

جامعة قاصدي مرياح - ورقلة
كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير

قسم علوم التسيير



مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي

الميدان: علوم اقتصادية وعلوم تجارية وعلوم التسيير

الشعبة: علوم التسيير

التخصص: إدارة أعمال

بعنوان:

أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والإتصال على التشارك المعرفي

دراسة حالة المؤسسة العمومية الإستشفائية ترشين إبراهيم - غرداية

من إعداد الطالبتين: بويدية نعيمة ودحماني نسرين

نوقشت وأجيزت علنا بتاريخ: 2019/06/18

أمام اللجنة المكونة من السادة:

رئيسا.	(أستاذ محاضر - جامعة قاصدي مرياح ورقلة)	الأستاذة/ دلهوم خليفة
مشرفا.	(أستاذ محاضر أ - جامعة قاصدي مرياح ورقلة)	الأستاذ/ مناصرية رشيد
مناقشا.	(أستاذ محاضر - جامعة قاصدي مرياح ورقلة)	الأستاذة/ قداش سمية

السنة الجامعية: 2018 - 2019

جامعة قاصدي مرباح - ورقلة
كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير

قسم علوم التسيير



مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي

الميدان: علوم اقتصادية وعلوم تجارية وعلوم التسيير

الشعبة: علوم التسيير

التخصص: إدارة أعمال

بعنوان:

أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والإتصال على التشارك المعرفي

دراسة حالة المؤسسة العمومية الإستشفائية ترشين إبراهيم - غرداية

من إعداد الطالبتين: بويدية نعيمة ودحماني نسرين

نوقشت وأجيزت علنا بتاريخ: 2019/06/18

أمام اللجنة المكونة من السادة:

رئيسا.	(أستاذ محاضر - جامعة قاصدي مرباح ورقلة)	الأستاذة/ دلهوم خليفة
مشرفا.	(أستاذ محاضر أ - جامعة قاصدي مرباح ورقلة)	الأستاذ/ مناصرية رشيد
مناقشا.	(أستاذ محاضر - جامعة قاصدي مرباح ورقلة)	الأستاذة/ قداش سمية

السنة الجامعية: 2018 - 2019

الإهداء

إلى كل من أثار لي دربي وأرشدني أن تتعلم سلاح المستقبل
إلى نبع الحنان الصافي ، إلى مصدر الحب الدافئ، إلى فيض الإيمان الوافي ، إلى أرواح وأنبل ما
وهبني الله في الحياة أمي الحبيبة حفظها الله
إلى من رباني طاعة الله صغيرة، ودل لي الصعاب بعد توفيق الله كبيرا،
إلى من غرس فيا حب العلم، إلى من علمني أن الحياة كفاح، وأن العلم سلاح وأن الصبر مفتاح
النجاح أبي الحبيب حفظه الله وأدامه صحة وعافية
اللهم اغفر لهما عدد الحصى والتراب وما تعاقب الليل والنهار
وعدد أوراق الأشجار وما أنته العلم به مني يا عزيز يا غفار....يا غفار
إلى كل إخوتي كبيرهم وصغيرهم
إلى كل الأهل والأقارب عائلة (دحمانى وزينم)
إلى جميع الأصدقاء، وإلى كل من هم في قلبي ونسيهم قلبي إلى كل الأساتذة وبالخاص الاستاذ
المشرف مناصرة رشيد

نسرين

الإهداء

إلى كل من علمني حرفاً في هذه الدنيا الفانية
وإلى من رباني على طاعة الله صغيرة،
وأناروا لي دربي وأرشدوني أن العلم سلاح المستقبل
وإلى من علماني أن الحياة كفاح، وأن العلم سلاح وأن الصبر مفتاح النجاح
إلى والدي الكريمين حفظهما الله ورعاهما و تحفز الله لهما بعدد حبات الحصى
والتراب وما تعاقب الليل والنهار
وعدد أوراق الأشجار وما أنتم العلم به مني يا عزيز يا تحفار...يا تحفار
إلى كل إخوتي كبرهم وصغيرهم
إلى كل الأهل والأقارب
إلى جميع الأصدقاء، وإلى كل من هم في قلبي ونسيهم قلبي إلى كل الأساتذة وبالأنص
الاستاذ المشرفه مناصرية رشيد

عيمة

شكرا وتقدير

الحمد لله الذي بنعمته تتم الصالحات وبفضله تنزل البركات والذي أحاننا على
إتمام هذا العمل المتواضع فاللهم لك الحمد حتى ترضى ولك الحمد
إذا رضيت ولك الحمد بعد الرضا.

فأما بعد نتقدم بالشكر الجزيل وموطني وموجهي الأستاذ
مناصرة رشيد على كل الصانع والتوجيهات التي أثمرت

الموضوع

وكما نوجه الشكر إلى كل أساتذتنا خلال هذا المشوار الذين بفضلهم
ومن بعد فظل الله أدركننا هذا الموضوع وتوصلنا إلى هذا المستوى
شكرا نقولها وفي قلوبنا رغبة كبيرة إلى أن تواصلو مسيرتكم نورا للأجيال
محققين للأمال

ولاتفوتني أن أشكر كل من أطباء وممرضين، وعمال المؤسسة الإستشفائية ترشين إبراهيم- عداية
وأخص بالذكر المؤطر زيانبي رشيد و الأنسة مباركة، ومنيا وإلى السيد عمار.

المخلص:

هدفت الدراسة إلى التعرف على مدى تأثير استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على التشارك المعرفي في المؤسسة الاستشفائية ترشين إبراهيم-غرداية، وتم استخدام إستبانة كأداة لجمع المعلومات، واقتصرت عملية التوزيع على أسلوب العينة العشوائية البسيطة بحيث بلغ عدد أفراد العينة المدروسة 68 مفردة موزعين بين مساعد ممرض وأشباه طبيين، أطباء عموميين وأطباء مختصين، وتم تحليل البيانات الواردة في الاستمارة عن طريق استخدام البرنامج Excel والبرنامج الإحصائي (spss) بالاعتماد على المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية ومعاملات الارتباط، تحليل الانحدار المحدد المتعدد والبسيط وتم التوصل إلى جملة من النتائج المتمثلة في أن هناك مستوى عال من التشارك المعرفي لدى أطباء وممرضين مؤسسة ترشين إبراهيم، وأن هناك تأثير متوسط لتكنولوجيا المعلومات والاتصال على التشارك المعرفي في مؤسسة ترشين إبراهيم، وأن البعدين قواعد البيانات ومدى استخدام البرامج والأجهزة الحاسوبية أكثر الأبعاد فعالية في التشارك المعرفي.

الكلمات المفتاحية: معرفة، إدارة المعرفة، تشارك المعرفي، معلومات، تكنولوجيا المعلومات والاتصال.

Abstract:

The study aimed at identifying the impact of the use of information and communication technology on knowledge sharing in the educational institution Tarshin Ibrahim-Ghardaia. A questionnaire was used as a tool for collecting information. The distribution process was limited to the simple random sampling method. The sample consisted of 68 individuals distributed between a nurse and a nurse Doctors, general practitioners and specialized physicians. The data in the questionnaire were analyzed using Excel and the statistical program (spss) based on the arithmetic averages, standard deviations and correlation coefficients, The results of a high level of knowledge sharing among the doctors and nurses of the Ibrahim Ibrahim Foundation, and that there is an average impact of information and communication technology on knowledge sharing in the Ibrahim Ibrahim Foundation. The dimensions of the databases and the extent of use of software and computers are more dimensional the effectiveness of knowledge sharing.

Keywords: knowledge, knowledge management, knowledge sharing, information, information technology and communication.

قائمة المحتويات

IV	الإهداء
V	الشكر
VI	الملخص
VII	قائمة المحتويات
VII	قائمة الجداول
VII	قائمة الملاحق
أ	المقدمة
الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية للتشارك المعرفي وتكنولوجيا المعلومات والاتصال.	
02	تمهيد
03	المبحث الأول: الأدبيات النظرية للتشارك المعرفي وتكنولوجيا المعلومات والاتصال
03	المطلب الأول: مفاهيم عامة حول التشارك المعرفي
09	المطلب الثاني: الإطار النظري لتكنولوجيا المعلومات والاتصال.
12	المبحث الثاني: الأدبيات التطبيقية لتشارك المعرفي وتكنولوجيا المعلومات والاتصال
12	المطلب الأول: عرض دراسات سابقة حول الموضوع
18	المطلب الثاني: مقارنة الدراسات الحالية بالدراسات السابقة
20	المطلب الثالث: مجال الاستفادة من الدراسات السابقة
19	خلاصة الفصل
الفصل الثاني: الدراسة الميدانية لواقع التشارك المعرفي وتكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسة الإستشفائية ترشين إبراهيم-غرداية.	
23	تمهيد
24	المبحث الأول: الطريقة والأدوات المستعملة في الدراسة الميدانية
24	المطلب الأول: الطريقة المعتمدة في الدراسة
26	المطلب الثاني: أدوات الدراسة
29	المبحث الثاني: عرض ومناقشة نتائج الدراسة
29	المطلب الأول: عرض نتائج الدراسة
39	المطلب الثاني: مناقشة النتائج المتوصل إليها
51	خلاصة الفصل
53	خاتمة
56	المراجع
60	الملاحق
78	الفهرس

قائمة الجداول

الصفحة	عنوان الجدول	رقم الجدول
19	مقارنة الدراسة الحالية بالدراسات السابقة	جدول رقم (1-1)
24	متغيرات الدراسة	جدول رقم (1-2)
26	احصائيات الاستبيانات الموزعة والمسترجعة على العينة	جدول رقم (2-2)
27	مجال المتوسط الحسابي المرجح لكل مستوى (مقياس ليكارت)	جدول رقم (3-2)
28	معاملات الثبات باستخدام طريقة ألفا كرومباخ	جدول رقم (4-2)
29	توزيع عينة الدراسة حسب متغير الجنس	جدول رقم (5-2)
29	توزيع عينة الدراسة حسب متغير العمر	جدول رقم (6-2)
30	توزيع عينة الدراسة حسب متغير مستوى التعليمي	جدول رقم (7-2)
30	توزيع عينة الدراسة حسب متغير الخبرة	جدول رقم (8-2)
31	توزيع عينة الدراسة حسب متغير التخصص	جدول رقم (9-2)
32	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات أطباء وممرضى المؤسسة العمومية الاستشفائية بغرداية حول مدى استخدام الأجهزة والبرامج الحاسوبية	جدول رقم (10-2)
32	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات أطباء وممرضى المؤسسة العمومية الاستشفائية بغرداية حول مدى استخدام نظم المعلومات	جدول رقم (11-2)
33	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات أطباء وممرضى المؤسسة العمومية الاستشفائية بغرداية حول بعد قواعد البيانات	جدول رقم (12-2)
34	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات أطباء وممرضى المؤسسة العمومية الاستشفائية بغرداية حول بعد ملائمة البرامج المستخدمة	جدول رقم (13-2)
35	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات أطباء وممرضى المؤسسة العمومية الاستشفائية بغرداية حول بعد التدريب	جدول رقم (14-2)
35	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات أطباء وممرضى المؤسسة العمومية الاستشفائية بغرداية حول أبعاد تكنولوجيا المعلومات والاتصال	جدول رقم (15-2)
36	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات أطباء وممرضى المؤسسة العمومية الاستشفائية بغرداية حول بعد نقل المعرفة	جدول رقم (16-2)
37	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات أطباء وممرضى المؤسسة العمومية الاستشفائية بغرداية حول بعد تبادل المعرفة	جدول رقم (17-2)

(تابع) لقائمة الجداول

الصفحة	عنوان الجدول	رقم الجدول
38	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات أطباء وممرضى المؤسسة العمومية الاستشفائية بغرداية حول بعد تحويل المعرفة	جدول رقم (2-18)
38	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات أطباء وممرضى المؤسسة العمومية الاستشفائية بغرداية حول أبعاد التشارك المعرفي	جدول رقم (2-19)
39	العلاقات الارتباطية بين متغيرات الدراسة	جدول رقم (2-20)
40	الإرتباط الخطي بين المتغيرات المستقلة والمتغير التابع	جدول رقم (2-21)
41	تحليل تباين خط الإنحدار	جدول رقم (2-22)
42	قيم معاملات خط الإنحدار للتشارك المعرفي	جدول رقم (2-23)
43	تحليل التباين الأحادي T لدراسة فروق المتوسطات نظرة الأطباء والمرضى حول التشارك المعرفي في المؤسسة الاستشفائية ترشين إبراهيم-غرداية حسب متغير الجنس.	جدول رقم (2-24)
44	تحليل التباين الأحادي T لدراسة فروق المتوسطات نظرة الأطباء والمرضى حول التشارك المعرفي في المؤسسة الاستشفائية ترشين إبراهيم-غرداية حسب متغير العمر.	جدول رقم (2-25)
44	تحليل التباين الأحادي T لدراسة فروق المتوسطات نظرة الأطباء والمرضى حول التشارك المعرفي في المؤسسة الاستشفائية ترشين إبراهيم-غرداية حسب متغير المستوى التعليمي.	جدول رقم (2-26)
45	تحليل التباين الأحادي T لدراسة فروق المتوسطات نظرة الأطباء والمرضى حول التشارك المعرفي في المؤسسة الاستشفائية ترشين إبراهيم-غرداية حسب متغير الخبرة.	جدول رقم (2-27)
45	تحليل التباين الأحادي T لدراسة فروق المتوسطات نظرة الأطباء والمرضى حول التشارك المعرفي في المؤسسة الاستشفائية ترشين إبراهيم-غرداية حسب متغير التخصص.	جدول رقم (2-28)
46	المتغيرين المستقلين المتبقيين في نموذج الدراسة	جدول رقم (2-29)
47	معاملات الارتباط الخطي للمتغيرات المستقلة المتبقية والمتغير التابع لنموذج الدراسة	جدول رقم (2-30)
47	تحليل تباين خط الانحدار بطريقة stepwise	جدول رقم (2-31)
48	قيم معاملات خط الانحدار بطريقة stepwise	جدول رقم (2-32)

قائمة الاشكال

الصفحة	عنوان الشكل	رقم الشكل
08	أنماط تحويل المعرفة	شكل رقم (1.1)
42	منحنى تباين خط الانحدار	شكل رقم (2.1)

قائمة الملحق

الصفحة	عنوان الملحق	رقم الملحق
60	يبين أداة الدراسة (استمارة الإستبيان)	ملحق رقم 01
63	قائمة الأساتذة الأعضاء المحكمين للإستبيان	ملحق رقم 02
64	الهيكل التنظيمي للمؤسسة محل الدراسة	ملحق رقم 03
65	مخرجات نظام spss	ملحق رقم 04

مقدمة

توطئة:

ساهمت تكنولوجيا المعلومات والاتصال في دفع مختلف القطاعات نحو التطور والحداثة، فلقد ألغت حاجز الوقت والمسافة وأصبح تداول المعلومة أكثر سهولة من ذي قبل ويمكن إيصالها إلى أي مكان في العالم، كما لم يعد استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال أمر إختياري، وإنما أصبحت ضرورة ملحة لا يمكن الاستغناء عنها سواء إن كان المستخدم فرد أو مؤسسة ولأن استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال أمر ضروري للمؤسسات، فالمؤسسات الصحية لا تنشط بمعزل عن هذا الواقع، بل أصبح لزاما عليها استخدام هذه التقنية من أجل مشاركة وتبادل المعارف والخبرات الموجودة لدى الأطباء والمرضى والوصول إلى معارف جديدة، لزيادة إنتاج وتوليد المعارف لخدمة المجتمع.

وعلى ضوء ماسبق نطرح الإشكالية التالية:

ما أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على التشارك المعرفي في المؤسسة الإستشفائية ترشين إبراهيم-غرداية؟

وللإجابة على التساؤل الرئيسي ارتأينا تجزئته إلى أسئلة فرعية وهي:

- 1- ما هو واقع التشارك المعرفي لدى الأطباء والمرضى في المؤسسة الإستشفائية ترشين إبراهيم-غرداية؟
- 2- ما هو مستوى استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسة الإستشفائية ترشين إبراهيم-غرداية؟
- 3- ما هي طبيعة العلاقة الارتباطية بين تكنولوجيا المعلومات والاتصال على التشارك المعرفي في المؤسسة الإستشفائية ترشين إبراهيم-غرداية؟
- 4- هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات نظرة الأطباء والمرضى حول التشارك المعرفي تبعا للمتغيرات الشخصية التالية: (الجنس، العمر، المستوى التعليمي، الخبرة، التخصص)؟

فرضيات الدراسة:

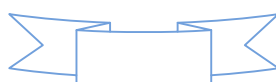
يهدف الاطلاع على الدراسات السابقة والأدب النظري المتعلق بموضوع الدراسة ويقصد الإجابة على هذه الأسئلة الفرعية يمكننا من صياغة فرضيات الدراسة كالتالي:

- الفرضية الأولى:** التشارك المعرفي لدى الأطباء والمرضى المؤسسة الاستشفائية ترشين إبراهيم-غرداية ذا مستوى مرتفع؛
- الفرضية الثانية:** يوجد مستوى متوسط لاستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال من قبل الأطباء والمرضى في المؤسسة الاستشفائية ترشين إبراهيم-غرداية؛
- الفرضية الثالثة:** توجد علاقة إرتباطية طردية متوسطة بين تكنولوجيا المعلومات والاتصال على التشارك المعرفي في المؤسسة الاستشفائية ترشين إبراهيم؛
- الفرضية الرابعة:** لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات نظرة الأطباء والمرضى حول التشارك المعرفي تبعا للمتغيرات الشخصية التالية: (الجنس، العمر، المستوى التعليمي، الخبرة، التخصص).

أسباب إختيار الموضوع:

تكمن أسباب إختيارنا لهذا الموضوع كما يلي:

1. الميل والرغبة في إستطلاع لمعرفة أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على التشارك المعرفي؛
2. الموضوع له علاقة مباشرة بالتخصص العلمي؛



3. تزايد الدور الذي يلعبه التشارك المعرفي في المؤسسات؛
4. الاهتمام بتأثير تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسات؛
5. الميل الشخصي بتطبيق موضوع الدراسة في المستشفى المستهدفة لدراسة؛
6. إدراك قيمة وأهمية الموضوع؛
7. نشر الوعي لدى المستشفيات بأهمية التكنولوجيا المعلومات والاتصال لتحقيق التشارك المعرفي؛
8. الاهتمام بالمواضيع الحديثة والرغبة في البحث والاطلاع في مثل هذا المواضيع.

أهداف البحث:

- من خلال الفرضيات التي طرحت سابقاً سعينا إلى تحقيق جملة من الأهداف وهي:
1. التعرف على واقع التشارك المعرفي في المؤسسة محل الدراسة؛
 2. التعرف على واقع تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسة محل الدراسة؛
 3. إبراز دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال على التشارك المعرفي؛
 4. معرفة أكثر الأبعاد تأثيراً على التشارك المعرفي في المؤسسة محل الدراسة.

أهمية البحث:

1. تسليط الضوء على مفهومي التشارك المعرفي وتكنولوجيا المعلومات والاتصال؛
2. تساعد هذه الدراسة في التعرف على بعدين أساسيين في حياة المؤسسة أولاهما تكنولوجيا المعلومات والتشارك المعرفي؛
3. إثراء البحث العلمي في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصال؛
4. إبراز أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على التشارك المعرفي.

حدود البحث:

وتشمل في الحدود الزمانية والمكانية وهي كالتالي:

الحدود الزمانية: كانت فترة الدراسة من مارس - أبريل 2019؛

الحدود المكانية: المؤسسة الاستشفائية ترشين إبراهيم - غرداية؛

الحدود البشرية: تم إختيار عينة عشوائية من الأطباء والمرضين بمستشفى ترشين إبراهيم- غرداية، بمختلف مناصبهم ومصالحهم؛

الحدود الموضوعية: لقد تم التركيز في دراستنا على تكنولوجيا المعلومات والاتصال كمتغير مستقل من خلال الأبعاد التالية:

(مدى استخدام الأجهزة والبرامج الحاسوبية، استخدام نظم المعلومات، قواعد البيانات، مدى ملائمة البرامج المستخدمة، التدريب) وهو ما تناوله العديد الباحثون منهم (العلم مريومة، حداد بختة ومحمدي عزالدين)، أما المتغير التابع هو التشارك المعرفي فتم التركيز فيه على الأبعاد التالية: (نقل المعرفة، تبادل المعرفة، تحويل المعرفة)، وهو ما تناوله العديد من الباحثون منهم (عبد المالك حجقيق، أقطي الجوهره).



منهج البحث والأدوات المستخدمة:

من أجل الإجابة عن إشكالية البحث المطروحة، ووصولاً إلى الأهداف التي نسعى إلى تحقيقها تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي في الجانب النظري، وذلك بتقديم التعاريف وضبط المصطلحات والمفاهيم والمداخل العامة لتكنولوجيا المعلومات والاتصال والتشارك المعرفي، أما في الجانب التطبيقي فاعتمدنا على دراسة الحالة من خلال المقابلة والإستبيان واستخدام برنامج Spss و Excel من أجل معرفة ودراسة مختلف المؤشرات وتحليلها للتعرف على مدى تأثير استخدام تكنولوجيا المعلومات على التشارك المعرفي في المؤسسة.

مصادر جمع المعلومات:

إعتمدنا في دراستنا على مصدرين أساسيين لجمع المعلومات عن المؤسسة الاستشفائية ترشين إبراهيم بغرداية ويتمثلان في: المصادر الثانوية: اخترنا مجموعة من المراجع الحديثة التي لها علاقة بموضوع الدراسة من أجل اقتباس الأفكار التي تساعدنا في إجراء هذا البحث، وتمثل طبيعة هذه المراجع في:

- المجالات والمقالات العلمية الحديثة؛
 - مواقع الانترنت؛
 - مذكرات الماجستير والدكتوراه المنشورة وغير المنشورة.
- المصادر الأولية:** وتمثل في جمع البيانات الأولية من خلال تصميم إستبيان مخصص لهذا الغرض، ووزعت على الأطباء والمرضى المستشفى بالإضافة إلى المقابلة الشخصية مع بعض الأطباء ومهندسة في الإعلام الآلي بالمستشفى محل الدراسة.
- صعوبة الوصول إلى أفراد عينة الدراسة نظراً لطبيعة عمل الأطباء والمرضى وعدم وجود مكاتب مخصصة لهم للتواصل معهم؛
 - تزامن فترة الدراسة الميدانية مع فترة العطلة الربيعية؛
 - إمتناع بعض أفراد العينة من الإجابة عن الإستبيان وإجراء المقابلة بحجة ضغط العمل وعدم توفر الوقت اللازم لهم؛
 - صعوبة إستعادة كل استمارات الإستبيان الموزعة بالإضافة إلى تأخر إستلامها نظراً لتباعد الهياكل التابعة للمؤسسة محل الدراسة؛
 - نقص المراجع في المكتبة حول هذا الموضوع، وتعذر الوصول إلى بعضها؛
 - ضيق الوقت المستغرق أثناء الدراسة.

صعوبات الدراسة:

من بين الصعوبات التي واجهتنا في الدراسة نذكر ما يلي:

- عدم توفر الوقت الكافي لإجراء الدراسة؛
- صعوبة الوصول إلى أفراد عينة الدراسة نظراً لإنشغالهم وطبيعة عملهم؛
- الأوضاع السياسية للبلاد التي أعاقت في العديد من الأحيان الذهاب إلى المؤسسة محل الدراسة؛
- امتناع بعض أفراد العينة من الإجابة عن الإستبيان وإجراء المقابلة بحجة ضغط العمل وعدم توفر الوقت اللازم لهم؛
- صعوبة توزيع واستعادة استمارات الاستبيان؛
- نقص المراجع في المكتبة حول هذا الموضوع.

هيكل البحث:

ومن أجل معالجة هذا الموضوع تم تقسيم هذا البحث إلى فصلين حيث يتضمن كل فصل مبحثين كما يلي:



الفصل الأول: الأدبيات النظرية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال والتشارك المعرفي، حيث حاولنا في هذا الفصل التعرف أكثر على مفهوم التشارك المعرفي وتكنولوجيا المعلومات والاتصال وذلك من خلال إدراج الفصل إلى مبحثين أساسيين نظريين حيث تضمن المبحث الأول الإطار النظري لدراسة والذي تكون من مفهومي التشارك المعرفي وعملياته وأهميته بالإضافة إلى متطلباته ومعوقاته وكذا تكنولوجيا المعلومات والاتصال ومفاهيمها ومكوناتها بالإضافة إلى أهميتها، كما تضمن المبحث الثاني الإطار التطبيقي لدراسة والذي تم فيه عرض الدراسات السابقة التي تناولت متغيرات الدراسة "التشارك المعرفي وتكنولوجيا المعلومات والاتصال" وإجراء مقارنة الدراسة الحالية بالدراسات السابقة.

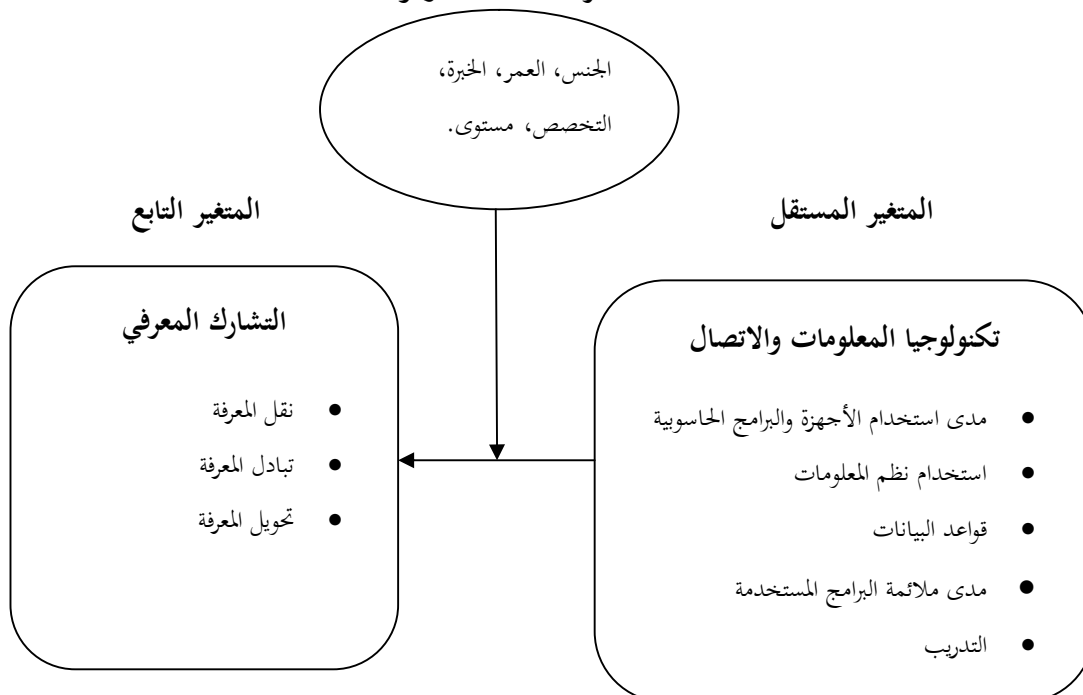
الفصل الثاني: تناول هذا الفصل الدراسة الميدانية لواقع تكنولوجيا المعلومات والاتصال والتشارك المعرفي في المؤسسة الاستشفائية ترشين إبراهيم-غرداية، وتم تقسيم الفصل إلى مبحثين، حيث تضمن المبحث الأول طريقة والأدوات المستخدمة في دراسة الحالة أما المبحث الثاني فكان لعرض نتائج الدراسة والمناقشة، أما الخاتمة فقد عرضنا من خلالها لأهم النتائج والتوصيات المتوصل إليها في الدراسة.

