية ثابتة ومستقرة.¹⁹

إن بناء الثقة التنظيمية يستغرق وقتا طويلا ولكن يمكن إن تنتهي في لحظة ما، وتحتاج المنظمات إن تجهز نفسها ليس فقط لكسب الثقة بل للحفاظ على هذه الثقة فقد تم الاعتراف بأهميتها في مكان العمل بشكل متزايد منذ الخمسينيات من القرن العشرين.²⁰ والثقة المتبادلة بين الأفراد المنظمة عاملا مهما في تحقيق التفاعل فيها، فالثقة عنصر منهم وضروري لتكوين العلاقات التعاونية في المنظمة، إذ أنها تشجع الاستقرار التنظيمي والرضا بين الأعضاء المنظمة، وتساعد الثقة التنظيمية في تخفيض الصراعات السلبية وتعزيز الاستجابات الفعالة في حل المشكلات. وتعمل على تقليل الرقابة المباشرة والتوجيه المستمر في العمل الإداري، وكذلك تقلل من مستويات الاتصال وتخفف هرمية الهياكل التنظيمية، الثقة تعد شرط أساسي للتعاون، وتحقيق الرضا والالتزام والفاعلية التنظيمية، وارتفاع مستوى الأداء التنظيمي.²¹

2-3) أبعاد الثقة التنظيمية.

تكز معظم الدراسات على ثلاثة أبعاد للثقة تم الاتفاق عليها من قبل معظم الباحثين، وفيما يلي توضيح مبسط لما يعنيه كل بعد من هذه الأبعاد:

- **الثقة بالإدارة العليا (المنظمة).** تكون الإدارة العليا جديرة بثقة العاملين في المنظمة من خلال إشباع احتياجاتهم ورغباتهم وتقوم بتوفير الدعم المادي والمعنوي للعاملين، وتطابق أقوالهم مع أفعالهم، وضوح توقعاتهم، توفير الهيكل التنظيمي المرن والمناسب فضلاً عن التعامل العادل مع كافة الأقسام والفروع.²²
- **الثقة بالمشرفين.** هي عبارة عن التوقعات الإيجابية الموثوقة من قبل العامل بخصوص تصرف وسلوك الرئيس المباشر (المشرفين) ، والنية والرغبة للثقة بكلماتهم وأفعالهم.²³
- **الثقة بزملاء العمل.** هي تلك العلاقات التعاونية المتبادلة والميل للموقف الإيجابي بين الأفراد العاملين من حيث الاعتماد المتبادل الاشتراك في الأفكار والمعلومات والاتصالات المفتوحة بين جميع الأطراف وذلك بما يساهم في تحقيق الأهداف والغايات المشتركة.²⁴

2-4) دور الثقة التنظيمية في بناء المعرفة التنظيمية.

يستخدم مفهوم الثقة في أدبيات إدارة المعرفة بصورة مكثفة، ففي العقدين الأخيرين تمت مناقشة مفهوم الثقة بصورة واسعة وذلك مع عدم وجود إجماع بين العلماء والممارسين أكثر من كونه معقد ومتعدد الأوجه. ولقد أكد العديد من الكتاب والباحثين على أهمية الثقة ببناء المعرفة، حينما يثق الناس ببعضهم البعض يصبح لديهم استعداد مؤكد ورغبة أكبر لتبادل مواردهم دونما خوف أن يستغلها الآخرون. وكلما زادت ثقة الناس بشخص معين ازداد شهرته وسمعة وموثوقية وازداد التبادل المعرفي بينه وبين الآخرين. وكلما كانت العلاقات بين الأفراد تتصف بدرجة عالية من الثقة كان الناس على استعداد أكبر للتبادل الاجتماعي والتفاعل التعاوني.²⁵ وإن أدبيات الثقة التنظيمية في العلاقات المتبادلة تقترح أن الثقة تتواجد عندما يكون طرف محدد لديه ثقة في تكامل واعتمادية الطرف الآخر المشارك.²⁶

ومما لاشك فيه أن الثقة هي مكون أساسي في أي نشاط لمشاركة المعرفة، حيث أن حينما يتواجد الأفراد معا فإن العلاقة بين الثقة والقدرة على نقل المعرفة إلى الآخرين بصورة ملائمة سوف تكون متوافرة أيضا، ذلك أنه داخل البيئة ذات الثقة العالية فإن الأفراد أكثر احتمالا لأداء السلوك التعاوني وذلك بشروط الاتصالات المفتوحة حيث يكون لديهم ميلا مسبقا لمشاركة المعرفة.²⁷ ومن فوائد الثقة بين الناس أنها تبقى العقول متفتحة على جميع الحقائق والأدلة وتؤمن الاتصال والحوار، وكذلك تجعل الناس أكثر استعدادا للمخاطرة في تبادل المعرفة، وهذا يمثل استعدادا أكبر لتجريب ضم أنواع مختلفة من التعاون.²⁸

(3) دراسة تطبيقية بعينة من مؤسسات التعليم العالي الجزائرية.

إن أي مجتمع يتطلع إلى التميز المعرفي يجب أن يهتم بشكل أساسي بمؤسسات التعليم العالي، لأن هذه المؤسسات تقوم بتنفيذ سلسلة من النشاطات التي تتضمن بناء المعرفة التنظيمية ونشرها وتوظيفها بما يطلق عليها بمصطلح "إدارة المعرفة التنظيمية" فهذه الأخيرة أينما كانت هي من أجل دعم التعليم والأداء في المنظمات. و اعتبار أن بيئة مؤسسات التعليم العالي بطبيعتها والدور المناط بها، من أنسب البيئات لتطبيق مبادئ وطرق إدارة المعرفة التنظيمية، وعليه ومن خلال هذا الجزء من الدراسة سنقوم بتحليل آراء المبحوثين من أعضاء هيئة التدريس حول دور الثقة التنظيمية في بناء المعرفة التنظيمية. وذلك بعد القيام بالمعالجة الإحصائية باستخدام مختلف الأدوات الإحصائية.

