



The impact of organizational trust on knowledge work
Analytical study of the views of a sample of employees in a private banks in the Al Najaf Al
Ashraf .

تأثير الثقة التنظيمية على العمل المعرفي
دراسة تحليلية لآراء عينة من العاملين في عدد من المصارف الأهلية في محافظة النجف الاشرف
م. خير الدين محمد علي

Abstract The purpose of this research is examine the effect of organizational trust in its dimensions (trust in supervisors, trust in colleagues, trust in the organization's management) in supporting and promoting knowledge work by its dimensions (workplace, virtual work, social work, knowledge workers, employee well-being, Productivity of knowledge work Researcher choose a group of private banks in the province of Najaf as a sample of the research relied on questionnaire as a main tool to collect the necessary data needed to achieve the goal of research. A total of 75 forms were distributed to bank employees, of which 70 were retrieved and 64 samples were valid. A set of statistical methods such as arithmetical mean, standard deviation, simple correlation coefficient Spearman, and simple and multiple regression coefficients were used.

The results showed a positive significant relationship between statistical and organizational confidence. The results also showed a direct correlation between organizational trust and knowledge work. The research also present set of recommendations, the most important the need for private banks to provide necessary tools for knowledge work and to develop knowledge sharing Knowledge and make working hours an opportunity to be a work of social and social contribution to contribute to the development of the capabilities of knowledge workers and improve their performance, as well as the administrations of private banks sample research interest in ways of measuring the productivity of knowledge work and considered one of the guarantees The success of the bank's work depends on the speed of performance and the high response to the wishes of customers.

key words: Organizational trust, knowledge work, knowledge workers, productivity of knowledge work

مستخلص:- الغرض من البحث لحالي هو معرفة تأثير الثقة التنظيمية بأبعادها (الثقة بالمشرفين ، الثقة بزملاء العمل ، الثقة بإدارة المنظمة) في دعم وتعزيز العمل المعرفي بأبعاده (مكان العمل ، العمل الافتراضي ، العمل الاجتماعي ، عمال المعرفة ، رفاهية العاملين ، انتاجية العمل المعرفي) وقد اختار الباحث مجموعة من المصارف الاهلية في محافظة النجف الاشرف كعينة للبحث واعتمد البحث على الاستبانة كأداة رئيسة لجمع البيانات الضرورية واللازمة لتحقيق هدف البحث. اذ تم توزيع ٧٥ استمارة على العاملين في المصارف استرجع منها ٧٠ استمارة وكانت الصالحة للتحليل ٦٤ استمارة ، فضلا عن انه تم استعمال مجموعة من الاساليب الاحصائية مثل الوسط الحسابي والانحراف المعياري ، ومعامل الارتباط البسيط سبيرمان ، ومعامل الانحدار البسيط والمتعدد. واطهرت نتائج البحث وجود علاقة ارتباط موجبة ذات دلالة احصائية بين الثقة التنظيمية والعمل المعرفي ، وايضا اظهرت النتائج وجود علاقة تأثير مباشرة بين الثقة التنظيمية والعمل المعرفي وخرج البحث بمجموعة من التوصيات لعل ابرزها ضرورة سعي المصارف الاهلية لتوفير الادوات الضرورية اللازمة للعمل المعرفي وتطوير سبل التشارك المعرفي لعمال المعرفة وجعل اوقات الدوام فرصة ليكون العمل عملا تشاركيا واجتماعيا بما يسهم بتطوير مقدرات عمال المعرفة وتحسين اداءهم ، كما على ادارات المصارف الاهلية عينة البحث الاهتمام بسبل قياس انتاجية العمل المعرفي وعدها احد ضمانات نجاح عمل المصرف الذي يعتمد على سرعة الاداء والاستجابة العالية لرغبات الزبائن .

الكلمات المفتاحية: الثقة التنظيمية ، العمل المعرفي ، عمال المعرفة ، انتاجية العمل المعرفي

المقدمة : ان وجود المنظمات واستمرارها يعتمد على تحقيقها لأهدافها، ويرتبط تحقيق الاهداف بوجود قوى عاملة تمتلك ثقة عالية بالذات وبالمنظمة وبالمشرفين اذ تعد الثقة التنظيمية احد القوى المؤثرة في بناء شخصية المنظمة ، لذا سعت المنظمات لتهيئة المستلزمات الكفيلة لإعداد العاملين نفسيا بشكل يعزز من دافعيتهم للإنجاز . ونالت موضوعات الثقة التنظيمية والعمل المعرفي الاهتمام المتزايد من قبل الباحثين بوصفهما من المواضيع الهامة والحساسة التي تتعلق بالعاملين والمنظمة ومدى توافق الرؤى فيما بين العاملين والمنظمة وبما يمهد لترسيخ اسس نجاح المنظمة واستراتيجياتها على المدى البعيد .

سعى البحث لتحديد علاقة الارتباط والاثر بين متغيري الثقة التنظيمية باعتبارها المتغير التفسيري والعمل المعرفي كمتغير مستجيب في عينة من ابرز المصارف الاهلية في محافظة النجف الاشرف لما لهذه المنظمات من دور بارز في دعم حركة الاستثمار ودفع عجلة الاقتصاد في المحافظة التي تتمتع بحركة استثمارية جيدة .

قسم البحث الى اربعة مباحث تناول الاول المنهجية العلمية للبحث وخصص الثاني لاستعراض اهم واحداث ما كتب من قبل الباحثين والمتخصصين حول متغيري البحث واهميتها وابعادهما ، اما

المبحث الثالث للبحث فتناول الجانب التطبيقي للبحث والمبحث الرابع خصص لعرض الاستنتاجات والتوصيات التي خرج بها البحث .

المبحث الاول: المنهجية العلمية

اولا: مشكلة البحث

بسبب تطور نظم الاتصالات التقنية والنمو المستمر للصناعات بدأ الاقتصاد العالمي يتحول من التركيز على تصنيع المنتجات نحو التركيز على معاملة او الاعتماد على الأفكار المعرفية القابلة للتنفيذ او التحويل بحسب رغبة الشركات . ومع هذا التحول الواسع في الاقتصاد العالمي، نقل أصحاب العمل تركيزهم الاستراتيجي من إنتاج السلع الملموسة إلى استغلال الميزة التنافسية التي يمكن أن توفرها المعرفة المتخصصة وتعتمد القيمة في هذا الاقتصاد المتكامل الجديد على المشاريع العملاقة التي تنضم إلى الأسواق العالمية وعلى القدرة على حل المشاكل والاستفادة من المعلومات لتكييف المنتجات وفقا لاحتياجات العملاء (Ferro & Zachry,2014:8) كما ان اشارة رائد الادارة (Peter Drucker) حول اهمية العنصر البشري باعتباره السمة المميزة والقادرة على التغيير والابداع مهما اختلفت طرق او اساليب العمل لانه قادر دائما على التعلم واستخدام المعرفة (Drucker,2000:12) سعت المنظمات لتوفير البيئة الملائمة للموارد البشرية بهدف حثهم على العمل والانتاج والاحتفاظ بهم واعتبارهم احد مدخلات الانتاج الرئيسية ولعل احد ابرز المفاهيم الادارية التي تتعلق بالاهتمام بالموارد البشري هو الثقة التنظيمية والتي تعكس مدى الثقة التي يشعر بها الموظف تجاه المنظمة التي يرتبط معها بالعمل ومدى ثقته بالمشرف المباشر الذي يتابع عمله وثقته بزملائه والتي اثبتت الدراسات امثال (Bstieler et al,2017:48) و (Tlaiss & Elamin,2015:1043) و (Jucevivivius & Juceviciene,2015:862) اهمية الثقة التنظيمية في دفع الافراد نحو العمل والتطور والاستمرار في المنظمة ، لذا تبرز مشكلة الدراسة بالتساؤلات الاتية :

- ١- هل تدرك ادارات المصارف الخاصة اهمية الثقة التنظيمية والعمل المعرفي؟
- ٢- هل توجد علاقة ارتباط بين الثقة التنظيمية والعمل المعرفي؟
- ٣- هل تؤثر الثقة التنظيمية في العمل المعرفي؟

ثانيا : اهمية البحث

تنبثق اهمية البحث من اهمية موضوع العمل المعرفي والثقة التنظيمية ، واللذان يعدان من المواضيع الادارية التي شهدت اهتماما متزايدا في الالونة الاخيرة نظرا للتأثير الواضح لهما على العاملين في المنظمات ثم على الاقتصاد بشكل عام ، فالعمل المعرفي هو الوجه البارز في الوقت الحاضر للاقتصادات القوية والمتينة التي تعتمد على المعرفة والخبرة في العمل والتخصصات الدقيقة للمساهمة بابداع الافكار الجديدة وطرق العمل الحديثة .

وفي ظل المنافسة المحتدمة بين المنظمات من اجل الحفاظ على المورد المعرفي (العاملين) يعتبر موضوع الثقة التنظيمية احد الاساليب الهامة التي على ادارة المنظمة التركيز عليها من اجل تحسين

واقع العمل في المنظمة ودفع الافراد للتمسك بالعمل وزيادة مستوى الالتزام والولاء التنظيمي لدى العاملين.

ثالثا: اهداف البحث

للبحث عدة اهداف يمكن اجمالها بالاتي:

- ١- تحديد مستوى الثقة التنظيمية حسب ابعادها (الثقة بزملاء العمل، الثقة بالرئيس المباشر، الثقة بادارة المنظمة) لدى عينة البحث من العاملين في قطاع المصارف الاهلية.
- ٢- تقييم مستوى العمل المعرفي وتسليط الضوء على محدداته والسبل الكفيلة بتطوير اداء العاملين في المهن المعرفية ضمن عينة البحث .
- ٣- تحديد تأثير متغير الثقة التنظيمية على مستوى العمل المعرفي للعاملين عينة البحث.

رابعا: منهج البحث

يعتمد البحث على المنهج الوصفي التحليلي والذي يتضمن استخدام الأسلوب الميداني في جمع البيانات بواسطة استمارة الاستبيان وتحليلها إحصائيا لاختبار صحة فرضيات البحث ، بالإضافة الى المسح المكتبي وذلك للاستفادة من المراجع والمصادر المتوفرة لبناء الخلفية النظرية والإثباتات المنطقية لفرضيات البحث .

خامسا: فرضيات البحث ومخطط البحث الفرضي

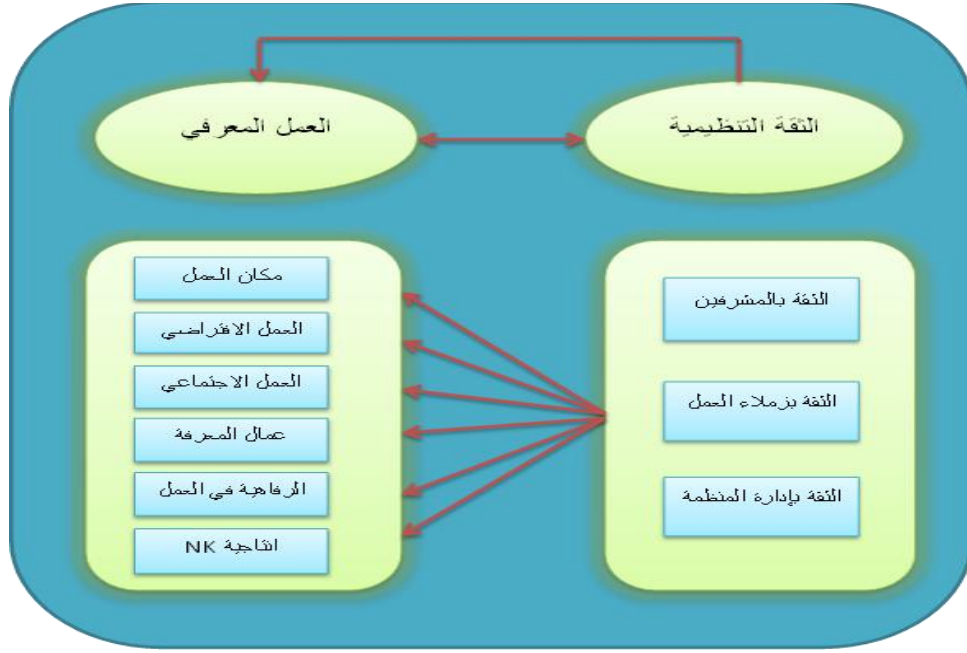
أ: فرضيات البحث

تتمثل فرضيات البحث بفرضيتين أساسيتين يتفرع منها عدد من الفرضيات الفرعية :-
الفرضية الرئيسة الاولى : توجد علاقة ارتباط موجبة ذات دلالة احصائية بين ابعاد الثقة التنظيمية والعمل المعرفي وتتنبثق منها الفرضيات الفرعية الآتية :
توجد علاقة ايجابية معنوية بين بعد الثقة بالمشرفين والعمل المعرفي.
توجد علاقة ايجابية معنوية بين بعد الثقة بالزملاء والعمل المعرفي.
توجد علاقة ايجابية معنوية بين بعد الثقة بإدارة المنظمة والعمل المعرفي.
الفرضية الرئيسة الثانية: يوجد تأثير ذو دلالة احصائية لأبعاد الثقة التنظيمية في العمل المعرفي.
وتتنبثق منها الفرضيات الفرعية الآتية:

- * يوجد تأثير ذو دلالة معنوية لبعء الثقة بالمشرفين في العمل المعرفي.
- * يوجد تأثير ذو دلالة معنوية لبعء الثقة بالزملاء في العمل المعرفي.
- * يوجد تأثير ذو دلالة معنوية لبعء الثقة بإدارة المنظمة في العمل المعرفي.

