

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

قسم علوم التسيير



مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة الماستر أكاديمي

الميدان: علوم اقتصادية وعلوم تجارية وعلوم التسيير

الشعبة: علوم التسيير

التخصص: إدارة الأعمال

من إعداد الطالب: صالح مصطفى

بعنوان:

اثر عبء المعلومات الشخصي على مشاركة المعرفة  
دراسة حالة - امتياز التوزيع للكهرباء و الغاز سونلغاز بورقلة

اللجنة المكونة من السادة:

الأستاذ/	(أستاذ محاضر -جامعة قاصدي مرباح ورقلة)	رئيسا.
الأستاذ/ مناصرية رشيد	(أستاذ - جامعة قاصدي مرباح ورقلة)	مشرفا.
الأستاذ/	(أستاذ محاضر -جامعة قاصدي مرباح ورقلة)	مناقشا.

السنة الجامعية: 2019-2020



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

قسم علوم التسيير



مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة الماستر أكاديمي

الميدان: علوم اقتصادية وعلوم تجارية وعلوم التسيير

الشعبة: علوم التسيير

التخصص: إدارة الأعمال

من إعداد الطالب: صالح مصطفي

بعنوان:

اثر العبء المعلومات الشخصي على مشاركة المعرفة  
دراسة حالة بامتياز التوزيع للكهرباء و الغاز سونلغاز بورقلة

اللجنة المكونة من السادة:

رئيسا.	(أستاذ محاضر - جامعة قاصدي مرباح ورقلة)	الأستاذ/
مشرفا.	(أستاذ محاضر أ - جامعة قاصدي مرباح ورقلة)	الأستاذ/ مناصرية رشيد
مناقشا.	(أستاذ محاضر - جامعة قاصدي مرباح ورقلة)	الأستاذ/

السنة الجامعية: 2019-2020

# إهداء

أهدي هذا العمل المتواضع وقفاً لله سبحانه وتعالى الذي هداني ووفقني لهذا

صدقة جارية إلى روح الوالد رحمه الله تعالى برحمته الواسعة

هدية إلى من كان دعائها سر نجاحي وحنانها بلسم جراحي إلى كل ما في الوجود بعد الله

ورسوله والذتي الغالية بارك الله لي في أنفاسها وحرركاتها و سكناتها و أهد الله في عمرها

طاعة و حسن عمل

وفاء إلى شقيقي و سندي و معلمي العلامة الشيخ الطيب بأعمر رحمه الله

إلى إخوتي وأخواتي

إلى من وقفت إلى جانبي معنوياً و تقاسمت معي حناء هذه المذكرة و التزمت بتعليم

الأطفال و سهرت معي الليالي أم أولادي زوجتي الحبيبة " حياة "

إلى فلذات كبدي أسأل الله أن لا يعرمني من وجودهم في حياتي أولادي الأعزاء (محمد

عبد الهادي، جمعة، محمد الأمين، جنة الغفران، محمد الطيب و محمد عبد القادر) فهم

شمعة حياتي أناروا دربي و سر وجودي

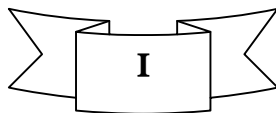
بأقة ورد تعبر عن الشكر و الاحترام و الامتنان إلى الأستاذ المشرف أمد الله بموفور

الصحة و العافية و إلى كل أساتذة قسم علوم التسيير لتفضلهم بتوجيهي طيلة فترة دراستي

فلمن مني الشكر و التقدير

إلى زملائي وزميلاتي الطلبة، وإلى كل من ساعدني من قريب أو بعيد في إتمام هذا العمل

إليكم جميعاً ..... أهدىكم ثمرة جهدي و نتاج هذا العمل المتواضع.



## شكر وتقدير

قال الله تعالى: (وَاللَّهُ أَخْرَجَكُمْ مِّن بُطُونِ أُمَّهَاتِكُمْ لَا تَعْلَمُونَ شَيْئًا وَجَعَلَ لَكُمُ السَّمْعَ وَالْأَبْصَارَ وَالْأَفْئِدَةَ ۗ

لَعَلَّكُمْ تَشْكُرُونَ) سورة النحل الآية (78)

الحمد لله والشكر لله الذي هداني لهذا وما كنت لأهتدي لولا أن هداني الله، والصلاة والسلام على رسول الله

محمد صل الله عليه وسلم

اللهم لك الحمد أن وفقني لإتمام هذا العمل وبلوغ هذه الدرجة العلمية، وأسألك المزيد من النجاحات العلمية

والعملية، وأسألك أن تفتح علينا فتوح العارفين وتختتم بالصالحات اعمالنا و تمن علينا بمغفرتك ورضوانك.

أتوجه بالشكر الجزيل إلى أمي حفظها الله و رعاها و الى ابي رحمه الله اللذين رباني فأحسنا تربيته، ولم يدخرا

أي جهد لإسعادي وتربيته.

وأتوجه بالشكر إلى الأستاذ المشرف أستاذي الدكتور مناصرية رشيد على مجهوداته الجبارة ونصائحه القيمة

وحرصه الدائم على المثابرة وعدم التهاون في انجاز هذا العمل

والشكر الخالص كذلك للدكتور عبد المالك باسيمان و نبيل حليمي على مجهوداتهما ونصائحهما من أجل اتمام

هذا العمل في أحسن وجه.

كما أشكر كل أساتذتي الذين أشرفوا على تدريسي خاصة في مرحلة الماستر كل واحد باسمه ،

والشكر الموفور لكل زملائي وزميلاتي الطلبة

وشكري لكل من لم يسع المجال لذكرهم ولكل من ساهم من قريب أو بعيد وساعدني في إتمام هذا العمل

مصطفى

## المخلص:

هدفت الدراسة إلى معرفة أثر عبء المعلومات الشخصي على مشاركة المعرفة بامتياز التوزيع للكهرباء و الغاز سونلغاز ورقلة، حيث تم استخدام الإستبانة كأداة رئيسية لجمع المعلومات، واقتصرت عملية التوزيع على أسلوب العينة العشوائية البسيطة بحيث بلغ تعداد عينة الدراسة (170) مفردة، و بعد استرداد الاستبانات كان الصالح منها للتحليل (170) استبانة وتم تحليل البيانات الواردة في الاستمارات عن طريق استخدام برنامج الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) بالاعتماد على المتوسطات الحسابية، الانحرافات المعيارية، معاملات الارتباط، تحليل الانحدار المتعدد والبسيط، وخلصت الدراسة لعدة نتائج أهمها:

وجود اثر ذو دلالة احصائية لعبء المعلومات الشخصي (العبء التكنولوجي و العبء التنظيمي) على مشاركة المعرفة (نقل المعرفة ، تبادل المعرفة و تحويل المعرفة) ؛

- وجود اثر ذو دلالة احصائية لعبء المعلومات التكنولوجي و التنظيمي على مشاركة المعرفة و كان له التأثير الأعلى في العبء التكنولوجي؛

- العلاقة الارتباطية بين عبء المعلومات الشخصي كمتغير مستقل و مشاركة المعرفة كمتغير تابع علاقة طردية قوية؛

- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية لإجابات أفراد عينة الدراسة حول أثر عبء المعلومات الشخصي على مشاركة المعرفة تعزى للمتغيرات الشخصية (الجنس، العمر، المستوى التعليمية، الخبرة).

الكلمات المفتاحية: عبء المعلومات، حمل زائد للمعلومات، مشاركة المعرفة ، إدارة المعرفة .

### Abstract:

This study aims to know the effect of the personal information burden on sharing knowledge of the privileged distribution of electricity and gas Sonelgaz and Ouargla, as the questionnaire was used as a main tool for collecting information, and the distribution process was limited to a simple random sample method so that the study sample population reached (170) individuals, and after recovery The questionnaires were valid for analysis (170) questionnaires, and the data contained in the questionnaires were analyzed by using the Statistical Packages for Social Sciences (SPSS) program based on arithmetic averages, standard deviations, correlation coefficients, multiple and simple regression analysis, and the study concluded for several results, the most important of which are:

- The presence of a statistically significant effect of the personal information burden (technological burden and organizational burden) on knowledge sharing (knowledge transfer, knowledge exchange and knowledge transfer);
- The existence of a statistically significant effect of the technological and organizational information burden on knowledge sharing and had the highest impact on the technological burden
- The correlation between the burden of personal information as an independent variable and knowledge sharing as a dependent variable is a strong direct relationship
- There are no statistically significant differences in the responses of the study sample individuals about the impact of personal information burden on knowledge sharing due to personal variables (gender, age, educational level, experience.)

**Key words:** information burden, information overload, knowledge sharing, knowledge management.

## قائمة المحتويات

IV	الإهداء
V	الشكر
VI	الملخص
VII	قائمة المحتويات
VII	قائمة الجداول
VII	قائمة الملاحق
أ	المقدمة
<b>الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية لعبء المعلومات الشخصي على مشاركة المعرفة.</b>	
	<b>تمهيد</b>
	<b>المبحث الأول: الأدبيات النظرية لعبء المعلومات الشخصي على مشاركة المعرفة</b>
	المطلب الأول: مفاهيم عامة حول عبء المعلومات
	المطلب الثاني: الإطار النظري لمشاركة المعرفة.
	<b>المبحث الثاني: الأدبيات التطبيقية (الدراسات السابقة)</b>
	المطلب الأول: الدراسات باللغة العربية
	المطلب الثاني: الدراسات الأجنبية
	المطلب الثالث: العلاقة بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة
	<b>خلاصة الفصل</b>
<b>الفصل الثاني: الدراسة الميدانية لعبء المعلومات الشخصي على مشاركة المعرفة بامتياز التوزيع للكهرباء و الغاز بورقلة</b>	
	<b>تمهيد</b>
	<b>المبحث الأول: الطريقة والأدوات المستخدمة في الدراسة الميدانية</b>
	المطلب الأول: الطريقة المعتمدة في الدراسة
	المطلب الثاني: الأدوات المستخدمة في الدراسة
	<b>المبحث الثاني: عرض نتائج الدراسة الميدانية ومناقشتها</b>
	المطلب الأول: عرض وتحليل نتائج الدراسة
	المطلب الثاني: تحليل ومناقشة نتائج الدراسة
	<b>خلاصة الفصل</b>
	<b>الخاتمة</b>
	<b>المراجع</b>
	<b>الفهرس</b>
	<b>الملاحق</b>

قائمة الجداول:

رقم الجدول	عنوان الجدول	الصفحة
(1-1)	أشكال مشاركة المعرفة	7
(2-1)	يوضح مقارنة الدراسة الحالية بالدراسات السابقة	18
(1-2)	يوضح متغيرات الدراسة	26
(2-2)	إحصائيات العمال لسنة 2019	29
(3-2)	إحصائيات الإستيبيانات الموزعة والمسترجعة على العينة	29
(4-2)	يوضح مجال المتوسط الحسابي المرجح لكل مستوى (مقياس ليكارت)	31
(5-2)	يوضح نتائج صدق المقاييس المستخدمة	31
(6-2)	يوضح توزيع عينة الدراسة حسب متغير الجنس	32
(7-2)	يوضح توزيع عينة الدراسة حسب متغير العمر	33
(8-2)	يوضح توزيع عينة الدراسة حسب متغير الرتبة العلمية	33
(9-2)	يوضح توزيع عينة الدراسة حسب متغير الخبرة المهنية	34
(10-2)	يوضح توزيع عينة الدراسة حسب متغير المسمى الوظيفي	35
(11-2)	يوضح وصف إجابات المستجوبين حول بُعد العبء التكنولوجي (نوع التكنولوجيا)	36
(12-2)	يوضح وصف إجابات المستجوبين حول بُعد العبء التكنولوجي (الإمكانات الفنية)	36
(13-2)	يوضح وصف إجابات المستجوبين حول بُعد العبء التنظيمي (قنوات الاتصال)	37
(14-2)	يوضح وصف إجابات المستجوبين حول بُعد العبء التنظيمي (البيئة التنظيمية)	38
(15-2)	يوضح وصف إجابات المستجوبين حول بُعد نقل المعرفة	38
(16-2)	يوضح وصف إجابات المستجوبين حول بُعد تبادل المعرفة	39
(17-2)	يوضح وصف إجابات المستجوبين حول بُعد تحويل المعرفة	40
(18-2)	يوضح المتوسطات الحسابية و الانحرافات المعيارية لإجابات عمال امتياز التوزيع لأبعاد عبء المعلومات الشخصي	40
(19-2)	يوضح المتوسطات الحسابية و الانحرافات المعيارية لإجابات عمال امتياز التوزيع لأبعاد مشاركة المعرفة	41
(20-2)	يوضح العلاقات الارتباطية بين ابعاد عبء المعلومات الشخصي و مشاركة المعرفة	42
(21-2)	يوضح الارتباط الخطي بين المتغيرات المستقلة و المتغير التابع	42



(تابع) لقائمة الجداول

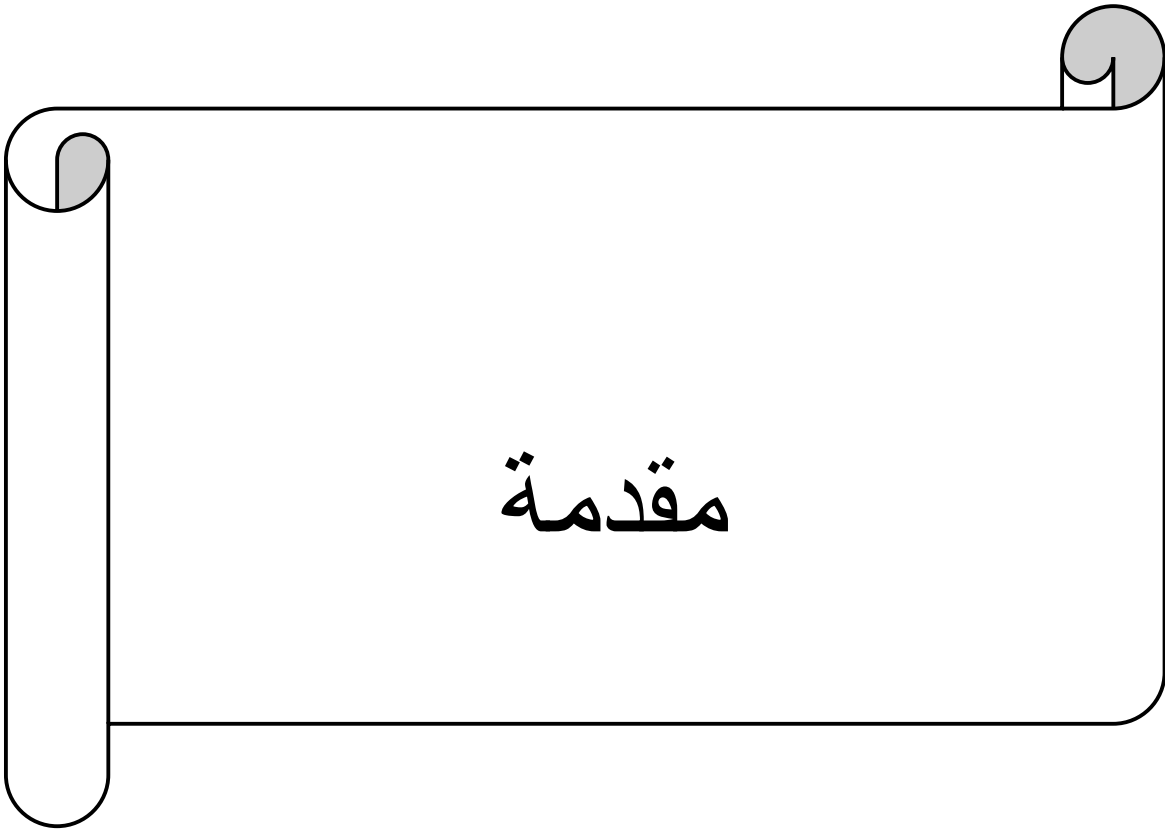
الصفحة	عنوان الجدول	رقم الجدول
44	يوضح تحليل تباين خط الانحدار	(22-2)
44	يوضح قيم معاملات خط الانحدار لعبء المعلومات الشخصي	(23-2)
45	يوضح تحليل اختبار T لدراسة فروق المتوسطات بين العمال تبعاً لمتغير الجنس بخصوص مساهمة أبعاد عبء المعلومات الشخصي على مشاركة المعرفة	(24-2)
45	يوضح تحليل اختبار T لدراسة فروق المتوسطات بين العمال تبعاً لمتغير العمر بخصوص مساهمة أبعاد عبء المعلومات الشخصي على مشاركة المعرفة	(25-2)
46	يوضح تحليل اختبار T لدراسة فروق المتوسطات بين العمال تبعاً لمتغير المستوى التعليمي بخصوص مساهمة أبعاد عبء المعلومات الشخصي على مشاركة المعرفة	(26-2)
46	يوضح تحليل اختبار T لدراسة فروق المتوسطات بين العمال تبعاً لمتغير الخبرة بخصوص مساهمة أبعاد عبء المعلومات الشخصي على مشاركة المعرفة	(27-2)
47	يوضح تحليل اختبار T لدراسة فروق المتوسطات بين العمال تبعاً لمتغير المسمى الوظيفي بخصوص مساهمة أبعاد عبء المعلومات الشخصي على مشاركة المعرفة	(28-2)
48	يوضح المتغيرات المستقلة المتبقية في نموذج الدراسة	(29-2)
48	يوضح المتغيرات المستقلة المتبقية و المتغير التابع لنموذج الدراسة	(30-2)
49	يوضح تحليل تباين خط الانحدار بطريقة <b>stepwise</b>	(31-2)
50	يوضح قيم معاملات خط الانحدار بطريقة <b>stepwise</b>	(32-2)