نموذج الدراسة:

من أجل تحقيق غرض الدراسة والوصول إلى أهدافها المحددة، سوف نعتمد على نموذج خاص بنا، للتعرف فيما إذا كان هناك تأثير للمتغيرات المستقلة على المتغير التابع وذلك وفق الشكل الموالي:

الشكل رقم: (1-1) يوضح نموذج الدراسة

المتغيرات الشخصية والوظيفية



المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على الدراسات السابقة.



الفصل الأول

الأدبيات النظرية والتطبيقية

للتشارك المعرفي وتكنولوجيا

المعلومات والاتصال

التمهيد:

يعتبر موضوع التشارك المعرفي وتكنولوجيا المعلومات والاتصال من المواضيع التي لاقت اهتماماً كبيراً وخاصة في وقتنا الراهن ذلك أن المعرفة تعتبر من أهم موارد المؤسسة لذلك تسعى المؤسسات إلى مشاركة المعرفة الموجودة لديها بين الأفراد للوصول إلى معارف جديدة، ولأن التشارك يكون وفق عملية اتصالية فهو يتطلب وسائل اتصال حديثة تساعد على تبادل المعرفة بين الأفراد، وللوصول إلى أهدافهم لدى ركزت الباحثين على دراسة المحددات وأبعاد هذا الأخير وما قد يترتب عليه من نتائج تؤثر على مستقبل المؤسسة ولتوضيح بشكل مفصل في الموضوع سنحاول من خلال هذا الفصل التعرف أكثر على مفهوم التشارك المعرفي وتكنولوجيا المعلومات والاتصال وذلك من خلال إدراج الفصل إلى مبحثين أساسيين نظريين بالشكل الآتي:

1. المبحث الأول: تضمن الإطار النظري للدراسة والذي تكون من مفهومي التشارك المعرفي وعملياته وأهميته بالإضافة إلى متطلباته ومعوقاته وكذا تكنولوجيا المعلومات والاتصال ومفاهيمها ومكوناتها بالإضافة إلى أهميتها.

2. المبحث الثاني: تضمن الإطار التطبيقي للدراسة فسنتناول فيه عرض الدراسات السابقة التي تناولت متغيرات الدراسة "التشارك المعرفي وتكنولوجيا المعلومات والاتصال".

المبحث الأول: الأدبيات النظرية لتشارك المعرفي وتكنولوجيا المعلومات والاتصال

يعتبر التشارك المعرفي وتكنولوجيا المعلومات والاتصال من المفاهيم التي تحظى بأهمية كبيرة في وقتنا الراهن إذ يعتبر التشارك المعرفي أحد أكثر أنشطة إدارة المعرفة أهمية ذلك لما يساهم في تحقيق أهداف المؤسسة.

سيتم التطرق في هذا المبحث لماهية التشارك المعرفي وتكنولوجيا المعلومات والاتصال.

المطلب الأول: مفاهيم عامة حول التشارك المعرفي

الفرع الأول: مفهوم وأهمية التشارك المعرفي

لقد ورد مصطلح التشارك المعرفي في معاجم كثيرة، إذ ورد في معجم الوسيط شاركة أي كان شريكه، وفلان يشارك في علم كذا أي له نصيب منه، ويرى (Tco 1987) أن التشارك المعرفي الممتد جذوره في نقل الأدب والابتكار وتحسين نظام المعلومات وتعزيز أنشطة اكتساب المعرفة وتشجيع المبادرات العالمية الأوسع نطاقاً كل هذه الآليات هي التي تؤدي إلى تحقيق أهداف المؤسسة، كما أكد (Tsui 2006) أن مفهوم التشارك المعرفي يشمل عدد من الأوجه، وأولها النشاط الذي يهدف إلى تبادل المعارف والخبرات بين الباحثين، لتعزيز الممارسة واتخاذ القرارات المبنية على الأدلة، والوجه الثاني فيتمثل بالحالات التي يتم فيها تشارك المعرفة والتي قد لا تكون هادفة بشكل واضح.

أولاً: تعريف التشارك المعرفي

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 فضلاً عن استخدام أساليب التدريب والحوار والتي تتلائم مع نشر المعرفة الضمنية.¹

✓ 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) نقلاً عن (Van Den et al) 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.²

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

✓ **التعريف 3:** يعرفها (Hassan et al) ان التشارك المعرفي في المؤسسة تتأثر بسلوك الأفراد ومواقفهم تجاه مشاركة المعرفة، إذ³

¹ أحمد كريم حسام، وتمام وهاب الباسري، تأثير أبعاد التشارك المعرفي في تحقيق الابداع المنظمي، بحث تحليلي في جامعة ذي قار، مجلة الادارة والاقتصاد، السنة الأربعون، العدد مئة وثلاثة عشر، 2017، ص 68.

² عبد الرحمان طه الملا، متطلبات المشاركة بالمعرفة لتعزيز رقابة جودة التدقيق في ديوان الرقابة المالية الاتحادي، مجلة العلوم الاقتصادية والادارة، المجلد 21، لعدد 86، 2015، ص 153.

³ ضرغام علي مسلم العميدي، دوافع مشاركة المعرفة وتأثيرها في الإلتزام التنظيمي، مجلة الادارة والاقتصاد، جامعة الكوفة، السنة الحادي والاربعون، العدد مئة وخمسة عشر، 2018، ص 138.

أن مشاركة المعرفة المحدودة في المؤسسة تؤدي إلى فجوات معرفية في المؤسسة وهذه الفجوات المعرفية تحد من إمكانيات التنظيمية في تحقيق أهداف المؤسسة.¹

✓ في هذا التعريف يشير الباحث إلى تشارك المعرفة مرتبط بسلوك الأفراد إتجاه موقفهم في مشاركة المعارف التي يكتسبوها أو الاحتفاظ بها وأن مشاركة المعرفة يساعد المؤسسة على التنبؤ بالفجوات المعرفية لها (المعرفة الموجودة لديها والمعرفة التي من المفترض أن تكون لديها).

من خلال التعارف السابقة نستنتج أن التشارك المعرفي 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 إمكانيات التنظيمية في تحقيق أهداف المؤسسة ويعزز من بقائها .

ثانياً: أهمية التشارك المعرفي

تعد مشاركة المعرفة إحدى العمليات الأساسية في إدارة المعرفة وتكمن أهميتها في:

- إيصال المعرفة للأفراد في الوقت المناسب؛
- تمكن عملية مشاركة المعرفة العاملين في الإسهام في تحقيق تنافسية المؤسسة من خلال مشاركة وتطبيق المعرفة التي لها إمكانية أن تقدم إبداعات؛
- تجعل الوظائف أسهل وتوفر الوقت لأداء المهام الأخرى²
- تساهم في تعزيز التعاون بين الأفراد وتسهيل تبادل المعرفة ضمن الفريق وزيادة تدفق المعلومات، مما يؤدي إلى توفير واستعمال وسائل اتصال حديثة تساعد على التشارك المعرفي بين الأفراد؛
- للتشارك المعرفي أثر مهم في مختلف أقسام المؤسسة ووحداًتها، وذلك لأن المعارف الموجودة في كل قسم تختلف عن الأقسام الأخرى فعندما تكون هناك تفاعلات بينهما فإن المعرفة الجديدة قد تظهر نتيجة لهذه التفاعلات، سواء كانت عمودية أم أفقية؛³
- كذلك فإن التشارك المعرفي يحقق الميزة التنافسية للمؤسسة ويحافظ عليها؛
- تساهم عملية التشارك المعرفي بتزويد المؤسسات بفرصة لمناقشة ماذا تعرف know-what، كيف تعرف know-how لتوجه نحو النمو والتوسع المستقبلي بإضافة قيمة للنشاطات التنظيمية؛
- إشراك الأفراد في الخبرات والمعلومات ذات العلاقة يقلل من الوقت الضائع من محاولات الخطاء والتجربة، بشكل ملحوظ سوف تزداد موارد المؤسسة.¹

¹ ضرغام علي مسلم العميدي، مرجع سبق ذكره، ص138.

² عباس محمد حسين سعيد، تأثير نظرية السلوك المخطط في الاداء التنظيمي عبر مشاركة المعرفة، مجلة جامعة الانبار للعلوم الاقتصادية والإدارية، المجلد7، العدد13، 2015، ص362.

³ خلف لطيف ناصر، جهاد حميد علي، إسهام التشارك المعرفي في تشجيع الطلب على وثائق تأمين على الحياة، مجلة تكريت للعلوم الإدارية والاقتصادية، المجلد3، العدد39، جامعة تكريت، 2017، ص41، 42.

الفرع الثاني: أسباب وعمليات التشارك المعرفي

أولاً: أسباب التشارك المعرفي

يرى (Boer,2005) بأن هناك ثلاث أسباب تدفع لتشارك المعرفي في المؤسسات، وهي:

1. التشارك المعرفي بهدف خلق فهم مشترك:

فالعاملين في المؤسسات المختلفة بحاجة إلى تكوين فهم مشترك عن الأهداف الكلية أو الفرعية التي يسعون لتحقيقها في المؤسسة ككل ولاسيما ما يتعلق بأعمالهم، مهامهم، أدوارهم وأدواتهم وحتى اللغة التي تشكل أساس التفاهم في مؤسستهم ومعرفة كل ما يتعلق بالمؤسسة ككل بدءاً من الداخل وصولاً إلى الخارج، فمن لبدييات اختلاف الأفراد العاملين في المؤسسة بمعارفهم وبالتالي هم أكثر حاجة لتشارك في المعارف لغرض تعزيز المعارف للكل.

2. التشارك المعرفي من أجل التحول الممكن:

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

3. التشارك المعرفي 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 الاستقرار بين العاملين فمن خلال التشارك يمكن تجاوز العديد من المظاهر المرتبطة بالجوانب السلوكية والنفسية.²

ثانياً: عمليات (أبعاد) التشارك المعرفي

إن تشارك المعرفة بين الأفراد، الجماعات والأقسام داخل المؤسسات يتم من خلال مجموعة من العمليات أهمها:

أ. **التبادل Exchange**: يضم تبادل المعرفة كل من الأفراد الذين يتيحون معارفهم لمعرفة كل من الأفراد الذين يتيحون معارفهم لغيرهم وكذا الذين يبحثون عن معارفهم عن غيرهم.

ب. **النقل Transfer**: تتم عملية نقل المعرفة من خلال عملية إتصالية تتضمن فهم وتطبيق المعرفة من مصدر ومستقل المعرفة. إن عملية نقل المعرفة يعكس عملية إيصال المعرفة المناسبة إلى الشخص المناسب، وبالتكلفة المناسبة، وبالتالي فإن عملية نقل المعرفة هي أكثر طرق تشارك المعرفة فعالية لتشارك المعرفة الضمنية والمركبة، أي أن نقل المعرفة عن طريق أصحاب المعرفة والحصول وتطبيق المعرفة عن طريق مستقبل المعرفة.

وتتم عملية نقل المعرفة من خلال العمليات الفرعية التالية:¹

¹ هناء حاسم محمد العسكري، دور الثقافة التنظيمية في تعزيز التشارك المعرفي لدى أعضاء الهيئة التدريسية، مجلة المثنى الإدارية والاقتصادية، العدد6، السنة 2013، ص9.

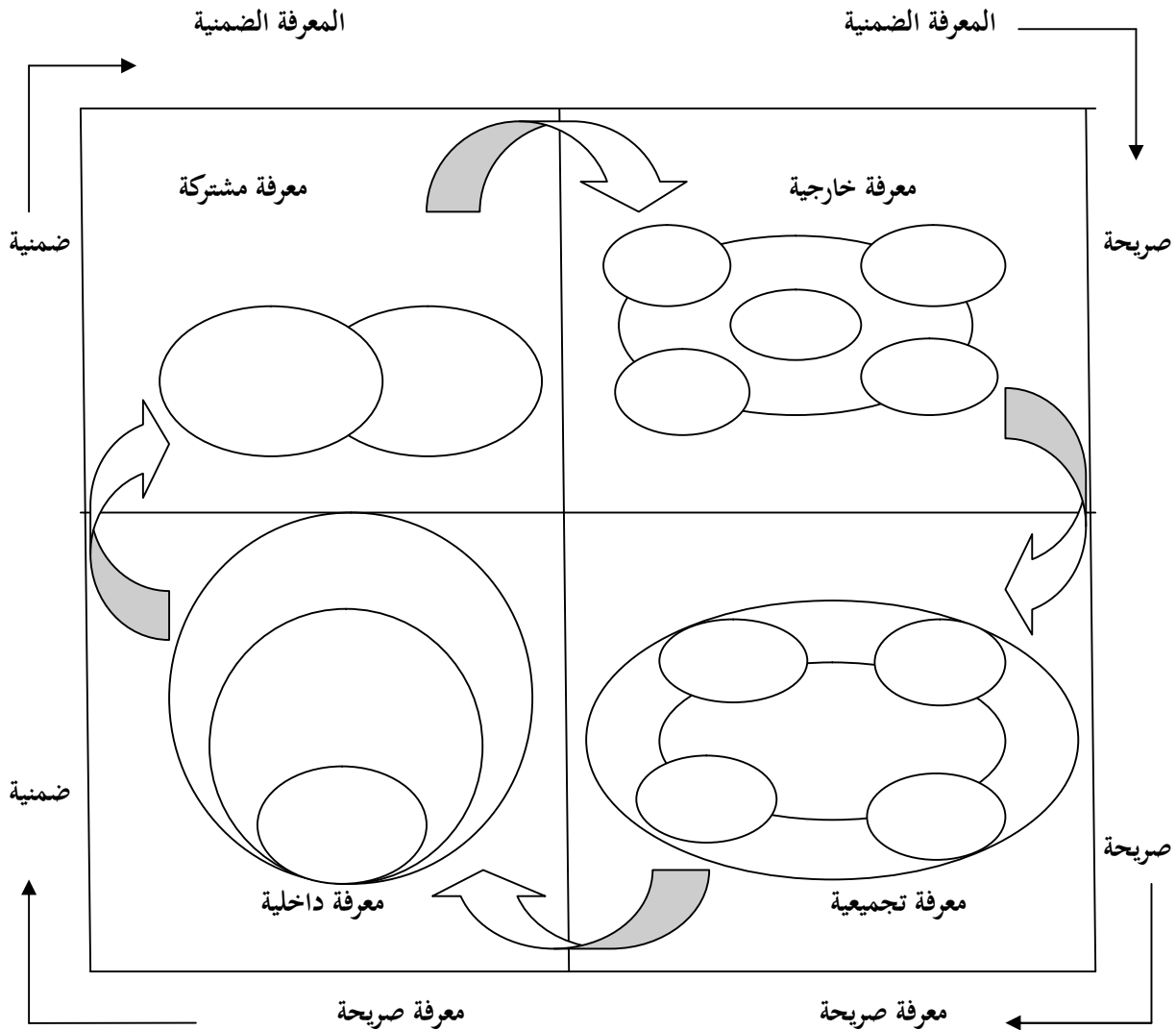
² أحمد كريم حسام، ونام وهاب الياسري، تأثير أبعاد التشارك المعرفي في تحقيق الابداع المنظمي بحث تحليلي في جامعة ذي قار، مجلة الادارة والاقتصاد، السنة الأربعون، العدد مئة وثلاثة عشر، 2017، ص68.

- النقل المتسلسل التراكمي: ويعتبر هذا النوع الطريقة الأسهل في نقل المعرفة، حيث يعمل الفريق على نقل المعرفة من مكان إلى آخر من أجل إنجاز نفس المهام التي أنجزها مسبقاً وأهم ما يميز هذه الطريقة هو أن المعرفة تنتقل من موقع إلى آخر من قبل نفس الفريق فلا توجد نقل المعرفة من فريق لآخر، ولكن المعرفة يتم نقلها من عضو إلى 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 هذا 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 والتعقيد حيث أن المعرفة مخزنة في أدهان الخبراء، كما أن الفريق يستلم المعرفة الضمنية بشكل مختلف بواسطة المكان، الخبرة، التكنولوجيا، العادات والثقافة... الخ، وهذا يعني ضرورة تعديل وتكييف المعرفة لغة ومضموناً من أجل أن تكون قابلة للاستخدام من قبل الفريق الذي إستلم هذه المعرفة.
- وهناك عدة طرق للنقل المعرفة وقد حدد الباحث Diwon أنواع وعمليات نقل أخرى للمعرفة، يتم عرضها على النحو الآتي:
- النقل القريب: يتضمن نقل المعرفة وتطبيقاتها من الفريق الذي هو مصدر المعرفة إلى فريق آخر مستلم أو متلقي للمعرفة ويتعامل مع نفس المهمة وفي نفس الإطار ولكن في مكان آخر وتكون المعرفة المنقولة بهذه الطريقة هي نفس المعايير بالخبرات بمعاييرها ومواصفاتها الموحدة التي يزود بها الفريق الأول الثاني، والمعرفة المنقولة بهذا الأسلوب هي المعرفة الصريحة؛
 - النقل البعيد: يعتمد هذا الأسلوب على نقل المعرفة الضمنية الموجودة في أدهان فريق من الخبراء والذي يعتبر مصدر للمعرفة، ويتحرك بخبراته هذه لمساعدة فريق آخر يحاول قراءة وتفسير معلومات لها علاقة بخبرته المعرفية، فالمعرفة الصادرة من الفريق الأول يتلقاها الفريق الثاني من خلال علاقة تكاملية مع معلوماته؛
 - النقل الخبير: يشير هذا النوع إلى نقل المعرفة الضمنية المرتبطة بمهام تتكرر بشكل متباعد، وهذا النوع من نقل المعرفة يقوم عادة شخص واحد أي خبير واحد وليس فريق عمل، ومثال على ذلك المعرفة المتوفرة لدى خبير متخصص عن أجزاء أو مكونات إلكترونية محددة، يمكن أن تؤدي تكرار هذا النوع من المهام وخاصة تلك التي لها علاقة بمشكلات واضحة ومحددة إلى تحول المعرفة الضمنية إلى المعرفة الصريحة.²
- ج. تحويل المعرفة: إضافة إلى عملي التبادل والنقل المعرفي، يمكن كذلك تشارك المعرفة من خلال مجموعة العمليات الفرعية المتعلقة بتحويل المعرفة يطلق عليها أنماط المعرفة:

¹ حسين الطيب بورغدة، ناريمان بشير دريس، أثر تشارك المعرفة على أداء الموارد البشرية، *المجلة الأردنية في إدارة الأعمال*، المجلد 11، العدد 4، 2015، ص 847.

² نفس المرجع السابق، ص 849.848.

شكل رقم (1.1): يوضح أنماط تحويل المعرفة



المصدر: نضال محمد الزطمة، إدارة المعرفة وأثرها على تميز الاداء، مذكرة ماجستير، غير منشورة، الجامعة الاسلامية

غزة، 2011، ص46

- **المعرفة المشتركة:** التي تتضمن تحويلاً من المعرفة الضمنية إلى معرفة ضمنية وتسمى التطبيع الاجتماعي، وهي عملية الاشتراك في الخبرات ومن تم إيجاد معرفة ضمنية مثل النماذج العقلية والمهارات الفنية المشتركة، ويمكن الفرد أن يكتسب المعرفة الضمنية مباشرة من الآخرين بدون استخدام اللغة ويتم ذلك من خلال الملاحظة والمحادثات أو الممارسة في سياق الأعمال.
- **المعرفة الخارجية:** والتي تتضمن تحويلاً من معرفة ضمنية إلى معرفة ظاهرة وتسمى "الإظهار أو الإخراج"، وهي عملية تحديد¹

¹ نضال محمد الزطمة، إدارة المعرفة وأثرها على تميز الاداء، مذكرة ماجستير، غير منشورة، الجامعة الاسلامية غزة، 2011، ص46.45.

لفظي للمعرفة الضمنية تتحول من خلالها من مفاهيم ظاهرة، وهي عملية إيجاد معرفة جوهرية تأخذ شكل مجازات، ومفاهيم وفروض، نماذج نعبر عن جوهرها بلغة الكتابة، غير أن التغيرات كثيراً ما نكون غير كافية وغير متسقة نتيجة للاختلافات والفجوات بين الصور الذهنية والتعبيرات التي تساعد في تنشيط التأمل والتفاعل بين الأفراد.

– **المعرفة التجميعية:** التي تتضمن تحويلاً من المعرفة الظاهرة إلى المعرفة الظاهرة وتسمى "الدمج"، وهي عملية التنظيم المنهجي للمفاهيم بشكل يحولها إلى نظام معرفي ويتضمن هذا النمط لتحويل المعرفة دمج مجموعات مختلفة من المعرفة الظاهرة، ويتبادل الأفراد المعرفة ويدمجوها من خلال وسائط كالوثائق والاجتماعات والمحادثات الهاتفية أو شبكات الاتصال عبر الحاسب الآلي، ويمكن أن يؤدي إعادة تشكيل المعلومات القائمة من خلال التصنيف وإضافة ودمج وتبويب معرفة ظاهرة إلى نشوء معرفة جديدة، وعادة ما يأخذ خلق المعرفة من خلال التعلم والتدريب.

– **المعرفة الداخلية:** التي تتضمن تحويلاً من المعرفة الظاهرة إلى المعرفة الضمنية، ويرتبط ذلك إرتباطاً وثيقاً بالتعلم عن طريق العمل وعندما يتم إدخال الخبرات المتصلة بالمعرفة المشتركة والإخراج والدمج ضمن قواعد المعرفة الضمنية للأفراد في صورة نماذج عقلية مشتركة أو معرفة تقنية تصبح المعرفة أصولاً لا قيمة.¹

الفرع الثالث: متطلبات ومعوقات التشارك المعرفي

أولاً: متطلبات التشارك المعرفي

هناك مجموعة من متطلبات الضرورية لضمان ديناميكية وفعالية عملية التشارك المعرفي داخل المؤسسة، وفيما يلي أهمها:

- **الهيكل التنظيمي المناسب:** بدون تبادل المعلومات بين الأفراد لا يمكن أن يحدث التعلم، لذلك يجب على المؤسسة بناء هيكل تنظيمي يتيح فرصة تشارك المعرفة بشفافية، كما يسمح بخلق بيئة عمل تدعم الانفتاح في الاتصالات وزيادة المشاركة في المعلومات؛²
- **فرق العمل:** تتطلب عملية التشارك المعرفي تكوين فرق العمل تسوده الثقة المتبادلة بين الأعضاء، ويتميز باتصالات الفعالة نتيجة التغذية العكسية وقدرة الأعضاء على تبادل الأفكار بسهولة؛
- **القيادة الفعالة:** وهي تلك القيادة التي تدعم توجه أعضاء فرق العمل دون السيطرة عليهم من خلال التدريب والتحفيز وخلق بيئة عمل تشجع على حل المشكلات بطريقة مستقلة تضمن تحسين سيرورة وطرق العمل؛
- **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 تتضمن 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؛

¹ نفس المرجع السابق، ص 46.45.

² عبد الملك حقيق، سارة عبيدات، تأثير التشارك المعرفي في تطوير الكفاءات الجماعية دراسة ميدانية في شركة ميديترام بالجزائر العاصمة، مجلة المؤسسات الجزائرية، العدد 2014، ص 129.

● **التدريب:** لابد الاهتمام بتدريب العاملين على استخدام الوسائل والأدوات المتخصصة في نظم العمل المعرفي لغرض تحسين عملية التشارك المعرفي.¹

ثانياً: معوقات التشارك المعرفي:

- الرغبة في الاحتفاظ بالمعرفة والخوف من مشاركتها الآخرين للحفاظ على المكاسب المادية؛
- مخاوف أصحاب المعرفة من أن يفقدوا قوتهم وسلطتهم نتيجة لتشارك المعرفي؛
- معوقات مرتبطة بالنواحي الفردية والتنافسية؛
- وجود إدراك مسبق كون مشاركة المعرفة يمكن أن يعرض المنظمة والآخرين للضرر؛
- الشعور بالغبن والأضرار بالمصلحة الشخصية، فالأفراد الذين هم على استعداد لاشتراك الآخرين فيما لديهم من معرفة يرغبون بالحصول على فائدة من المشاركة؛²
- عدم الوعي بمفهوم التشارك المعرفي على مستوى الإدارة العليا والوسطى والدنيا يشكل عقبة من الدخول في عملية التشارك في المعرفة مع المؤسسات الأخرى، وذلك لعدم إدراكهم للقيمة والمنافع التي قد تعود على المؤسسة.³

المطلب الثاني: الإطار النظري لتكنولوجيا المعلومات والاتصال

إن التداول الشائع لمصطلح تكنولوجيا المعلومات والاتصال، يوحي ببساطته وسهولة تحديد مفهومه، في حين أنه "يعد من المفاهيم المتداخلة بعض الشيء نظراً للتطور الذي شهده، كون جل التكنولوجيا كانت موجودة منذ السنوات الثلاثين الماضية أو أكثر، وما يمكن اعتباره حديثاً هو توسع استخداماتها في مجال تسيير المؤسسات، واعتمادها بدرجة كبيرة على العمل الشبكي وخاصة الانترنت".⁴

الفرع الأول: مفهوم تكنولوجيا المعلومات والاتصال

لم تحض تكنولوجيا المعلومات والاتصال كغيرها من المصطلحات بتعريف موحد، فقد اختلف الباحثون حول تحديد مفهومها تبعاً لرؤية كل واحد لها، ومن هذه التعاريف نذكر:

التعريف 1: تعرف تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أنها "مجموعة من الأجهزة والأدوات التي توفر عملية تخزين المعلومات ومعالجتها ومن ثم استرجاعها وكذلك توصيلها بعد ذلك عبر أجهزة الاتصالات المختلفة إلى أي مكان في العالم واستقبالها من أي مكان في العالم".

✓ أشير في هذا التعريف على أن تكنولوجيا المعلومات والاتصال وسيلة لتخزين ومعالجة المعلومات واسترجاعها وأداة لتوصيل واستقبال المعلومات من أي مكان في العالم.

¹ نفس المرجع السابق، ص 129.

² عبد السلام بخادات، واقع نقل المعرفة والتشارك بها في ظل العولمة، المؤتمر العلمي الدولي، جامعة الخنات طرابلس- لبنان، 2012، ص 13.

³ خالصة بنت عبد الله البراشيدية، محمد عبد الناصر القصري، التشارك المعرفي بين المؤسسات الصناعية سلطنة عمان، مجلة آداب والعلوم الاجتماعية، جامعة السلطان قابوس، ص 114.

⁴ شادلي شوقي، أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء المؤسسات الصغيرة والمتوسطة مدكرة ماجستير، غير منشورة، جامعة قاصدي مرباح- ورقلة،

2007-2008، ص 12.

التعريف 2: وتعرف أيضا "أنها جميع أنواع التكنولوجيا المستخدمة في تشغيل، نقل، تخزين وإيصال المعلومات في شكل الكتروني، كما تشمل تكنولوجيا الحاسبات ووسائل الاتصال والشبكات وغيرها من المعدات التي تستخدم في الاتصالات".¹

✓ يشير هذا التعريف إلى أنها كل الأجهزة التي تستخدم في تشغيل، نقل، تخزين وإيصال المعلومات في شكل الكتروني.

التعريف 3: تعرف منظمة التعاون والتنمية الاقتصادية تكنولوجيا المعلومات والاتصال على النحو التالي: "تشمل تكنولوجيا المعلومات والاتصالات مجموعة من التكنولوجيات التي تسمح بجمع، تخزين، نقل ومعالجة المعلومات في شكل صور، أصوات وبيانات وهي تشمل الإلكترونيك الدقيقة، علم البعديات الإلكترونية والتكنولوجيا الملحقه".²

✓ أشارت منظمة التعاون والتنمية الاقتصادية إلى أن تكنولوجيا المعلومات والاتصال مجموعة من التكنولوجيات التي تسمح بجمع، تخزين، نقل ومعالجة المعلومات في أشكالها مختلفة.