ب: مخطط البحث الفرضي

الشكل (١) مخطط البحث الفرضي



سادسا : مجال ومجتمع وعينة البحث

شملت الحدود المكانية للبحث عدد من المصارف الاهلية العاملة في محافظة النجف الاشرف وتمثل الحدود الزمنية المدة التي قضاها الباحث في الجانب العملي من توزيع استمارة الاستبيان الى جمعها فامتدت لحوالي الشهر (من ٧/٢٢ - ٢٠١٧/٨/٢٢) اما عينة البحث فقد شملت العاملين في المصارف الاهلية وبمختلف التخصصات اذ وزعت ٧٥ استمارة على العاملين فيما كانت الاستثمارات المسترجعة ٧٠ استمارة وكانت الاستثمارات الصحيحة والصالحة للتحليل الاحصائي ٦٤ استمارة استبيان (تم تحديد حجم العينة بناءً على جداول Krejcie & Morgan, 1970 ومعادلاته الرياضية). والجدول (١) يبين اسماء وعناوين المصارف الاهلية التي اجريت الدراسة فيها وعدد الاستثمارات الصالحة الموزعة والمسترجعة فيها

ت	اسم المصرف	العنوان	عدد الاستثمارات
١	المصرف الاسلامي	غرفة تجارة النجف	٦
٢	مصرف الخليج (السدير)	شارع السدير	٧
٣	مصرف الخليج (الهدى)	النجف / شارع الروان	٨
٤	مصرف بغداد	النجف	٧
٥	مصرف بغداد	الكوفة	٧
٦	مصرف البلاد الاسلامي	حي الامير	٩
٧	مصرف المتحد للاستثمار	النجف	٧
٨	مصرف الاقتصاد للاستثمار	حي الامير	٨
٩	مصرف المنصور	قرب مجسرات ثورة العشرين	٦
المجموع			٦٥

سابعا: ادوات جمع البيانات

اعتمد الباحث على استمارة الاستبيان بوصفها الاداة الرئيسة في جمع البيانات وقد تم تصميم الاستبانة بالاستناد الى الاطاريح والابحاث العلمية واستشارة البعض من ذوي الاختصاص لضمان الصدق الظاهري للأداة، واستخدم مقياس ليكرت الخماسي ذي الدرجات لتحديد اوزان الاستجابة (١،٢،٣،٤،٥) على التوالي، وتضمنت الاستبانة محورين احتوى الاول فقرات لقياس المتغير المستقل (الثقة التنظيمية) بأبعادها الثقة بزملاء العمل ، الثقة بالمشرفين ، الثقة بإدارة المنظمة من خلال ١٥ عبارة ، واحتوى المحور الثاني فقرات لقياس المتغير المعتمد (العمل المعرفي) بأبعاده مكان العمل الواقعي ، مكان العمل الافتراضي ، العمل الاجتماعي ، عمال المعرفة ، الرفاهية في العمل ، انتاجية العمل المعرفي من خلال ٤٥ عبارة والجدول (٢) يوضح المصادر المعتمدة في اعداد الاستبانة.

الجدول (٢) المتغيرات الفرعية والمصادر المعتمدة في اعداد الاستبانة

المتغير الرئيس	المتغيرات الفرعية	رمز المتغير	عدد العبارات	رقم العبارة	المصدر
الثقة التنظيمية	الثقة بالمشرفين	X1	٥	٥-١	Scott,1980:37
	الثقة بالزملاء	X2	٥	١٠-٦	
	الثقة بادارة المنظمة	X3	٥	١٥-١١	
العمل المعرفي	مكان العمل الحقيقي	Y1	٥	٢٠-١٦	Palvalin et al,2015
	العمل الافتراضي	Y2	6	٢٦-٢١	
	العمل الاجتماعي	Y3	9	٣٥-٢٧	
	عمال المعرفة	Y4	١٠	٤٦-٣٦	
	الرفاهية	Y5	٨	٥٤-٤٧	
	انتاجية العمل المعرفي	Y6	٧	٦١-٥٥	

ثامنا: اختبار صدق وثبات اداة القياس

اجريت على استمارة الاستبيان الاختبارات الاتية للتحقق من صدقها وثباتها وعلى النحو الاتي:
اختبار صدق المحتوى:

ويقصد به قدرة الاستبانة للتعبير عن الهدف الذي صممت من اجله . هناك عدة طرائق احصائية لقياس (The comparison of Extreme Groups) صدق الاستبانة اهمها واكثرها شيوعا ودقة هي طريقة المقارنة الطرفية وتتخلص فكرة هذه الطريقة بترتيب نتائج الاستبيان ترتيبا تصاعديا وتقسّم الى مجموعتين ويتم اختيار ٢٧% من اعلى الدرجات كمجموعة اولى و ٢٧% من اوطا الدرجات كمجموعة ثانية ويتم حساب اختبار t بالصيغة الاتية:

$$t = \frac{\bar{X}_1 - \bar{X}_2}{\sqrt{\frac{S_1^2}{n_1} + \frac{S_2^2}{n_2}}}$$

$\bar{X}_1, \bar{X}_2$ هما متوسط المجموعة الاولى ومتوسط المجموعة الثانية

S_1^2, S_2^2 هما تباين المجموعة الاولى وتباين المجموعة الثانية

ثم تقارن قيمة t المحسوبة مع القيمة الجدولية عند مسوى دلالة معين ودرجة حرية (n1+n2-2) فاذا تبين ان المحسوبة اكبر من قيمة t الجدولية فهناك فروق بين المتوسطين ويكون الاستبيان بدرجة كبيرة من الصدق في القياس .

اختبار ثبات الاستبانة:

يقصد بثبات الاستبيان ان يعطي النتائج نفسها عند تطبيقها على عينة الدراسة في اوقات متنوعة وخلال فترات زمنية مختلفة . وتوجد عدة طرق احصائية لاعتماد او لمعرفة مدى ثبات المقياس وكل هذه الطرق تعتمد على فكرة معامل الارتباط ولكن اكثرها شهرة وتطبيقا هي طريقة جتمان (Guttman L.A) والتي هي

$$R = 2(1 - \frac{S_1^2 + S_2^2}{S^2})$$

R معامل الثبات

S_1^2 تباين درجات الاسئلة الفردية

S_2^2 تباين درجات الاسئلة الزوجية

S^2 تباين درجات جميع الاسئلة

والجدول (٣) يبين نتائج الصدق ومعامل الثبات

الجدول (٣) نتائج الصدق ومعامل الثبات للاستبانة

معامل الثبات	المحسوبة (الصدق) t	الاستبيان
0.81	.52٧	الثقة التنظيمية
0.77	7.29	العمل المعرفي
0.76	7.42	الاجمالي

مع العلم ان القيمة الجدولية لاختبار الصدق (١.٦٤٥) فيتضح ان القيمة المحسوبة كانت اكبر من الجدولية وهذا يؤكد صدق مقياس الاستبانة. كما ان معامل الثبات أكثر من ٠.٥ والذي يؤكد ثبات مقياس الاستبانة .

المبحث الثاني (الجانب النظري للبحث)

١- مفهوم الثقة التنظيمية

العديد من المنظمات تسعى جاهدة لزيادة ولاء الموظفين على اعتبار ان الموظفين الذين يرتبطون نفسيا مع المنظمة يكونون أكثر ارتياحا وأكثر إنتاجية ، لذا عكفت البحوث على تناول ثلاثة تيارات بحثية لزيادة التعلق النفسي للمنظمات هي : الالتزام التنظيمي (organizational commitment) ، الثقة التنظيمية (organizational trust) ، وتحديد الهوية التنظيمية (organizational identification) هذه المتغيرات الثلاثة هي جميع المواقف المستهدفة من قبل المنظمات التي تعكس درجة معينة من الترابط بين العاملين والمنظمة . وعلى الرغم من تداخلها المفاهيمي، فإن هذه التفرعات البحثية قد تطورت بشكل منفصل، مع بذل القليل من الجهد لتحديد قيمة كل متغير فوق المتغيرين الآخرين على اعتبار انها بمجموعها تسهم في زيادة ولاء العاملين للمنظمة (NG, 2015:154).

كما ان ترابط الثقة التنظيمية مع الالتزام يعد امرا واضحا وجوهريا للمنظمة وللعاملين على حد سواء (Morgan & Hunt, 1994:25) وتوصي الدراسات المتعلقة بعلاقات العمل بالتركيز على

آخر في العمل		
هي استعداد الموظف لقبول الاجراءات والقواعد التنظيمية بناء على توقعات إيجابية حول نوايا المنظمة والمدير التنفيذي الاعلى فيها	Olander et al,2017:499	٩
هي "شعور بالثقة والدعم من صاحب العمل كما تشير إلى إيمان الموظف في تحقيق الأهداف المؤسسية وإيمانه بقيادة التنظيم، والإيمان بالإجراءات	Koohang et al,2017:523	١٠

الجدول من اعداد الباحث بالاستناد للمصادر الواردة فيه.

كما يؤكد (Tyler et al,2007:463) ان الموظفين يكونون اكثر استعدادا لاتباع القواعد عندما يعتبرون المنشأ لهذه القواعد مشروعة - أي عندما يثقون بالمنظمة التي يعملون بها ، والثقة هي شرط أساسي لأفعال الأفراد لتحقيق أهدافهم في أي موقف وبصورة خاصة عندما يكونون معرضين للمخاطرة فهي العلاقة التي سيعتمد فيها الافراد كجهات ثقة على المنظمة بصفتها الوصي على مصالحهم في حالة محفوفة بالمخاطر (Tong,2015:34). ومن سمات الثقة التنظيمية الجدارة والنية الحسنة والشفافية والخبرة التي بمجملها تعزز من مصداقية المنظمة (Tong,2013:134) عندما تكون مستويات الثقة مرتفعة تكون المنظمات مجهزة بشكل أفضل لتحمل المخاطر واستخدام الموارد على النحو امثل ويهتم المديرون بصفة خاصة بالثقة نظرا لأن مستويات الثقة العالية تؤدي إلى انخفاض الحاجة إلى الرقابة التنظيمية على الافراد (Ammeter et al,2004:54).

وعادة ما يصف علماء النفس الثقة كصفة شخصية ، ويعترف علماء الاجتماع بالثقة كهيكل اجتماعي ويصف الاقتصاديون ذلك كآلية اختيار عقلانية وفي سياق الإدارة، أكد (Paliszkievicz,2013:12) أن الثقة هي احتمال أن يتصرف الشخص بشكل إيجابي تجاه الطرف المقابل، أو يتصرف أو يستجيب بطريقة يمكن التنبؤ بها ومناسبة للطرفين.