قائمة الأشكال:

الصفحة	عنوان الشكل	رقم الشكل
س	يوضح نموذج الدراسة	(1-1)
28	يوضح الهيكل التنظيمي للمؤسسة	(2-1)
32	يوضح توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس	(3-1)
33	يوضح توزيع أفراد العينة حسب متغير العمر	(4-1)
34	يوضح توزيع أفراد العينة حسب متغير الرتبة العلمية	(5-1)
35	يوضح توزيع أفراد العينة حسب متغير الخبرة	(6-1)
35	يوضح توزيع أفراد العينة حسب متغير المسمى الوظيفي	(7-1)

قائمة الملاحق:

رقم الملحق	عنوان الملحق
ملحق رقم 01	استمارة الاستبيان
ملحق رقم 02	قائمة الأساتذة الأعضاء المحكمين للإستبيان
ملحق رقم 03	الهيكل التنظيمي للمؤسسة
ملحق رقم 04	مخرجات نظام SPSS



مقدمة

## أ. توطئة:

تتميز هذه الحقبة الزمنية الحالية والمعاصرة بالتغير والتطور السريعين في شتى ميادين الحياة .حيث تمثل تكنولوجيا المعلومات ركنا أساسيا من أركان المجتمعات الحديثة والمعاصرة، نظراً للدور الحيوي الذي تلعبه في جميع مجالات الحياة ، حيث أوجد التطور العلمي والتكنولوجي والمعرفي نقلة نوعية في جميع التوجهات والعمليات التي تقوم بها المؤسسات .هذه الطفرة المعلوماتية الغزيرة والسريعة استطاعت أن تغير العديد من معتقداتنا وممارساتنا التقليدية، فأصبح أساس التنافس العالمي . فاستخدام الأجهزة والحواسيب والبرمجيات وشبكات الاتصال وقواعد البيانات للحصول على المعلومات الضرورية كماً، وكيفاً في الوقت المناسب والمطلوب أصبح ضرورة يجب أن يتقنها جميع العاملين بشكل عام والإداريين المعنيين باتخاذ القرارات و مشاركة المعرفة بشكل خاص لذلك أصبح استخدام الأجهزة من الضروريات بعد أن كان يعتبر نوعاً من الترف والكماليات، فكان على المجتمعات التحرك بسرعة وفعالية لمواكبة التطور التكنولوجي وثورة المعلومات.

إن هذه الدراسة تضع إطاراً عاماً حول المبادئ والأسس التي تمكن القيادات من التحرك الفعال لمواكبة التطور التكنولوجي وثورة المعلومات . كما تشير إلى بعض الصعوبات التي يجب معالجتها بمهنية من أجل تحقيق الاستفادة القصوى من المعلومات المتاحة، ومن أبرز هذه الصعوبات هي الكم الهائل من المعلومات التي أصبحت متاحة نتيجة التطورات الحديثة والتخصصات الجديدة في العالم، والذي يمثل ما يسمى "عبء المعلومات" . و كذلك التطور التكنولوجي والانفجار المعرفي الذي يسمى بالمجتمع الرقمي أو المجتمع الشبكي، والانتقال إلى مرحلة جديدة تسمى المرحلة المعلوماتية حيث تنتقل المعلومات والاختراعات بسرعة عالية قد تفوق قدرة الأفراد على التعامل مع كم وافر من المعلومات وهي ظاهرة "عبء المعلومات" .فرصيد المعلومات في تزايد مستمر، وتراكمها بحد ذاته أصبح مهماً مثل أهمية تراكم رأس المال، لأنها أصبحت تعد من الموارد الأساسية للمنظمات . فيشير مصطلح المعلومات إلى البيانات ضمن هيكل له مستويات عدة، يحول من قبل المستخدمين إلى المعلومات، فالمعلومات هي بيانات تمنح صفة المصادقية .

وفي ضوء ذلك يمكن تعريف المعلومات بأنها حالة ذهنية تقدم لغرض محدد، وتستثمر لاستثمار موارد أخرى .فيتم تطويرها وترقى إلى مكانة المعرفة، لاستخدامها من أجل المقارنات والعمل على تقويم نتائج تم التوصل لها . كما أنها تعتبر حلاً للمشكلات التي تواجهنا ومعرفة متاحة لتحسين الأنشطة الإدارية مثل اتخاذ القرارات في معظم القطاعات وعلى جميع المستويات التنظيمية.

## ب . إشكالية الدراسة:

بعد الاطلاع على إطار هذا البحث، وأهمية القيام به، والتعرف على الأهداف التي نسعى للوصول إليها، نصل إلى طرح إشكالية بحثنا التي نحاول تناولها وفق سياق نظري وتطبيقي تحليلي من خلال الإجابة على السؤال الرئيسي الآتي:

ما أثر عبء المعلومات الشخصي على مشاركة المعرفة بامتياز للتوزيع للكهرباء و الغاز سونلغاز بورقلة؟

وللإجابة على هذه الإشكالية نطرح مجموعة من التساؤلات الفرعية التالية:

1- ما هو مستوى تصورات العمال للعبء التكنولوجي ببعديه (نوع التكنولوجيا و الإمكانيات الفنية) بامتياز التوزيع للكهرباء و الغاز سونلغاز بورقلة؟

- 2- ما هو مستوى تصورات العمال للعبء التنظيمي ببعديه (قنوات الاتصال و البيئة التنظيمية) بامتياز التوزيع للكهرباء و الغاز سونلغاز بورقلة ؟
- 3- ما هو مستوى تصورات العمال لمشاركة المعرفة بأبعادها (نقل المعرفة و تبادل المعرفة و تحويل المعرفة) بامتياز التوزيع للكهرباء و الغاز سونلغاز بورقلة ؟
- 4- هل توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين العبء المعلومات الشخصي ومشاركة المعرفة بامتياز التوزيع للكهرباء و الغاز سونلغاز بورقلة ؟
- 5- هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية لإجابات أفراد عينة الدراسة حول مشاركة المعرفة تعزى للمتغيرات الشخصية (الجنس، العمر، المستوى العلمي، الخبرة)؟

### ت - الفرضيات:

- في ضوء العرض السابق لمشكلة البحث المتعلقة بمدى أثر عبء المعلومات الشخصي على مشاركة المعرفة بامتياز التوزيع للكهرباء و الغاز ورقلة ، يمكن صياغة الفرضيات التالية بهدف اختبار صحتها:
- 1- يوجد مستوى مرتفع لتصورات العمال للعبء التكنولوجي ببعديه (نوع التكنولوجيا و الإمكانيات الفنية) بامتياز التوزيع للكهرباء و الغاز سونلغاز بورقلة ؛
  - 2- يوجد مستوى مرتفع لتصورات العمال للعبء التنظيمي ببعديه (قنوات الاتصال و البيئة التنظيمية) بامتياز التوزيع للكهرباء و الغاز سونلغاز بورقلة ؛
  - 3- يوجد مستوى مرتفع لتصورات العمال لمشاركة المعرفة بأبعادها (نقل المعرفة و تبادل المعرفة و تحويل المعرفة) بامتياز التوزيع للكهرباء و الغاز سونلغاز بورقلة ؛
  - 4- توجد علاقة ارتباطية طردية قوية العبء المعلومات الشخصي ومشاركة المعرفة بامتياز التوزيع للكهرباء و الغاز سونلغاز بورقلة ؛
  - 5- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية لإجابات أفراد عينة الدراسة حول مشاركة المعرفة تعزى للمتغيرات الشخصية (الجنس، العمر، المستوى العلمي، الخبرة)،

### ث- مبررات اختيار الدراسة:

تتجلى دوافع اختيار البحث في هذا الموضوع من خلال النقاط التالية:

- 1- تماشي الموضوع مع طبيعة التخصص الذي تلقيناه، حيث يعتبر من المواضيع التي تدخل في صميم تخصص إدارة الأعمال؛
- 2- ازدياد أهمية موضوع عبء المعلومات في المؤسسات
- 3- الاهتمام بالمواضيع الحديثة والرغبة في البحث والإطلاع على هكذا مواضيع؛
- 4- الميل الشخصي للباحث لمثل هذه المواضيع التي تتعلق عموماً بإدارة المعرفة و كذلك لإسقاطها على الجانب المهني.

### ج- أهداف الدراسة:

نسعى من خلال هذا البحث لتحقيق الأهداف التالية:

- تسليط الضوء على موضوع عبء المعلومات و مشاركة المعرفة؛
- معرفة المتطلبات الأساسية لتحقيق مشاركة المعرفة في ظل العبء الزائد للمعلومات؛
- محاولة إبراز أثر عبء المعلومات الشخصي على مشاركة المعرفة في مؤسسة سونلغاز بورقلة
- تقديم توصيات عملية تساهم إيجابيا في توفير المقومات الأساسية لمشاركة المعرفة في ظل الحمل الزائد للمعلومات.

### ح- أهمية الدراسة:

- تبرز أهمية البحث من خلال النقاط التالية:
- تساهم الدراسة الحالية في تقديم إضافة نوعية للأدب النظري في مجالات عبء المعلومات؛
  - تقديم هذه الدراسة نموذجا و صفيًا و رؤية واضحة حول عبء المعلومات
  - تسليط الضوء على مفهوم عبء المعلومات و مشاركة المعرفة كأحد أبرز المفاهيم الإدارية الحديثة؛
  - مشاركة المعرفة تساعد العمال في تنفيذ المهام الموكلة إليهم بكفاءة وفعالية، و ربح أكثر للوقت؛
  - تساهم مشاركة المعرفة في خلق الاتجاهات الإيجابية لدى العمال نحو العمل بالمؤسسة؛
  - تساعد مشاركة المعرفة في اكتساب معارف و خبرات جديدة؛
  - تساعد مشاركة المعرفة في تقليل التوتر الناجم عن نقص المعرفة أو الخبرة أو كليهما؛
  - كما تبرز أهمية هذا البحث من إمكانية استفادة المؤسسة محل الدراسة من نتائج الدراسة في التعرف على مدى أثر عبء المعلومات الشخصي على مشاركة المعرفة لدى العمال والعمل على تعزيزه، والكشف عن مدى مساهمة مشاركة المعرفة في تحسين أداء الموارد البشرية بصفة عامة، و أداء العمال الإداريين بصفة خاصة.

### خ- حدود الدراسة:

- الحدود الجغرافية:** تمت الدراسة في إحدى المؤسسات التابعة للقطاع الاقتصادي، وهي امتياز التوزيع للكهرباء و الغاز سونلغاز بورقلة - الجزائر.
- الحدود البشرية:** تم إختيار عينة عشوائية من الإداريين بامتياز التوزيع للكهرباء و الغاز سونلغاز ورقلة ، بمختلف رتبهم وأصنافهم.
- الحدود الزمنية:** أُنجزت الدراسة في الفترة الزمنية ما بين شهر مارس و أوت من سنة 2020.
- فترة الدراسة:** حددت فترة الدراسة خلال السداسي الثاني من الموسم الجامعي 2019-2020.
- الحدود الموضوعية:** لقد تم التركيز في دراستنا على عبء المعلومات الشخصي كمتغير مستقل من خلال الأبعاد التالية: (العبء التكنولوجي (نوع التكنولوجيا - الإمكانيات الفنية) ، العبء التنظيمي (قنوات الاتصال - البيئة التنظيمية)) وهو ما تناوله عديد الباحثين على غرار (عارف محمود كامل عيسى ، لبنى يونس على شعبان)، أما المتغير التابع وهو مشاركة المعرفة فتم التركيز على الأبعاد التالية : ( نقل المعرفة، تبادل المعرفة، تحويل المعرفة)، وهو ما تناوله عدد من الباحثين منهم (ججقيق عبد المالك و ججقيق زكية - عامر على حمد والعليش محمد الحسن).

### د- منهج البحث والأدوات المستخدمة:

في ضوء طبيعة الدراسة والأهداف التي نسعى إلى تحقيقها تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي في الجانب النظري، وذلك بتقديم التعاريف وضبط المصطلحات والمفاهيم والمداخل العامة لعبء المعلومات الشخصي و مشاركة المعرفة والعلاقة بينهما، أما في الجانب التطبيقي فاعتمدنا على دراسة الحالة من خلال الإستبانة واستخدام برنامج SPSS من أجل معرفة ودراسة مختلف المؤشرات وتحليلها للتعرف على مدى أثر العبء المعلومات الشخصي على مشاركة المعرفة بالمؤسسة محل الدراسة.

#### ذ - مرجعية الدراسة :

من أجل جمع المعلومات، المتعلقة بالبحث 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:

- الكتب والمقالات العلمية الحديثة؛
- مواقع الانترنت
- مذكرات الماجستير المنشورة وغير المنشورة؛

هذا في الفصل النظري أما في الفصل التطبيقي فقد تم الاعتماد على جمع البيانات من خلال الإستبيان كأداة رئيسية للدراسة بالمؤسسة محل الدراسة.

#### ر - صعوبات الدراسة:

- صعوبة الوصول إلى أفراد عينة الدراسة نظراً لطبيعة الظرف العام وباء كورونا وعدم وجودهم في أماكن العمل للتواصل معهم؛

- تزامن فترة الدراسة الميدانية مع فترة العطلة الاستثنائية والحجر الصحي

- - نقص المراجع في المكتبة حول هذا الموضوع، وتعذر الوصول إليها؛

#### ز- هيكل الدراسة:

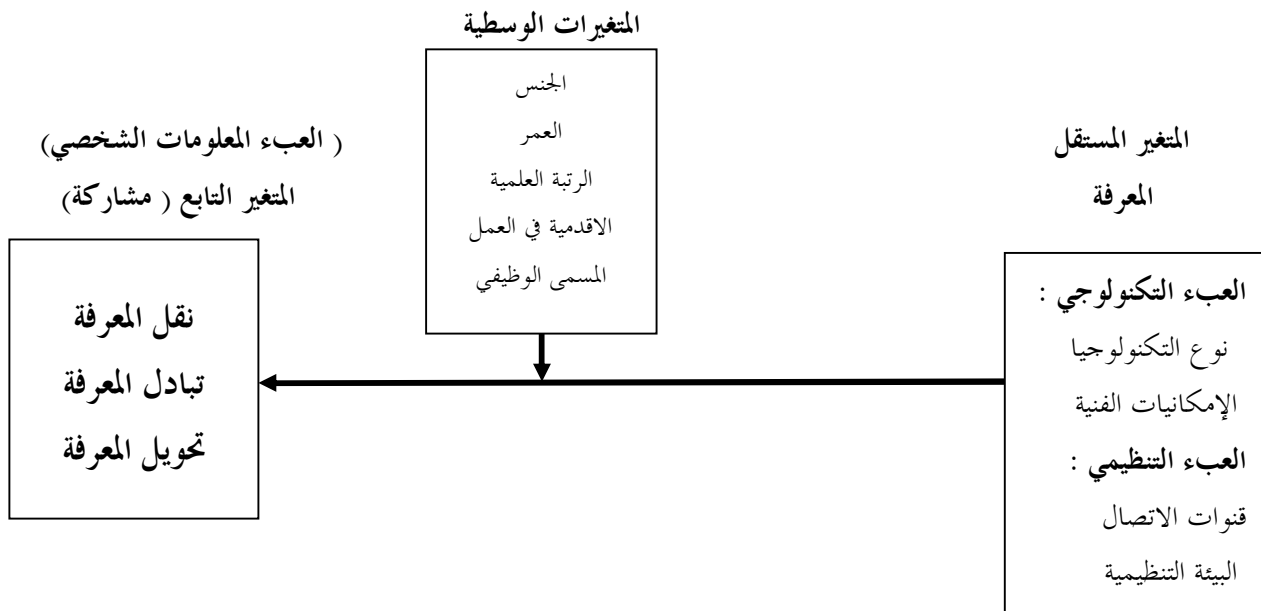
من أجل معالجة هذا الموضوع قمنا بتقسيم الدراسة إلى فصلين :

يتمثل الفصل الأول في الأدبيات النظرية والتطبيقية فمن خلال المبحث الأول نعرض الأدبيات النظرية لعبء المعلومات الشخصي و مشاركة المعرفة ويعرض المبحث الثاني: الأدبيات التطبيقية لعبء المعلومات الشخصي و مشاركة المعرفة أما الفصل الثاني فيعرض الدراسة الميدانية من خلال المبحث الأول بتوضيح الطريقة والأدوات المستعملة في الدراسة في حين يتطرق المبحث الثاني لعرض ومناقشة نتائج الدراسة.