(1-3) الإطار المنهجي للدراسة.

(1-1-3) المنهج المستخدم.

إن أي بحث علمي لابد أن يتم وفق منهج علمي محدد معترف به لدى الباحثين وفي هذا الإطار تتعدد مناهج البحث حسب طبيعة الموضوع المبحوث فيه، أما في دراستنا هاته سيتم اعتماد المنهج الوصفي التحليلي باعتباره الطريقة التي يمكن أن يعتمد عليها لوصف الموضوع المراد دراسته من خلال منهجية علمية صحيحة.

(2-1-3) مجالات الدراسة.

لتحقيق ذلك قمنا بإنجاز هذا البحث ضمن الحدود والأبعاد التالية:

- **البعد الزمني:** يتوافق سياق التحليل في بحثنا هذا في مجاله الزمني مع تحولات العولمة المتشابكة والمتسارعة والمتداخلة فيما بينها، التي برزت نهاية القرن العشرين، وما زالت تدفع بالتحول نحو اقتصاد الجودة والمعرفة، والذي تتسم بيئته التنافسية ب بروز المعرفة التنظيمية والثقة التنظيمية كمصادر جديدة للميزة التنافسية. أما عن الفترة التي أجريت فيها الدراسة الميدانية من شهر 09 جانفي إلى شهر 15 مارس من سنة 2017.

- **لبعد المكاني:** تقتضي الإجابة على الإشكالية المقدمة تحديد دور الثقة التنظيمية في بناء المعرفة التنظيمية في الجامعة، وهذا لاعتبارات البحث التطبيقي الذي يسعى لبلورة مقارنة معرفية نموذجية وتطبيقها والاستفادة منها حسب طبيعة لتلك الجامعات. أجريت الدراسة في الجامعات المتواجدة في ولاية البليدة وأقرب إليها "جامعة البليدة 01، وجامعة البليدة 02، جامعة يحيى فارس، والمركز الجامعي بتيبازة".

3-1-3 مجتمع وعينة الدراسة.

- **مجتمع الدراسة:** باعتبار أن دراستنا تهدف إلى معرفة أثر الثقة التنظيمية في بناء المعرفة التنظيمية بمؤسسات التعليم العالي، فشمّل مجتمع الدراسة أعضاء هيئة التدريس في الجامعات السابقة الذكر.

- **عينة الدراسة:** قمنا بتقدير حجم العينة ب 340 عضو هيئة تدريس، وهي نسبة مقبولة عموماً، غير انه وبعد إتمام عملية التوزيع صادفنا بعض العوائق التي منها عدم تجاوب بعض أفراد العينة مما أدى إلى عدم استرجاع كل الاستثمارات الموزعة، حيث استرجعنا 260 وهو ما يقارب 76.47% من حجم العينة المختارة، فحاولنا التماسي مع عدد الاستثمارات المسترجعة بغرض الوصول إلى حجم مقبول يعكس آراء مجتمع الدراسة.

3-2 تحليل نتائج محور بناء المعرفة التنظيمية في الجامعات محل الدراسة.

ضم هذا المحور مجموعة من الأسئلة متعلقة بعمليات بناء المعرفة التنظيمية في الجامعة، ومتمثلة في (التشخيص، التوليد، التخزين، التوزيع، التطبيق) المعرفة التنظيمية وقد جاءت نتائج المعالجة الإحصائية لأراء أفراد العينة كالتالي:

الجدول رقم (01): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية المتعلقة بمحور بناء المعرفة التنظيمية.

رقم	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	النتيجة	الترتيب
تشخيص المعرفة التنظيمية					
1	الاكتشاف على شبكة الإنترنت.	3.74	0.83	موافق	3
2	الخبرات والمصادر الداخلية.	3.90	0.76	موافق	2
3	المصادر الخارجية .	4.02	0.91	موافق	1
المتوسط العام لتشخيص المعرفة التنظيمية.		3.88	0.84	موافق	
توليد المعرفة التنظيمية.					
1	اعتماد التعلم لتوليد التنظيمي مصدرا المعرفة.	3.78	0.74	موافق	3
2	تشكيل وحدات متخصصة وفرق عمل للتعلم المعرفي من داخل الجامعة وبشكل مستمر.	3.86	0.66	موافق	2
3	تفاعل الأفراد مع بعضهم البعض لإيجاد حلول للمشاكل المطروحة وتوليد أفكار جديدة.	4.04	0.87	موافق	1
المتوسط العام لتوليد المعرفة التنظيمية.		3.89	0.76	موافق	
تخزين المعرفة التنظيمية.					
1	الأفراد من خلال أساليب تحفيز وتشجيع تبادل الخبرات.	3.89	0.95	موافق	2
2	قواعد بيانات تزود بمعلومات حول الموضوعات المعرفية التعليمية المختلفة.	3.65	0.78	موافق	3
3	الأرشيف والمستندات الورقية.	4.18	1.01	موافق	1
المتوسط العام لتخزين المعرفة التنظيمية.		3.90	0.92	موافق	
توزيع المعرفة التنظيمية.					
1	شبكة معلومات داخلية تساعد الأفراد في الوصول إلى قواعد البيانات.	4.04	0.77	موافق	3
2	إصدار نشرات ودوريات وأنواع المطبوعات المختلفة.	4.11	0.82	موافق	2
3	عقد اجتماعات وندوات وورش عمل داخلية.	4.16	0.91	موافق	1

موافق		0.83	4.10	المتوسط العام لتوزيع المعرفة التنظيمية.
				تطبيق المعرفة التنظيمية.
3	موافق	0.96	3.94	1 نشر ثقافة تنظيمية تدعم من عملية التطبيق الفعال لإدارة المعرفة التنظيمية.
1	موافق	0.81	4.13	2 الاعتماد على أفراد ذوي خبرة من داخل الجامعة حول نتائج أعمالها.
2	موافق	0.93	4.05	3 تستخدم الجامعة مقاييس ومعايير تسيطر من خلالها على المعرفة المطبقة.
موافق		0.87	4.04	المتوسط العام لتطبيق المعرفة التنظيمية.
موافق		0.84	3.96	المتوسط العام للمعرفة التنظيمية.

