

دور المناخ التنظيمي في تعزيز سلوك نشر المعرفة في المؤسسات التعليمية

(دراسة تطبيقية في جامعة القادسية)

المدرس الدكتور

المدرس المساعد

عامر علي العطوي

حامد كاظم متعب

قسم ادارة الاعمال/كلية الادارة والاقتصاد/جامعة القادسية

المستخلص: تختبر الدراسة الحالية علاقة الارتباط والاثّر بين أبعاد المناخ التنظيمي ومستوى سلوك نشر المعرفة في عينة تمثلت بأعضاء الكادر التدريسي في كليات جامعة القادسية ، وقد تم استخدام أداة الاستبانة كأداة رئيسة لجمع البيانات ، اذ تم توزيع (103) استبانة تم استلام (93) استبانة واحدة منها غير صالح للتحليل وبذلك فقد استخدم في عملية التحليل (92) استبانة أي بنسبة أكثر من (90%) من مجموع الاستبانات الموزعة ، وقد صيغت فرضيتان أساسيتان للبحث مفادها وجود علاقة ارتباط واثّر بين إبعاد المناخ التنظيمي (الثقة ، والاتصال ، والدعم القيادي ، والانتماء والعمل الجماعي) ومستوى سلوك نشر المعرفة ، وقد جاءت النتائج مطابقة لأغلب فرضيات البحث تم وفقها صياغة مجموعة من التوصيات من اهمها العمل على خلق مناخ تنظيمي يتصف بالاتصال المفتوح تترسخ فيه مبادئ الصدق والأمان والثقة المتبادلة ، ويشجع كل من الافراد العاملين والإدارة على الاجتماع والتفاعل بشكل متكرر مع بعضهم البعض وفق أسلوب يوفر الدافع لمبادرات نشر المعارف بينهم .

مقدمة :

لا يشك عاقل بمصادقية الأمر الذي يزعم بأننا نعيش حالياً في مجتمع وعصر المعرفة ، فالكثير من العلماء والدارسين أشاروا بأن المعرفة هي احد أهم الموارد التي تساهم في تحقيق الميزة التنافسية للمنظمات ، فالمنظمات التي تستطيع تطوير أفضل التطبيقات لإدارة هذا المفهوم المعقد (المعرفة) سوف تواكب الموجة التنافسية في بيئة الأعمال (1 : Sarker et al.,2002) .

وزيادة القابلية على إدارة نشر المعرفة خلال وعبر المنظمة هو احد التحديات الرئيسية التي تواجهها المنظمات المعاصرة ، فنشر المعرفة هي أهم النشاطات الأساسية لإدارة المعرفة (74 : Lin & Lee,2006) .

ومؤسساتنا التعليمية في ضوء الحقبة السابقة والتحديات الحالية هي بأمرس الحاجة لمواكبة ودخول عصر المعرفة من خلال توجيه اهتمامها نحو مفاهيم إدارة المعرفة حتى تتمكن النهوض من واقعها التقليدي غير المتوافق مع التطورات الحادثة على مختلف الميادين . وحتى نضع النقاط على الحروف فأن مؤسساتنا التعليمية ملزمة بالاهتمام بعملية نشر المعرفة في جميع مستوياتها وخاصة بين أعضائها العاملين (التدريسيين منهم خاصة باعتبارهم حجر الزاوية في هذه

المؤسسات) حتى تتمكن من تحويل المعرفة الفردية والضمنية الى معرفة جماعة وصريحة يستفاد منها الجميع وتكون اقل عرضة للضياع .
لهذا جاءت الدراسة الحالية لتحقيق من أهمية احد الأسبقيات المتوقعة لانتهاج التدريسيين لسلوك نشر المعرفة إلا وهو المناخ التنظيمي المدرك متمثلاً بخمس إبعاد هي (الثقة ، والاتصال ، والدعم القيادي ، والانتماء والعمل الجماعي) اذ يعتقد الباحثان ووفقاً للأدبيات السابقة وطبيعة الدراسة بأن هذه الإبعاد هي من بين إبعاد المناخ التنظيمي التي تعزز من سلوك نشر المعرفة .

الجانب المنهجي

أولاً : مشكلة الدراسة

التحول الفكري في القيمة الاقتصادية للمنظمة من المنظور التقليدي القائم على أساس عناصر الإنتاج (الأرض ، ورأس المال والعمل) الى المنظور الجديد الذي يؤكد على الأصول المعنوية (Intangible Assets) للمنظمة ، جلب معه أهمية وجود مدخل إدارة المعرفة في المنظمات ، وذلك لان المعرفة هي احد الأصول المعنوية المهمة لأي بناء تنظيمي . وتعد عملية نشر المعرفة الركن الأساس والمحور المهم ضمن العمليات الرئيسية لإدارة المعرفة لما لها من دور في تقليص الفجوة بين المعرفة الفردية والمعرفة المنظمة وكذلك في تحويل المعرفة الضمنية الى معرفة صريحة كأحد اهم الأدوار الأساسية التي تسعى إدارة المعرفة لتحقيقها .
وبلاحظ في مؤسساتنا التعليمية وجود قصور واضح في كل من الجانب الإدراكي والتطبيقي لعملية نشر المعرفة ، لذا جاءت الدراسة الحالية لتوضح احد الأسباب المحتملة في تكوين هذا القصور إلا وهو عدم توفر مناخ ايجابي يعزز ويفعل من سلوك نشر المعرفة بين أعضاء الهيئة التدريسية في هذه المؤسسات والمتمثلة بجامعة القادسية كمجتمع للدراسة الحالية .

ويمكن ان تمثل مشكلة الدراسة بتساؤل أساسي مفاده (هل يعزز توافر إبعاد المناخ التنظيمي المتمثلة بـ (الثقة ، والاتصال ، والانتماء ، والدعم القيادي والعمل الجماعي) من ممارسة الافراد العاملين لسلوك نشر المعرفة داخل المنظمة ؟) .

ثانياً : أهمية الدراسة

تأتي أهمية الدراسة من خلال تبيان وإظهار مستوى وفاعلية سلوك نشر المعرفة في المؤسسات التعليمية باعتبارها مراكز علمية تثبت الحياة في المجتمع من خلال إسهامها في حل المشكلات التي يعاني منها ، فضلاً عن دورها في مد المجتمع بالكوادر العلمية الكفؤة والمتخصصة ، وتبرز أهمية الدراسة ايضاً في تحديد احد المؤشرات المحتملة لعملية نشر المعرفة متمثلة بالمناخ التنظيمي اذ يؤمل من النتائج التي سيتم التوصل إليها وضع صورة متكاملة عن سلوك نشر المعرفة يمكن ان يبرز من خلالها أوجه القصور والقوة بشكل نعتمد عليه في ردم هذا القصور وتعزيز القوة وخاصة إذا ما أخذنا بالاعتبار أهمية توفير مناخ تنظيمي ايجابي .