ومع اختلاف وتعدد وجهات النظر حول الثقة التنظيمية يمكن اعتبارها تصرف عقلائي ينتج من شعور ايجابي تجاه الاخرين يسهم في دفع العاملين لتحسين الاداء وتعزيز علاقات العمل في المنظمة .

ويمكن ان نحدد مجموعة من النقاط تشترك فيها كل المفاهيم الواردة عن الثقة التنظيمية :

١- ان الثقة التنظيمية حازت على اهتمام عدد كبير من الباحثين ومن مختلف التخصصات منها الاجتماعي والاقتصادي وعلماء النفس والاداريون وهذا يدل على الدور المهم والحيوي للثقة في ميدان العمل.

٢- يمكن تصور الثقة على عدة مستويات منها ما هو على المستوى الفردي او الجماعي وحتى المستوى التنظيمي والذي حاز على اهتمام علماء الادارة لأهمية انتشار الثقة بين العاملين في منظماتهم .

٣- ان البناء الفلسفي للثقة معقد للغاية ولكنه يتعلق بمشاعر متبادلة بين الافراد تسهم في مد اواصر قوية تجمعهم على اهداف محددة وتسهم في ترابط الافراد مع بعضهم واندماجهم مع اهداف المنظمة ما ينعكس على تحسين الاداء الفردي والجماعي في المنظمة.

٢- اهمية الثقة التنظيمية

الثقة تخلق فرصة للتعامل مع تعقيد الاعمال والواجبات وهي تمثل مقدار المجازفة التي نحن على استعداد لقبولها مقابل الاستفادة من التفاعلات مع الآخرين (Mouzas & Naude,2007:1023) وهي كما عبر عنها (Jucevicius & Juceviciene,2015:862) تسمح بإنشاء نظام لا مرئي بين الافراد والجماعات داخل المنظمة لإجراء تقييمات وقرارات بالاعتماد على بعضها في عمليات الانجاز وتداول المعلومات بالشكل الذي يسمح بتطوير الاعمال بشكل سريع ويمكن ان نطلق على هذا النظام بالمساعد على الابداع وتنشئة المبدعين في المنظمة.

ان وجود الثقة في المنظمة هو اشارة واضحة للفوائد التي حصل عليها العاملين من منظماتهم واعتراف بنزاهة الادارة وسعيها لتوفير الخدمات وظروف العمل المناسبة للعاملين ومن منظور موضوعي تنشأ الثقة التنظيمية نتيجة للتفاعلات الطبيعية بين البشر والتي تؤدي لتبادل المنافع وبالتالي فهي تؤثر على سلوكيات الافراد حتى يكونوا موضع ثقة بالنسبة للآخرين وهو ما يسمى الميل للثقة *trusting propensity* (Biswas et al,2017:698) اما (Adler & Kwon,2002:24) يرى ان مفهوم الثقة التنظيمية نشأ اساسا من نظرية رأس المال الاجتماعي (*social capital theory*) هي نظرية يتم فيها إنشاء رأس المال من العلاقات الاجتماعية ومن خلال الروابط الشبكية بين الافراد يعتبر رأس المال الاجتماعي بمثابة هيكل يعزز تنمية رأس المال الفكري الجماعي "*collective intellectual capital*" ويرى آخرون أن رأس المال الاجتماعي هو عامل تمكين للعمل الجماعي الفعال، لأنه يزرع السلوك التعاوني "*cooperative behaviour*" ويعتبر رأس المال الاجتماعي أيضا علاقة هادفة يمكن أن تولد فوائد ملموسة وغير ملموسة على المدى الطويل (Jain et al,2015:58).

ويمكن ايضا اجمال بعض الامور التي من شأنها ان تظهر اهمية الثقة التنظيمية بالنقاط الاتية:

- تساعد على مشاركة المعرفة والمعلومات وبالذات حينما يكون مصدر المعرفة موثوق يؤدي ذلك لسرعة نشرها وتداولها في المنظمة (Bstieler et al,2017:48).
- تؤدي غالبا لرفع مستوى الكفاءة في العمل لانها تقود لاعتراف مهني من قبل الآخرين بجدارة الشخص الموثوق به ويعتبر قدوة بين زملاءه ويحصل على الاشادة (Chowdhury,2005:315).
- الثقة بإدارة المنظمة تسهم بدرجة كبيرة بتسهيل الاجراءات وتفهم العاملين لها دون نقاش او نزاعات (Adams,2004:3).

كما ان الثقة لا تمنح الا اذا استحقها الشخص المقابل لانها تعتمد على مشاعر شخصية وايضا نتائج ذلك الشخص في العمل وبالتالي هي شعور وفعل صادق ونظيف لا يخضع للمحاباة او

٣- ابعاد الثقة التنظيمية

من اهم واشمل مقاييس الثقة التنظيمية ما جاء به (Cook & Wall,1980:47) ويتألف من ١٢ فقرة حسب مقياس ليكرت الخماسي اذ حدد لكل من بعدي الثقة التنظيمية وهما الثقة بإدارة المنظمة والثقة بزملاء العمل ٦ فقرات .

ولكن (Scott,1980:37) قد طور مقياس لاقى انتشارا واسعا بين الباحثين وقد طبق في بيئات متعددة وقد حدد ابعاد الثقة التنظيمية بثلاث ابعاد يقوم على أساس مصدر الثقة في المنظمة ، والتي قد تكون ضمن المستوى الأفقي للمنظمة (علاقة الثقة بين العامل وزملائه الآخرين (الأنداد) ، او ضمن المستوى العمودي (علاقة الثقة بين العامل والرئيس المباشر او الإدارة العليا) هي الثقة بإدارة المنظمة والثقة بزملاء العمل وهو ما سنعتمد عليه في دراستنا الحالية وكما يأتي :

أ- الثقة بزملاء العمل Trust Co-worker:

اذ تعني الثقة بزملاء العمل التوقعات الايجابية الموثوقة للعامل بخصوص نوايا وسلوك زملائه الآخرين (Adams,2004:17) كما ان الثقة بزملاء العمل اصبحت ضرورية واساسية في منظمات الاعمال حاليا لاسيما انها اصبحت تعتمد بشكل كبير على فرق العمل المدارة ذاتيا والمتكاملين في مهاراتهم وتخصصاتهم والمسؤولين عن تحقيق هدف مشترك (الخفاجي،١٧:٢٠١٢) ويمكن وصفها بالعلاقات الايجابية والروابط الشعورية فيما بين الافراد والتي ينتج عنها اواصر التواصل بينهم وتسهل من مهام العمل المناطة بهم وتوفر عليهم مشقة الحصول على المعلومات اذ يمكنهم تبادل ومشاركة المعلومات بسهولة .

ب- الثقة بمشرفي العمل Trust supervisors :

والتي تتمثل بتلك التوقعات الايجابية الواثقة للمرؤوسين تجاه مشرفيهم في العمل وفقا لطبيعة العلاقات المتبادلة اثناء العمل فيما بينهم ، فالثقة هي سمة رئيسة مرتبطة بالقيادة كما عبر عنها (Robbins,2003:337) اذ انه من غير المحتمل ان يتبع الافراد من يرونه غير امينا او يعمل على استغلالهم ، واضاف (الطائي وسلمان ،٢٠١٢:٧٠) ان من اهم سمات المشرفين هي المبادئ والقيم السائدة التي يتسمون بها اذ لن توافر عنصر شعور المرؤوس بان رئيسه شخص لديه مبادئ وملتزم بهذه القيم يلعب دورا حاسما بثقة المرؤوس برئيسه وبالتالي في المنظمة التي يعمل فيها هذا بالإضافة لشعور المرؤوس بان المنظمة تعامل جميع المرؤوسين باعتدال وتساوي دون تحيز .

واضاف (الغامدي،٢٢:١٩٩٠) ان سماح المشرفين بالابتكار وتحقيق الذات للمرؤوسين يقود لثقة المرؤوس بالرئيس المباشر اذ ان ايمان الرؤساء بقدرات المرؤوسين على الابداع والابتكار والتطور في المستقبل سينعكس ذلك على سلوكياتهم بالتعامل والتواصل في العمل الدؤوب والمثمر .

ج- الثقة بإدارة المنظمة Trust in organization management:

احد اهم مشاكل منظمات الاعمال هي شعور الافراد انهم وحيدون في المنظمة وان ادارة المنظمة تهتم فقط بالارباح ولها توجهات فردية وليست جماعية مما ينعكس بالسلب على ثقة الافراد بإدارة المنظمة (Jucevicius & Juceviciene,2015:861) وعلى العكس فان ثقة الافراد في ادارة المنظمة تعني اعتمادهم نفسيا او شعوريا على تلك الادارة في مراعاة مصالحهم وتطلعاتهم المستقبلية وكلما اوفت الادارة بالتزاماتها واستجابت لرغبات المرؤوسين كلما انعكس ذلك على رغبة المرؤوسين في العمل وتحقيق نتائج ايجابية ومواصلة الاستعداد لما هو قادم من تحديات وبالتالي الانغماس في

الوظيفة المنوطة بهم (Jiang et al,2017:980) وهذا ما اكده (Tremblay et al,2010:409) اذ قال ان المرؤوسين الذين يتلقون معاملة حسنة بالمثل على ما يقومون به من اعمال في المنظمة ويشعرون ان ادارة المنظمة تسعى لتوفير الرفاهية لهم تكون ثقتهم عالية بإدارة المنظمة ويظهر ذلك من خلال ممارسات وقرارات المنظمة فيما يتعلق بكيفية ادارة الموارد البشرية فيها .

ثانيا : العمل المعرفي

١ - مفهوم العمل المعرفي

ظهر في الآونة الاخيرة اهتمام كبير في تحليل "العمل المعرفي" وتحليل أشكال المعرفة المكثفة او المتعددة ويبدو أن غالبية الذين يستخدمون هذا المصطلح يوافقون إلى حد كبير على أن هناك شكلا من أشكال العمل يمكن أن نصنفه على نحو هادف بأنه " عمل معرفي " knowledge work وبالإضافة إلى ذلك فإنها تميل أيضا إلى القول أنه مع تقدم المجتمعات في "عصر المعرفة"، فان "العمل المعرفي" سيتطلب أشكال جديدة للإدارة، وضمنا، استراتيجيات جديدة لإدارة الموارد البشرية HRM (Collins,1997:38) وفي القرن الحادي والعشرين، يقل اعتماد الإنتاجية على العوامل التقليدية مثل الأرض والعمالة ورأس المال، وهي تعتمد بشكل أكبر على العوامل المعنوية مثل الأفكار والمعلومات والمعرفة ، والمعرفة في المنظمة هي عبارة عن ما يعرفه الموظفين عن العمليات الانتاجية والمنتجات والزيائن وكيفية تحقيق الموائمة بين كل ذلك للوصول للنجاح (Kaplan & Aronoff,1996:6) اذ أن المكننة والأتمتة قد تقدمت، وأصبح العمل أقل نشاطا للجسم، وأكثر انتشارا وقد يحتاج لأكثر من الخمسة حواس

فقد ابرز (Nickols,2012:7) مجموعة من الاختلافات الجوهرية بين العمل الاعتيادي والعمل المعرفي الذي اصبح سمة التطور والابداع كما موضح في الجدول (٤)

الجدول (٤) الاختلافات بين العمل الاعتيادي والعمل المعرفي

الخصائص	العمل الاعتيادي	العمل المعرفي
قاعدة العمل	يستند للموارد	يستند للمعلومات
سلوك العامل	سلوك علني	سلوك سري
الوضوح(مكانية الرؤية)	عالية	واظنة
الروابط مع النتائج	مباشر وفوري	غير مباشر
المعرفة	متمركزة	موزعة- يتم مشاركتها
موازنة الطاقة	حسب الموقف	حسب طبيعة المهمة وخبرة عامل المعرفة
طبيعة العمل	خطي	غير خطي
الاستجابات	استباقي	على حسب طبيعة المهمة - غير ثابتة
مصدر المعايير	الآخرين	العامل
التركيز والرقابة	الرقابة على العامل	التركيز والرقابة على العمل
وحدة التحكم	الادارة	العامل
قياس الاداء	الاذعان للمعايير	اسهام العامل
دور العامل	اداة	وكيل او شريك

Source : Nickols,2012:7

ويضيف (Waters & Beruvides,2012:54) أن العمل المعرفي سيكون النمط المهيمن للعمل في المستقبل إلى أهمية العمل المعرفي بوصفه جوهر الابتكار وذات أهمية حاسمة للاستدامة والنمو على المدى الطويل. وقد ينظر العاملون في مجال المعرفة إلى عملهم في مصطلحات غير منظمة او غير متداولة بكثرة، ولكن من الممكن رؤية العمل المعرفي كعملية منظمة قادرة على تصميمها وتحسينها (Davenport & Volpel,2001:215).

