



جامعة قاصدي مرباح - ورقلة
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
قسم علوم التسيير



مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي
الميدان: علوم اقتصادية، علوم التسيير وعلوم تجارية
الشعبة: علوم التسيير
التخصص: إدارة أعمال
بعنوان:

أثر ضغوط العمل على مشاركة المعرفة دراسة حالة الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي للعمال غير الأجراء بورقلة

من إعداد الطالبين: عبد السميع الدوم + عبد الفتاح عزوزي
نوقشت و أجازت علنا بتاريخ 2022/06/11
أمام اللجنة المكونة من السادة:

الأستاذ الهلة محمد (أستاذ محاضر "أ"، جامعة قاصدي مرباح-ورقلة) رئيسا.
الأستاذة/ تلي سعيدة (أستاذ محاضر "أ"، جامعة قاصدي مرباح-ورقلة) مشرفا ومقررا.
الأستاذ عوني بوجمعة (أستاذ محاضر، جامعة قاصدي مرباح-ورقلة) مناقشا.

السنة الجامعية: 2022/2021



جامعة قاصدي مرباح - ورقلة
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية و علوم التسيير
قسم علوم التسيير



مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي
الميدان: علوم اقتصادية، علوم التسيير وعلوم تجارية
الشعبة: علوم التسيير
التخصص: إدارة أعمال
بعنوان:

أثر ضغوط العمل على مشاركة المعرفة دراسة حالة الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي للعمال غير الأجراء بورقلة

من إعداد الطالبين: عبد السميع الدوم + عبد الفتاح عزوزي
نوقشت وأجيزت علنا بتاريخ: 2022/06/11
أمام اللجنة المكونة من السادة:

الأستاذ الهلة محمد (أستاذ محاضر "أ"، جامعة قاصدي مرباح-ورقلة) رئيسا.
الأستاذة/ تلي سعيدة (أستاذ محاضر "أ"، جامعة قاصدي مرباح-ورقلة) مشرفا ومقررا.
الأستاذ عوني بوجمعة (أستاذ محاضر، جامعة قاصدي مرباح-ورقلة) مناقشا.

السنة الجامعية: 2022/2021

إهداء:

بعد الصلاة والسلام على أشرف المرسلين سيد الخلق أجمعين

وخاتم الأنبياء أهدي ثمرة جهدي وعملي هذا إلى

من لونت عمري بوجودها إلى منبع العطف والحنان

وفرحة قلبي الذي يعجز اللسان عن وصف جميلها وأحلى

وأغلى من نطق لها اللسان: أمي الغالية "

إلى روح وقلبي وسندي في الحياة " ابي الغالي "

إلى كل من ذقت في وجودهم طعم السعادة اخوتي

إلى أصدقائي وزملائي

إلى الأساتذة الكرام

شكر وتقدير

الحمد لله الذي منا علينا بالوصول إلى هذه المنزلة التي ما كنا لنبلغها إلا بفضلته فالحمد لله عز وجل الذي ألهمنا الصبر والثبات ومدنا بالقوة والعزم على مواصلة مشوارنا الدراسي. أتقدم بجزيل الشكر و الامتنان إلى الدكتورة المشرفة تلى سعيدة الذي لم تبخل علينا بتوجيهاتها ونصائحها القيمة، حول الموضوع وأرائها السديدة التي كانت عوناً لنا في إتمام هذا البحث.

كما لا يفوتنا أن نتقدم بالشكر لأعضاء اللجنة المناقشة على ما قدموه من توجيهات وتصويبات.

كما أتوجه بجزيل الشكر إلى كل من ساعدنا من قريب أو بعيد على إنجاز هذا العمل .

" عسى الله أن يوفقنا لما فيه خير لنا "

الملخص:

تهدف الدراسة إلى التعرف على مدى تأثير ضغوط العمل على مشاركة المعرفة في مؤسسة الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي لغير الأجراء بورقلة ، وتم استخدام إستبانة كأداة لجمع المعلومات ، واقتصرت عملية التوزيع على أسلوب العينة العشوائية البسيطة بحيث بلغ عدد أفراد العينة المدروسة 56 مفردة موزعين بين إطار ، عون تحكم ، عون تنفيذ ، وتم تحليل البيانات الواردة في الاستمارة عن طريق استخدام البرنامج exel والبرنامج الإحصائي (spss) بالاعتماد على المتوسطات الحسابية ، والانحرافات المعيارية ومعاملات الارتباط ، وتحليل الانحدار وتم التوصل إلى جملة من النتائج المتمثلة في أن هناك مستوى عال من مشاركة المعرفة لدى عمال مؤسسة الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي لغير الأجراء بورقلة ، وأن هناك تأثير متوسط لضغوط العمل على مشاركة المعرفة في الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي لغير الأجراء بورقلة .

الكلمات المفتاحية: ضغط العمل، عبء العمل، مشاركة المعرفة، الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي لغير الأجراء

Abstract:

The study aimed to identify the extent of the impact of work pressures on knowledge in the national social security for wage workers in ouargla, and a questionnaire was used as a tool for collecting information, and the distribution process was limited to the simple random sampling method, so that the number of the studied sample reached 56 individuals distributed between a framework, Aoun control , implementation, and then analyze the data contained in the form by using the exel and the statistical program spss based on arithmetic averages, standard d deviations, correlation coefficients, and regression analysis .number of results have been reached which is that there is a high level of knowledge sharing for me. workers of national social security fund for non-wage workes in ouargla, and that there is an average ifact of work pressures on the participation of knowledge of the national social security fund for non –procedures in ouargla.

Key words: Work pressure, workload, knowledge sharing, the national social security fund for non wage-workers.

قائمة المحتويات

قائمة المحتويات

III	الإهداء
IV	الشكر
V	الملخص
VI	قائمة المحتويات
VII	قائمة الجداول
VIII	قائمة الاشكال
VIII	قائمة الملاحق
i	المقدمة.
	الفصل الأول : الأدبيات النظرية والتطبيقية لضغوط العمل ومشاركة المعرفة
02	تمهيد
02	المبحث الأول : الأدبيات النظرية لضغوط العمل ومشاركة المعرفة
03	المطلب الأول: ماهية ضغوط العمل
13	المطلب الثاني : ماهية مشاركة المعرفة
21	المبحث الثاني : الأدبيات التطبيقية لضغوط العمل و مشاركة المعرفة
21	المطلب الأول : الدراسات السابقة (العربية و الأجنبية)
27	المطلب الثاني :المقارنة بين الدراسات السابقة و الدراسة الحالية
28	المطلب الثالث : مجال الإستفادة من الدراسات السابقة
29	خلاصة الفصل الأول
	الفصل الثاني : الدراسة الميدانية لأثر ضغوط العمل على مشاركة المعرفة في مؤسسة الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي لغير الاجراء بورقلة
31	تمهيد
32	المبحث الأول : الطريقة و الأدوات المستخدمة في الدراسة الميدانية
32	المطلب الأول :الطريقة المعتمدة في الدراسة
40	المطلب الثاني : الادوات المستخدمة في الدراسة
44	المبحث الثاني :عرض نتائج الدراسة الميدانية ومناقشتها
44	المطلب الأول : عرض و تحليل نتائج الدراسة
56	المطلب الثاني : تحليل و مناقشة النتائج
63	خلاصة الفصل الثاني
64	خاتمة
67	المراجع
71	الفهرس
72	الملاحق

قائمة المحتويات

قائمة الجداول

الصفحة	عنوان الجدول	رقم الجدول
08	المقارنة بين الضغوط الإيجابية و الضغوط السلبية	(1-1)
11	خصائص الشخصية أ و ب	(1-2)
27	المقارنة بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة	(2-2)
39	نسبة الإستيبيانات الموزعة و المسترجعة	(3-2)
39	متغيرات الدراسة	(4-2)
42	مجال المتوسط الحسابي المرجح لكل مستوي	(5-2)
43	معامل ارتباط بيرسون بين أبعاد الاستبيان ودرجته الكلية	(6-2)
44	معاملات الثبات لمتغيرات الدراسة	(7-2)
45	توزيع مفردات العينة حسب متغير الجنس	(8-2)
46	توزيع مفردات العينة حسب متغير العمر	(9-2)
47	توزيع مفردات العينة حسب متغير سنوات الخدمة	(10-2)
48	توزيع مفردات العينة حسب متغير المسمى الوظيفي	(11_2)
48	إختبار كولمغروفسميرنوف لمتغيري الدراسة	(12-2)
49	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية نحو عبارات عبئ العمل	(13-2)
50	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية نحو عبارات صراع الدور	(14-2)
51	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية نحو عبارات غموض الدور	(15_2)
52	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية نحو عبارات بيئة العمل المادية	(16-2)
53	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية نحو عبارات الهيكل التنظيمي	(17_2)
53	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لأبعاد ضغوط العمل	(18-2)
54	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية نحو عبارات نقل المعرفة	(19_2)
55	المتوسطات الحسابية و الانحرافات المعيارية نحو عبارات تبادل المعرفة	(20-2)
55	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية نحو عبارات تحويل المعرفة	(21-2)
56	المتوسطات الحسابية و الانحرافات المعيارية لأبعاد مشاركة المعرفة	(22-2)
57	العلاقة الإرتباطية بين أبعاد ضغوط العمل و مشاركة المعرفة	(23-2)
57	الارتباط الخطي بين متغيرات المستقلة والمتغير التابع	(24-2)
59	تحليل تباين خط الإنحدار	(25-2)
60	قيم معاملات خط الانحدار	(26-2)
61	مستوي الدلالة لإجابات أفراد العينة حول مشاركة المعرفة حسب الخصائص الديمغرافية	(27-2)

قائمة المحتويات

قائمة الأشكال

الصفحة	عنوان الشكل	رقم الشكل
05	الأعراض العامة للتكيف	(1- 1)
06	عناصر ضغوط العمل	(1-2)
20	المعوقات التي تحد من نشاط مشاركة المعرفة	(2-2)
38	الهيكل التنظيمي لمؤسسة الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي لغير الأجراء	(3-2)
45	توزيع نسب مفردات العينة حسب متغير الجنس	(4-2)
46	توزيع نسب مفردات العينة حسب متغير العمر	(5-2)
47	توزيع نسب مفردات العينة حسب متغير سنوات الخدمة	(6-2)
48	توزيع نسب مفردات العينة حسب متغير المسمى الوظيفي	(7-2)
58	التوزيع الطبيعي للنتائج	(8-2)

قائمة الملاحق

الصفحة	عنوان الملحق	رقم الملحق
75	نموذج الاستبيان الخاص بالدراسة	1
80	استمارة صدق المحكمين	2
81	مخرجات spss	3
88	الهيكل التنظيمي لمؤسسة الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي لغير الأجراء	4

المقدمة

أ) توطئة :

إن نجاح المؤسسة في تحقيق أهدافها تقاس بمجموعة من المتغيرات، ويعتبر ضغوط العمل جزءا مهما من هذه المتغيرات فقد لقي هذا الموضوع إهتمام متزايد من قبل الباحثين في مجالات عدة، ويعتبر أحد الظواهر الإنسانية التي تصاحب التعقيدات المتسارعة التي واكبت عملية التطور و التقدم لما له من انعكاسات على سلوك الفرد في العمل، فإن أهمية دراسته يعود بالتأثير المباشر والغير مباشر إن كان بالإيجاب أو بالسلب على المؤسسة وعلى العامل بشكل خاص ينعكس على مهامه الوظيفية فهو الركيزة الأساسية و المهمة في المؤسسة و المسبب الأول في نجاحها. ومما لا شك فيه أن الآثار السلبية لضغوط العمل تمس العديد من الجوانب في المنظمة، من بين هذه الجوانب مشاركة المعرفة.

حيث تعد إدارة المعرفة بمثابة مدخل حديث يعتمد عليه في الوصول إلى مستويات عالية من الأداء، ورغم أن العديد من المؤسسات الإقتصادية الجزائرية لازالت بعيدة عن التطبيقات الفعلية لإدارة المعرفة تظهر أهمية التركيز على مشاركة المعرفة الذي يعد أحد أكثر المفاهيم الفكرية التي استحوذت على اهتمام الباحثين و المفكرين في مجال إدارة المعرفة ، باعتباره أحد أهم عمليات إدارة المعرفة ومفتاح نجاح هذه الأخيرة، وهو يتعلق بالإدارة في حد ذاتها والتي يتم من خلالها تسهيل نقل، تبادل تحويل المعارف ذات العلاقة بالأنشطة لتطوير القدرات، صقل المهارات و السلوكيات المرتبطة بمواقف العمل من أجل تحسين أداء الأفراد الحالي والمستقبلي، ولعل أهم ما يؤكد على ضرورة تشارك المعرفة في المؤسسات كون أنه لا ينبغي أن تقتصر المعرفة على فئة محددة بل ينبغي أن تشمل كافة الأفراد في المؤسسة ، كون أن مشاركة المعرفة يؤدي إلى خلق معرفة جديدة ويدعم القدرات الإبداعية للأفراد العاملين فيها، الشيء الذي سينعكس إيجابا على أداءهم، أداء جماعات العمل وبالتالي أداء المؤسسة ككل.

ومما سبق يمكن صياغة إشكالية الدراسة كما يلي :

إشكالية الدراسة :

إلى أي مدى تؤثر ضغوط العمل علي مشاركة المعرفة في مؤسسة الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي لغير الأجراء

بورقلة؟

ولتوضيح هذا التساؤل أكثر نقوم بطرح الأسئلة الفرعية التالية :

- 1- ما هو مستوى ضغوط العمل لدي العمال في مؤسسة الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي لغير الأجراء بورقلة ؟
- 2- ما هو مستوى مشاركة المعرفة لدي العمال في مؤسسة الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي لغير الأجراء بورقلة ؟
- 3- هل يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لضغوط العمل على مشاركة المعرفة في مؤسسة الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي لغير الأجراء بورقلة؟
- 4- هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية لإجابات عينة الدراسة حول مشاركة المعرفة تعزى للمتغيرات الشخصية و الوظيفية لأفراد عينة الدراسة ؟

ب) الفرضيات :

للإجابة على الإشكالية الرئيسية و الأسئلة الفرعية تم صياغة الفرضيات التالية :

- 1- مستوى ضغوط العمل بمؤسسة الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي لغير الأجراء مرتفع.

- 2- مستوى مشاركة المعرفة بمؤسسة الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي لغير الأجراء متوسط.
- 3- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لضغوط العمل على مشاركة المعرفة في مؤسسة الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي لغير الأجراء.
- 4- توجد فروق ذات دلالة إحصائية لإجابات عينة الدراسة حول مشاركة المعرفة تعزى للمتغيرات الشخصية والوظيفية لأفراد عينة الدراسة.

ت) مبررات إختيار الموضوع :

- التحولات الاستراتيجية في توجهات المؤسسات نحو الاهتمام بإدارة المعرفة.
- محاولة تشخيص واقع اهتمام المؤسسات العمومية والخدمات في الجزائر بجانب ضغوط العمل و التشارك المعرفي فيها.
- مطابقة موضوع البحث مع تخصص الدراسة.
- إمكانية إسقاط الجانب النظري على الدراسة التطبيقية.
- إثراء المكتبة الجامعية وتقديم الإضافة حول موضوع ضغوط العمل ومشاركة المعرفة كونهما من المواضيع الحديثة بجامعة قاصدي مرياح ورقلة.

ث) أهداف الدراسة :

- تسعى هذه الدراسة إلى تحقيق جملة من الأهداف هي :
- تكمن أهمية الدراسة في تناولها لموضوع ضغوط العمل بإعتباره من الموضوعات الهامة بالوقت الحالي وأيضاً دراسته في القطاع الإداري.
 - تسليط الضوء على ظاهرة ضغوط العمل ومحاولة فهمها والتعرف على أسبابها.
 - تشخيص العلاقة بين ضغوط العمل و مشاركة المعرفة.
 - التعرف على متطلبات مشاركة المعرفة ومحاولة إسقاط تطبيقها على المؤسسة.
 - إلقاء الضوء على واقع التشارك المعرفي السائد بالمؤسسة محل الدراسة وما ينطوي عليها من مؤشرات هامة.

ج) أهمية الدراسة :

تبرز الأهمية النظرية لهذه الدراسة الجوانب المعرفية بالموضوع، والتي يمكن أن تضاف إلى الرصيد المكتبي وجعله مرجعاً لدراسات أخرى في هذا المجال، كما تساهم هذه الدراسة في معرفة أهم مصادر ومسببات ضغوط العمل المرتبطة بالبيئة الداخلية للمنظمة، البيئة الخارجية وبالخصائص الشخصية للمورد البشري، وكيفية تأثيرها على التشارك المعرفي لدى المورد البشري.

تبرز الأهمية التطبيقية لهذه الدراسة في محاولة الكشف عن مصادر ومسببات ضغوط العمل التي يتعرض لها العاملين في المؤسسة محل الدراسة، ومعرفة مستواها وأثرها على التشارك المعرفي لديهم.

ح) حدود الدراسة :

الحدود المكانية: مؤسسة الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي لغير الأجراء بورقلة.
الحدود الزمانية: تمت الدراسة ابتداء من 27 مارس 2022 إلى غاية 16 أفريل 2022.

الحدود البشرية: تمت هذه الدراسة على مجموعة من العمال التابعين للمؤسسة.

الحدود الموضوعية: لقد تم التركيز في دراستنا على ضغوط العمل كمتغير مستقل من خلال الأبعاد التالية: (عبء العمل، صراع الدور، غموض الدور، بيئة العمل المادية، الهيكل التنظيمي) أما المتغير التابع وهو مشاركة المعرفة فقد تم التركيز عليه من خلال الأبعاد التالية: (نقل المعرفة، تبادل المعرفة، تحويل المعرفة).

خ) منهج الدراسة :

لمعالجة إشكالية الدراسة وإثبات صحة الفرضيات من عدمها، تم الإعتماد على المنهج الوصفي التحليلي في جمع المعطيات والبيانات والمعلومات المتعلقة بمتغيرات الدراسة، وشمل ذلك في الجانب النظري بالإعتماد على مجموعة كتب ورسائل وأبحاث جامعية ومجلات و مواقع انترنت .

ومنهج دراسة الحالة في الجزء التطبيقي لتوضيح العلاقة بين متغيرات الدراسة وذلك من خلال الإستعانة بإستمارة الاستبيان لجمع المعلومات المتعلقة بآراء العمال في المؤسسة بالإضافة إلي المقابلة الشخصية، وجمع المعلومات من الوثائق المقدمة من طرف المؤسسة والملاحظة، وتحليل تلك المعلومات تم الإستعانة ببرنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الإجتماعية SPSS إصدار 25 وبرنامج Microsoft Excel.

د) صعوبات الدراسة :

- ضبط وتحديد أبعاد متغيري الدراسة بناء علي الدراسات السابقة.
- عدم إمكانية توسيع حجم عينة الدراسة بسبب العطل وتواجد مجموعة من العمال المترددين.
- صعوبة إستعادة كل إستمارات الإستبيان الموزعة بالإضافة إلي تأخر إستلامها بحجة ضغط العمل.
- نقص المراجع في المكتبة حول هذا الموضوع.

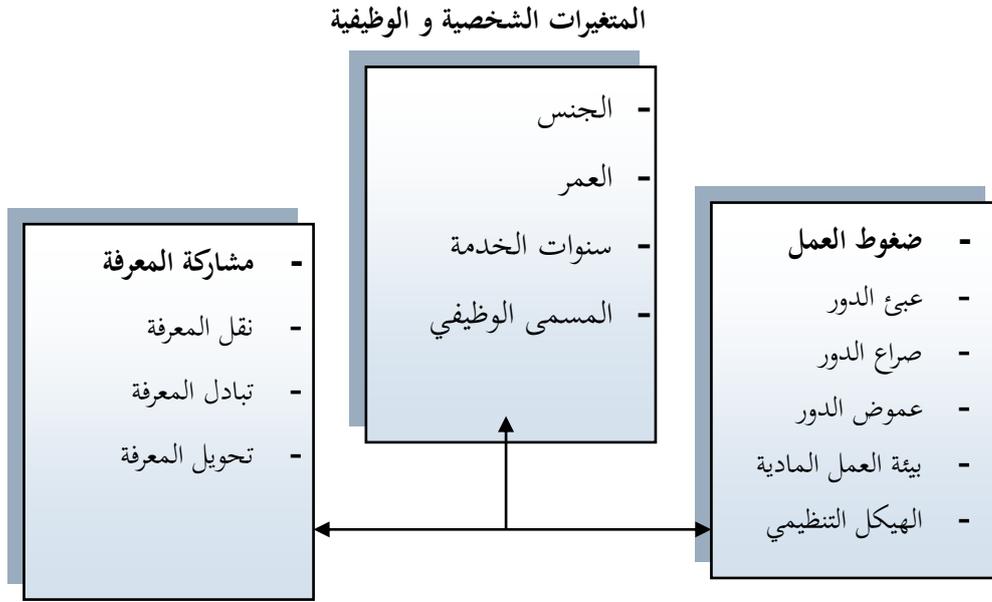
ذ) تقسيمات الدراسة :

للإجابة على إشكالية الدراسة و تحقيق أهدافها تناولنا الموضوع من خلال فصلين :

الفصل الأول ويتعلق بالأدبيات النظرية و التطبيقية لضغوط العمل و مشاركة المعرفة من خلال مبحثين الأول نتناول فيه الأدبيات النظرية لضغوط العمل و مشاركة المعرفة و يندرج ضمنه ثلاث مطلبين الأول بعنوان ماهية ضغوط العمل و الثاني ماهية مشاركة المعرفة، أما المبحث الثاني الأدبيات التطبيقية لضغوط العمل و مشاركة المعرفة بدوره ينقسم إلى ثلاث مطالب، المطلب الأول الدراسات السابقة و المطلب الثاني مقارنة الدراسة الحالية بالدراسات السابقة و المطلب الثالث مجال الإستفادة من الدراسات السابقة.

أما الفصل الثاني و يتعلق بالدراسة الميدانية لأثر ضغوط العمل على مشاركة المعرفة لدى العمال بمؤسسة الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي لغير الأجراء بورقلة و يتضمن كذلك مبحثين، في المبحث الأول تطرقنا إلى الطريقة والأدوات المستخدمة في دراسة الحالة أما المبحث الثاني فكان لعرض نتائج الدراسة و المناقشة، أما الخاتمة فقد تطرقنا من خلالها لأهم النتائج والتوصيات المتوصل إليها في الدراسة.

(ر) نموذج الدراسة :



المصدر: من إعداد الطالبان اعتمادا على الدراسات السابقة

الفصل الأول: الأدبيات النظرية
والتطبيقية لضغوط العمل ومشاركة
المعرفة

تمهيد :

تعتبر ظاهرة ضغوط العمل التي يتعرض لها الأفراد داخل المنظمة من الظواهر التي لاقت استحواذا كبيرا من طرف الباحثين إذ أن مصادرها تعددت وتنوعت ولم تعد تقتصر علي مجال معين فقط بل امتدت الي كافة مجالات العمل التي يزاولها الفرد من تعليم، صحة، صناعة، ...

ونظرا للأهمية المتزايدة أدي إلى ظهور ما يعرف بإدارة المعرفة كأسلوب وتقنية حديثة تعمل من أجل الإستخدام الأمثل لمورد المعرفة الذي يمكن المنظمات الحديثة من البقاء والمنافسة في عالم شديد التنافس، ولعل من أبرز عمليات إدارة المعرفة نجد التشارك المعرفي

ومن أجل ذلك تعددت الدراسات سواء العربية أو الأجنبية والتي تناولت كل من ضغوط العمل ومشاركة المعرفة كل علي حدا وللتعرف أكثر علي الموضوع قمنا بتقسيم بحثنا إلى :

➤ المبحث الاول: الأدبيات النظرية للدراسة

➤ المبحث الثاني: الأدبيات التطبيقية للدراسة

المبحث الأول: الإطار النظري لمتغيرات الدراسة

في هذا البحث سنحاول التطرق إلى أهم النقاط الأساسية لضغوط العمل ومشاركة المعرفة فقد قمنا بتقسيم المبحث الي مطلبين، حيث تطرقنا في هذا المطلب إلى ماهية ضغوط العمل ، وفي المطلب الثاني تحدثنا عن ماهية مشاركة المعرفة .

المطلب الأول: ماهية ضغوط العمل

الفرع الأول: مفهوم ضغوط العمل

نظرا لأهمية ضغوط العمل فقد أصبح محل إهتمام العديد من رجال الفكر الإداري والتنظيمي الذين اختلفوا في تعريفهم لهذا المفهوم من شخص لآخر كل حسب تخصصه ومجال عمله.

ومن هذا المنطلق يمكن إبراز التعريفات التالية:

تعريف فريد (fred luthans)

يعرف فريد ضغوط العمل بأنها إستجابة مناسبة لموقف خارجي ينشأ عنه انحراف وتغير سلوكي أو سيكولوجي أو فسيولوجي لدي العاملين بالمنظمة¹

تعريف سيلاي (hans selye)

عرفها سيلاي حسب ما توصل إليه من خلال نظريته بأنها الإستجابة الفيسيولوجية التي ترتبط بعملية التكيف، فالجسم يبذل مجهودا لكي يتكيف مع الظروف الخارجية والداخلية محدثا نمطا من الإستجابات غير النوعية التي تحدث حالة من السرور أو الألم²

تعريف كوبر (cooper)

يعتبر كوبر الضغوط المهنية بأنها عبارة عن مجموعة من العوامل البيئية التي تؤثر سلبا على أداء الفرد في العمل منها غموض الدور ،صراع الدور ،ظروف العمل البيئية ،عبء العمل ،العلاقات الشخصية في العمل، هذه العناصر تسبب الإجهاد الفسيولوجي للفرد³

تعريف صلاح عبد الباقي :

هي مجموعة المثيرات التي تتواجد في بيئة العمل، والتي ينتج عنها مجموعة من ردود الأفعال التي تظهر في سلوك الأفراد في العمل، أو في حالتهم النفسية والجسمية، أو في أدائهم لأعمالهم نتيجة تفاعل الأفراد مع بيئة عملهم التي تحتوي الضغوط.⁴

تعريف عامر خضر الكبيسي :

¹ عدنان نبيلة، ضغوط العمل والأداء الوظيفي، مركز الكتاب الاكاديمي، عمان، 2019، ص17.

² المرجع السابق، ص ص18-19.

³ شعبان علي حسني السيسي، أسس السلوك الإنساني بين النظرية والتطبيق، المكتب الجامعي الحديث، الإسكندرية، مصر، 2002، ص356.

⁴ زواوي نوال، استراتيجيات الفاعلين في مواجهة ضغوط العمل دراسة حالة لأساتذة قسم علم الاجتماع والديمغرافيا، مجلة متون، جامعة يحي فارس بالمدينة الجزائر، 2021، ص299.

هي الظروف أو الأحداث أو المواقف غير العادية التي يتعرض لها العاملون داخل بيئة العمل أو بسببها فتؤثر سلبا على راحتهم النفسية ومشاعرهم وأحاسيسهم ومعنوياتهم لتنعكس بدورها على صحتهم العقلية أو الجسدية أو كليهما معا¹

وخلاصة مما سبق يمكن وضع تعريف إجرائي

لضغوط العمل على أنها مجموعة من المثيرات والعوامل والمواقف التي يواجهها الفرد أثناء قيامه بعمله، وهذه المثيرات تتواجد في بيئة العمل أو خارجها والتي تسبب للفرد مجموعة من ردود الافعال المختلفة سواء نفسية أو جسمية أو اجتماعية والتي تؤثر بشكل سلبي على أداء الفرد لعمله.

الفرع الثاني: مراحل ضغوط العمل

ويمكن دراسة هذه التعاريف أكثر بالتحول إلى أعمال الطبيب النفسي هانز سيلبي (hans seley) الذي حدد ردود الفعل الإنساني النفسية و الجسدية إتجاه الضغط في ثلاث مراحل مميزة:²

أ. المرحلة الأولى (الإنذار أو التنبيه للخطر) :

يجهز فيها الجسم نفسه لمواجهة التهديد أو التحدي الذي يربكه بإفراز هرمونات من الغدد الصماء ويترتب عليها سرعة ضربات القلب وزيادة معدل التنفس وزيادة نسبة السكر في الدم.

ب. المرحلة الثانية (المقاومة) :

وبعد الصدمة الأولى ينتقل الفرد إلى مرحلة المقاومة وفيها يحاول الجسم إصلاح أي ضرر أو الذي نتج من الصدمة الأولى ويشعر الفرد في هذه المرحلة بالتعب والقلق والتوتر ويحاول مقاومة مسببات الضغط فإذا استطاع النجاح والتغلب على المشكلة فإن أعراض الضغط تزول.

ج. المرحلة الثالثة (الإنهاك) :

وتظهر هذه المرحلة إذا لم يستطع الفرد التغلب على مسببات الضغط و استمر يعاني منها فترة طويلة ،فإن طاقة الجسم على التكيف تصبح منهكة ومجهددة ، وتضعف وسائل الدفاع والمقاومة ويتعرض الفرد للأمراض وارتفاع ضغط الدم والقرحة والأزمات القلبية.