ثالثاً : اهداف الدراسة

تتبع اهداف الدراسة من النقاط الآتية :-

- ١- كشف مستوى سلوك نشر المعرفة لدى أعضاء الكادر التدريسي عينة الدراسة .
 - ٢- التعرف على مستوى توفر مناخ تنظيمي ايجابي في جامعة القادسية مجتمع الدراسة من وجهة نظر أعضاء الهيئة التدريسية .
 - ٣- تحديد العلاقة والأثر المحتملة بين إبعاد المناخ التنظيمي المتمثلة ببعده (الثقة ، والاتصال ، الانتماء ، والدعم القيادي والعمل الجماعي) ومستوى سلوك نشر المعرفة بين أعضاء الهيئة التدريسية عينة الدراسة .
- رابعاً : فرضيات الدراسة
- تتمثل فرضيات الدراسة بفرضيتين أساسيتين تتفرع منها عدد من الفرضيات الفرعية :-

- ❖ الفرضية الرئيسة الأولى ((توجد علاقة ارتباط موجبة ومعنوية بين إبعاد المناخ التنظيمي (الثقة ، والاتصال ، والانتماء ، والدعم القيادي والعمل الجماعي) ومستوى سلوك نشر المعرفة))
 - ❖ الفرضية الرئيسة الثانية ((توجد علاقة اثر معنوية بين إبعاد المناخ التنظيمي (الثقة ، والاتصال ، والانتماء ، والدعم القيادي والعمل الجماعي) ومستوى سلوك نشر المعرفة))
- خامساً : مجتمع وعينة الدراسة
- تم اختيار الجامعات والمعاهد التابعة لوزارة التعليم العالي والبحث العلمي في العراق المجتمع الهدف للدراسة ، في حين تم اختيار جامعة القادسية كمجتمع ممكن الوصول اليه ، إما عينة الدراسة فقد تمثلت بأعضاء الهيئة التدريسية في كليات الجامعة اذ اختير عينة عشوائية من أعضاء الكادر التدريسي الذين تم توزيع استمارة الاستبيان عليهم والبالغ عددهم (103) تدريسي ، تم استرجاع (93) استمارة استبيان واحدة منها غير صالحة للتحليل أي ان نسبة الاسترجاع بلغت اكثر من (90%) ، وبذلك فقد استخدمت (92) استمارة في التحليل الإحصائي .
- سادساً : مقاييس الدراسة

تم صياغة مقاييس الدراسة (أداة الاستبيان) بالاعتماد على الأدبيات السابقة ذات الصلة بموضوع متغيرات الدراسة ، وتتكون الاستبانة من جزئين رئيسيين الأول يتعلق بإبعاد المناخ التنظيمي (الثقة ، والاتصال ، والانتماء ، والدعم القيادي والعمل الجماعي) ، إما الجزء الثاني فيخص متغير سلوك نشر المعرفة .

فبالنسبة للجزء الأول فقد تم صياغة الاستبيان بالاعتماد على دراسة (عبيسات ، 2005 ; Lin & Lee, 2006 ; Wrightsman, 1999; Doosje , Ellemers & Spears, 1995) بعد إجراء التعديلات الضرورية ، وكان تصميم الاستبيان يعتمد على مقياس (Likert) الخماسي (غير موافق جداً - موافق جداً) ، والذي يتكون من خمسة عشر فقرة موزعة بالتساوي على إبعاد المناخ التنظيمي الخمسة .

اما الجزء الثاني للاستبيان والذي يتعلق بسلوك نشر المعرفة فقد تم صياغته بالاعتماد على دراسة (Hoof & Ridder, 2003 ; Chennamaneni , 2006) ، وكان تصميم الاستبيان يعتمد على مقياس (Likert) الخماسي (غير متكرر جداً – متكرر جداً) ، والذي يتكون من ثمان فقرات .
الجانب النظري
أولاً : سلوك نشر المعرفة

عملية نشر المعرفة أو ما تسمى (بنقل المعرفة) هي احد العمليات الأساسية الأخرى لإدارة المعرفة والمتمثلة بعملية خلق المعرفة ، وخزن المعرفة وتطبيقها (Ford & Chan , 2002 : 4) ، وهذه العملية هي الأهم والأكثر صعوبة في كل عمليات إدارة المعرفة وذلك لأنها تهتم بالتعامل مع الافراد حاملي المعرفة وتجعل إرادتهم تميل اتجاه الإفصاح عما يحملون من معرفة ووضعها في شيء وسيط او ملكية فكرية تستفاد منها المنظمة قبل مغادرتهم إياها (سلمان ، 2005 : 52) ، والأصل في إدارة المعرفة (KM) هو المشاركة أي إشراك العاملين والموظفين في إدارات وأقسام وسلاسل المؤسسات والشركات في تقاسم (Sharing) المعارف المتجددة التي تساعد على مزيد من التميز والنجاح في انشطتها لتحقيق المزيد من الإرباح ، وهذه الإرباح تنعكس في النهاية بشكل ايجابي على الأمن الوظيفي للعاملين وعلى تحسين دخولهم وأوضاعهم المعيشية اقتصادياً واجتماعياً وسيكولوجياً (المعاضيدي ، 2005 : 61) ، و يمتلك كل من الفرد والمنظمة نوعين مختلفين من المعرفة هي : المعرفة الصريحة والضمنية ، فالمعرفة الصريحة هي التي يمكن الإفصاح عنها ونقلها وتفسيرها بسهولة ، اما المعرفة الضمنية فمن الصعوبة الإفصاح عنها وهي تشتق من الخبرة الفردية ، وكل هذين النوعين من المعرفة هي مهمة للمنظمة ولكن المعرفة الضمنية هي أكثر صعوبة للمنظمة فيما يخص عملية اكتسابها من الافراد ، وتعتمد معرفة المنظمة بالدرجة الأساس على معرفة الافراد وهذا ما يخلق فجوة بين المعرفة الموجودة في المنظمة والمعرفة لدى الافراد ، وحتى تحقق المنظمة فاعلية في إدارة المعرفة فهي تحتاج ان تستفيد من المعرفة الفردية بتحويلها الى معرفة منظمية ، وفي حالة غياب نشر المعرفة فان الفجوة بين المعرفة الفردية ومعرفة المنظمة تزداد مما يؤثر سلباً على إدارة المعرفة (Ford & Chan , 2002 : 4)