والعمل المعرفي هو ذلك العمل الذي يعتمد اساسا على الادراك الحسي واكتساب وانشاء وتطبيق المعرفة بكثافة والاعتماد على التكنولوجيا في الانتاج (Sorensen & Holman,2014:67) وهو العمل الذي تكون فيها المهمة الأساسية هي اكتساب المعرفة أو إنشائها أو تعبئتها أو تطبيقه وغالبا ما تكون المهام التي يتم التطرق إليها في وظائف العمل المعرفي معقدة للغاية وغامضة من دون حل بسيط (Davenport,2005:23) ويشير مصطلح "العمل المعرفي" بشكل خاص إلى الأنشطة التنظيمية والمهن التي تتميز "بالتركيز على المعرفة النظرية والإبداع واستخدام المهارات التحليلية والاجتماعية". (ويشمل مصطلح العمل المعرفي بهذه المصطلحات ما يشار إليه تقليديا بالعمل المهني (مثل المحاسبة والعمل العلمي والقانوني) وأنواع العمل المعاصرة (مثل الاستشارات وتطوير البرمجيات والإعلان والعلاقات العامة) وفي هذه الأنواع من العمل، تعتبر المعرفة بوصفها المدخل الرئيسي في العمل، وهي الطريقة الرئيسية لتحقيق العمل والنتائج الرئيسي (Newell et al,2009:24). وطبيعة المهام في العمل في مجال المعرفة تتطوي على آثار بالنسبة لخصائص هذه الوظائف. ويعني تعقيد المهمة أن وظائف العمل المعرفي عادة ما تكون ذات مستوى عال من المطالب المعرفية والتحدي الفكري، فضلا عن مستوى عال من السلطة - حرية التصرف- والتنوع (Grant & Parker,2009:335) وهذا ينطبق تماما مع رؤية بيتر دراكر التي عبر عنها بقوله ان العمل في منظمات المستقبل سيعتمد على المعرفة بصورة اساسية وان مفهوم العمل غير المادي له مجرد "وجود هامشي" في أدب الدراسات الإدارية والتنظيمية ولعل تجربة الانتاج المرن هي دليل على ذلك ولهذا فان العصر القادم هو عصر الرأسمالية المعرفية cognitive capitalism وكل منظمة تسعى للتقدم والنجاح عليها ان تستثمر بالمعرفة (Peters & Reveley,2014:136) ولهذا اصبح لزاما تغيير او تطوير ممارسات العمل القائمة حاليا اذ يتطلب العمل المعرفي تعاون كبير بين عدد من المهنيين (عمال المعرفة) وعادة ما يكون العمل المعرفي ذو طابع اجتماعي اذ يكون دور الزبون في تحديد موضوع العمل او طبيعة العمل امر غاية بالأهمية فيصبح دور عمال المعرفة الاساسي هو عملية البحث عن المعلومات من اجل انتاج المعرفة التي تلائم رغبات الزبون وتحقق طلبه (Pohjola & Korhonen,2014:27) ولجل ذلك تعتمد الشركات للتنوع في الموارد البشرية التي تعمل لديها للحصول على اكبر قدر ممكن من المعلومات والمعارف عابرة الثقافات لانها منظمات متعددة الاعمال والاماكن ولديها ارتباطات متعددة مع مختلف اصحاب المصالح ويعتبر هذا الشكل من أشكال التعلم موردا استراتيجيا ينطوي على إمكانية توليد مزايا تنافسية مستدامة. ويقر (Nicolopoulou et al,2007:8) بالحاجة إلى إدارة التنوع المعرفي في الشركات على نحو أكثر نشاطا. ويؤكد أن عمليات التعلم المنسقة تنسيقا جيدا ضرورية لتحقيق الاندماج، حيث يسهم تنوع

المعارف والممولين في توليد المعارف وتراكمها مع التركيز على الجوانب السياقية الكلية للعمل المعرفي ويرى الباحث ان العمل المعرفي هو الأنشطة التنظيمية والمهن التي تتميز "بالتركيز على المعرفة النظرية والإبداع واستخدام المهارات التحليلية والاجتماعية.

٢- أهمية العمل المعرفي

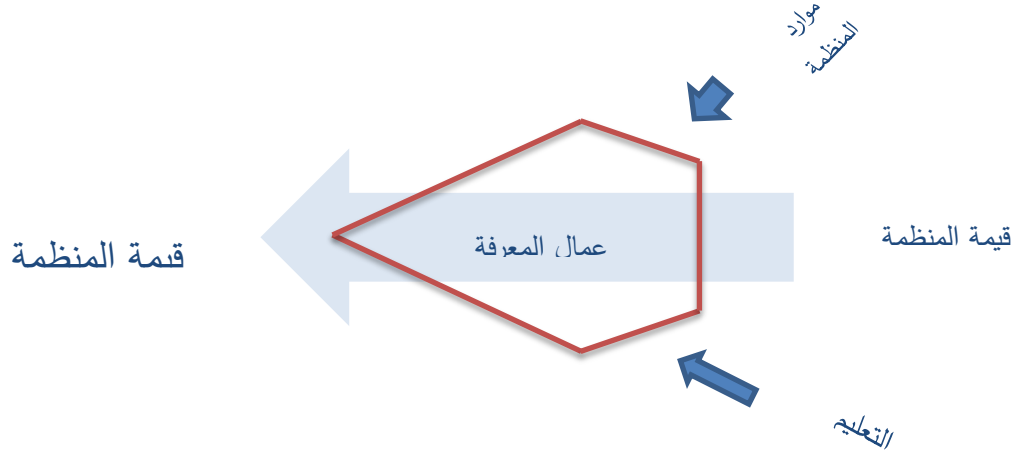
اشار (Chang lee et al,2005:478) المنطق بالاهتمام المتزايد في العمل المعرفي، من خلال الاعتراف بان عالم الاعمال قد تغير بشكل كبير .وتجد المنظمات الحاجة إلى إدارة المعرفة بفعالية من أجل تلبية متطلبات العملاء أو تجاوزها لضمان الاستدامة والنمو لخلق ميزة اقتصادية ، وزيادة النجاح والبقاء على قيد الحياة (Drucker,2002:12) وتتميز البيئات المعرفية المكثفة بضرورة مستمرة لإنشاء المعرفة ونقلها وحمايتها وتطبيقها من أجل تبقى قادرة على المنافسة والبقاء على قيد الحياة ، فالاعمال اليوم تحتاج الى معرفة العامل اكثر من عضلاته (Guy & Hitchcock,2000:41)

فقد اشار (Guns & Valikangas,1997:287) ان اغلب العاملين يفضلون ان يطلق عليهم عمال المعرفة والواقع أن العمل المعرفي يبدو على نحو متزايد الوسيلة اللائقة الوحيدة لكسب العيش في بلد صناعي، وبالتأكيد الطريقة الوحيدة المستدامة، إذا أخذت التنبؤات المتعلقة بالأساس المتغير للمنافسة العالمية على محمل الجد .

٣- ادارة الموارد البشرية وتحديات العمل المعرفي

أدت الخصائص المميزة للعاملين في مجال المعرفة وعمليات العمل المعرفي إلى تطبيق تسمية "طوق الذهب" على العاملين في مجال المعرفة ويعني هذا المصطلح أن هؤلاء العمال يحتاجون إلى أن يداروا بمهارة، وأن يوفر لهم ظروف عمل ممتازة، ويمنحون عموماً شروطاً استثنائية (Newell et al,2009:34) أو على الأقل جيدة جداً خاصة في الشركات الكبيرة ذات المعرفة الكبيرة، مثل الاستشارات الإدارية الكبيرة ومع ذلك، ففي الشركات الصغيرة والمتوسطة الحجم التي تعتمد على كثافة عالية في المعرفة، يقدم قادة ومديرو الشركة عادة شروط عمل متفوقة يمكن اعتبارها بمثابة سياق تمكيني للعمل المعرفي (Alvesson & Karrman,2007:716) فقيمة العمل المعرفي عادة تتضح من خلال مخرجاته الكبيرة والمفيدة للمنظمة بشكل عام اذ تعتبر خلاصة لعملية البحث عن واكتساب وخزن ونشر المعرفة لدى عمال المعرفة ولذا وجب على ادارة الموارد البشرية في المنظمات مراعاة جهود هؤلاء الافراد وتقييم ادائهم بطريقة استراتيجية وعادلة تتلاءم مع حجم ما يقدموه عبر تطبيق برامج عمل خاصة (Guns & Valikangas,1997:292) والشكل (٢) يوضح دور عمال المعرفة في تحسين قيمة المنظمة .

الشكل (٢) اثر عمال المعرفة في تحسين قيمة المنظمة



Source : Bergeron, B. (2003). Essentials of knowledge management (Vol. 28). John Wiley & Sons.P.70

ومن ابرز التحديات التي تواجه المنظمة في التعامل مع عمال المعرفة هي توفير الوضع الملائم للتعامل معهم ومحاولة تطوير مهاراتهم واستغلال ما يملكون من معرفة ومهارة وخبرة وذلك لعدة اسباب منها (Olsen,2016:393)

يمكن للموظفين ممارسة الرقابة فيما يتعلق بمهام العمل في وظيفة معينة .وقد تم تعريف الحكم الذاتي على مهام العمل على أنه "الدرجة التي توفر بها الوظيفة حرية كبيرة واستقلالية وتقدير للفرد في اداء العمل وفي تحديد الإجراءات التي يجب استخدامها في تنفيذه" وما تؤكد المصادر والبحوث ان عمال المعرفة يطالبون دائما بمزيد من الاستقلالية في العمل وتقليل الرقابة عليهم . قد يكون أحد مصادر القوة لعمال المعرفة هو الخبرة التي يمتلكها هؤلاء العمال والتي يصعب على غير الخبراء تقييمها واستبدالها فمعرفةهم هي "مقصورة على فئة معينة وغير قابلة للاستبدال" وتعتمد على المعرفة والمهارات الضمنية التي يصعب توحيدها .وبما أن أصحاب العمل لا "يملكون" معرفة هؤلاء العمال، فإن ذلك يزيد من القوة النسبية للموظفين على ادارة المنظمة .

لأن عمال المعرفة غالبا ما يقومون بعملهم فيما يتعلق بموظف آخر أو عميل غالبا ما تكون مهاراتهم قابلة للتحويل إلى موظفين آخرين .وقد يؤدي نقل المهارات إلى زيادة قدرة الموظف او قوة موقفه عندما يطالب بشيء معين من الادارة .وتماشيا مع ذلك، يقول (Robertson & Swan,2004:135)إن العاملين في مجال المعرفة في وضع جيد في المنظمة اذ يمكنهم الحصول على عمل اخر في منظمة اخرى وربما بظروف افضل .