المصدر: من إعداد الباحثان اعتمادا على برنامج spss.

يتضح من هذا الجدول أن اتجاهات معظم أفراد العينة أظهرت موافقة على مختلف العبارات المتعلقة بتشخيص المعرفة التنظيمية، وذلك بمتوسط حسابي قدره 3.88 وانحراف معياري صغير قدره 0.84 والذي يعكس تقارب مختلف الآراء وقد جاء ترتيب العبارات كالآتي: احتلت العبارة الثالثة "تشخيص المعرفة باعتماد على المصادر الخارجية" المرتبة الأولى وأبدى أفراد العينة موافقة عليها بمتوسط حسابي 4.02 وانحراف معياري 0.91. وهذا يعني أن الجامعات محل الدراسة تركز في تشخيص المعرفة على الاستقدام المعرفي الخارجي من خلال عقد ورش العمل والمؤتمرات العلمية والأيام الدراسية للاستفادة من الخبرات الخارجية.

وقد أظهرت أفراد العينة موافقة على مختلف العبارات المتعلقة توليد المعرفة التنظيمية، وذلك بمتوسط حسابي قدره 3.89 وانحراف معياري صغير قدره 0.76، واتجهت آراء معظم أفراد العينة بالإجماع إلى موافقة على عبارات تخزين المعرفة، وذلك بمتوسط حسابي قدره 3.90 وانحراف معياري صغير قدره 0.92 والذي يعكس تقارب مختلف الآراء. كما أظهرت اتجاهات معظم أفراد العينة حول توزيع المعرفة التنظيمية موافقة على مختلف العبارات، وذلك بمتوسط حسابي قدره 4.10 وانحراف معياري صغير قدره 0.83. ويتضح أيضا من الجدول السابق أن آراء معظم أفراد العينة تتجه بالإجماع إلى موافقة على عبارات تطبيق المعرفة التنظيمية، وذلك بمتوسط حسابي قدره 4.04، وانحراف معياري صغير قدره 0.87 والذي يعكس تقارب مختلف الآراء وقد جاء ترتيب العبارات كالآتي: احتلت العبارة الثانية "الاعتماد على أفراد ذوي خبرة من داخل الجامعة حول نتائج أعمالها" المرتبة الأولى بمتوسط حسابي 4.13، وانحراف معياري

0.81، وهذا يعني موافقة أفراد العينة على هذه العبارة، ويرجع حصول هذه العبارة على المرتبة الأولى إلى أهمية الاعتماد على أفراد ذوي خبرة من داخل الجامعات لتقييم نتائج إدارة المعرفة التنظيمية فيها، ولذلك بحكم أنهم أدرى بكل ما يتعلق بالجامعة وعمليات إدارة المعرفة التنظيمية المطبقة فيها.

3-3) تحليل نتائج محور الثقة التنظيمية.

وقد جاءت نتائج المعالجة الإحصائية لأراء أفراد العينة كالتالي:

الجدول رقم (02): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية المتعلقة بمحور الثقة التنظيمية.

رقم	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	النتيجة	الترتيب
الثقة بالمشرفين.					
1	اشعر بثقة كاملة في مهارات وأخلاقيات رئيسي المباشر.	4.16	0.71	موافق	1
2	مشرفي جدير بالثقة ويتفاعل مع زملاء العمل بسرعة.	3.43	0.94	موافق	3
3	يهتم رئيسي المباشر بدرجة كبيرة بأولويات واحتياجاتي الشخصية والوظيفية.	3.55	0.81	موافق	2
4	إذا ارتكبت أي خطأ فأنا رئيسي المباشر يكون مستعد للمساعدة والنسيان.	2.90	1.02	محايد	5
5	اشعر بالراحة تجاه قرارات مشرفي في العمل لكونه يتصرف بطريقة عادلة.	3.40	0.96	موافق	4
المتوسط العام للثقة بالمشرفين.		3.48	0.90	موافق	
الثقة بالزملاء.					
1	لدي ثقة تامة بأن زملائي في العمل سيتعاملون معي بإنصاف.	3.80	0.91	موافق	3
2	لا اشعر بحرج عندما أطلب المساعدة في العمل من احد زملائي.	3.95	0.86	موافق	2
3	أستطيع الاتكال على زملائي إذا واجهتني صعوبة في أداء عملي.	3.41	1.05	موافق	5
4	عندما اطرح مشاكل على زملائي في العمل اعرف أنهم سوف يستجيبوا لي باهتمام	3.48	0.99	موافق	4
5	علاقتي المشتركة مع زملائي في العمل تجعلني أتكلم بحرية عن صعوبات العمل.	4.16	0.58	موافق	1
المتوسط العام للثقة بالزملاء.		3.76	0.87	موافق	

الثقة بإدارة المنظمة.				
1	يمكنني الاعتماد على الإدارة العليا لإظهارها الحكم الجيد عند اتخاذ القرارات المتعلقة بالعمل.	3.42	1.29	موافق
2	الإدارة العليا في الجامعة موثوق بها.	4.08	0.86	موافق
3	تنسم الإدارة العليا بالعدالة في التعامل مع كافة الأفراد والفروع والأقسام.	3.60	1.18	موافق
4	الإدارة العليا تحتم كثيراً برغبات واحتياجات كافة الأفراد العاملين بالجامعة.	3.71	0.99	موافق
5	تؤدي ثقتي في الإدارة إلى نتائج إيجابية تنعكس على أدائي.	3.88	0.96	موافق
المتوسط العام للثقة بإدارة المنظمة.		3.73	0.88	موافق
المتوسط العام للثقة التنظيمية.		3.65	0.88	موافق

المصدر: من إعداد الباحثان باعتماد على برنامج spss.