وقد حصل مفهوم نشر المعرفة على اهتمام الكثير من الممارسين والاكاديميين الذين كانوا متلهفين لتحديد وفهم واستكشاف التحديات الرئيسة أمام تسهيل نشر المعرفة (Christensen) (2005:4) ، ويقصد بنشر المعرفة النشاطات التي تساعد اتصال الناس مع بعضهم البعض وتسهل من تبادل معارفهم وتمكنهم من توجيه التعلم وزيادة قابليتهم لانجاز الأهداف الفردية والمنظمية (Lin & Lee , 2006 : 75) ، وتعرف ايضا على انها عملية تبادل المعرفة (الضمنية والصريحة

(بين الافراد وخلق معرفة جديدة بالاشتراك مع بعضهم البعض (Hooff et al., 3) : 2004 .

وبهذا فإن سلوك نشر المعرفة يعني الدرجة التي يتشارك فيها العاملون بشكل فعلي بالمعرفة مع أعضاء المنظمة الآخرين ، أي الدرجة التي يتشارك فيها الافراد داخل المنظمة بالمعرفة وبتقارير العمل وبمعرفة الأعمال حول الزبائن والمنتجات والموردين وبدرجة تبادل الآراء والأفكار وإطلاع بعضهم البعض على المستندات والخبرات والتجارب وغيرها (Chennamaneni , 2006 : 30) .

ويشير (Nonaka & Takeuchi) (2004) بأن سلوك نشر المعرفة يحدث من خلال أربع مراحل، المرحلة الأولى تتمثل بالتعايش الاجتماعي (Socialization) وتتمثل بتحويل المعرفة الضمنية الى معرفة صريحة عن طريق تبادل الأفكار والمهارات والخبرات بين الافراد ومن ثم تتطور هذه المرحلة لتنتقل الى مرحلة التجسيد (Externalization) والتي تتمثل بتحويل المعرفة الضمنية (المخفية) الى معرفة صريحة ثم تتحرك هذه المرحلة الى المرحلة الثالثة الضم (او التجميع) (Combination) والتي تتجسد بانتشار وشرح المعرفة أي تحول المعرفة الصريحة الى معرفة صريحة بشكل اوسع ، اما المرحلة الأخيرة في الانتقال فتسمى التذويب (Internalization) والتي تتعلق بتحويل المعرفة الصريحة الى معرفة ضمنية (Shaabani , 2006 : 34) .

ثانياً : المناخ التنظيمي

إن موضوع المناخ التنظيمي من الموضوعات الحديثة التي اخذت حيزاً واسعاً في الأدبيات الإدارية . إذ أخذت فكرة ظهوره بصورة مكثفة مع بداية الستينات وأجريت العديد من الدراسات الهادفة إلى تحديد مفهومه وأبعاده ومكوناته . وعلى الرغم من تعدد البحوث المهمة به فضلاً على تناوله في أغلب الدراسات والمؤلفات الأجنبية المهمة بالسلوك التنظيمي فإن الخلاف والجدال لا يزال قائماً حول مفهومه (الكلكاوي ، 2004 : 6) .

ويقصد بالمناخ التنظيمي " محصلة الظروف والمتغيرات والأجواء الداخلية للمنظمة كما يعيها أفرادها وكما يفسرونها ويحللونها عبر عملياتهم الإدراكية ليستخلصوا منها مواقفهم واتجاهاتهم والمسارات التي تحدد سلوكهم وادائهم ودرجة انتمائهم وولائهم للمنظمة " (الكبيسي ، 1998 : 75) ، وتعرفه النوري بأنه " مجموعة الخصائص التي يدركها العاملون عن بيئة العمل والتي تتولد من الكيفية التي تتعامل بها المنظمة مع أعضائها من خلال فلسفة الإدارة العليا وسياسات العمل ونظمه المتبعة في المنظمة مما يجعلها تتميز عن غيرها من المنظمات " (النوري ، 1994 : 30) .

اما في سياق نشر المعرفة فإن الجوانب المختلفة في المناخ التنظيمي تعتبر بمثابة محركات معيارية لنشر المعرفة (Lin & Lee, 2006 : 78) ، وهذه الجوانب تتمثل بأبعاد المناخ التنظيمي التي ذكرت في الأدبيات ذات الصلة ، فهناك

العديد من الأبعاد المختلفة التي أشار لها الباحثون والتي تقوم على أساس بيئة الدراسة واتجاهها ، فمنها ما يعتمد على المدخل الهيكلي والذي تؤكد على العوامل الموضوعية والهيكلية في التنظيم ، ومنها ما يعتمد على المدخل الذاتي والذي يؤكد على مواضيع ذاتية تتعلق بالفرد مثل التأييد والرضا وهناك مداخل أخرى غير هذه (البدر ، 2006 : 22) .

وفي هذه الدراسة وتماشياً مع ما أشارت له الأدبيات السابقة ومع ما يتناسب مع واقع وطبيعة الدراسة فسوف نعتمد على عدد من الأبعاد التي نعتقد أنها تمثل أبعاد المناخ التنظيمي التي لها دور حاسم في التأثير على ممارسة الافراد العاملين لسلوك نشر المعرفة وهذه الأبعاد هي :-

١- الثقة (Trust)

يقصد بهذا البعد مقدار الصدق والائتمان والثقة المتبادلة بين زملاء العمل (Hinds & Pfeffer,2003:13) ، وللتقة دور مهم في نشر المعرفة ، فهي عامل رئيسي لتعزيز نشر المعرفة فإذا اتصف مصدر نقل المعرفة بعدم الثقة فإن المستلم سيأخذ بالاعتبار عدم مصداقية المعرفة التي استلمها وبالنتيجة فإن هذا سيقفل من احتمالية استخدام او ضم هذه المعرفة من قبل المستلم (Pan & Scarbrough,1998:57) ، فهي الأداة التي تخترق وتجتاز العوائق والمشوشات المتمثلة بعدم المصداقية والائتمان المتبادل بين الافراد العاملين وفق صيغة تعمل على تهيئة الانفتاح والوضوح بين الناقل للمعرفة والمستلم وبالنتيجة تعمل على تعزيز سلوك نشر المعرفة .