٤- قياس العمل المعرفي

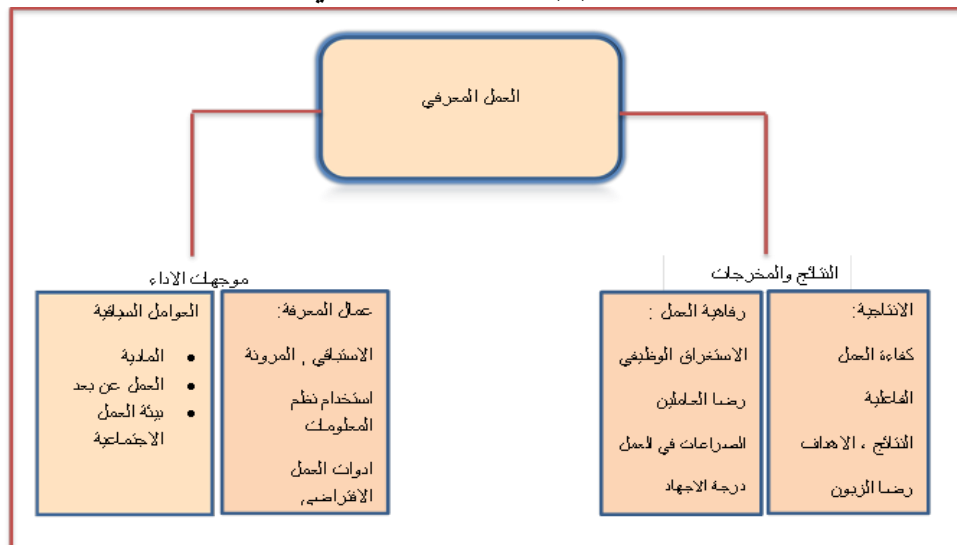
بعد دراسة واسعة قام بها الباحث للأدبيات التي تناولت كيفية قياس العمل المعرفي في المنظمات اتضح ان هنالك قلة من الكتابات التي سعت لإيجاد مقياس تطبيقي للعمل المعرفي لعل ابرزها (Ramirez & Steudel,2008) و (Vuolle et al,2008) و (Koopmans et al,2012) الا ان (Palvalin et al,2015) طوروا مقياس حديث وطبقوه في عدة شركات وتحقق من نتائجه وهو يعد احدث مقياس للعمل المعرفي (على حد علم الباحث) وتضمن المقياس تقسيم العمل المعرفي الى جزئين بغرض قياسه تضمن الاول محركات او دوافع العمل المعرفي في المنظمة والتي هي العوامل السياقية والعوامل الشخصية التي تدفع عمال المعرفة للأداء. واختص الجزء الثاني بنتائج ومخرجات العمل المعرفي.

تتضمن العوامل السياقية (Contextual Factors) بيئة العمل المادية من مكائن ومعدات وتكنولوجيا وايضا بيئة العمل الاجتماعية والتنظيمية من اماكن للاجتماعات واللوائح التنظيمية وطرق الرقابة وغيرها اذ يجب ان تكون اماكن العمل داعمة للمهام التي تحتاج لتركيز وتعاون من اجل زيادة الانتاجية والابداع في العمل (Gorgievski et al,2010:213) .

اما اساليب او طرق العمل الشخصية فتم تناولها عن طريق العمل الاستباقي والعمل المرن واستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في العمل والتخطيط والتركيز واخيرا مدى الراحة في مكان العمل. واختص الجزء الثاني من المقياس بنتائج ومخرجات العمل المعرفي التي قسمت الى رفاهية او سعادة عمال المعرفة من خلال الاستغراق الوظيفي، والرضا الوظيفي، التقدير، جودة حياة العمل، الجو العام في المنظمة اما انتاجية العمل المعرفي فقيست من خلال كفاءة وفعالية العمل ، الاهداف والممارسات ، جودة العمل ، رضا العملاء، العمل الفرقي.

وبذلك يتضمن المقياس ستة متغيرات فرعية للعمل المعرفي الشكل (٣) هي (مكان العمل المادي، العمل الافتراضي، العمل الاجتماعي، ممارسات عمال المعرفة، رفاهية عمال المعرفة ، انتاجية العمل المعرفي)

الشكل (٣) ابعاد العمل المعرفي



Source: - Palvalin, M., Vuolle, M., Jääskeläinen, A., Laihonon, H., & Lönnqvist, A. (2015). SmartWoW—constructing a tool for knowledge work

المبحث الثالث: الجانب التطبيقي للبحث

سيتناول هذا الجزء من البحث عرض وتحليل البيانات التي تضمنتها استمارة الاستبيان من خلال تحليل آراء استجابات عينة المبحوثين من مجتمع الدراسة وهم العاملون في المصارف الاهلية في محافظة النجف الاشرف حول متغيرات البحث (الثقة التنظيمية والعمل المعرفي) وتم استخدام مقياس ليكرت الخماسي والذي يتوزع من اعلى وزن له حيث اعطي (٥) درجة لتمثل الاجابة اتفق تماما الى اوطأ وزن والذي اعطي درجة واحدة لتمثيل فقرة لا اتفق تماما. وسيكون الوسط الحسابي الفرضي البالغ (٣) كمتوسط لاداة القياس وذلك لتقييم درجة اجابة افراد العينة حول المتغيرات.

١ - تحليل آراء افراد العينة حول الثقة التنظيمية

يستعرض الجدول (٥) نتائج افراد العينة من العاملين في المصارف الاهلية في محافظة النجف الاشرف حول المتغير المستقل (الثقة التنظيمية) بأبعاده الثلاثة اذ حصل على وسط حسابي مقداره (٤.٤٢) وكان الانحراف المعياري (0.71) وهذه النتائج توضح ان افراد العينة متفقين على اهمية الثقة التنظيمية في العمل ويدركون مدى مساهمة الثقة في رفع الروح المعنوية للعاملين وفيما يلي نناقش تحليل مؤشرات الابعاد الفرعية للثقة التنظيمية.

الثقة بالمشرفين : حصل بعد الثقة بالمشرفين على وسط حسابي (٤.٣٩) بانحراف معياري (0.76) ، وهذه النتائج تبين ادراك المبحوثين لأهمية الثقة بالمشرفين المباشرين في العمل واتفاقهم على اهمية هذا البعد بمستوى اتفاق بلغ (٨٧.٨).

الثقة بزملاء العمل : حصل بعد الثقة بزملاء العمل (X2) على وسط حسابي (٤.٤٥) وهو اعلى من الوسط الفرضي المقياس الاختبار البالغ (٣) وكان الانحراف المعياري للبعد بلغ (0.69) فيما كان الوزن النسبي للبعد (٩٠%) وهذه النتائج توضح مدى ادراك افراد العينة في المصارف الاهلية للثقة بالزملاء ودورها في تسهيل امور العمل والمصاعب المصاحبة له .

الثقة بادارة المنظمة : البعد الثالث للثقة التنظيمية (x3) حصل على وسط حسابي (٤.٤٢) وانحراف معياري (0.65) ووزن نسبي (٨٨%) مما يشير ان ثقة العاملين في المصارف الاهلية جيدة في ادارة المصرف وان هذه الثقة يمكن ان تنعكس بالايجاب على تقليل الصراعات في العمل وقبول اوامر الادارة دون نقاش او جدال.

الجدول (٥) تحليل إجابات متغير الثقة التنظيمية

السؤال	لا اتفق تماماً	لا اتفق	محايد	اتفق	اتفق تماماً	المتوسط	الانحراف المعياري	الوزن النسبي %
١	١	٣	١٠	١٩	٣١	٤.١٩	٠.٩٧٤	٨٣.٨
٢	-	١	٦	٢٢	٣٥	٤.٤٢	٠.٧٣٠	٨٨.٤
٣	-	١	٥	٢٥	٣٣	٤.٤١	٠.٧٠٦	٨٨.٢
٤	-	-	٧	٢٠	٣٧	٤.٤٧	٠.٦٨٩	٨٩.٤
٥	-	-	٨	١٩	٣٧	٤.٤٥	٠.٧١١	٨٩.٠
x1الثقة بالمشرفين						٤.٣٩	٠.٧٦٢	٨٧.٨

٦	-	١	٨	١٩	٣٦	٤.٤١	٠.٧٧١	٨٨.٢
٧	-	-	٥	٢١	٣٨	٤.٥٢	٠.٦٤٢	٩٠.٤
٨	-	-	٧	٢٤	٣٣	٤.٤١	٠.٦٨٤	٨٨.٢
٩	١	٩	١٨	٣٥	١	٤.٤١	٠.٨١١	٨٨.٢
١٠	-	-	٧	١٨	٣٩	٤.٥٠	٠.٦٩٠	٩٠.٠
x2الثقة بالزملاء								
١١	-	-	٥	٢٥	٣٤	٤.٤٥	٠.٧١٩	٨٩.٠
١٢	-	-	٣	٢٨	٣٣	٤.٤٧	٠.٥٩٠	٨٩.٤
١٣	-	-	٧	٢٦	٣١	٤.٣٨	٠.٦٧٨	٨٧.٦
١٤	-	-	٥	٢١	٣٨	٤.٥٢	٠.٦٤٢	٩٠.٤
١٥	-	-	١٠	٢٥	٢٩	٤.٣٠	٠.٧٢٨	٨٦.٠
x3الثقة بإدارة المنظمة								
xالثقة التنظيمية								
						٤.٤٢	٠.٧١٢	٨٨.٤

٢- تحليل آراء عينة البحث حول العمل المعرفي

تظهر نتائج اجابات افراد العينة حول ابعاد العمل المعرفي ان الوسط الحسابي العام له بلغ (٤.٤٥) وهذا مؤشر على ان افراد العينة قد فهموا ما المقصود بالعبارات الخاصة بمؤشرات العمل المعرفي التي عرضت عليهم من خلال استمارة الاستبيان وكانت اجاباتهم حسب كل مؤشر تدل على انهم يقومون بهذه الاعمال في المصرف الذي يعملون به كما ان مقياس تشتت الاجابة - الانحراف المعياري - بلغ (0.72) وهي نسبة جيدة ايضا ولا تدل على وجود تشتت كبير في اجابات المبحوثين ، علما ان الوزن النسبي العام لمتغير العمل المعرفي كان (٨٨%) كما مبين في الجدول (٦) .

ونستعرض الان اجابات العينة حول ابعاد العمل المعرفي الست وكما ياتي:

مكان العمل : حصل بعد مكان العمل الحقيقي او الواقعي على وسط حسابي مرتفع بلغ (٤.٤٥) بانحراف معياري (0.69) ووزن نسبي (٨٩%) ما يبين توافر مستلزمات العمل المعرفي في المصارف الاهلية عينة البحث باعتبار هذه المستلزمات اولوية لعمل المصرف .

العمل الافتراضي : وصل الوسط الحسابي لبعد العمل الافتراضي ضمن عينة البحث في المصارف الاهلية داخل محافظة النجف الاشرف الى (٤.٤٢) وكان الانحراف المعياري للبعد (0.71) والوزن النسبي (٨٨%) وهذا يقودنا لتأكيد ممارسات العمل الافتراضي او العمل عن بعد الذي يمارسه العاملون في المصارف والذي اصبح سمة هامة للمصارف التجارية والتي تواكب التطور في عالم الاعمال الذي يتطلب سرعة كبيرة في عمليات تحويل الاموال ومساعدة المستثمرين والحوالات النقدية وغيرها من المهام التي تتطلب عملا معرفيا يمكن ادائه داخل المصرف او خارجه وبنفس السرعة والمرونة .

العمل الاجتماعي : تظهر نتائج الجدول (٦) ان الوسط الحسابي لبعد العمل الاجتماعي بلغ (٤.٥٩) والانحراف المعياري هو (0.61) اما الوزن النسبي للبعد (٩١%) وتبين هذه الارقام اهمية طبيعة العمل الاجتماعي في المصارف الاهلية عينة البحث والبيئة الاجتماعية الداعمة للعمل المعرفي من خلال توافر علاقات العمل الجيدة والمحبة والالفة والتعاون ضمن اجواء العمل .

ممارسات العمل الشخصية: حصل بعد ممارسات العمل الشخصية وهو البعد الرابع للعمل المعرفي على وسط حسابي عام بلغ (٤.٥٦) بانحراف معياري (0.66) وحصل على اعلى وزن نسبي ضمن

ابعاد العمل المعرفي الاخرى (٩١%) وهذا يؤثر حرص العاملين عينة البحث على انجاز مهام عملهم الموكلة اليهم عبر ممارسات العمل التي تحددها ادارة المصرف لضمان سير العمل دون عوائق وتسهيل مراجعة الزبائن وانجاز المعاملات بأقصر وقت ممكن.

رفاهية العاملين : تظهر نتائج الجدول (٦) ان بعد رفاهية العاملين داخل موقع العمل حصل على وسط حسابي مقداره (٤.٣٣) بانحراف معياري (0.79) وكان الوزن النسبي له (٨٦%) وتوضح هذه النتائج ان العاملين ممن شملهم البحث يشعرون بالراحة والسعادة في مكان العمل وان ادارة المصرف توفر لهم سبل الرفاهية في العمل مما يساعدهم على اداء اعمالهم بصورة اسهل واسرع .

