كلية التجارة
قسم إدارة أعمال

نموذج مقترح لقياس أثر التوافق بين الثقة التنظيمية ومشاركة المعرفة على التعلم التنظيمى

دراسة ميدانية على أعضاء هيئة التدريس ومعاونيهم بجامعة عين شمس

A Proposed Model of Measuring the Effect of Compatibility Between Organizational Trust and Knowledge Sharing on Organizational Learning

A Field Study on the Teaching Staff and their Assistants at Ain-Shams University

بحث مقدم للحصول على درجة الدكتوراه فى إدارة الأعمال

مقدم من

الباحثة/ حنان حسن عيسى أبوهلال

إشراف:

أ.د/محمود محمد السيد
أستاذ إدارة الأعمال
كلية التجارة–جامعة عين شمس

د/ عادل رمضان الزيادى
مدرس إدارة الأعمال
كلية التجارة–جامعة عين شمس

٢٠١٨

كلية التجارة
قسم إدارة أعمال

رسالة دكتوراه

اسم الباحثة: **حنان حسن عيسى أبوهلال.**

عنوان الرسالة: **نموذج مقترح لقياس أثر التوافق بين الثقة التنظيمية ومشاركة المعرفة على التعلم التنظيمى. (دراسة ميدانية على أعضاء هيئة التدريس ومعاونيهم بجامعة عين شمس)**

الدرجة العلمية: دكتور الفلسفة فى إدارة الأعمال

لجنة المناقشة والحكم على الرسالة:

١. **الأستاذ الدكتور/ محمود محمد السيد** **مشرفًا ورئيسًا**
أستاذ إدارة الأعمال – كلية التجارة – جامعة عين شمس

٢. **الأستاذ الدكتور/ ممدوح عبدالعزيز رفاعى** **عضوًا**
أستاذ إدارة الأعمال – كلية التجارة – جامعة عين شمس

٣. **الأستاذة الدكتورة/ فاطمة على جادالله** **عضوًا**
أستاذ إدارة الأعمال – كلية التجارة – جامعة الأزهر– فرع البنات

تاريخ الرسالة / /٢٠١٨

الدراسات العليا

ختم الإجازة	**أجيزت الرسالة بتاريخ**
/ /٢٠١٨	/ /٢٠١٨
موافقة مجلس الكلية	**موافقة مجلس الجامعة**
/ /٢٠١٨	/ /٢٠١٨

بسم الله الرحمن الرحيم

{ يَرْفَعِ اللّهُ الّذِينَ آمَنُوا مِنْكُمْ وَ الّذِينَ أُوتُوا **الْعِلْمَ** دَرَجَات}

صدق اللّهُ العظيم

[المجادلة : ١١]

شكر وتقدير

الشكر لله على فضله وتوفيقه لى لإتمام هذه الرسالة، ومن ثم أتقدم بالشكر والتقدير والعرفان إلى الأستاذ الفاضل الدكتور/ محمود محمد السيد، أستاذ إدارة الأعمال بكلية التجارة جامعة عين شمس؛ لمعاونته العلمية الصادقة، ولا أجد من بين الكلمات ما أعبر بها عن الشكر والعرفان بالجميل لأستاذى الفاضل إلا أن أدعو الله عز وجل أن يجزيه عنى خير الجزاء على صدق العطاء، وإخلاص التوجيه والإشراف والمتابعة، وأن يبارك الله له فى عمله وأسرته، وأن يحفظه من كل سوء، وأن ينعم عليه بدوام الصحة والعافية.

كما تتقدم الباحثة بوافر الشكر إلى الدكتور/ عادل رمضان الزيادى، مدرس إدارة الأعمال بكلية التجارة جامعة عين شمس؛ لتفضله بالإشراف على البحث، فلسيادته جزيل الشكر والتقدير ومتعه الله بالصحة والعافية.

تتقدم الباحثة بالشكر والتقدير إلى الأستاذ الدكتور/ ممدوح عبدالعزيز رفاعى، أستاذ إدارة الأعمال بكلية التجارة جامعة عين شمس؛ لقبوله المشاركة فى لجنة المناقشة والحكم على الرسالة، جزاه الله خيرًا، ومتعه الله بالصحة والعافية.