يمكن إعطاء تعريف شامل لتكنولوجيا المعلومات والاتصال على أنها جميع أنواع تكنولوجيا الحواسيب والاتصالات الحديثة المستخدمة للتعامل مع شتى أنواع المعلومات من حيث تشغيلها، تنظيمها وتخزينها في شكل الكتروني، ونقلها وإيصالها إلى الأطراف المعنية في الوقت المناسب من أجل الاستفادة منها.

الفرع الثاني: مكونات تكنولوجيا المعلومات والاتصال

يشتمل نظام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على خمسة من العناصر الأساسية التي تشكل الموارد الضرورية المطلوبة، وهي: الأفراد، الأجهزة أو المكونات المادية، البرمجيات، البيانات والشبكات.

الأفراد: هم متطلب ضروري للعمليات والإجراءات في كل نظم المعلومات.

الشبكات: التي تشتمل على تكنولوجيا الاتصالات والاتصالات بعيدة المدى، ومختلف أنواع الشبكات، مثل الإنترنت³ والشبكات الداخلية مثل الانترانت، الشبكات الخارجية مثل الإكسترنات والتي أصبحت مهمة في إدارة الأعمال الإلكترونية الناجحة.

الأجهزة: تشمل كافة المكونات المادية المعتمدة في إدخال البيانات ومعالجتها، لتصبح معلومات تستخدم في اتخاذ القرارات، وتضم الحاسب وكل ملحقاته (الأقراص، الهاتف، الصراف الآلي... إلخ).

البرمجيات: وهي سلسلة من الأوامر التي يتم تنفيذها من قبل جهاز الكمبيوتر، بهدف إنجاز مهمة معينة، فهي بذلك تعتبر مكمل لجهاز الكمبيوتر، وتمثل في برامج النظام وكذا مختلف البرامج التشغيلية، بالإضافة إلى برامج المعالجة والتطبيق التي تختلف باختلاف الهدف المنشود، ويتم تخزينها كمجموعة من الملفات في الذاكرة.⁴

¹ حداد بختة، محمدي عز الدين، مساهمة تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تنمية الموارد البشرية في المؤسسات المعاصرة، مجلة حوليات جامعة الجزائر 1، العدد 32، الجزء الثاني، جامعة الجزائر 1، جوان 2018، ص 635.

² سلمى عمارة، أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على تحسين إدارة الوقت في المؤسسة، مجلة الدراسات المالية والمحاسبية والإدارية، العدد 10، جامعة سوق أهراس، الجزائر، ديسمبر 2018، ص 301.

³ سعاد شرابير، علي حميدوش، تكنولوجيا المعلومات والاتصال ودورها في تحسين مستوى الخدمات الصحية، مجلة الاقتصاد الجديد، المجلد 01، العدد 16، 2017، ص 293.

⁴ نعرورة بوبكر، دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين جودة خدمة التعليم العالي، مجلة الدراسات الاقتصادية والمالية، جامعة الوادي، المجلد الثاني، العدد التاسع، ص 262.

قواعد البيانات: وهي مجموعة من البيانات المنظمة لغرض خدمة عدد من التطبيقات بكفاءة عن طريق تخزين وإدارة البيانات لتظهر وكأنها موقع وبذلك تقلص من فيض البيانات ويمكن إضافة تعديل وتحديث القاعدة باستمرار لتواكب المتغيرات المستجدة ولمساعدة المدراء في اتخاذ قراراتهم بكفاءة ووفق أسس صحيحة¹

الفرع الثالث: أهمية استعمال تكنولوجيا المعلومات والاتصال

لقيت تكنولوجيا المعلومات والاتصال اهتماما كبيرا منذ بروزها في عالم الأعمال، باعتبارها من أهم ركائز نجاح المؤسسة وهذا الاهتمام راجع إلى أهميتها الكبيرة التي تحققها والتي يمكن حصرها في النقاط التالية:

- عولمة الاقتصاد: إذ أن فروق الزمان والمكان لم تعد تذكر، فكل النشاطات الاقتصادية، طغى عليها طابع العالمية؛
- من خلال شبكة المعلومات والاتصالات يمكن لمؤسسة الأعمال التواصل مع فروعها وكأنها موجودة في نفس المكان والزمان؛
- توفير المعلومات من مصادرها الأصلية المختلفة، فبإمكان المؤسسة اللجوء إلى مصادر الداخلية في إطار ما يحيط بها عالميا؛
- المساهمة في تخفيض التكاليف والجهد والوقت، فالكل أصبح يميل إلى تقليل الحركة وتعويضها بالاتصال عبر الوسائل المختلفة، فالمؤسسة اليوم تتجه إلى استبدال حركة عمالها وما ينتج عنها من مصاريف التنقل والإقامة، وكذا الوقت المستغرق في السفر، بإنشائها مختلف شبكات الاتصال التي تكفل لها ذلك بكلفة منخفضة ووقت أقل.²

¹ والة عايشة، تدعيم تكنولوجيا المعلومات والاتصال لعمليات إدارة المعرفة التسويقية، مجلة الدراسات في الاقتصاد والتجارة والمالية، جامعة الجزائر3، المجلد 07، العدد 01، 2018، ص 269.

² سلمى عمارة، من نفس المرجع السابق، ص 303.

المبحث الثاني: الأدبيات التطبيقية لتشارك المعرفي وتكنولوجيا المعلومات والاتصال

سيتم في هذا المبحث التطرق إلى مجموعة الدراسات باللغة العربية والأجنبية التي تناولت بعض جوانب الموضوع، وهي مرتبة من الأقدم إلى الأحدث، وقد تنوعت من حيث طبيعتها إلى مقالات وأطروحات وبحوث وذلك بهدف معرفة النتائج المتوصل إليها وإجراء مقارنة بالدراسة الحالية وهي كما يلي:

المطلب الأول: الدراسات باللغة العربية والأجنبية**الفرع الأول: الدراسات باللغة العربية****أولاً: دراسات التشارك المعرفي**

دراسة 1: (عبد المالك جحيق، وناس أسماء) 2014¹

بعنوان: تأثير البيئة الداخلية للمؤسسة على التشارك المعرفي: دراسة ميدانية في الشركة الجزائرية لتأمينات CAAT، جامعة الجلفة.

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 لتأمينات وكالة عناية غرب وزعت الإستمارة على 50 فرد وكانت النتائج كالتالي:

- توفر بنية تكنولوجية قوية لكن لا تستغل لغرض التشارك المعرفي؛
- هناك اتصالات مفتوحة ولكن بين القيادة والموظفين في المؤسسة المبحوثة حتى ولو كانت تتمحور جميعها حول تبادل المعارف فإن وجودها يشجع مستقبلاً على تبني ممارسات التشارك المعرفي؛
- أن الشركة الجزائرية للتأمينات لا تزال بعيدة عن التشارك المعرفي وما يحدث داخل المؤسسة من ممارسات يبقى بغرض تسهيل العمل وليس بهدف المشاركة في المعرفة.

دراسة 2: جحيق عبد المالك، جحيق زكية 2015²

بعنوان: تأثير التشارك المعرفي في كفاءة أساتذة التعليم العالي دراسة ميدانية في كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة برج بوعريريج

تناولت هذه الدراسة واقع التشارك المعرفي وأثره على الكفاءات البشرية لأساتذة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، وتم جمع البيانات الدراسة من خلال توزيع 60 استبانة وزعت بطريقة عشوائية على أساتذة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير على اختلاف خصائصهم، وتمت معالجة باستخدام أساليب إحصائية، وتم التوصل إلى النتائج التالية:

¹ عبد المالك جحيق، تأثير البيئة الداخلية للمؤسسة على التشارك المعرفي دراسة ميدانية في الشركة الجزائرية للتأمينات CAAT، مجلة الدراسات والبحوث، جامعة الجلفة، العدد 17، ديسمبر 2014.

² عبد المالك جحيق، زكية جحيق، التشارك المعرفي في كفاءة أساتذة التعليم العالي دراسة ميدانية في كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة برج بوعريريج، مجلة رؤى اقتصادية، جامعة الشهيد حمه لخضر، الوادي، الجزائر، العدد 8، جوان 2015، ص 251، 269.

- 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 والتكنولوجيا 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 والتسييرية 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 المعرفي والكفاءات البشرية.

دراسة 3: (عامر علي حمد، العليش محمد الحسن) 2016¹

بعنوان: دور تكنولوجيا المعلومات في تخزين ومشاركة المعرفة: دراسة إستطلاعية في جامعة تكريت للعلوم الانسانية.

هدفت هذه الدراسة إلى تحديد أثر التكنولوجيا في تخزين ومشاركة المعرفة، من خلال دراسة إستطلاعية في جامعة تكريت، وشملت الدراسة عينة عشوائية مكونة من (72) شخصاً من العاملين في جامعة تكريت. وقد توصلت النتائج إلى أن:

- تساهم تكنولوجيا المعلومات في أتمتة عملية تخزين ومشاركة المعرفة، ولتحقيق الزيادة والسرعة وكفاءة وجود عملياتها، إذا ما أحسن استخدامها؛

- أن قيمة الجامعات في موجوداتها المعرفية والمتمثلة بإدارة المعرفة التي تقوم بتحقيق أهدافها من خلال تكوين المعرفة الجامعة، ومشاركتها لغرض تحسين عمليات وخدمات المعرفة، ونشرها وتوزيعها عبر الجامعات؛

- وجود علاقة ارتباط معنوية بين تكنولوجيا المعلومات وتخزين ومشاركة المعرفة على المستوى الكلي وعلى مستوى المتغيرات الفرعية.

الدراسة 4: أقطي جوهرة 2017²

بعنوان: أثر القيادة الإستراتيجية على التشارك المعرفة: دراسة حالة مجموعة فنادق الجزائرية، جامعة محمد خضير-بسكرة.

هدفت الدراسة إلى اختبار الأثر المباشر لممارسات القيادة الإستراتيجية على سلوك التشارك في المعرفة وإستراتيجيتها، حيث تمت الدراسة بتتبع المنهج الكمي والطريقة الافتراضية- الإستنتاجية، والإستراتيجية الاستطلاع عن طريق استخدام أداة الاستبيان لجمع البيانات من خلال اختيار عينة عشوائية تتكون من 341 موظف من موظفي مجموعة فنادق جزائرية، وكانت النتائج الدراسة كالتالي:

- أن كل من سلوك التشارك في المعرفة وإستراتيجيتها تفسرها ممارسات القيادة الإستراتيجية؛

¹ عامر علي حمد، العليش محمد الحسن، دور تكنولوجيا المعلومات في تخزين ومشاركة المعرفة: دراسة إستطلاعية في جامعة تكريت، مجلة تكريت للعلوم الانسانية، المجلد 12، العدد 34، 2016.

² أقطي جوهرة، أثر القيادة الاستراتيجية على التشارك في المعرفة دراسة حالة مجموعة فنادق الجزائرية، رسالة دكتوراء، غير منشورة، جامعة محمد خضير-بسكرة، 2014.

- كما أن لممارسات القيادة الإستراتيجية أثراً غير مباشر في كل من سلوك التشارك في المعرفة وإستراتيجيتها؛
- أنه لا يوجد أثر غير مباشر لممارسات القيادة الإستراتيجية في سلوك التشارك في المعرفة وإستراتيجيتها من خلال التوجه التسويقي الداخلي.

الدراسة 5: بالطيب خولة 2018¹

بعنوان: سلوكيات المواطنة التنظيمية وأهميتها في التشارك المعرفي: دراسة حالة مديرية العلمية لاتصالات الجزائر فرع ورقلة، جامعة قاصدي مرباح.

هدفت الدراسة إلى تحديد مدى أهمية سلوكيات المواطنة التنظيمية في التشارك المعرفي لدى العاملين في المديرية العملية لاتصالات الجزائر فرع ورقلة، اعتمدت الدراسة على المنهج المسحي التحليلي واستخدام طريقة الاستقصاء وكانت عينة الدراسة 97 موظف وكانت النتائج كالتالي:

- يوجد مستوى مرتفع من التشارك المعرفي في المديرية العملية لاتصالات الجزائر ورقلة؛
- يوجد مستوى مرتفع م ممارسة سلوكيات المواطنة التنظيمية لدى العاملين في المديرية العملية لاتصالات الجزائر ورقلة؛
- توجد علاقة ارتباط متوسطة بين ممارسات سلوكيات المواطنة التنظيمية والتشارك المعرفي في المديرية العملية لاتصالات الجزائر ورقلة.

ثانياً: دراسات تكنولوجيا المعلومات والاتصال:

دراسة 1: الغلم مرمة 2017²

بعنوان: دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تنمية الكفاءات المهنية لأساتذة التعليم الثانوي " جامعة أبي بكر بلقايد تلمسان

تهدف الدراسة إلى التعرف على دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تنمية الكفاءات المهنية لأساتذة في المؤسسات التربوية الجزائرية، حيث اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي وذلك بالاعتماد على أداة الاستبيان حيث تم توزيع 87 إستبانة على أساتذة التعليم الثانوي بولاية معسكر، تم التوصل إلى النتائج التالية:

- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في متوسطات استجابة الأساتذة في تقييم دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تنمية الكفاءات المهنية لأساتذة في الثانوية.
- نقص الأجهزة اللازمة لتوظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصال، إلى جانب ذلك عدم الإلمام بالمهارات الفنية لاستعمال الحاسوب، وهذه أهم المشكلات التي تحد من توظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الثانوية من وجهة نظر الأساتذة.

¹ بالطيب خولة، سلوكيات المواطنة التنظيمية وأهميتها في التشارك المعرفي، مذكرة ماستر، غير منشورة، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، 2018.

² الغلم مرمة، دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تنمية الكفاءات المهنية لأساتذة التعليم الثانوي، مجلة النظم والعمل، المجلد 6، العدد 2، 2017.

دراسة 2: إيمان يجياوي 2018¹

بعنوان: أثر تكنولوجيا المعلومات على أداء المؤسسات الخدمائية: دراسة عينة من مؤسسات أم البواقي، جامعة العربي بن مهيدي أم البواقي.

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على واقع تكنولوجيا المعلومات وأثرها على أداء المؤسسات الخدمائية لولاية أم البواقي، اعتمدت الباحثة في دراستها على المنهج الوصفي التحليلي، واستخدام الاستبيان لكشف حقائق الممارسات واستطلاع رأي وميول الأفراد وكانت عينة الدراسة 37 موظف وتوصلت الدراسة إلى النتائج التالية:

- وجود علاقة إيجابية بين تكنولوجيا المعلومات والأداء في المؤسسات الخدمائية وهذا الارتباط طردي وقوي؛
- عند تبني تكنولوجيا المعلومات في المؤسسات الخدمائية نحتاج إلى إمكانيات مادية ومهارات كفؤة وتوفر البنية التحتية ليكون تطبيقها بشكل صحيح وخلاف ذلك يؤدي إلى تطبيق غير كفاء في مستوى الأداء.

دراسة 3: بن عيشي عمار 2018²

بعنوان: تكنولوجيا المعلومات وأثرها على إدارة المعرفة بالجامعات الجزائرية دراسة حالة كلية الاقتصاد بجامعة محمد خيضر بولاية بسكرة-الجزائر-

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة أثر تكنولوجيا المعلومات على إدارة المعرفة بالجامعات الجزائرية، ومن أجل تحقيق ذلك قام الباحث باختيار عينة عشوائية عددها 150 عامل من مجتمع الدراسة المتمثل عدد هيئة التدريس والإداريين والفنيين في كلية الاقتصاد بجامعة محمد خيضر بولاية بسكرة وتوصلت الدراسة إلى النتائج التالية:

- إلى أن تكنولوجيا المعلومات تؤثر في الثقافة التنظيمية، وفي الهيكل التنظيمي وكذلك في القيادة التنظيمية؛
- أن تكنولوجيا المعلومات في كلية الاقتصاد تساهم في: تسهيل تبادل المعلومات مع الباحثين داخل وخارج الكلية، وفي تخزين المعلومات لرجوع إليها وقت الحاجة، وفي توفير الوسائل التكنولوجية حديثة ومناسبة؛
- أن الثقافة التنظيمية في كلية الاقتصاد تساهم في: التحقق من مدى مصداقية المعلومات وسلامتها المرتبة، وفي الحفاظ على المعلومات وعلى سريتها، واتخاذ القرارات في الوقت المناسب.

الدراسة 4: حداد بختة، محمدي عزالدين 2018³

بعنوان: مساهمة تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تنمية الموارد البشرية في المؤسسات المعاصرة- دراسة حالة مؤسسة هندسة الكهرباء ولغاز فرع في مجمع سونلغاز-، جامعة الجزائر 3.

هدفت هذه الدراسة إلى إعطاء صورة عن واقع استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال بمؤسسة هندسة الكهرباء والغاز من أجل تطوير وتنمية الموارد البشرية.

¹ إيمان يجياوي، أثر تكنولوجيا المعلومات على أداء المؤسسات الخدمائية، مذكرة ماستر، عبر منشورة، جامعة العربي بن مهيدي، أم البواقي 2018.

² بن عيشي عمار، تكنولوجيا المعلومات وأثرها على إدارة المعرفة بالجامعات الجزائرية، مجلة الإمتياز لبحوث الاقتصاد والإدارة، المجلد 2، العدد 3، 2018.

³ حداد بختة، محمدي عزالدين، مساهمة تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تنمية الموارد البشرية في المؤسسات المعاصرة، حوليات جامعة الجزائر 1، العدد، 32 الجزء الثاني،

ولجمع البيانات قام الباحثين بأخذ 50 فرداً من مختلف المديرية العامة للهندسة بمؤسسة هندسة الكهرباء والغاز، حيث قاموا بتوزيع الاستبانة على العينة المختارة عشوائياً وكانت نتائج الدراسة كالتالي:

- أن تكنولوجيا المعلومات والاتصال قدمت العديد من المزايا في المؤسسة، وعملت على تغيير منهجية عمل المورد البشري وقللت من استعمال الأوراق؛
- تلجأ مؤسسة هندسة الكهرباء والغاز عند إدخال برنامج أو نظام جديد إلى القيام بدورات تدريبية بغية تدريب المورد البشري على طريقة عمل البرنامج الجديد.

الدراسة 5: العلمي بن عطاء الله 2019¹

بعنوان: أثر توظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء الإدارة المحلية في الجزائر " دراسة ميدانية في مجموعة من البلديات الجزائرية جامعة غرداية.

تهدف الدراسة إلى التعرف على مساهمة توظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الرفع من كفاءة الإدارة المحلية من خلال مساهمتها في تسهيل تقديم الخدمات العمومية للمواطنين، وبغرض الوصول إلى أهداف الدراسة تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي، واستخدم الباحث الاستبانة في جمع البيانات وطبقت على كل أفراد العينة المدروسة البالغ عددها 96 موظف من موظفي بعض بلديات ولايتين من ولايات الجزائر .

وتوصلت الدراسة إلى الجملة من النتائج نذكر من أهمها مايلي:

- هناك توظيف متوسط لتكنولوجيا المعلومات والاتصال في الإدارة المحلية في الجزائر.
- وجود كفاءة عالية للإدارة المحلية في الجزائر.
- وجود علاقة طردية بين توظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصال وكفاءة الإدارة المحلية في الجزائر.

الفرع الثاني: الدراسات باللغة الأجنبية

دراسة 1: (Ahmed Shahid, Rana Alamgir) 2011²

ICT Enabled Knowledge Sharing – Impact of ICT on Knowledge Sharing Barriers

بعنوان: تكنولوجيا المعلومات والاتصالات تمكن تشارك المعرفة – تأثير تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على حواجز تشارك المعرفة

- هدفت الدراسة إلى تأثير استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على تشارك المعرفة في المؤسسات وذلك من خلال تعزيز عملية تبادل المعرفة، وقد استخدم الباحثان الاستبيان والمقابلات كأدوات لجمع المعلومات، تم توصل إلى النتائج:
- إذا تم استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بشكل فعال فإنه يمكن بنجاح تقليل من عدد حواجز تشارك المعرفة؛

¹ العلمي بن عطاء الله، أثر توظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء الإدارة المحلية في الجزائر، مجلة المفكر، العدد الثامن عشر، 2019.

² Ahmed Shahid, Rana Alamgir, ICT Enabled Knowledge Sharing – Impact of ICT on Knowledge Sharing Barriers, Malardalen

University, Master Thesis in IT Management, 6/7/2011.

- دعم الإدارة لمشاركة الموظف بشكل كبير في عملية التصميم ونشر مشاركة المعرفة في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات يمكن للحواجز التكنولوجية أن تنخفض إلى حد كبير.

دراسة¹: (Eid Mustafa, Nuraddeen Abubakar)

The Impact Of Learning Culture And Information Technology Use On Knowledge-Sharing

بعنوان: تأثير ثقافة التعلم واستخدام تكنولوجيا المعلومات على تشارك المعرفة

تهدف الدراسة إلى تأثير عوامل الاجتماعية والتكنولوجية مثل ثقافة التعلم واستخدام تكنولوجيا المعلومات على التشارك المعرفة في جامعة الملك فهد للبترول والمعادن، 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.

دراسة²: (Stella Ngozi I. Anasi, Imo J. Akpan, Titilayo Adedokun) 2014

Information and communication technologies and knowledge sharing among academic librarians in south-west Nigeria: Implications for professional development

بعنوان: تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وتشارك المعرفة بين أمناء المكتبات الأكاديمية في جنوب غرب نيجيريا: الآثار المترتبة على التطوير المهني

تهدف هذه الدراسة إلى استقصاء درجة وتكرار استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات (ICT) المنصات المزودة لتبادل المعرفة من قبل أمناء المكتبات الأكاديمية في جنوب غرب نيجيريا، اعتمدت هذه الدراسة تصميمًا تفصيليًا للمسح باستخدام استبيان وضعه الباحث لجمع البيانات على 52 فردًا من أمناء المكتبات المهنية من المكتبات الأكاديمية المختارة في جنوب غرب نيجيريا، وتم استخدام الإحصاء الوصفي لتحليل البيانات، توصلت النتائج إلى:

أن أمناء المكتبات الأكاديميين في جنوب غرب نيجيريا يستخدمون بشكل متزايد منصات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لتبادل المعارف بالأفضلية للمنصات التقليدية رغم الجهل بمناهج تبادل المعارف لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات الحالية والمهارات المحدودة لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

¹ Eid Mustafa, Nuraddeen Abubakar, The Impact Of Learning Culture And Information Technology Use On Knowledge-Sharing, KFUPM, Dhahran, KSA, 2011.

² Stella Ngozi I. Anasi, Imo J. Akpan, Titilayo Adedokun, Information and communication technologies and knowledge sharing among academic librarians in south-west Nigeria: Implications for professional development, Emerald Group Publishing Limited, Library Review, Vol. 63 Issue: 4/5, 2014.

دراسة4: (Guerdouba Nacer Eddine) في 2018¹

The impact of organizational culture on knowledge sharing

بعنوان: أثر الثقافة التنظيمية على تشارك المعرفة

تهدف الدراسة إلى قياس أثر الثقافة التنظيمية على تشارك المعرفة ونشرها بين أفراد المؤسسات، واعتمدت على طريقة الاستبيان في جمع المعلومات والبيانات، تم توزيع 60 استبيان بالتساوي على أعضاء المؤسسة Sonelgazcenter، التأمين النقدي ومؤسسة ANESRIF عن طريق اختيار العينة المستهدفة حيث ركزت على المديرين وعمال الرقابة وعاملين التنفيذ وأظهرت النتائج إلى: - أظهرت الدراسة أهمية رصد المعرفة وكسبها بشكل أساسي وفقاً لبرامج التدريب بالإضافة إلى توجيه المديرين وتشجيعهم على زيادة معرفتهم؛ - وجود علاقة طردية وقوية بين مكونات الثقافة التنظيمية وعملية تشارك المعرفة، وتوجد فروقات ذات دلالة إحصائية بين الثقافة التنظيمية وعملية التشارك في المعرفة؛ - أكدت نتائج تحليل ردود أعضاء العينة أن هناك علاقة قوية بين متغيرات الثقافة التنظيمية وتبادل المعرفة.

دراسة5: (Sue Young Choi, Heeseok Lee and Youngjin Yoo) 2019²

The Impact of Information Technology and Transactive Memory Systems on Knowledge Sharing, Application, and Team Performance

بعنوان: أثر تكنولوجيا المعلومات ونظم الذاكرة التفاعلية على تشارك المعرفة والتطبيق وأداء الفريق

هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر دعم تكنولوجيا المعلومات لممارسات إدارة المعرفة في المنظمات على تطوير نظم الذاكرة المتعاقد عليها، واكتشاف دورها الدقيق في تشارك وتطبيق المعرفة والذي يؤثر على أداء الفريق، استخدم الباحثون استبيان شمل 139 فريق مستمر من 743 فرداً من شركتين كبيرتين في كوريا الجنوبية، وتوصلت الدراسة إلى أهم النتائج: - وجود أثر إيجابي لدعم تكنولوجيا المعلومات على تطوير نظم الذاكرة التفاعلية في المنظمات، وكلاهما له تأثير إيجابي على تبادل وتطبيق المعرفة؛ - أن التشارك المعرفة له تأثير إيجابي على تطبيق المعرفة، والذي بدوره له تأثير على الأداء.

المطلب الثاني: مقارنة الدراسة الحالية بالدراسات السابقة

تطرقنا في هذا المطلب إلى إجراء مقارنة الدراسة الحالية بالدراسات السابقة (العربية، الأجنبية) حيث سنوضح نقاط التشابه والاختلاف، بالإضافة إلى عرض أهم النقاط التي استفدنا منها في هذه الدراسات.

¹ Guerdouba Nacer Eddine, **The impact of organizational culture on knowledge sharing**, Journal of Business Administration and Economic Studies, Issue N 07, 15/06/2018.

² Sue Young Choi, Heeseok Lee and Youngjin Yoo, **The Impact of Information Technology and Transactive Memory Systems on Knowledge Sharing, Application, and Team Performance**, MIS Quarterly, Vol. 34, No. 4 (December 2010), 10-02-2019.