تشير نتائج الجدول إلى أن مستوى ممارسة الثقة التنظيمية لدى العاملين في الجامعات محل الدراسة جاءت مرتفعة بشكل عام إذ بلغت قيمة الوسط الحسابي العام 3.65 وانحراف معياري ب0.88، أما مستوى الأبعاد فإن بعد الثقة بالزملاء قد جاء بالمرتبة الأولى إذ حصل هذا البعد على درجة ممارسة مرتفعة قد بلغت 3.48 وانحراف معياري 0.90 وإن جميع فقرات هذا البعد قد جاءت بدرجة ممارسة مرتفعة أيضا وبدرجات متباينة بمستوى قوتها إذا كانت العبارة "علاقتي المشتركة مع زملائي في العمل تجعلني أتكلم بحرية عن صعوبات العمل"، الأكثر إسهاما في إغناء هذا البعد إذ حصلت على وسط حسابي قدره 4.16 وانحراف معياري 0.58. تم تليها في المرتبة الثانية العبارة "لا أشعر بحرج عندما أطلب المساعدة في العمل من احد زملائي" بمتوسط حسابي يساوي 3.95 وانحراف معياري قدره 0.86. فالثقة بين زملاء العمل أصبحت مسألة مهمة في مؤسسات التعليم العالي اليوم والتي تعتمد بشكل كبير على مجموعات أو فرق العمل، الذين يتمتعون بمهارات تكاملية وملتزمين بالمساءلة لإنجاز هدف مشترك حيث أن الثقة تؤثر في أداء الفريق للوصول إلى الأهداف المطلوبة.

يليه في المرتبة الثانية من حيث الأبعاد بعد الثقة بالإدارة العليا إذ حصل هذا البعد على درجة ممارسة مرتفعة قد بلغت 3.73 وانحراف معياري 0.87. وجميع فقرات هذا البعد قد

جاءت بدرجة ممارسة مرتفعة أيضا وبدرجات متباينة بمستوى قوتها. وتكون الإدارة العليا جديرة بثقة العاملين في الجامعة من خلال إشباع احتياجاتهم ورغبتهم وتقوم بتوفير الدعم المادي والمعنوي للعاملين، وتطابق أقوالهم مع أفعالهم، ووضوح توقعاتهم، توفير الهيكل التنظيمي المرن والمناسب فضلاً عن التعامل العادل مع كافة الأقسام والفروع. ويلبيها في المرتبة الثالثة من حيث الأبعاد بعد الثقة بالمشرفين إذ حصل هذا البعد على درجة ممارسة مرتفعة قد بلغت 3.48 وانحراف معياري 0.90. وجميع فقرات هذا البعد قد جاءت بدرجة ممارسة مرتفعة أيضا وبدرجات متباينة بمستوى قوتها إذا كانت العبارة " اشعر بثقة كاملة في مهارات وأخلاقيات رئيسي المباشر " الأكثر إسهاما في إغناء هذا البعد إذ حصلت على وسط حسابي يساوي 4.16 وانحراف معياري قدره 0.71، وجاءت في المرتبة الثانية العبارة " يهتم رئيسي المباشر بدرجة كبيرة بأولياي واحتياجاتي الشخصية والوظيفية " بمتوسط حسابي يساوي 3.55 وانحراف معياري قدره 0.81. ونلاحظ مما سبق أن الثقة الزملاء كانت الأعلى ثم الثقة بالإدارة العليا في المرتبة الثانية مما يدل على أن الأفراد يولون ثقة بإدارة المنظمة من خلال السياسات والإجراءات التي تمارسها تجاه الأفراد من دعم واحترام ومراعاة مصالح الجميع ورغم ذلك هي ليست بالمستوى المطلوب من وجهة نظرهم. أما الثقة بالمشرفين كانت في المرتبة الثالثة.

4-3) اختبار الفرضيات.

سنقوم باختبار وتحليل علاقات الارتباط والتأثير بين متغيري الدراسة (الثقة التنظيمية، وبناء المعرفة التنظيمية).

1-4-3) تحليل علاقة الارتباط.

وتتمثل الفرضية الرئيسية الأولى في: يوجد علاقة ارتباط ذو دلالة معنوية بين أبعاد الثقة التنظيمية وبناء المعرفة التنظيمية. وتتفرع إلى:

- الفرضية الفرعية الأولى يوجد علاقة ارتباط ذو دلالة معنوية بين الثقة بالزملاء والمعرفة التنظيمية.
- الفرضية الفرعية الثانية: يوجد علاقة ارتباط ذو دلالة معنوية بين الثقة بالمشرفين والمعرفة التنظيمية.
- الفرضية الفرعية الثالثة: يوجد علاقة ارتباط ذو دلالة معنوية بين الثقة بالإدارة والمعرفة التنظيمية.

وللإجابة على الفرضيات السابقة اعتمدنا مصفوفة ارتباط بيرسون، المبينة في الجدول التالي:
الجدول رقم (03) نتائج علاقات الارتباط بين الثقة التنظيمية وأبعادها وبناء المعرفة التنظيمية.