#### هـ- نموذج الدراسة:

لتحقيق غرض الدراسة والوصول إلى أهدافها المحددة، سوف نعلم 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



المصدر: من إعداد الطالب بالإعتماد على الدراسات السابقة



الفصل الأول: الأدبيات النظرية

والتطبيقية لعبء المعلومات

الشخصي و مشاركة المعرفة

## الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية لعبء المعلومات الشخصي و مشاركة المعرفة

يعرض هذا الفصل الأدب النظري المتعلق بمحوري الدراسة وهما: لعبء المعلومات الشخصي ومشاركة المعرفة، كما سيرعرض الدراسات السابقة العربية والأجنبية ذات الصلة بمتغيري الدراسة .

### المبحث الأول: الأدبيات النظرية لعبء المعلومات ومشاركة المعرفة

يتضمن هذا القسم عرضاً للأدب النظري ذي العلاقة بما في ذلك المعلومات، لعبء المعلومات، أسباب لعبء المعلومات لدى الإداريين، مشاركة المعرفة، نقل و تبادل و تحويل المعرفة.

ولتسليط الضوء أكثر على هذا الموضوع نتناول في المبحث الأول ما يلي:

المطلب الأول: مفاهيم عامة حول لعبء المعلومات الشخصي

المطلب الثاني: الإطار النظري لمشاركة المعرفة

### المطلب الأول: مفاهيم عامة لعبء المعلومات الشخصي

إن استخدام المستودعات الإلكترونية وتطبيق المعرفة الإلكترونية في المنظمة، يؤديان وباستمرار إلى إعادة استخدام المعرفة داخل المنظمة حيث أن التكنولوجيا تسببت في انفجار المعلومات، وذلك لانخفاض تكاليفها، والتي بسطت بدورها عملية الوصول إلى المعلومة وساعدت في نشرها . و بالتالي فإن لعبء المعلومات يعد مشكلة تواجه الأشخاص و المؤسسات نظراً إلى الكم الهائل والتدفق الغزير فأصبحت هذه الزيادة تؤثر سلباً على الأفراد وتصبح إشكالية، فإن ذلك يعني أن هناك عبئاً. لهذا سوف نقوم في هذا المطلب بتحديد بعض المفاهيم والجوانب المتعلقة بعبء المعلومات و أسبابه.

### الفرع الأول: مفهوم لعبء المعلومات

أولاً: مفهوم المعلومات :

أوضح الغرابوي (2006) أن المعلومات هي عبارة عن بيانات معالجة، أصبحت ذي قيمة ومعنى بعد أن تم تحليلها أو تفسيرها أو تجميعها في شكل مفيد لتداولها ونشرها وتوزيعها في صورة رسمية وغير رسمية داخل المنظمة لتحقيق أغراض عدة مثل عمليات الاتصال واتخاذ القرارات .وبين بأن المعلومات تعد من الموارد الأساسية للمنظمة، لأنها تزود الفرد بالمعرفة التي تنعكس ايجابياً على تصرفاته واتخاذ قراراته. فالمعلومات هي بيانات معالجة تمتلك صفة المصادقية، وضعت في إطار واضح ومحدد وبعده أشكال، ليستفاد منها للوصول إلى المعرفة بعد تطويرها وربطها بالشكل الصحيح.

ثانياً: مفهوم لعبء المعلومات:

هو الزيادة السريعة في كمية المعلومات التي تسبب مشاكل للإداريين وهي صعوبة اتخاذ القرار، فهذه الزيادة في المعلومات تفوق قدرة العاملين على استيعابها، وصعوبة تحديد ما يحتاجونه من المعلومات .لأنها تتجاوز قدرتهم على التعامل معها ومعالجته(Farhoomand & Drury,2002).

ويعد الإنترنت أحد الأسباب الأساسية في مشكلة عبء المعلومات الناتج عن تولد كمية غير محدودة من المعلومات، مع عدم قدرة العقل البشري على مواجهة هذا التزايد والتنامي ومعالجته ضمن وقت محدد من الزمن، كما أن زيادة طاقة الكمبيوتر وتنامي التكنولوجيا يؤديان إلى زيادة توليد المعلومات، بعكس العقل البشري الذي يتميز بقدرة استيعابية محدودة - الاستمرار في ممارسة البحث العلمي وتأليف الكتب ونشر المقالات العلمية.<sup>1</sup>

أشار (Schick et al. 1990, p. 200) إلى أن الحمل الزائد للمعلومات هو حالة تجمع بين توافر المزيد من المعلومات و القدرة المحدودة على معالجتها واستخدامها في اتخاذ القرارات بما يعني أن تلك الظاهرة سوف تحد من فعالية عملية صنع القرار.

كما أوضح (Johnson 1992, p. 101) أن الحمل الزائد للمعلومات يعني تزايد حجم المعلومات في التقارير المالية السنوية بما يشكل عبء على مستخدمي تلك التقارير. كما أشار بعض الباحثين إلى أن الحمل الزائد للمعلومات يحدث عند إمداد متخذ القرار بكمية من المعلومات تفوق قدرته على تشغيلها والاستفادة منها في ظل القيود الزمنية المفروضة عند اتخاذ القرار.

وقد عرفه (Ormin and Musa 2016, p. 56) كحالة تحدث عند توفير كم هائل من المعلومات في القوائم والتقارير المالية بشكل مبالغ فيه ويترتب على ذلك صعوبة التوصل للمعلومات الملائمة لاتخاذ القرارات وهو ما ينعكس سلباً على جودة هذا القرار. على هذا فإن الحمل الزائد للمعلومات لا يؤدي لزيادة جودة القرارات بل يؤدي لتناقص جودة تلك القرارات.<sup>2</sup>

من خلال ما تقدم من تعاريف وتحقيقاً لأهداف الدراسة يمكن لنا تعريف عبء المعلومات بأنه حالة تحدث كنتيجة طبيعية لتزايد مستوى تدفق المعلومات بشكل يحدث اضطراباً و تشتتاً ملحوظاً في قدرة العمال على التعرف على المعلومات الملائمة وفي قدرتهم على تشغيل هذا الكم من المعلومات للتوصل إلى القرار الملائم في الوقت المناسب.

### الفرع الثاني: مفهوم عبء المعلومات لدى الإداريين

مع زيادة قوة المعلومات وتراجع الكلفة المادية لامتلاك وسائل تكنولوجيا المعلومات، زادت قدرة الوصول إلى المعلومات بسهولة ونشرها بشكل مطلق في كل العالم ولمدة زمنية غير محدودة، فتواجه الانفجار المعلوماتي التكنولوجي الذي يعد أحد التحديات المعاصرة التي تواجه المديرين (Whelan&Teigland,2010) يرى العزاوي (2006) أن الإداريين الذين تتوفر لديهم الخبرة والمعرفة والمهارة، يمتازون بالقدرة على تقييم البدائل لاتخاذ قرار سليم، إذا ما كان هنالك صحة وحادثة في البيانات والمعلومات المتاحة. إلا أنه في بعض المواقف يتردد الإداريين في اتخاذ القرارات نتيجة:

- تلقي الإداريين كمية كبيرة جدا من المعلومات غير الضرورية.
- بحث الإداريين عن مزيد من المعلومات للتحقق من المعلومات الموجودة.
- شعور الإداريين بأن المعلومات يمكن أن توفر المزيد من الأمن من خلال الحصول على مزيد منها.
- يراكم الإداريين المعلومات لإحتمالية استغلالها في المستقبل.

<sup>1</sup>لبنى يوسف علي شعبان، مذكرة ماجستير، عبء المعلومات و علاقته باتخاذ القرار في المدارس الخاصة من وجهة نظر الإداريين في العاصمة عمان، 2017، جامعة الشرق الأوسط عمان، غير منشورة،

<sup>2</sup> عارف محمود كامل عيسى، قياس أثر الحمل الزائد للمعلومات في التقارير المالية على تكلفة رأس المال المملوك، المجلة العلمية للاقتصاد و التجارة، 2017، جامعة عين شمس، مصر

-يراكم الإداريين المعلومات التي يرون إمكانية الاستفادة منها لاتخاذ قرارات أفضل، وحاجتهم إلى تبرير قراراتهم (Rajabzadeh, Nejadirani, Soroodian, & Kermani, 2011).

يرجع تأكيد وثقة الإداريين لقراراتهم حسب مدى حجم توفر المعلومات، فإذا المعلومات لديهم كاملة وتامة عن نتائج قراراتهم، فهم متأكدون من نتائج كل بديل من البدائل المتاحة لديهم. فبعض الإداريين تواجههم قيود في قراراتهم تحفهم المخاطر، لأنهم في هذه الحالة يحتملون حدوث النتائج المتوقعة، لكن لا يعلمون أي منها قد تحدث. والحالة الأخيرة يكون فيها الإداريون على علم بكل النتائج المتوقعة، ولكنهم غير متأكدين بحدوث كلاً من هذه النتائج العزاوي (2006).  
إن توافر كم كبير من البيانات قد يؤدي إلى تطور في أنظمة المعلومات بحيث يتم حفظها في مجموعة من النظم وتصنيفها وفق المهام الإدارية مع مواكبة التطور العلمي في عصر التغير المستمر، أي تحديث المعلومات باستمرار حتى لا تتناقص قيمتها مع مرور الزمن. لذلك يجب على مديري المدارس متابعة تطوير عمل الأنظمة الشبكية، لأنه ممكن أن تصبح الأنظمة المستخدمة في المدارس قديمة بعد فترة وجيزة. إلا أن توافر المعلومات بكم كبير ليس بالضرورة أن يخدم اتخاذ القرارات المناسبة. فحسب ما أكدده سلامة (1990) أنه لا بد من توافر بيئة مناسبة وسلوكيات ملائمة من قبل العاملين، حتى يمكن الإداريين من اتخاذ قرارات سليمة وصحيحة بسرعة وبدقة وفي الوقت المناسب. لذلك لا بد من توافر معلومات وبيانات مسبقة وأجهزة قادرة على التعامل مع المعلومات والبيانات الجاهزة بدقة وبسرعة.<sup>1</sup>

### الفرع الثالث: أسباب الحمل الزائد

توجد العديد من الأسباب التي أدت لنشأة مشكلة الحمل الزائد للمعلومات، وتتمثل أهم تلك الأسباب ما يلي<sup>2</sup>:

أولاً: التوسع في متطلبات الإفصاح الإلزامي

ثانياً: التوسع في متطلبات الإفصاح الاختياري

ثالثاً: التوسع في الإفصاح لتحقيق أغراض خاصة

### المطلب الثاني: الإطار النظري لمشاركة المعرفة

لقد أصبحت المعرفة في العصر الحالي من أبرز عوامل الإنتاج وبنات النظرة إليها تفوق العوامل التقليدية للإنتاج كالأرض، ورأس المال، وإنطلاقاً من إيمان المؤسسات المعاصرة بأهمية المعرفة بوصفها المصدر الرئيسي للميزة التنافسية والبقاء والإستمرار في عالم سريع التغير، أضحت إدارة تلك المعرفة، والاستثمار في رأس المال المعرفي من خلال نشر المعرفة ومشاركتها بين أعضاء المؤسسة عاملاً حاسماً في النجاح التنظيمي، ومن ثم برزت إدارة المعرفة كمدخل استراتيجي أمام المؤسسات المختلفة، يمكن أن يسهم في زيادة الإنتاجية وتحقيق قيمة مضافة لها، من خلال استخدام المعرفة والتشارك بها كأحد أبرز عمليات إدارة المعرفة.

ويتضح من هذا أن مشاركة المعرفة تمثل إحدى العمليات الأساسية لإدارة المعرفة، و من وجهة النظر التنظيمية يمكن تحسين الأداء من خلال توفير المعارف المفيدة وذات الأهمية للعاملين، كما أنه من أجل تحويل المعرفة إلى أصول تنظيمية ذات قيمة فإن الأمر يستلزم مشاركة هذه المعرفة بين العاملين وتطبيقها.<sup>1</sup>

<sup>1</sup> لبن يوسف علي شعبان، مرجع سبق ذكره

<sup>2</sup> عارف محمود كامل عيسى، مرجع سبق ذكره

وعليه سوف نتناول في هذا المطلب مفهوم وأهمية مشاركة المعرفة، متطلبات مشاركة المعرفة وعناصرها الأساسية، بالإضافة إلى أهم عمليات مشاركة المعرفة، والمعوقات التي تعترض مشاركة المعرفة.

### الفرع الأول مفهوم وأهمية مشاركة المعرفة

#### أولاً: مفهوم مشاركة المعرفة

قبل استعراض مفهوم مشاركة المعرفة المعرفي نشير أولاً إلى المعرفة والتي أصبحت كما ذكرنا عنصراً جوهرياً من عناصر الإنتاج، ومحدداً أساسياً للتنافسية، لاسيما في النشاطات الاقتصادية عالية القيمة و المؤسسات التعليمية الجامعية، والتي تقوم أساساً على إنتاج المعرفة ونشرها .

فالمعرفة هي عبارة عن عملية تراكمية تكاملية، تتكون وتحدث على امتداد فترات زمنية طويلة نسبياً، كي تصبح متاحة للتطبيق والاستخدام من أجل معالجة مشكلات وظروف معينة، فالمعرفة إنما يتم استخدامها لتفسير المعلومات المتوافرة عن حالة معينة، واتخاذ قرار حول كيفية إدارة هذه الحالة ومعالجتها ( عليان، ربحي، 2007، ص 59) أي أنها عبارة عن نتيجة لمزج وتراكم كل من المعلومات، العلم والخبرة.

فالمعرفة هي الفهم الناتج الذي يمكن الأفراد من التشارك واستخدام المعلومات لتطبيق المعرفة واتخاذ القرارات المحددة لمعالجة المشكلات ( Gunn , 2007 , 27 ) وفي التشارك المعرفي يجري التحويل الفعال لنوعي المعرفة الضمنية والصريحة وصولاً لمستلم المعرفة والذي يفهمها بشكل كاف ويصبح قادراً على القيام بالفعل بموجها (العمرى، 2004، ص 33)<sup>2</sup> ومن هذا المنطلق سوف نستعرض بعض التعاريف الواردة حول التشارك المعرفي وذلك على النحو التالي:

يرى (Lim, Lee, et Wang. 2009) أن التشارك المعرفي هو ذلك التفاعل الاجتماعي، والثقافة التي تنطوي على تبادل، تحويل ونقل الموظف للمعارف، الخبرات والمهارات من خلال كل قسم أو المنظمة ككل.<sup>3</sup> ويعرفها ( Moh B , ismail, 2009 ) بأنها العملية التي من خلالها يتبادل الأفراد المعرفة الضمنية والصريحة وينشئون مع بعضهم البعض معرفة جديدة .