الجدول رقم (1.1): مقارنة الدراسة الحالية بالدراسة السابقة

الدراسات السابقة	الدراسة الحالية	
تمت الدراسات في بيئة عربية وأجنبية وكانت من سنوات (2011 إلى 2019) أما بالنسبة للحدود المكانية فكانت كالتالي: الجزائر، تكريت، كوريا الجنوبية، سعودية، نيجيريا.	أنجزت دراستنا خلال السداسي الثاني من الموسم الجامعي 2019/1018 أما بالنسبة للحدود المكانية فكانت في المؤسسة العمومية الاستشفائية ترشين إبراهيم (غرداية)	من حيث الزمان والمكان
ركزت الدراسات على عينات عشوائية من موظفي المؤسسات محل دراستهم.	ركزنا في دراستنا على عينة عشوائية من الأطباء والمرضين بمختلف رتبهم وأصنافهم في المؤسسة محل الدراسة.	من حيث العينة
استخدمت كل الدراسات الاستبيان إلى أن بعض الدراسات أضافت المقابلة لتدعيم دراستها.	حاولنا في دراستنا إسقاط الدراسة النظرية على الواقع حيث استخدمنا المقابلة مع بعض الأطباء والإداريين (تقني، مهندس) بالإضافة إلى استخدام الاستبيان أداة لتدعيم الدراسة.	من حيث منهج الدراسة
تم استخدام البرنامج الإحصائي spss كأدوات لتحليل المعلومات دراستهم.	تم اعتماد على برنامج الإحصائي spss، Exel كأدوات لتحليل المعلومات.	من حيث أداة تحليل المعلومات
تنوعت الدراسات السابقة بين القطاع الخاص والعام (خدمانية، صناعية، علمية).	استهدفت الدراسة القطاع العمومي، حيث كانت في "المؤسسة عمومية الاستشفائية ترشين إبراهيم"	من حيث نوع القطاع
تناولت الدراسات السابقة متغيرات مختلفة منها: <ul style="list-style-type: none"> ➤ التشارك المعرفي. ➤ تكنولوجيا المعلومات والاتصال. ➤ ثقافة التنظيمية. ➤ أداء المؤسسات. ➤ القيادة الإستراتيجية. 	إعتمدت دراستنا على متغيرين ألا وهما: تكنولوجيا المعلومات والاتصال (الأجهزة، البرامج، قواعد البيانات، التدريب) والتشارك المعرفي (نقل المعرفة، تبادل المعرفة، تحويل المعرفة) ثم تقييم أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على التشارك المعرفي.	من حيث المتغيرات

المصدر: من إعداد الطالبتين

المطلب الثالث: مجال الاستفادة من الدراسات السابقة

تكمن أهم مجالات الاستفادة من الدراسات السابقة في:

1. تعتبر الدراسات السابقة قاعدة أساسية في البحث وانطلاقة جيدة لإعداد الدراسة الحالية حيث مكنت الباحثين من إعطاء فكرة أولية ونظرة شاملة وكاملة لموضوع الدراسة مما سهل الانطلاق في الدراسة الحالية؛
2. ساهمت في الإثراء الفكري للجانب النظري للدراسة وتحديد أبعاد الدراسة بالإضافة إلى صياغة وإعداد الجانب التطبيقي؛
3. ساهمت بشكل كبير في تصميم الاستبيان لمتغيري الدراسة وأيضاً تحديد المنهجية الملائمة؛
4. ساعدت في صياغة فرضيات الدراسة وتحديد الأداة المناسبة لاختبار صحة هذه فرضيات؛
5. مقارنة نتائج الدراسة الحالية بنتائج الدراسات السابقة.

خلاصة الفصل:

حاولنا في هذا الفصل التطرق إلى مفهومي التشارك المعرفي وتكنولوجيا المعلومات والاتصال وأساسيات كل منهما، وما يمكن استنتاجه أن التشارك المعرفي أمر حتمي ويعتبر من أهم عمليات إدارة المعرفة في المؤسسة، ذلك بأنه يضمن لها الحصول على معارف جديدة وتحقيق أهدافها المرسومة ولتحقق التشارك المعرفي بين الأفراد في المؤسسة يستوجب وجود اتصال بين الأفراد وتكنولوجيا المعلومات والاتصال تساهم في تسهيل تواصل المؤسسة مع فروعها، بالإضافة إلى تخفيض التكاليف والوقت والجهد لتحقيق الأهداف، وهذا ما سنحاول التأكد منه من خلال دراستنا الميدانية التي سنقوم بها على المؤسسة العمومية الإستشفائية ترشين إبراهيم- غرداية.

الفصل الثاني

الدراسة الميدانية لواقع

التشارك المعرفي وتكنولوجيا المعلومات

والاتصال في المؤسسة العمومية

الإستشفائية ترشين إبراهيم

تمهيد:

بعد أن تطرقنا في الفصل السابق إلى المفاهيم المتعلقة بالتشارك المعرفي تكنولوجيا والاتصال، والدراسات السابقة لتجسيد هذه المفاهيم و بغية الإلمام بموضوع الدراسة وتكملة للجانب النظري قمنا بإسقاط الجانب النظري على الجانب التطبيقي وحاولنا القيام بدراسة حالة في المؤسسة الاستشفائية ترشين إبراهيم-غرداية، ولدراسة أعمق وأكثر تفصيلاً تم إدراج هذا الفصل إلى مبحثين أساسيين تطبيقيين بالشكل الآتي:

✓ **المبحث الأول:** يتم التطرق إلى: الطريقة والأدوات المستعملة في الدراسة وسنتطرق فيه إلى (منهج الدراسة، متغيرات الدراسة، وكذا الأدوات المستعملة) وذلك من خلال مطلبين؛

✓ **المبحث الثاني:** يتم التطرق إلى عرض ومناقشة نتائج الدراسة.

المبحث الأول: الطريقة والأدوات المستعملة في الدراسة الميدانية.

ستتطرق في هذا المبحث إلى توضيح الطريقة المعتمدة لإنجاز الدراسة الميدانية، أي تقديم كيفية اختيار مجتمع الدراسة والعينة، وعرض منهج الدراسة، بالإضافة إلى طريقة جمع المعطيات والأدوات المستخدمة في الجمع، ووصف كيفية تلخيص المعطيات والأدوات الإحصائية المستخدمة في اختبار المعطيات واختبار الفروض.

المطلب الأول: الطريقة المعتمدة في الدراسة

بغية التعرف على أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على التشارك المعرفي في المؤسسة العمومية الإستشفائية ترشين إبراهيم غرداية سيتم التعرف على منهج الدراسة، مجتمع وعينة الدراسة وفي الأخير خصائص عينة الدراسة، من خلال الاعتماد على البيانات اللازمة بعد جمعها وتحليلها عن طريق إدخالها إلى برنامج الإحصائي (SPSS) النسخة 22 والذي سيمكننا التوصل إلى النتائج المرجوة.

الفرع الأول: منهج الدراسة

يوضح المنهج مختلف الخطوات التي يعتمد عليها الباحث في إنجاز دراسته، وذلك بغية الوصول إلى النتائج والأهداف المرجوة ومنه يمكن اعتبار المنهج على أنه الطريقة التي يتبعها الباحث لدراسة الظاهرة أو موضوع معين بهدف التعرف على أسبابها وتقدم حلول لها. ولتحقيق الأهداف المرجوة في بحثنا سوف نتطرق على المناهج التالية:

المنهج الوصفي التحليلي: يمكننا المنهج الوصفي التحليلي من جمع البيانات عن الظاهرة المدروسة ووصف النتائج التي تم التوصل إليها وتحليلها وتفسيرها.

المنهج الاستقصائي: ومن أجل جمع البيانات الميدانية تم تصميم استمارة تتضمن مجموعة من الأسئلة المتعلقة بالموضوع ومحاولة البرهنة على الفرضيات المطروحة.

المنهج الإحصائي: والذي تتم بواسطته اختبار صحة الفرضيات باستعمال الأساليب والأدوات الإحصائية في تحليل البيانات، لإيجاد أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على التشارك المعرفي في المؤسسة الإستشفائية ترشين إبراهيم غرداية، وذلك باختيارنا عينة عشوائية من الأطباء والمرضى في المؤسسة محل الدراسة.

الفرع الثاني: متغيرات الدراسة

جدول رقم (2-1): يوضح متغيرات الدراسة.

المتغيرات	
المتغير التابع:	التشارك المعرفي
المتغير المستقل:	تكنولوجيا المعلومات والاتصال

المصدر: من إعداد الطالبتين

الفرع الثالث: مجتمع وعينة الدراسة.

أولاً: التعريف بالمؤسسة محل الدراسة:

تقع مؤسسة ترشين إبراهيم بدائرة بنورة ولاية غرداية، يحدها من الشمال الغربي دائرة بريان وفي الشرقي متبليي ومن الجنوب الغربي دائرة غرداية، وهي عبارة عن مؤسسة إستشفائية ذات طابع إداري تتمتع بالشخصية المعنوية والاستقلال المالي، وهي مؤسسة

صحية تقوم بالخدمات اللازمة للمواطنين المرضى وذلك بتوفير الراحة اللازمة والعلاج والهدوء، وهي عبارة عن بناء جاهز من طرف المؤسسة (BOYGUES) في 18 مارس 1982 وفي عام 1993 سمي بمستشفى الدكتور ترشين إبراهيم ثم تحول إلى المؤسسة العمومية الاستشفائية، حيث يحتوي على 124 سرير و 216 (أطباء وممرضين).

2. نشاط المؤسسة:

تتكفل المؤسسة في مجال نشاطها بشكل منظم ومنسجم بحاجيات السكان الصحية، ويقوم بالمهام التالية:

➤ يتضمن توزيع الإسعافات وبرنامجاتها؛

➤ يساهم في تأهيل مستخدمي المصالح وتحسين مستواهم.

ويشمل المصالح الاستشفائية التالية:

- مصلحة الاستعجالات؛
- مصلحة الاستعجالات؛
- مصلحة الطب الداخلي؛
- مصلحة الجراحة العامة؛
- مخبر وحقن الدم؛
- مصلحة التحليل والاشعة؛
- الإضافة إلى مصالح الإدارة.

3. شرح الهيكل التنظيمي للمؤسسة:

المدير: يمثل السلطة التنفيذية لوزارة الصحة يقوم بتوزيع الصلاحيات بين الموظفين كما يساهم في مساعدة السلطة العليا على تطبيق القرارات الاقتصادية والإدارية والتقنية.

الأمانة: تشرف عليها سكرتيرة بمساعدة عون تقني تقوم بما يلي:

❖ تسجيل البريد الصادر والوارد؛

❖ استقبال المكالمات الهاتفية؛

❖ استقبال وتوجيه الزوار؛

❖ التنسيق بين مكتب المدير والمصالح الأخرى.

مديرية المصالح الصحية: مهمتها مراقبة المصالح الإستشفائية والمراكز الصحية وتحضير إحصائية المرضى بالنسبة للدخول والخروج. وتضم مصلحة المراقبة والإنعاش، مصلحة الجراحة العامة، مصلحة الطب الداخلي، مصلحة الاستعجالات ومصلحة التحليل والأشعة.

مديرية المصالح الاقتصادية: المهمة الرئيسية للمصالح الاقتصادية تتمثل أساسا في تسجيل الواردات والصادرات من المواد والأجهزة والغذاء والأدوية وغير ذلك من المشتريات ومستهلكات المؤسسة، ولهذا تعتبر هذه المصلحة همزة وصل بين جميع المصالح الأخرى وتضم:

مصلحة المحاسبة، مصلحة التخزين، مصلحة العتاد والتجهيز، مصلحة الصيانة، الغسيل، المطبخ وحظيرة السيارات.

مدرية المستخدمين والمالية: من بين مهامها الأساسية تسيير الموارد البشرية وذلك باصدار مختلف الوثائق الإدارية (عقد العمل، شهادة العمل، رخص العطل...).

مصلحة الوقاية والأمن: تقوم بمراقبة وحفظ المواطنين داخل المؤسسة.

المصالح المالية: مسؤولة على مايلي:

- تسيير الشؤون المالية؛
 - دفع مستحقات المعوزين؛
 - تسوية القضايا المالية العالقة والخاصة بالعمال.
- وتتكون من مصلحتين هما:
- مصلحة الميزانية: تقوم بمهامهم التالي:
- التحقيق من الفاتورات الخاصة بالمقاوله والعمال؛
 - التحقق من قائمة الأجور والتعويضات؛
 - إرسال الحوالات والأمر بالدفع إلى القابض البلدي للضرائب.
- مصلحة الأجور:
- تقوم بتحرير قوائم الأجور؛
 - تحضير بعض مخلفات الأجور منها الترقيات الدرجة والمنح.

ثانيا: مجتمع وعينة الدراسة

1/مجتمع الدراسة:

يتكون مجتمع هذه الدراسة من جميع الأطباء وممرضين مستشفى ترشين إبراهيم - غرداية مختلف تخصصاتهم سواء مساعدين ممرضين وأشباه طبيين، أطباء عامين وأطباء خاصين موزعين على (09) مصالح، والبالغ عددهم 116 ممرض و60 طبيب.

2/ عينة الدراسة:

تم إختيار عينة عشوائية بسيطة شملت 8 مصالح، وبناءا عليه تم تحديد عينة الدراسة في (100) إستمارة شملت الفئة المعنية، والجدول التالي يبين عينة الدراسة

جدول رقم (2-2) إحصائيات الإستبيانات الموزعة والمسترجعة على العينة

النسبة المئوية	العدد	البيان
100 %	100	عدد الإستمارات الموزعة
71 %	71	عدد الإستمارات المسترجعة
3 %	03	عدد الإستمارات الملغاة
68 %	68	عدد الإستمارات الصالحة للتحليل

المصدر: من إعداد الطالبتين بناءا على فرز إستمارات الإستبيان

المطلب الثاني: أدوات المستخدمة في الدراسة.

بغية الوصول الى النتائج تم الاعتماد على مجموعة من الوسائل.

الفرع الأول: الأدوات والبرامج الإحصائية المستخدمة

للإجابة على أسئلة الدراسة واختبار صحة الفرضيات تم استخدام أساليب الإحصاء الوصفي، حيث تم ترميز وإدخال المعطيات إلى الحاسوب باستخدام البرنامج الإحصائي للعلوم الاجتماعية SPSS النسخة 22 عن طريق تفرغ بيانات قوائم الاستبيان في Excel ونقلها مباشرة إلى SPSS وهذا للتوصل إلى ما يلي:

1. مقاييس الإحصاء الوصفي وذلك لوصف عينة الدراسة وإظهار خصائصها، وهذه الأساليب هي المتوسط الحسابي والانحرافات المعيارية للإجابة عن أسئلة الدراسة وترتيب عبارات كل متغير تنازلياً؛
2. مصفوفة الارتباطات سيرمان لمعرفة العلاقات الارتباطية بين متغيرات الدراسة المستقلة والتابعة؛
3. تحليل الانحدار المتعدد لاختبار صلاحية نموذج الدراسة وتأثير المتغيرات المستقلة على المتغير التابع (تخطيط المسار الوظيفي)؛
4. تحليل التباين الأحادي (One Way ANOVA) للاختبار تأثيرات المتغيرات المستقلة على المتغير التابع؛

الفرع الثاني: الأدوات المستخدمة في جمع البيانات

في موضوع بحثنا هذا سيتم الاعتماد على الاستبيان بشكل كبير كوسيلة لجمع البيانات الخاصة بالدراسة، وكذلك تم الاعتماد على المقابلة والوثائق الرسمية للمؤسسة.

أولاً: الأدوات المستخدمة

- الاستبيان: حيث خصص الاستبيان لمعرفة مدى وعي الأطباء والمرضى لمفهوم التشارك المعرفي وتكنولوجيا المعلومات والاتصال للمؤسسة محل الدراسة.

الجزء الأول: يتعلق بمفهوم تكنولوجيا المعلومات والاتصال بالمؤسسة الاستشفائية ترشين إبراهيم-غرداية ويحتوي على 26 عبارة؛
الجزء الثاني: يتعلق بالتشارك المعرفي ويحتوي على 15 عبارة؛

الجزء الثالث: يتعلق بالمعلومات الشخصية لعينة الدراسة بأطباء وممرضين المستشفى محل الدراسة مثل (الجنس، العمر، المستوى التعليمي، الخبرة، التخصص).

وللإجابة على العبارات الخاصة بالجزء الأول والثاني في الاستبيان تم الاعتماد على مقياس ليكارت ذي 3 درجات، ونظراً لاستخدامه في الكثير من الدراسات السابقة في هذا المجال، يطلب من أفراد العينة إعطاء درجة موافقتهم على كل عبارة من العبارات الواردة على مقياس "ليكارت الثلاثي" كما يلي:

- موافق تعطى لها 3 درجات.
- محايد تعطى لها درجتان.
- غير موافق تعطى لها درجة واحدة.

وحسب الدراسات السابقة يقسم مقياس "ليكارت الثلاثي" كما هو موضح كما يلي:

جدول رقم (2-3): يوضح مجال المتوسط الحسابي المرجح لكل مستوى (مقياس ليكارت)

المستوى الموافق له	مجال المتوسط الحسابي المرجح
قليل	من 1 إلى 1.66
متوسط	من 1.67 إلى 2.33
مرتفع	من 2.34 إلى 3

المصدر: عز عبد الفتاح، مقدمة في الإحصاء الوصفي والاستدلالي باستخدام spss،

الطبعة الأولى، مكتبة خوارزم العلمية، جدة-السعودية، 2008، ص 538.

حيث تم تحديد مجال المتوسط الحسابي من خلال حساب المدى (3 - 1 = 2) ثم تقسّمه على أكبر قيمة في المقياس للحصول على طول الخلية (0.66=3/2)، ثم إضافة هذه القيمة إلى أقل قيمة في المقياس وهي (1) وذلك لتحديد الحد الأدنى لهذه الخلية وهكذا أصبح طول الخلايا كما يلي: (من 1 إلى 1.66 قليل ومن 1.67 إلى 2.33 متوسط ومن 2.34 إلى 3 مرتفع).

- الوثائق:

تم الاعتماد في دراستنا على الوثائق الخاصة بالمستشفى والتي وفرت بعض المعطيات الضرورية للبحث، حيث تمثلت في بيانات حول عدد الأطباء والمرضى بمختلف تخصصاتهم، والهيكلة التنظيمية للمؤسسة.

- المقابلة:

تعتبر المقابلة من الأدوات الرئيسية لجمع البيانات والمعلومات، وقد قمنا بإجراء مقابلة مع مجموعة من أطباء المؤسسة ومهندسين في الإعلام الآلي حيث مكنتنا هذه المقابلات من أخذ صورة عامة على واقع تكنولوجيا المعلومات والاتصال في مستشفى ترشين إبراهيم بغرداية وانطباعات الأطباء والمرضى فيما يخص مدى توفير المستشفى لوسائل تكنولوجيا المعلومات والاتصال اللازمة لأداء عملهم والتواصل بين مختلف مصالح المؤسسة، حيث كانت نتائج المقابلات التي قمنا بها مع الأطباء تصب على عدم توفر تكنولوجيا معلومات والاتصال اللازمة لأداء عملهم في حين أشار مهندس الإعلام الآلي إلا أنه هناك برنامج تواصل حديث يساعد الأطباء في التواصل بين مختلف مستشفيات الولايات الأخرى، ولكن درجة استخدامه قليلة.

ثانياً: صدق وثبات الاستبيان

لقد تم إجراء العديد من الاختبارات على الاستبيان للتأكد من صحته وثباته، مستخدماً في ذلك تحكيم الاستبيان من خلال محكمين أساتذة متخصصين في هذا الموضوع، بالإضافة للاختبارات اللازمة للتحقق من الصدق والثبات.

- صدق المحكمين:

ولغرض معرفة مدى وضوح أسئلة الاستبيان فقد تم عرضها على الأستاذ المشرف للتعرف على توجيهاته وكذلك أساتذة متخصصين في هذا المجال، وبعد ذلك تم صياغة العبارات بشكل ملائم وأكثر وضوحاً وبساطة لتظهر في شكلها النهائي.

- قياس ثبات الاستبيان:

لقد تم فحص عبارات الاستبيان من خلال مقياس ألفا كرونباخ، الموضح في الجدول الذي في الأسفل وذلك لحساب ثبات المقياس فلوحظ أن معامل الثبات لإجابات أطباء وممرضى مستشفى ترشين إبراهيم بغرداية كان كالتالي:

جدول رقم (2-4): معاملات الثبات باستخدام طريقة ألفا كرونباخ

معامل ألفا كرونباخ	عدد عبارات الاستبيان
0.898	41

المصدر: من إعداد الطالبتين بناءً على معطيات SPSS

من خلال الجدول نلاحظ أن معامل ألفا كرونباخ يصل إلى 89.8%، وتعد هذه النسبة ذات دلالة إحصائية عالية وتفي بأغراض وأن هناك استقرار بدرجة عالية في نتائج الاستبيان المخصص للوصول إلى نتائج الدراسة، بحيث أن نسبه لا تقل قيمة المعامل عن 62% لكي تعتمد النتائج المتوصل إليها في البحث.

المبحث الثاني: عرض ومناقشة نتائج الدراسة

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

المطلب الأول: خصائص عينة الدراسة

الفرع الأول: الخصائص الديمغرافية لأفراد عينة الدراسة

قصد التعرف على الخصائص الديمغرافية للأفراد المشاركين في الدراسة الميدانية قسمناه كما يلي:

أ. الجنس:

يبين الجدول رقم (2-5) توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير الجنس، حيث أوضحت النتائج أن أغلبية أفراد العينة كانوا من فئة ذكور حيث بلغت نسبتهم 51.5%، في حين بلغت نسبة الإناث 48.5%

جدول رقم (2-5): يوضح توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس

النسبة %	التكرار	الجنس
51.5%	35	ذكر
48.5%	33	أنثى
100%	68	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبتين إعتقاداً على نتائج spss

ب. العمر:

يوضح الجدول رقم (2-6) توزيع أفراد العينة حسب متغير العمر فقد تبين أن الأفراد الذين أعمارهم (أقل من 30 سنة) يمثلون أعلى نسبة تقدر بـ 36.8% أغلبهم مساعدي تمريض، في حين بلغت نسبة الأفراد الذين أعمارهم (من 30 إلى أقل من 40 سنة) بـ 30.9%، أما فئة الأفراد الذين تتراوح أعمارهم (من 40 إلى أقل من 50 سنة) فكانت بـ 26.5%، أما فئة (50 سنة فأكثر) فكانت أقل فئة والتي بلغت 5.9% ويفسر انخفاض هذه الفئة العمرية إلى أن أغلبية الأطباء في سن التقاعد ونظراً لطبيعة وحساسية القطاع القطاع.

الجدول رقم (2-6): يوضح توزيع أفراد العينة حسب متغير العمر

النسبة %	التكرار	فئة العمر
36.8%	25	أقل من 30 سنة
30.9%	21	من 30 إلى أقل من 40 سنة
26.5%	18	من 40 إلى أقل من 50 سنة
5.9%	04	50 سنة فأكثر
100%	68	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبتين إعتقاداً على نتائج spss

ج. المستوى التعليمي:

يوضح الجدول (2-7) توزيع أفراد العينة حسب متغير المستوى التعليمي فقد بينت النتائج أن نسبة الأفراد الذين مستواهم العلمي (ثانوي فأقل) و(شهادات دراسات أو ليسانس) أنهم يمثلون أكبر نسبة للمستوى التعليمي لأفراد العينة المدروسة حيث بلغت نسبتهم 32.4%، من بينهم فئات مساعدين تمرير وهذا يعود لتوظيف مخرجات مراكز أشباه طبي، تليها فئة الأفراد المتحصلين على شهادة (الدكتوراه) والتي بلغت نسبتهم 25% من بينهم أطباء عامين ومختصين، في حين بلغت نسبة الأفراد المتحصلين على (شهادة ماستر أو ماجستير) أقل نسبة والتي قدرة بـ 10.3% من أفراد العينة المدروسة،

جدول رقم (2-7): يوضح توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي

النسبة %	التكرار	المستوى التعليمي
32.4%	22	ثانوي فأقل
32.4%	22	شهادة دراسات أو ليسانس
10.3%	07	ماستر أو ماجستير
25%	17	دكتوراه
100%	68	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبتين اعتماداً على نتائج spss

د. الخبرة:

يوضح الجدول (2-8) توزيع أفراد العينة حسب متغير الخبرة فقد بينت النتائج أن نسبة الأفراد الذين تتراوح نسبة خبرتهم من (أقل من 5 سنوات) يمثلون أعلى نسبة لنسبة الخبرة المهنية لأفراد العينة والتي تقدر بـ 36.8% وهذا يعود إلى أن أغلب الافراد العينة من فئة مساعدين تمرير موظفين جدد في المؤسسة، وتليها الفئتين (من 05 إلى أقل من 10 سنوات) و(15 سنة فأكثر) اللتان كانتا بنسبة متساوية والتي قدرة بـ 25%، في حين كانت الفئة (من 10 إلى أقل من 15 سنة) أقل فئة لنسبة لخبرة الأفراد العينة المدروسة ويعود هذا بسبب تقاعدهم.

جدول رقم (2-8): يوضح توزيع أفراد العينة حسب الخبرة

النسبة %	التكرار	الخبرة في المؤسسة
36.8%	25	أقل من 5 سنوات
25%	17	من 05 إلى أقل من 10 سنوات
13.2%	9	من 10 إلى أقل من 15 سنة
25%	17	15 سنة فأكثر
100%	68	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبتين اعتماداً على نتائج spss

التخصص:

يوضح الجدول (2-9) توزيع أفراد العينة حسب التخصص الوظيفي فقد بينت النتائج أن أغلبية أفراد العينة كانوا أشباه طبيين أي بنسبة 47.1% من أفراد العينة المدروسة بما فيهم ممرضين ومخبريين ومختصين في تحليل بالأشعة، يليها الأفراد الذين تخصصهم مساعدي تمريض والتي قدرت نسبتهم بـ 29.4% في حين كانت نسبة الأفراد الذين تخصصهم أطباء مختصين وأطباء عمومين نسبة متساوية والتي قدرت بـ 11.8% موزعين في مختلف مصالح الدراسة (جراحة النساء، جراحة الرجال، إستعجالات، مركز حقن الدم،.....).

جدول رقم (2-9): يوضح توزيع أفراد العينة حسب التخصص

النسبة %	التكرار	التخصص
29.4%	20	مساعد ممرض
47.1%	32	أشباه طبيين
11.8%	8	طبيب عام
11.8%	8	طبيب خاص
100%	68	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبتين إعتقاداً على نتائج spss

الفرع الثاني: تقييم واقع تكنولوجيا المعلومات والاتصال والتشارك المعرفي في المؤسسة محل الدراسة ومن اجل تحليل بيانات العبارات اعتمدنا على مقياس "ليكارث" ذي 3 درجات الذي تم ذكره سابقا، والنتائج التالية توضح ذلك:

1. واقع تكنولوجيا المعلومات والاتصال:

✓ بعد مدى إستخدام الاجهزة والبرامج الحاسوبية

يوضح الجدول رقم (2-10) إجابات عينة الدراسة حول بُعد مدى استخدام الأجهزة والبرامج الحاسوبية، حيث نلاحظ أن العبارة رقم 06 (تساهم البرامج الحاسوبية والأجهزة المستخدمة في توفير المعلومات المناسبة) قد حصلت على أعلى تأييد بمتوسط حسابي قدره 2.6029، أما العبارة رقم 02 (يوفر المستشفى وسائل الاتصال الحديثة (الانترنت، الفاكس)، حصلت على أدنى تأييد بمتوسط حسابي قدره 1.8382، وهذا يدل على أن البرامج الحاسوبية التي تقدمها المؤسسة توفر لهم المعلومات الخاصة بهم إلا أن وسائل الاتصال لديها لاتتسم بالحدثة مازالت تعتمد على الأساليب القديمة في نقل المعلومات بين الأطباء والمرضين وبين مختلف المصالح مثل الهاتف والوثائق.

جدول رقم (2- 10): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات أطباء ومرضى المؤسسة العمومية الاستشفائية بغرداية حول بُعد مدى استخدام الأجهزة والبرامج الحاسوبية.

الرقم	البيان	المتوسط	الانحراف المعياري	الترتيب	اتجاه الإجابة
01	يوفر المستشفى الأجهزة الحاسوبية اللازمة لأداء الأعمال.	2.0725	0.95129	04	متوسط
02	يوفر المستشفى وسائل الاتصال الحديثة (الانترنت، الفاكس).	1.8382	0.89126	06	متوسط
03	تناسب البرامج الحاسوبية المستخدمة مع طبيعة عملي المطلوب.	1.9265	0.91938	05	متوسط
04	تساهم البرامج الحاسوبية والأجهزة المستخدمة في زيادة القدرة على حل المشاكل بدقة.	2.4412	0.79892	03	مرتفع
05	تساهم البرامج الحاسوبية والأجهزة المستخدمة في إنجاز الأعمال بسرعة.	2.5588	0.79892	02	مرتفع
06	تساهم البرامج الحاسوبية والأجهزة المستخدمة في توفير المعلومات المناسبة.	2.6029	0.75587	01	مرتفع
	المتوسط العام لبعد مدى استخدام الأجهزة والبرامج الحاسوبية	2.2402	0.59321	--	متوسط

المصدر: من إعداد الطالبتين إيماداً على نتائج spss

✓ بعد استخدام نظم المعلومات

يوضح الجدول رقم (2- 11) إجابات عينة الدراسة حول بُعد استخدام نظم المعلومات، حيث نلاحظ أن العبارة رقم 01 (تساهم نظم المعلومات المستخدمة في تحسين نوعية عملي)، قد حصلت على أعلى تأييد بمتوسط حسابي قدره 2.6471، أما العبارة رقم 03 (توفر نظم المعلومات حصيلة معلوماتية كافية عن العمل)، حصلت على أدنى تأييد بمتوسط حسابي قدره 2.2353، وهذا يدل على نظم المعلومات التي تستخدمها المؤسسة تساهم في تحسين الأعمال التي يقوم الأطباء والمرضىين إلا أنها غير كافية لإنجاز كل الأعمال المطلوبة، وهذا يوافق ما تم التصريح به أثناء المقابلات.