البعد	المعرفة التنظيمية	مستوى المعنوية
الثقة بالزملاء	0.32	0.001
الثقة بالمشرفين	0.48	0.04
الثقة بالإدارة العليا	0.43	0.06
الثقة التنظيمية	0.65	0.008

المصدر: من إعداد الباحثان باعتماد على برنامج spss. N= 260

- اختبار الفرضية الفرعية الأولى.

أشارت الفرضية الفرعية الأولى إلى وجود علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين الثقة بالزملاء وبناء المعرفة التنظيمية بين أفراد العينة بالجامعات محل الدراسة. ومن خلال معطيات جدول السابق اتضح وجود علاقة ارتباط موجبة 0.32، أما مستوى المعنوية كانت 0.001 وهي أكبر من مستوى المعنوية المحددة من قبل الباحثان 0.05 لذلك تقبل هذه الفرضية على مستوى الدراسة.

- اختبار الفرضية الفرعية الثانية.

أشارت الفرضية الفرعية الثانية إلى وجود علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين الثقة بالمشرفين وبناء المعرفة التنظيمية بين أفراد العينة بالجامعات محل الدراسة. ومن خلال معطيات جدول السابق اتضح وجود علاقة ارتباط موجبة 0.48، أما مستوى المعنوية كانت 0.04 وهي أقل من مستوى المعنوية المحددة من قبل الباحثان 0.05 لذلك تقبل هذه الفرضية على مستوى الدراسة.

- اختبار الفرضية الفرعية الثالثة.

أشارت الفرضية الفرعية الثالثة إلى وجود علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين الثقة بالإدارة العليا وبناء المعرفة التنظيمية أفراد العينة بالجامعات محل الدراسة. ومن خلال معطيات الجدول السابق اتضح وجود علاقة ارتباط موجبة 0.43، أما مستوى المعنوية كانت 0.06 وهي أكبر من مستوى المعنوية المحددة من قبل الباحثان 0.05 لذلك ترفض هذه الفرضية على مستوى الدراسة.

- اختبار الفرضية الرئيسية الأولى.

أشارت الفرضية الرئيسية الأولى إلى وجود علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين الثقة التنظيمية وبناء المعرفة التنظيمية على المستوى العام للأعضاء هيئة التدريس بالجامعات. ومن خلال معطيات الجدول السابق اتضح وجود علاقة ارتباط موجبة 0.65، أما مستوى المعنوية كانت 0.008 وهي أقل من مستوى المعنوية المحددة من قبل الباحثان 0.05 لذلك تقبل هذه الفرضية على مستوى الدراسة.

3-4-2) اختبار علاقات التأثير بين متغيرات الدراسة.

وتتمثل الفرضية الرئيسية الثانية في: يوجد علاقة تأثير ذو دلالة معنوية بين أبعاد الثقة التنظيمية وبناء المعرفة التنظيمية. وتتفرع إلى:

-الفرضية الفرعية الأولى: يوجد علاقة تأثير ذو دلالة معنوية بين الثقة بالزملاء والمعرفة التنظيمية.

-الفرضية الفرعية الثانية: يوجد علاقة تأثير ذو دلالة معنوية بين الثقة بالمشرفين والمعرفة التنظيمية.

-الفرضية الفرعية الثالثة: يوجد علاقة تأثير ذو دلالة معنوية بين الثقة بالإدارة والمعرفة التنظيمية.

وللإجابة على الفرضيات السابقة اعتمدنا تحليل الانحدار المتعدد لأثر أبعاد الثقة التنظيمية على بناء المعرفة التنظيمية والجدول التالي يوضح ذلك:

الجدول رقم (04): نتائج تحليل الانحدار المتعدد لأثر أبعاد الثقة التنظيمية على بناء المعرفة التنظيمية.

المتغير المستقل وأبعاده	R^2 معامل التحديد	معامل بيتا B	قيمة f المحسوبة	قيمة t المحسوبة
الثقة بالزملاء	0.31	0.47	58.4	8.79
الثقة بالمشرفين	0.22	0.55	66.7	7.18
الثقة بالإدارة العليا	0.49	0.62	83.5	9.64
الثقة التنظيمية	0.51	0.73	89.8	9.95

N= 260

المصدر: من إعداد الباحثان باعتماد على برنامج spss.

-اختبار الفرضية الفرعية الأولى.

أشارت الفرضية الفرعية الأولى إلى وجود علاقة تأثير ذات دلالة معنوية للثقة بالزملاء (X_1) في بناء المعرفة التنظيمية (Y) وقد جرى اختبار هذه الفرضية من خلال تحليل الانحدار المتعدد.

يتضح من خلال الجدول السابق ومن تحليل العلاقة بين للثقة بالزملاء و بناء المعرفة التنظيمية وعلى مستوى عينة الدراسة البالغة 260 شخصاً، أن قيمة (F) كبيرة جداً عند مقارنتها بقيمتها الجدولية عند مستوى معنوية (0.05)، وهذا يدل على أن منحني الانحدار كاف لوصف العلاقة بين (X_1 و Y) وبمستوى ثقة (0.95) وهذا ما تؤكدته قيمة معنوية (X) وعلى وفق اختبار (t) فقد بلغت قيمة (t) المحسوبة على مستوى عينة الدراسة 8.79، أما قيمة الميل الحدي على مستوى عينة الدراسة فقد بلغ ($\beta=0.47$) والمرافقة ل (X_1) فهي تدل على أن تغيراً مقداره 1 في للثقة بالزملاء سيؤدي إلى تغير طردي بمقداره 0.47 في أبعاد بناء المعرفة التنظيمية. ولقد أشارت قيمة معامل التحديد R^2 إلى معامل مقداره 0.31 مما يعني أن الثقة بالزملاء تفسر 31% من التباين الحاصل في أبعاد بناء المعرفة التنظيمية، وأن 69% من التباين غير المفسر يعود لمتغيرات لم تدخل نموذج الانحدار وهو مؤشر جيد يدل على قوة نموذج الانحدار، وعلى أساس هذه النتائج لا ترفض هذه الفرضية.