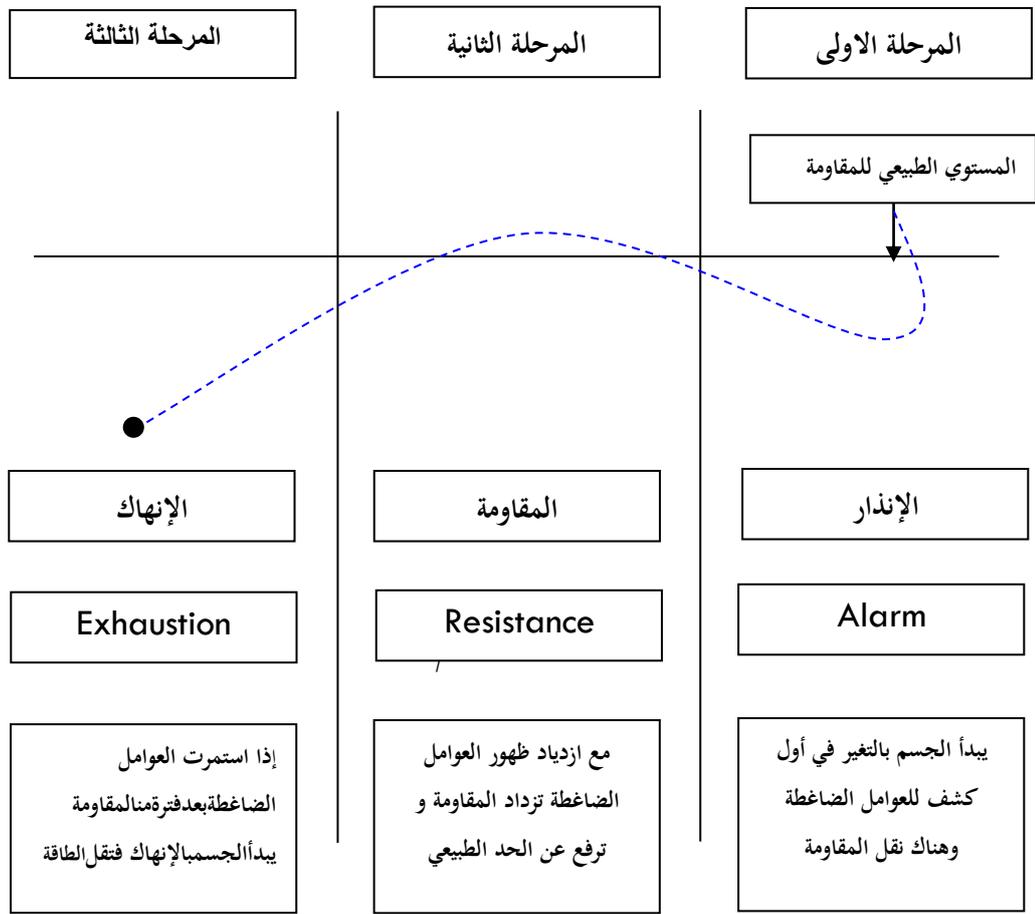
و تعتبر هذه المرحلة حادة وخطيرة وتشكل تهديدا لكل من الفرد والمنظمة، فعقل وجسم الإنسان له حدود للتحمل والمقاومة، وكلما زاد معدل تكرار الإنذارات والمقاومة أصبح الفرد أكثر إرهاقا في عمله وحياته، وزادت قابليته للأمراض البدنية و النفسية، ويوضح الشكل رقم 02 هذه المفاهيم بشكل مبسط:³

¹عدنان نبيلة، مرجع سبق ذكره، ص21.

² عيسى إبراهيم المعشر، أثر ضغوط العمل على أداء العاملين في الفنادق الأردنية، جامعة الشرق الأوسط لدراسات العليا، كلية العلوم الإدارية، 2009، ص16.

³المرجع السابق، ص17.

الشكل رقم (1-1): الأعراض العامة للتكيف



المصدر: ناصر محمد العدلي "إدارة السلوك التنظيمي" ص 134.

الفرع الثالث: عناصر وأنواع ضغوط العمل :

1- عناصر ضغوط العمل:

يري سيزلاجي و والاس szilagyi & Wallace: أن الضغوط عبارة عن تجارب داخلية تخلق وتولد عدم توازن

نفسي أو فيزيولوجي للفرد، وهي تكون نتيجة لعوامل في البيئة الخارجية : (المنظمة أو الشخص).

الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية لضغوط العمل ومشاركة المعرفة

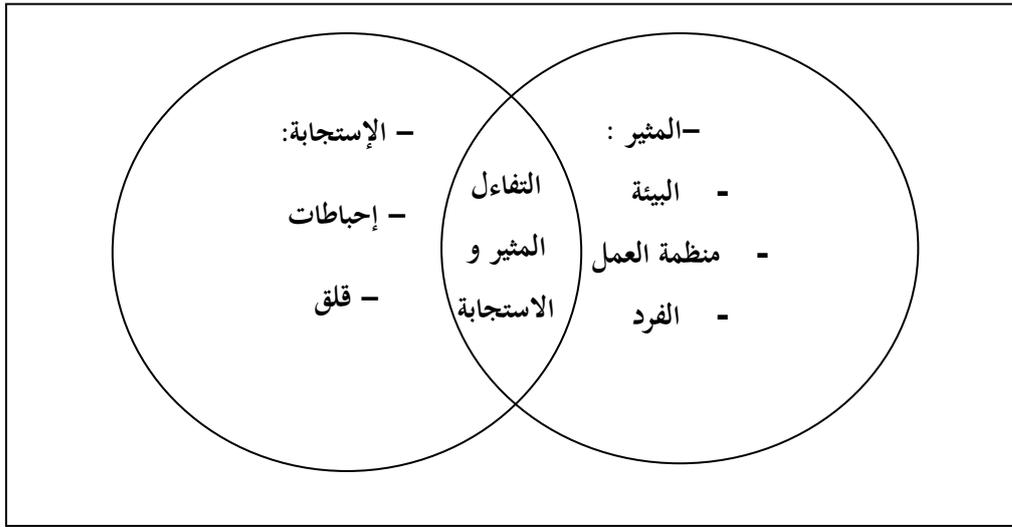
وهذا يعني - كما يري سيزلاحي ووالاس - أنه يمكن تحديد عناصر الضغوط بثلاثة عناصر رئيسية للضغوط في المنظمة، وهي
1 :

أ - **عنصر المثير**: يشتمل هذا العنصر علي الضغوط والمؤثرات الأولية الناتجة من مشاعر الضغوط. وقد تأتي هذه العناصر من البيئة أو المنظمة أو الأفراد.

ب- **عنصر الإستجابة** : يتكون هذا العنصر من ردود الفعل الفيزيولوجية والنفسية والسلوكية للضغوط، مثل : الإحباطات والقلق.

ج- **عنصر التفاعل** : وهو العنصر الذي يحدث التفاعل الكامل ما بين عوامل المثيرات والإستجابات. ويأتي هذا التفاعل من عوامل البيئة والعوامل التنظيمية في العمل والمشاعر الإنسانية وما يترتب عليها من استجابات.²

الشكل (1-2): يوضح عناصر ضغوط العمل.



المصدر: صلاح الدين عبد الباقي، مبادئ السلوك التنظيمي ص 289.

2- أنواع ضغوط العمل:

يمكن تصنيف ضغوط العمل إلى أنواع وفقا لمعايير تصنيف مختلفة، والتصنيف الأكثر شيوعا وقبولا نميزها في نوعين ضغوط إيجابية و ضغوط سلبية، وقد ميز سيليه بين هذين النوعين حيث أطلق على الضغط النافع الضغط الإيجابي والضغط المزعج الضغط السلبي³

¹ صلاح الدين عبد الباقي، مبادئ السلوك التنظيمي، الدار الجامعية، الإسكندرية مصر، 2005، ص 288.

² صلاح الدين عبد الباقي، نفس المرجع السابق، ص 289.

³ إلهام بوغليطة، آمال بوغفار، دور المشاركة في اتخاذ القرارات في الحد من مشكلات ضغوط العمل، الملتقي الوطني حول "ضغوط العمل بين الإهتمام والإهمال"، - جامعة 20 أوت 1955، سكيكدة الجزائر، ص ص 10، 11.

2-1 تصنيف ضغوط العمل حسب الآثار المترتبة عليها: تنقسم ضغوط العمل وفق هذا المعيار إلى¹

أ- **الضغوط الإيجابية**: وهي الضغوط المفيدة والتي لها انعكاسات إيجابية ، حيث يشعر الفرد بالقدرة على الإنتاج والإنجاز بسرعة ، كما أن لها آثار نفسية ايجابية تتمثل في تولد الشعور بالسعادة والسرور لديه . وينعكس هذا في مجمله على إنتاجية العمل، حيث إن المهام التي تنفذ بتفوق هي المحددة بإطار زمني لتنفيذها. أما غير المحددة فهي حتى لو أنجزت بدون تحديد إطار زمني فإن إنجازها يكون بطريقة سيئة وغير مقبولة.

ب- **الضغوط السلبية**: وهي الضغوط ذات الإنعكاسات السلبية على صحة ونفسية الإنسان من ثم تنعكس على أدائه و إنتاجيته في العمل مثل تلك الضغوط التي ندفع في الواقع ثمنها بالإحباط وعدم الرضا عن العمل بالإضافة إلى النظرة السلبية تجاه قضايا العمل.

2-2 تصنيف ضغوط العمل وفق معيار المصدر: تنقسم الضغوط وفق هذا المعيار إلى².

أ- **الظغوط الناتجة عن البيئة المادية**: ويتعرض لها الفرد داخل المنظمة أثناء ممارسة مسؤولياته ومهام وظيفته، وتنتمن مصادر متنوعة قد تكون نفسية أو إجتماعية أو تقنية.

ب- **الظغوط الناتجة عن البيئة الإجتماعية**: وتظهر لدى الأفراد الذين يتفاعلون معا في مجالات العمل مع الزملاء مثل الصراع داخل المؤسسة، إختلاف المهارات بين الأفراد.

ج- **الظغوط الناتجة عن النظام الشخصي للفرد**: وترجع إلي الخصائص الشخصية للفرد وهي تختلف من شخص لآخر، حسب طبيعة ونمط شخصيته مثال: شخص سريع الغضب يكون أكثر عرضة للضغوط من الشخص الهادئ.

2-3 تصنيف ضغوط العمل من حيث الشمول: تنقسم الضغوط وفق هذا المعيار إلى³.

أ- **ضغط كلي شامل**: وهو الضغط السائد على كل شيء من اهتمامات العمل، ومسيطرة على كافة العوامل في المنظمة التي يعمل بها.

ب- **ضغط جزئي**: يرتبط بمصلحة فئة من الفئات التي يضمها الكيان الإداري الذي يعمل به متخذ القرار، حيث تصطدم مصالحه مع أهدافه نتيجة الضغط عليه، فكلما كانت هذه الفئة مؤثرة كلما أجبرت متخذ القرار الإنصياع لمطالبها.

2-4 تصنيف ضغوط العمل وفق معيار الشدة: تنقسم الضغوط وفق هذا المعيار إلى⁴

أ- **الضغوط البسيطة**: فهي تستمر لوقت قصير وهي مجموع الأحداث البسيطة التي يتعرض لها الفرد في العمل أو خارجه .

ب- **الضغوط المتوسطة**: فهي تستمر من ساعات إلي أيام مثل فترة العمل الإضافية، زيارة شخص غير مرغوب فيه... الخ .

³ محمد صلاح الدين أبو العلا، ضغوط العمل وأثرها علي الولاء التنظيمي، دراسة تطبيقية علي المدراء العاملين في وزارة الداخلية في قطاع غزة فلسطين ، مذكرة ماجستير- غير منشورة، الجامعة الإسلامية غزة فلسطين، 2009، ص 11.

² فاروق عبدة، محمد عبد المجيد، السلوك التنظيمي في إدارة المؤسسات التعليمية، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان الأردن، 2005، ص 308.

² مبارك بن فالح مبارك الدوسري، ضغوط العمل وعلاقتها بالرضي الوظيفي لأفراد العاملين في مراكز حرس الحدود، رسالة ماجستير جامعة نايف للعلوم الأمنية، الرياض السعودية ، 2010 ، ص 21.

⁴ أحمد كبديني، بريكسي رشيد، أثر إدارة الوقت في الحد من ضغوط العمل لدي موظفي شركة سونطراك، مجلة دفاتر ميكاسا جامعة أبي بكر بلقايد تلمسان الجزائر المجلد 01 العدد 16، 2020 ص 372.

الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية لضغوط العمل ومشاركة المعرفة

ج- الضغوط الشديدة: فهي تستمر لوقت طويل قد تصل إلى أشهر أو سنوات مثل النقل أو الفصل عن العمل، غياب شخص عزيز عن العائلة... الخ

جدول (1-1): المقارنة بين الضغوط الإيجابية و الضغوط السلبية

الضغوطات السلبية	الضغوطات الإيجابية
1- تسبب انخفاض في الروح المعنوية	1- تمنح دافعا للعمل
2- تولد ارتباكا	2- تساعد على التفكير
3- تدعو للتفكير في المجهد الميذول	3- تحافظ على التركيز على النتائج
4- تجعل الفرد يشعر بتراكم العمل عليه	4- تجعل الفرد ينظر الى العمل بتحد
5- تشعر الفرد بأن كل شيء ممكن أن يقاطعه ويشوش عليه	5- تحافظ على التركيز على العمل
6- الشعور بالأرق	6- النوم جيدا
7- ظهور الانفعالات عدة القدرة على التعبير عنها	7- القدرة على التعبير عن الانفعالات و المشاعر
8- الاحساس بالقلق.	8- تمنح الإحساس بالمتعة
9- يؤدي إلى الشعور بالفشل	9- تمنح الشعور بالإنجاز
10- تسبب للفرد الضعف	10- تمد الفرد بالقوة و الثقة
11- التشاؤم من المستقبل	11- التفاؤل بالمستقبل
12- عدم القدرة على الرجوع الى الحالة النفسية الطبيعية عند المرور بتجربة غير سارة	12- القدرة على الرجوع الى الحالة النفسية الطبيعية عند المرور بتجربة غير سارة

المصدر: براهيمى أسماء، الضغوط المهنية وعلاقتها بالتوافق الزوجي لدي المرأة العاملة، أطروحة دكتوراه علم النفس (غير منشورة)، جامعة محمد خيضر-بسكرة، الجزائر، ص 68.

الفرع الرابع: مصادر ضغوط العمل

يتعرض الإنسان في حياته إلي مجموعة من الضغوط والتي تأتي من مصادر مختلفة وتؤثر عليه وفي هذه الدراسة نحاول الوقوف علي مصادر ضغوط العمل من أبعاده المختلفة.¹

1- المصادر التنظيمية

1-1 طبيعة العمل: إذ تتفاوت المهن والأعمال في طبيعتها من حيث المسؤوليات، الواجبات، طريقة الأداء، ونتائج سلوك الأفراد اذ هناك وظائف بطبيعتها تولد ضغوطا عالية تحتاج إلى اتخاذ قرارات خطيرة وإلى تركيز مستمر أو إلي العمل في بيئة غير آمنة فهي أعمال غير نمطية وتحتاج إلى معاناة فكرية وتفاعل مستمر مع الأشخاص لإرضاء رغباتهم وبالتالي فإن طبيعة الوظيفة تعد مصدرا للضغط كون أن تأثير الوظائف والمناصب يختلف باختلاف شاغلها بحيث يمكن أن يتأثر قائد بالضغط الممارس عليه بدرجة أقل من شخص آخر في نفس منصبه ذلك لأن الفروق الفردية تلعب دورا في تكييف الضغوط وكيفية التعامل معها.²

1-2 غموض الدور: تتمثل عملية غموض الدور في نقص وعدم كفاية المعلومات المطلوبة للقيام بالدور المتوقع، ويحدث ذلك عند عدم وضوح الأهداف والأساليب المطلوبة لإنجاز العمل، كأن ينتقل موظف من قسم إلى قسم آخر ويطلب منه مدير القسم القيام بأداء عمل معين وهو لا يدري ما يفعل بسبب إنعدام خبراته في العمل الجديد.³ ويرى البعض أن غموض الدور يحدث عندما لا تتوفر معلومات ملائمة عن الدور المطلوب من الفرد القيام به أو طريقة أداء هذا الدور أو عند التعارض بين هذه المعلومات⁴

1-3 صراع الدور: يحدث إذا كان هناك تعارض بين متطلبات الدور، فعندما يتعرض الفرد لموقف يفرض عليه متطلبات متعارضة، كأن تتطلب وظيفة العمل ساعات طويلة، أو السفر مسافات بعيدة وقد يتعارض ذلك مع متطلبات دوره بوصفه زوجا أو أبا فحينها يعاني من صراع الدور الذي يتولد عندما تكون هناك متطلبات متعارضة في آن واحد بحيث يقع الفرد تحت رئيسه أو زميله في العمل وعليه تتعارض مجارات الفرد لمجموعة التوقعات المتصلة بالعمل مع مجارات مجموعة أخرى من التوقعات مما يؤدي إلى الصراع.⁵

وقد أكد صلاح الدين أنه تعدد أدوار الفرد الواحد تبعا لعدة أدوار: دوره كزوج وكموظف أو عامل وكأب وكرب أسرة وقد يأخذ صراع الدور عدة أشكال وذلك تبعا للأدوار التي يمكن للفرد أن يقوم بها داخل المنظمة وخاصة عند ما تتعارض مطالب العمل التي ينبغي للفرد الوفاء بها.⁶

1-4 العبيء الوظيفي:

¹ صلاح الدين عبد الباقي " مرجع سبق ذكره، ص 69.

² عدنان نبيلة، مرجع سبق ذكره، ص 24.

³ منصور محمد إسماعيل العريقي، السلوك التنظيمي، الطبعة الثانية، دار الكتاب الجامعي، صنعاء اليمن، 2013، ص 223.

⁴ فؤاد نعوم، ضغوط العمل، مجلة في علم اجتماع المنظمات، جامعة الجزائر 2، العدد الخامس، 2015، ص 45.

⁵ وهيبه عيشاوي، مصطفى عوني، ضغوط العمل واثرها علي اداء العاملين، مجلة العلوم الانسانية، جامعة الحاج لخضر باتنة، المجلد، 20، العدد 01، 2020 ص 328.

⁶ حديمي سمير، ضغوط العمل التنظيمية وعلاقتها بمستوي الدافعية للإنجاز، مجلة مجتمع تربية عمل، جامعة مولود معمري بتيزي وزو الجزائر، المجلد 06، العدد 02، 2021، ص 178.

أ) عبء العمل الزائد: يكون عندما تفوق مطالب العمل قدرات وإمكانات الفرد سواء من حيث الكمية أو النوعية، إن العبء الزائد في العمل قد يقتضي من الفرد العمل لساعات طويلة ومتواصلة دون أخذ فترات من الراحة، وقد يكون مصدرها تواصل العمل والمقاطعات المستمرة في العمل سواء كان ذلك من خلال الزيارات أو الاجتماعات أو المكالمات الهاتفية، أما على نوعية العمل فنقصد بها المهارات الفكرية أو الفنية للقائمين بالأعمال والتي قد تفوق مهارتهم أو قدراتهم حيث تتطلب منهم قوة التركيز واتخاذ القرارات الحاسمة، ومن الممكن أن تكون سببا من أسباب الضغط المهني.¹

ب) عبء العمل الناقص: إذا كان العمل الزائد الذي يفوق طاقة الموظف في بيئة العمل يمثل سببا رئيسيا في مصادر الضغط على الموظف، فإن قلة أوندرة عبء العمل تؤدي بالفرد إلى البطالة المقنعة والتي تعد سببا رئيسيا من أسباب الضغوط، إن قلة العمل لا تؤدي إلى إثارة همة الموظف ودفعه إلى الإنجاز والحماس والإبداع وقد يؤدي ذلك إلى شعورهم بعدم أهميتهم للعمل وللنظم بصفة عامة.²

2: المصادر الوظيفية

1-2 بيئة العمل المادية: إن اختلاف ظروف العمل المتدنية من مستوى الإضاءة، والحرارة والرطوبة، والضوضاء، وترتيب مكان العمل، وغيرها من الظروف يمكن أن تؤدي إلى شعور الفرد بعدم مناسبة العمل وظروفه، ويؤدي هذا إلى زيادة الشعور بالتوتر والضغط النفسية بمعنى أن الظروف المادية للعمل وما تحتويه من عوامل مادية مثل طريقة تصميم المكتب، والخدمات المساندة ووسائل الصحة والسلامة من احتمال التعرض لأية مخاطر أو أمراض مهنية، وغيرها من العوامل التي يكون تأثيرها مباشرا على مستوى الضغوط المهنية التي يتعرض لها العاملون.³

2-2 السلامة والصحة المهنية: إن عدم توفر شروط السلامة والصحة المهنية وقواعدها يعد مصدرا لضغوط العمل كما يولد إحساس لدى الفرد بأنه غير آمن على حياته أثناء أداءه لعمله، وتظهر آثار هذا المصدر على وجه الخصوص في وظائف تكون طبيعتها تعرض العاملين فيها لأخطار مهنية تؤثر على صحتهم كما هو الحال في الوظائف التي يتعامل أصحابها مع مواد كيميائية خطيرة أو يتعرضون لإشعاعات أو غازات أو يواجهون آلات ضخمة جبارة أو يعملون على ارتفاعات و ماشابه ذلك.⁴

3: المصادر الشخصية:

كثيرا ما يتعرض الفرد في المنظمة لعواقب وصعوبات تستلزم من الفرد تحقيق مطالب تكميلية قد تكون فوق طاقته واحتماله، مما يعني احتمال وقوع الفرد تحت الضغط النفسي، ومن مصادر ضغوط العمل المتعلقة بشخصية الفرد نذكر مايلي.⁵

1-3 مستوى الصلابة النفسية: تشير الصلابة النفسية إلى الفرد الذي يمتلك مجموعة من السمات تساعد على مواجهة مصادر الضغوط، فالفرد الذي يتميز بمستوى عال من الصلابة النفسية يكون أكبر قدرة على توقع الأزمات والتغلب عليها،

¹ شويطر ليلي، الضغط المهني لصراع الدور وغموضه وعلاقته بالاضطرابات السيكوسوماتية لدى الموظفين، ملكرة ماجيستير غير منشورة، كلية العلوم الانسانية والاجتماعية، جامعة أبو القاسم سعد الله الجزائر 2، ص 34.

² فؤاد نعوم، مرجع سبق ذكره، ص 46.

³ حمدي علي الفرماوي، ضغوط العمل والاتجاه نحو التدريب لدى المتدربين أثناء الخدمة، المجلة المصرية للدراسات النفسية، العدد 17 القاهرة مصر، سنة 1997 ص 140.

⁴ خالد عبادة عليما، ضغوط العمل و أثرها على الأداء، الطبعة الاولى، دار الخليج للنشر والتوزيع، الأردن، 2015، ص 18.

⁵ تيشات سلوي، "إدارة السلوك التنظيمي"، مطبوعة جامعية، جامعة قاصدي مباح-ورقلة-الجزائر، 2017، ص ص 67، 68.

الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية لضغوط العمل ومشاركة المعرفة

وبالتالي يكون أقل عرضة لضغوط العمل، أما الفرد الذي يتميز بمستوى منخفض من الصلابة فيكون أكثر عرضة لضغوط العمل .

3-2 نمط الشخصية: من خلال الأبحاث التي قام بها الباحثان من أخصائي أمراض القلب، وهما فريدمان وروزنمان، اكتشفا أن هناك أنماطا سلوكية مرتبطة بأمراض القلب، لقد أسهمت أعمال فريدمان وروزنمان بقدر كبير من معرفتنا للطرق التي يتفاعل بها الناس مع الضغط، وقد اكتشف هذان العاملان أن الفرد النمطي أكثر عرضة لأمراض القلب نتيجة ميوله إلي خلق ضغوطات تساعد في ظهور أمراض القلب. وصنفوا هذه الأنماط إلي نمط السلوك (أ) و(ب).

و الجدول التالي يوضح خصائص كل منهما:

الجدول (1-2): خصائص الشخصية أ و ب

نمط الشخصية (أ)	نمط الشخصية (ب)
- الإقدام و الطموح و التنافس و الجرأة.	- عدم التعجل ، حيث يعمل بإيقاع منتظم في التعامل مع الأحداث .
- يتحدث بانفعال و يستعجل الآخرين لينفذ ما يطلبه منهم.	- يعمل بنشاط و لكن دون مغالاة و يميل للاستجمام و الراحة دون تأنيب للضمير .
- يكافح لإنجاز أكبر عدد من المهام في أقل وقت ممكن.	- يتسم بالثقة التي تؤدي للاستقرار النفسي .
- غير صبور و يكره الإنتظار .	- الجمع بين التوجه بالناس والتوجه بالعمل .
- في صراع مع الأفراد والأحداث والأشياء .	
- يقيس النجاح بالمكاسب المادية.	

المصدر: تيشات سلوي، إدارة السلوك التنظيمي، مطبوعة جامعية، جامعة قاصدي مرباح ورقلة-الجزائر، 2017 ص 68.

الفرع الخامس: آثار ضغوط العمل علي الفرد والمنظمة

تعد ظاهرة ضغوط العمل سمة طبيعية للحياة تترتب عليها مجموعة من النتائج السلبية تؤثر على الفرد والمنظمة تتفاوت درجات تأثيرها بتغير مستويات هذه الضغوط، فنجد البعض يملك القدرة على مواجهتها، بينما يستسلم البعض الآخر ويفشل في مقاومتها، أما التأثير الثاني فإيجابي مرغوب فيه بالنسبة للفرد والمنظمة كونه ينشط ويحفز الأفراد على تحقيق الأهداف.

1- الآثار الإيجابية لضغوط العمل

إن العديد من المنظمات إن لم يكن جميعها تنظر إلى ضغوط العمل على أنها شر يجب مكافحته وذلك لآثارها السلبية علي الفرد والمنظمة معا، ولكن الحقيقة غير ذلك إذ أن لضغوط العمل آثار إيجابية أيضا مرغوب فيها إلي جانب آثارها السلبية غير المرغوب فيها، ومن الآثار الإيجابية مايلي¹:

- تحفز علي العمل.
- تجعل الفرد يفكر في العمل.
- يزداد تركيز الفرد علي العمل.
- ينظر الفرد إلي عمله بتميز.
- التركيز علي نتائج العمل.
- المقدرة علي التعبير عن الإنفعالات والمشاعر.
- الشعور بالمتعة والحيوية والنشاط والثقة.
- النظر للمستقبل بتفاؤل.

2- الآثار السلبية لضغوط العمل

2-1 آثار الضغوط علي الفرد : إن تعرض الأفراد لضغوط العمل بشكل حاد أو مستمر له عدة مظاهر، وتنتج عنه عدة تأثيرات على صحتهم وسلوكياتهم ويتضح ذلك من خلال :

أ- آثار جسدية :

وهي العلامات التي تظهر على البدن مثل: الصداع المستمر، الأرق وضيق التنفس وألم الظهر، وبحة الصوت والسكري، وفقدان الشهية، واضطرابات في الأكل، وأمراض القلب وانسداد الشرايين، وأمراض الرئة والسرطان والقولون العصبي، وضغط الدم وتوتر العضلات والروماتيزم والإسهال، وحب الشباب، والتهابات الجلد، وضعف الحيوية وقلة النشاط.²

ب- آثار نفسية:

تسبب الضغوط الكثير من الأعراض النفسية مثل عدم الرضي الوظيفي، القلق، الحزن، الكآبة، الملل، المماطلة، الهيجان، وتشير العديد من الدراسات مثلا إلى أن الأفراد الذين يوصفون يمارسون وضائف غير واضحة الواجبات والمسؤوليات يعانون من ضغوط أعلى وبالتالي مشاكل نفسية أكبر.³

ج- آثار سلوكية:

يترتب علي تعرض الأفراد لضغوط العمل بشكل مستمر ومتكرر إلى حدوث تغيرات سلبية في سلوكياتهم تؤثر علي صحتهم في الأجل القصير والطويل، وتتمثل في عدم القدرة علي فعل أي شئ والتعامل مع الموقف بكل برود أو الهروب منه، والغياب الطويل عن العمل والنقد الدائم للآخرين والسخرية منهم، والعدوانية وآداء العمل بطريقة روتينية، والإتكالية، والبعد عن الموضوعية

خالد عيادة عليما، مرجع سبق ذكره، ص 88-89¹

23Griffin. R.W, Management; 7thed, Houghton Mifflin Company, Boston, New York, 2002, p472.

³منصور محمد إسماعيل العريفي، مرجع سبق ذكره، ص227.

في الأداء الوظيفي، ونقص الدافعية، والإنسحاب من الحياة العائلية، وتعاطي المخدرات والكحوليات وتدني القدرة علي الشراء.¹

2-2 آثار الضغوط علي المنظمة:

من بينها "زيادة التكاليف المالية، تكلفة التأخر عن العمل، الغياب والتوقف عن العمل، تشغيل عمال إضافيين، عطل الآلات وإصلاحها، وصعوبة التركيز في العمل والوقوع في حوادث صناعية، ارتفاع معدل الشكاوي وعدم الرضا الوظيفي، وعدم الدقة في اتخاذ القرارات وسوء العلاقات بين أفراد المنظمة والاتصال بسبب غموض الدور"²

المطلب الثاني: مشاركة المعرفة

تعتبر مشاركة المعرفة من أهم عمليات إدارة المعرفة التي تضطلع بدور كبير في تطور المنظمات وتقدمها، وتجدر الإشارة هنا أن نشير إلى إن مصطلح المشاركة مصطلح قديم تعود جذوره إلى بداية نشأة الحضارة الإنسانية، فمعظم الحضارات الناجحة اعتمدت على أسلوب المشاركة والتعاون لتقييم بنائها و أسس حضارتها.

إن أهمية مشاركة المعرفة تأتي من دعمها للأداء والإبداع في المنظمات، ودورها في تطوير معرفة الأفراد الضمنية والصريحة من خلال عمليتين فرعيتين، إما التبادل الذي يركز على مشاركة المعرفة الصريحة بين الأفراد و الجماعات والمنظمات، أو من خلال التفاعل الاجتماعي الذي يساعد على نقل ومشاركة المعرفة الضمنية، وعند تتبع بداية ظهور مشاركة المعرفة وتطورها نلاحظ أن الإهتمام بمشاركة المعرفة كان قد بدأ من خلال الإشارة إليها في الجهود البحثية المتعلقة بإدارة المعرفة، وقد تكون أول إشارة لمشاركة المعرفة في التقرير الذي نشر عام 1983 والذي تناول العوامل التي تعزز مشاركة المعرفة من أجل تحسين الأداء في المنظمات، ومن هنا نجد أن الثمانينات من القرن الماضي هي بداية ظهور مصطلح مشاركة المعرفة³.

الفرع الأول: مفهوم مشاركة المعرفة

تعريف 1: يشير (الكبيسي) إلى المشاركة بالمعرفة بأنها عملية تتطلب التحول من العمل الفردي إلى الجماعي من خلال استخدام الوثائق والنشرات الداخلية والتي تتلائم مع المعرفة الصريحة فضلا عن استخدام أساليب التدريب والحوار و التي تتلائم مع نشر المعرفة الضمنية.⁴

¹ الدوسري مبارك بن فالح بن مبارك، مرجع سبق ذكره، ص20.

² فريدة بوغازي، تحليل أثر مصادر ضغوط العمل في المؤسسة الاقتصادية، مجلة البحوث والدراسات الإنسانية، جامعة 20 أوت 1955 سكيكدة-الجزائر، العدد11، 2015 ص 334.

³ عائشة عطية ربيع الفايد، مشاركة المعرفة والعمل الإداري، المجلة العربية للنشر العلمي، جامعة الملك عبد العزيز-السعودية، المجلد 04، العدد36، 2021، ص 113.