جدول رقم (2- 11): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات أطباء ومرضى المؤسسة العمومية

الاستشفائية بغرداية حول بُعد استخدام نظم المعلومات

الرقم	البيان	المتوسط	الانحراف المعياري	الترتيب	اتجاه الإجابة
01	تساهم نظم المعلومات المستخدمة في تحسين نوعية عملي.	2.6471	0.70742	01	مرتفع
02	تساعد نظم المعلومات في زيادة القدرة على حل مشاكل عملي.	2.6176	0.69173	02	مرتفع
03	توفر نظم المعلومات حصيلة معلوماتية كافية عن العمل.	2.2353	0.83071	05	متوسط
04	تساهم نظم المعلومات المستخدمة في اتخاذ القرارات بفعالية.	2.5882	0.73779	03	مرتفع
05	توفر البرامج الحاسوبية المستخدمة المعلومات في الوقت المناسب والمكان المناسب.	2.3824	0.84693	04	مرتفع
	المتوسط العام لبعد استخدام نظم المعلومات	2.4941	0.58383	--	مرتفع

المصدر: من إعداد الطالبتين إيماداً على نتائج spss

✓ بعد قواعد البيانات

يوضح الجدول رقم (2-12) إجابات عينة الدراسة حول بُعد قواعد البيانات، حيث نلاحظ أن العبارة رقم 02 (تساعدني قواعد البيانات في سرعة استرجاع المعلومات عند الحاجة إليها)، قد حصلت على أعلى تأييد بمتوسط حسابي قدره 2.7353، أما العبارة رقم 03 (تساهم قواعد البيانات في تبادل المعلومات بين الأقسام والمصالح المختلفة)، حصلت على أدنى تأييد بمتوسط حسابي قدره 2.4265، وهذا يدل على أن قواعد البيانات المؤسسة تساعدهم في استرجاع المعلومات التي يحتاجونها بسرعة ولكن في إطار مصالحهم فقط لا تساعدهم في التبادل المعلومات بين الأقسام والمصالح المختلفة في المؤسسة. جدول رقم (2-12): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات أطباء وممرضى المؤسسة العمومية الاستشفائية بغرداية حول بُعد قواعد البيانات

الرقم	البيان	المتوسط	الانحراف المعياري	الترتيب	اتجاه الإجابة
01	تساعدني قواعد البيانات في حفظ كم كبير جدا من المعلومات.	2.6765	0.65657	02	مرتفع
02	تساعدني قواعد البيانات في سرعة إسترجاع المعلومات عند الحاجة إليها.	2.7353	0.58889	01	مرتفع
03	تساهم قواعد البيانات في تبادل المعلومات بين الأقسام والمصالح المختلفة.	2.4265	0.79769	04	مرتفع
04	أسهمت قواعد البيانات في تحسين مستوى الخدمة المقدمة.	2.4412	0.74076	03	مرتفع
	بُعد قواعد البيانات	2.5699	0.54950	--	مرتفع

المصدر: من إعداد الطالبتين اعتماداً على نتائج spss

✓ بعد مدى ملائمة البرامج المستخدمة

يوضح الجدول رقم (2-13) إجابات عينة الدراسة حول بُعد ملائمة البرامج المستخدمة، حيث نلاحظ أن العبارة رقم 02 (تنصف البرامج الحاسوبية المستخدمة بسهولة التشغيل والاستخدام) قد حصلت على أعلى تأييد بمتوسط حسابي قدره 2.6618، أما العبارة رقم 04 (تنصف البرامج الحاسوبية المستخدمة بتقديم المعلومات التوضيحية وقت حدوث أي خلل) قد تحصلت على أدنى تأييد بمتوسط حسابي قدره 2.2794، وهذا يعني أن البرامج الحاسوبية المستخدمة من طرف المؤسسة تتسم بسهولة التشغيل والاستخدام لكنها لا تقدم معلومات توضيحية في حالة حدوث أي خلل لتسهيل معالجته وهذا ما يؤدي إلى استغلال الوقت والجهد لإكتشاف الخلل.

جدول رقم (2-13): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات أطباء وممرضى المؤسسة العمومية الاستشفائية بغرداية حول بُعد مدى ملائمة البرامج المستخدمة

الرقم	البيان	المتوسط	الانحراف المعياري	الترتيب	اتجاه الإجابة
01	تتصف البرامج الحاسوبية المستخدمة بسهولة تعلم استخدامها.	2.3824	0.81092	04	مرتفع
02	تتصف البرامج الحاسوبية المستخدمة بسهولة التشغيل والاستخدام.	2.6618	0.66040	01	مرتفع
03	تتصف البرامج الحاسوبية المستخدمة بوجود إرشادات الاستخدام.	2.5294	0.67957	02	مرتفع
04	تتصف البرامج الحاسوبية المستخدمة بتقدم المعلومات التوضيحية وقت حدوث أي خلل.	2.2794	0.76968	06	متوسط
05	تقدم البرامج الحاسوبية معلومات متكاملة وشاملة.	2.5000	0.68021	03	مرتفع
06	تمتاز البرامج الحاسوبية المستخدمة بالحماية من التلاعب أو ضياع المعطيات.	2.2941	0.81146	05	متوسط
	المتوسط العام لبُعد مدى ملائمة البرامج المستخدمة	2.4412	0.54921	--	مرتفع

المصدر: من إعداد الطالبتين إعتامداً على نتائج spss

✓ التدريب

يوضح الجدول رقم (2-14) إجابات عينة الدراسة حول بُعد التدريب، حيث نلاحظ أن العبارة رقم 04 (عملية التدريب على استخدام البرامج الحاسوبية تؤدي إلى تحسين مستوى المهام المطلوبة) قد حصلت على أعلى تأييد بمتوسط حسابي قدره 2.4118، أما العبارة رقم 02 (يوفر المستشفى برامج تدريبية للأطباء والممرضين في مجال تكنولوجيا المعلومات لتطوير مهاراتهم) حصلت على أدنى تأييد بمتوسط حسابي قدره 1.5441، وهذا يدل على أن أفراد العينة يوقنون على التدريب على كيفية استخدام البرامج الحاسوبية يؤدي إلى تحسين مستوى مهامهم المطلوبة إلا أن المستشفى لا توفر لهم برامج تدريبية في تكنولوجيا المعلومات لتساعدهم في تطوير مهاراتهم وتحسين مستوى المهام المطلوبة.

جدول رقم (2-14): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات أطباء وممرضى المؤسسة العمومية

الاستشفائية بغرداية حول بُعد التدريب

الرقم	البيان	المتوسط	الانحراف المعياري	الترتيب	اتجاه الإجابة
01	يحرص المستشفى على تقديم البرامج التدريبية الملائمة للاستخدام الجيد للبرامج الحاسوبية.	1.6029	0.81295	04	منخفض
02	يوفر المستشفى برامج تدريبية للأطباء والممرضين في مجال تكنولوجيا المعلومات لتطوير مهاراتهم.	1.5441	0.76165	05	منخفض
03	التدريب على استخدام البرامج الحاسوبية عملية مستمرة.	1.7206	0.84369	02	متوسط
04	عملية التدريب على استخدام البرامج الحاسوبية تؤدي إلى تحسين مستوى المهام المطلوبة.	2.4118	0.79617	01	مرتفع
05	ينظم المستشفى حملات ترشيد وتوعية لضرورة التدريب على التكنولوجيات الجديدة.	1.6471	0.82434	03	منخفض
	المتوسط العام لبُعد التدريب	1.7853	0.61457	--	متوسط

المصدر: من إعداد الطالبتين إعتقاداً على نتائج spss

جدول رقم (2-15): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات أطباء وممرضى المؤسسة العمومية الاستشفائية

بغرداية حول أبعاد تكنولوجيا المعلومات والاتصال

الرقم	أبعاد المتغير	المتوسط	الانحراف المعياري	الترتيب	المستوى
01	المتوسط العام لبعد استخدام الأجهزة والبرامج الحاسوبية	2.2402	0.59321	04	متوسط
02	المتوسط العام لبعد استخدام نظم المعلومات	2.4941	0.58383	02	مرتفع
03	المتوسط العام لبعد قواعد البيانات	2.5699	0.54950	01	مرتفع
04	المتوسط العام لبعد مدى ملائمة البرامج المستخدمة	2.4412	0.54921	03	مرتفع
05	المتوسط العام لبعد التدريب	1.7853	0.61457	05	متوسط
	المتوسط العام	2.3061	0.40630	--	متوسط

المصدر: من إعداد الطالبتين إعتقاداً على نتائج spss

يبين الجدول رقم (2-15) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات أطباء وممرضى المؤسسة العمومية الاستشفائية بغرداية حول أبعاد تكنولوجيا المعلومات والاتصال، حيث أوضحت النتائج أن أغلب الأبعاد جاءت بمستوى مرتفع وأعلى متوسط حسابي كان لبعد قواعد البيانات بمتوسط حسابي قدره 2.5699 وانحراف معياري 0.54950، يليه بعد استخدام نظم المعلومات بمتوسط حسابي قدره 2.4941 وانحراف معياري 0.58383 وهذا يدل على أهمية قواعد البيانات ونظم المعلومات في المؤسسة وهذا يثبت مستوى إدراك الأفراد لتكنولوجيا المعلومات، وفي الأخير يأتي بعد التدريب بمتوسط حسابي قدره

1.7853 وانحراف معياري 0.61457 هذا راجع إلى تدني مستوى التدريب في المؤسسة رغم الحاجة إليه من قبل الأطباء والمرضى.

عموما هناك نظرة إيجابية حول عبارات تكنولوجيا المعلومات والاتصال لدى الباحثين في المؤسسة ما يدل على وجود مستوى متوسط لاستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال لافراد عينة الدراسة، وهو ما تأكده الفرضية الثانية بأن هناك مستوى متوسط لاستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال من قبل أطباء ومرضى المؤسسة الاستشفائية بغرداية، ومن هنا نحصل على الجواب المتعلق بالسؤال الثاني على أن مستوى استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسة محل الدراسة كان متوسط.

2. واقع التشارك المعرفي

أنواع التشارك المعرفي هي (نقل المعرفة، تبادل المعرفة، تحويل المعرفة) والجدول الموالي يوضح تحليل عبارات هذا المتغير التابع.

✓ بعد نقل المعرفة

يوضح الجدول رقم (2-16) إجابات عينة الدراسة حول بُعد نقل المعرفة، حيث نلاحظ أن العبارة رقم 01 (أحرص على نقل المعرفة التي أمتلكها إلى زملائي الأطباء والمرضى) قد حصلت على أعلى تأييد بمتوسط حسابي قدره 2.8824، تليها العبارة رقم 05 (يمكنني اكتساب خبرات ومعارف جديدة من خلال عمليات نقل المعرفة مع زملائي) بمتوسط حسابي قدره 2.8235 وهذا يدل على وجود نقل للمعرفة بين أطباء ومرضى المستشفى يكسبهم خبرات ومعارف جديدة تساعد على أداء عملهم بشكل جيد، أما العبارة رقم 04 (نقل المعرفة بنوعيتها الضمنية والظاهرة دافع أكسبي التميز وتحقيق الذات) حصلت على أدنى تأييد بمتوسط حسابي قدره 2.5147 هذا راجع أن نقل المعرفة الظاهرة والضمنية مجالها محدود في المستشفى يعود لعدم تقديم تحفيزات تحثهم على نقل المعارف التي لديهم.

جدول رقم (2-16): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات أطباء ومرضى المؤسسة العمومية

الاستشفائية بغرداية حول بُعد نقل المعرفة.

الرقم	البيان	المتوسط	الانحراف المعياري	الترتيب	المستوى
01	أحرص على نقل المعرفة التي أمتلكها إلى زملائي الأطباء والمرضى.	2.8824	0.40627	01	مرتفع
02	أشعر بالارتياح نتيجة المساعدة المتبادلة في مجال نقل المعرفة بيني وبين زملائي	2.7794	0.54212	04	مرتفع
03	أبدي تعاوناً واضحاً مع زملائي الآخرين من خلال المعرفة المتاحة لدي	2.7941	0.53417	03	مرتفع
04	نقل المعرفة بنوعيتها الضمنية والظاهرة دافع يكسبي التميز وتحقيق الذات	2.5147	0.80098	05	مرتفع
05	يمكنني اكتساب خبرات ومعارف جديدة من خلال عمليات نقل المعرفة مع زملائي	2.8235	0.48688	02	مرتفع
	المتوسط العام لبُعد نقل المعرفة	2.7588	0.41546	--	مرتفع

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات spss

✓ بعد تبادل المعرفة

يوضح الجدول رقم (2-17) إجابات عينة الدراسة حول بُعد تبادل المعرفة، حيث نلاحظ أن العبارة رقم 05 (أتعاون مع زملائي وأتواصل معهم على شكل فرق عمل لتبادل المعلومات والمعرفة داخل المستشفى) قد حصلت على أعلى تأييد بمتوسط

حسابي قدره 2.5882، تليها العبارة رقم 04 (أبداً بشكل طوعي الخبرة الفردية والدراية بالمعلومات والمعرفة التي أحصل عليها) بمتوسط حسابي قدره 2.5000، وهذا يدل على وجود تبادل للمعلومات والمعرفة والخبرات الفردية داخل المستشفى من خلال فرق العمل، أما العبارة رقم 02 (أستخدم البريد الإلكتروني لتبادل المعارف مع زملائي) حصلت على أدنى تأييد بمتوسط حسابي قدره 1.8088 راجع إلى عدم مساهمة البريد الإلكتروني في تبادل المعرفة بين أطباء وممرضي المستشفى وهذا ما أوضحتها أفراد العينة أثناء فترة الدراسة.

جدول رقم (2-17): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات أطباء وممرضي المؤسسة العمومية الاستشفائية بغرداية حول بعد تبادل المعرفة.

الرقم	البيان	المتوسط	الانحراف المعياري	الترتيب	المستوى
01	أتمكن من الوصول بحرية إلى غالبية المعلومات والوثائق التي يوفرها المستشفى وأحتاجها في العمل	1.9559	0.88830	05	متوسط
02	أستخدم البريد الإلكتروني لتبادل المعارف مع زملائي	1.8088	0.91842	06	متوسط
03	أستخدم التكنولوجيا المتاحة للمشاركة والتعلم في التطبيقات الجديدة	2.3824	0.86438	03	مرتفع
04	أبداً بشكل طوعي الخبرة الفردية والدراية بالمعلومات والمعرفة التي أحصل عليها	2.5000	0.76295	02	مرتفع
05	أعاون مع زملائي وأتواصل معهم على شكل فرق عمل لتبادل المعلومات والمعرفة داخل المستشفى	2.5882	0.71728	01	مرتفع
06	تتيح لي أنظمة الإدارة وقواعد العمل الداخلية حرية وسهولة التواصل وتبادل المعلومات والمشاركة بالمعرفة	1.9706	0.86336	04	متوسط
	المتوسط العام لبعدها تبادل المعرفة	2.2010	0.52670	--	متوسط

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات spss

✓ بعد تحويل المعرفة

يوضح الجدول رقم (2-18) إجابات عينة الدراسة حول بعد تحويل المعرفة، حيث نلاحظ أن العبارة رقم 01 (أنتفاع من حين لآخر مع زملائي لتحويل المعلومات التي أمتلكها) قد حصلت على أعلى تأييد بمتوسط حسابي قدره 2.6176، تليها العبارة رقم 02 (يتم تحويل المعرفة إلى الآخرين من خلال النشاطات المختلفة مثل الاجتماعات والاتصالات المباشرة) بمتوسط حسابي قدره 2.1912 هذا يدل على مدى مساهمة الاجتماعات والاتصالات في تحويل المعرفة بين الأطباء والممرضين، أما العبارة رقم 04 (بواسطة المستودعات الرقمية للمعرفة يمكنني تحويل المعارف المتاحة إلى معارف شخصية) قد حصلت على أدنى تأييد بمتوسط حسابي قدره 2.0735 راجع إلى عدم معرفة أطباء وممرضي المستشفى لتكنولوجيا المعلومات بأخص المستودعات الرقمية.

جدول رقم (2-18): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات أطباء وممرضى المؤسسة العمومية

الاستشفائية بغرداية حول بعد تحويل المعرفة.

الرقم	البيان	المتوسط	الانحراف المعياري	الترتيب	المستوى
01	أتفاعل من حين لآخر مع زملائي لتحويل المعلومات التي أمتلكها	2.6176	0.66981	01	مرتفع
02	يتم تحويل المعرفة إلى الآخرين من خلال النشاطات المختلفة مثل الاجتماعات والاتصالات المباشرة	2.1912	0.85094	02	متوسط
03	أثناء الاجتماعات يتم تحويل المعرفة من مجرد أفكار واقتراحات شفوية إلى معرفة مكتوبة	2.0882	0.82381	03	متوسط
04	بواسطة المستودعات الرقمية للمعرفة يمكنني تحويل المعارف المتاحة إلى معارف شخصية	2.0735	0.86931	04	متوسط
	المتوسط العام لُبعد تحويل المعرفة	2.2426	0.50919	--	متوسط

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات spss

جدول رقم (2-19): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات أطباء وممرضى المؤسسة العمومية

الاستشفائية بغرداية حول أبعاد التشارك المعرفي

الرقم	ابعاد المتغير	المتوسط	الانحراف المعياري	الترتيب	المستوى
01	المتوسط العام لُبعد نقل المعرفة	2.7588	0.41546	01	مرتفع
02	المتوسط العام لُبعد تبادل المعرفة	2.2010	0.52670	03	متوسط
03	المتوسط العام لُبعد تحويل المعرفة	2.2426	0.50919	02	متوسط
04	المتوسط العام	2.4008	0.34839	--	مرتفع

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات spss

من خلال الجدول أعلاه تبين أن بعد نقل المعرفة جاء بمستوى مرتفع بينما بعدي تبادل وتحويل المعرفة جاءت بمستوى متوسط، وكان أعلى متوسط حسابي لُبعد نقل المعرفة وهو (2.7588) وانحراف معياري (0.41546) وهذا يدل على وجود رغبة وتعاون في نقل المعرفة بين الأفراد الباحثين، ويليه بعد تحويل المعرفة بمتوسط حسابي قدره (2.2426) وانحراف معياري (0.50919)، وهو ما يفسر وجود تفاعل بين الأفراد الباحثين يسمح بتحويل المعرفة فيما بينهم، ثم يأتي في المرتبة الثالثة والأخيرة بعد تبادل المعرفة بمتوسط حسابي (2.2010) وانحراف معياري (0.52670) وهو بقيمة تعكس النظرة السلبية من قبل أطباء وممرضى المستشفى لُبعد تبادل المعرفة نتيجة نقص للأماكن المخصصة لهم للإلتقاء وتبادل معارفهم أي وجود بعض المشاكل التي تحد من تحقيق تشارك معرفي فعال بين أطباء ممرضى المستشفى بغرداية.

عموما هناك نظرة إيجابية حول عبارات التشارك المعرفي لدى الباحثين في المؤسسة ما يدل على وجود مستوى مرتفع

ومقبول من من التشارك المعرفي بين أفراد عينة الدراسة، وهو ما تأكده الفرضية الأولى بأن هناك مستوى عالي من التشارك المعرفي

بين أطباء وممرضى المؤسسة الاستشفائية بغرداية، ومن هنا نحصل على الجواب المتعلق بالسؤال الأول على أن مستوى التشارك المعرفي بالمؤسسة محل الدراسة كان مرتفع.

المطلب الثاني: مناقشة النتائج المتوصل إليها.

الفرع الأول: ربط النتائج بالفرضيات وتفسيرها

1- العلاقات الارتباطية بين متغيرات الدراسة

جدول رقم (2-20): يوضح العلاقات الارتباطية بين متغيرات الدراسة.

		المتغير التابع التشارك	
Rho de Spearman	: مدى استخدام الأجهزة والبرامج الحاسوبية	Coefficient de corrélation	.376**
		Sig. (bilatérale)	.002
		N	68
		Coefficient de corrélation	.319**
		Sig. (bilatérale)	.008
		N	68
	: قواعد البيانات	Coefficient de corrélation	.459**
		Sig. (bilatérale)	.000
		N	68
		Coefficient de corrélation	.391**
		Sig. (bilatérale)	.001
		N	68
	: التدريب	Coefficient de corrélation	.098
		Sig. (bilatérale)	.426
		N	68
		Coefficient de corrélation	.469**
		Sig. (bilatérale)	.000
		N	68

المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على مخرجات spss

يتضح من خلال جدول الارتباط سابق بان جميع العلاقات الارتباطية دالة إحصائية وعند مستويات ايجابية بين أبعاد المتغير المستقل تكنولوجيا المعلومات والاتصال والمتغير تابع التشارك المعرفي، في المؤسسة محل الدراسة (المؤسسة العمومية الاستشفائية ترشين إبراهيم-غرداية)، وقد بلغت القيمة الاجمالية للعلاقة الارتباطية بين تكنولوجيا المعلومات والاتصال والتشارك المعرفي ككل (46.9%) وهي قيمة ايجابية متوسطة تؤكد أهمية وفعالية استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على التشارك المعرفي، حيث وجدنا ان أكثر بعد من أبعاد تكنولوجيا المعلومات والاتصال يؤثر على التشارك المعرفي هو بعد قواعد البيانات بنسبة (45.90%) ومستوى دلالة (0.00)، وهو اقل من 0.05 وبالتالي يجب على المؤسسة ان تحتم وتستغل بشكل أكبر على هذا البعد لدى الاطباء وممرضى المؤسسة، وهي قيمة إيجابية وذات ارتباط متوسط تؤكد على الدور الكبير الذي يلعبه بعد قواعد البيانات في تحقيق التشارك المعرفي، يليه بعد مدى ملائمة البرامج المستخدمة بنسبة تقدر (39.10%)، في حين احتل بُعد التدريب المرتبة الأخيرة بنسبة (9,8%)، وبالتالي يجب على المؤسسة أن تحرص على تقديم برامج تدريبية مستمرة للأطباء

والممرضين في مجال تكنولوجيا المعلومات لمساعدتهم على الاستخدام الجيد للبرامج الحاسوبية وتنمية مهاراتهم وتحسين مستوى المهام المطلوبة بالإضافة إلى تنظيم حملات توعية وترشيد وتوعية لضرورة التدريب على التكنولوجيات الجديدة، هذه النتائج تدل على أنه يوجد أدلة وإثباتات كافية من بيانات العينة للقول أنه هناك تأثير بشكل مقبول وعلاقة ارتباطية متوسطة بين أبعاد تكنولوجيا المعلومات والاتصال والتشارك المعرفي.

ويعود سبب هذا الارتباط إلى أهمية كل بُعد من أبعاد تكنولوجيا المعلومات والاتصال في ديناميكية وفعالية التشارك المعرفي بين الأطباء وممرضى المستشفى ولكن بدرجات متفاوتة، حيث وجدنا أن قواعد البيانات تساهم بشكل كبير في نقل المعرفة ونشرها بين الأطباء والممرضين إلا أن التدريب كان بنسبة منخفضة وهذا ما أشير إليه أثناء المقابلة فبالرغم من وجود تكنولوجيات جديدة للاتصال والتواصل مع المستشفيات الوليات المجاورة (ورقلة، البيض، الغواط، العاصمة، بسكرة) إلا أن أغلبهم يجهلون وجوده في المؤسسة وهذا يعود إلى المؤسسة لعدم إعلامهم وتدريبهم على التكنولوجيات الجديدة لمساعدتهم في تبادل وتشارك معارفهم مع المستشفيات المجاورة.

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 (مدى استخدام الأجهزة والبرامج الحاسوبية، استخدام نظم المعلومات، قواعد البيانات، مدى ملائمة البرامج المستخدمة، التدريب) والمتغير التابع (التشارك المعرفي)، والجدول التالي يوضح الارتباط الخطي بين المتغيرات المستقلة والمتغير التابع:

جدول رقم (2-21): يوضح الارتباط الخطي بين المتغيرات المستقلة والمتغير التابع.

Récapitulatif des modèles^b

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	.491 ^a	.242	.230	.30571

a. Valeurs prédites : (constantes),

المتغير المستقل استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال

b. Variable dépendante :

المعرفي التشارك التابع المتغير

المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على مخرجات SPSS

نلاحظ من الجدول (2-21) أن معامل الارتباط الخطي بين تكنولوجيا المعلومات والاتصال والتشارك المعرفي بالنسبة ذو مستويات ايجابية حيث بلغت القيمة الإجمالية للعلاقة الارتباطية فيما بين المتغيرين بـ (49.1%) وهي قيمة ايجابية وليست سلبية حيث تثبت وتؤكد على الدور المهم لتكنولوجيا المعلومات والاتصال على التشارك المعرفي، وإثبات هذه الإجابة نقوم بتحليل الانحدار الخطي وذلك باستخدام المربعات الصغرى عند مستوى معنوية 0.05% فإنه يتضح معامل الارتباط الذي يقيس العلاقة بين هذين المتغيرين يبلغ (49.1%) أي هناك ارتباط متوسط بينهما، وهو ما تأكده الفرضية الثالثة التي ترى ان هناك علاقة ارتباطية متوسطة بين المتغيرين، وبلغت نسبة اختبار R-deux (24.2%) والتي تبين مدى دقة أبعاد تكنولوجيا المعلومات

والاتصال في تقدير التشارك المعرفي، أي أن (24.2%) من التشارك المعرفي يعود لأبعاد تكنولوجيا المعلومات والاتصال، والنسبة المتبقية (75.8%) ترجع لعوامل أخرى أو عوامل عشوائية أو الخطأ.