٢- الاتصال (Communication)

ركزت أدبيات إدارة المعرفة كثيراً على اهمية الاتصال في نشر المعرفة ، فقد اشارت الدراسات السابقة بأن الاتصال يخفف من حالة القلق حول عدم مصداقية المعلومات ويسهل من التفاعل بين الافراد ، والذي سيمكن من نشر المعرفة ويسهل من عملياتها ، من جانب اخر فإن عدم تكرار الاتصال قد يسبب مشقة في عمليات نشر المعرفة (Sarker et al. ,2002 :3) .

وقد ذكر (Davenport & Prusak) بأن العامل الرئيسي في تمكين عملية نشر المعرفة يتمثل بتوسيع الاتصال بين المصدر والمستلم . وقد أشارا ايضا بان سياسات الإدارة التقليدية التي تقوم على (توقف عن الكلام واعمل) قد تحولت الى عصر جديد يقوم على قاعدة (ابدأ بالكلام واعمل) (Davenport & Prusak ,1998:14) .

وبين (Vonkrogh) وزملائه بأن المحادثة تلعب دور أساسي ومهم في نشر المعرفة ، اذ أكدوا بأن توسيع المناقشة من شأنه ان يزد من عملية نشر أفكار الافراد وأرائهم ومعتقداتهم فيما بينهم وبذلك سوف تتوفر للجميع (Sarker et al. ,2002 :4) .

وبهذا فإن الاتصال يسهل من تبادل واكتساب المعرفة بين الافراد العاملين ويعزز من انتهاج سلوك نشر المعرفة لأن الاتصال يؤدي الى التنشئة الاجتماعية التي

تهيئ العوامل الاجتماعية المهمة للتعاون والإجماع والمشاركة فضلاً عن ذلك فإن تكرار الاتصال سيسهل التفاعل بين الأفراد وبين الأفراد وقواعد البيانات المنظمة التي تساعد في خلق الوسائل المشتركة والمعايير السياقية لفاعلية نشر المعرفة (Szulanski,1996:30).

٣- الدعم القيادي (Leadership Support)

يعتبر الدعم القيادي احد مؤشرات مفهوم الدعم المنظمي المدرك (Perceived Organizational Support) من قبل العاملين في المنظمة ، إذ يعرف (Kottke & Sharafinski,1988) الدعم القيادي المدرك بأنه اعتقادات العاملين حول مدى اعتناء المدراء بقيمتهم ومعتقداتهم ومساهماتهم ، فالقادة يمثلون المنظمة و يتعاملون بشكل متكرر مع تقيم العاملين وحول تحقيق اهداف المنظمة ، إذ يعتبر العاملين تعامل المدراء معهم كمؤشر حول الدعم المنظمي (Aselage & Eisenberger ,2003:493) ، والمفهوم الإجرائي للدعم القيادي في هذه الدراسة سيشير الى المدى الذي يعتقد فيه العاملين بدعم القادة لسلوكهم في نشر المعرفة من خلال تعزيز توجهاتهم وتشجيعهم عليها وأي كانت هذه التوجهات . وقد أشار (Line & Lee) (2004) بأن الدعم القيادي المدرك يعد احد مؤشرات ممارسة سلوك نشر المعرفة من قبل العاملين في المنظمات (Lin & Lee ,2006 :78) ، لان دعم الإدارة والقيادة لممارسة العاملين لسلوك نشر المعرفة يكون بمثابة محفز للأفراد باتجاه ممارسة وإتباع هذا السلوك .

٤- الانتماء (Involvement)

يقصد بانتماء العامل الاعتقاد القوي والقبول من جانب الفرد لأهداف وقيم المنظمة ورغبة في بذل اكبر عطاء ممكن لصالح المنظمة التي يعمل فيها الفرد مع رغبته القوية في الاستمرار في عضوية هذه المنظمة (اللوذي ، 1999 : 118) ، وللانتماء دور مهم في تعزيز نشر المعرفة ، اذ أشار (Lin & Lee,2006,79) بان انتماء العامل يفعل من سلوك العامل لنشر المعرفة وهذا ما أكدته (Chennamaneni,2006:39) والذي بين بان الانتماء والانتساب يعد من المحددات الرئيسة لسلوك نشر المعرفة لدى العاملين في المنظمة . فشعور الفرد بحالة من الانتماء للمنظمة التي يعمل فيها يعد بمثابة محرك نفسي ودافع تطوعي لانتهاجه للسلوك المرغوب والمتمثل هنا بسلوك نشر المعرفة .

٥- العمل الجماعي (Collectivistic Work)

تمثل الجماعة حجر الزاوية في أي بناء تنظيمي ، والأساس الذي يستند إليه في تحقيق الأهداف التنظيمية ، والأفراد الذين تشاركونهم اوقات الراحة واللحان التي يعهد إليك بعضويتها والمقابلات التي يطلب منك حضورها ما هي الإشكال او صور للعمل الجماعي في المنظمات (المرسى و إدريس ، 2004 : 475) . وبناء المعرفة يحتاج الى مناخ جماعي يوجه سلوك الفرد بحيث يخضع اهدافه ومصالحه وأفعاله الشخصية لأهداف الجماعة وإعمالها . مناخ يؤكد على وضع

أهداف جماعية والعمل الجماعي لتحقيقها ، وتنمي لدى الفرد الشعور بأن جهوده التي تفيد الجماعة مباشرة سوف تفيد بشكل غير مباشر ويتطلب نشر المعرفة التنظيمية التآزر والعمل معاً والعمل بروح الفريق (عبيسات ، 2005 : 16) .
فالعمل الجماعي هو الأساس في بلورة الأجواء التي تساعد على تبادل الآراء والأفكار والمعلومات بين الافراد داخل العمل والذي يعزز بالنتيجة سلوك نشر المعرفة فيما بينهم .

الجانب التطبيقي

أولاً : صدق وثبات المقياس

من اجل التحقق من الصدق الظاهري لأداة الدراسة فقد تم عرضها على عدد من المحكمين من السادة التدريسيين ذوي الاختصاص ، وقد قام الباحثان بالأخذ بالتعديلات الخاصة باللغة او المحتوى .