⁴ أحمد كريم جسام، ونام وهاب الياسري، تأثير أبعاد التشارك المعرفي في تحقيق الابداع المنظمي، بحث تحليلي في جامعة ذي قار، مجلة الإدارة والاقتصاد، السنة الأربعون، العدد مئة وثلاثة عشر، 2017، ص68.

✓ أشار الباحث في هذا التعريف على أن مشاركة المعرفة تتطلب التحول من العمل الفردي إلى الجماعي وذلك بوجود مجموعة من الأساليب والطرق لنشر المعرفة.

تعريف 2: يصف (ismail and yusof) المشاركة بالمعرفة بأنها العملية التي من خلالها يتبادل الأفراد المعرفة (الضمنية أو الصريحة) من أجل خلق المعرفة الجديدة، والمشاركة بالمعرفة هي عملية بين الأفراد والتي لا يمكن أن ينظر إليها مباشرة أو ملاحظتها.¹

✓ ركز الباحث في هذا التعريف على أن تشارك المعرفة عملية تبادل الأفراد المعرفة التي يكتسبونها من أجل التوصل إلى معرفة جديدة.

التعريف 3: يعرفها (Hassan et al) أن المشارك المعرفي في المؤسسة تتأثر بسلوك الأفراد ومواقفهم تجاه مشاركة المعرفة، إذ أن مشاركة المعرفة المحدودة في المؤسسة تؤدي إلى فجوات معرفية في المؤسسة وهذه الفجوات المعرفية تحد من إمكانيات التنظيمية في تحقيق أهداف المؤسسة²

✓ في هذا التعريف يشير الباحث إلى أن المشاركة بالمعرفة مرتبط بسلوك الأفراد إتجاه موقفهم في مشاركة المعارف التي يكتسبونها أو الإحتفاظ بها وأن مشاركة المعرفة تساعد المؤسسة على التنبؤ بالفجوات المعرفية لها (المعرفة الموجودة لديها و المعرفة التي من المفترض أن تكون لديها).

من خلال التعارف السابقة نستنتج أن مشاركة المعرفة عبارة عن عملية تعلم من خلال تبادل الأفكار والمعارف، الخبرات والمعلومات، وأن التشارك بين الموظفين فيما بينهم، أو بين الموظفين والزبائن، هو الوسيلة لتحقيق النجاح للمؤسسة، حيث أن مستقبل المؤسسة يعتمد على معارف أفضل موظفيها، كما أن مشاركة المعرفة تؤدي إلى فجوات معرفية وهذه الفجوات المعرفية تحد من الإمكانيات التنظيمية في تحقيق أهداف المؤسسة ويعزز من بقائها.

الفرع الثاني: أهمية مشاركة المعرفة.

تبرز أهمية التشارك المعرفي حسب (Gurteen,1999) في مايلي:³

- خلق وتوليد معارف جديدة يؤدي إلى اكتساب الميزة التنافسية
- دوران المعرفة بين جميع الأفراد يضمن استمراريتها و بقائها في المؤسسة، وبالتالي عدم فقدانها في حالة تسرب بعض

¹ عبد الرحمان طه الملا، متطلبات المشاركة بالمعرفة لتعزيز رقابة جودة التدقيق في ديوان الرقابة المالية الاتحادي مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية، المجلد 21، العدد86، 2015، ص153.

² ضرغام على مسلم العميدي، دوافع مشاركة المعرفة وتأثيرها في الالتزام التنظيمي، مجلة الإدارة والاقتصاد، جامعة الكوفة، السنة الحادي والأربعون، العدد مئة وخمسة عشر، 2018، ص 138.

³ عبد المالك ججيق، سارة عبيدات، تأثير التشارك المعرفي في تطوير الكفاءات الجماعية، دراسة ميدانية في شركة ميديترام بالجزائر العاصمة، مجلة أداء المؤسسات الجزائرية، جامعة قاصدي مرباح ورقلة الجزائر العدد06، 2014، صص129.

الكفاءات، في حين أشار(ثروت عبد الحميد، وياسر الدهدي) أن هناك حاجة ماسة لتشارك المعرفة في المؤسسة، حيث يدعم قدرتها الإبداعية والتنافسية، كما أن التشارك في المعرفة بالإضافة إلى أهميته التنظيمية له أيضا أهمية على المستوى الفردي و التنظيمي من خلال ما يلي:

1- الأهمية الفردية لمشاركة المعرفة¹

- مساعدة الأفراد على أداء وظائفهم على نحو أكثر فعالية.
- مساعدة الأفراد على البقاء في وظائفهم.
- يعزز التشارك المعرفي التنمية الشخصية والتقدم الوظيفي.
- يجلب المكافآت ومزيدا من التقدير الشخصي .
- دعم تحقيق الأهداف الفردية والجماعية من خلال التشارك المعرفي.
- شعور الموظفين بالإرتياح نتيجة مساهمتهم بمعارفهم الشخصية.
- دعم أواصر التعاون و التآزر بين الموظفين داخل المؤسسة.

2- الأهمية التنظيمية لمشاركة المعرفة²

- يمكن التشارك المعرفي المؤسسة من تحسين الكفاءة.
- تخفيض تكاليف التدريب.
- الحد من المخاطر الناتجة عن عدم التأكد.
- ولما كان التشارك المعرفي هو ذلك المكون من إدارة المعرفة الأقل تركيزا على التكنولوجيا في المؤسسات والأكثر اتصالا بالعلاقات بين زملاء العمل، و الذي يعزز تبادل المعلومات والتعلم.
- ومما سبق يتضح أن مشاركة المعرفة مسألة مهمة للنجاح التنظيمي، وأن الحاجة إليها تعتبر مسألة أكثر إلحاحا في مؤسسات المعرفة المكثفة.

الفرع الثالث: أسباب مشاركة المعرفة

يرى (Boer 2005) بأن هناك ثلاث أسباب تدفع لمشاركة المعرفة في المؤسسات، وهي:

1- مشاركة المعرفة بهدف خلق فهم مشترك :

فالعاملين في المؤسسات المختلفة بحاجة إلى تكوين فهم مشترك عن الأهداف الكلية أو الفرعية التي يسعون لتحقيقها في المؤسسة ككل ولا سيما ما يتعلق بأعمالهم، مهامهم، أدوارهم وأدواتهم وحتى اللغة التي تشكل أساس التفاهم في مؤسستهم ومعرفة كلما يتعلق بالمؤسسة ككل من الداخل وصولاً إلى الخارج، فمن البديهيات اختلاف الأفراد العاملين في المؤسسة بمعارفهم و بالتالي هم أكثر حاجة للتشارك في المعارف لغرض تعزيز المعارف للكل.

¹ ثروت عبد الحميد، ياسر فتحي الهنداوي المهدي، مقال بعنوان "واقع ممارسة التشارك لدي أعضاء الهيئة التدريسية، دراسة تطبيقية على كليات التربية في بعض الجامعات العربية، مجلة العلوم التربوية والنفسية، جامعة القصيم، المملكة السعودية، العدد16، 2015، ص486.

² نفس المرجع السابق ص487.

2- مشاركة المعرفة من أجل التحول الممكن:

فمنذ بداية الثورة الصناعية و ما رافقها من تأكيد على التخصص و تقسيم العمل الذي كان له الأثر في تجزئة أو تفتيت المعرفة بين العاملين علي أساس الأعمال التي يقومون بها ومن هنا برزت الحاجة للتشارك المعرفي من أجل سد الفجوات في المعرفة من أجل توحيد الجهود والمعارف والخبرات لغرض تحقيق الهدف الأكبر في تقديم السلع والخدمات.¹

3- مشاركة المعرفة بهدف تجاوز الصراعات والضغوط:

فضلا عما ذكر من أهمية التشارك المعرفي في خلق فهم مشترك والتحول الممكن فإن للتشارك المعرفي دور مهم في تجاوز حالات الخلاف أو الصراع بين أفراد المؤسسة فضلا عن التقليل من تأثيرات التوتر أو عدم الإستقرار بين العاملين فمن خلال التشارك يمكن تجاوز العديد من المظاهر المرتبطة بالجوانب السلوكية والنفسية.²

الفرع الرابع: عمليات (أبعاد) مشاركة المعرفة

يتم التشارك المعرفي بين الأفراد ، الجماعات والأقسام داخل المؤسسة بمجموعة من العمليات منها عملية نقل المعرفة، وتبادل المعرفة، وتحويل المعرفة من ضمنية إلي ظاهرة والعكس، وهي مكونات أساسية لعملية التشارك المعرفي لذلك تم إتخاذها كأبعاد لمتغير الدراسة المستقل، ولتوضيح أكثر هذه العمليات نشرحها على النحو التالي:³

1 التبادل: ويضم تبادل المعرفة كل من الأفراد الذين يتبحون معارفهم لغيرهم وكذا الأفراد الذين يبحثون عن المعارف من غيرهم أي هناك طرفين يتبدلان مع بعضهم البعض المعارف الضمنية والظاهرة.

2 النقل: تتم عملية نقل المعرفة من خلال عملية الإتصالات التي تضمن فهم وتطبيق المعرفة بين مصدر ومستقبل المعرفة، إن نقل المعرفة يعكس عملية إيصال المعرفة المناسبة إلي الشخص المناسب، في الوقت المناسب ، بالشكل المناسب ، وبالتكلفة المناسبة.

وبالتالي فعلمية نقل المعرفة هي أكثر الطرق فعالية لتشارك المعرفة الضمنية والمركبة، أي أن المعرفة تتيح تشارك المعرفة عن طريق أصحاب المعرفة وحصول وتطبيق المعرفة عن طريق مستقبل المعرفة.

وتتم عملية نقل المعرفة من خلال العمليات الفرعية التالية:

- النقل المتسلسل التراكمي: ويعتبر هذا النوع الطريقة الأسهل في نقل المعرفة، حيث يعمل الفريق على نقل المعرفة من مكان إلي مكان آخر، من أجل إنجاز نفس المهام التي أنجزها مسبقا، وأهم ما يميز هذه الطريقة هو أن المعرفة تنتقل من موقع إلي

¹ هناء جاسم محمد العسكري، دور الثقافة التنظيمية في تعزيز التشارك المعرفي لدى أعضاء الهيئة التدريسية، مجلة المثنى الإدارية والاقتصادية، جامعة طاهري محمد بشار الجزائر، العدد 6، السنة 2013، ص9.

² أحمد كريم جسام، ونام وهاب الياسري، مرجع سبق ذكره، ص68.

³ حسين الطيب بورعدة، نايمان بشير دريس، أثر تشارك المعرفة على أداء الموارد البشرية. دراسة حالة وحدة إنتاج التلفاز والمستقبل الرقمي التابعة لمؤسسة كوندور للإلكترونيك بالجزائر، المجلة الأردنية في إدارة الأعمال، المجلد 11، العدد 4، 2015، ص846.

آخر من قبل نفس الفريق فلا يوجد نقل للمعرفة من فريق لآخر، ولكن المعرفة يتم نقلها من عضو إلي آخر داخل نفس الفريق، وبالتالي فالتركيز يكون على جمع المعرفة أكثر من شخصتها.

- نقل المعرفة الصريحة بين الفرق: تسمح هذه الطريقة ببساطة بنقل المعرفة من الفريق الذي أنجز العمل في مكان ما إلى فريق آخر يعمل في نفس المجال من أجل تشارك الخبرة، وتعتبر عملية نقل المعرفة الصريحة بأن عملها روتيني كما أن إجراءاتها محددة.

- نقل المعرفة الضمنية: ينفرد هذا النوع من نقل المعرفة بالتميز و التعقيد، حيث أن المعرفة مخزنة في أذهان الخبراء، كما أن الفريق يستلم المعرفة الضمنية بشكل مختلف بواسطة المكان، الخبرة، التكنولوجيا، العادات، الثقافة.... إلخ. وهذا يعني ضرورة تعديل وتكييف المعرفة لغة ومضمونا من أجل أن تكون قابلة للإستخدام من قبل الفريق الذي إستلم هذه المعرفة.

3- **تحويل المعرفة:** إضافة إلى كل من عمليتي التبادل والنقل المعرفي، يمكن كذلك أن تشارك المعرفة من خلال مجموعة العمليات الفرعية المتعلقة بتحويل المعرفة، وقد حدد كل من (nonaka, I و tackuchi H) نموذج التدرج المعرفي لتحويل المعرفة علي النحو التالي: ¹

التفاعل الإجتماعي:

- ويمثل التشارك المباشر للمعرفة الضمنية من خلال الخبرة المباشرة، وتحدث عند ما يلتقي الأشخاص في أنشطة اتصالية وجها لوجه، مثل ما يحدث في المناقشات والحوارات وفرق العمل. فعملية التفاعل الإجتماعي تسمح بتشارك المعرفة من خلال انتقال المعرفة الضمنية منفرد إلي آخر داخل المؤسسة عن طريق الإحتكاك، الإتصال المباشر، الملاحظة، المحاكاة، الممارسة والخبرة.

4- **الإخراج: (التجسيد)**

ويطلق على هذه العملية أكثر من لفظ: التصريح، الإظهار، العلانية... إلخ، وكلها تستخدم للدلالة على جعل ما لدى الفرد من مخزون معرفي معلوما لدى الآخرين، وهو ما يعبر عنه بنقل أو تحويل المعرفة الضمنية إلى الصورة الصريحة باستخدام أساليب التعبير التي تساعد الأفراد على ذلك مثل الكلمات، المفاهيم، الإستعارة، القصص وغيرها.

هذه العملية تساعد في تشارك المعرفة بين الأفراد من خلال تحويل المعارف الضمنية للأفراد إلي صورة صريحة، والتي يسهل فهمها

من طرف بقية المجموعة في المؤسسة.²

5- **الإدخال: (الذاتية)**

¹ نفس المرجع السابق، ص 848.

² طيطي إسماعيل، إدارة المعرفة التحديات والتقنيات والحلول، الطبعة الأولى، دار الحامد للنشر و التوزيع، عمان-الأردن 2010، ص 104.

هذه العملية تسمح بتشارك المعرفة بين الأفراد العاملين في مؤسسة ما من خلال تحويل المعرفة الصريحة إلى معرفة ضمنية، حيث أنها تمثل الطريقة التقليدية في التعلم، فالمعرفة الصريحة من الممكن أن تكون ضمن العمل أو التطبيق العملي، فالفرد يكتسب هذه المعرفة عن طريق الخبرة والتمرن والعمل، وفقا لما قام به غيره من الأفراد من قبل في المؤسسة. وتتم هذه العملية من خلال استيعاب المعرفة أو بالتعلم وحياسة الخبرة في العمل، واللقاءات وجها لوجه أين يمكن للأفراد اكتساب المعرفة.¹

6- التركيب:

وهي العملية التي تمكن من اكتشاف معرفة صريحة جديدة، وتعني هذه العملية الدمج من خلال التنظيم المنهجي للمفاهيم بشكل يحولها إلى نظام معرفي، ويتضمن هذا النمط من تحويل المعرفة، دمج مجموعات مختلفة من المعارف الصريحة، من خلال وسائط مثل الوثائق والاجتماعات والمحادثات الهاتفية أو شبكات الإتصال عبر الحاسب الآلي، وتنتج عنه هذه العملية معرفة جديدة وعادة ما يأخذ تشكيل هذه المعرفة من خلال التعليم والتدريب وبالتالي يتم التأكيد على أن نتيجة الدمج التي تتفاعل من خلالها المعرفة هو الوصول إلى معرفة جديدة، وهو ما يسمح بتشارك المعارف الصريحة بين الأفراد من خلال جعلها أكثر انتشارا في المؤسسة.²

الفرع الخامس: متطلبات ومعوقات مشاركة المعرفة

أولا: متطلبات مشاركة المعرفة :

هناك مجموعة من المتطلبات الضرورية لضمان ديناميكية وفعالية عملية التشارك المعرفي داخل المؤسسة، وفي مايلي أهمها:³ الهيكل التنظيمي المناسب : بدون تبادل المعلومات بين الأفراد لا يمكن أن يحدث التعلم، لذلك يجب على المؤسسة أن تحرص على بناء هيكل تنظيمي يتيح فرصة تقاسم المعارف بشفافية، كما يسمح بخلق بيئة عمل تدعم الانفتاح في الاتصالات وزيادة المشاركة في المعلومات. فرق العمل: تتطلب عملية التشارك المعرفي تكوين فريق عمل تسوده الثقة المتبادلة بين الأعضاء ، ويتميز بالاتصالات الفعالة نتيجة التغذية العكسية وقدرة الأعضاء على تبادل الأفكار بسهولة. القيادة الفعالة: وهي تلك القيادة التي تدعم وتوجه أعضاء فرق العمل دون السيطرة عليهم من خلال التدريب والتحفيز وخلق بيئة عمل تشجع على حل المشكلات بطريقة مستقلة تضمن تحسين طرق العمل.

¹ نفس المرجع السابق، ص 105.

² حسين الطيب بورغدة، ناريمان بشير دريس، مرجع سابق ص 849.

³ عبد المالك ججيق، سارة عبيدات، مرجع سبق ذكره، ص 129.

مخازن المعرفة: هي المخازن التي تخزن فيها المعرفة الخارجية والداخلية إلكترونياً في موقع واحد ليسهل الوصول إليها عند الحاجة من

طرف الأفراد ، وتعتبر إدارة مخازن المعرفة من الآليات التي تضمن التشارك المعرفي من خلال تنظيم عملية تدفق المعرفة كما تزود

الأفراد بتفاصيل المهام المختلفة.

تكنولوجيا المعلومات والاتصال: تعتبر كآلية فعالة في إدارة مخازن المعرفة وتفعيل المشاركة في المعرفة بين الأفراد من خلال تكوين فرق عمل افتراضية.

التدريب: لا بد من الإهتمام بتدريب العاملين على استخدام الوسائل والأدوات المتخصصة في نظم العمل المعرفي لغرض تحسين عملية التشارك المعرفي.

ثانياً: معوقات مشاركة المعرفة

تتخذ المؤسسات إجراءات كثيرة لتيسير عملية مشاركة المعرفة، غير أن النتائج لا ترقى دائماً للتطلعات الإدارية المنشودة. فلا يزال حجب المعرفة وإخفاؤها أمراً شائعاً في مواقع العمل في هذه الأيام.

وتشير إحدى الدراسات التي تناولت نحو 500 شركة من الشركات العملاقة، إلى أن العجز في تفعيل مشاركة المعرفة يتسبب في إهدار ما يقارب 31.5 بليون دولار سنوياً. وتؤكد نتائج دراسة أخرى أجريت في الولايات المتحدة أن نحو 76 % من إجمالي من شملتهم الدراسة يعمدون إلى إخفاء المعرفة أو حجبها وتبين دراسة ميدانية ثالثة أجريت في الصين أن ما لا يقل عن 46 % من عينة الدراسة يقومون بإخفاء المعرفة في محيط العمل.¹

وتذهب مريان كوكو (Marianne kukko) إلى أن المعوقات التي تعمل على الحد من مشاركة المعرفة تنقسم إلى ثلاثة مستويات : معوقات على المستوى الفردي وتضم ضيق الوقت، والمشكلات اللغوية، ونقص الثقة، و إنخفاض الوعي بأهمية معالجة المعرفة، وقصور الشبكات الاجتماعية، وعدم وجود علاقات قوية. ومعوقات على المستوى المؤسسي وتشمل: عدم تكامل أهداف مشاركة المعرفة مع الإستراتيجيات المؤسسية، وإهمال الإتصال الإداري لفوائد مشاركة المعرفة، وقصور البنية التحتية اللازمة لمشاركة المعرفة، وضعف شبكات الإتصال، والصراع بين فرق العمل، والتعقيدات المتزايدة، وتباعد المسافات. في حين تنطوي المعوقات على المستوى التقني على: الافتقار إلى التدريب، وضيق الوقت، وضعف الإفادة من التقنيات التي يتم اختيارها².

ويري أيضا Huseman و Goodman & Coakes أن أسباب تردد الأفراد في إشراك الآخرين فيما يمتلكونه من معرفة بما يلي:

- الرغبة في الإحتفاظ بالمعرفة والخوف من مشاركتها للآخرين للمحافظة على المكاسب المادية.
- تخوف أصحاب المعرفة من فقدان سلطتهم وقوتهم نتيجة مشاركة المعرفة وبالذات مما يمتلكونه من معرفة ضمنية.

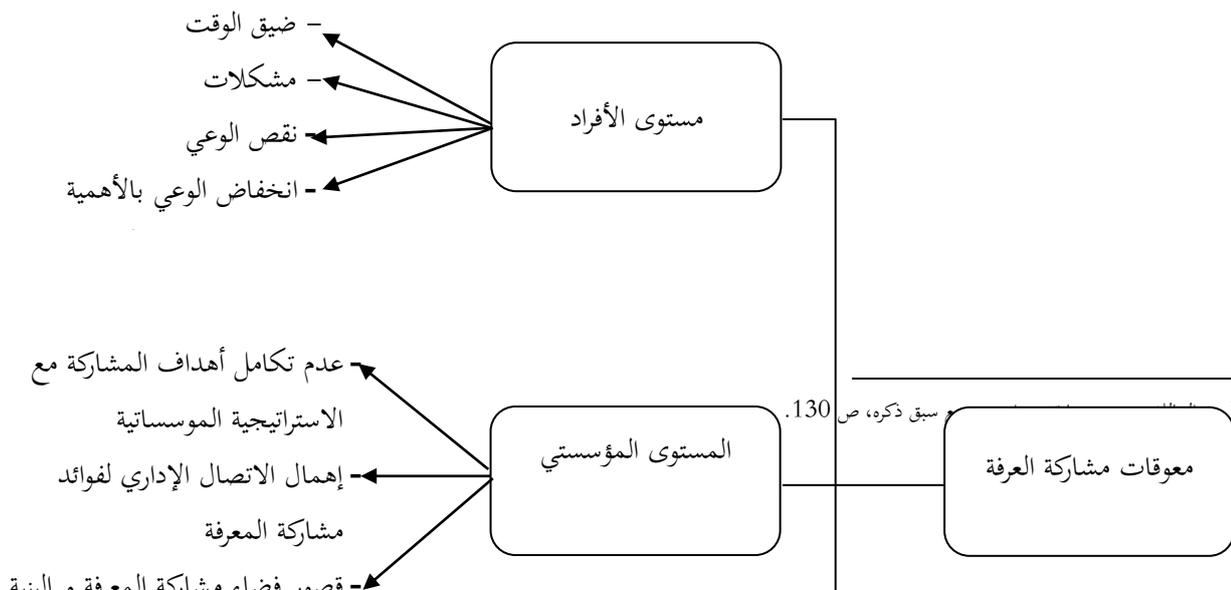
¹ Peng, He. Why and When do people hide knowledge? GourNal of knowledge management. vol.17, no.3(2013), p399.

² Peng, he . Why and When do people hide knowledge? Op cit. p404.

الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية لضغوط العمل ومشاركة المعرفة

- مشاركة المعرفة الخطأ وتعريض المؤسسة والآخرين للضرر.
- إحجام الأفراد عن إشراك الآخرين فيما يمتلكونه من معرفة حين يشعرون بأن ليس هناك فائدة أو مكافأة تنتظرهم¹.

الشكل (2-2): المعوقات التي تحد من نشاط مشاركة المعرفة



- الافتقار عند التدريب
- ضيق الوقت
- ضعف الإفادة مع التقنيات التي يقع عليها الاختيار

المصدر: محمد إبراهيم حسن، مشاركة المعرفة في البيئة الأكاديمية: دراسة مسحية علي جامعات دولة الإمارات العربية المتحدة، المجلة الدولية لعلوم المكتبات والمعلومات ص 177.

المبحث الثاني: الأدبيات التطبيقية

المطلب الأول: الدراسات السابقة

تم تقسيم الدراسات السابقة إلي قسمين:

- الفرع الأول: أهم الدراسات في ضغوط العمل:

- دراسة عيسي إبراهيم المعشر 2009: أثر ضغوط العمل علي أداء العاملين في الفنادق الأردنية فئة خمس نجوم.

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مستوى ضغوط العمل التي يتعرض لها العاملون في القطاع الفندقي الأردني والتعرف على مصادر هذه الضغوط، والمحاولة في وضع الحلول العلمية الممكنة، وأيضاً تقديم التوصيات التي تساهم من تخفيف هذه الضغوط.

وقد تكون مجتمع الدراسة من الفنادق الأردنية فئة خمس نجوم، ونظراً لكبير حجم المجتمع الذي يتكون من 23 فندقاً فقد تم اختيار 12 فندقاً يتمثلوا في منطقته الوسط (عمان)، ولغايات جمع البيانات اللازمة لهذه الدراسة، تم توزيع 240 إستبانة على أفراد عينة الدراسة، وإسترد منها 197 إستبانة صالحة للتحليل الإحصائي، قد عولجت البيانات بإستخدام أساليب الإحصاء الوصفي، وحزمة البرامج الإحصائية للعلوم الإجتماعية spss¹.

- **دراسة فريدة بوغازي 2015 : تحليل أثر مصادر ضغوط العمل في المؤسسة الإقتصادية دراسة ميدانية المؤسسة المينائية سكيكدة.**

هدفت الدراسة إلى التعرف على مصادر ضغوط العمل وقياس أثرها على الموارد البشرية في المؤسسة المينائية بسكيكدة، ولتحقيق أهداف الدراسة واختبار فرضياتها، تم تصميم إستمارة موجهة إلى موظفي المؤسسات محل الدراسة. وقد بلغ عدد الاستمارات الموزعة (300 استمارة) استردت منها 267. وتم اعتماد أسلوب التحليل الإحصائي الوصفي والاستدلالي لوصف وتحليل بيانات الدراسة، واختبار فرضياتها بإستخدام (SPSS).

أشارت النتائج إلى أن شعور المبحوثين بضغوط متوسطة في العمل ولها أثر كبير على الموارد البشرية وعلى المؤسسة، ووجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى ضغط العمل الذي يشعر به المبحوثين تعزى لخصائصهم الديمغرافية².

- **دراسة مطلاوي ربيع 2017: ضغوط العمل وأثرها علي إستقرار العامل في التنظيم دراسة ميدانية بمؤسسة سوناطراك. جامعة العربي تبسي¹ تبسة.**

هدفت الدراسة إلى الكشف عن مسببات الضغوط التي يواجهها العامل داخل التنظيم وأخارجه وتحديد آثارها، والعمل على تقديم آليات لمواجهتها وإدارتها، وإبراز تأثيراتها على إستقرار العامل في التنظيم خلصت الدراسة إلي عدم استقرار العمال بالمؤسسة نتيجة لبعض الضغوط في العمل منها مركزية القرارات والمناوبة وغيرها، سببت آثاراً إجتماعية ونفسية وأن الضغوط تنشأ بفعل العوامل التنظيمية (الإتصال الإشراف، نظام العمل، الظروف الفيزيائية)، كما تنشأ أيضاً نتيجة العوامل الفردية (غموض وصراع وعبء الدور، العلاقة مع زملاء العمل، الظروف الإجتماعية و الإقتصادية للعامل)³.

- **دراسة قوارح محمد، كري نوجس، 2014" مستويات ضغوط العمل وسبل مواجهتها في المؤسسات الإقتصادية دراسة ميدانية بمدينة ورقلة الجزائر.**

¹ عيسى إبراهيم المعشر، أثر ضغوط العمل علي أداء العاملين في الفنادق الأردنية فئة خمس نجوم، رسالة مقدمة إستكمالاً لمتطلبات الحصول علي درجة الماجستير في العلوم الإدارية والمالية؛ الاردن، 2009.

² فريدة بوغازي، تحليل أثر مصادر وضغوط العمل في المؤسسة الإقتصادية، دراسة ميدانية بالمؤسسة المينائية، جامعة 20 أوت 1955 سكيكدة الجزائر، مجلة البحوث والدراسات الإنسانية، 2015.

³ مطلاوي ربيع، ضغوط العمل وأثرها علي إستقرار العامل في التنظيم دراسة ميدانية بمؤسسة سوناطراك، مجلة الرسالة للدراسات والبحوث الإنسانية، جامعة العربي التبسي الجزائر، 2017.

تنبثق أهمية هذه الدراسة في تحديد مدى أهمية ضغوط العمل لدى عمال المؤسسات الإقتصادية وكيفية مواجهتها والسيطرة عليها والإستفادة من النتائج في كيفية سبل مواجهة ضغوط العمل لدى العمال ، كما تبرز أهمية هذه الدراسة في الوقوف على مستويات ومصادر ضغوط العمل وسبل مواجهتها. ومنه تم التوصل إلي النتائج التالية :

من خلال مستويات ضغوط العمل لدى أفراد العينة المدروسة تم التوصل إلي أن مستويات ضغوط العمل تتمثل في الأعراض التالية:

- الشعور بالقلق نتيجة لضغوط العمل
 - قلة العطل والتي تعتبر حافز مهم لدى العمال
 - التعب والإرهاق نتيجة العمل الكثير
 - عدم حضور المناسبات الإجتماعية
 - التوتر الناتج عن ضغوط العمل
- أما بالنسبة بخصوص مصادر ضغوط العمل والتي تمثلت أهمها فيما يلي:
- تجهيزات العمل الغير مناسبة
 - عدم ملائمة المكتب لطبيعة العمل
 - عدم إتاحة الفرصة في المشاركة
 - بعد مكان العمل عن الإقامة
 - كثرة المسؤولين وصعوبة التعامل معهم
 - فترات الراحة الخاصة بالعمال أثناء يوم العمل محدودة¹

- دراسة محمد بن سعيد العمري، عبيد سعود السهلي 2016" أثر ضغوط العمل على درجة الولاء التنظيمي".

دراسة ميدانية على العاملين في منظمات القطاع الخاص بمدينة الرياض، تهدف الدراسة إلي التعرف على واقع مستويات ضغوط العمل التي يواجهها العاملون في منظمات القطاع الخاص بمدينة الرياض وتحديد مستوى الولاء التنظيمي لديهم، ومعرفة أثر ضغوط العمل على درجة الولاء التنظيمي. ومن أجل تحقيق هذا الهدف تم مراجعة نتائج أهم الدراسات السابقة في هذا المجال. وبعد اختبار فرضيات الدراسة تم التوصل إلي عدد من النتائج التالية من أهمها: أن مستوى ضغوط العمل كان مرتفعا لحد ما، في حين كان مستوى الولاء التنظيمي متوسطا، إن مسببات ضغوط العمل مرتبة تنازليا حسب درجة إسهام كل منها في ضغوط العمل هي (قلة فرص الترقى الوظيفي- عبء الدور- غموض الدور- صراع الدور- بيئة العمل المادية)، ووجود علاقة عكسية بين ضغوط العمل والولاء التنظيمي، وأخيرا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في آراء المبحوثين حول ضغوط العمل

¹ قوارح محمد، زكري نرجس، "مستويات ضغوط العمل وسبل مواجهتها في المؤسسات الاقتصادية" دراسة ميدانية بمدينة ورقلة مجلة العلوم الإنسانية ، عدد خاص الملتقي الدولي حول المعاناة في العمل ، 2014.