3- تباين خط الانحدار

يوضح الجدول الموالي تحليل تباين خط الانحدار والذي يدرس "مدى ملائمة خط الانحدار للمعطيات"

جدول رقم (2-22): يوضح تحليل تباين خط الانحدار

ANOVA ^b					
Modèle	Somme des carrés	Ddl	Moyenne des carrés	D	Sig.
1 Régression	1.964	1	1.964	21.016	.000 ^a
Résidu	6.168	66	.093		
Total	8.132	67			

a. Valeurs prédites : (constantes), المتغير المستقل المتغير,

b. Variable dépendante : المتغير التابع المتغير

المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على مخرجات spss

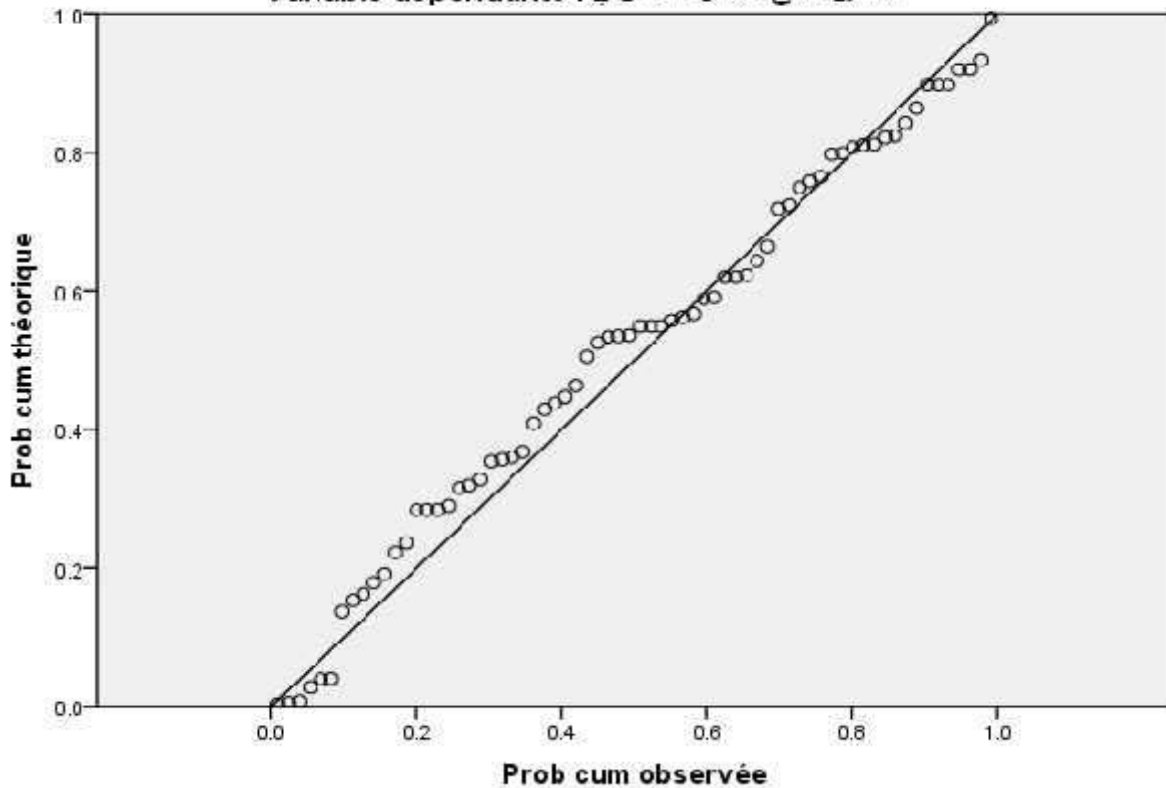
من الجدول السابق نجد ما يلي:

- مجموع مربعات الانحدار يساوي 1.964 ومجموع مربعات البواقي هو 6.168 ومجموع المربعات الكلي يساوي 8.132؛
- درجة حرية الانحدار هي 1 ودرجة حرية البواقي 66؛
- معدل مربعات الانحدار هو 1.964 ومعدل مربعات البواقي 0.093؛
- قيمة اختبار تحليل التباين لخط الانحدار هو 21.016؛
- مستوى دلالة الاختبار 0,00 أقل من مستوى الدلالة المعتمد في الدراسة 0,5 فرفضها، وبالتالي خط الانحدار يلائم المعطيات والشكل التالي يوضح ذلك، وحسب الرسم لا توجد مشكلة فالنتائج تتوزع وفق التوزيع الطبيعي.

شكل رقم (2.1): يوضح منحنى تباين خط الانحدار

Diagramme gaussien P-P de régression de Résidu standardisé

Variable dépendante : المتغير التابع التشارك المعرفي



المصدر: مخرجات spss

1. دراسة معاملات خط الانحدار

الجدول الموالي يوضح قيم معاملات خط الانحدار للتشارك المعرفي

جدول رقم (2-23): يوضح قيم معاملات خط الانحدار للتشارك المعرفي

Coefficients^a

Modèle	Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	T	Sig.
	A	Erreur standard	Bêta		
1 (Constante)	1.429	.215		6.640	.000
المتغير المستقل استخدام تكنولوجيا المعلومات	.421	.092	.491	4.584	.000

a. Variable dépendante : المتغير التابع التشارك المعرفي

المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على نتائج التحليل الإحصائي

من خلال الجدول السابق نلاحظ أن:

مقطع خط الانحدار يساوي 1.429 الذي يمثل a من معادلة المستقيم $Y=a+Bx$ ، أما ميل خط الانحدار b في الجدول هو 0.421 وبذلك تصبح معادلة خط الانحدار للمتغير المستقل $Y=1.429+0.421x$ ، بحيث Y متغير تابع و x متغير مستقل؛

- نتيجة اختبار t على فرضيات ميل خط الانحدار للمتغير المستقل 4.584، ومقطع خط الانحدار 6.640؛ كما نلاحظ أن إشارة معامل $B\hat{e}t\alpha$ هي موجبة للدلالة على العلاقة الطردية بين أبعاد تكنولوجيا المعلومات والاتصال والتشارك المعرفي، وهي تعني انه كلما زادت الإجراءات المحققة لأبعاد تكنولوجيا المعلومات والاتصال كلما زاد التشارك المعرفي فتصبح معادلة خط الانحدار مبدئيا: $Y=1.429+0.421x$

2. إختبار تحليل التباين الأحادي T لدراسة فروق متوسطات نظرة الأطباء والمرضين حول التشارك المعرفي في المؤسسة الاستشفائية ترشين إبراهيم-غرداية.

حيث الفرضية الرئيسية الرابعة هي: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات نظرة الأطباء والمرضين حول التشارك المعرفي تبعا للمتغيرات الشخصية التالية: (الجنس، العمر، المستوى التعليمي، الخبرة، التخصص).

الفرضية الفرعية الأولى: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$) بين متوسطات الأطباء والمرضين حول التشارك المعرفي تبعا لمتغير الجنس.

الجدول الموالي يوضح نتيجة تحليل التباين بين متوسطات نظرة اطباء والمرضين حول التشارك تبعا لمتغير الجنس:

جدول رقم (2-24): يوضح تحليل التباين الأحادي T لدراسة فروق المتوسطات نظرة الأطباء والمرضين حول التشارك المعرفي في المؤسسة الاستشفائية ترشين إبراهيم-غرداية حسب متغير الجنس.

Test d'échantillons indépendants										
		Test de Levene sur l'égalité des variances		Test-t pour égalité des moyennes					Intervalle de confiance 95% de la différence	
		F	Sig.	t	ddl	Sig. (bilatérale)	Différence moyenne	Différence écart-type	Inférieure	Supérieure
المتغير	Hypothèse de variances égales	.008	.927	-.147-	66	.884	-.01248-	.08516	-.18250-	.15755
	Hypothèse de variances inégales			-.147-	65.863	.884	-.01248-	.08512	-.18244-	.15748

المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على مخرجات SPSS

يظهر من خلال الجدول أعلاه لاختبار T أن مستوى المعنوية لاختبار ليفن لتجانس العينتين (الذكور- إناث) قد بلغ 0.927 مما يدل على وجود تجانس بين العينتين، أما مستوى المعنوية لاختبار T بلغ 0.884 وهي أكبر من مستوى المعنوية 0.05

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية لتشارك المعرفة وتكنولوجيا المعلومات والاتصال بالمؤسسة الاستشفائية ترشين إبراهيم - غرداية

وبالتالي عدم وجود علاقة ذات دلالة إحصائية لمتغير الجنس والتشارك المعرفي، ومنه متغير الجنس للمبحوثين لا يؤثر على التشارك المعرفي، وهذا يثبت صحة الفرضية الفرعية الأولى التي تشير إلى أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات الأطباء والمرضى حول التشارك المعرفي تبعاً لمتغير الجنس.

الفرضية الفرعية الثانية: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$) بين متوسطات الأطباء والمرضى حول التشارك المعرفي تبعاً لمتغير العمر.

الجدول الموالي يوضح نتيجة تحليل التباين بين متوسطات نظرة الأطباء والمرضى حول التشارك تبعاً لمتغير العمر:

جدول رقم (2-25): يوضح تحليل التباين الأحادي T لدراسة فروق المتوسطات نظرة الأطباء والمرضى حول

التشارك المعرفي في المؤسسة الاستشفائية ترشين إبراهيم-غرداية حسب متغير العمر.

ANOVA

المتغير التابع التشارك المعرفي

	Somme des carrés	Ddl	Moyenne des carrés	F	Signification
Inter-groupes	.004	3	.001	.009	.999
Intra-groupes	8.129	64	.127		
Total	8.132	67			

المصدر: من إعداد الطالبين بناء على مخرجات SPSS

نتيجة تحليل التباين لمتغير العمر للأطباء والمرضى كانت قيمة $\text{Sig}=0.999$ وهي أكبر من 0.05 وبالتالي عدم وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين متغير العمر والتشارك المعرفي، ومنه متغير العمر للمبحوثين لا يؤثر على التشارك المعرفي، أي لا توجد فروق بين إجابات المبحوثين، وهذا يثبت صحة الفرضية الفرعية الثانية التي تشير إلى أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات الأطباء والمرضى حول التشارك المعرفي تبعاً لمتغير العمر.

الفرضية الفرعية الثالثة: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$) بين متوسطات الأطباء والمرضى حول التشارك المعرفي تبعاً لمتغير المستوى التعليمي.

الجدول الموالي يوضح نتيجة تحليل التباين بين متوسطات نظرة الأطباء والمرضى حول التشارك تبعاً لمتغير المستوى التعليمي:

جدول رقم (2-26): يوضح تحليل التباين الأحادي T لدراسة فروق المتوسطات نظرة الأطباء والمرضى حول

التشارك المعرفي في المؤسسة الاستشفائية ترشين إبراهيم-غرداية حسب متغير المستوى التعليمي.

ANOVA

المتغير التابع التشارك المعرفي

	Somme des carrés	Ddl	Moyenne des carrés	F	Signification
Inter-groupes	.133	3	.044	.356	.785
Intra-groupes	7.999	64	.125		
Total	8.132	67			

المصدر: من إعداد الطالبين بناء على مخرجات SPSS

نتيجة تحليل التباين لمتغير المستوى التعليمي للأطباء والمرضين كانت قيمة $Sig=0.785$ وهي أكبر من 0.05 وبالتالي عدم وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين متغير المستوى التعليمي والتشارك المعرفي، ومنه متغير المستوى التعليمي للمبحوثين لا يؤثر على التشارك المعرفي، أي لا توجد فروق بين إجابات المبحوثين وهذا يثبت صحة الفرضية الفرعية الثالثة التي تشير إلى أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات الأطباء والمرضين حول التشارك المعرفي تبعاً لمتغير المستوى التعليمي.

الفرضية الفرعية الرابعة: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$) بين متوسطات الأطباء والمرضين حول التشارك المعرفي تبعاً لمتغير الخبرة.

الجدول الموالي يوضح نتيجة تحليل التباين بين متوسطات نظرة الأطباء والمرضين حول التشارك تبعاً لمتغير الخبرة.

جدول رقم (2-27): يوضح تحليل التباين الأحادي T لدراسة فروق المتوسطات نظرة الأطباء والمرضين حول التشارك المعرفي في المؤسسة الاستشفائية ترشين إبراهيم-غرداية حسب متغير الخبرة.

ANOVA

المتغير التابع التشارك المعرفي

	Somme des carrés	Ddl	Moyenne des carrés	F	Signification
Inter-groupes	.305	3	.102	.830	.482
Intra-groupes	7.828	64	.122		
Total	8.132	67			

المصدر: من إعداد الطالبتين بناءً على مخرجات SPSS

نتيجة تحليل التباين لمتغير الخبرة للأطباء والمرضين كانت قيمة $Sig=0.482$ وهي أكبر من 0.05 وبالتالي عدم وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين متغير الخبرة والتشارك المعرفي، ومنه متغير الخبرة للمبحوثين لا يؤثر على التشارك المعرفي، أي لا توجد فروق بين إجابات المبحوثين وهذا يثبت صحة الفرضية الفرعية الرابعة التي تشير إلى أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات الأطباء والمرضين حول التشارك المعرفي تبعاً لمتغير الخبرة.

الفرضية الفرعية الخامسة: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$) بين متوسطات الأطباء والمرضين حول التشارك المعرفي تبعاً لمتغير التخصص.

الجدول الموالي يوضح نتيجة تحليل التباين بين متوسطات نظرة الأطباء والمرضين حول التشارك تبعاً لمتغير التخصص.

جدول رقم (2-28): يوضح تحليل التباين الأحادي T لدراسة فروق المتوسطات نظرة الأطباء والمرضين حول التشارك المعرفي في المؤسسة الاستشفائية ترشين إبراهيم-غرداية حسب متغير التخصص.

ANOVA

المتغير التابع التشارك المعرفي

	Somme des carrés	Ddl	Moyenne des carrés	F	Signification
Inter-groupes	.042	3	.014	.111	.953
Intra-groupes	8.090	64	.126		
Total	8.132	67			

المصدر: من إعداد الطالبتين بناءً على مخرجات SPSS

نتيجة تحليل التباين لمتغير التخصص للأطباء والمرضين كانت قيمة $Sig=0.953$ وهي أكبر من 0.05 وبالتالي عدم وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين متغير التخصص والتشارك المعرفي، ومنه متغير التخصص للمبحوثين لا يؤثر على التشارك المعرفي، أي لا توجد فروق بين إجابات المبحوثين، وهذا يتبث صحة الفرضية الفرعية الخامسة التي تشير إلى أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات الأطباء والمرضين حول التشارك المعرفي تبعاً لمتغير التخصص.

من خلال الجداول السابقة لتحليل التباين الأحادي T لدراسة فروق المتوسطات نظرة الأطباء والمرضين حول التشارك المعرفي في المؤسسة الإستشفائية ترشين إبراهيم-غرداية اتضح أن الفرضية الرابعة (لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات نظرة الأطباء والمرضين حول التشارك المعرفي تبعاً للمتغيرات الشخصية) صحيحة حيث أوضحت النتائج أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات نظرة الأطباء والمرضين حول التشارك المعرفي تبعاً للمتغيرات الشخصية، ومنه فإن هذه المتغيرات الشخصية للمبحوثين لا تؤثر على التشارك المعرفي.

3. التحليل الإحصائي باستخدام تحليل الانحدار المتعدد التدريجي:

ولصياغة النموذج النهائي لمعادلة خط الانحدار علينا إعادة التحليل الإحصائي باستخدام تحليل الانحدار المتعدد التدريجي حيث سنعمد في الأخير على النموذج النهائي في علاقة كل المتغيرات تكنولوجيا المعلومات والاتصال مع التشارك المعرفي وذلك من خلال بعدين فقط هما مدى استخدام البرامج والأجهزة الحاسوبية وقواعد البيانات التي هي دالة إحصائياً والجداول التالي يوضح ذلك.

جدول رقم (2-29): يوضح المتغيرين المستقلين المتبقيين في نموذج الدراسة

Variables introduites/supprimées^a

Modèle	Variables introduites	Variables supprimées	Méthode
1	: مدى استخدام الأجهزة والبرامج الحاسوبية	.	Pas à pas (critère : Probabilité de F pour introduire ≤ 0.050 , Probabilité de F pour éliminer ≥ 0.100).
2	: قواعد البيانات	.	Pas à pas (critère : Probabilité de F pour introduire ≤ 0.050 , Probabilité de F pour éliminer ≥ 0.100).

a. Variable dépendante : المتغير التابع التشارك المعرفي

المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على مخرجات SPSS

من الجدول السابق نلاحظ أن المتغيرين المستقلين المتبقيين في نموذج الدراسة هما مدى استخدام الأجهزة والبرامج الحاسوبية وقواعد البيانات فقط.

الجدول رقم (2-30) يوضح معاملات الارتباط الخطي للمتغيرات المستقلة المتبقية والمتغير التابع لنموذج الدراسة:

Récapitulatif des modèles^c

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	.459 ^a	.211	.199	.31181
2	.536 ^b	.288	.266	.29851

a. Valeurs prédites : (constantes), الأول البعد، الحاسوبية والبرامج الأجهزة استخدام مدى: الأول البعد

b. Valeurs prédites : (constantes), الثالث البعد، الحاسوبية والبرامج الأجهزة استخدام مدى: الأول البعد، البيانات

c. Variable dépendante : المعرفي التشارك التابع المتغير : Variable dépendante

المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على مخرجات SPSS

من الجدول السابق نلاحظ أن استخدام طريقة تحليل الانحدار المتعدد التدرجي أدى إلى خروج ثلاث متغيرات مستقلة والاحتفاظ بمتغيرين مستقلين هما مدى استخدام البرامج والأجهزة الحاسوبية وقواعد البيانات وهذا ما يتوافق تماما مع نتائج عملية التحليل الإحصائي المتعدد السابقة.

حيث بلغ معامل الارتباط الخطي بين هذين المتغيرين المستقلين (مدى استخدام الأجهزة والبرامج الحاسوبية وقواعد البيانات) والمتغير التابع (التشارك المعرفي) نسبة (53.6%) وهو دليل على وجود ارتباط قوي بينها، حيث أن (28.8%) من التشارك المعرفي تعود إلى مدى استخدام البرامج والأجهزة الحاسوبية وقواعد البيانات والنسبة المتبقية (71.2%) ترجع لعوامل أخرى أو عوامل عشوائية أو الخطأ.

علما أن الفضل الأكبر في هذا الارتباط الخطي يعود للمتغير المستقل مدى استخدام البرامج والأجهزة الحاسوبية فهو لوحده يضمن ارتباط خطي بنسبة (45.9%) مع المتغير التابع رغم المستوى المتوسط لإجابات العمال على فقرات هذا المتغير في الاستبيان الذي قمنا بتحليله سابقا.

جدول رقم (2-31): يوضح تحليل تباين خط الانحدار بطريقة Stepwise

ANOVA^c

Modèle		Somme des carrés	Ddl	Moyenne des carrés	D	Sig.
1	Régression	1.716	1	1.716	17.645	.000 ^a
	Résidu	6.417	66	.097		
	Total	8.132	67			
2	Régression	2.340	2	1.170	13.131	.000 ^b
	Résidu	5.792	65	.089		
	Total	8.132	67			

a. Valeurs prédites : (constantes), الأول البعد، الحاسوبية والبرامج الأجهزة استخدام مدى: الأول البعد

b. Valeurs prédites : (constantes), الثالث البعد، الحاسوبية والبرامج الأجهزة استخدام مدى: الأول البعد، البيانات

c. Variable dépendante : المعرفي التشارك التابع المتغير : Variable dépendante

المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على مخرجات SPSS

من الجدول السابق نجد ما يلي:

- مجموع مربعات الانحدار يساوي 2.340 ومجموع مربعات البواقي هو 5.792 ومجموع المربعات الكلي يساوي 8.132؛
- درجة حرية الانحدار هو 2 ودرجة حرية البواقي 65؛
- معدل مربعات الانحدار هو 1.170 ومعدل مربعات البواقي 0.089؛
- قيمة اختبار تحليل التباين لخط الانحدار هو 13.131؛
- مستوى دلالة الاختبار 0,000 أقل من مستوى دلالة المعتمد في الدراسة 0,005 فنرفضها، وبالتالي خط الانحدار يلائم المعطيات.

أما بالنسبة لدراسة معاملات خط الانحدار فالجدول الموالي يوضح قيم معاملات خط الانحدار بطريقة Stepwise

جدول رقم (2-32): يوضح قيم معاملات خط الانحدار بطريقة Stepwise

Coefficients ^a					
Modèle	Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	T	Sig.
	A	Erreur standard	Bêta		
(Constante)	1.797	.149		12.078	.000
: مدى استخدام الأجهزة والبرامج الحاسوبية	.270	.064	.459	4.201	.000
(Constante)	1.461	.191		7.666	.000
: مدى استخدام الأجهزة والبرامج الحاسوبية	.200	.067	.341	2.997	.004
: قواعد البيانات	.191	.072	.301	2.647	.010

a. Variable dépendante : المتغير التابع التشارك المعرفي

المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على مخرجات SPSS

من الجدول السابق يمكن تحديد مقطع خط الانحدار a ميل خط الانحدار بالنسبة لبعدها مدى استخدام البرامج والأجهزة الحاسوبية وميل خط الانحدار بالنسبة لبعدها قواعد البيانات وفق المعادلة التالية:

$$Y = a + Cx_1 + bx_2$$

ومنه معادلة خط الانحدار هي: $y = 1.461 + 0.2x_1 + 0.191x_3$

حيث x_1, x_3 هما المتغيرين المستقلين المتبقيين: مدى استخدام البرامج والأجهزة الحاسوبية و قواعد البيانات ومنه عند دراسة قيم sig ≤ 0.05 أن جميع القيم مقبولة لأنها أقل من 0.05 وتحقق الفرضية البديلة H1 ونستنتج أن أهم الأساليب المؤثرة على فعالية التشارك المعرفي هي مدى استخدام البرامج والأجهزة الحاسوبية و قواعد البيانات.

الفرع الثاني: مناقشة نتائج الدراسة

بعد تحليل الاستبيان واختبار فرضيات الدراسة بالأساليب الإحصائية المناسبة، وكذلك إجراء مقابلات شخصية مع بعض الأطباء والمرضى في المؤسسة الإستشفائية ترشين إبراهيم بغرداية، من أجل تحليل بعض المتغيرات تم التوصل إلى النتائج التالية:

فيما يخص واقع متغيرات الدراسة:

كما أسلفنا الذكر أن متغيرات الدراسة هي تكنولوجيا المعلومات والاتصال كمتغيرات مستقلة والتشارك المعرفي كمتغير تابع.

1- واقع التشارك المعرفي لدى الأطباء والمرضى في المؤسسة محل الدراسة

المتوسط العام للتشارك المعرفي كان مرتفعا مما يدل على النظرة الايجابية للأطباء والمرضين لأبعاد هذا المتغير حيث كانت نظرتهم، فيما يخص بعد نقل المعرفة كان مرتفع ما يفسر دور علاقات التبادل والتعاون بين أفراد عينة الدراسة في تحويل الخبرة إلى معرفة وانتقال المعارف الضمنية وظاهرة فيما بينهم.

فيما يخص بعد تبادل المعرفة كان المتوسط الحسابي لُبعد تبادل المعرفة بقيمة متوسطة تعكس وجود بعض النقائص في بناء تشارك معرفي ناجح، من وجهة نظر الباحثين وهذا ما يفسر على افتقار المؤسسة للوسائل وأدوات تكنولوجيا المعلومات مثل نظم إدارة الوثائق، البريد الإلكتروني، ونظم إدارة وقواعد العمل التي تساهم في مشاركة المعرفة بين الأطباء والمرضين وصعوبة الوصول إلى قواعد المعرفة التي تمتلكها المؤسسة.

فيما يخص بعد تحويل المعرفة كان متوسط أيضا ما يفسر على عدم تشجيع الأفراد على المشاركة الطوعية في المعرفة من خلال الاجتماعات واللقاءات والاتصالات.

عموما مستوى التشارك المعرفي بين أطباء وممرضي المؤسسة الاستشفائية بغرداية كان مرتفع ما يؤكد على فعالية الاتصال والعمل الديناميكي الجماعي في ظل جو عمل يتسم الشفافية والثقة المتبادلة في نقل وتشارك المعرفة بين العاملين، غير أن هناك افتقار للأدوات التكنولوجية الضرورية لتدعيم هذه الاتصالات والتي تسهل عملية التشارك المعرفي.

2- واقع تكنولوجيا المعلومات والاتصال لدى الأطباء والمرضين في المؤسسة محل الدراسة

المتوسط العام لتكنولوجيا المعلومات والاتصال كان متوسطا، بمعنى لدى أفراد العينة نقص في الرضي حول واقع المتغيرات تكنولوجيا المعلومات في المؤسسة، حيث كانت نظرتهم،

فيما يخص بعد مدى استخدام الأجهزة والبرامج الحاسوبية، المتوسط الحسابي لبعدها مدى استخدام الأجهزة والبرامج الحاسوبية كان بقيمة متوسطة أي وجود نظرة سلبية نوعا ما لأفراد العينة لهذا البعد، فبالرغم من الإدراك الواضح لأطباء وممرضي المستشفى لأهمية استخدام الأجهزة والبرامج الحاسوبية إلا أن اهتمام المؤسسة بتطبيق هذا البعد متوسط وغير كافي.

فيما يخص بعد استخدام نظم المعلومات، المتوسط الحسابي لبعدها استخدام نظم المعلومات كان بقيمة مرتفعة هذا ما يفسر إلى نظرة الايجابية لأفراد الباحثين حول استخدام نظم المعلومات في المؤسسة وهذا لتسهيل عملهم.

فيما يخص بعد قواعد البيانات، المتوسط الحسابي لبعدها قواعد البيانات كان بقيمة مرتفعة وهذا يدل على النظرة الإيجابية لأفراد الباحثين لهذا البعد، فهم يرون أنها تساعدهم في حفظ واسترجاع المعلومات عند الحاجة إليها وكذا في تسهيل تبادل المعلومات بين مختلف المصالح.

فيما يخص بعد مدى ملائمة البرامج المستخدمة، المتوسط الحسابي لبعدها ملائمة البرامج المستخدمة كان بقيمة مرتفعة هذا يفسر أن البرامج المستخدمة غير كافية لأداء أعمالهم بشكل المطلوب.

فيما يخص بعد التدريب، المتوسط الحسابي لبعدها التدريب كان بقيمة متوسطة هذا يفسر النظرة السلبية لأفراد الباحثين لهذا البعد، فالمستشفى لا يوفر برامج تدريبية وحملات توعية وتوعية لضرورة التدريب للأطباء والمرضين في مجال تكنولوجيا المعلومات لتطوير

مهاراتهم وإكساب معارف جديدة كما أنها لا تقدم لهم حملات توعية وترشيد لأهمية التدريب على التكنولوجيات الجديدة في المؤسسة.

عموما مستوى تكنولوجيا المعلومات والاتصال بين أطباء وممرضي المؤسسة الاستشفائية بغرداية كان متوسط ونظرة قد تميل إلى السلبية نوعا ما حول واقع تكنولوجيا المعلومات والاتصال.

مناقشة النتائج الإحصائية

1- العلاقات الارتباطية بين متغيرات الدراسة

من خلال تحليل العلاقات الارتباطية بين أبعاد تكنولوجيا المعلومات والاتصال والتشارك المعرفي يتضح أن جميع العلاقات الارتباطية دالة إحصائياً وعند مستويات إيجابية بين المتغيرات المستقلة أبعاد تكنولوجيا المعلومات والاتصال والتشارك المعرفي كمتغير تابع، حيث بلغت القيمة الارتباطية بين بعد قواعد البيانات والمتغير التابع 45.90%، ثم يأتي بعد مدى ملائمة البرامج المستخدمة حيث له علاقة ارتباطية مع المتغير التابع بنسبة 39.10%، وكانت أضعف هذه العلاقات كانت مع المتغير المستقل التدريب بنسبة (9,8%).

2- دراسة معاملات خط الانحدار

- مجموع مربعات الانحدار يساوي 1.964 ومجموع مربعات البواقي هو 6.168 ومجموع المربعات الكلي يساوي 8.132؛

- درجة حرية الانحدار هي 1 ودرجة حرية البواقي 66؛

- معدل مربعات الانحدار هو 1.964 ومعدل مربعات البواقي 0.093؛

- قيمة اختبار تحليل التباين لخط الانحدار هو 21.016؛

مستوى دلالة الاختبار 0,00 أقل من مستوى الدلالة المعتمد في الدراسة 0,5 فنرفضها، وبالتالي خط الانحدار يلائم المعطيات والشكل التالي يوضح ذلك، وحسب الرسم لا توجد مشكلة فالنتائج تتوزع وفق التوزيع الطبيعي.

- من خلال تحليل قيم معاملات الارتباط الخطي بين أبعاد تكنولوجيا المعلومات والاتصال كمتغيرات مستقلة و التشارك المعرفي كمتغير تابع هو (49,1%) أي أن هناك ارتباط أقل من المتوسط، وبلغت نسبة اختبار R-deux (24.2%) والتي تبين مدى دقة أبعاد تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تقدير التشارك المعرفي، أي أن (24.2%) من التشارك المعرفي يعود لأبعاد تكنولوجيا المعلومات والاتصال، والنسبة المتبقية (75.8%) ترجع لعوامل أخرى أو عوامل عشوائية أو الخطأ.