كما تتقدم الباحثة بالشكر والتقدير إلى الأستاذة الدكتورة / فاطمة على جادالله، أستاذ إدارة الأعمال بكلية التجارة جامعة الأزهر فرع البنات؛ لقبولها المشاركة فى لجنة المناقشة والحكم على الرسالة، جزاها الله خيرًا ومتعها الله بالصحة والعافية.

كما أتقدم بالشكر لمركز التدريب اللغوى بكلية دار العلوم جامعة القاهرة؛ لقيامه بمراجعة الرسالة لغويًا.

كما أتقدم بخالص الشكر والتقدير لكل من تعاون معى من السادة أعضاء هيئة التدريس والسادة المعاونون بإعطائى من وقتهم ونصائحهم أثناء ملىء إستمارات البحث بكليات تجارة وآداب وبنات وألسن وعلوم وهندسة وتمريض وصيدلة جامعة عين شمس، وأتقدم بكل الشكر للسادة الموظفين الأفاضل بشئون الدراسات العليا بكلية تجارة عين شمس على تعاونهم ومجهوداتهم.

وأخيرًا لاتنسى الباحثة أن تشكر كل من ساعدها وساندها مخلصًا فى إتمام هذه الرسالة.

ويسعدنى اهداء بحثى لأسرتى زوجى وأولادى وأمى وأخوتى.

الباحثة

مستخلص

رسالة دكتوراه.

اسم الباحثة: حنان حسن عيسى أبو هلال.

عنوان البحث: نموذج مقترح لقياس أثر التوافق بين الثقة التنظيمية ومشاركة المعرفة على التعلم التنظيمى، دراسة ميدانية على أعضاء هيئة التدريس ومعاونيهم بجامعة عين شمس.

تهدف هذه الدراسة إلى: قياس أثر التوافق بين الثقة التنظيمية ومشاركة المعرفة على التعلم التنظيمى فى جامعة عين شمس تطبيقًا على أعضاء هيئة التدريس ومعاونيهم من خلال:

١. التعرف على تأثير الثقة التنظيمية لأعضاء هيئة التدريس ومعاونيهم على مشاركة المعرفة.
٢. التعرف على تأثير الثقة التنظيمية لأعضاء هيئة التدريس ومعاونيهم على التعلم التنظيمى.
٣. التعرف على تأثير مشاركة المعرفة لأعضاء هيئة التدريس ومعاونيهم على التعلم التنظيمى.
٤. التعرف على تأثير الثقة التنظيمية ومشاركة المعرفة لأعضاء هيئة التدريس ومعاونيهم على التعلم التنظيمى.
٥. الخروج بتوصيات تكون مدخلاً لإحداث دعوة لدراسات مستقبلية لاحقه.

وتبين من تحليل نتائج الدراسة التطبيقية مايلى:

١- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الثقة التنظيمية بأبعادها ومشاركة المعرفة بأبعادها.
كما أظهرت الدراسة أن أبعاد الثقة التنظيمية تتباين من حيث تأثيرها على مشاركة المعرفة فالثقة المعتمدة على ثقافة الإنفتاح ثم الثقة المعتمدة على الخيرية الأكثر تأثيرًا على مشاركة المعرفة الضمنية بينما الثقة المعتمدة على ثقافة الإنفتاح الأكثر تأثيرًا على مشاركة المعرفة الصريحة.

٢- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الثقة التنظيمية بأبعادها والتعلم التنظيمى بأبعاده.
كما أظهرت الدراسة أن أبعاد الثقة التنظيمية تتباين من حيث تأثيرها على التعلم التنظيمى فالثقة المعتمدة على ثقافة الإنفتاح هى الأكثر تأثيرًا على أبعاد التعلم التنظيمى.

٣- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين مشاركة المعرفة بأبعادها والتعلم التنظيمى بأبعاده.