والولاء التنظيمي تعزى لبعض المتغيرات الشخصية والوظيفية. وفي نهاية الدراسة تم استعراض العديد من الإقتراحات والتوصيات الأكاديمية التي إقترح بعض الحلول للحد أو التقليل من المشاكل المحتملة من ضغوط العمل.¹

الفرع الثاني : أهم الدراسات في مشاركة المعرفة

- دراسة ثروت عبد الحافظ، ياسر المهدي 2015 "واقع ممارسة التشارك المعرفي لدى أعضاء هيئة التدريس دراسة تطبيقية على كليات التربية في بعض الجامعات العربية".

هدف البحث إلي التعرف علي واقع التشارك المعرفي، والعوامل المؤثرة فيه لدى أعضاء هيئة التدريس بكليات التربية في بعض الجامعات العربية ، وصولاً إلى آليات مقترحة لتعزيز ممارسة التشارك المعرفي و التغلب على معوقاته بين أعضاء هيئة التدريس ، واعتمدت المعالجة المنهجية على المنهج الوصفي ، بالإستعانة بأسلوب التحليل العاملي الإستكشافي analysis factor explorator لتحديد هوية العوامل المؤثرة في ممارسة التشارك المعرفي ، وقد طور البحث أداة لقياس واقع ممارسة التشارك المعرفي والعوامل المؤثرة فيه، تم تطبيقها على عينة البالغ عددها 144 من أعضاء هيئة التدريس في كليات التربية بجامعات (: الأزهر، وعين شمس ، والسلطان قابوس والملك خالد) وقد أسفر البحث علي مجموعة من النتائج منها: أن النسبة الإجمالية لممارسة التشارك المعرفي لدي أعضاء هيئة التدريس في الجامعات الأربع تقع في المدى المتوسط، وتؤكد الحاجة لتنمية التشارك المعرفي لدى أعضاء هيئة التدريس، كما أسفر التحليل العاملي عن عاملين رئيسيين هما : العامل التنظيمي العامل الشخصي كعوامل مؤثرة في ممارسة التشارك المعرفي، وأن تأثير العاملين التنظيمي والشخصي يتراوح بين مدي التأثير المرتفع والمتوسط في بعض الجامعات كما أكدت النتائج علي دور العامل التنظيمي في تحديد ممارسة التشارك المعرفي في جميع الجامعات.²

- دراسة عبد المالك ججيق، سارة عبيدات 2014، بعنوان: تأثير التشارك المعرفي في تطوير الكفاءات الجماعية.

يسعى هذا المقال إلى إبراز أثر التشارك المعرفي في تطوير الكفاءات الجماعية في المتوسطة للأشغال البحرية" ميدترام "اتباع الباحثان المنهج الوصفي التحليلي بهدف التعرف على مدى وجود علاقة ارتباطية وتأثيرية بين المتغير المستقل (التشارك المعرفي) والمتغير التابع (الكفاءات الجماعية) في المتوسطة للأشغال البحرية، يشمل مجتمع الدراسة جميع موظفين شركة ميدترام البالغ عددهم 932 ،وقد تم توزيع 373 استبانة على عينة عشوائية تمثل نسبة 40% من مجتمع الدراسة إذ تم إسترداد 296 استبانة، حيث اقترح الباحثان نموذجاً يتكون من متغير مستقل ومتغير تابع وتم الإعتماد على مجموعة من الأساليب الإحصائية الملائمة باستعمال برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الإجتماعية حيث توصلت الدراسة إلى وجود أثر ذو دلالة إحصائية للتشارك

¹ محمد العمري، عبيد سعيد السهلي، أثر ضغوط العمل على درجة الولاء التنظيمي، مجلة دراسات العلوم الإنسانية، جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية السعودية، 2016.

² ثروت عبد الحميد، ياسر المهدي، التشارك المعرفي لدي أعضاء هيئة التدريس دراسة تطبيقية على كليات التربية في بعض الجامعات العربية، مجلة العلوم التربوية و النفسية، 2015.

المعرفي في تطوير الكفاءات الجماعية، وبناء على ذلك توصلت بضرورة تدعيم المشاركة في المعرفة من خلال خلق بيئة تعاونية تسمح بتعاقد الكفاءات الفردية والانتقال الديناميكي إلى الكفاءات الجماعية.¹

- دراسة ججيق عبدالمالك، ججيق زكية 2015: تأثير التشارك المعرفي علي كفاءة الأستاذ الجامعي دراسة ميدانية بجامعة برج بوعرييج.

هدفت هذه الدراسة على التعرف على تأثير العوامل الرئيسية الخاصة بالبيئة الداخلية للمؤسسة المتمثلة في الثقافة التنظيمية، القيادة السائدة في المنظمة وتكنولوجيا الإعلام والاتصال على التشارك المعرفي في الشركة الجزائرية للتأمينات وكالة عناية غرب، وزعت الاستبانة على 50 فرد وكانت النتائج كالتالي:

- التشارك المعرفي الكلي بين أساتذة الكلية متوسط عموماً، فرغم أن سلوك الأساتذة مرتفع اتجاه التشارك المعرفي فإن باقي الأبعاد الأخرى والمتمثلة في الثقافة التنظيمية وفرق العمل و التكنولوجيا متوسطة مما أثر على درجة ممارسة التشارك المعرفي في الكلية محل الدراسة.

- الكفاءات البشرية في الكلية محل الدراسة متوسطة عموماً، لأنه وبالرغم من أن الكلية تملك كفاءات بشرية فردية مرتفعة، فإن الكفاءات الجماعية والتسيرية والجوهرية متوسطة.

- التشارك المعرفي في الكلية متوسط حقق كفاءات بشرية متوسطة، وقد أثبتت نتائج التحليل الإحصائي أن هناك علاقة تأثير إيجابية ذو دلالة إحصائية بين التشارك والكفاءات البشرية.²

- دراسة عماد عبد اللطيف 2021: دور التشارك المعرفي في تحقيق الميزة التنافسية دراسة ميدانية بجامعة سوهاج.

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على دور التشارك المعرفي في تحقيق الميزة التنافسية للجامعة والكشف عن معوقاته والتي تعز بالمتمغيرات (الجنس، الكلية نظرية أو عملية، عدد سنوات الخبرة، عدد المؤتمرات التي تمت المشاركة فيها، دولة التخرج) من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس بجامعة سوهاج.

وإعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي في جمع البيانات والمعلومات عن الإطار النظري للتشارك المعرفي، وعلى المنهج الوصفي المسحي للوقوف على وجهة نظر عينة عشوائية من أعضاء هيئة التدريس بالكليات النظرية والعملية بالجامعة شملت كليات: التربية والأداب والعلوم والطب البشري بجامعة سوهاج على المعوقات التي تواجه تحقيق التشارك المعرفي في الجامعة وسبل علاجها .

ومن أهم ماتوصلت إليه الدراسة: توافر الثقافة التنظيمية بالجامعة التي تدعم عملية التشارك المعرفي بين أعضاء بيئة التدريس بجامعة سوهاج مما يعني وجود بيئة مؤسسية خصبة للتشارك المعرفي وتوفر سلوكيات التشارك المعرفي بين أعضاء هيئة التدريس بالجامعة والتي تؤكد كفاءته وجدارته، ورغبتهم في التقدم والإنتاج ورفع مستوى الجامعة من خلال التشارك المعرفي، وكذلك

¹ عبد المالك ججيق، سارة عبيدات، تأثير التشارك المعرفي في تطوير الكفاءات الجماعية دراسة ميدانية في شركة ميديترام بالجزائر العاصمة، مجلة أداء المؤسسات الجزائرية، جامعة باجي مختار عناية بالجزائر، 2014.

² ججيق عبد المالك، ججيق زكية، تأثير التشارك المعرفي في تطوير الكفاءة الأستاذ الجامعي دراسة ميدانية بجامعة محمد البشير الإبراهيمي برج بوعرييج الجزائر، مجلة رؤى إقتصادية، 2015.

توفر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بدرجة مرتفعة مما يعني أن خدمات الجامعة تتميز بالتنوع والجودة حيث أكدت عينة الدراسة إلتهاج الجامعة لسياسة التنافسية بهدف تحقيق الميزة التنافسية لها بهدف تحقيق تصنيف متقدم لها محليا وعالمياً.¹

- دراسة هند خليفة الصويصي 2020، أثر الثقة بين العاملين علي مشاركة المعرفة دراسة ميدانية علي العاملين في الإدارة العامة لمصرف الوحدة.

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف علي مستوى توافر أبعاد الثقة والتعرف علي مستوى تطبيق مشاركة المعرفة بين العاملين في الإدارة العامة لمصرف الوحدة في مدينة بنغازي من خلال الأبعاد التالية (المشاركة الحقيقية، فعالية المشاركة، وأهمية المشاركة) كما هدفت إلى التعرف علي أثر الثقة في مشاركة المعرفة بين العاملين في المصرف محل الدراسة، وبينت النتائج وجود تأثير للثقة المبنية علي ثقافة الإنفتاح علي مشاركة المعرفة وأبعادها، مع استثناء باقي الأبعاد الأخرى فلم تظهر أي أثر علي مشاركة المعرفة، وطرحت الدراسة مجموعة من التوصيات التي قد تسهم في زيادة الثقة وتفعيل دورها في مشاركة المعرفة بالمنظمة محل الدراسة.²

الفرع الثالث: الدراسات الأجنبية :

1-دراسة :

"The Effect of Experience to Work Stres" 2014 lucac,lendamarie"

إستهدفت هذه الدراسة للتعرف علي عوامل ضغوط العمل كما تراها مديرات المدارس الثانوية في ولاية كاليفورنيا بالولايات المتحدة الأمريكية وكذلك معرفة الفروق بين عوامل الضغوط التي تم تحديدها من المديرات وإستراتيجيات التكيف لدي مديرات المدارس الثانوية حديثات التعيين أقل من 3سنوات والمديرات ذو الخبرة أكثر من 3 سنوات وتحصل الباحث علي :

✓ وجود فروق ذات دلالة تعزى إلي عامل الخبرة.

✓ المديرات اقل من 3 سنوات خبرة يعملن لفترة أطول ويأخذن العمل إلي البيت لتكيف مع كمية العمل الكبيرة.³

2- دراسة :

W.F.Swee.anza E & Noor Hassim 2007 (Work stress prevalence among the managementstaff in an internationaltabacco company in maliysya)

بعنوان: إنتشارالإجهاد في العمل بين موظفي الإدارة في شركة تبغ دولية في ماليزيا

وقد أجريت الدراسة علي 185 من المسؤولين التنفيذيين والمدراء في المقر الرئيسي لشركة التبغ العالمية في ماليزيا ، والهدف من الدراسة هو تحديد معدل انتشار ضغط العمل في هذه الشركة و إجهادات العمل التي مر بها العمال.

وقد استخدم في هذه الدراسة أداة جمع البيانات الاستبيان والبيانات التي تم جمعها من المشاركين تضمنت العوامل الإجتماعية والديمغرافية وأعراض التوتر وإجهادات العمل ذات الصلة بالسياسة التنظيمية الهيكل التنظيمي العملية التنظيمية ومناخ العمل وقد

1 عماد عبد اللطيف، دورالتشارك المعرفي في تحقيق الميزة التنافسية دراسة ميدانية بجامعة سوهاج مصر، مجلة كلية التربية، 2021.

2 هند خليفة الصويصي، أثر الثقة بين العاملين علي مشاركة المعرفة، دراسة ميدانية علي العاملين في الإدارة العامة لمصرف الوحدة، مجلة الإقتصاد الدولي والعلوم، جامعة بنغازي ليبيا، 2020.

أظهرت الدراسة أن إنتشار ضغط العمل بين المسؤولين التنفيذيين بنسبة 68 % أما بين المدراء فكانت النسبة 67 % لم يكن هناك إختلاف كبير ذو أهمية في مستوى التوتر بين المسؤولين التنفيذيين والمدراء العاملين في الشركة. أما العوامل الاجتماعية الديمغرافية والتي كانت مرتبطة بشكل كبير بالضغط فهي الراتب وعدد الأطفال وعوامل شخصية وقد كانت أكثر الضغوطات أهمية في مكان العمل وعدم تقدير العمل والتركيز أكثر على نوعية العمل عبء العمل الثقيل وطول ساعات العمل.¹

3-دراسة Peterson 2004:

The effect of Occupational stress to jobs in secondary school

استهدفت الدراسة التعرف على ضغوط العمل لدى مديري التعليم ومديري المدارس في ولاية أيوا بالوم أ، وتوصل الباحث إلى النتائج التالية :

✓ هناك إتفاق كبير بين المجموعتين على عوامل الضغوط و إن المجموعتين تتفق على العوامل المسببة للضغوط.

✓ كليهما اتفقا على أن دعم العائلة والأصدقاء مثل أحد الأساليب الشهيرة المستخدمة لتخفيف الضغوط بشكل كبير².

4- دراسة:(syed sabah alam وآخرون) 2009بعنوان: تقييم سلوك مشاركة المعرفة بين العاملين في المؤسسات الصغيرة والمتوسط.

هدفت هذه الدراسة إلى عرض واختبار مدى وجود علاقة دالة بين عدد من المتغيرات المستقلة والمتمثلة في كل من الإلتزام، الثقة، الثقافة، نظام المكافأة، التفاعل الاجتماعي والتكنولوجيا وتشارك المعرفة، إستخدام الباحثون أداة الاستبيان وتم توزيعها على (500) من الأفراد العاملين بالمؤسسات محل الدراسة وهي (المؤسسات الصغيرة والمتوسطة في ماليزيا) ، وكان مجتمع البحث ممثلا في كل المؤسسات الصغيرة والمتوسطة التابعة لقطاع الخدمات في كل من ميلاكا وجوهور، بماليزيا، وتم الاعتماد على نموذج الإنحدار الخطي المتعدد لتحليل بيانات الاستمارة واختبار الفرضيات. وتوصلت الدراسة إلى عدة نتائج أهمها: أن كل من أنظمة المكافآت ، الثقافة، الثقة، والتكنولوجيا، تعد عوامل رئيسية وتحمل أثرا دالا على سلوك تشارك المعرفة في المؤسسات محل الدراسة³.

5- دراسة : (Eid Mustafa, Nuraddeen Abubakar) 2011

The Impact Of Learning Culture And Information Technology Use On Knowledge-Sharing
بعنوان: تأثير ثقافة التعلم واستخدام تكنولوجيا المعلومات على مشاركة المعرفة⁴

¹ W.F. Swee, Anza E & Noor Hassim"Work Stress Prevalence among the Management Staff in an InternationalTobacco Company in Malaysia"Departementde santé , faculté de Medicine, Université Kebangsaan Malaysia.

² CHRISTOPHER PETERSON, STRENGTHS OF CHARACTER AND WELL-BEING, University of Michigan, Journal of Social and Clinical PsychologyVol. 23, No. 5, 2004.

³ Internationalbusiness research, vol 2, no 2, april 2009, malaysia.

⁴Eid Mustafa, Nuraddeen Abubakar ,,The Impact Of Learning Culture And Information Technology Use On Knowledge-Sharing,KFUPM, Dhahran, KSA .

الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية لضغوط العمل ومشاركة المعرفة

تهدف الدراسة إلى تأثير عوامل الاجتماعية والتكنولوجية مثل ثقافة التعلم واستخدام تكنولوجيا المعلومات على تشارك المعرفة في جامعة الملك فهد للبترول والمعادن بالسعودية، استخدام الباحثون الاستبيان كمنهج لجمع البيانات تم جمع 137 من جميع فئات الطلاب، أظهرت النتائج إلى: وجود علاقة إيجابية بين ثقافة تعلم الطلاب واستخدام تكنولوجيا المعلومات في مشاركة المعرفة بين الطلاب.¹

المطلب الثاني: مقارنة الدراسة الحالية بالدراسات السابقة

سنحاول من خلال هذا المطلب مقارنة الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة سواء العربية أو الأجنبية وإستخراج أوجه الشبه والإختلاف بينها.

أوجه الشبه : تكمن أوجه التشابه في الدراسات السابقة أن جميع الدراسات السابقة إعتمدت على إستمارة الإستبيان كأداة رئيسة لجمع المعلومات .

- وكذا من حيث المنهج إستخدمت كل الدراسات السابقة المنهج الوصفي.
 - تتفق الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة في تناولها لموضوع ضغوط العمل من الجانب النظري.
 - تتفق الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة في تناوله لموضوع مشاركة المعرفة من الجانب النظري.
 - إن الدراسة الحالية تتفق مع الدراسات السابقة في تناولها لمتغيري الدراسة وهما ضغوط العمل ومشاركة المعرفة.
- أوجه الإختلاف:**

هنا العديد من الإختلافات بين الدراسات السابقة والدراسات الحالية وذلك من حيث العينة، والزمن والمكان، نوع القطاع، ومن حيث المتغيرات وهدف الدراسة، والجدول التالي يوضح أوجه الإختلاف بينهما:

جدول رقم(2-2): يوضح الإختلاف بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة.

الدراسات السابقة	الدراسات الحالية	
تمت هذه الدراسات في عدة دول عربية و اجنبية في سنوات التالية : 2009-2015-2014-2016-2017-2020-2011-2009-2021	تمت هذه الدراسة في مؤسسة الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي لغير الأجراء بورقلة 2022	من حيث المكان والزمان
وجود اختلاف بين الدراسات في مجتمع وعينة الدراسة، فكل دراسة أسقطت دراستها على عينة معينة معظمها طبقت في مؤسسات محل	لقد أسقطنا الدراسة على مؤسسة الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي لغير الأجراء بورقلة.	من حيث مجتمع و عينة الدراسة

الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية لضغوط العمل ومشاركة المعرفة

الدراسة و البعض الآخر أسقط دراسته على مجموعة من المؤسسات.		
كان هناك تنوع في الدراسات السابقة من ناحية نوع القطاع كانت في القطاع العام و الخاص .	كانت هذه الدراسة في قطاع المؤسسة الاقتصادية.	من حيث نوع القطاع
تطرت الدراسات السابقة إلى دراسة ضغوط العمل ومشاركة المعرفة بمتغيرات اخرى مثل: أداء العاملين، الولاء التنظيمي الكفاءات الجماعية الاستاذ الجامعي.	هدفت هذه الدراسة لإبراز أثر ضغوط العمل على مشاركة المعرفة.	من حيث المتغيرات
هدفت معظم الدراسات السابقة إلى معرفة مدى تأثير ضغوط العمل على متغيرات أخرى و أيضا واقع مشاركة المعرفة في المؤسسات المدروسة ومدى تأثيره بالعوامل و المتغيرات الأخرى.	تهدف دراستنا الى معرفة تأثير ضغوط العمل على مشاركة المعرفة في المؤسسة محل الدراسة و ذلك من خلال معرفة مدى تأثير ضغوط العمل على تبادل ونقل و تحويل المعرفة .	من حيث هدف الدراسة

المصدر: من إعداد الطالبان بالإعتماد على الدراسات السابقة.

المطلب الثالث : مجال الإستفادة من الدراسات السابقة

- تعتبر الدراسات السابقة بمثابة خبرات علمية و عملية تم الإستفادة منها في النقاط التالية :
- ساهمت الدراسات السابقة في الوقوف على الخلفية النظرية لموضوع ضغوط العمل ومشاركة المعرفة.
 - صياغة فروض وأهداف البحث بدقة.
 - طريقة إختيار العينة بدقة وعناية وكذا استخدام المعالجة الإحصائية المناسبة لطبيعة الدراسة.
 - تحديد الخطوات المتبعة في اجراءات البحث سواء من النظرية والميدانية.
 - مقارنة نتائج الدراسة الحالية بنتائج الدراسات السابقة.

خلاصة الفصل :

بعد تطرقنا في هذا الفصل إلى الأدبيات النظرية والتطبيقية لكل من ضغوط العمل ومشاركة المعرفة والتطرق إلى ماهية ضغوط العمل ، مفهومها ، أهميتها ، أبعادها بالإضافة إلى الإطار المفاهيمي لمشاركة المعرفة ، تم تحديد المفاهيم الخاصة بكل من ضغوط العمل و مشاركة المعرفة .

واتضح لنا أن أبعاد ضغوط العمل قد أصبحت واحدة من أهم العناصر الواجب مراعاتها و عنصرها هاما في الإدارة والتسيير و خاصة التوجهات الحديثة مواكبة للتطور الحاصل في المنظمات و يعد مفهوم مشاركة المعرفة أيضا من المفاهيم التي لاقى اهتماما كبيرا لدى الباحثين لما له من أهمية و دور في تحقيق أهداف المنظمة وبكفاءة أفضل من خلال إدارة المعرفة وأن كل من المتغيرين يؤثر ويتأثر بمجموعة من العوامل والأبعاد .

ومن خلال ما سبق وما تم التعرف عليه في الفصل السابق ، نطرح التساؤل: هل لضغوط العمل أثر في مشاركة المعرفة لدى العمال بمؤسسة الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي لغير الأجراء بورقلة ؟ وهذا ما سوف نتطرق إليه في الفصل الموالي .

الفصل الثاني الدراسة الميدانية لأثر
ضغوط العمل على مشاركة المعرفة
في مؤسسة الصندوق الوطني
للضمان الإجتماعي لغير الأجراء _

تمهيد :

بعدها تطرقنا في الفصل الأول إلى الإطار النظري لمتغيرات الدراسة التي تمحورت حول ضغوط العمل ومشاركة المعرفة ، سوف نحاول في هذا الفصل إسقاط ما تم تناوله في الجانب النظري من خلال القيام بدراسة ميدانية بمؤسسة الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي لغير الأجراء بورقلة ، مبرزين مستوي ضغوط العمل لدى العمال ومعرفة أثرها في مشاركتهم للمعرفة بالمؤسسة محل الدراسة . ويهدف هذا الفصل إلى توضيح المنهجية التي اعتمدت في هذه الدراسة، من حيث أسلوب الدراسة وتصميمه، طرق جمع البيانات وتحديد مجتمع الدراسة، تحديد أهم الأساليب الإحصائية المستخدمة في تحليل البيانات. ولدراسة أعمق وأكثر تفصيلاً لهذا الفصل تم تقسيمه إلى مبحثين :

المبحث الأول : منهج الدراسة ، متغيرات الدراسة ، وكذا الأدوات المستعملة وذلك من خلال مطلبين

المبحث الثاني : سوف نتطرق في هذا المبحث إلى نتائج الدراسة و مناقشتها .

المبحث الأول: الطريقة و الأدوات المستخدمة في الدراسة الميدانية

سنحاول في هذا المبحث التعرف على أهم الأدوات المستعملة في الدراسة وكذا المؤسسة التي أجرينا فيها دراستنا وذلك من خلال إعطاء لمحة تاريخية عن نشأتها ، أهم مهامها وأهدافها ، والهيكل التنظيمية المكونة لها .

المطلب الأول : الطريقة المعتمدة في الدراسة

يحتوي هذا المطلب علي ثلاثة فروع الأول يتناول تقديم عام للمؤسسة محل الدراسة ، الثاني منهجية الدراسة ، أما الثالث تم فيه تحديد متغيرات الدراسة وتحديد مجتمع وعينة الدراسة .

الفرع الأول : تقديم المؤسسة محل الدراسة : تتمثل عينة الدراسة في مؤسسة الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي لغير الأجراء ويمكن تقديمها كما يلي.

- نشأة الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي لغير الأجراء:¹

تعود نشأة الصندوق إلى تاريخ استقلاله عن الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي للأجراء (CNAS) الذي بدأ التحضير له بتاريخ 04 جانفي 1992.

وذلك في إطار الاجتماع الإداري الذي حضره أعضاء الصندوق البالغ عددهم 21 عضوا وهم:

- 06 أعضاء ممثلين عن الأعمال التجارية الأكثر فعالية على مستوى الوطن.
- 04 أعضاء ممثلين عن الأعمال الفلاحية الأكثر فعالية على مستوى الوطن.
- 04 أعضاء ممثلين عن الأعمال الحرفية.
- 04 أعضاء ممثلين عن المهن الحرة.
- 01 عضو المكتب الصحي.
- 01 عضو مكتب الدراسات التقنية.
- 01 عضو مكتب المحاسبة.
- 01 عضو مكتب المحامين.
- 02 عضوين ممثلين عن الأعضاء الصناعيين.
- 01 عضو يمثل موظفي الصندوق (casnos).

1 إعتقادا على وثائق المؤسسة مصلحة المستخدمين.

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية لأثر ضغوط العمل على مشاركة المعرفة

وذلك في لجنة الإشتراك المقررة من طرف قانون العمل والتنظيمات المطبقة. لقد استمر الصندوق تحت الوصاية التنظيمية والمهنية والمالية للصندوق الوطني للضمان الاجتماعي للعمال الأجراء (CASNOS) إلى غاية سنة 1995 تاريخ استقلالية (CASNOS) وبداية نشاطها كجهاز مستقل مكونة من وحدة مركزية (مديرية مركزية) مقرها الاجتماعي بنهج فيكتور هيجو بالجزائر. ووكالاتها الجهوية الإثنا عشر (12) الموزعة على التراب الوطني كما يلي: باتنة، سطيف، تيزي وزو، عنابة، بشار، وهران، البليدة، ورقلة، مستغانم، قسنطينة، الشلف، سيدي بلعباس. وفي سنة 2015 أصبحت وكالات ولائية مكونة من 49 وكالة في كل ولاية أما بالنسبة لولاية الجزائر فهي مكونة من وكالتين.

- أهداف و مهام مؤسسة الصندوق الوطني للضمان الإجتماعي لغير الأجراء¹ :
- أهداف مؤسسة الصندوق الوطني للضمان الإجتماعي لغير الأجراء:

يهدف الصندوق إلى لعب الدور الهام والفعال في المجال الاجتماعي والاقتصادي على مستوى الولاية، حيث يعمل على استقبال دفعات المشتركين وتحويلها فيما بعد إلى تعويضات مختلفة حسب مبدأ الأحقية (مباشرة أو غير مباشرة). كما أن الصندوق ملزم بتقديم الوثائق الضرورية الخاصة بالمكلفين كشهادات الانتساب والانخراط، التي تسمح بتأدية مهام مختلفة تكون تأشيرة المرور (الشطب، المناقصة وغيرها).

ويتطلع الصندوق إلى إيجاد وسيلة كفيلة للقضاء على السوق السوداء وذلك من خلال

- التمكن من تسجيل جميع الأشخاص الذين يمارسون النشاطات المهنية غير المجورة (التجار، المهن الحرة، وغيرهم)
- توسيع مجال خدماتها التأمينية .

- مهام مؤسسة الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي لغير الأجراء:

تتمثل مهام الصندوق الضمان الاجتماعي لغير الأجراء في النقاط التالية :

- تسيير الإعانات الطبيعية والمالية للتأمين الاجتماعي لغير الأجراء على مستوى الولاية.
- ضمان التحصيل للاشتراكات، المراقبة والمتابعة القضائية عند الاقتضاء.
- تقديم الوثائق اللازمة للمنخرطين لإثبات وضعياتهم نحو الالتزامات ولغير المنخرطين لإثبات عدم انتمائهم عن طريق شهادات عدم الانتساب .
- تسيير وتنظيم للمراقبة الطبية لكل التعويضات
- متابعة ملفات المنخرطين للولاية.
- ترقيم ملفات المعنيين على مستوى الولاية.

1 إعتادا على وثائق المؤسسة مصلحة المستخدمين.

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية لأثر ضغوط العمل على مشاركة المعرفة

وتكمن المهام الأساسية للصندوق في:

نفقات الحمامات والمعالجة بالمياه المعدنية والأدوات الطبية.

التأمين على المرض بكل أشكاله

ويحق لكل منخرط في الصندوق مستوف لكافة اشتراكاته الحق في التعويضات التالية، التي لا يجب أن تتعدى الأربع سنوات:

✓ المصاريف الطبية، الجراحية، الصيدلانية و الاستشفائية.

✓ الفحوص البيولوجية واستخلاصها الصناعي.

✓ النظارات الطبية.

✓ الأسنان الاصطناعية وعلاجها.

✓ المعالجة بالمياه المعدنية والحمامات.

✓ أجهزة والأعضاء الاصطناعية.

- التأمين على الوفاة: في حال وفاة المؤمن اجتماعيا يمنح الصندوق لعائلته أو للأشخاص تحت كفالته منحة.

- **التعريف بمؤسسة الصندوق الوطني للضمان الإجتماعي لغير الأجراء بورقلة:**¹

الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي لغير الأجراء بورقلة هو مؤسسة (CASNOS) إدارية تنظيمية ذات طابع خاص، تعمل على تأمين الفئة غير المأجورة للولاية، أي كل العمال الذين يمارسون نشاطات مهنية غير مأجورة في إطار التشريع الخاص بأعمال المنظمة (المهن الخاضعة للقيود في السجل التجاري) الخاصة بولاية ورقلة والتي تعني:

- الصناعيين، الحرفيين، التجار، الفلاحين.

- أصحاب المهن الحرة (محامين، خبراء محاسبة، صيادلة، أطباء وغيرهم)

- السائقين بمختلف أنواعهم (القطاع الخاص)

- أصحاب المؤسسات الخاصة (SARL, EURL, SPA) وكل من يمارس النشاط الحر المقيد في السجل التجاري.

أما عن الحدود الجغرافية للوكالة فهي تغطي جميع البلديات التي تنتمي لولاية ورقلة و تمثل هذه البلديات كل من حاسي بن عبد الله، نقوسة، تقرت، حاسي مسعود، سيدي خويلد

أما عن الحدود الجغرافية لوكالة ورقلة فهي تغطي جميع البلديات التي تنتمي لولاية ورقلة تمثل هذه البلديات كل من

حاسي بن عبد الله . نقوسة . تقرت . حاسي مسعود . سيدي خويلد.

- الهيكل التنظيمي لمؤسسة الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي لغير الأجراء:

- أقسام المؤسسة:

1- المدير: يتربح على رأس الوكالة رئيسها وقد تم تفويض السلطة له بإعطائه كل الصلاحيات في اتخاذ القرارات المناسبة و المتعلقة بالصندوق. وذلك في حدود الأطر التنظيمية والقانونية المتعامل بها وبالتالي فهو يتكفل ب :

- متابعة كل مهام الصندوق والتصديق على الوثائق والصكوك وكل وثيقة اتجاء مختلف وحدات الولاية.
- متابعة نشاط وأعمال الصندوق.
- تقديم التقارير وتمثيل الصندوق في المناسبات والجهات الرسمية.