انتاجية العمل المعرفي : بعد الانتاجية هو البعد السادس والاخير ضمن ابعاد العمل المعرفي وقد حصل على وسط حسابي مقداره (٤.٢٦) وهو اعلى من الوسط الفرضي لميزان الاختبار البالغ ٣ علما ان الوسط الحسابي للبعد (0.87) ووزن نسبي (٨٥%) وتوضح هذه النتائج اهمية هذا البعد بالنسبة للعاملين ولإدارة المصرف .

الجدول (٦) تحليل اجابات افراد العينة حول العمل المعرفي

السؤال	لا اتفق تماما	لا اتفق	محايد	اتفق	اتفق تماما	المتوسط	الانحراف المعياري	الوزن المئوي %
١	-	١	٥	٢٣	٣٥	٤.٤٤	٠.٧١٠	٨٨.٨
٢	-	-	٧	٢٨	٢٩	٤.٣٤	٠.٦٧٢	٨٦.٨
٣	-	١	٨	١٥	٤٠	٤.٤٧	٠.٧٧٦	٨٩.٤
٤	-	-	٦	١٣	٤٥	٤.٦١	٠.٦٥٧	٩٢.٢
٥	-	-	٦	٢٨	٣٠	٤.٣٨	٠.٦٥٥	٨٧.٦
٨٩.٠	٠.٦٩٤	٤.٤٥	y1 مكان العمل المادي					
٨٧.٦	٠.٨٠٧	٤.٣٨	٣٥	٢٠	٧	٢	-	٦
٨٤.٠	٠.٦٩٤	٤.٢٠	٢٣	٣١	١٠	-	-	٧
٨٨.٢	٠.٧٠٦	٤.٤١	٣٤	٢٢	٨	-	-	٨
٩١.٦	٠.٥٨٦	٤.٥٨	٤٠	٢١	٣	-	-	٩
٩٠.٠	٠.٧٣٥	٤.٥٠	٤٠	١٧	٦	١	-	١٠
٨٨.٤	٠.٧٣٠	٤.٤٢	٣٥	٢٢	٦	١	-	١١
٨٨.٤	٠.٧١٠	٤.٤٢	y2 العمل الافتراضي					
٨٧.٨	٠.٧٤٨	٤.٣٩	٣٣	٢٥	٤	٢	-	١٢
٩١.٦	٠.٧٣٧	٤.٥٨	٤٢	١٧	٥	-	-	١٣
٩٠.٦	٠.٦١٦	٤.٥٣	٣٨	٢٢	٤	-	-	١٤
٩٢.٦	٠.٦٥٥	٤.٦٣	٤٥	١٥	٣	١	-	١٥
٩٢.٨	٠.٥٤٥	٤.٦٤	٤٣	١٩	٢	-	-	١٦
٩٠.٠	٠.٦٤٢	٤.٥٠	٣٧	٢٢	٥	-	-	١٧
٩٤.٠	٠.٤٩٤	٤.٧٠	٤٦	١٧	١	-	-	١٨
٩٤.٦	٠.٥٩٧	٤.٧٣	٥١	١٠	٢	١	-	١٩
٩٢.٢	٠.٦٠٧	٤.٦١	٤٣	١٧	٤	-	-	٢٠
٩١.٨	٠.٦١٦	٤.٥٩	y3 العمل الاجتماعي					
٩٣.٤	٠.٥٣٦	٤.٦٧	٤٥	١٧	٢	-	-	٢١
٩٤.٦	٠.٥٤٢	٤.٧٣	٥٠	١١	٣	-	-	٢٢
٩١.٢	٠.٥٨٧	٤.٥٦	٣٩	٢٢	٣	-	-	٢٣
٩٢.٢	٠.٥٨١	٤.٦١	٤٢	١٩	٣	-	-	٢٤
٩٠.٤	٠.٦٦٦	٤.٥٢	٣٩	١٩	٦	-	-	٢٥
٩٣.٨	٠.٦١٤	٤.٦٩	٤٩	١٠	٥	-	-	٢٦
٨٨.٤	٠.٧٧٣	٤.٤٢	٣٦	٢١	٥	٢	-	٢٧
٩١.٦	٠.٧٥٢	٤.٥٨	٤٥	١٣	٤	٢	-	٢٨

٢٩	-	١	١٠	٢٣	٣٠	٤.٢٨	٠.٧٨٦	٨٥.٦
٣٠	-	٢	٥	١٦	٤١	٤.٥٠	٠.٧٧٧	٩٠.٠
y4 ممارسات العمل الشخصية								
٣١	-	-	٩	٢٣	٣٢	٤.٣٥	٠.٧٢١	٨٧.٠
٣٢	-	-	١١	١٣	٤٠	٤.٤٥	٠.٧٧٥	٨٩.٠
٣٣	-	١	٥	٢٤	٣٤	٤.٤٢	٠.٧٠٨	٨٨.٤
٣٤	-	٢	٥	١٧	٤٠	٤.٤٨	٠.٧٧٦	٨٩.٤
٣٥	١	٢	١٢	٢٢	٢٧	٤.١٣	٠.٩٣٤	٨٢.٦
٣٦	-	١	١١	٢٢	٣٠	٤.٢٦	٠.٨٠٢	٨٥.٢
٣٧	١	١	٧	٢٣	٣٢	٤.٣١	٠.٨٥٢	٨٦.٢
٣٨	١	٣	٨	١٩	٣٣	٤.٢٥	٠.٩٥٩	٨٥.٠
y5 الرفاه في العمل								
٣٩	١	٢	١٠	٢٠	٣١	٤.٢٢	٠.٩٣٤	٨٤.٤
٤٠	١	٣	٨	٢٥	٢٧	٤.١٦	٠.٩٢٩	٨٣.٢
٤١	-	١	٨	٢٨	٢٧	٤.٢٦	٠.٧٤٠	٨٥.٢
٤٢	-	١	٣	٢٣	٣٧	٤.٥٠	٠.٦٦٧	٩٠.٠
٤٣	٢	-	١٠	١٩	٣٣	٤.٢٧	٠.٩٤٧	٨٥.٤
٤٤	٢	٣	٧	٢٢	٣٠	٤.١٧	١.٠١٧	٨٣.٤
y6 إنتاجية العمل المعرفي								
y العمل المعرفي								
						٤.٤٤	٠.٧٢٤	٨٨.٨

٣- تحليل واختبار علاقات الارتباط بين متغيرات البحث

تتناول هذه الفقرة مناقشة وتحليل علاقات الارتباط بين متغيري البحث وسيتم ذلك من خلال استعراض الفرضية الرئيسية الاولى والفرضيات الفرعية التي انبثقت عنها ، اذ نصت الفرضية الرئيسية الاولى على وجود علاقة ارتباط معنوية بين الثقة التنظيمية والعمل المعرفي ويستعرض الجـ_____دول (٧) تحليل_____ل اجاب_____ات المبح_____وثين_____

الجدول (٧) معاملات الارتباط بين متغيرات البحث

المتغير	الثقة بالمشرفين x1	الثقة بالزملاء x2	x3الثقة بإدارة المنظمة	xالثقة التنظيمية
y1مكان العمل المادي	**٠.٧٠٩	**٠.٧١٠	**٠.٧١٣	**٠.٧٢٠
y2العمل الافتراضي	**٠.٨٢٧	**٠.٧٤٢	**٠.٧٢٤	**٠.٧٢٥
y3العمل الاجتماعي	**٠.٧٤٥	**٠.٧٢٣	*٠.٦٦٥	**٠.٧٥٦
y4ممارسات العمل الشخصية	**٠.٧٠٨	**٠.٧٥٩	**٠.٧٢٤	**٠.٧٦٧
y5رفاهية العاملين	**٠.٧١٣	**٠.٧١١	**٠.٧١٧	**٠.٧٥١
y6إنتاجية العمل المعرفي	**٠.٧٢٠	**٠.٧١٤	**٠.٧٨١	**٠.٧٥٢
yالعمل المعرفي	**٠.٧٤٤	**٠.٧١٣	**٠.٧٩٣	**٠.٧٤٨

تشير معطيات الجدول (٧) الى وجود علاقة ارتباط موجبة ذات دلالة معنوية بين ابعاد الثقة التنظيمية والعمل المعرفي اذ نصت الفرضية الفرعية الاولى على وجود علاقة ارتباط موجبة ذات دلالة احصائية بين الثقة بالمشرفين وابعاد العمل المعرفي ويتضح من الجدول (٧) ان قيم معامل الارتباط كانت على التوالي (**٠.٧٠٩ ، **٠.٨٢٧ ، **٠.٧٤٥ ، **٠.٧٠٨ ، **٠.٧١٣ ، **٠.٧٢٠) بين الثقة بالمشرفين وابعاد العمل المعرفي وهذا يشير الى توقعات العاملين الايجابية بمشرفيهم والثقة بتصرفات هؤلاء المشرفين وامانتهم في اداء واجباتهم وتقسيمهم للأعمال على الموظفين بصورة عادلة .

كما نصت الفرضية الفرعية الثانية على وجود علاقة ارتباط موجبة ذات دلالة احصائية بين الثقة بالزملاء وابعاد العمل المعرفي ، اذ تظهر نتائج الجدول (٧) ان معاملات الارتباط بين الثقة بالزملاء والعمل المعرفي كانت على التوالي (**٠.٧١٠ ، **٠.٧٤٢ ، **٠.٧٢٣ ، **٠.٧٥٩ ، **٠.٧١١ ، **٠.٧١٤) اذ تبين علاقات الارتباط القوية هذه الصلات الايجابية والروابط الشعورية فيما بين الافراد والتي ينتج عنها اواصر التواصل بينهم وتسهل من مهام العمل المناطة بهم وتوفر عليهم مشقة الحصول على المعلومات اذ يمكنهم تبادل ومشاركة المعلومات بسهولة وتعزز من نتائج المصرف في خدمة الزبائن وينعكس ذلك على رضا الزبائن وشعورهم بالارتياح .

وكانت الفرضية الفرعية الثالثة المنبثقة عن الفرضية الرئيسة الاولى نصت على وجود علاقة ارتباط موجبة ذات دلالة احصائية بين بعد الثقة بإدارة المنظمة وابعاد العمل المعرفي ، وتبين الارقام الواردة في الجدول اعلاه ان علاقات الارتباط بلغت على التوالي (**٠.٧١٣ ، **٠.٧٢٤ ، *٠.٦٦٥ ، **٠.٧٢٤ ، **٠.٧١٧ ، **٠.٧٨١) بين الثقة بالإدارة والعمل المعرفي وهذا يعني اعتماد العاملين نفسيا او شعوريا على تلك الادارة في مراعاة مصالحهم وتطلعاتهم المستقبلية وكلما اوفت الادارة بالتزاماتها واستجابت لرغبات المرؤوسين كلما انعكس ذلك على رغبة المرؤوسين في العمل وتحقيق نتائج ايجابية ومواصلة الاستعداد لما هو قادم من تحديات وبالتالي الانغماس في الوظيفة المنوطة بهم وان العاملين يتلقون المعاملة الجيدة من قبل الادارة .

ان علاقات الارتباط الواردة في الجدول اعلاه تقودنا الى قبول الفرضيات الفرعية الثلاث وبالتالي قبول الفرضية الرئيسة الاولى .