-اختبار الفرضية الفرعية الثانية.

أشارت الفرضية الفرعية الثانية إلى وجود علاقة تأثير ذات دلالة معنوية الثقة بالمشرفين (X_2) في بناء المعرفة التنظيمية (Y). وقد جرى اختبار هذه الفرضية من خلال تحليل الانحدار المتعدد. يشير الجدول (04) تحليل العلاقة بين الثقة بالمشرفين و بناء المعرفة التنظيمية وعلى مستوى عينة الدراسة البالغة 260 شخصاً، أن قيمة (F) كبيرة جداً عند مقارنتها بقيمتها الجدولية عند مستوى معنوية (0.05) ، وهذا يدل على أن منحني الانحدار كاف لوصف العلاقة بين (X_2 و Y) وبمستوى ثقة (0.95) وهذا ما تؤكدته قيمة معنوية X وعلى وفق اختبار (t) فقد بلغت قيمة (t) المحسوبة على مستوى عينة الدراسة 7.18. أما قيمة الميل الحدي على مستوى عينة الدراسة فقد بلغ ($\beta=0.55$) والمرافقة ل (X_2) فهي تدل على أن تغيراً مقداره (1) في الثقة بالمشرفين سيؤدي إلى تغير طردي مقداره 0.55 في أبعاد بناء المعرفة التنظيمية. ولقد أشارت قيمة معامل التحديد R^2 إلى معامل مقداره 0.22 مما يعني أن الثقة بالمشرفين تفسر 22% من التباين الحاصل في أبعاد بناء المعرفة التنظيمية، وأن 78% من التباين غير

المفسر يعود لمتغيرات لم تدخل نموذج الانحدار وهو مؤشر جيد يدل على قوة نموذج الانحدار، وعلى أساس هذه النتائج لا ترفض هذه الفرضية.

-اختبار الفرضية الفرعية الثالثة.

أشارت الفرضية الفرعية الثالثة إلى وجود علاقة تأثير ذات دلالة معنوية الثقة بالإدارة (X_3) في بناء المعرفة التنظيمية (Y) وقد جرى اختبار هذه الفرضية من خلال تحليل الانحدار المتعدد. يتضح من خلال الجدول السابق ومن تحليل العلاقة بين الثقة بالإدارة وبناء المعرفة التنظيمية وعلى مستوى عينة الدراسة البالغة 260 شخصاً، أن قيمة (F) كبيرة جداً عند مقارنتها بقيمتها الجدولية عند مستوى معنوية (0.05)، وهذا يدل على أن منحنى الانحدار كاف لوصف العلاقة بين (X_3 و Y) وبمستوى ثقة (0.95) وهذا ما تؤكد قيمة معنوية (X) وعلى وفق اختبار (t) فقد بلغت قيمة (t) المحسوبة على مستوى عينة الدراسة 9.64، أما قيمة الميل الحدي على مستوى عينة الدراسة فقد بلغ ($\beta=0.62$) والمرافقة ل (X_3) فهي تدل على أن تغيراً مقداره (1) في الثقة بالإدارة سيؤدي إلى تغير عكسي مقداره (0.62) في أبعاد بناء المعرفة التنظيمية. ولقد أشارت قيمة معامل التحديد R^2 إلى معامل مقداره 0.49 مما يعني أن الثقة بالإدارة تفسر 49% من التباين الحاصل في أبعاد بناء المعرفة التنظيمية، وأن 51% من التباين غير المفسر يعود لمتغيرات لم تدخل نموذج الانحدار وهو مؤشر جيد يدل على قوة نموذج الانحدار، وعلى أساس هذه النتائج لا ترفض هذه الفرضية.

-اختبار الفرضية الرئيسية الثانية.

أشارت الفرضية الرئيسية الثانية إلى وجود علاقة تأثير ذات دلالة معنوية الثقة التنظيمية (X) في بناء المعرفة التنظيمية (Y) وقد جرى اختبار هذه الفرضية من خلال تحليل الانحدار المتعدد. يتضح من خلال تحليل العلاقة بين الثقة التنظيمية وبناء المعرفة التنظيمية وعلى مستوى عينة الدراسة البالغة 260 شخصاً، أن قيمة (F) كبيرة جداً عند مقارنتها بقيمتها الجدولية عند مستوى معنوية (0.05)، وهذا يدل على أن منحنى الانحدار كاف لوصف العلاقة بين (Y و X) وبمستوى ثقة (0.95) وهذا ما تؤكد قيمة معنوية X وعلى وفق اختبار (t) فقد بلغت قيمة

(t) المحسوبة على مستوى عينة الدراسة 9.95، أما قيمة الميل الحدي على مستوى عينة الدراسة فقد بلغ ($\beta=0.73$) والمرافقة ل (X) فهي تدل على أن تغيراً مقداره (1) في الثقة التنظيمية سيؤدي إلى تغير طردي مقداره 0.73 في أبعاد بناء المعرفة التنظيمية.

ولقد أشارت قيمة معامل التحديد R^2 إلى معامل مقداره 0.51 مما يعني أن الثقة التنظيمية تفسر 51% من التباين الحاصل في أبعاد بناء المعرفة التنظيمية، وأن (49%) من التباين غير المفسر يعود لمتغيرات لم تدخل نموذج الانحدار وهو مؤشر جيد يدل على قوة نموذج الانحدار، وعلى أساس هذه النتائج لا ترفض هذه الفرضية.

خلاصة.