معناه أن تشارك المعرفة يرتبط بمنظور واسع يعود إلى تبادل كل أنواع المعارف ويتضمن المعرفة الصريحة والمعرفة الضمنية<sup>4</sup> في حين يرى (Louis cote , 2006, p 04) أن تشارك المعرفة يضم العمليات التي يقوم من خلالها الأفراد بتبادل معارفهم وبالتالي تكون الأساس لخلق معرفة جديدة. وهذا يعني كذلك إرتباط تشارك المعرفة بعملية التبادل ولكن إضافة إلى إمكانية خلق معرفة جديدة كنتائج لعملية التبادل وهنا تظهر القيمة المضافة لتشارك المعرفة، وفي اتجاه آخر نجد أن تشارك المعرفة يعكس عملية نقل المعرفة إلى الآخرين داخل المؤسسة عن طريق مجهودات الأفراد ( choudhury A. Rashed et al, 2010)

<sup>1</sup> ثروت عبد الحميد، ياسر فتحي الهنداوي المهدي، مقال بعنوان: واقع ممارسة التشارك المعرفي لدى أعضاء هيئة التدريس، دراسة تطبيقية على كليات التربية في بعض الجامعات العربية، مجلة العلوم التربوية والنفسية، العدد 16، 2015، جامعة القصيم، المملكة السعودية ص 3

<sup>2</sup> هناء جاسم محمد العسكري، دور الثقافة التنظيمية في تعزيز التشارك المعرفي لدى أعضاء الهيئة التدريسية، مجلة المثنى للعلوم الادارية والاقتصادية (3)، العدد 6، لسنة 2013 جامعة المثنى، جمهورية العراق، ص 8

3 Nya Ling Tan·Ying How Lye·Tuan Hock Ng·Ying San Lim.(2010).Motivational Factors in Influencing Knowledge Sharing Among Banks ·International Research Journal of Finance and Economics Malaysia· Issue 44.p188

<sup>4</sup> حسين الطيب بورغدة، ناريمان بشير دريس، أثر تشارك المعرفة على أداء الموارد البشرية. دراسة حالة وحدة إنتاج التلفاز والمستقبل الرقمي التابعة لمؤسسة كوندور للإلكترونيك بالجزائر، المجلة الأردنية في إدارة الأعمال، المجلد 11، العدد 4، 2015، ص 845

ويشير هذا إلى النقل كعملية رئيسية لتشارك المعرفة، ويرجع إلى المجهود الذي يبذله الفرد في سبيل تحقيق هذه العملية، ومدى إстеاده في المؤسسة لمشاركة كل ما يملك أو يخلق من معارف ( Moh B , ismail ,2009 ) و يعرف (Paul. H 1999) التشارك المعرفي بالعلاقة التي تنشأ بين طرفين على الأقل، فالطرف الأول هو الذي يمتلك المعرفة ويعبر عنها بوعي وطوعية، أما الطرف الآخر هو الذي يكتسب المعرفة ويدركها ( Paul. Hendriks 1999 P92)<sup>1</sup>

ويرى ( عبد المجيد حجقيق، وسارة عبيدات، 2014) أن التشارك المعرفي هو أحد أهم أنشطة الإدارة الديناميكية للمعرفة، هدفها تطوير القدرات الفكرية للموارد البشرية، وتدعيم المخزون المعرفي للمؤسسة من خلال نقل وتبادل المعرفة الضمنية والظاهرة.

وبوجه عام تعد عملية تشارك المعلومات والخبرات بين العاملين مكونا أساسيا من مكونات إدارة المعرفة وعملية محورية ضمن عملياتها، والتي تشمل أيضا اكتساب المعرفة، وتخزينها وتطبيقها وتقييمها<sup>2</sup>

كما يعبر التشارك المعرفي عن نشاط لتدفق المعرفة من شخص يملكها إلى شخص آخر أو مجموعة أخرى تحتاجها بشكل يمكن فهمها واستخدامها، كما يعني أيضا أن المرسل لا يتخلى عن ملكيته للمعرفة، وبدلا من ذلك تصبح الملكية مشتركة للمعرفة بين المرسل والمستقبل، ويُعد التشارك المعرفي عملا تطوعيا ومن الصعب إجبار الأعضاء عليه، وبدلا من ذلك يمكن إقناعهم وإكسابهم الاتجاهات الإيجابية نحوه، وأخيرا إن التشارك المعرفي عملية تعليمية ديناميكية: حيث يتعلم الأفراد ويتفاعلون باستمرار لتحقيق الإبداع والابتكار.<sup>3</sup>

ويعرف ( حسين الطيب بورغدة، وناريمان بشير دريس) تشارك المعرفة بأنه عبارة عن العملية التي يتم من خلالها تبادل ونقل المعرفة الصريحة أو الضمنية بين الأفراد داخل المؤسسة من خلال الاتصالات، التعاون، والتفاعل المتبادل الذي يتم بين الأفراد مما يؤدي إلى خلق معرفة جديدة.<sup>4</sup>

من خلال التعاريف السابقة يمكن إعطاء تعريف شامل :

تعتبر مشاركة المعرفة مكونا أساسيا من مكونات إدارة المعرفة و ثقافة يتبناها أفراد المؤسسات لبلوغ الأهداف وتمثل في تلك العملية الطوعية التي تنطوي على نقل، تحويل وتبادل المعارف والخبرات بين بينهم سواء كانت معارف ضمنية أو صريحة، من خلال التفاعل الاجتماعي و تنتج عنه خلق معارف جديدة تعود بالنفع على الأفراد والمؤسسة على حد سواء.

#### ثانيا: أهمية مشاركة المعرفة

- تبرز أهمية التشارك المعرفي حسب ( Gurteen, 1999) في ما يلي:<sup>5</sup>
- خلق وتوليد معارف جديدة يؤدي إلى إكتساب الميزة التنافسية؛
  - دوران المعرفة بين جميع الأفراد يضمن إستمراريتها وبقائها في المؤسسة، وبالتالي عدم فقدانها في حالة تسرب بعض الكفاءات؛

<sup>1</sup> عبد الملك حجقيق، سارة عبيدات، تأثير التشارك المعرفي في تطوير الكفاءات الجماعية: دراسة ميدانية في شركة ميديترام بالجزائر العاصمة، مجلة أداء المؤسسات الجزائرية، العدد 06، 2014، جامعة ورقلة الجزائر، ص 129

<sup>2</sup> ثروت عبد الحميد عبد الحافظ، ياسر فتحى الهنداوي المهدي، واقع ممارسة التشارك المعرفي لدى أعضاء هيئة التدريس: دراسة تطبيقية على كليات التربية في بعض الجامعات العربية، مجلة العلوم التربوية والنفسية، العدد 16، 2015، جامعة القصيم، المملكة السعودية ص 484

<sup>3</sup> ثروت عبد الحميد عبد الحافظ، ياسر فتحى الهنداوي المهدي، مرجع سابق ص 485

<sup>4</sup> حسين الطيب بورغدة، ناريمان بشير دريس، مرجع سابق ص 846

<sup>5</sup> عبد الملك حجقيق، سارة عبيدات، مرجع سابق، ص 129

في حين أشار (ثروت عبد الحميد، و ياسر المهدي) أن هناك حاجة ماسة لتشارك المعرفة في المؤسسة الجامعية، حيث يدعم قدرتها الإبداعية والتنافسية، كما أن التشارك في المعرفة بالإضافة إلى أهميته التنظيمية له أيضا أهمية على المستوى الفردي أو الشخصي لأعضاء هيئة التدريس(الأساتذة)، سواء على المستوى الاجتماعي، من حيث دعم الروابط والعلاقات الانسانية بين الزملاء أو على المستوى المهني، من حيث تحقيق مفهوم التطور المهني ودعم التعلم المستمر،<sup>1</sup> وتبرز أهمية التشارك المعرفي على المستويين الفردي، والتنظيمي من خلال ما يلي:

#### أولا: الأهمية الفردية لمشاركة المعرفة:

- مساعدة الأفراد على أداء وظائفهم على نحو أكثر فعالية؛
- مساعدة الأفراد على البقاء في وظائفهم؛
- يجلب المكافآت ومزيديا من التقدير الشخصي (Yi,2005)؛
- دعم تحقيق الأهداف الفردية والجماعية من خلال التشارك المعرفي؛
- شعور الموظفين بالارتياح نتيجة مساهمتهم بمعارفهم الشخصية؛
- دعم أواصر التعاون والتآزر بين الموظفين داخل المؤسسة.

#### ثانيا: الأهمية التنظيمية لمشاركة المعرفة:

- يمكن التشارك المعرفي المؤسسة من تحسين الكفاءة؛
- تخفيض تكاليف التدريب
- الحد من المخاطر الناتجة عن عدم التأكد<sup>2</sup>.

### الفرع الثاني أشكال و متطلبات مشاركة المعرفة

#### أولا: أشكال مشاركة المعرفة

- يشير Marquardt<sup>3</sup> إلى أن المعرفة يتم مشاركتها داخل المنظمات إما بشكل مقصود، أو بشكل غير مقصود:
- الشكل المقصود : ويعني أن تتم عملية مشاركة المعرفة قصدياً داخل المنظمة من خلال الاتصالات الفردية المبرمجة بين الأفراد ، او من خلال الأساليب المكتوبة مثل: المذكرات ، والتقارير، والنشرات الدورية، ومختلف أنواع المطبوعات الداخلية. بالإضافة إلى ذلك، فإنه يتم مشاركة المعرفة قصدياً من خلال استخدام الفيديو، والأشرطة الصوتية، وعقد المؤتمرات والندوات الداخلية، وبرامج الإرشاد، وبرامج التدريب، وإجراء التنقلات وتدوير الأعمال بين الأعضاء.<sup>4</sup>
  - الشكل غير المقصود : ويعني مشاركة المعرفة بشكل غير مقصود داخل المنظمة من خلال : الشبكات غير الرسمية، والقصص والأساطير ، وما يشبه ذلك.<sup>5</sup>

<sup>1</sup> ثروت عبد الحميد عبد الحافظ، ياسر فتحي الهداوي المهدي، مرجع سابق ص 486

<sup>2</sup> نفس المرجع السابق ص 487

<sup>3</sup> Marquardt, Michael, J. (2002) Building the learning Organization : Mastering the 5 Elements for corporate, USA, Davis- Black publishing company.

<sup>4</sup> Earal, M.J (1988) , information Management, New York, Oxford University press.

<sup>5</sup> Anonymous (1999). IT Workers expect career development and job satisfaction. HR Focus, 8 , 4-5

ويعدد Prusak, Davenport (2000) و Wiig (1993) وسائل أخرى لمشاركة المعرفة ، مثل: لقاءات أعضاء المنظمة عند برادات المياه، وفي غرف المحادثة التي تخصصها المنظمات ليلتقي فيها أفراد المنظمة، وإقامة معارض المعرفة والمنتديات المفتوحة، واستخدام الانترنت ومجموعات المحادثة، وإجتماعات ( لقاءات) ما بعد العمل، والغرف الصفية الرسمية. كما يؤكد Fernandes et al, 2004 على أهمية البيئة التعاونية ، ومخازن المعرفة ، والتدريب ، و فرق العمل في دعم مشاركة المعرفة حيث اعتبرها من أهم متطلبات مشاركة المعرفة<sup>1</sup> ويوضح الشكل رقم (1-1) أشكال مشاركة المعرفة

الشكل المقصود	الشكل المقصود
- الشبكات غير الرسمية	-الاتصالات الفردية المبرمجة
- القصص والأساطير	-الأساليب المكتوبة: مذكرات، تقارير، نشرات دورية ومختلف المطبوعات الداخلية
	-الأشرطة الصوتية، الفيديو، عقد المؤتمرات والندوات الداخلية، برامج التدريب، إجراء التنقلات وتدوير الأعمال بين الأعضاء

المصدر: جحيق عبد المالك، عبيدات سارة، تأثير التشارك المعرفي في ممارسة التعلم التنظيمي في مطاحن مجمع عمر بن عمر قالة ص 98 .

#### ثانيا: متطلبات مشاركة المعرفة

هناك مجموعة من المتطلبات الضرورية لضمان ديناميكية وفعالية عملية مشاركة المعرفة داخل المؤسسة وفيما يلي أهمها:<sup>2</sup>

- 1 الهيكل التنظيمي المناسب:** بدون تبادل المعلومات بين الأفراد لا يمكن أن يحدث التعلم، لذلك يجب على المؤسسة أن تحرص على بناء هيكل تنظيمي يتيح فرصة تقاسم المعارف بشفافية، كما يسمح بخلق بيئة عمل تدعم الانفتاح في الاتصالات وزيادة المشاركة في المعلومات (stephen, 2008, p 117)
- 2/ فرق العمل:** تتطلب عملية مشاركة المعرفة تكوين فريق عمل تسوده الثقة المتبادلة بين الأعضاء، ويتميز بالاتصالات الفعالة نتيجة التغذية العكسية وقدرة الأعضاء على تبادل الأفكار بسهولة، (ibid p 270)
- 3/ القيادة الفعالة:** وهي تلك القيادة التي تدعم وتوجه أعضاء فرق العمل دون السيطرة عليهم من خلال التدريب والتحفيز وخلق بيئة عمل تشجع على حل المشكلات بطريقة مستقلة تضمن تحسين سيرورات وطرق العمل (ibid p 271)
- 4/ مخازن المعرفة:** هي المخازن التي تخزن فيها المعرفة الخارجية والداخلية إلكترونيا في موقع واحد ليسهل الوصول إليها عند الحاجة من طرف الأفراد، وتعتبر إدارة مخازن المعرفة من الآليات التي تضمن مشاركة المعرفة من خلال تنظيم عملية تدفق المعرفة كما تزود الأفراد بتفاصيل المهام المختلفة<sup>3</sup>
- 5/ تكنولوجيا المعلومات والاتصال:** تعتبر كآلية فعالة في إدارة مخازن المعرفة وتفعيل المشاركة في المعرفة بين الأفراد من خلال تكوين فرق عمل افتراضية

<sup>1</sup> إسْمهان ماجد الطاهر، إبراهيم محمود منصور، متطلبات مشاركة المعرفة و العوقات التي تواجه تطبيقها في شركات الاتصالات الأردنية، المؤتمر العلمي الثالث بعنوان إدارة المنظمات – التحديات العالمية المعاصرة- جامعة العلوم التطبيقية الخاصة الأردن، 2009، ص 8.

<sup>2</sup> جحيق عبد المالك، عبيدات سارة، تأثير التشارك المعرفي في ممارسة التعلم التنظيمي في مطاحن مجمع عمر بن عمر قالة، مجلة المؤسسة العدد 3-2014 جامعة الجزائر3، 2014، ص 129 - 130.

<sup>3</sup> إسْمهان ماجد الطاهر، إبراهيم محمود منصور، مرجع سبق ذكره، ص 11.



6/ التدريب: لا بد من الاهتمام بتدريب العاملين على استخدام الوسائل والأدوات المتخصصة في نظم العمل المعرفي لغرض تحسين عملية التشارك المعرفي.<sup>1</sup>

### الفرع الثالث: العناصر الأساسية لتحقيق مشاركة المعرفة

لتحقيق تشارك معرفي ناجح يجب توفر مجموعة من العناصر الأساسية يمكن إجمالها فيما يلي:<sup>2</sup>

**1- التعاون:** ويعكس المستوى الذي يستطيع فيه الفرد ضمن جماعة أو فريق عمل مساعدة أحدهم للآخر في مجال

عملهم للوصول إلى أهداف المؤسسة، أي العمل معا بروح الفريق، حيث إن إشاعة ثقافة التعاون تؤدي إلى زيادة

مستوى تبادل المعرفة بين الأفراد العاملين في المؤسسة وبين الأقسام والوحدات، فالتعاون يخلق التفاعل ويرفع الروح

المعنوية ويجسّن الاتصال، وبالتالي يسهل وصول وانتقال المعلومات والمعارف، أي أن التعاون بهذه الطريقة يساهم في

تدعيم تشارك المعرفة؛

**2- الثقة:** تعني الحفاظ على مستوى متميز و متبادل من إيمان الأفراد بقدرات بعضهم البعض، فالثقة يمكن أن تسهل

عملية التبادل المفتوح الحقيقي والمؤثر للمعرفة، فكلما توفرت الثقة أمكن سهولة الاتصال وسهولة تبادل الأفكار

وتبادل المعلومات، تقدم البيانات والأرقام مما يزيد في حصيلة المعرفة ويزيد في توطيد وتدعيم تشارك المعرفة؛

**3- التعلم:** يعني عملية اكتساب المعرفة الجديدة من قبل الأفراد القادرين والمستعدين لاستخدام تلك المعرفة، فالتركيز

على التعلم يساعد المؤسسات على تطوير الأفراد العاملين فيها بما يؤهلهم ويعددهم إعدادا جيدا وضروريا لأداء دور

أكثر فاعلية في عملية خلق معرفة جديدة؛<sup>3</sup>

**4- اللامركزية:** تحتاج إدارة وتشارك المعرفة بما تحتويه من بيانات، معلومات ومعارف إلى ضرورة عدم تركيز القرارات

بيد الإدارة العليا في المؤسسة لأن عملية خلق المعرفة أساسا إنما تحتاج إلى اللامركزية.