- يمكن تحديد مقطع خط الانحدار a ميل خط الانحدار بالنسبة لبعد مدى استخدام البرامج والأجهزة الحاسوبية وميل خط الانحدار بالنسبة لبعد قواعد البيانات وفق المعادلة التالية:

$$Y=a+Cx_1+bx_2$$

ومنه معادلة خط الانحدار هي: $y=1.461+0.2x_1+0.191x_3$

حيث x_1, x_3 هما المتغيرين المستقلين المتبقيين: مدى استخدام البرامج والأجهزة الحاسوبية وقواعد البيانات.

خلاصة الفصل:

تم التطرق في هذا الفصل لدراسة ميدانية على عينة من الأطباء والمرضى في المؤسسة الاستشفائية غرداية وتضمن هذا الفصل مبحثين، حيث تضمن المبحث الأول الطريقة والإجراءات المتبعة في الدراسة الميدانية أما المبحث الثاني تحليلها ومناقشتها. كما حاولنا من خلال هذا الفصل الإجابة على إشكالية الدراسة المتمثلة في أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في التشارك المعرفي بالمؤسسة الاستشفائية غرداية، من خلال الاعتماد على الدراسة الميدانية، اتضح أن هناك مستوى عال من التشارك المعرفي لدى أطباء وممرضى المستشفى غرداية، وهذا راجع لإهتمام الأطباء والمرضى بزيادة معارفهم وخبراتهم عن طريق التشارك المعرفي، هناك مستوى متوسط بتكنولوجيا المعلومات والاتصال بالمستشفى غرداية، وأن العلاقة الإرتباطية بين تكنولوجيا المعلومات والاتصال كمتغير مستقل التشارك المعرفي كمتغير تابع علاقة طردية متوسطة؛ وأظهرت النتائج أن أهم بُعدين في تأثير تكنولوجيا المعلومات والاتصال على التشارك المعرفي هما: مدى استخدام البرامج والأجهزة الحاسوبية وقواعد البيانات.

خاتمة

حاولنا من خلال هذا الموضوع التعرف على أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على التشارك المعرفي وذلك عبر الإجابة عن التساؤلات التي تمثل إشكالية البحث التي تدور حول ماهية تأثير استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على التشارك المعرفي في المؤسسة الاستشفائية ترشين إبراهيم-غرداية، وللإجابة عليها قمنا بتقسيم بحثنا إلى قسمين رئيسيين الأول الجانب النظري الذي تطرقنا فيه إلى الأدبيات النظرية لتشارك المعرفي وتكنولوجيا المعلومات والاتصال، وبعض الدراسات السابقة التي تندرج تحت سياق هذا الموضوع، أما القسم الثاني فخصص للدراسة التطبيقية فقد أردنا دعم مضمون هذا البحث والتعمق في إشكالية والإحاطة **نا من جوانبها المختلفة من خلال** الدراسة الميدانية لمؤسسة الاستشفائية ترشين إبراهيم-غرداية، ومن خلال إجرائنا لدراسة توصلنا إلى مجموعة من النتائج والتوصيات المتمثلة فيما يلي:

أولاً: نتائج الدراسة

- يوجد مستوى مرتفع من التشارك المعرفي في مستشفى ترشين إبراهيم-غرداية، حيث بلغ المتوسط الحسابي العام (2.4008) وهو مستوى عالي ومنه يمكن إثبات الفرضية الأولى الدالة على وجود مستوى مرتفع من التشارك المعرفي لدى الأطباء والمرضى المؤسسة الإستشفائية ترشين إبراهيم-غرداية؛
- يوجد مستوى متوسط لاستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال من قبل الأطباء والمرضى في المؤسسة الاستشفائية ترشين إبراهيم-غرداية، حيث بلغ المتوسط الحسابي العام (2.3061) وهو مستوى متوسط ومنه يمكن إثبات الفرضية الثانية الدالة على وجود مستوى متوسط لاستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال من قبل الأطباء والمرضى في المؤسسة الإستشفائية ترشين إبراهيم-غرداية؛
- توجد علاقة إرتباطية طردية أقل من المتوسط بين تكنولوجيا المعلومات والاتصال كمتغير مستقل والتشارك المعرفي كمتغير تابع في مستشفى ترشين إبراهيم غرداية، وإثباتا لذلك تم إستخدام معامل الإرتباط سيرمان حيث كشف على العلاقة الإرتباطية بين المتغيرين البالغة 46.9% وهي تدل على نسبة استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في فعالية التشارك المعرفي في المؤسسة الاستشفائية ترشين إبراهيم-غرداية، ومنه يمكن إثبات نسبياً الفرضية الثالثة الدالة على وجود علاقة إرتباطية متوسطة بين المتغيرين في مؤسسة ترشين إبراهيم-غرداية.
- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية متوسطات نظرة الأطباء والمرضى حول التشارك المعرفي تبعا للمتغيرات الشخصية التالية: (الجنس، العمر، المستوى التعليمي، الخبرة، التخصص)، وهذا ما يثبت صحة الفرضية الرابعة الدالة على أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية متوسطات نظرة الأطباء والمرضى حول التشارك المعرفي تبعا للمتغيرات الشخصية التالية: (الجنس، العمر، المستوى التعليمي، الخبرة، التخصص).
- بعد ما توصلنا لنتائج الدراسة اتضح أن نتائج دراستنا كانت موافقة لنتائج دراسة عامر علي حمد و العليش محمد الحسن بعنوان " دور تكنولوجيا المعلومات في خزن ومشاركة المعرفة " دراسة استطلاعية بجامعة تكريت وهذا يدل على أنه رغم اختلاف بيئة الدراسة إلا أن النتائج كانت متوافقة.

ثانياً: الاستنتاجات المتوصل إليها في الدراسة

من خلال إجرائنا لدراستنا توصلنا لجملة من النتائج المثلثة فيما يلي:

- ✓ وجود مستوى عالٍ من التشارك المعرفي لدى أطباء وممرضين وهذا يعود إلى اهتمامهم بتحسين معارفهم واكتساب معارف جديدة؛
- ✓ لا يوفر مستشفى ترشين إبراهيم غرداية وسائل إتصال حديثة التي تساعد على التشارك المعرفي بشكل كافي؛
- ✓ لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات نظرة الأطباء والمرضين حول التشارك المعرفي تبعاً للمتغيرات الشخصية؛
- ✓ أن البرامج الحاسوبية المقدمة من طرف المؤسسة توفر لهم المعلومات الخاصة بهم إلا أنها لا تتسم بالحدثة؛
- ✓ أن نظم المعلومات التي تستخدمها المؤسسة تساهم في تحسين الأعمال التي يقوم بها الأطباء والمرضين إلا أنها غير كافية لإنجاز كل الأعمال المطلوبة؛
- ✓ أن قواعد بيانات المؤسسة تساعدهم في إسترجاع المعلومات التي يحتاجونها بسرعة ولكن في إطار مصالحهم فقط؛
- ✓ أن البرامج الحاسوبية المستخدمة من طرف المؤسسة تتسم بسهولة التشغيل والاستخدام لكن لا تقدم معلومات توضيحية في حالة حدوث خلل لتسهيل معالجته؛
- ✓ أن المؤسسة لا تحرص على تقديم برامج تدريبية الملائمة لاستخدام الجيد للبرامج الحاسوبية؛
- ✓ ولا تقدم حملات ترشيد وتوعية لضرورة التدريب على التكنولوجيات الجديدة؛
- ✓ أن المؤسسة تقوم بتبادل وتحويل المعلومات بين الأطباء والمرضين من خلال فرق العمل والاجتماعات؛
- ✓ أن هناك تأثير متوسط لتكنولوجيا المعلومات والاتصال والتشارك المعرفي.

ثالثاً: توصيات الدراسة

- ✓ استخدام برامج حاسوبية حديثة وكافية لإنجاز كل الأعمال المطلوبة؛
- ✓ استخدام برامج حاسوبية تقدم معلومات توضيحية في حالة حدوث أي خلل؛
- ✓ تقديم برامج تدريبية عن كيفية استخدام البرامج الحاسوبية؛
- ✓ تقديم حملات ترشيد وتوعية لضرورة التدريب على التكنولوجيات الجديدة الموجودة في المؤسسة؛
- ✓ توفير وسائل اتصال حديثة التي تساعد على التشارك المعرفي بشكل كافي بين الأقسام والمصالح.

الأفاق المستقبلية:

من بين الأفاق المستقبلية التي ننصح بتناولها في المستقبل لمواصلة البحث في هذا المجال ما يلي:

- ✓ دور التدريب في تفعيل التشارك المعرفي في مؤسسة اقتصادية؛
- ✓ أهمية تكنولوجيا المعلومات والاتصال في نقل المعرفة في مؤسسة خدمية؛
- ✓ دور فرق العمل في تحقيق التشارك المعرفي في مؤسسة خدمية؛
- ✓ أهمية التشارك المعرفي في توليد المعرفة في مؤسسة إنتاجية؛

المراجع

المصادر والمراجع باللغة العربية:

بغية الوصول إلى نتائج الدراسة اعتمدنا على مجموعة من المراجع متمثلة فيما يلي:

الأطروحات والرسائل الجامعية:

1. شادلي شوقي، أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء المؤسسات الصغيرة والمتوسطة- مذكرة ماجستير جامعة قاصدي مرباح- ورقلة، 2007-2008.
2. نضال محمد الزطمة، إدارة المعرفة وأثرها على تميز الاداء، مذكرة ماجستير، غير منشورة، الجامعة الاسلامية غزة، 2011
3. أقطي جوهرة، أثر القيادة الاستراتيجية على التشارك في المعرفة دراسة حالة مجموعة فنادق جزائرية، مذكرة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه علوم، تخصص علوم التسيير، جامعة محمد خيضر بسكرة، 2014.
4. أقطي جوهرة، أثر القيادة الاستراتيجية على التشارك في المعرفة دراسة حالة مجموعة فنادق الجزائرية، رسالة دكتوراه، جامعة محمد خضير- بسكرة، 2014.

مجالات ومقالات:


1. عبد السلام بنحادات، واقع نقل المعرفة والتشارك بها في ظل العولمة، المؤتمر العلمي الدولي، جامعة الجنان طرابلس- لبنان، 2012.
2. هناء جاسم محمد العسكري، دور الثقافة التنظيمية في تعزيز التشارك المعرفي لدى أعضاء الهيئة التدريسية، مجلة المثني الإدارية والاقتصادية، العدد6، السنة 2013.
3. عبد المالك جحيق، سارة عبيدات، تأثير التشارك المعرفي في تطوير الكفاءات الجماعية دراسة ميدانية في شركة ميديترام بالجزائر العاصمة، مجلة أداء المؤسسات الجامعية، جامعة باجي مختار عنابة، العدد06، 2014.
4. عبد المالك جحيق، تأثير البيئة الداخلية للمؤسسة على التشارك المعرفي دراسة ميدانية في الشركة الجزائرية للتأمينات CAAT، مجلة الدراسات والأبحاث، جامعة الجلفة، العدد 17، ديسمبر 2014
5. عبد الرحمان طه الملا، متطلبات المشاركة بالمعرفة لتعزيز رقابة جودة التدقيق في ديوان الرقابة المالية الاتحادي، مجلة العلوم الاقتصادية والادارية، المجلد 21، لعدد 86، 2015.
6. حسين الطيب بورغدة، ناريمان بشير دريس، أثر تشارك المعرفة على أداء الموارد البشرية، المجلة الاردنية في ادارة الاعمال، المجلد11، العدد4، 2015.
7. عباس محمد حسين سعيد، تأثير نظرية السلوك المخطط في الاداء التنظيمي عبر مشاركة المعرفة، مجلة جامعة الانبار للعلوم الاقتصادية والادارية، المجلد7، العدد13، 2015.
8. عامر علي حمد، العليش محمد الحسن، دور تكنولوجيا المعلومات في خزن ومشاركة المعرفة: دراسة إستطلاعية في جامعة تكريت، مجلة تكريت للعلوم الانسانية، المجلد12، العدد34، 2016.
9. أحمد كريم جسام، وئام وهاب الياسري، تأثير أبعاد التشارك المعرفي في تحقيق الابداع المنظمي بحث تحليلي في جامعة ذي قار، مجلة الادارة والاقتصاد، السنة الأربعون، العدد مئة وثلاثة عشر، 2017.

10. خلف لطيف ناصر، جهاد حميد علي، إسهام التشارك المعرفي في تشجيع الطلب على وثائق تأمين على الحياة، مجلة تكريت للعلوم الادارية والاقتصادية، المجلد 3، العدد 39، جامعة تكريت، 2017.
11. سعاد شرراير، علي حميدوش، تكنولوجيا المعلومات والاتصال ودورها في تحسين مستوى الخدمات الصحية، مجلة لاقتصاد الجديد، المجلد 01، العدد 16، 2017.
12. الغلم مريم، دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تنمية الكفاءات المهنية لأساتذة التعليم الثانوي، مجلة التنظيم والعمل، المجلد 6، العدد 2، 2017.
13. سلمى عمارة، أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على تحسين إدارة الوقت في المؤسسة، مجلة الدراسات المالية والمحاسبية والإدارية، العدد 10، جامعة سوق أهراس، الجزائر، ديسمبر 2018.
14. حداد بختة، محمدي عز الدين، مساهمة تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تنمية الموارد البشرية في المؤسسات المعاصرة، مجلة حوليات جامعة الجزائر 1، العدد 32، الجزء الثاني، جامعة الجزائر 1، جوان 2018.
15. ايمان يجاوي، أثر تكنولوجيا المعلومات على أداء المؤسسات الخدمائية، مذكرة ماستر، جامعة العربي بن مهيدي، أم البواقي 2018.
16. ضرغام علي مسلم العميدي، دوافع مشاركة المعرفة وتأثيرها في الإلتزام التنظيمي، مجلة الادارة والاقتصاد، جامعة الكوفة، السنة الحادي والاربعون، العدد مئة وخمسة عشر 2018.
17. نعورة بوبكر، دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين جودة خدمة التعليم العالي، مجلة الدراسات الاقتصادية والمالية، جامعة الادي، المجلد الثاني، العدد التاسع.
18. والة عائشة، تدعيم تكنولوجيا المعلومات والاتصال لعمليات إدارة المعرفة التسويقية، مجلة الدراسات في الاقتصاد والتجارة والمالية، جامعة الجزائر 3، المجلد 07، العدد 01، 2018.
19. عيشي عمار، تكنولوجيا المعلومات وأثرها على إدارة المعرفة بالجامعات الجزائرية، مجلة الإمتياز لبحوث الاقتصاد والادارة، المجلد 2، العدد 3، 2018.
20. خالصة بنت عبد الله البراشيدية، محمد عبد الناصر القصري، التشارك المعرفي بين المؤسسات الصناعية سلطنة عمان، مجلة الآدب والعلوم الاجتماعية، جامعة السلطان قابوس.
21. العلمي بن عطاء الله، أثر توظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء الإدارة المحلية في الجزائر، مجلة المفكر، العدد الثامن عشر، 2019.

المراجع باللغة الاجنبية:

1. Ahmed Shahid, Rana Alamgir, **ICT Enabled Knowledge Sharing – Impact of ICT on Knowledge Sharing Barriers**, Malardalen University, Master Thesis in IT Management, 2011.
2. Eid Mustafa, Nuraddeen Abubakar, **The Impact Of Learning Culture And Information Technology Use On Knowledge-Sharing**, KFUPM, Dhahran, KSA.
3. Stella Ngozi I. Anasi, Imo J. Akpan, Titilayo Adedokun, **Information and communication technologies and knowledge sharing among academic**

- librarians in south-west Nigeria:** Implications for professional development, Emerald Group Publishing Limited, Library Review, Vol. 63 Issue: 4/5.
4. Guerdouba Nacer Eddine, **The impact of organizational culture on knowledge sharing**, Journal of Business Administration and Economic Studies, Issue N 07, 15/06/2018.
 5. Sue Young Choi, Heeseok Lee and Youngjin Yoo, **The Impact of Information Technology and Transactive Memory Systems on Knowledge Sharing, Application, and Team Performance**, MIS Quarterly, Vol. 34, No. 4 (December 2010),10-02-2019.



الملاحق

الملحق رقم (01) : يبين أداة الدراسة (استمارة الإستبيان)

جامعة قاصدي مرباح - ورقلة

كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير

قسم علوم التسيير

استبيان

السادة والسيدات موظفو وإطارات المستشفى : يشرفني أن أتقدم إلى سيادتكم المحترمة بهذه الاستمارة التي تدخل ضمن متطلبات إنجاز مذكرة ماستر في علوم التسيير تخصص إدارة أعمال تحت عنوان " أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على التشارك المعرفي "، لعينة الأسلاك الطبية والشبه طبية للمؤسسة العمومية الاستشفائية بقرطاجنة و أعلمكم أن الإجابات المقدمة من طرفكم سوف تحظى بالأهمية البالغة لدينا، وبالسرية التامة ولن تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي. نشكركم جزيلاً على مساهمتكم الجادة بالإجابة على العبارات المرفقة وبصراحة تامة.

البريد الإلكتروني: boudia277@gmail.com

الطالبتين/ بويدي نعيمة ودحماني نسرين

في الخانة التي ترى أنها مناسبة. X الرجاء وضع علامة

المحور الأول: العبارات المتعلقة باستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال:

قواعد البيانات: هي مجموعة من الملفات لتخزين وترتيب المعطيات الكترونياً.

الرقم	البيان	سلم القياس		
		غير موافق	محايد	موافق
	البعد الأول: مدى استخدام الأجهزة والبرامج الحاسوبية			
01	يوفر المستشفى الأجهزة الحاسوبية اللازمة لأداء الأعمال.			
02	يوفر المستشفى وسائل الاتصال الحديثة (الانترنت، الفاكس).			
03	تناسب البرامج الحاسوبية المستخدمة مع طبيعة عملي المطلوب.			
04	تساهم البرامج الحاسوبية والأجهزة المستخدمة في زيادة القدرة على حل المشاكل بدقة.			
05	تساهم البرامج الحاسوبية والأجهزة المستخدمة في إنجاز الأعمال بسرعة.			
06	تساهم البرامج الحاسوبية والأجهزة المستخدمة في توفير المعلومات المناسبة.			
	البعد الثاني: استخدام نظم المعلومات			
07	تساهم نظم المعلومات المستخدمة في تحسين نوعية عملي.			
08	تساعد نظم المعلومات في زيادة القدرة على حل مشاكل عملي.			
09	توفر نظم المعلومات حصيلة معلوماتية كافية عن العمل.			
10	تساهم نظم المعلومات المستخدمة في اتخاذ القرارات بفعالية.			
11	توفر البرامج الحاسوبية المستخدمة المعلومات في الوقت المناسب والمكان المناسب.			
	البعد الثالث: قواعد البيانات			
12	تساعدني قواعد البيانات في حفظ كم كبير جدا من المعلومات.			
13	تساعدني قواعد البيانات في سرعة إسترجاع المعلومات عند الحاجة إليها.			
14	تساهم قواعد البيانات في تبادل المعلومات بين الأقسام والمصالح المختلفة.			
15	أسهمت قواعد البيانات في تحسين مستوى الخدمة المقدمة.			
	البعد الرابع: مدى ملائمة البرامج المستخدمة			

			16	تتصف البرامج الحاسوبية المستخدمة بسهولة تعلم استخدامها .
			17	تتصف البرامج الحاسوبية المستخدمة بسهولة التشغيل والاستخدام .
			18	تتصف البرامج الحاسوبية المستخدمة بوجود إرشادات الاستخدام .
			19	تتصف البرامج الحاسوبية المستخدمة بتقديم المعلومات التوضيحية وقت حدوث أي خلل.
			20	تقدم البرامج الحاسوبية معلومات متكاملة وشاملة.
			21	تمتاز البرامج الحاسوبية المستخدمة بالحماية من التلاعب أوضاع المعطيات .
				البعد الخامس : التدريب
موافق	محايد	غير موافق		
			22	يحرص المستشفى على تقديم البرامج التدريبية الملائمة للاستخدام الجيد للبرامج الحاسوبية.
			23	يوفر المستشفى برامج تدريبية للأطباء والمرضى في مجال تكنولوجيا المعلومات <u>تطوير مهاراتهم</u> .
			24	التدريب على استخدام البرامج الحاسوبية عملية مستمرة.
			25	عملية التدريب على استخدام البرامج الحاسوبية تؤدي إلى تحسين مستوى المهام المطلوبة.
			26	ينظم المستشفى حملات ترشيد وتوعية لضرورة التدريب على التكنولوجيات الجديدة.

المحور الثاني: العبارات المتعلقة التشارك المعرفي :

الضمنية: هي المعلومات المخزنة في عقل الأفراد، والظاهرة هي تلك المنتشرة بالوسائل المختلفة والتي يمكننا الاطلاع عليها.

البند			الرقم	
موافق	محايد	غير موافق		
			نقل المعرفة	
			01	أحرص على نقل المعرفة التي أمتلكها إلى زملائي الأطباء والمرضى.
			02	أشعر بالارتياح نتيجة المساعدة المتبادلة في مجال نقل المعرفة بيني وبين زملائي
			03	أبدي تعاوناً واضحاً مع زملائي الآخرين من خلال المعرفة المتاحة لدي
			04	نقل المعرفة بنوعها الضمنية والظاهرة دافع يكسبني التميز وتحقيق الذات
			05	يمكنني اكتساب خبرات ومعارف جديدة من خلال عمليات نقل المعرفة مع زملائي
موافق	محايد	غير موافق		
			تبادل المعرفة	
			06	أتمكن من الوصول بحرية إلى غالبية المعلومات والوثائق التي يوفرها المستشفى وأحتاجها في العمل
			07	أستخدم البريد الإلكتروني لتبادل المعارف مع زملائي
			08	أستخدم التكنولوجيا المتاحة للمشاركة والتعلم في التطبيقات الجديدة
			09	أبادل بشكل طوعي الخبرة الفردية والدراسة بالمعلومات والمعرفة التي أحصل عليها
			10	أتعاون مع زملائي وأتواصل معهم على شكل فرق عمل لتبادل المعلومات والمعرفة داخل المستشفى
			11	تتيح لي أنظمة الإدارة وقواعد العمل الداخلية حرية وسهولة التواصل وتبادل المعلومات والمشاركة بالمعرفة
موافق	محايد	غير موافق		
			تحويل المعرفة	
			12	أفعل من حين لآخر مع زملائي لتحويل المعلومات التي أمتلكها
			13	يتم تحويل المعرفة إلى الآخرين من خلال النشاطات المختلفة مثل الاجتماعات والاتصالات المباشرة

			14	أثناء الاجتماعات يتم تحويل المعرفة من مجرد أفكار واقتراحات شفوية إلى معرفة مكتوبة
			15	بواسطة المستودعات الرقمية للمعرفة يمكنني تحويل المعارف المتاحة إلى معارف شخصية

المحور الثالث: المعلومات الشخصية:

اسم المستشفى: المؤسسة العمومية الاستشفائية ترشين إبراهيم - غرداية

		أنثى	ذكر	الجنس
50 سنة فأكثر	من 40 إلى أقل من 50 سنة	من 30 إلى أقل من 40 سنة	أقل من 30 سنة	العمر
دكتوراه	ماستر أو ماجستير	شهادة دراسات أو ليسانس	ثانوي فأقل	مستوى التعليم
15 سنة فأكثر	من 10 إلى أقل من 15 سنة	من 05 إلى أقل من 10 سنوات	أقل من 05 سنوات	الخبرة
طبيب مختص	طبيب عام	شبه طبي	مساعد ممرض	التخصص

الملحق رقم (02) : قائمة الأساتذة الأعضاء المحكمين للإستبيان

الرقم	الأستاذ	الرتبة	القسم / الكلية
01	حجاج عبد الرؤوف	أستاذ محاضر (أ)	قسم علوم التسيير / كلية العلوم الإقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير
02	عرابة الحاج	أستاذ التعليم العالي	قسم العلوم التجارية / كلية العلوم الإقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير
03	بن تقات عبد الحق	أستاذ محاضر (أ)	قسم العلوم التجارية / كلية العلوم الإقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير
04	بالاطرش حورية	أستاذ محاضر (ب)	قسم علوم التسيير / كلية العلوم الإقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير
05	تيشات سلوى	أستاذ محاضر (أ)	قسم علوم التسيير / كلية العلوم الإقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير
06	رجم خالد	أستاذ محاضر (أ)	قسم علوم التسيير / كلية العلوم الإقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير
07	طواهير عبد الجليل	استاذ محاضر (ب)	قسم علوم التسيير / كلية العلوم الإقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير

تحليل استبيان أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات

معام اتساق الفا كرونباخ

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
.898	41

مقاييس الإحصاء الوصفي وذلك لوصف عينة الدراسة وإظهار خصائصها، وهذه الأساليب هي المتوسط الحسابي والانحرافات المعيارية للإجابة عن أسئلة الدراسة وترتيب عبارات كل متغير تنازليا

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide 1.00	35	51.5	51.5	51.5
2.00	33	48.5	48.5	100.0
Total	68	100.0	100.0	

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide 1.00	25	36.8	36.8	36.8
2.00	21	30.9	30.9	67.6
3.00	18	26.5	26.5	94.1
4.00	4	5.9	5.9	100.0
Total	68	100.0	100.0	

تعليم

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide 1.00	22	32.4	32.4	32.4
2.00	22	32.4	32.4	64.7
3.00	7	10.3	10.3	75.0
4.00	17	25.0	25.0	100.0
Total	68	100.0	100.0	

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide 1.00	25	36.8	36.8	36.8
2.00	17	25.0	25.0	61.8
3.00	9	13.2	13.2	75.0
4.00	17	25.0	25.0	100.0
Total	68	100.0	100.0	

وظيفة

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide 1.00	20	29.4	29.4	29.4
2.00	32	47.1	47.1	76.5
3.00	8	11.8	11.8	88.2
4.00	8	11.8	11.8	100.0
Total	68	100.0	100.0	

Statistiques descriptive			
	N	Moyenn e	Ecart type
يوفر المستشفى الأجهزة الحاسوبية اللازمة لأداء الأعمال.	68	2.0735	.95129
يوفر المستشفى وسائل الاتصال الحديثة () .	68	1.8382	.89126
تتناسب البرامج الحاسوبية المستخدمة مع طبيعة عملي المطلوب.	68	1.9265	.91938
تساهم البرامج الحاسوبية والأجهزة المستخدمة في زيادة القدرة على حل المشاكل	68	2.4412	.79892
تساهم البرامج الحاسوبية والأجهزة المستخدمة في إنجاز الأعمال بسرعة.	68	2.5588	.79892
تساهم البرامج الحاسوبية والأجهزة المستخدمة في توفير المعلومات المناسبة.	68	2.6029	.75587
تساهم نظم المعلومات المستخدمة في تحسين نوعية عملي.	68	2.6471	.70742
تساعد نظم المعلومات في زيادة القدرة على حل مشاكل عملي.	68	2.6176	.69173
المعلومات حصيلة معلوماتية كافية عن العمل.	68	2.2353	.83071
تساهم نظم المعلومات المستخدمة في اتخاذ القرارات بفعالية.	68	2.5882	.73779
توفر البرامج الحاسوبية المستخدمة المعلومات في الوقت المناسب والمكان المناسب	68	2.3824	.84693
تساعدني قواعد البيانات في حفظ كم كبير جدا من المعلومات .	68	2.6765	.65657
تساعدني قواعد البيانات في سرعة إسترجاع المعلومات عند الحاجة إليها.	68	2.7353	.58889
تساهم قواعد البيانات في تبادل المعلومات بين الأقسام والمصالح المختلفة.	68	2.4265	.79769
أسهمت قواعد البيانات في تحسين مستوى الخدمة المقدمة.	68	2.4412	.74076
تتنصف البرامج الحاسوبية المستخدمة بسهولة تعلم استخدامها .	68	2.3824	.81092
تتنصف البرامج الحاسوبية المستخدمة بسهولة التشغيل والاستخدام .	68	2.6618	.66040
الحاسوبية المستخدمة بوجود إرشادات الاستخدام .	68	2.5294	.67957
تتنصف البرامج الحاسوبية المستخدمة بتقديم المعلومات التوضيحية وقت حدوث أي	68	2.2794	.76968
تقدم البرامج الحاسوبية معلومات متكاملة وشاملة.	68	2.5000	.68021
تمتاز البرامج الحاسوبية المستخدمة بالحماية من التلاعب أو ضياع المعطيات .	68	2.2941	.81146