يتبن من خلال دراستنا هذه أن بناء المعرفة التنظيمية وإدارتها في مؤسسات التعليم العالي ما هي إلا أسلوب أو طريقة تمكن الأفراد العاملين في المؤسسة التعليمية من تطوير مجموعة من الممارسات لجمع المعلومات ومشاركة ما يعرفونه، مما ينتج عنه سلوكيات أو تصرفات تؤدي إلى تحسين مستوى جودة مخرجات هذه المؤسسات. وإن إدارة المعرفة في مؤسسات التعليم العالي تتطلب عملية ديناميكية تستند أساساً إلى ما هو موجود في ذهن الأفراد ومدى رغبتهم وقدرتهم في معارف إضافية، بالإضافة إلى موجوداتها الفكرية، ومخزنها المعرفي. ومما لا شك فيه أن الثقة هي مكون أساسي في أي نشاط بناء المعرفة وتبادلها، حينما يتواجد الأفراد معاً فإن العلاقة بين الثقة والقدرة على نقل المعرفة إلى الآخرين بصورة ملائمة سوف تكون متوافرة أيضاً، ذلك أنه داخل البيئة ذات الثقة العالية فإن الأفراد أكثر احتمالاً لأداء السلوك التعاوني وذلك بشروط الاتصالات المفتوحة حيث يكون لديهم ميلاً مسبقاً لبناء ومشاركة المعرفة.

ومن النتائج المتوصل إليها:

1. أكدت الدراسة أن بناء المعرفة وإدارة المعرفة التنظيمية أحد أهم الممارسات الإدارية المعاصرة التي يجب أن تسعى الجهود لتطبيقها في مؤسسات التعليم العالي، حيث تمثل هذه الفلسفة في مجال التعليم العالي الأسلوب الإداري الفعال يشمل كافة الخصائص والمعايير التي يجب أن

- تتوفر في عناصر العملية التعليمية، من خلال التركيز على الطلاب والمستفيدين من خدمات مؤسسات التعليم العالي. وذلك بمشاركة جميع العاملين من أساتذة ومديرين وموظفين.
2. أوضحت الدراسة أن هنالك ميل لدى غالبية أعضاء هيئة التدريس بالجامعات محل الدراسة إلى الاعتقاد بأن مستوى تبادل الموارد بينهم وبالتالي مستوى بناء المعرفة التنظيمية مرتفع.
3. وأظهرت النتائج أن هنالك علاقة بين الثقة التنظيمية وبين بناء المعرفة التنظيمية و بالتالي تبادل الموارد المعرفية بين أعضاء هيئة التدريس في مؤسسات التعليم العالي محل الدراسة.
4. يتبين من التحليل الإحصائي أن مستوى الثقة التنظيمية تؤثر على أداء العاملين بشكل فعال وبإيجابية، واحتلت الثقة بالزملاء في المرتبة الأولى ثم الثقة بالإدارة المنظمة ثم في المرتبة الأخيرة الثقة بالمشرفين.
5. وجود تأثير معنوي لجميع أبعاد الثقة التنظيمية على بناء المعرفة بين العاملين في الجامعات محل الدراسة، وهذا يعني أن الثقة التنظيمية تلعب دور مهم في بناء وتبادل الموارد المعرفية.
- وعلى ضوء النتائج السابقة نقدم جملة من التوصيات والاقتراحات كما يلي:**
1. إن التحول نحو الاقتصاد المعرفي ومنظمات المعرفة يتطلب من المسؤولين والعاملين في مؤسسات التعليم العالي إدراك أهمية وحيوية المعرفة، الأمر الذي يتطلب من الإدارة أن تضع إدارة المعرفة وبناء المعرفة بصورة خاصة في أولوية اهتماماتها.
2. ضرورة التركيز على العوامل التنظيمية والعوامل الشخصية والعوامل المتعلقة بالعلاقات بين الطرفين لما لها من دور مساعد في بناء الثقة التنظيمية بين الرؤساء ومرؤوسيهـم.
3. إن عملية إدارة المعرفة وبناء المعرفة تتأثر إلى حد كبير بالبيئة التنظيمية الداخلية ومن أهمها الثقافة التنظيمية، وهذا يتطلب من الإدارة أن تولي الثقافة التنظيمية اهتماماً زائداً.
4. من الضروري تشخيص الجوانب والأبعاد الثقافية المختلفة وأن تعمل الإدارة على تغييرها بما يشجع ويدعم إدارة المعرفة وبناء المعرفة التنظيمية.
5. إزالة عدم الثقة والشك وخوف العامل من استغلال الآخرين للمعرفة والمعلومات التي يطلعهم عليها، وفقدان وظيفتهـ.

6. الاهتمام بالنواحي الرسمية في مؤسسات التعليم العالي التي يمكن أن تخلق مناخاً من الثقة وأساليب التقييم العادلة بين العاملين.
7. الاهتمام بعقد سلسلة من الندوات والمحاضرات وورش العمل والدورات التدريبية، والمؤتمرات في مجال إدارة المعرفة التنظيمية لنشر الوعي ثقافة إدارة المعرفة التنظيمية وتبادل المعلومات والخبرات في هذا المجال.