**5- الإبداع التنظيمي:** يعني القدرة على خلق القيمة، المنتجات والخدمات، الأفكار والإجراءات الجديدة عن طريق ما

يبتكره الأفراد الذين يعملون معا في نظام اجتماعي معقد، فالمعرفة تلعب دورا هاما ورئيسيا في بناء قدرة المؤسسة

لتكون مبدعة وخلاقة، وبالتالي فإن توفر المعرفة يُعد أمرا ضروريا لأي مؤسسة كي تحقق مكاسب تجارية هامة؛

**6- العمل الجماعي:** يشكل العمل الجماعي عنصرا رئيسيا من عناصر تشارك المعرفة تتفاعل فيه مختلف العناصر الفرعية

السابقة لإنجاح عملية التشارك المعرفي.<sup>4</sup>

### الفرع الرابع: عمليات مشاركة المعرفة

تمر مشاركة المعرفة بين الأفراد، الجماعات والأقسام داخل المؤسسة بمجموعة من العمليات منها عملية نقل المعرفة، وتبادل

المعرفة، وتحويل المعرفة من ضمنية إلى ظاهرة والعكس، وهي مكونات أساسية لعملية مشاركة المعرفة لذلك تم إتخاذها

كأبعاد لمتغير الدراسة التابع، ولتوضيح أكثر هذه العمليات نشرحها على النحو التالي :

<sup>1</sup> إسمهان ماجد الطاهر، إبراهيم محمود منصور، مرجع سابق، ص 12

<sup>2</sup> نور الدين عصام، إدارة المعرفة والتكنولوجيا الحديثة، 2010، دار أسامة للنشر والتوزيع، عمان الأردن، ص 37 إلى 40.

<sup>3</sup> حسين الطيب بورغدة، ناريمان بشير دريس، مرجع سابق ص 846

<sup>4</sup> نفس المرجع، ص 846

أ- التبادل: ويضم تبادل المعرفة كل من الأفراد الذين يتيحون معارفهم لغيرهم وكذا الأفراد الذين يبحثون عن المعارف من غيرهم (sheng wang, Raymond A, Noe,2010) أي هناك طرفين يتبادلان مع بعضهم البعض المعارف الضمنية والظاهرة

ب- النقل: تتم عملية نقل المعرفة من خلال عملية الاتصالات التي تتضمن فهم وتطبيق المعرفة بين مصدر ومستقبل المعرفة (William R, King, 2008, P 213) إن نقل المعرفة يعكس عملية إيصال المعرفة المناسبة إلى الشخص المناسب، في الوقت المناسب، بالشكل المناسب، وبالتكلفة المناسبة.

وبالتالي فعملية نقل المعرفة هي أكثر الطرق فعالية لتشارك المعرفة الضمنية والمركبة ( Megan lee Endree et al, 2007) ، أي أن المعرفة يتيح تشارك المعرفة عن طريق أصحاب المعرفة والحصول وتطبيق المعرفة عن طريق مستقبل المعرفة (sheng wang, Raymond A, Noe,2010)

وتتم عملية نقل المعرفة من خلال العمليات الفرعية التالية:<sup>1</sup>

1/ النقل المتسلسل التراكمي: ويعتبر هذا النوع الطريقة الأسهل في نقل المعرفة، حيث يعمل الفريق على نقل المعرفة من مكان إلى مكان 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 يوجد نقل للمعرفة من فريق لآخر، ولكن المعرفة يتم نقلها من عضو إلى آخر داخل نفس الفريق، وبالتالي فالتركيز يكون على جمع المعرفة أكثر من شخصتها.

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

3/ نقل المعرفة الضمنية: ينفرد هذا النوع من نقل المعرفة بالتميز والتعقيد، حيث أن المعرفة مخزنة في أذهان الخبراء، كما أن الفريق يستلم المعرفة الضمنية بشكل مختلف بواسطة المكان، الخبرة، التكنولوجيا، العادات، الثقافة.... إلخ .

وهذا يعني ضرورة تعديل وتكييف المعرفة لغة ومضمونها من أجل أن تكون قابلة للإستخدام من قبل الفريق الذي استلم هذه المعرفة.<sup>2</sup>

ج- تحويل المعرفة: إضافة إلى كل من عمليتي التبادل والنقل المعرفي، يمكن كذلك تشارك المعرفة من خلال مجموعة العمليات الفرعية المتعلقة بتحويل المعرفة، وقد حدد كل من ( I, nonaka وH tackuchi ) نموذج التدرج المعرفي لتحويل المعرفة على النحو التالي:

1/ التفاعل الاجتماعي: ويمثل التشارك المباشر للمعرفة الضمنية من خلال الخبرة المباشرة، وتحدث عندما يلتقي الأشخاص في أنشطة اتصالية وجها لوجه، مثلما يحدث في المناقشات والحوارات وفرق العمل. فعملية التفاعل الاجتماعي تسمح بتشارك المعرفة من خلال انتقال المعرفة الضمنية من فرد إلى آخر داخل المؤسسة عن طريق الاحتكاك، الاتصال المباشر، الملاحظة، المحاكاة، الممارسة والخبرة.

2/ الإخراج: ( التجسيد)

<sup>1</sup> البطاينة، محمد تركي، زياد محمد المشاقبة، إدارة المعرفة: بين النظرية والتطبيق، الطبعة الأولى، 2010، دار مجلس الزمان للنشر والتوزيع، الأردن ص ص 161، 163

<sup>2</sup> حسين الطيب بورغدة، ناريمان بشير دريس، مرجع سابق ص 848

ويطلق على هذه العملية أكثر من لفظ: التصريح، الإظهار، العلانية... إلخ، وكلها تستخدم للدلالة على جعل ما لدى الفرد من مخزون معرفي معلوما لدى الآخرين، وهو ما يعبر عنه بنقل أو تحويل المعرفة الضمنية إلى الصورة الصريحة باستخدام أساليب التعبير التي تساعد الأفراد على ذلك مثل الكلمات، المفاهيم، الإستعارة، القصص وغيرها (الشيمي، حسن، 2009، ص 61) هذه العملية تساعد في تشارك المعرفة بين الأفراد من خلال تحويل المعارف الضمنية للأفراد إلى صورة صريحة، والتي يسهل فهمها من طرف بقية المجموعة في المؤسسة (irma,B . Fernandez. Rajiv Sabaherwal, 2010 , p 59) <sup>1</sup>.

### 3/ الإدخال: (الذاتية)

هذه العملية تسمح بمشاركة المعرفة بين الأفراد العاملين في مؤسسة ما من خلال تحويل المعرفة الصريحة إلى معرفة ضمنية، حيث أنها تمثل الطريقة التقليدية في التعلم، فالمعرفة الصريحة من الممكن أن تكون ضمن العمل أو التطبيق العملي، فالفرد يكتسب هذه المعرفة عن طريق الخبرة والتمرن والعمل، وفقا لما قام به غيره من الأفراد من قبل في المؤسسة <sup>2</sup> وتتم هذه العملية من خلال استيعاب المعرفة أو بالتعلم وحيازة الخبرة في العمل، واللقاءات وجها لوجه أين يمكن للأفراد اكتساب المعرفة (الشيمي، حسن، 2009، ص 63)

4/ التركيب: وهي العملية التي تمكن من اكتشاف معرفة صريحة جديدة<sup>3</sup>، وتعني هذه العملية الدمج من خلال التنظيم المنهجي للمفاهيم بشكل يحولها إلى نظام معرفي، ويتضمن هذا النمط من تحويل المعرفة، دمج مجموعات مختلفة من المعارف الصريحة، من خلال وسائط مثل الوثائق والاجتماعات والمحادثات الهاتفية أو شبكات الاتصال عبر الحاسب الآلي، وتنتج عن هذه العملية معرفة جديدة وعادة ما يأخذ تشكيل هذه المعرفة من خلال التعليم والتدريب (الشيمي، حسن، 2009، ص 63) وبالتالي يتم التأكيد على أن نتيجة الدمج التي تتفاعل من خلالها المعرفة هو الوصول إلى معرفة جديدة، وهو ما يسمح بتشارك المعارف الصريحة بين الأفراد من خلال جعلها أكثر انتشارا في المؤسسة.<sup>4</sup>

### الفرع الرابع: معوقات مشاركة المعرفة

إن تسهيل عملية مشاركة المعرفة من الأهداف التي تسعى إليها مهمات اليوم و رغم أهميتها وفائدتها عملية في المؤسسات إلا أن هناك مجموعة من المعوقات التي تمنع أو تحد من مشاركة الأفراد ما يمتلكونه من معارف وهو ما أشار إليه كل من (husman, 1999) و (coakes et Goodman, 2003) وذلك على النحو التالي:<sup>5</sup>

- الرغبة في الإحتفاظ بالمعرفة والخوف من مشاركتها الآخرين للمحافظة على المكاسب؛
- تخوف أصحاب المعرفة من فقدان سلطتهم وقوتهم نتيجة مشاركة المعرفة وبالذات مما يمتلكونه من معرفة ضمنية؛
- مشاركة المعرفة الخطأ وتعريض المؤسسة والآخرين للضرر؛
- إحجام الأفراد عن إشراك الآخرين ما يمتلكونه من معرفة حين يشعرون بأنه ليس هناك فائدة أو مكافأة تنتظرهم؛
- كذلك معوقات مرتبطة بالنواحي الفردية والتنافسية.

<sup>1</sup> حسين الطيب بورغدة، ناريمان بشير دريس، مرجع سابق ص 849

<sup>2</sup> طيطي، إسماعيل، إدارة المعرفة: التحديات والتقنيات والحلول، الطبعة الأولى، دار الحامد للنشر والتوزيع، 2010 عمان الأردن، ص 104

<sup>3</sup> نفس المرجع السابق ص 108

<sup>4</sup> حسين الطيب بورغدة، ناريمان بشير دريس، مرجع سابق ص 849

<sup>5</sup> إسمهان ماجد الطاهر، إبراهيم محمود منصور، مرجع سابق، ص 12

## المبحث الثاني: الأدبيات التطبيقية لعبء المعلومات الشخصي و مشاركة المعرفة

بعد التطرق إلى الجانب المفاهيمي لمتغيرات الدراسة بتقديم بعض المفاهيم والمصطلحات الخاصة بعبء المعلومات الشخصي و مشاركة المعرفة، نلاحظ وجود عديد الدراسات التي تناولت هذا الموضوع سواء من حيث التطور الذي وصل إليه أو من حيث ازدياد أهمية عبء المعلومات و كذا مشاركة المعرفة في جميع المؤسسات.

## المطلب الأول: عرض الدراسات السابقة حول الموضوع

## الفرع الأول: الدراسات باللغة العربية

فيما يلي مجموعة من الدراسات باللغة العربية التي تناولت بعض جوانب الموضوع، وهي مرتبة من الأحدث إلى الأقدم، وقد تنوعت من حيث طبيعتها إلى مقالات وبحوث وأطروحات كما يلي:

1- دراسة: (عزة بنت سيف بن حمد الحاتمي و عبد المجيد صالح بوعزة 2018)<sup>1</sup>

بعنوان : التشارك المعرفي بين الأطباء و المرضى مستشفى بدر السماء بالخوض في سلطنة عمان

هدفت الدراسة إلى التعرف إلى واقع التشارك المعرفي بين الأطباء و المرضى العاملين بمستشفى بدر السماء بالخوض في سلطنة عمان، و معرفة العوامل المحفزة و المعيقة لهذا النوع من التشارك . استخدم المنهج الكمي وتم الاعتماد على الاستبيان لجمع المعلومات حول عينة الدراسة التي بلغت 75 ممرضا وممرضة. تم التوصل إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية حول واقع التشارك المعرفي بين الأطباء و المرضى حسب متغيري سنوات الخبرة و المؤهل العلمي .

2- دراسة : (عارف محمود كامل عيسى 2017)<sup>2</sup>

هدفت هذه الدراسة الى قياس أصر الحمل الزائد للمعلومات في التقارير المالية على تكلفة رأس المال المملوك في منشآت الأعمال المصرية .

تم استخدام المنهج الوصفي والتحليلي، شملت عينة الدراسة على 75 منشأة مدرجة على مؤشر EGX100 خلال عامي 2014-2015، تم تحليل البيانات باستخدام نموذج الانحدار الخطي وفقا لطريقة المربعات الصغرى . وقد توصلت الدراسة الى الحمل الزائد للمعلومات في التقارير المالية السنوية يترتب عليه ارتفاع تكلفة رأس المال المملوك بشكل جوهري، بينما لم يؤثر الحمل الزائد للمعلومات في تقرير مجلس الإدارة على تكلفة رأس المال المملوك .

<sup>1</sup> عزة بنت سيف بن حمد الحاتمي و عبد المجيد صالح بوعزة، مقال بعنوان " التشارك المعرفي بين الأطباء و المرضى مستشفى بدر السماء بالخوض في سلطنة عمان : دراسة متعددة التخصصات "، المجلة العربية للارشيف والتوثيق والمعلومات، العدد 43، تونس، 2018 .

<sup>2</sup> عارف محمود كامل عيسى، مقال بعنوان " قياس أثر الحمل الزائد للمعلومات في التقارير المالية على تكلفة رأس المال المملوك : دراسة علمية"، المجلة العلمية للاقتصاد والتجارة، جامعة عين شمس، مصر، 2017/10/29 .

**3- دراسة : (حديد ريمة و داسي وهيبه 2017)<sup>1</sup>**

هدفت الدراسة إلى معرفة أثر تشارك المعرفة على أداء الموارد البشرية حيث تم القيام بدراسة على أساتذة كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير بجامعة محمد خيضر بيسكرة .  
انتهجت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي واستخدمت أسلوب الاستبيان لجمع البيانات، تكون مجتمع الدراسة من 191 أستاذ حيث اشتملت عينة الدراسة على 100 أستاذاً من مختلف أقسام الكلية .  
توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها : وجود أثر ذو دلالة إحصائية للتشارك في المعرفة على أداء الموارد البشرية على نحو عام في الكلية .

**4- دراسة : (خلف لطيف ناصر و جهاد حميد علي 2017)<sup>2</sup>**

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على اثر التشارك المعرفي في الطلب على وثائق التأمين على الحياة في الشركة محل الدراسة .  
تم استخدام المنهج الوصفي والتحليلي واعتمد على الاستبيان لجمع المعلومات، شملت عينة الدراسة على 65 وكيلا للبيع في شركة التأمين الوطنية .  
توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها : وجود علاقات ارتباط بين التشارك المعرفي و الطلب على وثائق التأمين على الحياة.

**5- دراسة: (أزهار محمد مجيد السباب 2017)<sup>3</sup>**

هدفت هذه الدراسة الى معرفة مستوى العبء المعرفي و مستوى السعة العقلية لدى طلبة الجامعة بحسب المتغيرات (الجنس - التخصص الدراسي) والتعرف على الدلالة الإحصائية للعلاقة الارتباطية بين مستوى العبء المعرفي وبين السعة العقلية وفق المستويات الثلاثة (السعة المرتفعة - السعة المتوسطة - السعة المنخفضة) .  
استخدام المنهج الوصفي وتم الاعتماد على الاستبيان لجمع المعلومات، شملت عينة الدراسة على 400 طالب وطالبة من خمس كليات علمية وخمسة كليات إنسانية .  
تم الاستخلاص مجموعة من النتائج أهمها : أن طلبة الجامعة عندهم مستوى مرتفع من العبء المعرفي وخاصة الكليات العلمية وأن سعتهم العقلية متوسطة بصورة عامة عند الذكور والإناث ولكن الكليات العلمية سعتهم العقلية أوسع من الكليات الإنسانية، كما أظهرت النتائج بان هناك علاقة ارتباطية بين العبء المعرفي والسعة العقلية وبحسب المستويات الثلاثة وفقا لمتغير الجنس و التخصص .

<sup>1</sup> حديد ريمة و داسي وهيبه، أثر التشارك في المعرفة على أداء الموارد البشرية دراسة ميدانية على أساتذة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة محمد خيضر بيسكرة ، مذكرة ماستر(غير منشورة)، تخصص تسيير المنظمات، جامعة محمد خيضر بيسكرة، 2017 .

<sup>2</sup> خلف لطيف ناصر و جهاد حميد علي، مقال بعنوان " اسهام التشارك المعرفي في تشجيع الطلب على وثائق التأمين على الحياة "، مجلة تكريت للعلوم الادارية والاقتصادية، المجلد 3 العدد 39، جامعة تكريت العراق، 2017 .

<sup>3</sup> أزهار محمد مجيد السباب، مقال بعنوان "العبء المعرفي و علاقته بالسعة العقلية وفقا لمستوياتها لدى طلبة الجامعة"، مجلة كلية التربية، العدد السادس، الجامعة المستنصرية، العراق، 2016 .

6- دراسة: (لبنى يونس على شعبان 2017)<sup>1</sup>

هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر عبء المعلومات الالكترونية على اتخاذ القرار في المدارس الخاصة في العاصمة عمان من وجهة نظر الإداريين .