2 - أمانة المديرية: همزة وصل بن المديرية والمديريات الفرعية للمؤسسة من جهة والمؤسسات الخارجية من جهة أخرى.

وكذلك هي الرابط الأول بين المصالح والمديرية.

3- مصلحة الإعلام الآلي: تقوم بالمهام التالية

- تسيير ومتابعة الشبكة المعلوماتية الداخلية.
- استعمال شبكة (Réseau) داخل الوكالة.
- تثبيت البرامج المعلوماتية .
- متابعة سير البرامج ومدى استجابتها.
- تصليح العتاد لمعلوماتي.

4- مصلحة المحاسبة و المالية: تهتم هذه المصلحة بالمتابعة وتنظيم و تسيير و مراقبة حسابات خاصة للصندوق و

كذلك تركيز حسابات الفروع و تنظيم الاحصائيات الخاصة بالمحاسبة العامة و الحالات الخاصة بالمداخيل والمصاريف وإعداد الميزانية للسنوات المالية، وتسهر هذه المصلحة على مراقبة الحسابات المالية الخاصة بالصندوق وتسيير الواجبات والإمضاء وكذلك مراقبة وضعيات المالية وتقرب من صناديق الفروع وتمركز الحسابات منها وكذلك إصدار مخططات مالية تمركز المحاصيل وتسيير وضعية الخزينة الخاصة بالصندوق أكثر و إعداد التقارير المالية التي توضح وضعية المؤسسة.

5- مصلحة المستخدمين وتسيير الأجور: تعمل على تسيير موارد البشرية وكذلك تسهر على تطوير ميزات العمل ومتابعة

مخطط التكوين البيداغوجي وتصفية ملفات العمال ونشر المذكرات واحترام الإتفاقية الجماعية للعمل ومن بين أهم مهامها نذكر

:

- مراقبة خروج ودخول العمال واحترامهم لمواقيت العمل .
- حساب المنح والأجور الشهرية للعمال .
- متابعة ودراسة جدول الغيابات المرخصة والغير مرخصة.

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية لأثر ضغوط العمل على مشاركة المعرفة

- متابعة العطل السنوية للعمال .
- متابعة الأقدمية والتدرج في المسار المهني للعمال .
- إصدار شهادات العمل وشهادات الأجر الشهري والسنوي للعمال .
- إصدار التنبهات والإنذارات وتحرير العقوبات ، والتصريح بمباشرة العمل أو عدم استئناف العمل .

6- مصلحة الوسائل العامة: تضمن تسيير الوسائل المادية وتنفيذ الإجازات الخاص بالوكالة وكذلك التجريد والإحصاء وتسهر على الحفاظ على الممتلكات الخاصة بالوكالة

7 - مصلحة المراقبة الطبية: إن عمل هذا المكتب الذي يتكون من طبيب مستشار وسكرتيرة مكملًا لأعمال مصلحة التعويضات والأداءات، وجوهره يكمن في :

- إبرام الاتفاقيات مع المرافق الصحية.
- التأكد من قائمة الأدوية القابلة للتعويض وغير القابلة للتعويض.
- قائمة الأجهزة والأعضاء الاصطناعية القابلة للتعويض.
- إدارت الملفات الطبية.
- منح بطاقات اقتناء الدواء بسبة 80% .
- التأشير على الأداءات الواجبة الدفع ورفض الأداءات المخالفة للقانون أو غير المدفوعة (الغش، الإفراط.) التي قد تحدث من المؤمن أو حتى من الطبيب.
- إعادة فحص المرضى والتأكد من سلامة الوثائق الطبية الممنوحة لهم والتي تؤدي في بعض الأحيان إلى اللجوء إلى طبيب الخبرة.

8- المديرية الفرعية للتحصيل والمنازعات: تتكون من ثلاثة مصالح رئيسية وهي:

أ- مصلحة الانتساب والترقيم : تهدف هذه مصلحة إلى متابعة ملفات المشتركين من حيث التسجيل، الترقيم، الشطب، إعادة النشاط و امتهان نشاطات تجارية أخرى وأيضاً تطهير وتصفية الملفات، هذا ما يجعل هذه المصلحة ذو أهمية بالغة لأنها هي التي تقوم بتأسيس الملف وبالتالي قيام عناصر التكليف.

ب- مصلحة التحصيل والمنازعات: يبدأ عملها في حالة عدم دفع الاشتراك فإن ملف المنخرط يحال إلى هذه المصلحة، ويتابع الملف أو يحال إلى القضاء لتنفيذ إجراءات التحصيل الجبري . وكذلك تقوم المصلحة بمتابعة مصاريف مبالغ التحصيل الجبري.

ج- مصلحة مراقبة المنخرطين: يأتي عمل ودور هذه المصلحة بعد المصلحة السالفة الذكر بأقسامها إذ يعتبر جوهر المراقبة العمل الميداني، وذلك تنظيم مراقبة التجار من خلال مقرات عملهم، والتأكد من استيفائهم لكافة التزاماتهم وديونهم اتجاه

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية لأثر ضغوط العمل على مشاركة المعرفة

الصندوق، أو تسجيل المتأخر عن الانخراط وفقا لأحكام القوانين السارية المفعول. وفي حالة عدم قبول المعنيين الانخراط أو التسديد يقوم أعوان مصلحة المراقبة بتحويل ملفات المعنيين إلى مصلحة المنازعات التي تتكفل بهذا النوع من المهام.

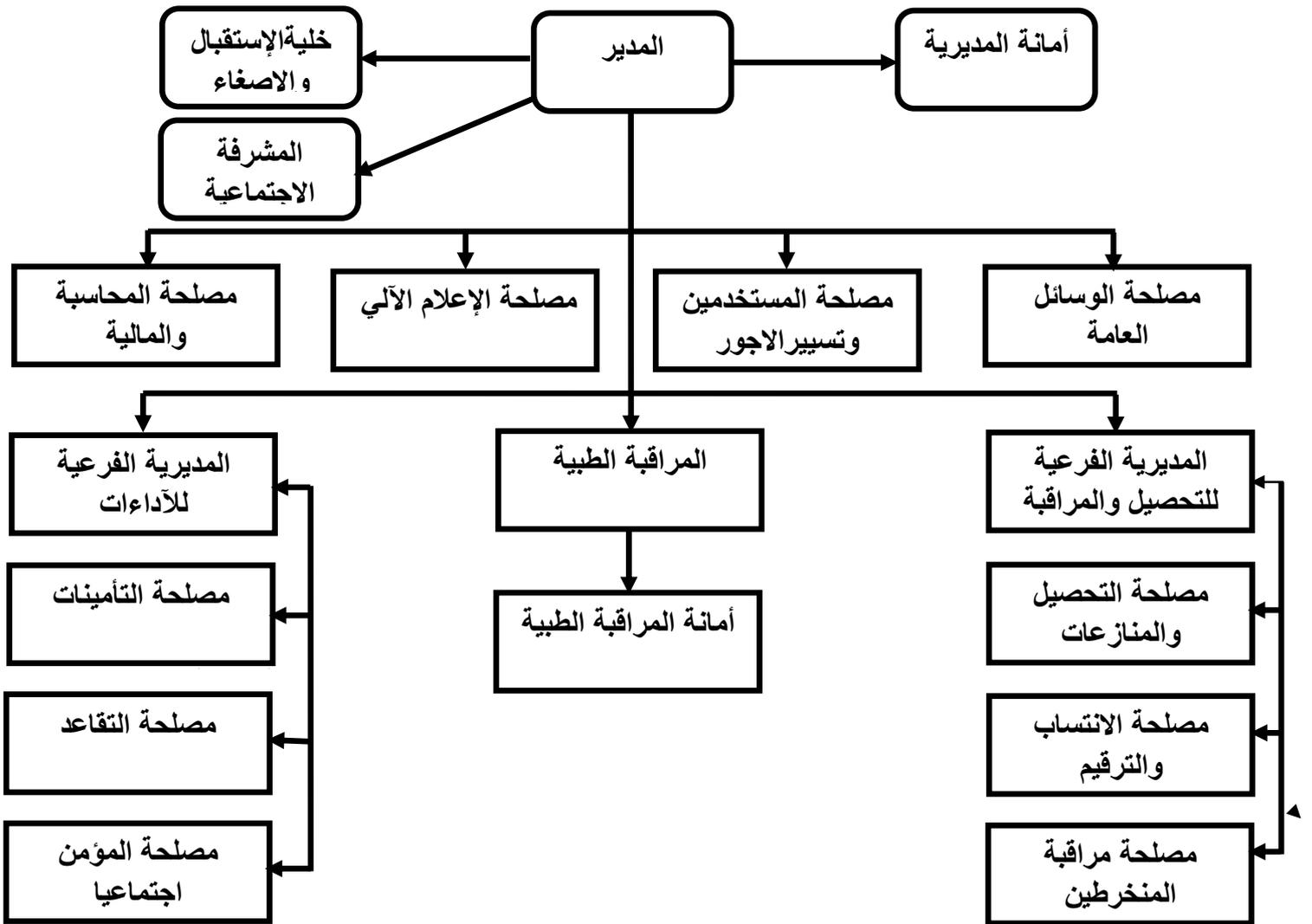
9- المديرية الفرعية للأداءات: تتكون من ثلاثة مصالح وهي:

أ- مصلحة التأمينات الاجتماعية: تسهر على ضمان الخدمات الشاملة منها التعويضات المباشرة وغير المباشرة وتطوير نوعية الخدمات وحسن استقبال المنخرطين وتطبيق القوانين الخاصة.

ب- مصلحة التقاعد: تعمل هذه المصلحة على تطوير الخدمات منها المنح والتقاعد وشبه ذلك كما تجعل الانتقاء من وضعية التقاعد وتسهر على تطبيق القوانين المعمول بها في هذا المجال وتؤدي أفضل الخدمات للمنخرط وفي أقرب الآجال الممكنة.

ج- مصلحة المؤمنین اجتماعيا: الانتساب إلى الصندوق الوطني لضمان الاجتماعي لغير الأجراء ودفعة الاشتراكات السنوية ، باستفادة المؤمن وذوي حقوقه من تغطية اجتماعية على مدى الحياة ، وحتى بعد الوفاة ، بفضل التأمين عن الوفاة ، حيث رأسمالها يساوي الدخل الأخير ، بعد اقتطاع الاشتراكات ، والذي سيتم توزيعه على ذوي الحقوق

الشكل رقم (2-3): الهيكل التنظيمي لمؤسسة الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي لغير الأجراء بورقلة



المصدر: من وثائق مصلحة المستخدمين بمؤسسة الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي لغير الأجراء بورقلة

الفرع الثاني: طرق لدراسة

أولاً: مجتمع الدراسة

يتكون مجتمع الدراسة المستهدف من الموظفين في مؤسسة (الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي لغير الأجراء بورقلة) والبالغ عددهم 71 موظف ، ونظرا لصعوبة الوصول إلى كل الموظفين بسبب نظام العمل تم اختيار عينة عشوائية البالغ حجمها 60 موظف ، تم توزيع 60 استبانة على الموظفين أي ما نسبة 100% ، استرد منها 58 استبانة أي بنسبة 96.6% ، وبعد فحصها تم استبعاد 2 استبانة أي بنسبة 3.3% نظرا لعدم تحقيقها شروط الإجابة الصحيحة أي غير قابل للتحليل وبالتالي كان عدد الاستبانات الصالحة للتحليل الإحصائي هو 56 استبانة أي بنسبة 93.3% وهذا ما يوضح الجدول رقم (2-3)

جدول رقم(2-3): يوضح نسبة الاستبانات الموزعة والمسترجعة

النسبة %	العدد	البيان
100	60	عدد الاستبانات الموزعة
96.6	58	عدد الاستبانات المسترجعة
3.3	02	عدد الاستبانات المستبعدة
93.3	56	عدد الاستبانات المعمول بها

المصدر: من إعداد الطالبين إعتماذا على الدراسات السابقة.

ثانياً: متغيرات الدراسة

جدول رقم (2-4): يوضح متغيرات الدراسة

متغيرات الدراسة	المتغيرات
work pressures ضغوط العمل	المتغير التابع:
Share knowledge مشاركة المعرفة	المتغير المستقل:

المصدر: من إعداد الطالبين إعتماذا على الدراسات السابقة.

من خلال قراءتنا للجدول رقم (2-4) يمكن التعرف على متغيرات الدراسة:

✓ المتغير المستقل: هو الأداة التي تؤدي في وضعيتها إلى إحداث تغيير وذلك عن طريق التأثير في قيم متغيرات أخرى تكون ذات صلة بها، ويتمثل المتغير المستقل في بحثنا هذا في ضغوط العمل .

✓ **المتغير التابع:** هو الذي تتوقف قيمته على مفعول تأثير قيم متغيرات أخرى ، حيث أنه كلما أحدثت تعديلات على قيم المتغير المستقل ستظهر النتائج على قيم المتغير التابع، ويتمثل المتغير التابع في بحثنا هذا في مستوى مشاركة المعرفة في مؤسسة الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي لغير الأجراء بورقلة.

المطلب الثاني: أدوات الدراسة

أولاً: الأدوات الإحصائية المستخدمة

للإجابة على أسئلة الدراسة و اختبار الفرضيات تم استخدام أساليب الإحصاء الوصفي ، حيث تم ترميز وإدخال المعطيات إلى الحاسوب باستخدام البرنامج الإحصائي للعلوم الاجتماعية spss النسخة 25 عن طريق تفريغ بيانات قوائم الاستبيان في excel ونقلها مباشرة إلى spss وهذا للتوصل إلى ما يلي:

- 1 معامل الثبات ألفا كرونباخ لقياس مدى ثبات اداة الدراسة ومعامل صدق المحك لقياس الصدق البنائي لأداة الدراسة.
- 2 معامل الارتباط بيرسون لمعرفة مدى الاتساق الداخلي لمحاور الدراسة.
- 3 جداول التوزيعات التكرارية والنسب المئوية لمعرفة الخصائص الديمغرافية و الشخصية لأفراد مجتمع الدراسة.
- 4 اختبار كولموغوروفسميرنوف لاختبار طبيعة التوزيع للمتغيرين التابع والمستقل.
- 5 حساب كل من متوسط الحسابي والانحراف المعياري لمعرفة درجة الموافقة العامة على محاور الدراسة.
- 6 مصفوفة الارتباطات لمعرفة العلاقات الارتباطية بين متغيرات الدراسة المستقلة والتابعة.
- 7 تحليل الانحدار المتعدد لاختبار صلاحية نموذج الدراسة وتأثير المتغير المستقل على المتغير التابع.
- 8 تحليل اختبارTtest وتحليل التباين الأحادي ANOVA لاختبار تأثيرات المتغيرات الشخصية على المتغير التابع.

ثانياً: الأدوات المستخدمة في جمع البيانات

في بحثنا هذا سيتم الاعتماد على مدى الاستبيان بشكل كبير كوسيلة لجمع البيانات الخاصة بالدراسة، وكذلك تم الاعتماد على الملاحظة العلمية والوثائق الرسمية للمؤسسة محل الدراسة.

1 الاستبيان: يعد الاستبيان من أدوات البحث الهامة في جمع البيانات ،فهو " جمع البيانات عن طريق استمارة مكتوبة تتضمن بنوداً أو فقرات أو أسئلة توزع على الأفراد المعنيين ويطلب منهم ملؤها و إرجاعها للقائمين بالدراسة، لمعالجة الجوانب التحليلية للموضوع إعتدنا في إعداد هذه الاستبانة على مجموعة من الاستبانات السابقة تتعلق بمواضيع تشابه مع موضوع الدراسة ،وبعد عرض الاستبيان على الأستاذة المشرفة و ثلاث أستاذة أفاضل محكمين مختصين في مجال التسيير لأخذ آرائهم حول مدى وضوح صياغة أسئلة الاستبيان، وبعد تصحيحهم للاستبيان وإعطاء الملاحظات، ترتب على ذلك استبعاد بعض العبارات والتعديل في صياغة بعض العبارات الأخرى وفي الأخير تمكنا من توجيهه لفئة من الموظفين في مؤسسة الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي لغير الأجراء بورقلة.

1-1 ظروف تصميم وتوزيع الاستبيان

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية لأثر ضغوط العمل على مشاركة المعرفة

لقد تم بناء الاستبيان الخاص بهذه الدراسة بعدما تم تحديد أبعاد الموضوع ومكوناته ، إدراكا بأهمية المعلومات المطلوبة وعلاقتها بالموضوع ، حيث قمنا بإعداد الوثيقة مسودة باللغة العربية وهذا اعتمادا على :

- ✓ بعض الدراسات التي تناولت ضغوط العمل.
 - ✓ بعض الدراسات التي تناولت مشاركة المعرفة.
 - ✓ أهم العناصر التي تطرقنا إليها في الجانب النظري والتي تمس إشكاليتنا بالضبط.
 - ✓ معرفة سهولة أو صعوبة فهم الأسئلة والقدرة على الإجابة والحصول على انتقادات أو اقتراحات مفيدة تتعلق بالاستبيان وترتيب الأسئلة من خلال نصائح الأساتذة المحكمين .
- تم تقسيم الاستبيان إلى ثلاث أقسام رئيسية:

القسم الأول خاص بالمعلومات العامة والغرض من هذا القسم معرفة بعض المتغيرات الشخصية والوظيفية الخاصة بأفراد عينة الدراسة، وقد تمثل هذا الجزء في أربع مستويات (الجنس ،العمر ، سنوات الخدمة ، المسمى الوظيفي)
والقسم الثاني والمتمثل في أبعاد ضغوط العمل، تضمن أسئلة حول ضغوط العمل بأبعادها الخمسة (عبء العمل ، صراع الدور ، غموض الدور ، بيئة العمل المادية ، الهيكل التنظيمي) والمكون من (22) بند على النحو التالي:

- البعد الأول: عبء العمل يتضمن(05) بنود
- البعد الثاني: صراع الدور يتضمن(04)بنود
- البعد الثالث: غموض الدور يتضمن(04)بنود
- البعد الرابع: بيئة العمل المادية يتضمن (04)بنود
- البعد الخامس: الهيكل التنظيمي يتضمن(05) بنود

أما القسم الثالث خاص بمشاركة المعرفة والمكون من (11) بند مقسمة على النحو التالي:

- البعد الأول: نقل المعرفة يتضمن (04) بنود
- البعد الثاني: تبادل المعرفة يتضمن (04) بنود
- البعد الثالث: تحويل المعرفة يتضمن (03) بنود

ولالإجابة على العبارات الخاصة بالجزء الثاني والثالث تم الإعتماد على مقياس ليكارت ذي 5 درجات ، ونظرا لاستخدامه في الكثير من الدراسات السابقة في هذا المجال ، يطلب من العمال إعطاء درجة موافقتهم على كل عبارة من العبارات على مقياس "ليكارت الخماسي" كما يلي:

غير موافق بشدة	غير موافق	لا أدري	موافق	موافق بشدة
1	2	3	4	5

تم حساب المتوسط المرجح لتحديد الاتجاه حسب قيم المتوسط المرجح وتحديد درجة توافق فقرات الاستبيان بأكثر دقة كما هو موضح في الجدول التالي:

جدول رقم (2-5): مجال المتوسط الحسابي المرجح لكل مستوى

المستوي الموافق له	مجال المتوسط الحسابي المرجح
منخفض جدا	من 1 إلى 1.80
منخفض	من 1.81 إلى 2.60
متوسط	من 2.61 إلى 3.40
مرتفع	من 3.41 إلى 4.20
مرتفع جدا	من 4.21 إلى 5

المصدر: من إعداد الطالبين بناء على الدراسات السابقة.

2- الوثائق: تم الإعتماد في دراستنا على الوثائق الخاصة بالمؤسسة والتي وفرت بعض المعطيات الضرورية للبحث حيث تمثلت في بيانات حول الهيكل التنظيمي العام للمؤسسة ومختلف مصالحه.

3- الملاحظة العلمية: بحيث تم الإعتماد على الملاحظة والتي كان لها دور كبير في فسح المجال لاستكشاف ميدان الدراسة والتعرف على الهياكل والمصالح ، وذلك من خلال الزيارات والتنقل بمختلف الأماكن بميدان الدراسة والتي سمحت بالتعرف على طبيعة وظروف العمل.

ثالثا: صدق أداة الدراسة

1-الصدق الظاهري: للتحقق من صدق محتوى الأداة المستخدمة وللتأكد من خدمتها لأهداف الدراسة، تم عرضها على الأستاذ المشرف ثم على هيئة أساتذة محكمين، قصد إبداء رأيهم حول الأداة المستخدمة من حيث مدى مناسبة العبارات للمحتوى، ومدى كفاية أداة الدراسة من حيث عدد العبارات ، شموليتها، تنوع محتواها ، تقييم مستوى الصياغة اللغوية، والإخراج أو أي ملاحظات أخرى يرون أنها مناسبة فيما يتعلق بالتعديل أو التغيير أو الحذف .وتم أخذ ملاحظات المحكمين واقتراحاتهم وأجريت التعديلات المطلوبة، وهو ما يحقق الصدق الظاهري لأداة الدراسة.

2-الصدق البنائي:وقد جرى التحقق من مدى صدق الاتساق الداخلي للاستبيان بحساب معامل الارتباط بيرسون بين درجات كل محور من محاور الاستبيان والدرجة الكلية للاستبيان وذلك باستخدام برنامج الحزم الاحصائية spss، والجدول التالي يوضح النتائج:

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية لأثر ضغوط العمل على مشاركة المعرفة

جدول (2-6): معامل ارتباط بيرسون بين كل محور والدرجة الكلية للاستبيان

الدرجة الكلية لمقياس ضغوط العمل			البعد
القرار	الدلالة الإحصائية	قيمة الارتباط	
دال	0.000	0.824	عبء العمل
دال	0.000	0.862	صراع الدور
دال	0.000	0.904	غموض الدور
دال	0.000	0.781	بيئة العمل المادية
دال	0.000	0.815	الهيكل التنظيمي
دال	0.000	0.785	نقل المعرفة
دال	0.000	0.793	تبادل المعرفة
دال	0.000	0.878	تحويل المعرفة

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات spss

من نتائج الجدول السابق نجد أن جميع معاملات بيرسون بين محاور أداة الدراسة ودرجتها الكلية دالة إحصائياً عند مستوى معنوية 0.01، حيث بلغ الحد الأقصى لمعاملات الارتباط 0.904، بينما الحد الأدنى بلغ 0.781، وعليه فإن جميع المحاور متسقة داخلياً مع الأداة التي تنتمي إليها مما يثبت صدق الاتصال الداخلي لهذا الاستبيان.

رابعاً: ثبات أداة الدراسة

يقصد بالثبات أن المقياس يعطى نفس النتائج إذا أعيد تطبيقه على نفس العينة، في نفس الظروف والشروط وبالتالي فهو يؤدي إلى الحصول على نفس النتائج أو نتائج متوافقة في كل مرة يتم فيها إعادة القياس، وقد اعتمدت الدراسة لاختبار ثبات أداة الدراسة على معامل ألفا كرونباخ (Gronbach s Alpha) أي مدي ثبات أداة القياس من ناحية الاتساق الداخلي لعبارات الأداة، ويمكن اعتبار الحد الأدنى لقيمة معامل ألفا يجب أن يكون (0.60) وكلما ارتفعت قيمة هذا المعامل دل على ذلك على ثبات أكبر لأداة القياس.

إن قيمة معامل ثبات أداة الكلي بلغت (0.769) وتعتبر هذه القيمة مقبولة لأغراض إجراء الدراسة، وهذا يعني أن هناك ثبات في عبارات الاستبيان ككل، وهذا يدل على أن الاستبانة تتمتع بدرجة عالية من الثبات وبالتالي يمكن الإعتماد عليها في التطبيق الميداني للدراسة، وكانت نتائج ثبات متغيرات الدراسة كما هي موضحة في الجداول الموالية:

جدول رقم(2-7): معامل الثبات ألفا كرونباخ لمحاور أداة الدراسة

المقياس	عدد العبارات	معامل ألفا كرونباخ
ضغوط العمل	22	0.917
مشاركة المعرفة	11	0.859
الثبات والصدق العام للاستبيان	33	0.769

المصدر: من إعداد الطالبين بالإعتماد على مخرجات spss

المبحث الثاني: عرض نتائج الدراسة ومناقشتها

يقدم هذا المبحث عرض لمختلف نتائج الدراسة الميدانية المتوصل إليها من خلال جمع البيانات وتحليلها ومناقشتها وللوصول إلى نفي أو إثبات الفرضية من خلال استنتاجات الدراسة.

المطلب الأول: وصف عينة الدراسة

وفيما يلي عرض لخصائص أفراد الدراسة حسب المتغيرات الشخصية والمتغيرات الوظيفية.

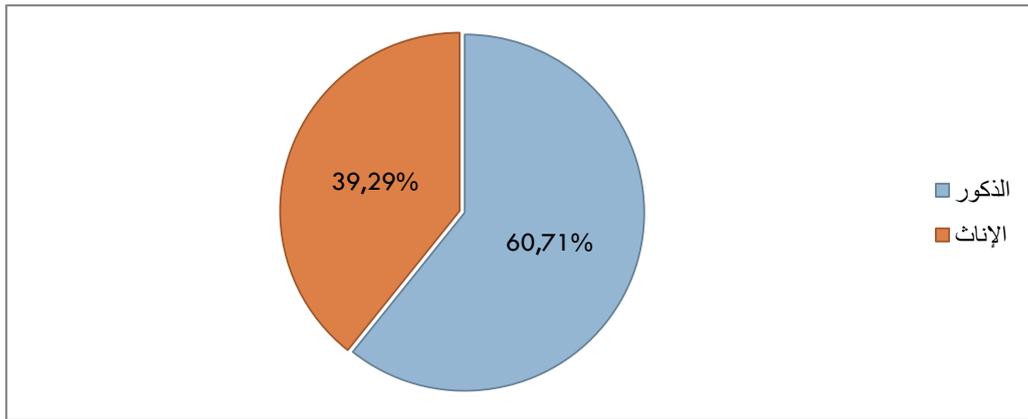
1- الجنس :جدول(2-8): توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير الجنس

الرقم	المتغير	الفئة	التكرار	النسبة %
1	الجنس	الذكور	34	60.7
		الإناث	22	39.3
		المجموع الكلي	56	100

المصدر: إعداد الطلبة بالإعتماد على مخرجات spss

يتضح من الجدول رقم (2-8) أن (34) من أفراد عينة الدراسة ما نسبته 60.7% من إجمالي أفراد عينة الدراسة المتكونة من (56) فرد ذكور، في حين أن (22) فرد ما نسبته 39.3% إناث ، ومنه نلاحظ أن أغلبية أفراد العينة ذكور . كما تتضح النتائج في الشكل البياني التالي .

الشكل (2-4): توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير الجنس



المصدر: إعداد الطالبين اعتماداً على مخرجات spss

2- العمر :

جدول (2-9): توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير العمر

الرقم	المتغير	الفئة	التكرار	النسبة (%)
2	السن	30 سنة فأقل	9	16.1
		من 31 سنة إلى 40 سنة	24	42.9
		من 41 سنة إلى 50 سنة	18	32.1
		51 سنة فأكثر	5	8.9
المجموع الكلي				
			56	100

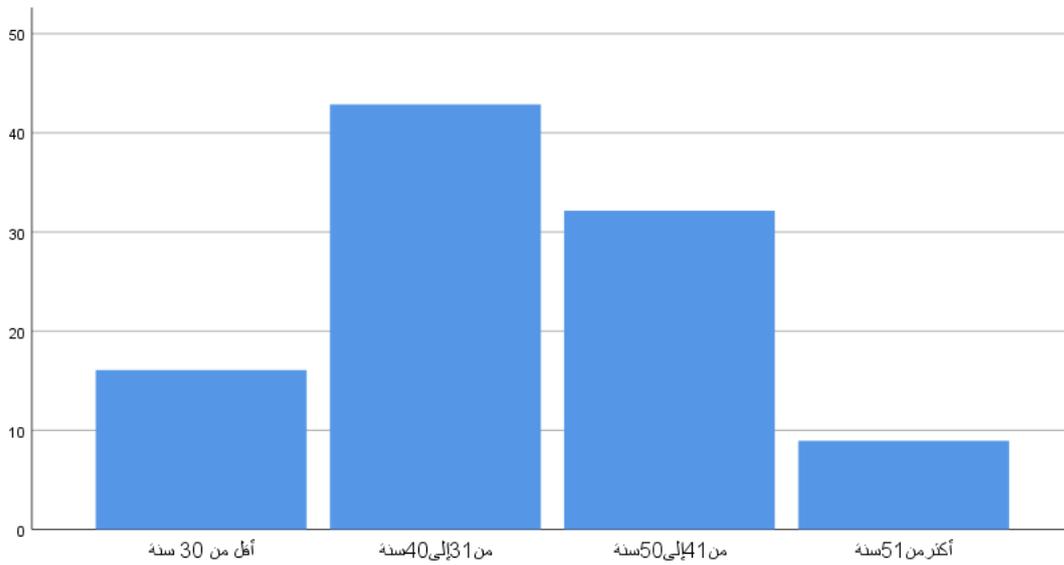
المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات spss

يتضح من خلال الجدول رقم (2-9) فيما يتعلق بمتغير العمر فقد تحصلت الفئة العمرية (من 31 سنة إلى 40 سنة) أعلى نسبة بواقع (42.9%) يلي ذلك الفئة العمرية (من 41 سنة إلى 50 سنة) بنسبة (32.1%) من أفراد عينة الدراسة، وهي نتيجة منطقية لأن هاتين الفئتين العمريتين المتتاليتين تسعيان أكثر من غيرها للبحث عن المعرفة وإثبات الكفاءة من خلال

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية لأثر ضغوط العمل على مشاركة المعرفة

التجاوب الكبير في الإجابة على عبارات الإستبيان ، مما يدل على جودة العينة وقدرة أفرادها علي فهم عبارات الإستبانة و الإجابة عليها مما يخدم أهداف الدراسة الحالية .