المراجع :

- ¹ نعمة عباس خضير الخفاجي، «المدخل المعرفي في تحليل الاختيار الإستراتيجي دراسة إختبارية في صناعة التأمين العراقية»، أطروحة دكتوراه، جامعة بغداد، 1996، ص4.
- ² أحمد الخطيب & عادل سالم معاينة، «الإدارة الحديثة نظريات واستراتيجيات ونماذج حديثة، عالم الكتب الحديث»، جدارا للكتاب العالمي للنشر والتوزيع، الأردن، 2009، ص60.
- ³ ناصر محمد سعود جرادات & أحمد إسماعيل المعاني & أسماء رشاد الصالح، «إدارة المعرفة»، إثراء للنشر والتوزيع، 2011، ص40.
- ⁴ نجم عبود نجم، «الإدارة والمعرفة الإلكترونية الإستراتيجية - الوظائف - المجالات»، دار البازوري العلمية لنشر والتوزيع، الأردن، 2009، ص490.
- ⁵ حسين عجلان حسن، «إستراتيجيات الإدارة المعرفية في منظمات الأعمال»، إثراء للنشر والتوزيع، الأردن، 2008، ص16.
- ⁶ سلطان كرماللي & ترجمة بتصرف هيثم علي حجازي، «إدارة المعرفة مدخل تطبيقي»، الأهلية للنشر و التوزيع، الأردن، 2005، ص7.
- ⁷ مرجع سابق ل- ناصر محمد سعود جرادات & أحمد إسماعيل المعاني & أسماء رشاد الصالح، صص40-41.
- ⁸ صلاح الدين الكبيسي، «إدارة المعرفة، المنظمة العربية للتنمية الإدارية بحوث ودراسات»، القاهرة، 2005، ص13.
- ⁹ يوسف أبو فارة & حمد خليل عليان، «العلاقة بين عمليات إدارة المعرفة وفاعلية أنشطة المؤسسات الأهلية في القدس الشرقية»، مجلة جامعة القدس المفتوحة للأبحاث والدراسات، العدد الثامن عشر، جاني 2010، ص57.
- ¹⁰ مرجع سابق ل- حسين عجلان حسن، صص27-28.
- ¹¹ محمد عواد الزبادات، « اتجاهات معاصرة في إدارة المعرفة»، دار صفاء للنشر والتوزيع، الأردن، 2008، ص99.
- ¹² محمد تركي بطانية & زياد محمد المشاقبة، « إدارة المعرفة بين النظرية والتطبيق»، دار جليس الزمان لنشر والتوزيع، الأردن، 2010، صص75-76.
- ¹³ مرجع سابق ل- محمد تركي بطانية، ص78.

- ¹⁴ ماجد ابراهيم شاهين، «مدى فاعلية وعدالة نظام تقييم أداء العاملين في الجامعات الفلسطينية وأثره على الأداء الوظيفي والولاء والثقة التنظيمية»، دراسة مقارنة بين الجامعة الإسلامية والأزهر، رسالة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في إدارة الأعمال، الجامعة الإسلامية غزة، 2010، ص 65.
- ¹⁵ مرجع سابق ل- ماجد ابراهيم شاهين، ص 65.
- ¹⁶ أميرة خضير كاظم، «الثقة التنظيمية ودورها في تعزيز الولاء التنظيمي دراسة تطبيقية لعدد من العاملين في فروع مصرف الرافدين في محافظة النجف الأشرف»، مجلة الغري للعلوم الاقتصادية والإدارية، المجلد 08، العدد 31، 2014، ص 231.
- ¹⁷ Yilmaz A., Atalay C, «A theoretical analyze on the concept of trust in organizational life», European Journal of Social Science., (2009), Vol.8, No. 2, p.343 .
- ¹⁸ صبيحة قاسم هاشم & علي رزاق جواد ألعابدي، «أثر الثقة التنظيمية في الأداء الاستراتيجي باستخدام نموذج بطاقة العلامات المتوازنة "دراسة تطبيقية في الشركة العامة للسمنت الجنوبية في الكوفة"»، مجلة القادسية للعلوم الإدارية والاقتصادية، المجلد 12، العدد 01، 2010، ص 45.
- ¹⁹ حميد سالم الكعبي، «دور الثقة التنظيمية في تعزيز سلوك المواطنة التنظيمية دراسة تحليلية لأراء عينة من موظفي شركة الفاو الهندسية العامة وزارة الأعمال والإسكان»، مجلة الرافدين الجامعة للعلوم، العدد 32، 2013، ص 270.
- ²⁰ مرجع سابق ل- أميرة خضير كاظم، ص 232.
- ²¹ سندس رضويي حوين، «الثقة التنظيمية وأثرها في تحقيق الالتزام لدى الأفراد- بحث تطبيقي في شركة بغداد للمشروبات الغازية- مساهمة مختلطة»، مجلة كلية الرافدين الجامعة للعلوم، العدد 35، 2015، ص 128.
- ²² مرجع سابق ل- صبيحة قاسم هاشم & علي رزاق جواد ألعابدي، ص 46.
- ²³ حميد سالم الكعبي، «دور الثقة التنظيمية في تعزيز سلوك المواطنة التنظيمية»، مجلة كلية الرافدين الجامعة للعلوم، العدد 32، ص 271.
- ²⁴ محمد جودت محمد فارس، «العلاقة بين الثقة التنظيمية والالتزام التنظيمي دراسة ميدانية على جامعة الأزهر - غزة»، مجلة الجامعة الإسلامية للدراسات الاقتصادية والإدارية، المجلد 22، العدد 02، 2014، ص 169.
- ²⁵ حسين حريم & رشاد ساعد، «الثقافة التنظيمية وتأثيرها على بناء المعرفة التنظيمية» (دراسة ميدانية للقطاع المصرفي الأردني)، المجلة الأردنية في إدارة الأعمال المجلد 2، العدد 2، 2006، ص 14.
- ²⁶ ممدوح عبد العزيز محمد الرفاعي، «أثر الثقة بين العاملين على مشاركة المعرفة دراسة ميدانية على الشركة القابضة لمصر للطيران»، مجلة المحاسبة والإدارة والتأمين، كلية التجارة جامعة القاهرة، العدد 76، 2010، ص 02.
- ²⁷ مرجع سابق ل- ممدوح عبد العزيز محمد الرفاعي، ص 02-03.
- ²⁸ مرجع سابق ل- حسين حريم، رشاد ساعد، ص 15.