في حين تم قياس مستوى الثبات اوالتناسق الداخلي للعوامل المكونة لمتغيرات الدراسة والمتمثلة بمتغيرات سلوك نشر المعرفة ، وإبعاد المناخ التنظيمي (الثقة ، والاتصال ، الانتماء ، والدعم القيادي والعمل الجماعي) باستخدام مقياس كرونباخ ألفا كطريقة للتحقق من ثبات أداة الدراسة ، وكالاتي:-

١- المتغير المستقل (إبعاد المناخ التنظيمي) ويتكون من خمس إبعاد :-

أ - بعد الثقة ويتكون من ثلاث عوامل = 0.7684

ب- بعد الاتصال ويتكون من ثلاث عوامل = 0.9344

ج- بعد الدعم القيادي ويتكون من ثلاث عوامل = 0.7994

د- بعد الانتماء ويتكون من ثلاث عوامل = 0.8324

هـ- بعد العمل الجماعي ويتكون من ثلاث عوامل = 0.7511

٢- المتغير المعتمد (سلوك نشر المعرفة) ويتكون من ثمان عوامل = 0.8055

ويلاحظ من النتيجة الخاصة بالتناسق الداخلي بين العوامل المكونة للمتغير المستقل والمعتمد (إبعاد المناخ التنظيمي ، وسلوك نشر المعرفة) مقبولا ، لان قيمة معامل ارتباط الفا تعد مقبولة إحصائيا عندما تكون مساوية او اكبر من (0.75) في البحوث الإدارية والسلوكية (Allyn etal,2006:45) .

ثانياً : الوصف الإحصائي

١- متغير إبعاد المناخ التنظيمي

أ- بعد الثقة

يلاحظ في الجدول (1) إن معدل الإجابات الخاص بمتغير بعد الثقة بلغ (3.64) وبانحراف عام بلغ (0.85) .

حصلت الفقرة (1) الخاصة ب (تسود الثقة المتبادلة العلاقات بين التدريسيين) على اعلى المتوسطات الحسابية وبمقدار (3.7) و بأدنى انحراف معياري (0.64) ، في حين حصلت الفقرة (2) الخاصة ب (لدى التدريسي استعداد ورغبة لتقاسم

ومشاركة ما لديه من معرفة ومعلومات مع الآخرين دون خوف من فقدان وظيفته (او استغلاله) على أدنى متوسط حسابي (3.3) وبانحراف معياري بلغ (0.99) .
ويلاحظ أيضاً من نتائج إجابات عينة البحث انحصار المتوسطات الحسابية بين (3.7)-(3.3) ، اذ تنحصر هذه النتائج وفقاً لمقياس (Likert) بين (موافق) إلى (محايد) وهذا يدل على انطباع ايجابي لدى الكادر التدريسي عينة الدراسة اتجاه بعد الثقة .

ب- الاتصال

يلاحظ في الجدول (1) إن معدل الإجابات الخاص بمتغير بعد الاتصال بلغ (3.76) وبانحراف عام بلغ (0.87) .

حصلت الفقرة (5) الخاصة ب (تكرر المحادثات والمناقشات المنفتحة والبناء بين التدريسيين بشكل مستمر) على أعلى المتوسطات الحسابية وبمقدار (4) و بأعلى انحراف معياري (1.01) ، في حين حصلت الفقرة (4) الخاصة ب (تتاح للتدريسيين حرية الاتصال وتبادل المعلومات عبر المستويات والوحدات التنظيمية المختلفة داخل الكلية) على أدنى متوسط حسابي (3.6) وبانحراف معياري بلغ (0.87) .

ويلاحظ أيضاً من نتائج إجابات عينة البحث انحصار المتوسطات الحسابية بين (4)-(3.6) ، اذ تنحصر هذه النتائج وفقاً لمقياس (Likert) بين (موافق) إلى (محايد) وهذا يدل على انطباع ايجابي لدى الكادر التدريسي عينة الدراسة اتجاه بعد الاتصال .

ج- بعد الانتماء

يلاحظ في الجدول (1) إن معدل الإجابات الخاص بمتغير بعد الانتماء بلغ (3.13) وبانحراف عام بلغ (0.84) .

حصلت الفقرة (9) الخاصة ب (يشعر التدريسيون بالرغبة القوية للاستمرار في عضوية هذه الكلية) على أعلى المتوسطات الحسابية وبمقدار (3.3) و بأعلى انحراف معياري (1.02) ، في حين حصلت الفقرة (7) الخاصة ب (يشعر التدريسيون برغبة في بذل مجهود كبير لتحقيق نجاح الكلية) على أدنى متوسط حسابي (3) وبانحراف معياري بلغ (0.95) .

ويلاحظ أيضاً من نتائج إجابات عينة البحث انحصار المتوسطات الحسابية بين (3.3)-(3) ، اذ تتمثل هذه النتائج وفقاً لمقياس (Likert) تحت اختيار (محايد) وهذا يدل على انطباع معتدل لدى الكادر التدريسي عينة الدراسة اتجاه بعد الدعم الانتماء .

د- الدعم القيادي

يلاحظ في الجدول (1) إن معدل الإجابات الخاص بمتغير بعد الدعم القيادي بلغ (2.33) وبانحراف عام بلغ (0.73) .

حصلت الفقرة (10) الخاصة ب (تدعم القيادات التعليمية في الكلية بشكل واضح سلوك نشر المعرفة) على اعلى المتوسطات الحسابية وبمقدار (2.6) و بأعلى انحراف معياري (0.81) ، في حين حصلت الفقرة (11) الخاصة ب (تشجع القيادات التعليمية في الكلية كل الممارسات التي تصب في تعزيز تبادل المعلومات والمعارف بين التدريسيين) على أدنى متوسط حسابي (2.2) وبأدنى انحراف معياري بلغ (0.61) .

ويلاحظ ايضاً من نتائج إجابات عينة البحث انحصار المتوسطات الحسابية بين (2.6)-(2.2) ، اذ تتمثل هذه النتائج وفقاً لمقياس (Likert) تحت اختيار (غير موافق) وهذا يدل على انطباع سلبي نوعاً ما لدى الكادر التدريسي عينة الدراسة اتجاه بعد الدعم القيادي .

هـ - بعد العمل الجماعي

يلاحظ في الجدول (1) إن معدل الإجابات الخاص بمتغير بعد العمل الجماعي بلغ (3.2) وبانحراف عام بلغ (0.95) .