الشكل (2-5): توزيع نسب أفراد عينة الدراسة حسب متغير العمر



المصدر: من إعداد الطالبان بالاعتماد على مخرجات spss

3- سنوات الخدمة:

جدول (2-10): توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير عدد سنوات الخدمة

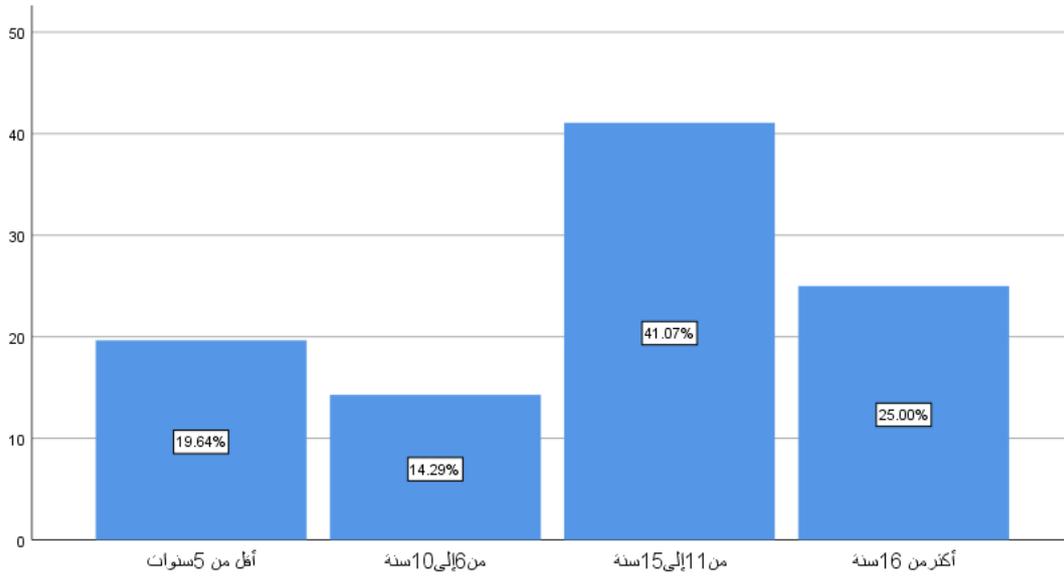
الرقم	المتغير	الفئة	التكرار	النسبة (%)
4	الأقدمية في العمل	05 سنوات فأقل	11	19.6
		من 06 سنوات إلى 10 سنوات	8	14.3
		من 11 سنة إلى 15 سنوات	23	41.4
		16 سنة فأكثر	14	25.0
المجموع الكلي				
			56	100

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية لأثر ضغوط العمل على مشاركة المعرفة

المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات spss

يتضح من خلال الجدول رقم (2-10) المتعلق بتوزيع أفراد العينة حسب سنوات الخدمة فنلاحظ ان غالبية الموظفين بنسبة (41.4%) تتراوح خبرتهم من (11 سنة إلى 15 سنة) ثم تليها نسبة (25%) من الموظفين وخبرتهم تجاوزت 16 سنة ، ثم تليها نسبة (19.6%) ذو خبرة أقل من 5 سنوات، أما أقل نسبة كانت بقيمة (14.3%) للعاملين الذين تتراوح خبرتهم من (6 إلى 10 سنوات) وعليه فإن نسبة (80.4%) من مجتمع الدراسة هو مجتمع ذو خبرات جيدة وعلى المؤسسة الاستفادة منهم .

الشكل (2-6): توزيع نسب أفراد عينة الدراسة حسب متغير سنوات الخدمة



المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات spss

4- المسمى الوظيفي:

جدول (2-11): توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير المسمى الوظيفي

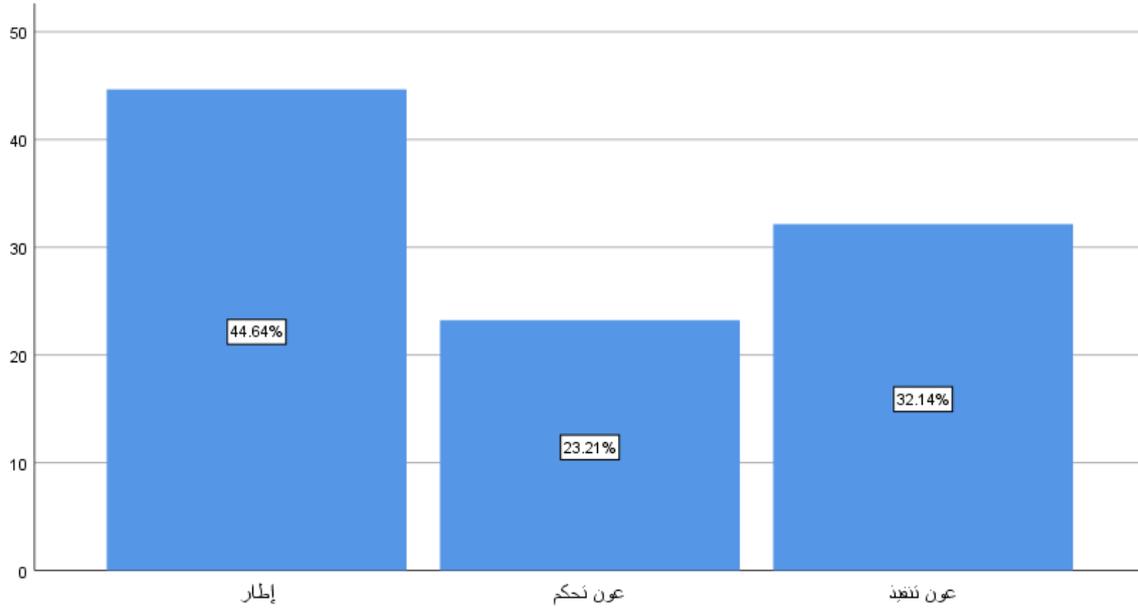
الرقم	المتغير	الفئة	التكرار	النسبة (%)
4	المسمى الوظيفي	إطار	25	44.7
		عون تحكم	13	23.2
		عون تنفيذ	18	32.1
	المجموع الكلي			100

المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات spss

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية لأثر ضغوط العمل على مشاركة المعرفة

يتضح من الجدول رقم (2-11) أن 25 من أفراد عينة الدراسة ما نسبته 44.7% من إجمالي أفراد عينة الدراسة إطار في حين أن (18) فرد ما نسبته 32.1% عون تنفيذ ، و (13) عون تحكم بنسبة 23.2% . كما تتضح هذه النتائج في الشكل البياني التالي

الشكل(2-7): توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير المسمى الوظيفي



ثانيا : التحليل الاحصائي الوصفي للبيانات

لاختبار الفرضيات يجب أولاً معرفة طبيعة التوزيع (التحقق من اعتدالية التوزيع) لمتغيري (ضغوط العمل، مشاركة المعرفة)، وعليه قمنا بحساب اختبار كولمغوروفسميرنوف، والنتائج مبينة في الجدول التالي:

جدول(2-12): يبين نتائج اختبار طبيعة التوزيع لمتغيري (ضغوط العمل، مشاركة المعرفة)

المقياس	قيمة اختبار كولمغوروف	درجة الحرية	الدلالة الإحصائية
ضغوط العمل	0.102	56	0.057
مشاركة المعرفة	0.075	56	0.200

المصدر: من إعداد الطالبين بناء على مخرجات برنامج SPSS

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية لأثر ضغوط العمل على مشاركة المعرفة

من خلال الجدول السابق نجد أن الدلالة الإحصائية في الحالتين أكبر من 0.05 وعليه فإن متغيري ضغوط العمل ومشاركة المعرفة يتبعان التوزيع الطبيعي، فهما إذن يحققان شرط الإعتدالية، وعليه يمكننا حساب الفروق باستخدام الاختبارات العلمية

(اختبار ت T TEST واختبار تحليل التباين الأحادي ANOVA)

سيتم التركيز على الإجابة على الأسئلة التالية :

(1) السؤال الأول: ماهو مستوى ضغوط العمل في مؤسسة الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي لغير الأجراء بورقلة؟

(2) السؤال الثاني : ماهو واقع مشاركة المعرفة من وجهة نظر افراد المؤسسة محل الدراسة؟

ومن أجل تحليل بيانات العبارات إعتدنا على مقياس ليكارت ذي 5 درجات الذي تم ذكره سابقا ، والنتائج التالية توضح ذلك:في هذا الإطار سيتم دراسة اتجاهات المبحوثين حول عبارات متغيرات الدراسة ، وذلك بحساب المتوسط، الانحراف المعياري لكل العبارات بالإضافة إلى الأهمية النسبية ودرجة الموافقة الكلية، مع الأخذ بعين الاعتبار أن ندرج المقياس الخماسي وقيم المتوسطات الحسابية التي تم حساب مستويات على أساس مقياس ليكارت ذي خمس درجات حيث يتضمن خمس مستويات أو خمس درجات وسيتم التعامل معها لتفسير البيانات وفقا لما يأتي :

الإجابة الإحصائية عن السؤال الأول:

❖ ماهو مستوى ضغوط العمل في الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي لغير الأجراء ؟

المحور الأول : ضغوط العمل

جدول(2-13): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات أفراد العينة نحو عبارات عبيء العمل

الدرجة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الرتبة	العبرة
متوسط	1.36	3.32	1	أشعر بالملل بسبب تكرار نفس المهام في عملي وعدم تحديدها بشكل جيد
متوسط	1.12	2.71	4	الوقت المخصص لا يسمح بأداء ماهو مطلوب مني
متوسط	1.15	3.25	2	أشعر بالتعب والإرهاق لكثرة ما يطلب مني من واجبات و مهام
متوسط	1.16	2.88	3	أشعر بأن العمل الموكل إلى فوق طاقتي ويصعب إنجازها في الوقت المحدد
منخفض	1.16	2.41	5	أضطر أحيانا لأخذ بعض الأعمال معي في نهاية الدوام وعطل الأسبوع لإنجازها في البيت
متوسط	0.82	2.91		عبيء العمل

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية لأثر ضغوط العمل على مشاركة المعرفة

المصدر: إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات spss

ونلاحظ من الجدول أعلاه أن :

المتوسط الحسابي لعبارات بعد عبء العمل قد بلغ (2.91) وإنحراف معياري (0.82) ، وهذا يعكس درجة موافقة متوسطة حول محتوى بعد عبء العمل ، في حين نجد أن أعلى متوسط هو للعبارة رقم 01 (أشعر بالملل بسبب تكرار نفس المهام في عملي وعدم تحديدها بشكل جيد) بمتوسط حسابي (3.32) وإنحراف معياري (1.36) وهذا يدل على أن الموظفين في المؤسسة يقرون بدرجة متوسطة بأن تكرار نفس المهام في العمل وعدم تحديدها بشكل دقيق يؤدي بهم إلى الشعور بالملل في أوقات العمل ، وقد جاءت العبارة رقم 03 (أشعر بالتعب والإرهاق لكثرة ما يطلب مني من واجبات ومهام) بالمرتبة الثانية بمتوسط حسابي (3.25) و إنحراف معياري (1.15) ، هذا ما يفسر بأن أفراد عينة الدراسة يقرون بأغلبية متوسطة أن زيادة حجم العمل عن المستوي الطبيعي يؤدي حتما إلى خلق مضايقات أي يترتب عنه ضغوط في العمل ، واحتلت العبارة رقم 04 (أشعر بأن العمل الموكل إلي فوق طاقتي ويصعب إنجازها في الوقت المحدد) المرتبة الثالثة بمتوسط حسابي (2.88) و إنحراف معياري (1.16) ، حيث نفس ذلك بأن أفراد عينة الدراسة يقرون بنسبة متوسطة أن هناك بعض المهام والمسؤوليات من الصعب إنجازها في الوقت المحدد وأن هناك زيادة في حجم المهام المطلوب المناطة بالشخص ، وقد جاءت العبارة رقم 02 التي تتضمن (الوقت المخصص لا يسمح بأداء ما هو مطلوب مني) في المرتبة الرابعة بمتوسط حسابي (2.71) وإنحراف معياري (1.12) وهذا يفسر بأن أفراد عينة الدراسة يقرون بنسبة متوسطة أن زيادة في المهام المطلوب إنجازها أو تعدد المهام في وقت ضيق قد تحدث إختلالا نفسيا داخل الفرد ، وأخيرا العبارة رقم 05 (أضطر أحيانا لأخذ بعض الأعمال معي في نهاية الدوام وعطل الأسبوع لإنجازها في البيت) بمتوسط حسابي (2.41) و إنحراف معياري (1.16) بنسبة منخفضة ، من خلال نتائج الدراسة يتبين أن حجم عبء العمل يعتبر مسببا ومصدرا للضغوط العمل حتى ولو كان بنسبة متوسطة.

جدول رقم(2-14): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات أفراد العينة نحو عبارات صراع الدور

الدرجة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الرتبة	العبارة
متوسط	1.28	2.96	4	أتلقي أوامر غير متوافقة و متعارضة من رؤسائي في العمل
متوسط	1.21	3.23	1	أقوم ببعض الأشياء في العمل قد تكون مقبولة من قبل رئيسي وليست مقبولة من الآخرين
متوسط	1.35	3.13	2	أجد نفسي في مأزق أحيانا بين مديري المباشر وزملائي الموظفين معي
متوسط	1.21	3.05	3	أكلف أحيانا بأعمال ومهام أشعر أنها غير ضرورية وليست من تخصصي
متوسط	0.93	3.09	صراع الدور	

المصدر: إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات spss إصدار 26

نلاحظ من الجدول أعلاه أن :

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية لأثر ضغوط العمل على مشاركة المعرفة

المتوسط الحسابي لعبارات بعد صراع الدور قد بلغ (3.09) و إنحراف معياري (0.93) وهذا يعكس درجة موافقة متوسطة حول محتوى بعد صراع الدور حين نجد أعلى متوسط هو للعبارة رقم 07 والتي في مضمونها (أقوم ببعض الأشياء في العمل قد تكون مقبولة من قبل رئيسي وليست مقبولة من الآخرين) بمتوسط حسابي (3.23) و بإنحراف معياري (1.21)، وهذا ما يفسر بأن أفراد العينة يقرون بنسبة متوسطة أن هناك تعارض بين ما يقومون به من أعمال موجهة من قبل الإدارة التي يعملون بها، وزملائهم في المصلحة مما ينتج عنه عدم الرضا وتوتر وزيادة الضغط، وقد جاءت العبارة رقم 08 والتي تتضمن (أجد نفسي في مأزق أحيانا بين مديري المباشر و زملائي الموظفين معي) بالمرتبة الثانية بمتوسط حسابي (3.13) وإنحراف معياري (1.35) وهذا ما يفسر أن أفراد العينة يقرون بنسبة متوسطة بأن هناك تعارض بين العمال و المدراء وبين العمال أنفسهم، تليها العبارة رقم 09 (أكلف أحيانا بأعمال و مهام أشعر أنها غير ضرورية وليست من تخصصي) بمتوسط حسابي (3.05) وإنحراف معياري (1.21) وهذا يدل على أن الموظفين يقرون بأنهم أحيانا يكلفون بمهام يشعرون أنها ليست من تخصصهم وغير مهمة مما يؤدي بذلك إلى زيادة ضغط العمل ويرجع السبب في ذلك لكثرة الأعمال المنوطة بهم، إضافة لعدم فهمه لدوره الوظيفي أو لعدم وجود توظيف سليم لوظيفته، كما جاءت العبارة رقم 06 (أتلقي أوامر غير متوافقة ومتعارضة من رؤسائي في العمل) في المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي (2.96) وإنحراف معياري (1.28)، وبشكل عام فإن أفراد مجتمع الدراسة يقرون بوجود مستوي متوسط لصراع الدور ناتج عن شعور الفرد بتعارض إمكاناته وقدراته مع الدور أو الوظيفة التي يقوم بها، وهذا يدل على أن متغير صراع الدور يعتبر مسببا و مصدرا لضغوط العمل حتى ولو كان بنسبة متوسطة.

جدول رقم (2-15): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات أفراد العينة نحو عبارات غموض الدور

الدرجة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الرتبة	العبارة
متوسط	1.10	3.13	2	أشعر بأن مسؤولياتي وصلاحياتي غير محددة بدقة
متوسط	1.08	3.30	1	تصلني معلومات غير كافية عن عملي في الوقت المناسب
منخفض	1.06	2.41	4	أهداف العمل الذي أقوم به ليست واضحة بالنسبة لي
متوسط	1.10	2.68	3	أعتقد أن القوانين والتعليمات المنصوص عليها في المؤسسة غير واضحة بالنسبة لي
متوسط	0.79	2.88		غموض الدور

المصدر من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات spss

نلاحظ من الجدول أعلاه أن :

المتوسط الحسابي لعبارات بعد غموض الدور قد بلغ (2.88) وإنحراف معياري (0.79) وهذا يعكس درجة موافقة متوسطة حول محتوى بعد غموض الدور، في حين نجد أعلى متوسط هو للعبارة رقم 11 والتي تتضمن (تصلني معلومات غير كافية عن عملي في الوقت المناسب) بمتوسط حسابي (3.30) وإنحراف معياري (1.08) وهذا يدل على أن الموظفين في المؤسسة يقرون بنسبة متوسطة على أن المعلومات التي تصلهم من أجل القيام بعملهم غير كافية وهذا يؤدي بهم إلى صعوبة إتمام أعمالهم، وقد جاءت العبارة رقم 10 والتي تتضمن (أشعر بأن المسؤوليات وصلاحياتي غير محددة بدقة) في المرتبة

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية لأثر ضغوط العمل على مشاركة المعرفة

الثانية بمتوسط حسابي (3.13) وإنحراف معياري (1.10) تليها العبارة رقم 13 (أعتقد أن القوانين و التعليمات المنصوص عليها في المؤسسة غير واضحة بالنسبة لي) بمتوسط حسابي(2.68) وإنحراف معياري.(1.10) وهذا يدل على أن الموظفين يقرون بان القوانين والتعليمات في المؤسسة غير واضحة بنسبة متوسطة مما يفسر بعدم وضوح الرؤية من قبل أفراد عينة الدراسة والتي من شأنها أن تسبب بعض الضغوط لأن عدم وضوح سياسة المؤسسة ينعكس سلبا على بيئة الموظفين وقد جاءت العبارة رقم 12

(أهداف العمل الذي أقوم به ليست واضحة بالنسبة لي) في المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي (2.41) وإنحراف معياري (1.06) وهذا يدل على ان الموظفين يقررون بدرجة متوسطة على أن أهداف العمل الذي يقومون به غير واضح بالنسبة لهم . وعموماً لدي المبحوثين في المؤسسة محل الدراسة درجة موافقة متوسطة حول عبارات غموض الدور وهذا راجع لنقص المعلومات وكذا عدم وضوح المهام والمسؤوليات من قبل بعض أفراد عينة الدراسة ، أي ان مستوي غموض الدور كان متوسطا وهو أحد مسببات ضغوط العمل.

جدول رقم (2-16): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات أفراد العينة نحو عبارات بيئة العمل المادية

الدرجة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الرتبة	العبارة
مرتفع	1.29	3.54	1	أعمل في مكان يفتقر إلي الجو الهادئ
متوسط	1.33	3.23	2	أعمل في مكان الإضاءة والتهوية فيه غير مناسبة لطبيعة عملي
متوسط	1.21	3.14	3	أعتقد بأن موقع المكتب غير مناسب مع متطلبات الوظيفة التي أشغلها
متوسط	1.20	2.91	4	تجهيزات وأثاث المكتب لا يتناسب مع الوظيفة التي أشغلها
متوسط	0.94	3.21		بيئة العمل المادية

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات spss

نلاحظ من الجدول أعلاه أن :

المتوسط الحسابي لعبارات بعد بيئة العمل المادية قد بلغ (3.21) بإنحراف معياري (0.94) وهذا يعكس درجة موافقة متوسطة حول محتوى بعد بيئة العمل المادية، في حين نجد أعلى متوسط هو للعبارة رقم 14 والتي تنظمن (أعمل في مكان يفتقر إلى الجو الهادئ) بمتوسط حسابي (3.54) وإنحراف معياري (1.29) وهذا يدل على أن الموظفين في المؤسسة عامة يتفقون بنسبة مرتفعة على ان الجو العمل يتصف بالضوضاء وقلة الهدوء مما يؤدي بذلك إلى قلة التركيز وزيادة ضغط ، وقد جاءت العبارة رقم 15 (أعمل في مكان الإضاءة و التهوية فيه غير مناسب لطبيعة عملي) في المرتبة الثانية بمتوسط حسابي (3.23) وإنحراف معياري (1.33) وهذا يدل على ان العمال يتفقون بنسبة متوسطة على ان هناك نقص في الإضاءة والتهوية في بعض المكاتب ، ثم تليها العبارة رقم 16 (أعتقد بأن موقع المكتب غير مناسب مع متطلبات الوظيفة التي أشغلها) بمتوسط حسابي (3.14) وإنحراف معياري (1.21) وهذا يدل على أن العمال يقرون بنسبة متوسطة بأن مكان المكاتب غير مناسبة مع المهام التي يقومون بها ، وقد جاءت العبارة رقم 17 (تجهيزات وأثاث المكتب لا يتناسب مع الوظيفة التي أشغلها) في المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي (2.91) وإنحراف معياري (1.20) ، وهذا يدل على أن العمال يقرون بنسبة

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية لأثر ضغوط العمل على مشاركة المعرفة

متوسطة على أن هناك نقص في الراحة والجو الملائم للعمل ، وبصفة عامة نلاحظ أن إجابات العمال بالنسبة لعبارة بيئة العمل المادبة تشير بوجود مستوي متوسط لبيئة العمل المادية .

جدول رقم(2-17): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات أفراد العينة نحو عبارات الهيكل التنظيمي

الدرجة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الرتبة	العبرة
مرتفع	1.10	3.75	1	أري بأن المركزية المتبعة في العمل تحدد من قدراتي على الأداء الجيد
متوسط	1.10	2.91	4	إجراءات العمل غير واضحة بشكل كافي بالنسبة لي
متوسط	1.29	3.05	3	أعتقد بأن نظام الاتصال بيني وبين رؤسائي ضعيف
مرتفع	1.15	3.66	2	هناك ضعف في التنسيق بين الأفراد في مختلف الوحدات
منخفض	0.92	2.20	5	ليس واضح لي تماما من هو المسؤول مباشرة عن العمل الذي أقوم به
متوسط	0.81	3.11	الهيكل التنظيمي	

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات spss

نلاحظ من الجدول أعلاه أن :

المتوسط الحسابي لعبارات بعد الهيكل التنظيمي قد بلغ (3.11) وإنحراف معياري (0.81) وهذا يعكس درجة موافقة متوسطة حول محتوى بعد الهيكل التنظيمي ، في حين نجد أن أعلى متوسط رقم 18 والتي تتضمن (أري بأن المركزية المتبعة في العمل تحدد من قدراتي على الأداء الجيد) بمتوسط حسابي (3.75) وإنحراف معياري (1.10) وهذا يدل على أن الموظفين في المؤسسة يقرون بنسبة متوسطة على أن المركزية المتبعة في العمل لا تساعدهم على الأداء الجيد وتحدد من قدراتهم ، وقد جاءت العبارة رقم 21 (هناك ضعف في التنسيق بين الأفراد في مختلف الوحدات) بالمرتبة الثانية بمتوسط حسابي (3.66) وإنحراف معياري (1.15) وهذا يدل على أن العمال يتفقون بنسبة متوسطة على ان هناك ضعف في التنسيق بين الأفراد ، ثم تليها العبارة رقم 20 (أعتقد بأن نظام الإتصال بيني وبين رؤسائي ضعيف) بمتوسط حسابي (3.05) وإنحراف معياري (1.29)، ثم جاءت العبارة رقم 19 (إجراءات العمل غير واضحة بشكل كافي) بمتوسط حسابي (2.91) وإنحراف معياري (1.10) ، ثم جاءت العبارة رقم 22 (ليس واضح لي تماما من هو المسؤول مباشرة عن العمل

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية لأثر ضغوط العمل على مشاركة المعرفة

الذي أقوم به) في المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي (2.20) وانحراف معياري (0.92) بنسبة منخفضة ، ومنه نلاحظ أن إجابات العمال بالنسبة لعبارة الهيكل التنظيمي تشير بوجود مستوي متوسط .

جدول رقم (2-18): ترتيب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات مؤسسة الصندوق الوطني للضمان

الإجتماعي لغير الأجراء بورقلة لأبعاد ضغوط العمل

الدرجة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الرتبة	الأبعاد
متوسط	0.82	2.91	4	عبء العمل
متوسط	0.93	3.09	3	صراع الدور
متوسط	0.79	2.88	5	غموض الدور
متوسط	0.94	3.21	1	بيئة العمل المادية
متوسط	0.81	3.11	2	الهيكل التنظيمي
متوسط	0.71	3.04	المتوسط العام لضغوط العمل	
الدلالة الإحصائية = 0.684		درجة الحرية = 55		قيمة ت = 0.409

المصدر: من إعداد الطالبان بالاعتماد على مخرجات spss

يظهر الجدول أعلاه إتجاهات أفراد عينة الدراسة حول أبعاد ضغوط العمل ، حيث نجد أن قيمة ت قدرت 0.409 عند درجة حرية قدرها 55 وكانت الدلالة الاحصائية sig أكبر من 0.05 وبلغ المتوسط العام (3.04) بانحراف معياري (0.71) وهي قيمة تعكس بدرجة متوسطة حول أبعاد ضغوط العمل لدي عمال المؤسسة ، أي أن هناك إحساس بنسبة متوسطة لجوانب ضغوط العمل من طرف الباحثين ، وهو ما يؤكد على وجود نسبة من ضغوط العمل ولكن بمستوي متوسط لدي أفراد عينة الدراسة بمؤسسة الصندوق الوطني للضمان الإجتماعي لغير الأجراء بورقلة .

الإجابة الاحصائية عن السؤال الثاني :

❖ ماهو واقع مشاركة المعرفة من وجهة نظر أفراد المؤسسة محل الدراسة الميدانية ؟

المحور الثاني: مشاركة المعرفة

وتتمثل أبعاد مشاركة المعرفة في (نقل المعرفة ، تبادل المعرفة ، تحويل المعرفة) الجداول التالية توضح ذلك :

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية لأثر ضغوط العمل على مشاركة المعرفة

الجدول رقم(2-19): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات أفراد العينة نحو عبارات نقل المعرفة

الدرجة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الرتبة	العبارة
مرتفع	0.91	4.11	1	أحرص على نقل المعرفة التي أمتلكها إلى زملائي
مرتفع	0.98	4.02	2	أبدي تعاوناً واضحاً مع زملائي الآخرين من خلال المعرفة المتاحة لدي
مرتفع	0.92	3.80	4	نقل المعرفة بنوعيتها الضمنية والظاهرة دافع أكسبني التمييز وتحقيق الذات
مرتفع	1.13	3.93	3	من خلال عمليات نقل المعرفة مع زملائي يمكنني اكتساب خبرات ومعارف جديدة
مرتفع	0.80	3.96		نقل المعرفة

المصدر: من إعداد الطالبان بالاعتماد على مخرجات spss

نلاحظ من الجدول أعلاه أن :

المتوسط الحسابي لعبارات بعد نقل المعرفة قد بلغ (3.96) وانحراف معياري (0.80) وهذا يعكس درجة موافقة مرتفعة حول محتوى هذه العبارات ووفقاً لمقياس الدراسة فإن العبارات المتعلقة بنقل المعرفة واضحة من قبل مفردات العينة أي ان توافق كان دائماً مع العبارات ، حيث نجد أن أعلى متوسط هو للعبارة رقم 01 (أحرص على نقل المعرفة التي أمتلكها إلى زملائي) بمتوسط حسابي (4.11) وانحراف معياري (0.91) حيث أنها تعبر عن مدى ارتياح الفرد في المساعدة في مجال نقل المعرفة للغير ، ثم جاءت العبارة رقم 02 (أبدي تعاوناً واضحاً مع زملائي الآخرين من خلال المعرفة المتاحة لدي) في المرتبة الثانية بمتوسط حسابي (4.02) وانحراف معياري (0.98) وهذا يدل على أن أفراد عينة الدراسة بصفة عامة يقرون بوجود مستوى مرتفع على أنهم يتشاركون و يتبادلون المعارف فيما بينهم ، ثم تليها العبارة رقم 04 التي تتضمن (من خلال عمليات نقل المعرفة مع زملائي يمكنني إكتساب خبرات و معارف جديدة) بمتوسط حسابي (3.93) وانحراف معياري (1.13) وهذا يدل على ان الموظفين يقرون بنسبة مرتفعة أنهم يكتسبون خبرات ومعارف ويتعلمون مهارات جديدة في العمل من خلال عمليات نقل المعرفة ، ثم جاءت العبارة رقم 03 (نقل المعرفة بنوعيتها الضمنية و الظاهرة دافع أكسبني التمييز التمييز و تحقيق الذات) في المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي (3.80) و انحراف معياري (0.92) بنسبة مرتفعة ، ومنه يمكننا أن نلاحظ من خلال الجدول أن جميع العبارات البعد عبر عنها بمتوسط حسابي قدره (3.96) وهذا ما يوضح أن البعد جاء باتجاه مرتفع .

الجدول رقم(2-20) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات أفراد العينة نحو عبارات تبادل المعرفة

الدرجة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الرتبة	العبارة
متوسط	1.12	3.16	2	توفر لنا المؤسسة وسائل الإتصال الحديثة

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية لأثر ضغوط العمل على مشاركة المعرفة

				التي تسمح بمشاركة ونبادل المعرفة بيننا
متوسط	1.01	2.93	4	أتمكن من الوصول بحرية إلى غالبية المعلومات والوثائق التي توفرها المؤسسة
متوسط	1.11	3.30	1	أتبادل بشكل طوعي الخبرة الفردية والدراية بالمعلومات والمعرفة داخل المؤسسة
متوسط	1.02	3.14	3	تتيح لي أنظمة الإدارة وقواعد العمل الداخلية حرية وسهولة التواصل وتبادل المعلومات مع زملائي
متوسط	0.80	3.13		تبادل المعرفة

المصدر: من إعداد الطالبان بالاعتماد على مخرجات spss

نلاحظ من الجدول أعلاه أن :

المتوسط الحسابي لعبارات بعد تبادل المعرفة قد بلغ (3.13) وانحراف معياري (0.80) وهذا يعكس درجة موافقة متوسطة حول محتوى هذه العبارات وفقا لمقياس الدراسة ، حيث نجد أن أعلى متوسط هو للعبارات رقم 07 (تبادل بشكل طوعي الخبرة الفردية والدراية بالمعلومات والمعرفة داخل المؤسسة) بمتوسط حسابي (3.30) وانحراف معياري (1.11) وهذا يدل على وجود تبادل المعلومات والمعرفة والخبرات الفردية داخل المؤسسة ثم جاءت العبارة رقم 05 (توفر لنا المؤسسة وسائل الاتصال الحديثة التي تسمح بمشاركة وتبادل المعرفة بيننا) بمتوسط حسابي (3.16) وانحراف معياري (1.12) وهذا يدل على تشجيع وتحفيز المؤسسة للأفراد بمشاركة وتبادل معارفهم مع بعضهم البعض من خلال توفيرها لهم لمعدات ووسائل إتصال تساعدهم على ذلك ، ثم تليها العبارة رقم 08 (تتيح لي أنظمة الإدارة وقواعد العمل الداخلية حرية وسهولة التواصل وتبادل المعلومات مع زملائي) وهذا يدل على سهولة وصول العمال الي معلومات المؤسسة وقواعدها بسهولة ، ثم جاءت العبارة رقم 06 (أتمكن من الوصول بحرية إلي غالبية المعلومات و الوثائق التي توفرها المؤسسة) بالمرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي (2.93) وانحراف معياري (1.01) ، ومنه نلاحظ من خلال الجدول أن جميع العبارات للبعد عبر عنها بمتوسط حسابي قدره (3.13) وهذا ما يوضح أن البعد جاء باتجاه متوسط .