تم استخدام المنهج الوصفي الارتباطي واعتمد على استبيانين لجمع المعلومات، شملت عينة الدراسة على 330 مدير مساعد، مشرف مقيم، ومدير عام في المدارس الخاصة باستخدام أسلوب العينة الطبقية العشوائية لمديريات التربية و التعليم في محافظة العاصمة عمان للفصل الدراسي الثاني 2016/2015 .

توصلت الدراسة الى أن درجة عبء المعلومات الالكترونية التي يواجهها اداريو المدارس الخاصة في محافظة العاصمة عمان كان مرتفع، كما أن درجة ادراك عبء المعلومات الالكترونية و درجة ممارسة اتخاذ القرار من قبل الاداريين في المدارس الخاصة في العاصمة عمان من وجهة نظرهم .

7- دراسة: (عامر على حمد والعليش محمد الحسن 2016)<sup>2</sup>

هدفت الدراسة الى تحديد اثر التكنولوجيات في خزن ومشاركة المعارف المتراكمة في الجامعات و التي تمكنها من توليد وابتكار معارف جديدة . اعتمد في هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي واستخدم الاستبيان لجمع البيانات، حيث اشتملت الدراسة على 72 عاملا بجامعة تكريت . توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها : توجد علاقة ارتباط وأثر بين متغيرات الدراسة .

8- دراسة : (ججيق عبد المالك وججيق زكية 2015)<sup>3</sup>

هدفت الدراسة إلى معرفة واقع التشارك المعرفي بإبعاده الأربعة ( السلوك، الثقافة التنظيمية، فرق العمل، التكنولوجيا ) وأثره على الكفاءات البشرية لأساتذة كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير في جامعة البشير الإبراهيمي، اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، حيث بلغ عدد أفراد العينة 60 أستاذًا من كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير على اختلاف خصائصهم، تم جمع البيانات بواسطة الاستبيان وتمت معالجتها ببرنامج spss نسخة 19.00 توصلت الدراسة إلى أنه يوجد علاقة تأثير ايجابية ذات دلالة إحصائية للتشارك المعرفي على كفاءات الفئة المدروسة .

9- دراسة : (عبد الرحمان مصطفى طه ووسام ياسين محسن 2015)<sup>4</sup>

هدفت الدراسة إلى دراسة العلاقات بين متطلبات المشاركة بالمعرفة في ديوان الرقابة المالية الاتحادي بالعراق وجودة التدقيق التي يعمل عليها الديوان في ظل التحديات الكبيرة التي تواجهه في مكافحة مظاهر الغش و التلاعب الإداري و المالي .

<sup>1</sup> لبنى يوسف على شعبان، مذكرة ماجستير، عبء المعلومات و علاقته باتخاذ القرار في المدارس الخاصة من وجهة نظر الإداريين في العاصمة عمان، 2017، جامعة الشرق الأوسط عمان

<sup>2</sup> عامر على حمد والعليش محمد الحسن، مقال بعنوان " دور تكنولوجيا المعلومات في خزن و مشاركة المعرفة دراسة استدلالية في جامعة تكريت "، مجلة تكريت للعلوم الإدارية والاقتصادية، المجلد 12 العدد 34، جامعة تكريت العراق، 2016 .

<sup>3</sup> ججيق عبد المالك وججيق زكية، مقال بعنوان " تأثير التشارك المعرفي على كفاءة أساتذة التعليم العالي دراسة ميدانية في كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة بروج بوجريج "، مجلة رؤى اقتصادية، العدد 8، جامعة الشهيد حمه لخضر الوادي، جوان 2015 .

<sup>4</sup> عبد الرحمان مصطفى طه ووسام ياسين محسن، مقال بعنوان " متطلبات المشاركة بالمعرفة لتعزيز رقابة جودة التدقيق في ديوان الرقابة المالية الاتحادي ( بحث ميداني) "، مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية، المجلد 21 العدد 86، جامعة بغداد، 2015 .

استخدم المنهج الوصفي والتحليلي، وتم الاعتماد على الاستبيان لجمع المعلومات حول عينة الدراسة التي بلغت 63 فرداً من ( السادة الخبراء، مدراء الأقسام، رؤساء الهيئات، معاون رئيس الهيئة ) تم تحليل البيانات بالاعتماد على البرنامج الإحصائي **spss** .  
تم التوصل إلى مجموعة من النتائج أهمها : وجود علاقة ارتباط بين المشاركة بالمعرفة وجودة أعمال التدقيق .

**10-** دراسة: ( ثروت عبد الحميد عبد الحافظ، ياسر فتحي الهنداوي المهدي 2015)<sup>1</sup>  
بعنوان: واقع التشارك المعرفي لدى أعضاء هيئة التدريس: دراسة تطبيقية على كليات التربية في بعض الجامعات العربية

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة واقع ممارسة التشارك المعرفي والعوامل المؤثرة فيه لدى أعضاء هيئة كليات التربية في بعض الجامعات العربية، واعتمدت المعالجة المنهجية على المنهج الوصفي بالاستعانة بأسلوب التحليل العاملي الاستكشافي، لتحديد هوية العوامل المؤثرة في ممارسة التشارك المعرفي، وقد طور البحث أداة لقياس واقع ممارسة التشارك المعرفي والعوامل المؤثرة فيه تم تطبيقها على عينة من (144) أستاذ في كليات التربية بجامعات ( الأزهر، عين شمس، السلطان قابوس، الملك خالد)  
وتوصلت الدراسة إلى عدة نتائج منها:

- إن النسبة المتوقعة للتشارك المعرفي لدى أعضاء هيئة التدريس في الجامعات الأربع ليست مرتفعة وتقع في الحدود الدنيا للمدى المتوسط، بحيث تؤكد الحاجة لتنمية ممارسات التشارك المعرفي لدى أعضاء هيئة التدريس في الجامعات العربية؛
- عدم وجود فروق دالة إحصائية في تقدير أعضاء هيئة التدريس لممارسة التشارك المعرفي ككل تعزى لإختلاف الجامعة التي ينتمون إليها.

الفرع الثاني: الدراسات باللغة الأجنبية

**1 -** دراسة : (Sue Young Choi, Heeseok Lee and Youngjin Yoo) 2019<sup>2</sup>  
**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:

1 ثروت عبد الحميد، ياسر فتحي الهنداوي المهدي، مقال بعنوان: واقع ممارسة التشارك المعرفي لدى أعضاء هيئة التدريس، دراسة تطبيقية على كليات التربية في بعض الجامعات العربية، مجلة العلوم التربوية والنفسية، العدد 16، 2015، جامعة القصيم، المملكة السعودية

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.

- 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.

## 2 - دراسة : ( David P. Piñero ) 2018<sup>1</sup>

بعنوان : الحمل الزائد للمعلومات العلمية في الرؤية ما وراء ذلك ؟

- هدفت الدراسة إلى التحقق من دور نظام المعلومات في دعم الشركات لمواجهة فرط المعلومات و ما إذا كانت جودة المعلومات قادرة على تخفيف الآثار السلبية للحمل الزائد / نقص المعلومات داخل الشركة .
- استخدم المنهج الاستقصائي و اجري مسحاً على عينة عشوائية قدرت ب 100 مدير ايطالي يعملون في شركات ايطالية مدرجة و غير مدرجة و ذات أحجام مختلفة .
- أظهرت النتائج انه عند زيادة حمل المعلومات يمكن أن تؤثر على ظاهرة زيادة / نقص المعلومات و العكس

## 3 - دراسة : (Guerdouba Nacer Eddine) في 2018<sup>2</sup>

### 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 Sonelgaz center، 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.

## 4 - دراسة : ( Carlo Caserio, Sara Trucco ) 2017<sup>3</sup>

بعنوان : العلاقة بين نظم المعلومات و الحمل الزائد للمعلومات تحليل أولي.

<sup>1</sup> David P. Piñero, **Scientific information overload in vision: What is behind?**, Journal of Optometry (2018) 11, 1-2,spain

<sup>2</sup> Guerdouba Nacer Eddine, **The impact of organizational culture on knowledge sharing**, Journal of Business Administration and Economic Studies, Issue N 07, 15/06/2018.

<sup>3</sup> Carlo Caserio, Sara Trucco, Relationship between Information Systems and Information Overload. A Preliminary Analysis, International Journal of Management and Information Technology, Volume 11 Number 5, February 2017



هدفت الدراسة إلى التحقق من دور نظام المعلومات في دعم الشركات لمواجهة فرط المعلومات و ما إذا كانت جودة المعلومات قادرة على تخفيف الآثار السلبية للحمل الزائد / نقص المعلومات داخل الشركة .  
استخدم المنهج الاستقصائي و اجري مسحاً على عينة عشوائية قدرت ب 100 مدير ايطالي يعملون في شركات ايطالية مدرجة و غير مدرجة و ذات أحجام مختلفة .

أظهرت النتائج انه عند زيادة حمل المعلومات يمكن ان تؤثر على ظاهرة زيادة / نقص المعلومات و العكس .

5 – دراسة: (Saralah Devi Mariamdaran, Arsaythamby A/L Veloo) 2017<sup>1</sup>

بعنوان : العلاقة بين متلازمة فرط المعلومات (IOS) وإدارة الإجهاد لدى طلاب الدراسات العليا.

هدفت الدراسة الى التحقيق في دور الاعتدال لإدارة الضغط على العلاقة بين متلازمة فرط المعلومات وأداء طلاب الجامعات. وقد لوحظ أنه نظراً للنمو السريع للإنترنت ، أصبح إجراء البحث أمراً سهلاً نسبياً حيث تتوفر البيانات بسهولة ، ولكن مثل هذه المعلومات الضخمة تعمل كضوضاء ويواجه الطلاب مشكلة في اختيار المعلومات الدقيقة التي تؤدي إلى الضغط والتأثير على أداء الطلاب .

تم جمع البيانات من خلال طلاب جامعة Utara Malaysia التي تم استخدامها لرسم إطار البحث .

أظهرت النتائج أن متلازمة فرط المعلومات لها تأثير عكسي على أداء الطلاب. علاوة على ذلك، فإن إدراج متغير معتدل، أي أن إدارة الإجهاد تغير التأثير العكسي إلى تأثير إيجابي ووسعت قيمة وخلصت الدراسة إلى عدة نتائج منها:

- من خلال تشارك المعرفة بين الأفراد العاملين يمكن ضمان جودة العمل وتحقيقه اعتماداً على المعارف ذات الجودة والتي تساهم في تحسين الأداء نتيجة إمكانية اكتساب معارف جديدة من خلال عملية تشارك المعرفة مع الجماعات في العمل.

المطلب الثاني: مقارنة الدراسة الحالية بالدراسات السابقة

حاولنا في هذا المطلب تلخيص أوجه المقارنة بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة سواء باللغة العربية أو الأجنبية حيث سنوضح نقاط التشابه ونقاط الاختلاف، كما سنتطرق لأهم النقاط التي استفدنا منها خلال اطلعنا عليها.

<sup>1</sup> Muddassar Sarfraz, Shuangqin Liu, Muhammad Ibrahim Abdullah, Coping with Information Overload: A Business Perspective, European Online Journal of Natural and Social Sciences 2016

الجدول رقم (1-2) : مقارنة الدراسة الحالية بالدراسات السابقة

الدراسات السابقة	الدراسة الحالية	
تمت في بيئة عربية وأجنبية وكانت من سنوات 2015-2019 ، حيث شملت الدراسات الأماكن التالية:مصر،السعودية، إيطاليا، سلطنة عمان، الجزائر،ماليزيا، العراق،كوريا الجنوبية وإسبانيا.	أُنجزت دراستنا خلال السداسي الثاني من الموسم الجامعي 2020/2019 أما بالنسبة للحدود المكانية فكانت في امتياز التوزيع للكهرباء و الغاز سونلغاز ورقلة (الجزائر).	من حيث الزمان والمكان
ركزت مختلف الدراسات كذلك على عينات مختارة أي موجهة إلى العاملين والمديرين، وحتى هيئات التدريس.	ركزنا في دراستنا على عينة عشوائية وهي العمال الإداريين بمختلف رتبهم و أصنافهم في المؤسسة محل الدراسة، وهذا راجع لخصوصية العينة التي تختلف حسب تخصصاتها.	من حيث العينة
استخدمت كل الدراسات الاستبيان إلى أن بعض الدراسات أضافت المقابلة لتدعيم دراستها.	حاولنا في دراستنا إسقاط النظري على الواقع حيث اعتمادنا على الاستبيان حتى ندعم الدراسة.	من حيث منهج الدراسة
تنوعت الدراسات السابقة بين القطاع الخاص والعام (خدماتية، صناعية، تجارية، انتاجية، علمية)، وهذا ما يعطي لدراستنا أكثر مصداقية.	استهدفت الدراسة القطاع الاقتصادي، حيث كانت على عينة من المؤسسات ذات الطابع الاقتصادي: " وهي: امتياز التوزيع للكهرباء و الغاز سونلغاز ورقلة "	من حيث نوع القطاع
تناولت الدراسات السابقة متغيرات مختلفة منها: - التشارك المعرفي؛ - عبء المعلومات؛ - العبء المعرفي؛ - إدارة المعرفة؛ - اتخاذ القرارات.	اعتمدت دراستنا على متغيرين ألا وهما: عبء المعلومات الشخصي (العبء التكنولوجي، العبء التنظيمي)، ومشاركة المعرفة ( نقل المعرفة، تبادل المعرفة، تحويل المعرفة)، ثم تقييم أثر عبء المعلومات الشخصي على مشاركة المعرفة.	من حيث المتغيرات
- هدفت معظم الدراسات السابقة إلى الوقوف على واقع التشارك المعرفي في مؤسسات مختلفة، وكذا الوقوف على واقع عبء المعلومات بمختلف المؤسسات والهيئات.	تهدف دراستنا إلى الوقوف على مدى تأثير عبء المعلومات الشخصي على مشاركة المعرفة في المؤسسة محل الدراسة وذلك من خلال عمليات نقل وتحويل وتبادل المعارف الضمنية والظاهرة بين العمال.	من حيث الهدف

المصدر: من إعداد الطالب

● مجال الاستفادة من الدراسات السابقة :

تكمن أهم مجالات الاستفادة من الدراسات السابقة في كونها أسهمت في إثراء وإعداد الأدبيات النظرية وصياغة فرضيات الدراسة بالإضافة إلى:

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 لدراسة 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 عبء المعلومات الشخصي كمتغير مستقل من خلال الأبعاد التالية: : (العبء التكنولوجي (نوع التكنولوجيا - الإمكانيات الفنية) ، العبء التنظيمي (قنوات الاتصال - البيئة التنظيمية)، أما المتغير التابع وهو مشاركة المعرفة فتم التركيز على الأبعاد التالية: ( نقل المعرفة، تبادل المعرفة، تحويل المعرفة) . من خلال التطرق إلى مفهوم عبء المعلومات ومفهوم عبء المعلومات لدى الإداريين وتحديد أسباب الحمل الزائد للمعلومات أما بالنسبة لمشاركة المعرفة فتم التطرق لمفهوم مشاركة المعرفة و أهميتها وأشكال و متطلبات مشاركة المعرفة وتحديد للعناصر الأساسية لتحقيقها ثم التطرق للعمليات التي يمكن من خلالها مشاركة المعرفة بنوعيتها وأخيرا عرض بعض من معوقات مشاركة المعرفة .

في الفصل الموالي سنحاول الوقوف على واقع كل من مشاركة المعرفة وعبء المعلومات الشخصي والعلاقة بينهما في امتياز التوزيع للكهرباء و الغاز سونلغاز بورقلة.

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية  
لعبء المعلومات الشخصي على  
مشاركة المعرفة بامتياز التوزيع  
للكهرباء و الغاز سونلغاز ورقلة

### تمهيد:

بغية الإلمام بموضوع الدراسة وتكملة للجانب النظري الذي تم التطرق إليه في الفصل الأول وللإجابة على الإشكالية الرئيسية سنتناول من خلال هذا الفصل الدراسة التطبيقية للموضوع، وذلك من خلال إجراء دراسة حالة لعينة من العمال الإداريين في امتياز التوزيع للكهرباء و الغاز بورقلة، عن طريق توزيع استمارة استبيان مع الإداريين بمختلف الأصناف والرتب، وقد تم تقسيم هذا الفصل إلى مبحثين أساسيين:

- في المبحث الأول يتم التطرق إلى: الطريقة والأدوات المستعملة في الدراسة؛
- وفي المبحث الثاني يتم التطرق إلى عرض ومناقشة نتائج الدراسة.

## المبحث الأول: الطريقة والأدوات المستعملة في الدراسة الميدانية.

يتضمن هذا المبحث الطريقة المعتمدة في الدراسة الميدانية، بما فيها من تقديم العينة و عرض منهج الدراسة، بالإضافة إلى الأدوات التي استخدمناها في جمع البيانات وفي معالجتها من أدوات إحصائية وبرامج.