٤- توجد علاقة تأثيرية ذات دلالة إحصائية للثقة التنظيمية ومشاركة المعرفة على التعلم التنظيمى.

قائمة المحتويات

الموضوع	رقم الصفحة
الفصل الأول: الإطار العام للبحث	١-٢٦
أولاً: المقدمة	٣
ثانيًا: مشكلة البحث	٤
ثالثًا: أهداف البحث	٥
رابعًا: فروض البحث	٥
خامسًا: متغيرات البحث	٧
سادسًا: الإطار الفكرى ومراجعة الدراسات السابقة	٨
سابعًا: منهج البحث	٢٠
ثامنًا: مجتمع وعينة البحث	٢١
تاسعًا: أساليب التحليل الإحصائى	٢٤
عاشرًا: هيكل البحث	٢٤
الفصل الثانى: الثقة التنظيمية	٢٧-٤٩
أولاً: المقدمة	٢٩
ثانيًا: مفهوم الثقة التنظيمية	٢٩
ثالثًا: أهمية الثقة التنظيمية	٣٠
رابعًا: أنواع وتصنيفات الثقة	٣١
خامسًا: أبعاد الثقة	٣٣
سادسًا: نماذج الثقة	٣٧
سابعًا: الحواجز التى تحول دون بناء الثقة التنظيمية	٣٨
ثامنًا: قواعد الثقة التنظيمية	٣٩
تاسعًا: صلاحية واعتمادية الآداة المستخدمة فى قياس نتائج متغير الثقة التنظيمية	٤٠

قائمة المحتويات

الموضوع	رقم الصفحة
عاشرًا: قياس مدى إدراك مفردات العينة لمتغير الثقة التنظيمية	٤٢
الفصل الثالث: مشاركة المعرفة	٥٠-٧٢
أولاً: المقدمة	٥٢
ثانيًا: مفهوم المعرفة	٥٢
ثالثًا: خصائص المعرفة	٥٣
رابعًا: أنواع المعرفة	٥٤
خامسًا: إدارة المعرفة	٥٥
سادسًا: مفهوم مشاركة المعرفة	٥٦
سابعًا: أبعاد المشاركة بالمعرفة	٥٧
ثامنًا: عملية المشاركة بالمعرفة	٥٩
تاسعًا: أهمية المشاركة بالمعرفة	٦١
عاشرًا: معوقات مشاركة المعرفة	٦٢
أحدَ عَشَر : نقل المعرفة	٦٢
إثنا عَشَر: مشاركة المعرفة والثقة التنظيمية	٦٣
ثلاثة عَشَر: صلاحية واعتمادية الآداة المستخدمة فى قياس نتائج متغير مشاركة المعرفة	٦٤
أربعة عشر: قياس مدى إدراك مفردات العينة لمتغير مشاركة المعرفة	٦٦
الفصل الرابع: التعلم التنظيمى	٧٣-٩٧
أولاً: مقدمة	٧٥
ثانيًا: مفهوم التعلم التنظيمى	٧٥
ثالثًا: أبعاد وأنماط التعلم التنظيمى	٧٧
رابعًا: نماذج التعلم التنظيمى	٧٩

قائمة المحتويات

الموضوع	رقم الصفحة
خامسًا: استراتيجيات التعلم التنظيمى	٨٠
سادسًا: مبررات التعلم التنظيمى	٨٢
سابعًا: فوائد التعلم التنظيمى	٨٣
ثامناً: خطوات التعلم التنظيمى	٨٣
تاسعًا: آليات التعلم التنظيمى	٨٤
عاشرًا: خصائص التعلم التنظيمى	٨٤
أحدَ عَشَر : معوقات التعلم التنظيمى	٨٥
إثنا عَشَر : التعلم التنظيمى ومشاركة المعرفة	٨٦
ثلاثة عَشَر: التعلم التنظيمى والثقة التنظيمية	٨٧
أربعة عشر: صلاحية واعتمادية الآداة المستخدمة فى قياس نتائج متغير التعلم التنظيمى	٨٨
خمسة عشر: قياس مدى إدراك مفردات العينة لمتغير التعلم التنظيمى	٩٠
الفصل الخامس: نتائج إختبار فروض الدراسة	٩٨-١٣٨
- الفرض الرئيسى الأول	٩٩
- الفرض الرئيسى الثانى	١٠٩
- الفرض الرئيسى الثالث	١٢٣
- الفرض الرئيسى الرابع	١٣٣
- النموذج المقترح لقياس أثر التوافق بين الثقة التنظيمية ومشاركة المعرفة على التعلم التنظيمى	١٣٥
الفصل السادس: النتائج والتوصيات	١٣٩-١٥١
أولاً: نتائج الدراسة الميدانية	١٤٠
ثانيًا: نتائج إختبار فروض الدراسة	١٤٢