٤ - مستوى تأثير ابعاد الثقة التنظيمية في العمل المعرفي

نصت الفرضية الثانية على وجود اثر ذو دلالة احصائية لابعاد الثقة التنظيمية في العمل المعرفي وتفرعت منها ثلاث فرضيات فرعية نصت الاولى على وجود اثر ذو دلالة احصائية لبعد الثقة في المشرفين في ابعاد العمل المعرفي ، ويبين الجدول (٨) نتائج التحليل الاحصائي لإجابات المبحوثين الجدول (٨) إثر الثقة بالمشرفين في العمل المعرفي وابعاده الفرعية

المتغير المعتمد	R2معامل التحديد	معامل الانحدار (الأثر) β	Fقيمة المحسوبة	مستوى الدلالة P	طبيعة العلاقة
y1 مكان العمل المادي	٠.٥٠٣	٠.٠٤٦	*٤.٥٠٧	٠.٠٣٤	معنوية
y2 مكان العمل الافتراضي	٠.٦٨٤	٠.٢٠٧	*٥.٢٠٣	٠.٠٢٦	معنوية
y3 مكان العمل الاجتماعي	٠.٥٥٥	٠.٠٧٠	*٤.٤٢٣	٠.٠٣٦	معنوية
y4 ممارسات العمل الشخصية	٠.٥٠١	٠.٠٣٢	*٤.١٤٩	٠.٠٤٣	معنوية
y5 الرفاه في العمل	٠.٥٠٨	٠.٠٨٣	*٤.٥٤٩	٠.٠٣٣	معنوية
y6 إنتاجية العمل المعرفي	٠.٥١٨	٠.٠٤٩	*٥.٠٦٧	٠.٠٢٩	معنوية
y العمل المعرفي	٠.٥٥٤	٠.٠٥١	*٤.٦٧٨	٠.٠٣٠	معنوية

تشير نتائج الجدول (٨) مستوى تأثير ذي دلالة احصائية معنوية لبعد الثقة بالمشرفين في ابعاد العمل المعرفي ، اذ بلغت قيمة (F) المحسوبة (*٤.٦٧٨) وهي اكبر من قيمتها الجدولية البالغة (٤.٠٠١) عند مستوى المعنوية (0.05) أي ان درجة الثقة (٩٥%) وهذا يدل على معنوية معادلة الانحدار . ان هذه النتائج تؤكد دور الثقة بالمشرفين على تعزيز العمل المعرفي للأفراد عينة البحث ، كما ان قيمة معامل الانحدار β كانت (٠.٠٥١) وهي تمثل مقدار التغيير الحاصل في اجمالي العمل المعرفي اذا تغير مقدار الثقة بالمشرفين بمقدار وحدة واحدة ، وهذا يقودنا الى قبول الفرضية الفرعية الثانية.

فيما نصت الفرضية الفرعية الثانية على (يوجد اثر ذو دلالة احصائية للثقة بزملاء العمل في العمل المعرفي) ويوضح الجدول (٩) اثر الثقة بالزملاء في العمل المعرفي

الجدول (٩) إثر الثقة بالزملاء في العمل المعرفي وابعاده الفرعية

المتغير المعتمد	R2معامل التحديد	معامل الانحدار (الأثر) β	Fقيمة المحسوبة	مستوى الدلالة P	طبيعة العلاقة
y1 مكان العمل المادي	٠.٥٠٤	٠.١٠٥	*٤.٣٨٩	٠.٠٣٩	معنوية
y2 مكان العمل الافتراضي	٠.٥٥١	٠.٠٢٤	*٤.٩٨٢	٠.٠٢٩	معنوية
y3 مكان العمل الاجتماعي	٠.٥٢٣	٠.٠١١	*٤.٥٤٥	٠.٠٣٣	معنوية
y4 ممارسات العمل الشخصية	٠.٥٧٦	٠.١٠٦	*٦.١٥٠	٠.٠١٦	معنوية
y5 الرفاه في العمل	٠.٥٠٦	٠.١٥٣	*٥.٦٢٦	٠.٠٢١	معنوية
y6 إنتاجية العمل المعرفي	٠.٥٩٩	٠.٠٩٦	*٤.١٨٦	٠.٠٤٢	معنوية
y العمل المعرفي	٠.٥٠٨	٠.٠٤٥	*٤.٤٠٦	٠.٠٣٧	معنوية

يظهر الجدول (٩) وجود اثر دال احصائيا للثقة بالزملاء في متغيرات العمل المعرفي اذ بلغت قيمة (F) المحسوبة (٤.٤٠٦*) وهي اكبر من قيمتها الجدولية البالغة (٤.٠٠١) عند مستوى المعنوية (0.05) ما يشير ان مستوى الثقة بالنتائج هو (٩٥%) كما ان بعد رفاهية العاملين كان الاكثر تأثرا بالثقة بزملاء العمل اذ بلغ (٠.١٥٣) مما يؤكد الدور الكبير الذي تلعبه الثقة بزملاء العمل على تعزيز العمل المعرفي وتقويته ، ويبين معامل الانحدار β البالغ (٠.٠٤٥) مقدار التغيير الذي يحصل في العمل المعرفي اذا تغيرت نسبة الثقة بزملاء العمل بمقدار وحدة واحدة ، وهذا يقودنا لقبول الفرضية الفرعية الثانية المنبثقة من الفرضية الرئيسية الثانية .

ونصت الفرضية الفرعية الثالثة المنبثقة من الفرضية الرئيسية الثانية على (يوجد اثر دال احصائيا على للثقة بإدارة المنظمة في ابعاد العمل المعرفي) ولإثبات صحة الفرضية من عدمها نلاحظ الجدول (١٠) والذي يبين وجود اثر دال احصائيا للثقة بإدارة المنظمة في ابعاد العمل المعرفي اذ بلغت قيمة (F) المحسوبة (٧.٧٢٣*) وهي اكبر من قيمتها الجدولية البالغة (٤.٠٠١) ضمن مستوى المعنوية (0.05) أي ان درجة الثقة بالنتائج تبلغ (٩٥%)، كما ان معامل الانحدار β بلغ (٠.٠٤٧) وهي نسبة التغيير الذي يمكن ان يحصل في العمل المعرفي اذا تغيرت نسبة الثقة بإدارة بمقدار وحدة واحدة، وهذا يقودنا لقبول الفرضية الفرعية الثالثة .

الجدول (١٠) إثر الثقة بإدارة المنظمة في العمل المعرفي وابعاده الفرعية

المتغير المعتمد	R2معامل التحديد	معامل الانحدار (الأثر) β	Fقيمة المحسوبة	مستوى الدلالة P	طبيعة العلاقة
Y1مكان العمل المادي	٠.٥٠٨	٠.١٤٧	*٤.٨٦٦	٠.٠٢٩	معنوية
Y2مكان العمل الافتراضي	٠.٥٢٤	٠.٠٢٠	*٤.٦٧٠	٠.٠٣١	معنوية
Y3مكان العمل الاجتماعي	٠.٤٤٢	٠.٠٧٢	١.١٩٥	٠.١٩١	غير معنوية
Y4ممارسات العمل الشخصية	٠.٥٢٤	٠.١٢٣	*٥.١٥٧	٠.٠٢٨	معنوية
Y5الرّفاء في العمل	٠.٥١٤	٠.٠٦٩	*٤.٢٠٢	٠.٠٤١	معنوية
Y6إنتاجية العمل المعرفي	٠.٦١٠	٠.٣٠٦	*٧.١٠٢	٠.٠٠١	معنوية عالية
Yالعمل المعرفي	٠.٦٢٩	٠.٠٤٧	*٧.٧٢٣	٠.٠٠٠	معنوية عالية

وبعد اثبات الفرضيات الفرعية الثلاث المنبثقة من الفرضية الرئيسية الثانية علينا اثبات او رفض الفرضية الرئيسية الثانية ، ولأجل ذلك يظهر الجدول (١١) نتائج التحليل الاحصائي لإجابات الباحثين اذ نلاحظ ان قيمة (F) المحسوبة بلغت (٤.٨١٤*) وهي اكبر من قيمتها

الجدول (١١) نتائج اختبار الفرضية الرئيسية الثانية

المتغير المعتمد	R2معامل التحديد	معامل الانحدار (الأثر) β	Fقيمة المحسوبة	مستوى الدلالة P	طبيعة العلاقة
Y1مكان العمل المادي	٠.٥١٨	٠.١٥٣	*٤.٥٥٤	٠.٠٣٢	معنوية
Y2مكان العمل الافتراضي	٠.٥٢٦	٠.٢١٤	*٥.٢٨٥	٠.٠٢٢	معنوية
Y3مكان العمل الاجتماعي	٠.٥٧٢	٠.١٤٥	*٤.٣٤٧	٠.٠٤٠	معنوية
Y4ممارسات العمل الشخصية	٠.٥٨٨	٠.١٠٩	*٤.٦٨٧	٠.٠١٤	معنوية

معنوية	٠.٠٣٠	*٤.٨٠٩	٠.١٠٧	٠.٥٦٤	y5 الرفاه في العمل
معنوية عالية	٠.٠٠٠	**٧.٨٢٩	٠.٣٦٦	٠.٥٦٦	y6 إنتاجية العمل المعرفي
معنوية	٠.٠٣٠	*٤.٨١٤	٠.٠٧٩	٠.٥١٦	y العمل المعرفي

الجدولية البالغة (٤.٠٠١) ضمن مستوى المعنوية (0.05) أي ان درجة الثقة بالنتائج (٩٥%) وهذا يدل على معنوية معادلة الانحدار . ويستدل من قيمة (R2) ان القابلية التفسيرية لمعادلة الانحدار قد بلغت (٥١%) وهي نسبة عالية نسبيا تدل على ان (٥١%) من التغيرات في العمل المعرفي يمكن تفسيرها بالثقة التنظيمية اما ما يتبقى من تأثير فان تفسيرها يعود الى متغيرات عشوائية اخرى ليست ضمن مجال بحثنا .

وتشير قيمة معامل (β) الذي بلغت قيمته (٠.٠٧٩) وهي قيمة معنوية لان قيمة (F) المحسوبة اكبر من قيمتها الجدولية كما لاحظنا ، ان هذه النتائج تقودنا الى ادراك اهمية الثقة التنظيمية بأبعادها الفرعية بالنسبة للعمل المعرفي وابعاده الفرعية التي حددها البحث وهذا يقودنا الى قبول الفرضية الرئيسة الثانية والفرضيات الفرعية المنبثقة عنها .

المبحث الرابع : الاستنتاجات والتوصيات

الاستنتاجات

خرج البحث بمجموعة من الاستنتاجات يمكن اجمالها بالاتي

١- ادراك عينة البحث لأهمية الثقة التنظيمية بأبعادها الثلاث (الثقة بالمشرفين والثقة بالزملاء والثقة بإدارة المنظمة) مما يعكس حرص المشرفين المباشرين على العمل في المصارف عينة البحث يتمتعون بالمصداقية والعمل الدؤوب ولهذا حازوا على ثقة العاملين ، كما تظهر النتائج ان العاملين في المصارف يعتمدون على بعضهم البعض في العمل ويتشاركون المعلومات وتوجد ثقة عالية فيما بينهم ، وان ادارة المصرف تعمل وفق التعليمات والاسس التي تضمن درجة عالية من الالتزام لانها حازت على ثقة العاملين فهم يشعرون بالثقة في ضل ادارة المصرف الحالية .

٢- ادراك ادارات المصارف الاهلية لأهمية دور العمل المعرفي واهمية العاملين الذين يعدون عمال المعرفة في المصرف والحرص على منحهم الثقة والدعم لاعتبارهم ركيزة اساسية لتطور عمل المصارف وجذب العملاء مستقبلا .

٣- اظهرت نتائج البحث ان المصارف الاهلية تولي اهتماما كبيرا بنوعية الافراد الذين يتم توظيفهم بهدف تحقيق التكامل بين متطلبات العمل الحالية وامكانات الافراد الجدد والحرص على تطويرهم وتدريبهم ليكونوا مؤهلين لأداء اعمال تعتمد على المعرفة والدراية التامة بظروف السوق الديناميكية .

٤- وجود علاقة ارتباط واثر بين الثقة التنظيمية (الثقة بالمشرفين ، الثقة بالزملاء ، الثقة بادارة المنظمة) والعمل المعرفي (مكان العمل الواقعي ، العمل الافتراضي ، العمل الاجتماعي ، ممارسات عمال المعرفة ، رفاية العاملين ، انتاجية العمل المعرفي) اذ كانت علاقات الارتباط والاثر كلها معنوية بدرجة عالية مما يظهر الدور الحيوي للثقة التنظيمية في ابعاد العمل المعرفي .