حصلت الفقرة (15) الخاصة ب (يضع التدريسيون الأهداف بصورة جماعية ويعملون معاً بشكل جماعي لتحقيقها) على اعلى المتوسطات الحسابية وبمقدار (3.4) و بأدنى انحراف معياري (0.84) ، في حين حصلت الفقرة (13) الخاصة ب (يخضع التدريسي اهدافه ومصالحه لأهداف الجماعة ومصالحتها) على أدنى متوسط حسابي (3) وبأعلى انحراف معياري بلغ (1.03) .

ويلاحظ ايضاً من نتائج إجابات عينة البحث انحصار المتوسطات الحسابية بين (3.4)-(3) ، اذ تتمثل هذه النتائج وفقاً لمقياس (Likert) تحت اختيار (محايد) وهذا يدل على انطباع معتدل ما لدى الكادر التدريسي عينة الدراسة اتجاه بعد العمل الجماعي .

جدول (1)

المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لإجابات عينة الدراسة اتجاه متغير إبعاد المناخ التنظيمي (n = 92)

ت	العبرة	المتوسط	الانحراف المعياري
الثقة			
١	تسود الثقة المتبادلة العلاقات بين التدريسيين	3.7	0.64
٢	لدى التدريسي استعداد ورغبة لتقاسم ومشاركة ما لديه من معرفة ومعلومات مع الآخرين دون خوف من فقدان وظيفته او استغلاله	3.3	0.99
٣	الصدق والأمان يسود كل تعاملات التدريسيين مع بعضهم البعض	3.4	0.93
	المعدل	3.64	0.85
الاتصال			
٤	تتاح للتدريسيين حرية الاتصال وتبادل المعلومات عبر المستويات	3.6	0.87

		و الوحدات التنظيمية المختلفة داخل الكلية	
1.01	4	تتكرر المحادثات والمناقشات المنفتحة والبناء بين التدريسيين بشكل مستمر	٥
0.73	3.7	يتفاعل التدريسيون مع بعضهم البعض عادةً من أجل تبادل المعرفة والمعلومات	٦
0.87	3.76	المعدل	
الانتماء			
0.95	3	يشعر التدريسيون برغبة في بذل مجهود كبير لتحقيق نجاح الكلية	٧
0.56	3.1	يقبل التدريسيون دائماً بأي عمل يكلفون به لصالح الكلية	٨
1.02	3.3	يشعر التدريسيون بالرغبة القوية للاستمرار في عضوية هذه الكلية	٩
0.84	3.13	المعدل	
الدعم القيادي			
0.81	2.6	تدعم القيادات التعليمية في الكلية بشكل واضح سلوك نشر المعرفة	١٠
0.61	2.2	تشجع القيادات التعليمية في الكلية كل الممارسات التي تصب في تعزيز تبادل المعلومات والمعارف بين التدريسيين	١١
0.77	2.2	تؤكد القيادات التعليمية في الكلية باستمرار على توفير الأجواء التي تفعل من انتهاز التدريسيين لأساليب نشر المعرفة	١٢
0.73	2.33	المعدل	
العمل الجماعي			
1.03	3	يخضع التدريسي أهدافه ومصالحه لأهداف الجماعة ومصالحها	١٣
0.98	3.2	تسود العلاقة التبادلية والمعاملة بالمثل بين التدريسيين	١٤
0.84	3.4	يضع التدريسيون الأهداف بصورة جماعية ويعملون معاً بشكل جماعي لتحقيقها	١٥
0.95	3.2	المعدل	
0.84	3.18	المعدل العام	

٢- متغير سلوك نشر المعرفة

يلاحظ في الجدول (2) إن معدل الإجابات الخاص بمتغير سلوك نشر المعرفة بلغ (3.65) وبانحراف عام بلغ (0.81) .

حصلت الفقرة (8) الخاصة ب (المعلومات والآراء الخاصة بالطلبة) على أعلى المتوسطات الحسابية وبمقدار (4.2) و بأعلى انحراف معياري (0.91) ، في حين حصلت الفقرة (4) الخاصة ب (الأفكار والمعارف الجديدة التي اكتسبها) على أدنى متوسط حسابي (3) وبانحراف معياري بلغ (0.66) .

ويلاحظ أيضاً من نتائج إجابات عينة البحث انحصار المتوسطات الحسابية بين (4.2)-(3) ، اذ تنحصر هذه النتائج وفقاً لمقياس (Likert) بين (موافق) إلى (محايد) وهذا يدل على انطباع إيجابي لدى الكادر التدريسي عينة الدراسة اتجاه متغير سلوك نشر المعرفة .

جدول (2)

المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لإجابات عينة الدراسة اتجاه متغير سلوك نشر المعرفة (n = 92)

ت	العبارة	المتوسط	الانحراف المعياري
١	تشارك مع زملائي بـ	3.6	0.79
٢	خبرات العمل والمعرفة المهنية التي اكتسبتها بالممارسة	3.8	0.83
٣	خبرات العمل والمعرفة المهنية التي اكتسبتها من التعلم والتدريب	4	1.02
٤	المعرفة الخاصة بالبحوث العلمية والحلقات النقاشية	3	0.66
٥	الأفكار والمعارف الجديدة التي اكتسبها	3.4	1.01
٦	بالأفكار والآراء الخاصة بتطوير العمل وإجراءاته	4	0.59
٧	الأفكار والآراء الخاصة بطرق وأساليب التدريس	3.2	0.74
٨	المعلومات والإخبار الخاصة بعلاقات الكلية داخل أو خارج الجامعة	4.2	0.91
المعدل	المعلومات والآراء الخاصة بالطلبة	3.65	0.81

ثالثاً : اختبار الفرضيات

١- اختبار الفرضية الرئيسة الأولى

يلاحظ في الجدول (3) معاملات الارتباط البسيط بين إبعاد المناخ التنظيمي (الثقة ، والاتصال ، والانتماء ، والدعم القيادي والعمل الجماعي) ومتغير سلوك نشر المعرفة ، اذ يتبين وجود علاقة ارتباط موجبة ومعنوية عند المستويين (5%,1%) بين إبعاد المناخ التنظيمي (الثقة ، والاتصال ، والدعم القيادي والعمل الجماعي) ومستوى سلوك نشر المعرفة باستثناء بعد الانتماء . وهذا يدل على ثبوت فرضية الدراسة الأولى وبنسبة (80%) .