قائمة المحتويات

الموضوع	رقم الصفحة
ثالثًا: التوصيات	١٤٨
رابعًا: الدراسات المستقبلية	١٥١
المراجع	١٥٢-١٦٤
الملاحق	١٦٥-١٨٠
قائمة الإستقصاء	١٦٦-١٧٠
خطاب تسهيل مهمة موجه لمدير مركز نظم المعلومات الإدارية بجامعة عين شمس	١٧١
خطابات تسهيل مهمة لكليات التجارة، والآداب، والبنات، والألسن، والعلوم، والهندسة، والتمريض، والصيدلة	١٧٢-١٧٩
إفادة من كلية دار العلوم بإتمام المراجعة اللغوية للرسالة	١٨٠
ملخص الدراسة باللغة العربية	١-٧
ملخص الدراسة باللغة الإنجليزية	١-٥

قائمة الجداول

رقم الجدول	اسم الجدول	رقم الصفحة
١	بيان إحصائى بأعداد السادة أعضاء هيئة التدريس ومعاونيهم بجامعة عين شمس	٢٢
٢	العينة المختارة والإستمارات المسترجعة موزعة على الكليات	٢٣
٣	أبعاد الثقة	٣٣
٤	الإتساق الداخلى لعبارات متغير الثقة التنظيمية	٤٠
٥	قيم معاملات الثبات بطريقة ألفا–كرونباخ لمتغير الثقة التنظيمية	٤٢
٦	المتوسطات الحسابية والإنحرافات المعيارية لمتغير الثقة التنظيمية وفقاً لنوع الكلية	٤٣
٧	تحليل التباين أحادى الإتجاه لمتغير الثقة التنظيمية وفقا للكليات	٤٦
٨	نتائج اختبار توكى لدراسة الإختلافات بين نتائج بُعد الثقة المعتمدة على الخيرية على مستوى الكليات	٤٧
٩	نتائج اختبار توكى لدراسة الإختلافات بين نتائج بُعد الثقة المعتمدة على ثقافة الانفتاح على مستوى الكليات	٤٨
١٠	الإتساق الداخلى لعبارات متغير مشاركة المعرفة	٦٥
١١	قيم معاملات الثبات بطريقة ألفا–كرونباخ لمتغير مشاركة المعرفة	٦٦
١٢	المتوسطات الحسابية والإنحرافات المعيارية لمتغير مشاركة المعرفة وفقا لنوع الكلية	٦٧
١٣	تحليل التباين أحادى الإتجاه لمتغير مشاركة المعرفة وفقا للكليات	٦٨
١٤	نتائج اختبار توكى لدراسة الإختلافات بين نتائج بعد المعرفة الصريحة على مستوى الكليات	٦٩
١٥	نتائج اختبار توكى لدراسة الإختلافات بين نتائج بعد المعرفة الضمنية على مستوى الكليات	٧٠
١٦	الإتساق الداخلى لعبارات متغير التعلم التنظيمى	٨٨
١٧	قيم معاملات الثبات بطريقة ألفا–كرونباخ لمتغير التعلم التنظيمى	٩٠
١٨	المتوسطات الحسابية والإنحرافات المعيارية لمتغير التعلم التنظيمى وفقا لنوع الكلية	٩١
١٩	تحليل التباين أحادى الإتجاه لمتغير التعلم التنظيمى وفقا للكليات	٩٣