التوصيات

وضع الباحث جملة من التوصيات هي :

- ١- يوصي الباحث المصارف الاهلية بالاستمرار على نهج التعامل الحالي بين الادارة والعاملين مع تعزيز دور المتغير المستقل (الثقة التنظيمية) الذي برز دوره في تعزيز العمل المعرفي ويمكن ذلك من خلال اعتماد استراتيجية خاصة في المصرف تهدف لتعزيز ثقة العاملين بالإدارة وبالمشرفين وبالتالي ثقة العامل بنفسه مما ينعكس بالإيجاب على صورة المصرف امام زبائنه .
- ٢- على المصارف الاهلية وضع استراتيجية تهدف لتعزيز ادوات العمل المعرفي من اجهزة ومعدات الكترونية وتعزيز دور العمل الافتراضي مما يخدم الزبائن في كافة الاوقات والعمل على جعل الاجتماعات مكانا لتداول المعرفة اكثر منه مكانا لفرض الاوامر على العاملين .
- ٣- تمثل انتاجية العمل المعرفي احد الابعاد الهامة للعمل المعرفي كما تعد احد الركائز الضرورية التي تعد ضرورية لعمل المنظمات كونها تتعلق بنوع مختلف من الاعمال لا يستطيع ادائه الا الافراد من ذوي المعرفة والكفاءة ولهذا على ادارات المصارف الاهلية وضع مقاييس خاصة لإنتاجية العمل المعرفي لأنها لا تقاس بنفس طرق قياس الانتاجية المعتادة .
- ٤- تمثل رفاهية عمال المعرفة احد ابعاد العمل المعرفي وهي ضرورية لاستمرار اداءهم بنفس الوتيرة فعلى ادارات المصارف الاهلية الحرص على توفير مستلزمات الاداء والعمل على ايجاد نظام للمكافآت والحوافز من شأنه ان يساهم في تحسين الاوضاع المعيشية لعمال المعرفة .

المصادر

أ: المصادر العربية

- ١- الخفاجي، حاكم جبوري، (٢٠١٢)، "التأثير التفاعلي بين العدالة والثقة التنظيمية وانعكاسه في تحقيق جودة حياة العمل"، مجلة القادسية للعلوم الادارية والاقتصادية، المجلد ١٤، العدد ٣.
- ٢ الطائي، علي حسون، وطاهر، فاضل جميل، وسلمان، فاضل حمد، (٢٠١٢) "تأثير ابعاد تقويم الاداء في الثقة التنظيمية"، مجلة العلوم الاقتصادية والادارية، المجلد ١٨، العدد ٦٧.
- ٣- الغامدي، عبد الله عبد الغني، (١٩٩٠)، "الثقة التنظيمية بالاجهزة الادارية في المملكة العربية السعودية"، المجلة العربية للإدارة، المجلد ١٤، العدد ٣.

ب- المصادر الاجنبية:

- 1- Adams , S., (2004). The relationships among adult attachment , general self-disclosure , and perceived organizational trust , Unpublished dissertation of doctor of human development , Faculty of the Virginia Polytechnic Institute and State University .
- 2- Adler, P.S. and Kwon, S. (2002), "Social capital: prospects for a new concept", Academy of Management Review, Vol. 27 No. 1, pp. 17-40.
- 3- Ammeter, A.P., Douglas, C., Ferris, G.R. and Goka, H. (2004), "A social relationship conceptualization of trust and accountability in organizations", Human Resource Management Review, Vol. 14.
- 4- Alvesson, M. and Karreman, D. (2007). Unravelling HRM: Identity, ceremony and control in a management consulting firm. Organization Science, 18(4), 711-723.

- 5- Bergeron, B. (2003). *Essentials of knowledge management* (Vol. 28). John Wiley & Sons.
- 6- Biswas, S., Biswas, S., Kapil, K., & Kapil, K. (2017). Linking perceived organizational support and organizational justice to employees' in-role performance and organizational cynicism through organizational trust: A field investigation in India. *Journal of Management Development*, 36(5), 696-711.
- 7- Chang Lee, Kun, Sangjae Lee, and In Won Kang, "KMPI: Measuring Knowledge Management Performance," *Information & Management*, 42 (2005), pp. 469-482.
- 8- Collins, D. (1997). Knowledge work or working knowledge? Ambiguity and confusion in the analysis of the "knowledge age". *Employee Relations*, 19(1), 38-50.
- 9- Cook, J. D., and Wall, T. D., (1980), New work Attitude Measures of Trust: Organizational Commitment and Personal Need Non-Fulfillment, *Journal of Occupational Psychology*, vol.,80.
- 10- Davenport, Thomas H., and Sven C. Volpel, "The Rise of Knowledge towards Attention Management," *Journal of Knowledge Management*, 5:3 (2001), pp.212-221.
- 11- Davenport, T. H. (2005). *Thinking for a living. How to get better performance and results from knowledge workers*. Boston, MA: Harvard Business School Press.
- 12- Drucker, Peter F, "Knowledge Work," *Executive Excellence*, 19:10 (October 2002), p.12.
- 13- Gorgievski, M. J., van der Voordt, T. J., van Herpen, S. G., & van Akkeren, S. (2010). After the fire: new ways of working in an academic setting. *Facilities*, 28(3/4), 206-224.
- 14- Guns, W. D., & Välikangas, L. (1997). Rethinking knowledge work: creating value through idiosyncratic knowledge. *Journal of Knowledge Management*, 1(4), 287-293.
- 15- Guy, M. E., & Hitchcock, J. R. (2000). If apples were oranges: the public/nonprofit/business nexus in Peter Drucker's work. *Journal of Management History*, 6(1), 30-47.
- 16- Gilbert, J. and Li-Ping Tang, T. (1998), "An examination of organizational trust antecedents", *Public Personnel Management*, Vol. 27 No. 3, pp. 321-338.
- 17- 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.
- 18- Jiang, Z., Gollan, P. J., & Brooks, G. (2017). Relationships between organizational justice, organizational trust and organizational commitment: a cross-cultural study of China, South Korea and Australia. *The International Journal of Human Resource Management*, 28(7), 973-1004.
- 19- Jucevicius, G., & Juceviciene, R. (2015). Smart development of organizational trust: dilemmas and paradoxes. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 213, 860-866.
- 20- Kaplan, A., & Aronoff, S. (1996). Productivity paradox: worksettings for knowledge work. *Facilities*, 14(3/4), 6-14.
- 21- Koopmans, L., Bernaards, C., Hildebrandt, V., van Buuren, S., van der Beek, A. J., & de Vet, H. C. (2012). Development of an individual work

- performance questionnaire. *International journal of productivity and performance management*, 62(1), 6-28.
- 22- McLeary, C. N., & Cruise, P. A. (2015). A context-specific model of organizational trust: An examination of cognitive and socio-affective trust determinants in unique cultural settings. *Cross Cultural Management*, 22(2), 297-320.
- 23- Morgan, R. M., & Hunt, S. D. (1994). The commitment–trust theory of relationship marketing. *Journal of Marketing*, 58(3), 20–39.
- 24- Mouzas, S., Henneberg, S., & Naudé, P. (2007). Trust and reliance in business relationships. *European Journal of Marketing*, 41(9/10), 1016–1032.
- 25- Newell, S., Robertson, M., Scarbrough, H., & Swan, J. (2009). *Managing knowledge work and innovation*. Palgrave Macmillan.
- 26- Nicolopoulou, K., Karatas-Ozkan, M., & Ahu, T. (2007). Global knowledge work and workers: new directions from diversity and equality perspectives. *Equal Opportunities International*, 26(8).
- 27- Nickols, F. (2012). *The Shift from Manual Work to Knowledge Work*. Distance Consulting LLC., Available at: http://www.nickols.us/shift_to_KW.htm, date of access, 25, 2015.
- 28- Olander, H., Olander, H., Vanhala, M., Vanhala, M., Hurmelinna-Laukkanen, P., Hurmelinna-Laukkanen, P., ... & Blomqvist, K. (2016). Preserving prerequisites for innovation: Employee-related knowledge protection and organizational trust. *Baltic Journal of Management*, 11(4), 493-515.
- 29- Olsen, K. M. (2016). The power of workers: Knowledge work and the power balance in Scandinavian countries. *Employee Relations*, 38(3), 390-405.
- 30- Paliszkiewicz, J. (2013), *Zaufanie w zarządzaniu [Trust in Management]*, PWN, Warsaw.
- 31- Palvalin, M., Vuolle, M., Jääskeläinen, A., Laihonon, H., & Lönnqvist, A. (2015). SmartWoW—constructing a tool for knowledge work performance analysis. *International Journal of Productivity and Performance Management*, 64(4), 479-498.
- 32- Peters, M. A., & Reveley, J. (2014). Retrofitting Drucker: Knowledge work under cognitive capitalism. *Culture and Organization*, 20(2), 135-151.
- 33- Pohjola, P., & Korhonen, S. (2014). Social work as knowledge work: knowledge practices and multi-professional collaboration. *Nordic Social Work Research*, 4(sup1), 26-43.
- 34 - Ramirez, Y. W., & Steudel, H. J. (2008). Measuring knowledge work: the knowledge work quantification framework. *Journal of Intellectual Capital*, 9(4), 564-584.
- 35- Robertson, M. and Swan, J. (2004), “Going public: the emergence and effects of soft bureaucracy within a knowledge-intensive firm”, *Organization*, Vol. 11 No. 1, pp. 123-148.
- 36- Schoorman, F.D., Mayer, R.C. and Davis, J.H. (2007), “Editor’s forum – an integrative model of organizational trust: past, present and future”, *Academy of Management Review*, Vol. 32 No. 2, pp. 344-354.
- 37- Scott, C. L. (1980). Interpersonal trust: A comparison of attitudinal and situational factors.

- 38- Sørensen, O. H., & Holman, D. (2014). A participative intervention to improve employee well-being in knowledge work jobs: A mixed-methods evaluation study. *Work & Stress*, 28(1), 67-86.
- 39- Tlaiss, H. A., & Elamin, A. M. (2015). Exploring organizational trust and organizational justice among junior and middle managers in Saudi Arabia: trust in immediate supervisor as a mediator. *Journal of Management Development*, 34(9), 1042-1060.
- 40- Tremblay, M., Cloutier, J., Simard, G., Chênevert, D., & Vandenberghe, C. (2010). The role of HRM practices, procedural justice, organizational support and trust in organizational commitment and in-role and extra-role performance. *The International Journal of Human Resource Management*, 21(3), 405-433.
- 41- Tong, S. C. (2015). Financial communication in initial public offerings: Risk estimate in the interplay of organizational trust, organizational reputation and media influences. *Corporate Communications: An International Journal*, 20(1), 30-47.
- 42- Tong, S.C. (2013), "Exploring corporate risk transparency: corporate risk disclosure and the interplay of corporate reputation, corporate trust and media usage in initial public offerings", *Corporate Reputation Review*, Vol. 16 No. 2, pp. 131-149.
- 43- Tyler, T.R., Callahan, P.E. and Frost, J. (2007), "Armed and dangerous (?): motivating rule adherence among agents of social control", *Law & Society Review*, Vol. 41 No. 2, pp. 457-492.
- 44- Vuolle, M., Tiainen, M., Kallio, T., Vainio, T., Kulju, M., & Wigelius, H. (2008, September). Developing a questionnaire for measuring mobile business service experience. In *Proceedings of the 10th international conference on Human computer interaction with mobile devices and services* (pp. 53-62). ACM.
- 46- Grant, A. M., & Parker, S. K. (2009). Redesigning work design theories: The rise of relational and proactive perspectives. *Academy of Management Annals*, 3, 317-375.
- 47- Whitener, E.M. (1997), "The impact of human resource activities on employee trust", *Human Resource Management Review*, Vol. 7 No. 4, pp. 389-404.
- 48- Waters, N. M., & Beruvides, M. G. (2012). An empirical study of large-sized companies with knowledge work teams and their impacts on project team performance. *Engineering Management Journal*, 24(2), 54-62.
- 49- Whitener, E.M. (1997), "The impact of human resource activities on employee trust", *Human Resource Management Review*, Vol. 7 No. 4, pp. 389-404.
- 50- Yoon, D., Yoon, D., Jang, J., Jang, J., Lee, J., & Lee, J. (2016). Environmental management strategy and organizational citizenship behaviors in the hotel industry: The mediating role of organizational trust and commitment. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 28(8), 1577-1597.