جدول (3)

معاملات الارتباط البسيط بين إبعاد المناخ التنظيمي وسلوك نشر المعرفة (N=92)

المتغير المستقل	المتغير المعتمد	الثقة	الاتصال	بعد الدعم القيادي	بعد الانتماء	بعد العمل الجماعي
سلوك نشر المعرفة		0.562**	0.431**	0.171*	0.166	0.172*
إثبات الفرضية	تدعم الفرضية	تدعم الفرضية	تدعم الفرضية	تدعم الفرضية	لا تدعم الفرضية	تدعم الفرضية
نسبة تحقق الفرضية = 80% (4 \ 5)						

* معنوي عند مستوى (5%) ، ** معنوي عند مستوى (1%)

٢- اختبار الفرضية الرئيسة الثانية

يلاحظ في الجدول (4) معاملات بيتا وقيمة (t ; f) المحسوبة ومعامل التفسير (R^2) حول علاقات الأثر بين إبعاد المناخ التنظيمي وسلوك نشر المعرفة وفق تحليل الانحدار البسيط . اذ يتبين وجود علاقة اثر معنوية وفقاً لقيم بيتا وقيمة (t ; f) بين إبعاد المناخ التنظيمي (الثقة ، والاتصال ، وبعد العمل الجماعي) ومستوى سلوك نشر المعرفة باستثناء بعدي (الدعم القيادي ، والانتماء) . وقد تراوحت قيمة معامل التفسير لعلاقات الأثر المعنوية بين (5.9-7.2) وباقي نسبة التأثير تعود لعوامل أخرى غير داخلية في النموذج . وهذا يدل على ثبوت فرضية الدراسة الثانية وبنسبة (60%) .

جدول (4)

تحليل الانحدار البسيط لإبعاد المناخ التنظيمي على سلوك نشر المعرفة (N=92)

المتغير المستقل المتغير المعتمد	بعد الثقة	بعد الاتصال	بعد الدعم القيادي	بعد الانتماء	بعد العمل الجماعي
سلوك نشر المعرفة	B=0.346 t=2.84** f=8.08** R ² =7.2	B=0.332 t=2.26** f=7.82** R ² =6.7	B=0.122 t= 0.246 f= 4.11* R ² =1.9	B=0.103 t=0.229 f=3.69* R ² =1.7	B=0.202 t=1.56* f= 6.3** R ² =5.9
إثبات الفرضية	تدعم الفرضية	تدعم الفرضية	لا تدعم الفرضية	لا تدعم الفرضية	تدعم الفرضية
نسبة تحقق الفرضية = 60% (3 \ 5)					

* معنوي عند مستوى (5%) ، ** معنوي عند مستوى (1%)

الاستنتاجات والتوصيات

أولاً: الاستنتاجات

بعد الوصف والتحليل الإحصائي لارتباط وتأثير إبعاد المناخ التنظيمي على انتهاج الكادر التدريسي لسلوك نشر المعرفة في جامعة القادسية ، يمكن تلخيص استنتاجات الدراسة فيما يلي :-

١- أشارت الدراسة بأن هنالك ميل لدى غالبية أعضاء الهيئة التدريسية عينة الدراسة الى الاعتقاد بأن إبعاد المناخ التنظيمي (الثقة ، والاتصال ، والانتماء ، والدعم القيادي والعمل الجماعي) ليس منخفضاً بل هو اعلى من المتوسط بقليل .

- وبأن بعد الانتماء هو اقل الإبعاد توفراً في بيئة عمل الجامعة قياساً بالإبعاد الأخرى ، اذ حصل على اقل متوسط حسابي بلغ (2.33) .
- ٢- أوضحت الدراسة بأن هنالك تقبل لدى غالبية أعضاء الهيئة التدريسية عينة الدراسة الى الاعتقاد بأن مستوى انتهاجهم لسلوك نشر المعرفة ليس منخفضاً بل هو اعلى من المتوسط بكثير ، وهذا يشير الى توفر اغلب ممارسات وسلوكيات نشر المعرفة وخاصة ما يتعلق بتبادل المعلومات والمعرفة حول الطلبة .
- ٣- أدلت نتائج الدراسة بوجود علاقة ارتباط بين اغلب إبعاد المناخ التنظيمي (الثقة ، والاتصال ، والدعم القيادي والعمل الجماعي) ومستوى سلوك نشر المعرفة بين أعضاء الهيئة التدريسية . وهذا يعني بأن توفر المناخ التنظيمي الايجابي المتضمن لهذه الإبعاد سيعزز من ممارسة الافراد العاملين لسلوك نشر وتبادل الموارد المعرفية فيما بينهم .
- ٤- كما أشارت نتائج الدراسة ايضاً بوجود علاقة اثر معنوية بين اغلب إبعاد المناخ التنظيمي (الثقة ، والاتصال والعمل الجماعي) ومستوى سلوك نشر المعرفة بين أعضاء الهيئة التدريسية . وهذا يعني بأننا يمكن ان نستدل على انتهاج الافراد العاملين لسلوك نشر المعرفة بتوفر هذه الإبعاد .
- ثانياً : التوصيات
- ١- العمل على خلق مناخ تنظيمي يتصف بالاتصال المفتوح وتترسخ فيه مبادئ الصدق والأمان والثقة المتبادلة ويشجع كل من الافراد العاملين والإدارة على الاجتماع والتفاعل بشكل متكرر مع بعضهم البعض وفق أسلوب يوفر الدافع لمبادرات نشر المعارف بينهم .
- ٢- الاهتمام بموضوع إرسال أساتذة الجامعة بزيارات علمية ودورات تأهيليه تساهم قدر الإمكان بزيادة اكتسابهم للمعارف ومواكبة التطورات والأساليب الحديثة للعالم والخاصة بطرق وأساليب التدريس المتبعة هناك .
- ٣- من المفيد للجامعة إيجاد برنامج لتحفيز التدريسيين الذين يساهمون بنشر معارفهم وفي خلق وتطوير او تقديم الأفكار الجديدة والمبدعة التي تضيف قيمة لتحسين العمل .
- ٤- على القيادات التعليمية في جامعة القادسية تبني فكرة تبادل الموارد المعرفية بين التدريسيين وتدعيمها والإشارة إليها بشكل يعطي قيمة إضافية لمعنى نشر المعارف بين الافراد .
- ٥- على الجهات المسؤولة تنظيم دورات تثقيفية تساهم في بناء علاقات اجتماعية ايجابية في بيئة العمل تتضمن جميع المعايير التي يقوم عليها بناء رأس المال الاجتماعي للمنظمة والعمل كذلك على إشراك اكبر عدد من أعضاء الهيئة التدريسية فيها .
- ٦- الاهتمام بجانب العمل الجماعي من خلال وضع التدريسيين لأهداف العمل بشكل جماعي وكذلك زيادة عدد الاجتماعات على مستوى الجامعة والكلية او القسم

فضلاً عن إتاحة الفرصة لهم للتعبير عن آرائهم ولإجراء المناقشات والمحادثات البناءة .