الجدول رقم (2-21): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات أفراد العينة نحو عبارات تحويل المعرفة

الدرجة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الرتبة	العبارة
مرتفع	1.01	3.45	2	أنتفاع من حيين لآخر مع زملائي لتحويل المعلومات التي أمتلكها إلى معارف
مرتفع	0.91	3.70	1	من خلال التدريب الذي تلقينته يمكنني تحويل المعارف التي لدي إلى معارف متاحة للجميع
متوسط	1.20	3.11	3	أثناء الاجتماعات يتم طرح أفكار ومعلومات

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية لأثر ضغوط العمل على مشاركة المعرفة

			جديدة لم تكن متاحة من قبل
مرتفع	0.86	3.42	تحويل المعرفة

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات spss

نلاحظ من الجدول أعلاه

المتوسط الحسابي لعبارات بعد تحويل المعرفة قد بلغ (3.42) بانحراف معياري (0.86) ، وهذا يعكس درجة موافقة مرتفعة حول محتوى هذه العبارات وفقا لمقياس الدراسة فإن العبارات المتعلقة بنقل المعرفة واضحة من قبل مفردات العينة أي أن توافق كان دائما مع العبارات حيث نجد أن أعلي متوسط هو للعبارة رقم 10 (من خلال التدريب الذي تلقينته يمكنني تحويل المعارف التي لدي إلي معارف متاحة للجميع) بمتوسط حسابي (3.70) وإنحراف معياري (0.91) حيث أنها تعبر عن مدي أهمية مشاركة و تحويل المعارف بين العمال لما له أهمية تنعكس بالإيجاب على المؤسسة ، ثم جاءت العبارة رقم 09 (اتفاعل من حين لآخر مع زملائي لتحويل المعلومات التي أمتلكها إلى معارف) في المرتبة الثانية بمتوسط حسابي (3.45) وإنحراف معياري (1.01) ، ثم تليها العبارة رقم 11 (أثناء الاجتماعات يتم طرح أفكار و معلومات جديدة لم تكن متاحة من قبل) بمتوسط حسابي (3.11) وإنحراف معياري (1.20) وهذا يدل على أن أفراد عينة الدراسة يقرون بنسبة متوسطة على مدي مساهمة الاجتماعات والاتصالات في تحويل المعرفة بين عمال المؤسسة ، ومنه يمكننا أن نلاحظ من خلال الجدول أن جميع عبارات البعد عبر عنها بمتوسط حسابي قدره (3.42) وهذا ما يوضح أن البعد جاء بإتجاه مرتفع .

جدول رقم (2-22): ترتيب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات مؤسسة الصندوق الوطني للضمان

الاجتماعي لغير الأجراء بورقلة لأبعاد مشاركة المعرفة

الدرجة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الرتبة	الأبعاد
مرتفع	0.80	3.96	1	نقل المعرفة
متوسط	0.80	3.13	3	تبادل المعرفة
مرتفع	0.86	3.42	2	تحويل المعرفة
مرتفع	0.67	3.51	المتوسط العام لمشاركة المعرفة	
الدلالة الإحصائية = 0.000		درجة الحرية = 55		قيمة ت = 5.771

المصدر: من إعداد الطالبان بالاعتماد على مخرجات spss

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية لأثر ضغوط العمل على مشاركة المعرفة

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه إتجاهات أفراد عينة الدراسة حول أبعاد مشاركة المعرفة، حيث نجد أن قيمة ت قدرت ب 5.771 عند درجة حرية 55 وكانت الدلالة الإحصائية sig اقل من 0.05 و بلغ المتوسط العام (3.51) بانحراف معياري (0.67) وهي قيمة تعكس بدرجة مرتفعة حول أبعاد مشاركة المعرفة لدي عمال المؤسسة، عموماً توجد نظرة إيجابية من طرف المبحوثين حول أبعاد مشاركة المعرفة وهو ما يؤكد علي وجود نسبة من مشاركة المعرفة بمستوي مرتفع لدي أفراد عينة الدراسة بمؤسسة الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي لغير الأجراء بورقلة.

المطلب الثاني: مناقشة النتائج المتوصل إليها

الفرع الأول: العلاقات الارتباطية بين متغيرات الدراسة:

اختبار فرضية حول وجود اثر لضغوط العمل على مشاركة المعرفة

❖ هناك علاقة ارتباطية بين أبعاد ضغوط العمل ومستوى مشاركة المعرفة في مؤسسة الصندوق الوطني للضمان

الاجتماعي لغير الأجراء بورقلة

1- العلاقات الارتباطية بين متغيرات الدراسة

الجدول رقم (2-23): يوضح العلاقات الارتباطية بين أبعاد ضغوط العمل و مشاركة المعرفة

عدد أفراد العينة (n)	قيمة ثابت الدلالة الموافق (Sig)	معامل الارتباط مع المتغير التابع مشاركة المعرفة	الأبعاد
56	0.001	** -0.438	عبء العمل
56	0.005	** -0.369	صراع الدور
56	0.000	** -0.548	غموض الدور
56	0.002	** -0.404	بيئة العمل المادية
56	0.000	** -0.652	الهيكل التنظيمي
56	0.000	** -0.578	المتغير المستقل: ضغوط العمل

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات SPSS

يتضح من جدول الارتباطات السابق بأن جميع العلاقات الارتباطية دالة إحصائياً وعند مستويات ايجابية وسلبية بين المتغيرات المستقلة لضغوط العمل و مشاركة المعرفة كمتغير تابع في مؤسسة الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي لغير الأجراء بورقلة،

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية لأثر ضغوط العمل على مشاركة المعرفة

سواء على المستوى الكلي أو على المستوى كل متغير على حدة ، وقد بلغت القيمة الإجمالية للعلاقة الارتباطية بين ضغوط العمل ومشاركة المعرفة ككل 0.05% أي أن أبعاد ضغوط العمل كمتغير مستقل كانت علاقتها بمشاركة المعرفة متوسطة. وبما أن قيمة الدلالة المعنوية (sig) لمعامل الارتباط بيرسون والتي تساوي 0.000 أقل من مستوى الدلالة $\alpha=0.05$ ، ومنه نستنتج بأنه توجد علاقة ارتباطية عكسية متوسطة ذات دلالة إحصائية بين ضغوط العمل و مشاركة المعرفة بالمؤسسة محل الدراسة

و لإثبات ذلك نقوم بتحليل الانحدار الخطي باستخدام طريقة المربعات الصغرى .

2- تحليل الانحدار الخطي باستخدام طريقة المربعات الصغرى

ويمكن ذلك من خلال تحليل الانحدار الخطي باستخدام طريقة المربعات الصغرى entry عند مستوى دلالة 0.05 حيث المتغيرات المستقلة هي (عبئ العمل، صراع الدور، غموض الدور، بيئة العمل المادية، الهيكل التنظيمي) والمتغير التابع (نقل المعرفة، تبادل المعرفة، تحويل المعرفة) ، والجدول التالي رقم (2-24) يوضح الارتباط الخطي بين متغيرات المستقلة و المتغير التابع:

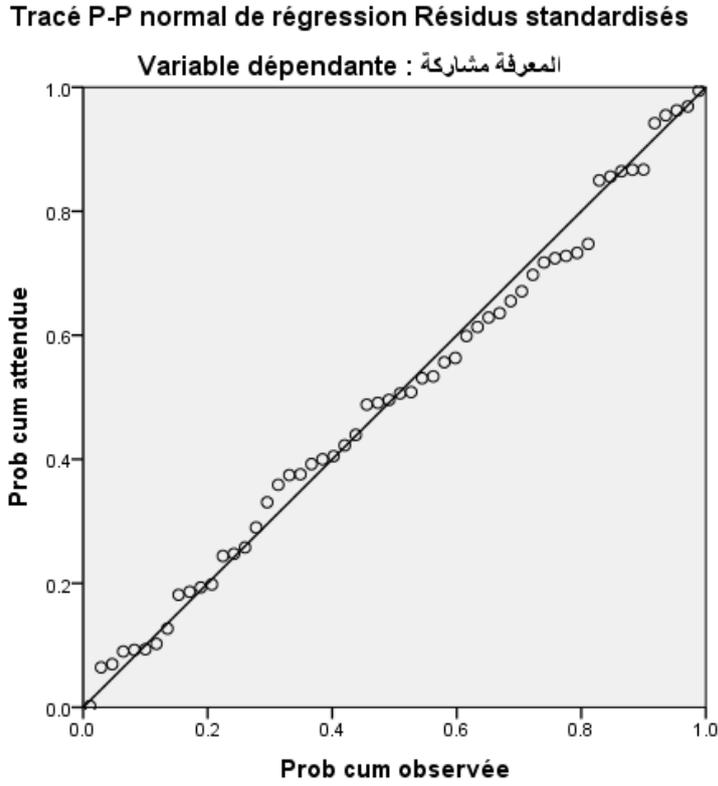
جدول رقم:(2-24): يوضح الارتباط الخطي بين متغيرات المستقلة و المتغير التابع

معامل التحديد (R-deux)	معامل الارتباط (R)	النموذج
0.334	-0.578	أ- المتغير المستقل: ضغوط العمل ب- المتغير التابع: مشاركة المعرفة

المصدر: من اعداد الطالبان بالاعتماد على مخرجات spss

من الجدول السابق معامل الارتباط الخطي بين ضغوط العمل ومشاركة المعرفة هو (-0.578) أي هناك ارتباط عكسي متوسط بين المتغيرين، ومدى الدقة في تقدير المتغير التابع هو (0.334)، بمعنى أن (33.4) بالمائة من مشاركة المعرفة يعود لتأثير ضغوط العمل والنسبة المتبقية (66.6) بالمائة ترجع للعوامل الأخرى المؤثرة في مشاركة.

الشكل(2-8): يوضح التوزيع الطبيعي للنتائج



- تبين خط الانحدار

جدول رقم (2-25): يوضح تحليل تبين خط الانحدار

ANOVA^a

مستوى دلالة الاختبار Sig.	قيمة اختبار تحليل التباين F	معدل مربعات الانحدار Moyenne des carrés	درجة حرية الانحدار Ddl	مجموع مربعات الانحدار Somme des carrés	النموذج
^b 0.000	27.117	8.136	1	8.136	الانحدار Régression
		0.300	54	16.202	البقايا Résidu

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية لأثر ضغوط العمل على مشاركة المعرفة

			55	24.338	المجموع Total
--	--	--	----	--------	------------------

La Valeurs predites (constantes) المتغير المستقل ضغوط العمل

b. Variable dependante المتغير التابع مشاركة المعرفة

المصدر: من إعداد الطالبان بالاعتماد على مخرجات spss .

من خلال الجدول نجد ما يلي:

- مجموع مربعات الانحدار يساوي 8.136 ومجموع مربعات البواقي هو 16.202 ومجموع المربعات الكلي يساوي 24.338.

- درجة حرية الانحدار هي 1 ودرجة حرية البواقي هي 54.

- معدل مربعات الانحدار هو 8.136 ومعدل مربعات البواقي هو 0.300.

- قيمة اختبار تحليل التباين لخط الانحدار هو 27.117.

- مستوى دلالة الاختبار 0.000 وهي أقل من مستوى دلالة الفرضية الصفرية 0.05 فرفضها ، ونقبل الفرض

البديل وبالتالي فإن خط الانحدار يلائم المعطيات والشكل التوزيع الطبيعي يوضح ذلك ، وحسب الرسم لا توجد

مشكلة فالنتائج تتوزع وفق التوزيع الطبيعي .

4- دراسة معاملات قيم الانحدار :

الجدول الموالي يوضح قيم معاملات خط الانحدار لمؤسسة الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي لغير الاجراء لولاية ورقلة

جدول رقم (2-26): يوضح قيم معاملات خط الانحدار لمؤسسة الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي لغير الاجراء

مستوى الدلالة Sig.	قيمة T	معاملات قياسية Coefficients standardizes	معاملات غير قياسية Coefficients non standardizes		النموذج
		Bêta	Erreur standard	B	
0.000	15.947		0.323	5.151	الثابت (Constante)
0.000	-5.207	-0.578	0.104	-0.539	المتغير المستقل

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية لأثر ضغوط العمل على مشاركة المعرفة

					ضغوط العمل
--	--	--	--	--	------------

a. المتغير التابع مشاركة المعرفة

المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات spss

من خلال الجدول نجد أن ثابت خط الانحدار يساوي 5.151 والذي يمثل قيمة B بالجدول، وبلغت الدلالة الإحصائية Sig (0.000) وهي مقبولة لأنها أقل من 0.05 فتصبح معادل خط الانحدار مبدئيا هي:

$$Y=a+bX$$

وبتعويض القيم نجد المعادلة التالية:

$$Y=5.151-0.539 X$$

حيث أن X يمثل المتغير المستقل ضغوط العمل و Y يمثل المتغير التابع مشاركة المعرفة نستنتج من معادلة خط الانحدار أن زيادة ضغوط العمل ولو بقيمة 1 سينقص من مشاركة المعرفة بقيمة 0.539.

الفرع الثاني: الإجابة الإحصائية على الفرضية الرابعة

1- اختبار فرضية الرابعة: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية لإجابات أفراد عينة الدراسة حول مشاركة المعرفة تعزي للمتغيرات الشخصية و الوظيفية (الجنس ، العمر ، سنوات الخدمة ، المسمى الوظيفي) . يتضح ذلك من خلال الجدول التالي :

الجدول (2-27): قيم مستوى الدلالة لإجابات أفراد العينة حول مشاركة المعرفة حسب الخصائص الشخصية والوظيفية

الخاصية	الطريقة المعتمدة	مستوى الدلالة sig	النتيجة
الجنس	اختبار (T test)	0.148	غير دال
السن	ANOVA	0.478	غير دال
سنوات الخدمة	ANOVA	0.903	غير دال
المسمى الوظيفي	ANOVA	0.088	غير دال

المصدر : من إعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات spss

الفرضية الفرعية الأولى: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية لإجابات أفراد عينة الدراسة تبعا لمتغير الجنس .

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية لأثر ضغوط العمل على مشاركة المعرفة

نلاحظ من خلال الجدول قيمة Sig قدرت ب 0.148 وهي أكبر من مستوى المعنوية 0.05 وبالتالي عدم وجود علاقة ذات دلالة إحصائية لمتغير الجنس و مشاركة المعرفة ، ومنه متغير الجنس للمبحوثين لا يؤثر على مشاركة المعرفة ، وهذا ما يثبت صحة الفرضية الأولى والتي تشير الي أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات أفراد العينة حول مشاركة المعرفة تبعا لمتغير الجنس .

الفرضية الفرعية الثانية: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية لإجابات أفراد عينة الدراسة تبعا لمتغير العمر .

نلاحظ من خلال الجدول قيمة ثابت الدلالة Sig قدرت ب 0.478 وهي أكبر من قيمة الدلالة 0.05 وبالتالي عدم وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين متغير العمر و مشاركة المعرفة ، ومنه متغير العمر لا يؤثر علي مشاركة المعرفة ، أي أنه لا توجد فروق ذات دلالة احصائية بين متوسطات أفراد العينة حول مشاركة المعرفة تبعا لمتغير العمر .

الفرضية الفرعية الثالثة: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية لإجابات أفراد عينة الدراسة تبعا لمتغير سنوات الخدمة .

نلاحظ من خلال الجدول قيمة ثابت الدلالة Sig قدرت ب 0.903 وهي أكبر من قيمة الدلالة 0.05 وبالتالي عدم وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين متغير سنوات الخدمة و مشاركة المعرفة ، ومنه متغير سنوات الخدمة لا يؤثر علي مشاركة المعرفة ، أي انه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات أفراد العينة حول مشاركة المعرفة تبعا لمتغير سنوات الخدمة .

الفرضية الفرعية الرابعة : لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية لإجابات أفراد عينة الدراسة تبعا لمتغير المسمى الوظيفي

نلاحظ من خلال الجدول قيمة ثابت الدلالة Sig قدرت ب 0.088 وهي أكبر من قيمة الدلالة 0.05 وبالتالي عدم وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين متغير المسمى الوظيفي و مشاركة المعرفة ، ومنه متغير المسمى الوظيفي لا يؤثر علي مشاركة المعرفة ، أي أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات أفراد العينة حول مشاركة المعرفة تبعا لمتغير المسمى الوظيفي .

2- إختبار الفرضيات :

من خلال ما توصلنا إليه من نتائج لهذا الموضوع بشقيه النظري و التطبيقي يمكننا اختبار الفرضيات كالتالي : لقد قامت دراستنا على أربع فرضيات ، فيما يلي سيتم اختبارها

اختبار صحة الفرضية الأولى: أثبتت الدراسة أن هناك مستوي متوسط للضغوط العمل في مؤسسة الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي لغير الأجراء، من خلال حساب المتوسطات الحسابية للضغوط العمل ، كما جاء كل أبعادها بقيم متوسطة وهذا ما يعزوه المتوسط الحسابي الإجمالي الذي كانت قيمته (3.04) و هو مستوي متوسط .

وهذا ما ينفي صحة الفرضية الثانية والتي تنص " هناك مستوي مرتفع لضغوط العمل في المؤسسة محل الدراسة الميدانية " حيث أثبتت الدراسة أن مستوي ضغوط العمل كان متوسطا.

اختبار صحة الفرضية الثانية: أثبتت الدراسة أن هناك مستوي مرتفع لمشاركة المعرفة في مؤسسة الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي لغير الأجراء بورقلة بمتوسط حسابي (3.51) وهو مستوي مرتفع كما جاءت كل أبعادها بقيم مرتفعة حيث جاء بعد نقل المعرفة في الترتيب الأول بمتوسط قدره (3.96) وهذا ما يفسر تبني أفراد المؤسسة لهذه الثقافة وأن العمال يعيشون

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية لأثر ضغوط العمل على مشاركة المعرفة

جو أسري مع بعضهم البعض بحيث أنهم يحرصون على نقل معارفهم التي يمتلكونها مع بعضهم ، وهذا ماينفي صحة الفرضية الثانية والتي تنص "هناك مستوى متوسط لمشاركة المعرفة في المؤسسة محل الدراسة " حيث أن الدراسة أثبتت أن مستوى مشاركة المعرفة كان مرتفعا.

اختبار الفرضية الثالثة: من خلال دراسة العلاقة الإرتباطية بين المتغير المستقل ضغوط العمل والمتغير التابع مشاركة المعرفة ، حيث كانت النسبة تقدر ب 0.05% عند مستوى الدلالة 0.000 وهي أقل من 0.05 حيث أن لضغوط العمل علاقة عكسية متوسطة بمشاركة المعرفة وانه كل زادت ضغوط العمل بقيمة 1 نقصت مشاركة المعرفة بقيمة 0.539 وهذا ما يثبت صحة الفرضية الثالثة التي تنص " يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين ضغوط العمل ومشاركة المعرفة بالمؤسسة محل الدراسة "

اختبار الفرضية الرابعة: من خلال عرض وتحليل و مناقشة الفرضية إتضح بأنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية لإجابات أفراد عينة الدراسة حول مشاركة المعرفة تبعا لمتغير الجنس حيث نجد أن مستوى الدلالة المحسوب هو 0.148 وهو أكبر من 0.05 مستوى الدلالة المعتمدة ، وانه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية حول مشاركة المعرفة تبعا لمتغير العمر حيث نجد أن مستوى الدلالة المحسوب 0.478 وهو أكبر من 0.05 وكذلك بالنسبة لمتغير سنوات الخدمة حيث بلغ مستوى الدلالة المحسوب 0.903 وهو أكبر من 0.05 و انه لا توجد فروق تبعا لمتغير المسمى الوظيفي حيث نجد مستوى الدلالة المحسوب 0.088 وهو أكبر من 0.05 . وهذا ما يثبت صحة الفرضية الرابعة القائلة " بأنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية لإجابات أفراد عينة الدراسة حول مشاركة المعرفة تعزي للمتغيرات الشخصية و الوظيفية لأفراد عينة الدراسة .

خلاصة الفصل :

إن الهدف والفحوى من خلال هذا الفصل هو معرفة أثر ضغوط العمل على مشاركة المعرفة لدى عينة الدراسة ، وتجسيد الطابع النظري على أرض الواقع من خلال هذه الدراسة على مؤسسة الصندوق الوطني للضمان الإجتماعي لغير الأجراء بورقلة ، حيث تم التطرق في المبحث الأول إلي الطريقة و الأدوات المستخدمة في الدراسة وقد تم استعراض مجتمع وعينة بالإضافة إلى متغيرات الدراسة وفي الأخير مصادر جمع المعلومات وشرح المنهج المتبع ، ثم القيام بإستعراض أدوات الدراسة وطرق جمع البيانات و أساليب المعالجة الإحصائية صدق وثبات الاستبيان ، أما المبحث الثاني فتناول عرض و مناقشة النتائج المتحصل عليها من خلال تحليل الاستبيان وذلك قصد معرفة مستوى ضغوط العمل من خلال تحليل أبعادها (عبء العمل ،

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية لأثر ضغوط العمل على مشاركة المعرفة

صراع الدور ، غموض الدور ، بيئة العمل المادية ، الهيكل التنظيمي) و أثره في مشاركة المعرفة (نقل المعرفة ، تبادل المعرفة ، تحويل المعرفة) لدى عمال مؤسسة الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي بورقلة .



الخاتمة

الخاتمة العامة :

حاولنا من خلال هذا الموضوع التعرف على أثر ضغوط العمل على مشاركة المعرفة وذلك عبر الإجابة عن التساؤلات التي تمثل إشكالية البحث التي تدور حول إلى أي مدى تؤثر ضغوط العمل على مشاركة المعرفة في مؤسسة الصندوق الوطني للضمان الإجتماعي بورقلة ، وللإجابة عليها قمنا بتقسيم بحثنا إلى قسمين رئيسيين الأول الجانب النظري الذي تطرقنا فيه إلى الأدبيات النظرية لضغوط العمل و مشاركة المعرفة ، وبعض الدراسات السابقة التي تندرج تحت سياق هذا الموضوع ، أما القسم الثاني فخصص للدراسة التطبيقية فقد أردنا دعم مضمون هذا البحث و التعمق في الإشكالية والإحاطة بها من جوانبها المختلفة من خلال الدراسة الميدانية لمؤسسة الصندوق الوطني للضمان الإجتماعي لغير الأجراء بورقلة، ومن خلال إجرائنا لدراسة توصلنا إلى مجموعة من النتائج و التوصيات المتمثلة فيما يلي :

1-نتائج الدراسة :

1-1-النتائج النظرية :

- ✓ ضغوط العمل تجربة ذاتية تحدث إختلالا نفسيا أو عضويا لدي الفرد وينتج عن عوامل في البيئة الخارجية أو في المنظمة التي يعمل فيها .
- ✓ لا يترتب عن ضغوط العمل آثار سلبية فقط ، بل قد يترتب عليها آثار إيجابية تحفز المورد البشري علي العمل.
- ✓ يمكن تقليل الآثار السلبية لضغوط العمل من خلال إتباع مجموعة من استراتيجيات تكون على مستوى المورد البشري وكذلك على مستوى المنظمة .
- ✓ أفرزت النتائج بأن هناك اهتمام بالتشارك المعرفي من قبل عمال مؤسسة الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي لغير الأجراء بورقلة وبمستوى مرتفع ، ويعزي ذلك إلي حرص العمال على تبادل المعارف فيما بينهم وتوفير إدارة المؤسسة بنية مشجعة على تشارك الأفكار و المعرفة بين العمال وتطبيق استراتيجيات التي تساهم في نشر المعرفة.

1-2-النتائج التطبيقية :

- ✓ تميز ضغوط العمل بمؤسسة الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي لغير الأجراء بمستوى متوسط .
- ✓ إحتل متوسط بعد بيئة العمل المادية أعلى قيمة مقارنة بباقي الأبعاد في ضغوط العمل .
- ✓ مستوى مشاركة المعرفة بمؤسسة الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي لغير الأجراء بمستوى مرتفع.
- ✓ يوجد أثر سلبي لأبعاد ضغوط العمل علي مشاركة المعرفة بالمؤسسة محل الدراسة.
- ✓ إن بعد نقل المعرفة له تأثير أكبر في مشاركة المعرفة.
- ✓ لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في إجابات أفراد عينة الدراسة حول بعد مشاركة المعرفة.

2- توصيات الدراسة :

يمكن تقديم مجموعة من التوصيات انطلاقاً من النتائج و تتمثل فيما يلي :

- يجب أن توزع المهام الوظيفية بين الموظفين في مؤسسة الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي لغير الأجراء بما يناسب اختصاصهم وقدراتهم وان يكون هناك عدالة في توزيع المهام بين الموظفين حتى لا يؤدي ذلك لإجهاد بعض الموظفين دون غيرهم.

- تنظيم الوقت الشخصي بوضع قائمة للأعمال المناطة به، وذلك لتفادي ضعف تقدير الوقت المخصص لإتمام العمل، والذي بدوره يؤدي الى الشعور بالذنب للتهاون في تقدير الوقت المخصص للعمل.

- ضرورة توفير وسائل الاتصال التي تسهل وتعين العاملين على أدائهم.

- لا بد من التحسين المستمر لظروف العمل.

- تنظيم دورات تدريبية وبرامج تعليمية لمساعدة الموظفين و إقناعهم بوجود معالجة لضغوط العمل التي يتعرضون لها.

- ضرورة الاهتمام وإعادة النظر في بيئة العمل المادية خاصة حيث كانت إجابات العمال فيما يتعلق ببيئة العمل المادية أن الإضاءة و التهوية غير مناسبة في بعض المكاتب ، مما يسبب زيادة في الضغط والتوتر لدي موظفي المؤسسة محل الدراسة.

- عدم التردد في طلب المساعدة من الزملاء عند تراكم الأعمال وهذا لتفادي ضغوط العمل.

- تحليل أدوار الأفراد و توضيحها بحيث يدرك كل فرد بوضوح مسؤولياته و مهامه و سلطاته.

- أخذ معاناة الموظفين و مشاكلهم الخاصة بعين الاعتبار والمشاركة في حلها ، الأمر الذي يعزز العمل الجماعي و يخفف من وطأة الضغوط.

- إضفاء روح التعاون على أجواء العمل ، وعدم تعزيز الميل إلى البروز عند البعض على حساب الآخري.

- لا بد على إدارة المؤسسة تهيئة التفاعل الاجتماعي للأعضاء العاملين فيها لتوليد معارف جديدة و تشجيعهم على اكتساب معارف جديدة في العمل.

- أثناء الاجتماعات لا بد من تحويل المعرفة من مجرد أفكار و اقتراحات شفوية الى أفكار مكتوبة للإستفادة منها لاحقاً.

- على إدارة المؤسسة القيام بشكل متواصل بتقييم مستوى القدرة على تحصيل المعرفة و تبادلها لدى الموظفين.

3- اقتراحات الدراسة :

✓ إجراء دراسات أخرى مشابهة لموضوع الدراسة الحالية ، بإستخدام أدوات وعينات مختلفة.

✓ إجراء دراسات أخرى مشابهة لموضوع الدراسة الحالية ، تطبق على قطاعات ومنظمات أخرى.

✓ إجراء المزيد من الدراسات والبحوث العلمية التي تتناول إيجابيات ضغوط العمل وسلبياتها في عمليات التشارك

المعرفي و إدارة المعرفة بأبعادها المختلفة.

قائمة المراجع

أولاً: المراجع باللغة العربية

1. أحمد كريم جسام، وثام وهاب الياسري، تأثير أبعاد التشارك المعرفي في تحقيق الابداع المنظمي، بحث تحليلي في جامعة ذي قار، مجلة الادارة و الاقتصاد، السنة الأربعون، العدد مئة وثلاثة عشر، 2017.
2. إلهام بوغليطة، آمال بوغفار، دورالمشاركة في اتخاذ القرارات في الحد من مشكلات ضغوط العمل، الملتقى الوطني حول "ضغوط العمل بين الإهتمام و الإهمال"، - جامعة 20 أوت 1955، سكيكدة.
3. تيشات سلوي، "إدارة السلوك التنظيمي"، مطبوعة جامعية، جامعة قاصدي مرباح ورقلة-الجزائر، 2017.
4. ثروت عبدالحميد، ياسرفتحى الهنداوي المهدي، مقال بعنوان: واقع ممارسة التشارك المعرفي لدى أعضاء الهيئة التدريسية، دراسة تطبيقية على كليات التربية في بعض الجامعات العربية، مجلة العلوم التربوية والنفسية، جامعة القصيم، المملكة السعودية العدد 16، 2015 .
5. ججيق عبد المالك، ججيق زكية، تأثير التشارك المعرفي علي كفاءة الأستاذ الجامعي، دراسة ميدانية بجامعة برج بوعريبيج، مجلة رؤي إقتصادية، 2015.
6. حديمي سمير، ضغوط العمل التنظيمية وعلاقتها بمستوي الدافعية للإنجاز، مجلة مجتمع تربية عمل، جامعة مولود معمري بتيزي وزو، المجلد06، العدد02، 2021.
7. حمدي علي الفرماوي، ضغوط العمل والاتجاه نحو التدريب لدي المتدربين اثناء الخدمة، المجلة المصرية للدرسات النفسية، العدد17، القاهرة سنة 1997.
8. حسين الطيب بورغدة، ناريمان بشير دريس، أثر تشارك المعرفة على أداء الموارد البشرية.دراسةحالة وحدة إنتاج التلغاز والمستقبل الرقمي التابعة لمؤسسة كوندور لإلكترونيك بالجزائر، المجلة الأردنية في إدارةالأعمال، المجلد 11، العدد4، 2015.
9. خالد عيادة عليمات، ضغوط العمل وأثرها علي الأداء، الطبعة الأولى، دار الخليج للنشر والتوزيع، الأردن، 2015.
10. زواوي نوال، استراتيجيات الفاعلين في مواجهة ضغوط العمل دراسة حالة لأساتذة قسم علم اجتماع و الديموغرافيا، جامعة المدية بالجزائر 2021.
11. شعبان علي حسني السيسي، أسس السلوك الإنساني بين النظرية و التطبيق، المكتب الجامعي الحديث، الإسكندرية، مصر، 2002 .
12. شويطر ليلي، الضغط المهني لصراع الدور وغموضه وعلاقته بالاضطرابات السيكوسوماتية لدي الموظفين، مذكرة ماجستير غير منشورة، كلية العلوم الانسانية والاجتماعية، جامعة الجزائر.
13. صلاح الدين عبد الباقي، مبادئ السلوك التنظيمي، الدار الجامعية، الإسكندرية 2005.
14. ضرغام علي مسلم العميدي، دوافع مشاركة المعرفة و تأثيرها في الإلتزام التنظيمي، مجلة الادارة والاقتصاد، جامعة الكوفة، السنة الحادي والاربعون، العدد مئة وخمسة عشر، 2018.