يحرص المستشفى على تقديم البرامج التدريبية الملائمة للاستخدام الجيد للبرامج الحاسوبية.	68	1.6029	.81295
يوفر المستشفى برامج تدريبية للأطباء والمرضى في مجال تكنولوجيا المعلومات لتطوير مهاراتهم.	68	1.5441	.76165
التدريب على استخدام البرامج الحاسوبية عملية مستمرة.	68	1.7206	.84369
عملية التدريب على استخدام البرامج الحاسوبية تؤدي إلى تحسين مستوى المهام	68	2.4118	.79617
ينظم المستشفى حملات ترشيد وتوعية لضرورة التدريب على التكنولوجيات الجديدة.	68	1.6471	.82434
أحرص على نقل المعرفة التي أمتلكها إلى زملائي الأطباء والمرضى.	68	2.8824	.40627
أشعر بالارتياح نتيجة المساعدة المتبادلة في مجال نقل المعرفة بيني وبين زملائي	68	2.7794	.54212
أبدي تعاوناً واضحاً مع زملائي الآخرين	68	2.7941	.53417
نقل المعرفة بنوعها الضمنية والظاهرة دافع يكسبني التميز وتحقيق الذات	68	2.5147	.80098
يمكنني اكتساب خبرات ومعارف جديدة من خلال عمليات نقل المعرفة مع زملائي	68	2.8235	.48688
أتمكن من الوصول بحرية إلى غالبية المعلومات والوثائق التي يوفرها المستشفى وأحتاجها في العمل	68	1.9559	.88830
أستخدم البريد الإلكتروني لتبادل المعارف مع زملائي	68	1.8088	.91842
أستخدم التكنولوجيا المتاحة للمشاركة والتعلم في التطبيقات الجديدة	68	2.3824	.86438
الفردية والدراسة بالمعلومات والمعرفة التي أحصل عليها	68	2.5000	.76295
أتعاون مع زملائي وأتواصل معهم على شكل فرق عمل لتبادل المعلومات	68	2.5882	.71728
تتيح لي أنظمة الإدارة وقواعد العمل الداخلية حرية وسهولة التواصل وتبادل	68	1.9706	.86336
أفاعل من حين لآخر مع زملائي لتحويل المعلومات التي أمتلكها	68	2.6176	.66981
يتم تحويل المعرفة إلى الآخرين من خلال النشاطات المختلفة مثل الاجتماعات	68	2.1912	.85094
أثناء الاجتماعات يتم تحويل المعرفة من مجرد أفكار واقتراحات شفوية إلى معرفة	68	2.0882	.82381
بواسطة المستودعات الرقمية للمعرفة يمكنني تحويل المعارف المتاحة إلى معارف شخصية	68	2.0735	.86931
: مدى استخدام الأجهزة والبرامج الحاسوبية	68	2.2402	.59321
:	68	2.4941	.58383
: قواعد البيانات	68	2.5699	.54950
:	68	2.4412	.54921
: التدريب	68	1.7853	.61457
المتغير المستقل استخدام تكنولوجيا	68	2.3061	.40630
	68	2.7588	.41546
	68	2.2010	.52670
تحويل المعرفة	68	2.2426	.50919
المتغير التابع التشارك المعرفي	68	2.4008	.34839
N valide (listwise)	68		

اختبار فرضيات الارتباطات بين المتغيرات

تحليل الانحدار الخطي باستخدام طريقة المربعات الصغرى Entry عند مستوى دلالة 0.05 حيث المتغيرات المستقلة هي

(تكنولوجيا المعلومات والاتصال) والمتغير التابع هو (التشارك المعرفي) حيث الجدول الموالي يوضح الارتباط الخطي بين المتغيرات

المستقلة والمتغير التابع :

Variables introduites/supprimées^b

Modèle	Variables introduites	Variables supprimées	Méthode
1	المتغير المستقل استخدام تكنولوجيا المعلومات	.	Entrée

a. Toutes variables requises saisies.

b. Variable dépendante : المتغير التابع التشارك المعرفي

Récapitulatif des modèles^b

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	.491 ^a	.242	.230	.30571

Valeurs prédites : (constantes), .c

المتغير المستقل استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال

Variable dépendante : .d

المتغير التابع التشارك المعرفي

ANOVA^b

Modèle	Somme des carrés	ddl	Moyenne des carrés	D	Sig.
1 Régression	1.964	1	1.964	21.016	.000 ^a
Résidu	6.168	66	.093		
Total	8.132	67			

a. Valeurs prédites : (constantes), المتغير المستقل استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال

b. Variable dépendante : المتغير التابع التشارك المعرفي

Coefficients^a

Modèle	Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	T	Sig.
	A	Erreur standard	Bêta		
1 (Constante)	1.429	.215		6.640	.000
المتغير المستقل استخدام تكنولوجيا	.421	.092	.491	4.584	.000

Variables introduites/supprimées^b

Modèle	Variables introduites	Variables supprimées	Méthode
1	المتغير المستقل استخدام تكنولوجيا المعلومات	.	Entrée

a. Variable dépendante : المتغير التابع التشارك المعرفي

Statistiques des résidus^a

	Minimum	Maximum	Moyenne	Ecart-type	N
Prévision	1.8504	2.6932	2.4008	.17122	68
Résidu	-.83352	.75445	.00000	.30342	68
Erreur Prévision	-3.215	1.708	.000	1.000	68
Erreur Résidu	-2.727	2.468	.000	.993	68

a. Variable dépendante : المتغير التابع التشارك المعرفي

Diagrammes

Histogramme

المتغير التابع التشارك المعرفي : Variable dépendante

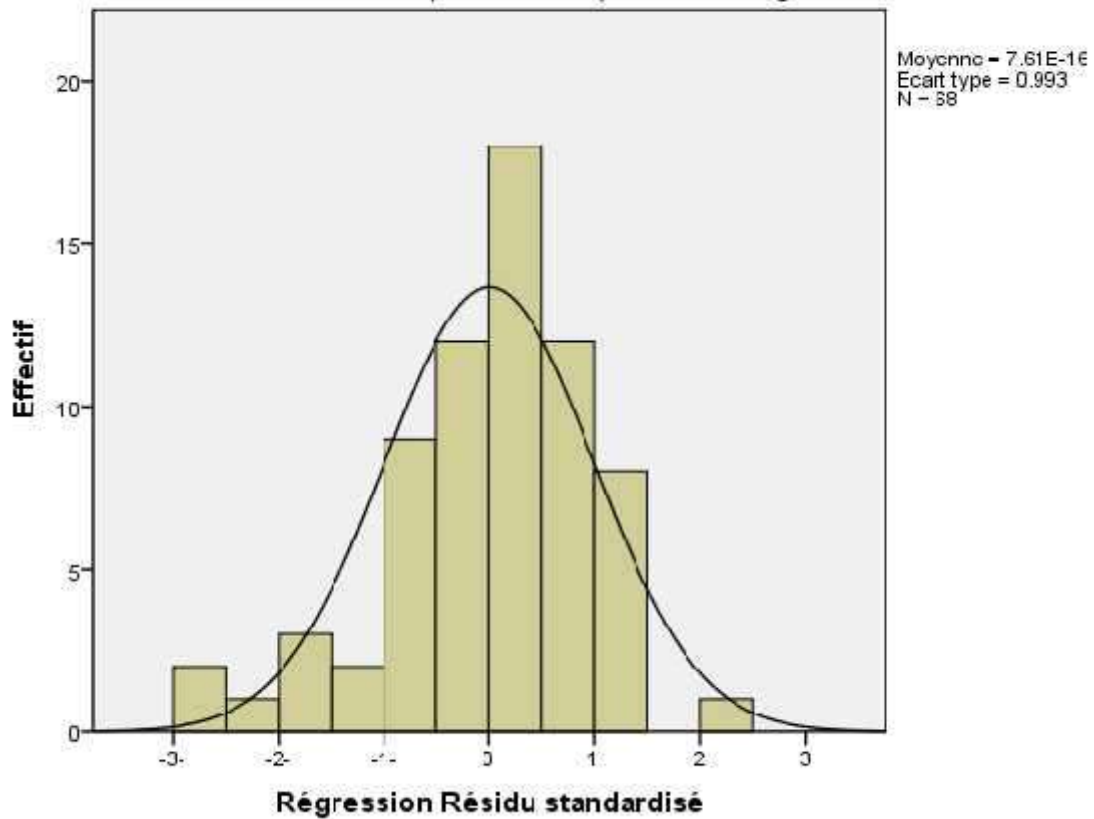
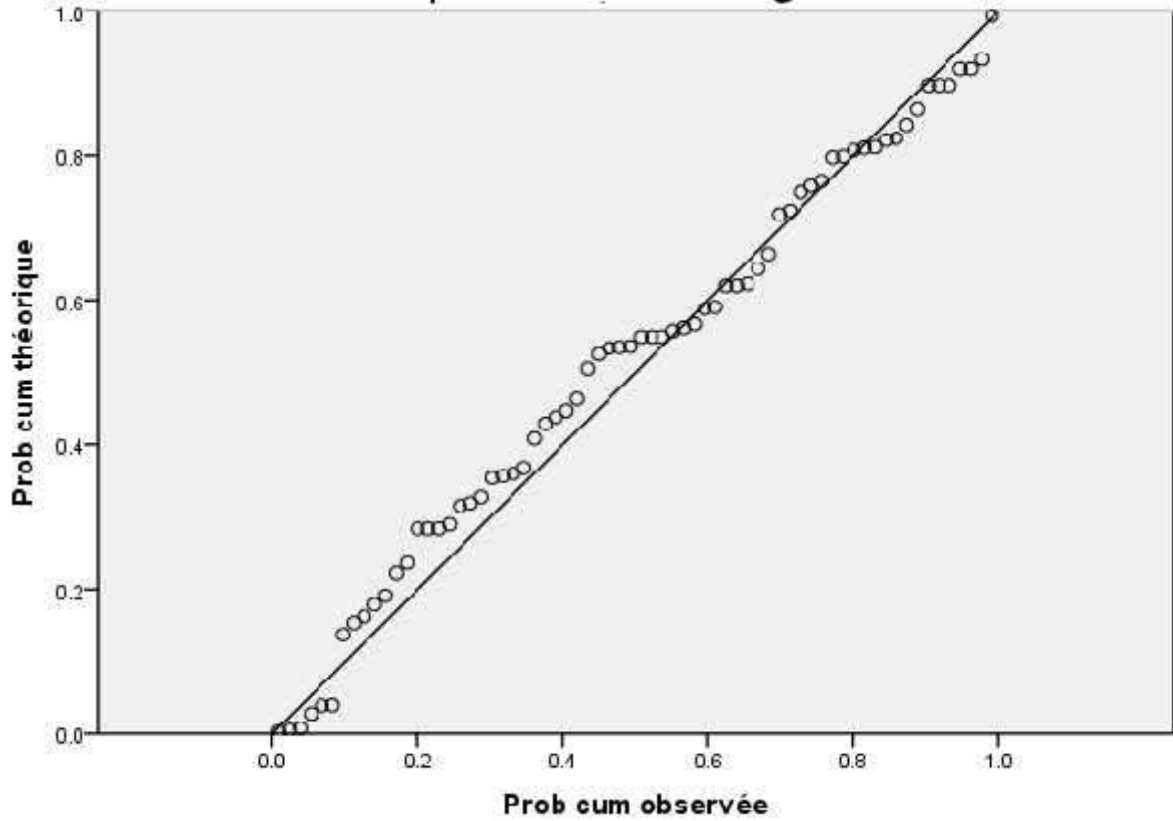


Diagramme gaussien P-P de régression de Résidu standardisé

Variable dépendante : المتغير التابع التشارك المعرفي



حسب الرسم لا توجد مشكلة فالنتائج تتوزع وفق التوزيع الطبيعي

_____ :

		المتغير	
Rho de Spearman	: مدى استخدام الأجهزة والبرامج الحاسوبية	Coefficient de corrélation	.376**
		Sig. (bilatérale)	.002
		N	68
	:	Coefficient de corrélation	.319**
		Sig. (bilatérale)	.008
		N	68
	: قواعد البيانات	Coefficient de corrélation	.459**
		Sig. (bilatérale)	.000
		N	68
	:	Coefficient de corrélation	.391**
		Sig. (bilatérale)	.001
		N	68
: التدريب	Coefficient de corrélation	.098	
	Sig. (bilatérale)	.426	
	N	68	

	المتغير المستقل استخدام تكنولوجيا	Coefficient de corrélation	.469**	
		Sig. (bilatérale)	.000	
		N	68	
			Coefficient de corrélation	.544**
			Sig. (bilatérale)	.000
			N	68
			Coefficient de corrélation	.766**
			Sig. (bilatérale)	.000
			N	68
	تحويل المعرفة		Coefficient de corrélation	.775**
			Sig. (bilatérale)	.000
			N	68

_____ :

Variables introduites/supprimées^a

Modèle	Variables introduites	Variables supprimées	Méthode
1	: الأجهزة والبرامج الحاسوبية	.	Pas à pas (critère : Probabilité de F pour introduire <= .050, Probabilité de F pour éliminer >= .100).
2	: البيانات	.	Pas à pas (critère : Probabilité de F pour introduire <= .050, Probabilité de F pour éliminer >= .100).

a. Variable dépendante : المتغير التابع التشارك المعرفي

Récapitulatif des modèles^c

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	.459 ^a	.211	.199	.31181
2	.536 ^b	.288	.266	.29851

a. Valeurs prédites : (constantes), البعد الأول: مدى استخدام الأجهزة والبرامج الحاسوبية

b. Valeurs prédites : (constantes), البعد الأول: مدى استخدام الأجهزة والبرامج الحاسوبية, البعد الثالث: قواعد البيانات

c. Variable dépendante : المتغير التابع التشارك المعرفي

ANOVA^c

Modèle		Somme des carrés	Ddl	Moyenne des carrés	D	Sig.
1	Régression	1.716	1	1.716	17.645	.000 ^a
	Résidu	6.417	66	.097		
	Total	8.132	67			
2	Régression	2.340	2	1.170	13.131	.000 ^b
	Résidu	5.792	65	.089		
	Total	8.132	67			

a. Valeurs prédites : (constantes), البعد الأول: مدى استخدام الأجهزة والبرامج الحاسوبية
b. Valeurs prédites : (constantes), البعد الأول: مدى استخدام الأجهزة والبرامج الحاسوبية، البعد الثالث: قواعد البيانات

c. Variable dépendante : المتغير التابع التشارك المعرفي

Coefficients^a

Modèle		Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	T	Sig.
		A	Erreur standard	Bêta		
1	(Constante)	1.797	.149		12.078	.000
	الأجهزة والبرامج الحاسوبية :	.270	.064	.459	4.201	.000
2	(Constante)	1.461	.191		7.666	.000
	مدى استخدام الأجهزة والبرامج الحاسوبية :	.200	.067	.341	2.997	.004
	قواعد البيانات :	.191	.072	.301	2.647	.010

a. Variable dépendante : المتغير التابع التشارك المعرفي

Variables exclues^c

Modèle	Bêta dans	t	Sig.	Corrélation partielle	Statistiques de colinéarité	
					Tolérance	
1	: قواعد البيانات	.095 ^a	.737	.464	.091	.730
	: قواعد البيانات	.301 ^a	2.647	.010	.312	.846
	: التدريب	.291 ^a	2.596	.012	.306	.875
	: التدريب	-.102 ^a	-.830	.410	-.102	.794
2	: التدريب	-.058 ^b	-.423	.674	-.053	.591
	: قواعد البيانات	.177 ^b	1.272	.208	.157	.560
	: التدريب	-.068 ^b	-.569	.571	-.071	.784

Variables introduites/supprimées^a

Modèle	Variables introduites	Variables supprimées	Méthode
1	: الأجهزة والبرامج الحاسوبية	.	Pas à pas (critère : Probabilité de F pour introduire <= .050, Probabilité de F pour éliminer >= .100).
2	: البيانات	.	Pas à pas (critère : Probabilité de F pour introduire <= .050, Probabilité de F pour éliminer >= .100).

a. Valeurs prédites dans le modèle : (constantes),
 b. Valeurs prédites dans le modèle : (constantes),
 c. Variable dépendante :

البيانات
 المتغير التابع التشارك المعرفي

Statistiques des résidus^a

	Minimum	Maximum	Moyenne	Ecart-type	N
Prévision	1.8525	2.6352	2.4008	.18689	68
Résidu	-.82953	.74740	.00000	.29403	68
Erreur Prévision	-2.934	1.254	.000	1.000	68
Erreur Résidu	-2.779	2.504	.000	.985	68

a. Variable dépendante :

Diagrammes

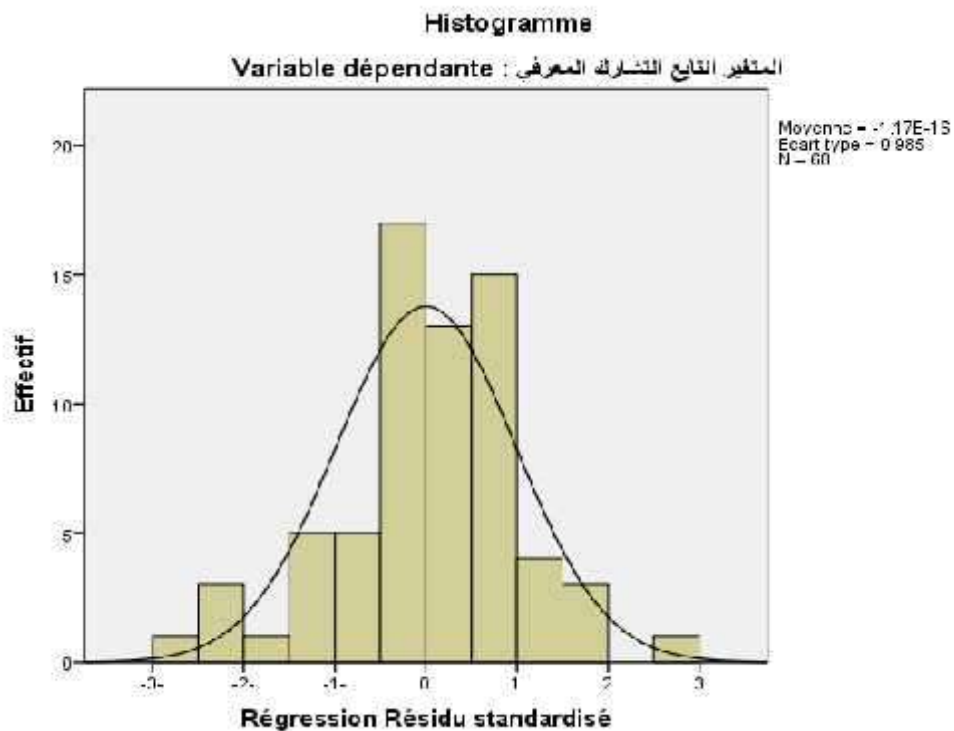
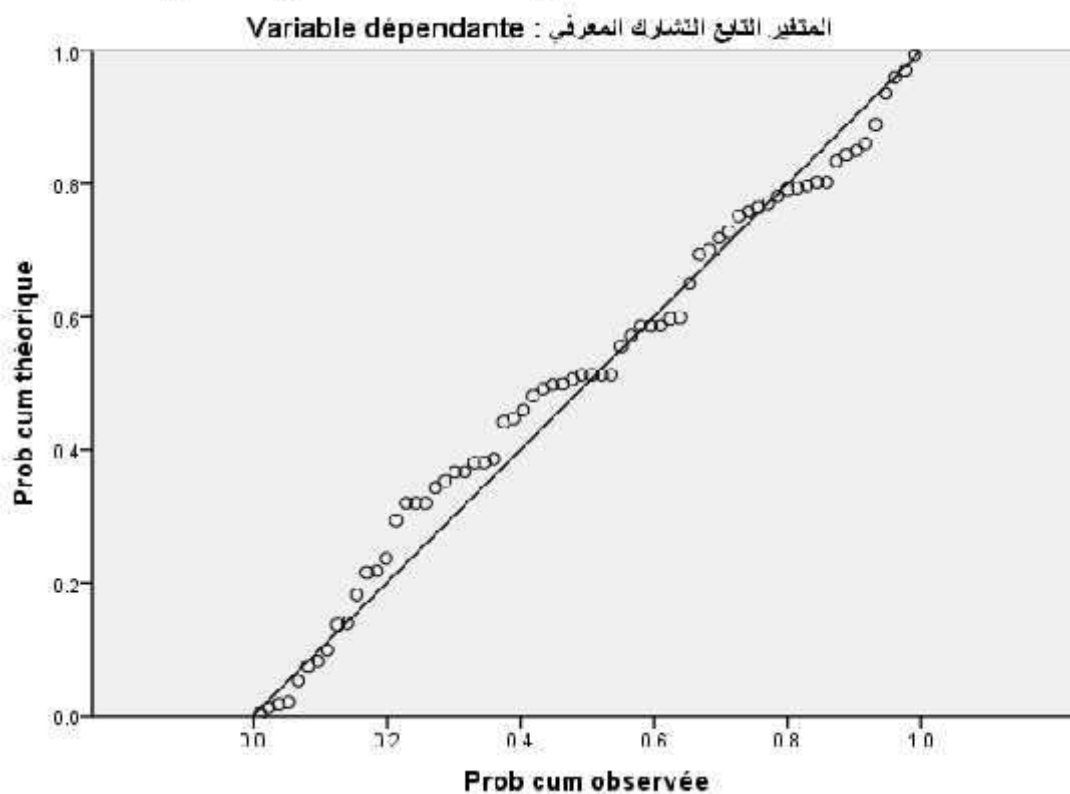


Diagramme gaussien P-P de régression de Résidu standardisé



T test الخاص ب الجنس لا توجد فروق بين إجابات العمال تبعا للجنس

Statistiques de groupe

		N	Moyenne	Ecart-type	Erreur standard moyenne
المتغير التابع التشارك المعرفي	1.00	35	2.3948	.35336	.05973
	2.00	33	2.4072	.34841	.06065

Test d'échantillons indépendants

	Test de Levene sur l'égalité des variances	Test-t pour égalité des moyennes								
		F	Sig.	t	Ddl	Sig. (bilatéral)	Différence moyenne	Différence écart-type	Intervalle de confiance 95% de la différence	
									Inférieure	Supérieure
المتغير	Hypothèse de variances égales	.008	.927	-.147-	66	.884	-.01248-	.08516	-.18250-	.15755
	Hypothèse de variances inégales			-.147-	65.86 3	.884	-.01248-	.08512	-.18244-	.15748

تحليل التباين (One Way ANOVA) تأثيرات المتغيرات المتغير

أولا علاقة العمر لا توجد فروق بين إجابات العمال تبعا للعمر

ANOVA

المتغير التابع التشارك المعرفي

	Somme des carrés	Ddl	Moyenne des carrés	F	Signification
Inter-groupes	.004	3	.001	.009	.999
Intra-groupes	8.129	64	.127		
Total	8.132	67			

ثانيا علاقة بالمستوى التعليمي لا توجد فروق بين إجابات العمال تبعا للمستوى

ANOVA

المتغير التابع التشارك المعرفي

	Somme des carrés	ddl	Moyenne des carrés	F	Signification
Inter-groupes	.133	3	.044	.356	.785
Intra-groupes	7.999	64	.125		
Total	8.132	67			

ثالثا علاقة بالخبرة لا توجد فروق بين إجابات العمال

ANOVA

المتغير التابع التشارك المعرفي

	Somme des carrés	Ddl	Moyenne des carrés	F	Signification
Inter-groupes	.305	3	.102	.830	.482
Intra-groupes	7.828	64	.122		
Total	8.132	67			

رابعا علاقة الوظيفة لا توجد فروق بين إجابات العمال

ANOVA

المتغير التابع التشارك المعرفي

	Somme des carrés	Ddl	Moyenne des carrés	F	Signification
Inter-groupes	.042	3	.014	.111	.953
Intra-groupes	8.090	64	.126		
Total	8.132	67			

الفهرس

الصفحة	خطة البحث
IV	الإهداء
V	الشكر
VI	الملخص
VII	قائمة المحتويات
VII	قائمة الجداول
VII	قائمة الملاحق
أ	المقدمة
الفصل الأول	
الأدبيات النظرية والتطبيقية لتشارك المعرفي وتكنولوجيا المعلومات والاتصال	
02	تمهيد
03	المبحث الأول: الأدبيات النظرية لتشارك المعرفي وتكنولوجيا المعلومات والاتصال
03	المطلب الأول: مفاهيم عامة حول التشارك المعرفي
03	الفرع الأول: مفهوم وأهمية التشارك المعرفي
05	الفرع الثاني: عمليات وأسباب التشارك المعرفي
08	الفرع الثالث: متطلبات ومعوقات التشارك المعرفي
09	المطلب الثاني: الإطار النظري لتكنولوجيا المعلومات والاتصال
09	الفرع الأول: مفهوم تكنولوجيا المعلومات والاتصال
10	الفرع الثاني: مكونات تكنولوجيا المعلومات والاتصال
11	الفرع الثالث: أهمية استعمال تكنولوجيا المعلومات والاتصال
12	المبحث الثاني: الأدبيات التطبيقية لتشارك المعرفي وتكنولوجيا المعلومات والاتصال
12	المطلب الأول: عرض الدراسات السابقة حول الموضوع
12	الفرع الأول: الدراسات باللغة العربية
15	الفرع الثاني: الدراسات باللغة الأجنبية
18	المطلب الثاني: مقارنة الدراسة الحالية بالدراسات السابقة
20	المطلب الثالث: مجال الاستفادة من الدراسات السابقة
21	خلاصة الفصل

الفصل الثاني	
الدراسة الميدانية لواقع التشارك المعرفي وتكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسة العمومية الاستشفائية ترشين إبراهيم- غرداية	
23	تمهيد
24	المبحث الأول: الطريقة والأدوات الدراسة المستعملة في الدراسة الميدانية
24	المطلب الأول: طريقة في المعتمدة الدراسة
24	الفرع الأول: منهج الدراسة
24	الفرع الثاني: متغيرات الدراسة
24	الفرع الثالث: مجتمع وعينة الدراسة
26	المطلب الثاني: الأدوات المستخدمة في الدراسة
26	الفرع الأول: الأدوات والبرامج الاحصائية المستخدمة
27	الفرع الثاني: الأدوات المستخدمة في جمع البيانات
29	المبحث الثاني: عرض ومناقشة نتائج الدراسة
29	المطلب الأول: خصائص عينة الدراسة
29	الفرع الأول: الخصائص الديمغرافية لأفراد عينة الدراسة
31	الفرع الثاني: تقييم واقع تكنولوجيا المعلومات والاتصال والتشارك المعرفي في المؤسسة محل الدراسة
39	المطلب الثاني: مناقشة النتائج المتوصل إليها وتفسيرها
39	الفرع الأول: ربط النتائج بالفرضيات وتفسيرها
48	الفرع الثاني: مناقشة نتائج الدراسة
51	خلاصة الفصل
53	خاتمة
56	قائمة المراجع
60	الملاحق
78	الفهرس