المراجع

المصادر العربية :-

١- البدر ، إبراهيم بن حمد (2006) المناخ التنظيمي وعلاقته بضغوط العمل : دراسة ميدانية على ضباط مديرية الدفاع المدني بمنطقة الرياض ، رسالة ماجستير غير منشورة ، جامعة نايف للعلوم الأمنية ، كلية الدراسات العليا ، قسم العلوم الإدارية .

٢- سلمان ، قيس حمد (2005) إدارة المعرفة الشاملة وأثرها في الفاعلية التنظيمية على وفق مدخل رأس مال الفكري : دراسة ميدانية في وزارة الكهرباء ، أطروحة دكتوراه غير منشورة ، كلية الإدارة والاقتصاد - جامعة بغداد .

٣- الكلأوي ، احمد حميد (2004) العلاقة بين المناخ التنظيمي والإبداع المنظمي وتأثيرها في تحقيق الميزة التنافسية : دراسة تطبيقية في عينة من المصارف التجارية العراقية ، رسالة ماجستير غير منشورة ، كلية الإدارة والاقتصاد ، جامعة القادسية .

٤- الكبيسي ، عامر بن خضير ، التنظيم الحكومي بين التقليد والمعاصرة : الفكر التنظيمي (الدوحة : مطابع دار الشرق ، 1998) .

٥- المرسى ، جمال الدين ، إدريس ، ثابت عبد الرحمن ، السلوك التنظيمي : نظريات ونماذج وتطبيق عملي لإدارة السلوك في المنظمة (الإسكندرية : الدار الجامعية ، ٢٠٠٣/٢٠٠٤) .

٦- المعاضدي ، محمد عصام (2005) ، اثر أخلاقيات العمل في تعزيز إدارة المعرفة ، رسالة ماجستير غير منشورة ، كلية الإدارة والاقتصاد ، جامعة الموصل .

٧- أللوزي ، موسى ، التطوير التنظيمي أساسيات ومفاهيم حديثة ، دار وائل للنشر ، عمان ، ١٩٩٩ .

٨- النوري ، باسمه رفيق (1994) المناخ التنظيمي في إطار الاقتناء التكنولوجي : دراسة تطبيقية على المنشآت الصناعية السعودية في مدينة جدة ، رسالة ماجستير غير منشورة ، جدة ، جامعة الملك ابن عبد العزيز .

٩- عبيسات ، حيدر (2005) " الثقافة التنظيمية وتأثيرها على بناء المعرفة المؤسسية : دراسة ميدانية لمؤسسة المناطق الحرة " ، مديرية الدراسات والمعرفة .

المصادر الأجنبية :-

1- Allyn ,M. Yun , S. Radosevich , D. (2006) "Is It the Company's or Mine ? Perceived Organizational Justice Practices the Ownership of Job Knowledge " Seoul Journal of Business , Volume 12, Number 1 , p. 38-52

- 2- Aselsge , J. , & Eisenberger, R. (2003)" Perceived organizational support and psychological contracts: a theoretical integration " , Journal of organizational behavior , Vol.24,pp . 491-509
- 3- Chennamaneni , A. (2006) , Determinants of knowledge sharing behaviors : developing and testing an integrating theoretical model , Unpublished dissertation , University of Texas at Arlington .
- 4- Christensen , P. (2005) " Facilitating knowledge sharing : A conceptual framework " , SMG Working paper No. 4, ISBN : 87-91815-03-7 .
- 5- Doosje , B., Ellemers , N. & Spears, R. (1995) " Perceived intragroup variability as a function of group status and identification . Journal of Experimental Social Psychology ,13 , 410-436
- 6-Davenport , T., & Prusak , L., (1998) . Working knowledge : How organizations manage what they know . Boston : Harvard Business Schools Press .
- 7- Ford , D. , Chan , Y. (2002), " Knowledge sharing in a cross-culture setting : a case study " , Queen's University at Kingston , Queen's KBE Center for Knowledge-Based Enterprises .
- 8- Hooff , B. Elving ,W. Meeuwssen and Dumoulin C, (2004) " Knowledge Sharing in Knowledge Communities" , University of Amsterdam School of Communications Research , Netherlands.
- 9- Hooff , B. & Ridder , J. (2003) " Know what to manage : foundation and applications of a knowledge management scan . European management journal .
- 10- Hinds , P., & Pfeffer , J. (2003) " Why organizations don't know what they know " : cognitive and motivational factors affecting the transfer of expertise . IN M. Ackerman , V. Pipek & V. Wulf (Eds.) Beyond knowledge management : sharing expertise . Cambridge , MA : MIT Press .

- 11- Lin , H. & Lee , G. (2006) , " Effects of socio-technical factors on organizational intention to encourage knowledge sharing " , Management Decision , Vol. 44 No. 1, pp.74-88
- 12- Lin , H. & Lee , G. (2004) , " Perceptions of senior managers toward knowledge sharing behavior " , Management Decision , Vol. 42 No. 1, pp.108-25
- 13- Pan , S. & Scarbrough , H. (1998) " A socio-technical view of knowledge sharing at Buckman laboratories . Journal of Knowledge management 2:1 ,55-66
- 14- Shaabani , M. ,(2006) , " Development of a conceptual framework to measure organizational readiness to adopt knowledge management " , Unpublished thesis , Lulea University of Technology , Department of Business Administration and Social Sciences .
- 15- Sarker , S. , Sarker , S. , Nicholson , D. & Joshi , K. (2002) " Knowledge transfer in virtual information systems development teams : an empirical examination of key enablers " Proceeding of the 36th Hawaii International Conference on System Science (HICSS'03) .
- 16- Szulanski , G. (1996) " Exploring internal stickiness : impediments to the transfer of best practice within the firm " . Strategic Management Journal , 17 , 27-44
- 17- Wrightsman , L. , S. (1999) , " Interpersonal trust and attitudes toward human nature . In J. P. Robinson , P. R. Shaver & L.S. Wrightsman (Eds.) Measures of personality and social psychological attitudes : Vol. 1 : Measures of social psychological attitudes , 373- 412. San Diego , CA: Academic Press .