قائمة المراجع

15. طيطي إسماعيل، إدارة المعرفة التحديات والتقنيات والحلول، الطبعة الأولى، دار الحامد للنشر و التوزيع، 2010 عمان-الأردن 104.
16. عبد المالك ججيق، سارة عبيدات، تأثير التشارك المعرفي في تطوير الكفاءات الجماعية دراسة ميدانية في شركة ميديترام بالجزائر العاصمة، مجلة أداء المؤسسات الجزائرية، جامعة باجي مختار - عنابة- 2014.
17. عدنان نبيلة، ضغوط العمل والأداء الوظيفي، مركز الكتاب الأكاديمي، عمان، 2019.
18. عيسى إبراهيم المعشر، أثر ضغوط العمل على أداء العاملين في الفنادق الأردنية، جامعة الشرق الأوسط لدراسات العليا، كلية العلوم الإدارية، 2009.
19. عائشة عطية ربيع الفايدي، مشاركة المعرفة والعمل الإداري، المجلة العربية للنشر العلمي، جامعة الملك عبد العزيز-السعودية، المجلد 04، العدد 36، 2021.
20. عبدالرحمان طه الملا، متطلبات المشاركة بالمعرفة لتعزيز رقابة جودة التدقيق في ديوان الرقابة المالية الاتحادي مجلة العلوم الإقتصادية والإدارية، المجلد 21 ، العدد 86 ، 2015.
21. عماد عبد اللطيف، دور التشارك المعرفي في تحقيق الميزة التنافسية دراسة ميدانية بجامعة سوهاج، مجلة كلية التربية، 2021.
22. فؤاد نعوم، ضغوط العمل، مجلة في علم اجتماع المنضّمات، جامعة الجزائر2، العدد الخامس، 2015.
23. فاروق عبدة، محمد عبد المجيد، السلوك التنظيمي في إدارة المؤسسات التعليمية، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان، 2005.
24. فريدة بوغازي، تحليل أثر مصادر ضغوط العمل في المؤسسة الإقتصادية، مجلة البحوث والدراسات الإنسانية، جامعة سكيكدة-الجزائر، العدد 11، 2015.
25. قوارح محمد، زكري نرجس، "مستويات ضغوط العمل وسبل مواجهتها في المؤسسات الاقتصادية" دراسة ميدانية بمدينة ورقلة مجلة العلوم الإنسانية، عدد خاص الملتقي الدولي حول المعاناة في العمل، 2014.
26. محمد صلاح الدين أبو العلا، "ضغوط العمل وأثرها على الولاء التنظيمي"، دراسة تطبيقية علي المدراء العاملين في وزارة الداخلية في قطاع غزة، مذكرة ماجستير - غير منشورة، الجامعة الإسلامية غزة، 2009 .
27. مبارك بن فالح مبارك الدوسري، ضغوط العمل وعلاقتها بالرضي الوظيفي لأفراد العاملين في مراكز حرس الحدود، رسالة ماجستير جامعة نايف للعلوم الأمنية، الرياض، 2010.
28. منصور محمد إسماعيل العريفي، السلوك التنظيمي، الطبعة الثانية، دار الكتاب الجامعي، صنعاء، 2013.
29. مطلاوي ربيع ، ضغوط العمل وأثرها علي إستقرار العامل في التنظيم دراسة ميدانية بمؤسسة سوناطراك، مجلة الرسالة للدراسات والبحوث الإنسانية، جامعة العربي التبسي، 2017.

30. محمد العمري، عبيد سعيد السهلي، أثر ضغوط العمل على درجة الولاء التنظيمي، مجلة دراسات العلوم الإنسانية 2016
31. هناء جاسم محمد العسكري، دور الثقافة التنظيمية في تعزيز التشارك المعرفي لدى أعضاء الهيئة التدريسية، مجلة المثني الإدارية والاقتصادية، العدد6، السنة 2013.
32. هند خليفة الصويغي، أثر الثقة بين العاملين على مشاركة المعرفة، دراسة ميدانية على العاملين في الإدارة العامة لمصرف الوحدة، مجلة الإقتصاد الدولي والعولمة، جامعة بنغازي - ليبيا-2020.
33. وهيبة عيشاوي، مصطفى عوفي، ضغوط العمل وأثرها على أداء العاملين، مجلة العلوم الانسانية، جامعة البليدة باتنة، المجلد،20، العدد،01، 2020.

ثانيا: المراجع باللغة الأجنبية

34. 3Griffin. R.W, Management; 7thed, Houghton Mifflin Company, Boston, New York, 2002, p472.¹
35. CHRISTOPHER PETERSON, STRENGTHS OF CHARACTER AND WELL-BEING, University of Michigan, Journal of Social and Clinical Psychology Vol. 23, No. 5, 2004, pp. 603-619.
36. Eid Mustafa, Nuraddeen Abubakar ,,The Impact Of Learning Culture And Information Technology Use On Knowledge-Sharing,KFUPM, Dhahran, KSA.
37. Internationalbusiness research, vol 2, no 2, april 2009, malaysia .
38. Peng, He. Why and When do People Hide Knowledge? Journal of Knowledge Management. Vol. 17, No. 3 (2013). P. 399.
39. Peng, He. Why and When do People Hide Knowledge? Op. Cit. P. 404.
40. W.F. Swee, Anza E & Noor Hassim"Work Stress Prevalence among the Management Staff in an InternationalTobacco Company in Malaysia "Departementde santé , faculté de Medicine, Université Kebangsaan Malaysia.

الملاحق



جامعة قاصدي مرباح - ورقلة

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

قسم علوم التسيير



إمتبيان

السادة والسيدات إيطارات، موظفو المؤسسة: يشرفني أن أتقدم إلى سيادتكم المحترمة بهذه الاستمارة التي تدخل ضمن متطلبات انجاز مذكرة ماستر تحت عنوان «أثر ضغوط العمل على مشاركة المعرفة- دراسة حالة الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي لغير الأجراء"، وأعلمكم أن الإجابات المقدمة من طرفكم سوف تحضي بالأهمية البالغة لدينا، و بالسرية التامة ولن تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي. نشكركم شكرا جزيلاً على مساهمتكم الجادة بالإجابة على العبارات المرفقة وبصراحة تامة.

أولاً: معلومات الشخصية والوظيفية

يرجي وضع إشارة (X) في الإجابة التي ترى أنها مناسبة

(1) الجنس: ذكر أنثى

(2) العمر: 30 سنة فأقل سنة 31 إلى 40 سنة من 41 سنة إلى 50 سنة 51 سنة فأكثر

(3) سنوات الخدمة: 5 سنوات فأقل من 6 سنوات إلى 10 سنوات من 11 سنة إلى 15 سنة

16 سنة فأكثر

الملاحق

(4) المسمى الوظيفي : عون تنفيذ عون تحكم إطار

ثانيا: محاور الإستبيان

1) المحور الأول: ضغوط العمل

الرقم	عبي العمل	أوافق بشدة	أوافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
01	أشعر بالملل بسبب تكرار نفس المهام في عملي وعدم تحديدها بشكل جيد					
02	الوقت المخصص لا يسمح بأداء ما هو مطلوب مني					
03	أشعر بالتعب والإرهاق لكثرة ما يطلب مني من واجبات ومهام					
04	أشعر بأن العمل الموكل إلي فوق طاقتي و يصعب إنجازه في الوقت المحدد					
05	أضطر أحيانا لأخذ بعض الأعمال معي في نهاية الدوام وعطل الأسبوع لإنجازها في البيت					

الرقم	صراع الدور	أوافق بشدة	أوافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
06	أتلقي أوامر غير متوافقة ومتعارضة من رؤسائي في العمل					
07	أقوم ببعض الأشياء في العمل قد تكون مقبولة من قبل رئيسي وليست مقبولة من الآخرين					
08	أجد نفسي في مأزق أحيانا بين مديري المباشر وزملائي الموظفين معي					
09	أكلف أحيانا بأعمال ومهام أشعر أنها غير ضرورية وليست من تخصصي					

الرقم	غموض الدور	أوافق بشدة	أوافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
10	أشعر بأن مسؤولياتي وصلاحياتي غير محددة بدقة					
11	تصلني معلومات غير كافية عن عملي في الوقت المناسب					
12	أهداف العمل الذي أقوم به ليست واضحة بالنسبة لي					
13	أعتقد أن القوانين والتعليمات المنصوص عليها في المؤسسة غير واضحة بالنسبة لي					

الرقم	بيئة العمل المادية	أوافق بشدة	أوافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
14	أعمل في مكان يفتقر إلى الجو الهادئ					
15	أعمل في مكان الإضاءة والتهوية فيه غير مناسبة لطبيعة					

الملاحق

					عملي	
					أعتقد بأن موقع المكتب غير مناسب مع متطلبات الوظيفة التي أشغلها	16
					تجهيزات وأثاث المكتب لا يتناسب مع الوظيفة التي أشغلها.	17

الرقم	الهيكل التنظيمي	أوافق بشدة	أوافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
18	أرى بأن المركزية المتبعة في العمل تحد من قدراتي على الأداء الجيد					
19	إجراءات العمل غير واضحة بشكل كافي بالنسبة لي					
20	أعتقد بأن نظام الاتصال بيني وبين رؤسائي ضعيف					
21	هناك ضعف في التنسيق بين الأفراد في مختلف الوحدات					
22	ليس واضح لي تماما من هو المسؤول مباشرة عن العمل الذي أقوم به					

المحور الثاني: مشاركة المعرفة

الرقم	نقل المعرفة	أوافق بشدة	أوافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
01	أحرص علي نقل المعرفة التي أمتلكها إلى زملائي					
02	أبدي تعاوننا واضحا مع زملائي الآخرين من خلال المعرفة المتاحة لدي					
03	نقل المعرفة بنوعها الضمنية والظاهرة دافع أكسبني التمييز وتحقيق الذات					
04	من خلال عمليات نقل المعرفة مع زملائي يمكنني اكتساب خبرات ومعارف جديدة					

الرقم	تبادل المعرفة	أوافق بشدة	أوافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
05	توفر لنا المؤسسة وسائل الإتصال الحديثة التي تسمح بمشاركة وتبادل المعرفة بيننا					
06	أتمكن من الوصول بحرية إلي غالبية المعلومات والوثائق التي توفرها المؤسسة					
07	أبتدأ بشكل طوعي الخبرة الفردية والدرابية بالمعلومات والمعرفة داخل المؤسسة					
08	تتيح لي أنظمة الإدارة وقواعد العمل الداخلية حرية وسهولة التواصل وتبادل المعلومات مع زملائي					

الملاحق

الرقم	تحويل المعرفة	أوافق بشدة	أوافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
09	أنفاعل من حيين لآخر مع زملائي لتحويل المعلومات التي أمتلكها إلى معارف					
10	من خلال التدريب الذي تلقيته يمكنني تحويل المعارف التي لدي إلى معارف متاحة للجميع					
11	أثناء الاجتماعات يتم طرح أفكار ومعلومات جديدة لم تكن متاحة من قبل					

الملحق الثاني : استمارة صدق المحكمين

الرقم	إسم ولقب الأستاذ	الدرجة العلمية
01	الأستاذ- عرابة الحاج	أستاذ التعليم العالي
02	الأستاذة- بالأطرش حورية	أستاذة محاضرة أ
03	الأستاذة- تيشات سلوي	أستاذة محاضرة أ
04	الأستاذة- تلي سعيدة	أستاذة محاضرة أ

		العمر		Percentage valide	Percentage cumulé
		Fréquence	Pourcentage		
Valide	سنة 30 أقل من	9	16.1	16.1	16.1
	سنة 40 إلى 31 من	24	42.9	42.9	58.9
	سنة 50 إلى 41 من	18	32.1	32.1	91.1
	سنة 51 أكثر من	5	8.9	8.9	100.0
	Total	56	100.0	100.0	

		سنوات الخدمة		Percentage valide	Percentage cumulé
		Fréquence	Pourcentage		
Valide	سنوات 5 أقل من	11	19.6	19.6	19.6
	سنة 10 إلى 6 من	8	14.3	14.3	33.9
	سنة 15 إلى 11 من	23	41.1	41.1	75.0
	سنة 16 أكثر من	14	25.0	25.0	100.0
	Total	56	100.0	100.0	

		المسمى الوظيفي		Percentage valide	Percentage cumulé
		Fréquence	Pourcentage		
Valide	إطار	25	44.6	44.6	44.6
	عون تحكم	13	23.2	23.2	67.9
	عون تنفيذ	18	32.1	32.1	100.0
	Total	56	100.0	100.0	

نتائج الفا كرونباخ لضغوط العمل

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
.917	22

نتائج ألفا كرونباخ لمشاركة المعرفة

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
.859	11

Statistiques descriptives

	N	Moyenne	Variance
أشعر بأن مسؤولياتي وصلاحياتي غير محددة بدقة	56	3.1250	1.202
تصلني معلومات غير كافية عن عملي في الوقت المناسب.	56	3.3036	1.161
أهداف العمل الذي أقوم به ليست واضحة بالنسبة لي.	56	2.4107	1.119
أعتقد أن القوانين والتعليمات المنصوص عليها في المؤسسة غير واضحة بالنسبة لي.	56	2.6786	1.204
أنتقي أوامر غير متوافقة ومتعارضة من رؤسائي في العمل.	56	2.9643	1.635
أقوم ببعض الأشياء في العمل قد تكون مقبولة من قبل رئيسي وليست مقبولة من الآخرين.	56	3.2321	1.454
أجد نفسي في مأزق أحيانا بين مديري المباشر وزملائي الموظفين معي.	56	3.1250	1.820
أكلف أحيانا بأعمال ومهام أشعر أنها غير ضرورية وليست من تخصصي.	56	3.0536	1.470
أشعر بأن مسؤولياتي وصلاحياتي غير محددة بدقة.	56	3.1250	1.202
تصلني معلومات غير كافية عن عملي في الوقت المناسب.	56	3.3036	1.161
أهداف العمل الذي أقوم به ليست واضحة بالنسبة لي.	56	2.4107	1.119
أعتقد أن القوانين والتعليمات المنصوص عليها في المؤسسة غير واضحة بالنسبة لي.	56	2.6786	1.204

الملاحق

أعمل في مكان يفتقر إلى الجواهدي.	56	3.5357	1.671
أعمل في مكان الإضاءة والتهوية فيه غير مناسبة لطبيعة عملي.	56	3.2321	1.781
أعتقد بأن موقع المكتب غير مناسب مع متطلباتنا لوظيفة التي أشغلها.	56	3.1429	1.470
تجهيزات وأثاث المكتب لا يتناسب مع الوظيفة التي أشغلها.	56	2.9107	1.428
أري بأن المركزية المتبعة في العمل تحد من قدراتي على الأداء الجيد.	56	3.7500	1.209
إجراءات العمل غير واضحة بشكل كافي بالنسبة لي.	56	2.9107	1.210
أعتقد بأن نظام الإتصال بيني و بين رؤسائي ضعيف.	56	3.0536	1.652
هناك ضعف في التنسيق بين الأفراد في مختلف الوحدات.	56	3.6607	1.319
ليس واضح لي تماما من هو المسؤول مباشرة عن العمل الذي أقوم به.	56	2.1964	.852
N valide (liste)	56		

Statistiques descriptives

	N	Moyenne	Ecart type
أحرص علي نقل المعرفة التي أمتلكها إلى زملائي.	56	4.1071	.90812
أبدي تعاوننا واضحا مع زملائي الاخرين من خلال المعرفة المتاحة لدي.	56	4.0179	.98148
نقل المعرفة بنوعيتها الضمنية والظاهرة دافع أكسبني التمييز وتحقيق الذات.	56	3.8036	.92283
من خلال عمليات نقل المعرفة مع زملائي يمكنني اكتساب خبرات ومعارف جديدة.	56	3.9286	1.12585
توفر لنا المؤسسة وسائل الإتصال الحديثة التي تسمح بمشاركة تبادل المعرفة بيننا.	56	3.1607	1.12455
أتمكن من الوصول بحرية إلي غالبية المعلومات والوثائق التي توفرها المؤسسة.	56	2.9286	1.00647
أنتبادل بشكل طوعي الخبرة الفردية والدرية بالمعلومات والمعرفة داخل المؤسسة.	56	3.3036	1.11060
تتيح لي أنظمة الإدارة وقواعد العمل الداخلية حرية وسهولة التواصل و تبادل المعلومات مع زملائي.	56	3.1429	1.01674

الملاحق

أنتفاع من حينين لآخر مع زملائي لتحويل المعلومات التي أمتلكها إلى معارف.	56	3.4464	1.00760
من خلال التدريب الذي تلقينته يمكنني تحويل المعارف التي لدي إلى معارف متاحة للجميع.	56	3.6964	.91293
أثناء الاجتماعات يتم طرح أفكار ومعلومات جديدة لم تكن متاحة من قبل.	56	3.1071	1.20119
N valide (liste)	56		

ملحق يبين نتائج صدق الاتساق الداخلي لمقياس ضغوط العمل

Corrélations

		العمل ضغوط
العمل عبء	Corrélation de Pearson	.824**
	Sig. (bilatérale)	.000
	N	56
الأور صراع	Corrélation de Pearson	.862**
	Sig. (bilatérale)	.000
	N	56
الدور عموص	Corrélation de Pearson	.904**
	Sig. (bilatérale)	.000
	N	56
المادية العمل بيته	Corrélation de Pearson	.781**
	Sig. (bilatérale)	.000
	N	56
الانطيمى الهيكل	Corrélation de Pearson	.815**
	Sig. (bilatérale)	.000
	N	56

** . La corrélacion est significative au niveau 0.01 (bilatéral).

ملحق يبين نتائج صدق الإتساق الداخلي لمقياس مشاركة المعرفة

Corrélations

		المعرفة مشاركته
المعرفة نقل	Corrélation de Pearson	.785**
	Sig. (bilatérale)	.000
	N	56
المعرفة تبادل	Corrélation de Pearson	.793**
	Sig. (bilatérale)	.000
	N	56
المعرفة تحويل	Corrélation de Pearson	.878**
	Sig. (bilatérale)	.000
	N	56

** La corrélation est significative au niveau 0.01 (bilatéral).

ملحق يبين نتائج طبيعة التوزيع لمتغيري ضغوط العمل ومشاركة المعرفة

Tests de normalité

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Statistiques	ddl	Sig.	Statistiques	ddl	Sig.
العمل ضغوط	.102	56	.057	.948	56	.058
المعرفة مشاركته	.075	56	.200*	.972	56	.214

*. Il s'agit de la borne inférieure de la vraie signification.

a. Correction de signification de Lilliefors

ملحق يبين نتائج الفروق في ضغوط العمل لعينة الدراسة

Statistiques sur échantillon uniques

	N	Moyenne	Ecart type	Moyenne erreur standard
العمل ضغوط	56	3.0390	.71337	.09533

Test sur échantillon unique

	Valeur de test = 3					
	t	ddl	Sig. (bilatéral)	Différence moyenne	Intervalle de confiance de la différence à 95 %	
					Inférieur	Supérieur
العمل ضغوط	.409	55	.684	.03896	-.1521-	.2300

ملحق يبين نتائج الفروق في مشاركة المعرفة لعينة الدراسة

Statistiques sur échantillon uniques

	N	Moyenne	Ecart type	Moyenne erreur standard
المعرفة مشاركته	56	3.5130	.66521	.08889

Test sur échantillon unique

	Valeur de test = 3					
	t	ddl	Sig. (bilatéral)	Différence moyenne	Intervalle de confiance de la différence à 95 %	
					Inférieur	Supérieur
المعرفة متشاركه	5.771	55	.000	.51299	.3348	.6911

ملحق يبين نتائج مصفوفة الارتباط بين أبعاد ضغوط العمل ومشاركة المعرفة

Corrélations

		المعرفة متشاركه
العمل عبء	Corrélation de Pearson	-.438**
	Sig. (bilatérale)	.001
	N	56
الدور صراع	Corrélation de Pearson	-.369**
	Sig. (bilatérale)	.005
	N	56
الدور عموض	Corrélation de Pearson	-.548**
	Sig. (bilatérale)	.000
	N	56
الماديه العمل بيئه	Corrélation de Pearson	-.404**
	Sig. (bilatérale)	.002
	N	56
التظيمي الهيكل	Corrélation de Pearson	-.652**
	Sig. (bilatérale)	.000
	N	56
العمل ضغوط	Corrélation de Pearson	-.578**
	Sig. (bilatérale)	.000
	N	56

** La corrélation est significative au niveau 0.01 (bilatéral).

ملحق يبين نتائج الارتباط والارتباط المفسر

Récapitulatif des modèles^b

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	.578 ^a	.334	.322	.54775

a. Prédicteurs : (Constante), ضغوط العمل

b. Variable dépendante : مشاركة المعرفة

الملاحق

ملحق يبين نتائج أنوفا للانحدار الخطي البسيط

ANOVA^a

Modèle	Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
1 Régression	8.136	1	8.136	27.117	.000 ^b
Résidus	16.202	54	.300		
Total	24.338	55			

a. Variable dépendante : مشاركة المعرفة

b. Prédicteurs : (Constante), ضغوط العمل

ملحق يبين نتائج معاملات نموذج الانحدار

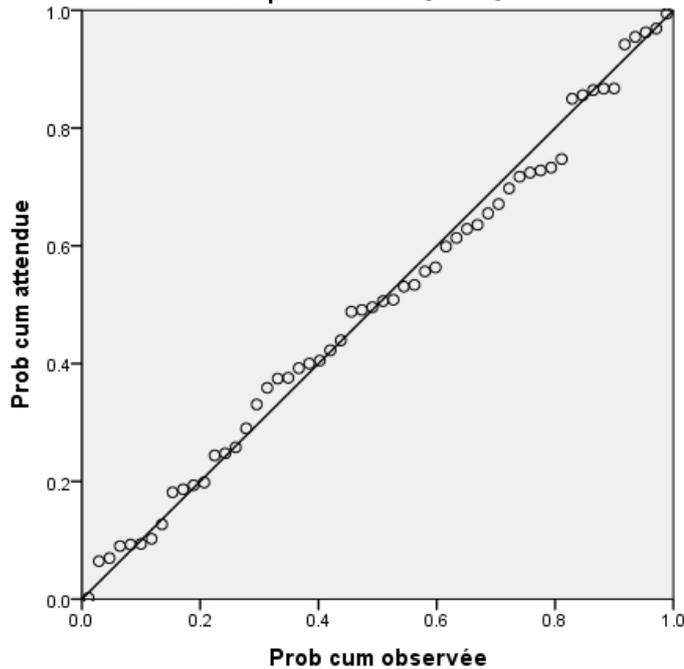
Coefficients^a

Modèle		Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.
		B	Ecart standard	Bêta		
1	(Constante)	5.151	.323		15.947	.000
	العمل ضغوط	-.539-	.104	-.578-	-5.207-	.000

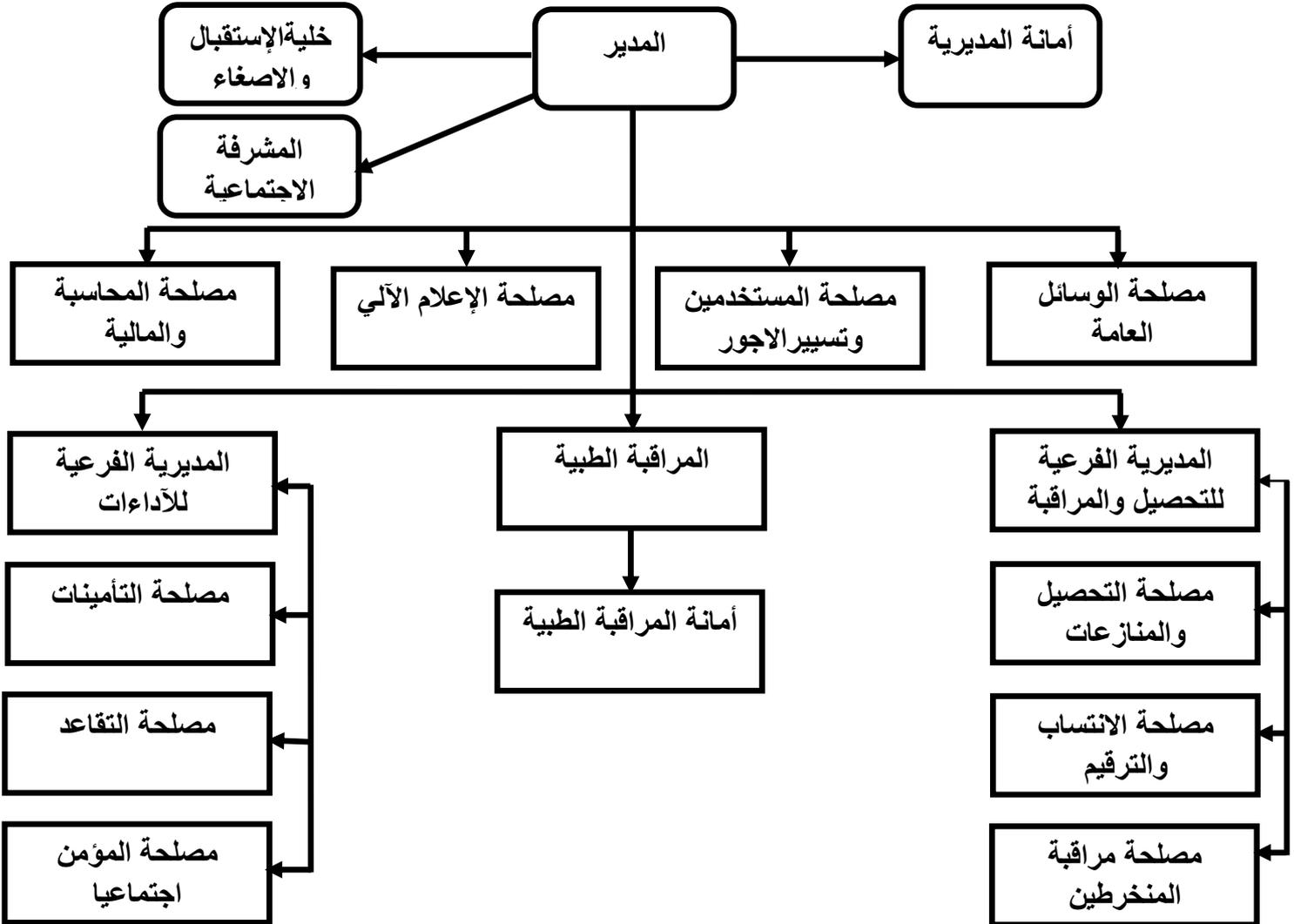
a. Variable dépendante : مشاركة المعرفة

Tracé P-P normal de régression Résidus standardisés

Variable dépendante : المعرفة مشاركة



الملحق الرابع: الهيكل التنظيمي لمؤسسة للصندوق الوطني للضمان الاجتماعي لغير الأجراء



المصدر: من وثائق مصلحة المستخدمين بمؤسسة الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي لغير الأجراء بورقلة.

الفهرس

الصفحة	الفهرس
III	الإهداء
IV	الشكر
V	الملخص
VI	قائمة المحتويات
VII	قائمة الجداول
VIII	قائمة الملاحق
أ	المقدمة
	الفصل الأول : الأدبيات النظرية والتطبيقية لضغوط العمل ومشاركة المعرفة
02	تمهيد
02	المبحث الأول : الأدبيات النظرية لضغوط العمل ومشاركة المعرفة
03	المطلب الأول : ماهية ضغوط العمل
03	الفرع الأول : مفهوم ضغوط العمل
04	الفرع الثاني : مراحل ضغوط العمل
05	الفرع الثالث : عناصر و أنواع ضغوط العمل
08	الفرع الرابع : مصادر ضغوط العمل
11	الفرع الخامس : آثار ضغوط العمل
13	المطلب الثاني : ماهية مشاركة المعرفة
13	الفرع الأول : مفهوم مشاركة المعرفة
14	الفرع الثاني : أهمية مشاركة المعرفة
15	الفرع الثالث : أسباب مشاركة المعرفة
16	الفرع الرابع : عمليات (أبعاد) مشاركة المعرفة
18	الفرع الخامس : متطلبات ومعوقات مشاركة المعرفة
21	المبحث الثاني : الأدبيات التطبيقية (الدراسات السابقة)
21	المطلب الأول : الدراسات السابقة العربية والأجنبية
21	الفرع الأول : أهم الدراسات في ضغوط العمل

23	الفرع الثاني : أهم الدراسات في مشاركة المعرفة
27	المطلب الثاني : مقارنة الدراسة الحالية بالدراسات السابقة
28	المطلب الثالث : مجال الإستفادة من الدراسات السابقة
29	خلاصة الفصل الأول
	الفصل الثاني : الدراسة الميدانية لأثر ضغوط العمل على مشاركة المعرفة في الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي لغير الأجراء بورقلة
31	تمهيد
32	المبحث الأول : الطريقة و الأدوات المستخدمة في الدراسة
32	المطلب الأول : الطريقة المعتمدة في الدراسة
40	المطلب الثاني : أدوات الدراسة
44	المبحث الثاني : عرض نتائج الدراسة ومناقشتها
44	المطلب الأول : وصف عينة الدراسة
56	المطلب الثاني : مناقشة النتائج المتوصل إليها
63	خلاصة الفصل الثاني
64	الخاتمة
67	المراجع
71	الفهرس
73	الملاحق