### المطلب الأول: الطريقة المعتمدة في الدراسة

#### الفرع الأول: منهج الدراسة

يوضح المنهج الخطوات التي يعتمد عليها الباحث في دراسته للوصول إلى النتائج والأهداف الموضوعية، ويمثل المنهج الطريقة التي يتبعها الباحث لدراسة ظاهرة ما، أو موضوع معين بهدف التعرف على أسبابها وتقديم حلول لها، ومن أجل تحقيق الأهداف المرجوة من بحثنا سوف نعتمد على المناهج التالية:

#### أولاً: المنهج الوصفي التحليلي:

والذي يمكن بواسطته جمع البيانات والمعلومات عن الظاهرة محل الدراسة ووصف النتائج التي تم التوصل إليها وتحليلها وتفسيرها، كما تم الاعتماد في الجانب الميداني على أداة الاستبيان من أجل جمع البيانات.

#### ثانياً: المنهج الإحصائي:

والذي يمكننا من اختبار صحة الفرضيات باستعمال الأساليب والأدوات الإحصائية في تحليل البيانات، ليقوم أثر عبء المعلومات الشخصي على مشاركة المعرفة بامتياز التوزيع للكهرباء و الغاز بورقلة، وذلك من خلال عينة عشوائية بسيطة من الإداريين بالمؤسسة محل الدراسة.

#### الفرع الثاني: متغيرات الدراسة

جدول رقم ( 1-2 ) : يوضح متغيرات الدراسة

المتغيرات	
عبء المعلومات الشخصي	المتغير المستقل:
مشاركة المعرفة	المتغير التابع:

المصدر: من إعداد الطالب.

#### الفرع الثاني: مجتمع وعينة الدراسة.

#### أولاً: التعريف بالمؤسسة محل الدراسة:

أنشأت شركة سونلغاز بمقتضى المرسوم رقم 59-69 في 1969/07/28 باسم ( EGA ) الشركة الجزائرية للكهرباء والغاز ثم تحولت بمقتضى قانون 28-12/01/1988 إلى مؤسسة عمومية ذات طابع صناعي تجاري ( EPIC )، وأصبحت حالياً تسمى بالشركة الجزائرية للكهرباء والغاز ذات الأسهم ( SPA ).

أهم نشاطاتها تتمثل في :

1- إنتاج، نقل، تصدير واستغلال الكهرباء.  
2- نقل الغاز الطبيعي عن طريق القنوات وتوزيعه على مستوى المنازل والمنشآت الموجودة عبر التراب الوطني. تخضع سونلغاز لقواعد القانون العام في علاقاتها مع الدولة، وتعرف كتاجر في تعاملاتها مع المواطن والمتعامل الخاص. وحاليا أصبحت مؤسسة سونلغاز عبارة عن مجمع يضم المديرية والفروع التالية :

— سونلغاز إنتاج الكهرباء (SPE).

— سونلغاز نقل الكهرباء (GRTE).

— سونلغاز نقل الغاز (GRTG).

سونلغاز عمليات نظام الكهرباء (OSE).

وفيما يخص توزيع الكهرباء فقد توزعت على أربع مديريات هي :

— سونلغاز توزيع الجزائر (SDA).

— سونلغاز توزيع الوسط (SDC).

— سونلغاز توزيع الشرق (SDE).

— سونلغاز توزيع الغرب (SDE).

كما انقسمت إلى فروع الملحقة :

\*شركة نقل والصيانة الخاصة بالمعدات الصناعية والكهربائية.

\*شركة صناعة المعدات الصناعية (MEI) .

\*شركة الجزائرية تقنيات المعلومات (SAT\_INFO) .

\*شركة الأمن و المنشآت الطاقوية (SAT) .

المستودع الجزائري لعتاد الكهرباء والغاز (CAMEG).

\*مركز البحوث وتطوير الكهرباء والغاز (CREDEG).

\*سونلغاز صيانة الخدمات السيارات (MPV).

\*شركة خدمات محولات كهربائية (SKMK).

\*سونلغاز طب العمل (SMT) .

\*صندوق الخدمات الاجتماعية والثقافية سونلغاز (FOSC).

\*معهد تكوين في الكهرباء والغاز (IFEG).

\*مركز تكوين (بن عكنون) (CBA).

\*المدرسة التقنية (البليدة) (ETB).

\*مركز تكوين عين مليلة (CAM).

\*شركة أشغال كهرباء الريف (KAHRIF).

\*شركة انجاز القنوات (CANAGAZ).

\*شركة الهياكل القاعدية (ENERGA) .

\*شركة التركيب الصناعي (ETTERKIB) .

\*شركة الأشغال والتركيب الكهربائي (KAHRAKIB).



## الفصل الثاني: الدراسة الميدانية لعبء المعلومات الشخصي ومشاركة المعرفة بامتياز التوزيع للكهرباء و الغاز سونلغاز ورقلة

من بين هذه الفروع كانت دراستنا بـمديرية التوزيع للوسط و بالضبط في إمتياز التوزيع ورقلة وتتمثل أقسامها في :

- مصلحة الشؤون القانونية مكلفة بكل المعاملات القضائية والقانونية للمؤسسة.
- المكلف بالاتصال .
- مهندس الأمن الصناعي .
- المكلف بالأمن الداخلي .
- قسم العلاقات التجارية
- قسم الدراسات وتنفيذ أشغال الكهرباء والغاز .
- مصلحة الوسائل العامة
- قسم استغلال الكهرباء .
- قسم استغلال الغاز .
- قسم المالية والمحاسبة .
- قسم الموارد البشرية .
- قسم تطوير الكهرباء والغاز .
- قسم تسيير الأنظمة المعلوماتية.
- قسم إدارة الصفقات<sup>1</sup>.

جدول رقم (2-2): إحصائيات العمال لسنة 2019

عدد العمال في 2019 12-31	الصنف
179	إطارات
328	أعوان تحكم
183	أعوان تنفيذ
690	العدد الإجمالي

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على معطيات قسم الموارد البشرية.

ثانيا: مجتمع وعينة الدراسة

1/مجتمع الدراسة:

يتكون مجتمع هذه الدراسة من جميع العمال الإداريين بامتياز التوزيع للكهرباء و الغاز بورقلة بمختلف رتبهم ، والبالغ عددهم 690 موظف.

2/ عينة الدراسة:

تم اختيار عينة عشوائية بسيطة شملت (300) عامل في الإدارة، وبناءا عليه تم تحديد عينة الدراسة في (170) استمارة شملت الفئة المعنية، والجدول التالي يبين عينة الدراسة

<sup>1</sup> انظر الملحق رقم 03، الهيكل التنظيمي للمؤسسة

جدول رقم (2-3) إحصائيات الإستيبيانات الموزعة والمسترجعة على العينة

البيان	العدد	النسبة المئوية
عدد الإستثمارات الموزعة	170	100 %
عدد الإستثمارات المسترجعة	170	100 %
عدد الإستثمارات الملغاة	0	0 %
عدد الإستثمارات الصالحة للتحليل	170	100 %

المصدر: من إعداد الطالب بناء على فرز استثمارات الاستبيان

### المطلب الثاني: أدوات الدراسة.

#### أولاً- الأدوات 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 25 عن طريق تفريغ بيانات قوائم الاستبيان في Excel ونقلها مباشرة إلى SPSS وهذا للتوصل إلى ما يلي:

-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-مصنوفة الارتباطات سيرمان لمعرفة العلاقات الارتباطية بين متغيرات الدراسة المستقلة والتابعة؛

3-تحليل الانحدار المتعدد لاختبار صلاحية نموذج الدراسة وتأثير المتغيرات المستقلة على المتغير التابع؛

4- تحليل التباين الأحادي (One Way ANOVA) للاختبار تأثيرات المتغيرات المستقلة على المتغير التابع؛

#### ثانياً- الأدوات المستخدمة في جمع البيانات :

في موضوع بحثنا هذا سيتم الاعتماد على الاستبيان بشكل كبير كوسيلة لجمع البيانات الخاصة بالدراسة.

#### - الاستبيان

حيث خصص الاستبيان معرفة مدى اثر عبء المعلومات الشخصي على مشاركة المعرفة في المؤسسة محل الدراسة.

الجزء الأول: يتعلق بعبء المعلومات الشخصي ويحتوي على 25 عبارة؛

الجزء الثاني: يتعلق بمشاركة المعرفة ويحتوي على 14 عبارة؛

الجزء الثالث: يتعلق بالمعلومات الشخصية لعينة الدراسة العمال الإداريين بامتياز التوزيع بورقلة مثل (الجنس، العمر، الرتبة العلمية، الاقدمية في العمل، المسمى الوظيفي).

للإجابة على العبارات الخاصة بالجزء الأول والثاني في الاستبيان تم الاعتماد على مقياس ليكارت ذي 3 درجات ، ونظرا

لاستخدامه في الكثير من الدراسات السابقة في هذا المجال، يطلب من العمال إعطاء درجة موافقتهم على كل عبارة من العبارات الواردة على مقياس " ليكارت الثلاثي " كما يلي:

- موافق تعطى لها ثلاثة درجات.

- محايد تعطى لها درجتان.

- غير موافق تعطى لها درجة واحدة.

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

## الفصل الثاني: الدراسة الميدانية لعبء المعلومات الشخصي ومشاركة المعرفة بامتياز التوزيع للكهرباء و الغاز سونلغاز ورقلة

يتم تحديد اتجاه إجابات المستجوبين من خلال إستخدام الترجيح لخيارات مقياس ليكارت الثلاثي، حيث عندنا عدد المجالات = 2، وعدد الخيارات = 3، وعليه  $0.66 = 3/2$  إذا:

جدول رقم (2-4): يوضح مجال المتوسط الحسابي المرجح لكل مستوى (مقياس ليكارت)

مجال المتوسط الحسابي المرجح	المستوى الموافق له
من 1 إلى 1.66	غير موافق
من 1.67 إلى 2.33	محايد
من 2.34 إلى 3	موافق

المصدر: عز عبد الفتاح، مقدمة في الإحصاء الوصفي والاستدلالي باستخدام SPSS، مكتبة حوارزم العلمية، جدة-السعودية، 2008، ص538.

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 غير موافق ومن 1.67 إلى 2.33 محايد ومن 2.34 إلى 3 موافق).

### ثالثا: صدق وثبات الاستبيان

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

#### — صدق المحكمين:

لغرض معرفة مدى وضوح أسئلة الاستبيان فقد تم عرضها على مجموعة من أساتذة متخصصين في هذا المجال، وبعد ذلك تم صياغة العبارات بشكل ملائم وأكثر وضوحا وبساطة لتظهر في شكلها النهائي.

#### — ثبات الاستبيان:

لقد تم فحص عبارات الاستبيان من خلال مقياس ألفا كرونباخ، الموضح في الجدول الذي في الأسفل لحساب ثبات المقياس فلو حظ أن معامل الثبات لإجابات العمال الإداريين بامتياز التوزيع بورقلة نسبتها مقبولة، وتعد هذه النسبة ذات دلالة إحصائية عالية وتفي بأغراض الدراسة، بحيث يجب أن لا تقل قيمة المعامل عن 62% لكي نعلم النتائج المتوصل إليها في البحث.

جدول رقم (2-5) يوضح نتائج صدق المقاييس المستخدمة (عبء المعلومات الشخصي و مشاركة المعرفة)

الكلية	مشاركة المعرفة	عبء المعلومات الشخصي	
ألفا كرومباخ	,8610	,8650	,9190
عدد الفقرات	14	25	39

المصدر: من إعداد الطالب بناء على معطيات SPSS

من الجدول نلاحظ أن معامل ألفا كرونباخ يصل إلى 86.5%، في المتغير المستقل (عبء المعلومات الشخصي) و 86.1% في المتغير التابع (مشاركة المعرفة) أما الكلي فبلغ 91.9% حيث تعتبر ذو مستوى عالي من الثبات و الثقة، وهذا يعني أن هناك استقرار بدرجة عالية في نتائج الاستبيان وعدم تغيرها بشكل كبير.

## المبحث الثاني: نتائج الدراسة ومناقشتها

### المطلب الأول عرض نتائج الدراسة

#### 1- الخصائص الديمغرافية لعينة الدراسة:

أ. الجنس:

جدول رقم (2-6) يوضح توزيع عينة الدراسة حسب متغير الجنس

النسبة المئوية	التكرار	الجنس
87.60%	149	الذكور
12.40%	21	الإناث
% 100	170	المجموع

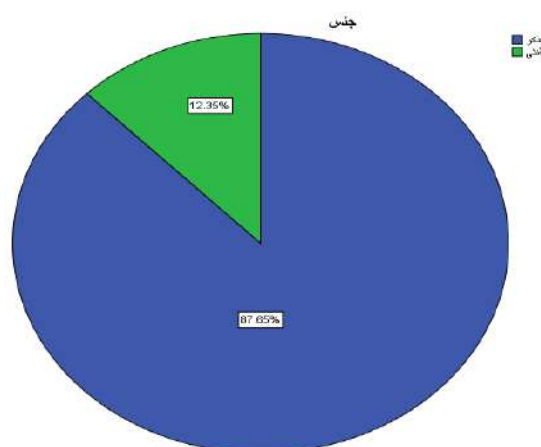
المصدر: من إعداد الطالب بالإعتماد على مخرجات نتائج SPSS

يبين الجدول رقم (2-6) توزيع عينة الدراسة حسب متغير الجنس، حيث نلاحظ أن عدد المستجوبين الذكور

قد بلغ 149 مستجوبا. بمتوسط حسابي قدره 87.60 %

أما عدد المستجوبين الإناث فبلغ 21 مستجوبا. بمتوسط حسابي قدره 12.40 %

شكل رقم (1-3) يوضح: توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس



المصدر: من إعداد الطالب باستخدام SPSS

ب. العمر:

ويوضح الجدول التالي:

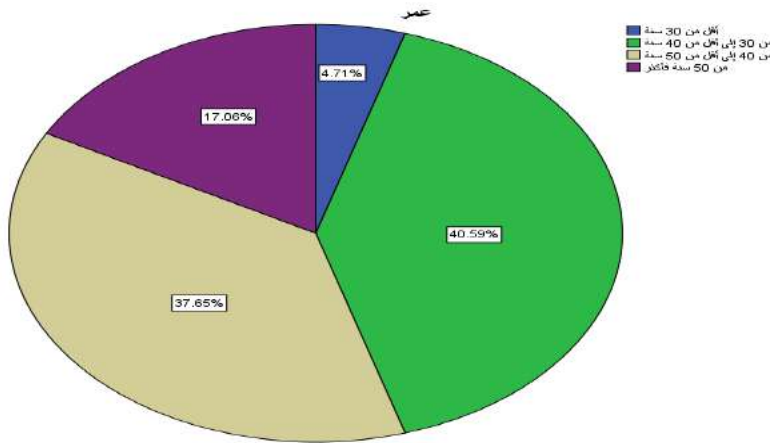
جدول رقم ( 2-7) : توزيع أفراد العينة حسب متغير العمر

النسبة المئوية	التكرار	العمر
4.70 %	8	أقل من 30 سنة
40.60 %	69	من 30 إلى أقل من 40 سنة
37.60 %	64	من 40 إلى أقل من 50 سنة
17.10 %	29	50 سنة فأكثر
100 %	170	المجموع

المصدر: من إعداد الطالب بالإعتماد على مخرجات نتائج SPSS

يبين الجدول رقم ( 2-7) توزيع عينة الدراسة حسب متغير العمر، حيث نلاحظ أن عدد المستجوبين البالغ سنهم أقل من 30 سنة قد بلغ 8 مستجوبين، أي بمتوسط حسابي قدره 4.70 % ، في حين أن عدد المستجوبين البالغ أعمارهم من 30 إلى أقل من 40 بلغ 69 مستجوبا، أي بمتوسط حسابي 40.60 % ، أما المستجوبين البالغة أعمارهم من 40 إلى أقل من 50 سنة بلغ عددهم 64 مستجوبا بنسبة 37.60 % ، أما الفئة التالية وهم أفراد العينة البالغة أعمارهم أكثر من 50 سنة فقد بلغ 29 مستجوبا أي بنسبة 17.10 %

الشكل رقم (1-4): توزيع أفراد العينة حسب متغير العمر



المصدر: من إعداد الطالب بالإعتماد على مخرجات SPSS

ب. الرتبة العلمية:

جدول رقم: 2-8 توزيع أفراد العينة حسب متغير الرتبة العلمية

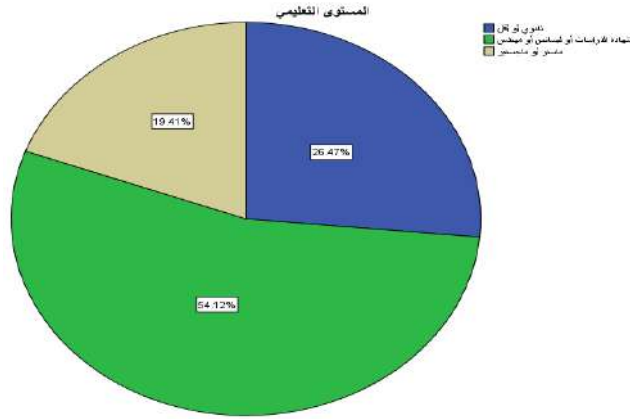
النسبة المئوية	التكرار	الرتبة العلمية
26.50 %	45	ثانوي أو أقل
54.10 %	92	شهادة الدراسات أو ليسانس أو مهندس
19.40 %	33	ماستر أو ماجستير
100 %	170	المجموع

المصدر: من إعداد الطالب بالإعتماد على مخرجات SPSS

## الفصل الثاني: الدراسة الميدانية لعبء المعلومات الشخصي ومشاركة المعرفة بامتياز التوزيع للكهرباء و الغاز سونلغاز ورقلة

يبين الجدول رقم (2-8) توزيع عينة الدراسة حسب متغير الرتبة العلمية، إذ نلاحظ أن عدد المستجوبين من فئة ثانوي أو أقل بلغت 45 مستجوبا أي بنسبة 26.50%، أما المستجوبين من فئة شهادة الدراسات أو ليسانس أو مهندس فقد بلغ عددهم 92 مستجوبا، أي بنسبة 54.10%، في حين بلغ عدد المستجوبين من فئة ماستر أو ماجستير 33 مستجوبا أي بنسبة 19.40%،

الشكل رقم (1-5): توزيع أفراد العينة حسب متغير الرتبة العلمية



المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات SPSS

ت. الخبرة المهنية: ( عدد سنوات العمل)

الجدول رقم: 2-9 توزيع أفراد العينة حسب متغير عدد سنوات التدريس ( الخبرة)

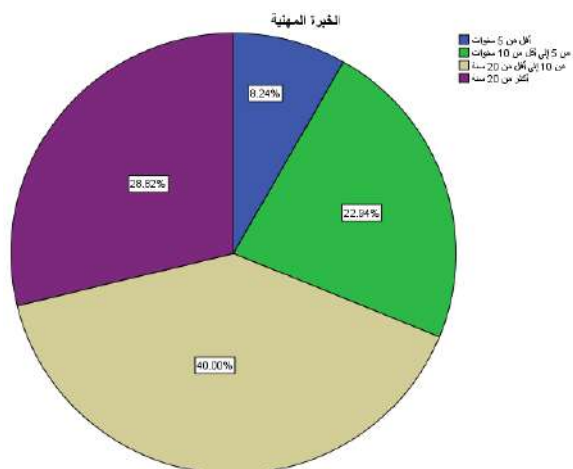
الخبرة ( عدد سنوات التدريس)	التكرار	النسبة المئوية
أقل من 5 سنوات	14	18.20%
من 5 إلى أقل من 10 سنوات	39	22.90%
من 10 إلى أقل من 20 سنة	68	40.00%
20 سنة فأكثر	49	28.80%
المجموع	170	100%

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات SPSS

يبين الجدول رقم (2-9) توزيع عينة الدراسة حسب متغير الخبرة المهنية، حيث نلاحظ أن عدد المستجوبين الذين لديهم خبرة مهنية تقل عن 5 سنوات يبلغ 14 مستجوبا أي بنسبة 18.20%، أما المستجوبين الذين لديهم خبرة مهنية من 5 سنوات إلى أقل من 10 سنوات يبلغ عددهم 39 مستجوبا، أي بنسبة 22.90%، في حين أن المستجوبين الذين لديهم خبرة مهنية تتراوح بين 10 سنوات إلى أقل من 20 سنة يبلغ عددهم 68 مستجوبا، أي بنسبة 40.00%، أما المستجوبين الذين لديهم خبرة مهنية تفوق 20 سنة يبلغ عددهم 49 مستجوبا، أي بنسبة مئوية تقدر بـ 28.80%

ويوضح الجدول التالي: توزيع أفراد العينة حسب متغير عدد سنوات التدريس ( الخبرة)

الشكل رقم (1-6): توزيع أفراد العينة حسب متغير الخبرة



المصدر: من إعداد الطالب باستخدام Excel

ث. المسمى الوظيفي:

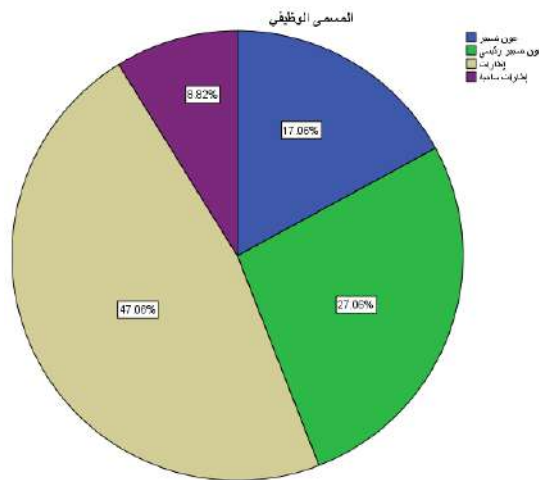
الجدول رقم (2-10): توزيع أفراد العينة حسب متغير المسمى الوظيفي:

النسبة المئوية	التكرار	المؤهل العلمي
17.10 %	29	عون تسيير
27.10 %	46	عون تسيير رئيسي
47.10 %	80	اطارات
8.80 %	15	اطارات سامية
100 %	170	المجموع

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات SPSS

يبين الجدول رقم (2-10) توزيع عينة الدراسة حسب متغير المسمى الوظيفي، إذ نلاحظ أن عدد المستجوبين من فئة عون تسيير يبلغ 29 أي بنسبة 17.10 %، أما المستجوبين من فئة عون تسيير رئيسي يبلغ عددهم 46 مستجوبا أي بنسبة 27.10 %، في حين بلغ عدد المستجوبين من فئة اطارات 80 مستجوبا بنسبة تقدر بـ 47.10 %، وبلغ عدد المستجوبين من فئة اطارات سامية 15 مستجوبا أي بنسبة تقدر بـ 8.80 %

الشكل رقم (1-7): توزيع أفراد العينة حسب متغير المسمى الوظيفي



المصدر: من إعداد الطالب باستخدام Excel

### العبء التكنولوجي (نوع التكنولوجيا)::

يبين الجدول رقم ( 2-11) وصف إجابات عينة الدراسة حول بُعد العبء التكنولوجي (نوع التكنولوجيا):، حيث نلاحظ أن السؤال رقم 05 والذي ينص على: تعزز تكنولوجيا المعلومات قدرة الشركة على تنقية المعلومات ، قد حصل على أعلى تأييد بمتوسط حسابي قدره 2.5706 ، أما السؤال رقم 01 والذي ينص على: تستخدم الشركة الأجهزة والأدوات المناسبة للحصول على المعلومات الملائمة ، حصل على أدنى تأييد بمتوسط حسابي قدره 2.4294

الجدول رقم ( 2-11): وصف إجابات المستجوبين حول بُعد العبء التكنولوجي (نوع التكنولوجيا)

الرقم	البيان	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	اتجاه الإجابة
01	تستخدم الشركة الأجهزة والأدوات المناسبة للحصول على المعلومات الملائمة	2.4294	0.78315	05	موافق
02	تستخدم الشركة برامج متنوعة لإنجاز العمليات الالكترونية المختلفة	2.4941	0.72363	02	موافق
03	توفر الشركة الأنظمة لتشغيل الشبكات الكترونيا	2.4412	0.76889	04	موافق
04	تحرص الشركة على تحديث البرمجيات المستخدمة لعملياتها	2.4471	0.75378	03	موافق
05	تعزز تكنولوجيا المعلومات قدرة الشركة على تنقية المعلومات	2.5706	0.66016	01	موافق
	العبء التكنولوجي (نوع التكنولوجيا)	2.4765	0.55686		موافق

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات SPSS



العبء التكنولوجي (الإمكانيات الفنية):

يبين الجدول رقم (2-12) وصف إجابات عينة الدراسة حول بُعد العبء التكنولوجي (الإمكانيات الفنية ، حيث نلاحظ أن السؤال رقم 04 والذي ينص على: تمتلك الشركة بنية تحتية لدعم تكنولوجيا المعلومات مثل شبكات المعلومات وملحقاتها ، قد حصل على أعلى تأييد بمتوسط حسابي قدره 2.4412، أما السؤال رقم 01 والذي ينص على: توظف الشركة مصممي برامج متخصصين بما يتناسب مع العبء التكنولوجي ، حصل على أدنى تأييد بمتوسط حسابي قدره 2.1412

الجدول رقم (2-12): وصف إجابات المستجوبين حول بُعد العبء التكنولوجي (الإمكانيات الفنية)

الرقم	البيان	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	اتجاه الإجابة
01	توظف الشركة مصممي برامج متخصصين بما يتناسب مع العبء التكنولوجي	2.1412	0.84480	06	محايد
02	توظف الشركة مشغلي الأجهزة والمعدات من ذوي الاختصاص	2.4235	0.79758	02	موافق
03	تستخدم الشركة قواعد معطيات متعددة داعمة لدور تكنولوجيا المعلومات لعملياتها	2.4235	0.74383	02	موافق
04	تمتلك الشركة بنية تحتية لدعم تكنولوجيا المعلومات مثل شبكات المعلومات وملحقاتها	2.4412	0.74545	01	موافق
05	توظف الشركة عاملين في جمع المعطيات	2.1647	0.76687	05	محايد
06	تحرص الشركة على أمن أنظمة معالجة المعلومات	2.3529	0.78756	04	موافق
07	تمتلك الشركة وحدة صيانة متخصصة بتكنولوجيا المعلومات	2.3529	0.79504	04	موافق
08	توظف الشركة عاملين متخصصين في معالجة المعطيات	2.3706	0.79067	03	موافق
	العبء التكنولوجي (الإمكانيات الفنية)	2.3338	0.53307		محايد

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات SPSS

العبء التنظيمي (قنوات الاتصال):

يبين الجدول رقم (2-13) وصف إجابات عينة الدراسة حول بُعد تحويل المعرفة، حيث نلاحظ أن السؤال رقم 06 والذي ينص على: التنظيم الإداري يساعد في تحقيق كفاءة أداء أعمال الشركة ، قد حصل على أعلى تأييد بمتوسط حسابي قدره 2.5000 ، أما السؤال رقم 01 والذي ينص على: لا يؤثر العبء التكنولوجي على تعامل أقسام الشركة ودوائرها الداخلية مع شبكة الاتصالات قد حصل على أدنى تأييد بمتوسط حسابي قدره 2.0235

## الفصل الثاني: الدراسة الميدانية لعبء المعلومات الشخصي ومشاركة المعرفة بامتياز التوزيع للكهرباء و الغاز سونلغاز ورقة

الجدول رقم ( 2-13): وصف إجابات المستجوبين حول بُعد العبء التنظيمي (قنوات الاتصال)

الرقم	البيان	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	اتجاه الإجابة
01	لا يؤثر العبء التكنولوجي على تعامل أقسام الشركة ودواورها الداخلية مع شبكة الاتصالات	2.0235	0.82815	06	محايد
02	التنظيم الإداري للشركة مناسب لتدفق الأعمال	2.2059	0.81333	03	محايد
03	الأدوار الرئيسية للعمل في الشركة محددة بوضوح	2.0706	0.81099	05	محايد
04	لا يشكل تبادل المعطيات الكترونيا بين أقسام الشركة عبئا إضافيا على العاملين	2.1471	0.84027	04	محايد
05	استخدام تكنولوجيا المعلومات يسهل عملية معالجة المعطيات	2.3118	0.73973	02	محايد
06	التنظيم الإداري يساعد في تحقيق كفاءة أداء أعمال الشركة	2.5000	0.75565	01	موافق
	<b>العبء التنظيمي (قنوات الاتصال)</b>	<b>2.2098</b>	<b>0.50744</b>		محايد

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات SPSS

العبء التنظيمي (البيئة التنظيمية):

يبين الجدول رقم (2-14) وصف إجابات عينة الدراسة حول العبء التنظيمي (البيئة التنظيمية)، حيث نلاحظ أن السؤال رقم 03 والذي ينص على: اندفاع الشركة نحو امتلاك أنظمة تكنولوجية إدارية متطورة يجعلها قادرة على تشغيلها بكفاءة، قد حصل على أعلى تأييد بمتوسط حسابي قدره 2.2353، أما السؤال رقم 01 والذي ينص على: الشركة لا تتأخر في توفير متطلبات العمل في البيئة الالكترونية قد حصل على أدنى تأييد بمتوسط حسابي قدره 1.6706

الجدول رقم ( 2-14): وصف إجابات المستجوبين حول بُعد العبء التنظيمي (البيئة التنظيمية)

الرقم	البيان	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	اتجاه الإجابة
01	الشركة لا تتأخر في توفير متطلبات العمل في البيئة الالكترونية	1.6706	0.74402	06	محايد
02	لا يتأزم جو العمل كلما تفاقم العبء التكنولوجي	1.8059	0.75602	05	محايد
03	اندفاع الشركة نحو امتلاك أنظمة تكنولوجية إدارية متطورة يجعلها قادرة على تشغيلها بكفاءة	2.2353	0.79417	01	محايد
04	للشركة القدرة على السيطرة والتحكم على متغيرات العمل في البيئة الالكترونية	2.0882	0.84151	03	محايد
05	تتوفر الشركة على عاملين ذوي الكفاءة الملائمة في استخدام تكنولوجيا المعلومات	2.0529	0.74787	04	محايد
06	الكم الكبير من المعلومات المستلمة لا يؤدي إلى انخفاض فاعلية عمليات الشركة	2.1118	0.84572	02	محايد
	<b>العبء التنظيمي (البيئة التنظيمية)</b>	<b>1.9941</b>	<b>0.50925</b>		محايد

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات SPSS

**نقل المعرفة:**

يبين الجدول رقم ( 2-15) وصف إجابات عينة الدراسة حول بُعد نقل المعرفة، حيث نلاحظ أن السؤال رقم 03 والذي ينص على: أتعاون مع زملائي الآخرين من خلال المعرفة المتاحة لدي ، قد حصل على أعلى تأييد بمتوسط حسابي قدره 2.8235 ، أما السؤال رقم 04 والذي ينص على: نقل المعرفة بنوعيتها الضمنية والظاهرة يدفعني للتميز وتحقيق ذاتي من خلال عملي ، حصل على أدنى تأييد بمتوسط حسابي قدره 2.6353

**الجدول رقم (2-15): وصف إجابات المستجوبين حول بُعد نقل المعرفة**

الرقم	البيان	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	اتجاه الإجابة
01	أحرص على نقل المعرفة التي لدي مع زملائي في الشركة	2.8118	0.48636	02	موافق
02	أشعر بالإرتياح للمساعدة المتبادلة في مجال نقل المعرفة	2.7059	0.60224	04	موافق
03	أتعاون مع زملائي الآخرين من خلال المعرفة المتاحة لدي	2.8235	0.49078	01	موافق
04	نقل المعرفة بنوعيتها الضمنية والظاهرة يدفعني للتميز وتحقيق ذاتي من خلال عملي	2.6353	0.63146	05	موافق
05	تتوفر لي فرصة إكتساب خبرات ومعارف جديدة من خلال عمليات نقل المعرفة مع زملائي	2.7412	0.55795	03	موافق
	<b>بُعد نقل المعرفة</b>	<b>2.7435</b>	<b>0.42703</b>		موافق

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات SPSS

**1- تبادل المعرفة:**

يبين الجدول رقم (2-16) وصف إجابات عينة الدراسة حول بُعد تبادل المعرفة، حيث نلاحظ أن السؤال رقم 04 والذي ينص على: أتبادل بشكل طوعي الخبرة الفردية والدراية بالمعلومات والمعرفة التي بحوزتي مع زملائي ، قد حصل على أعلى تأييد بمتوسط حسابي قدره 2.5353 ، أما السؤال رقم 2 والذي ينص على: يمكنني الوصول بحرية إلى غالبية المعلومات والوثائق التي أحتاجها في عملي ، حصل على أدنى تأييد بمتوسط حسابي قدره 2.0941

الجدول رقم (2-16): وصف إجابات المستجوبين حول بُعد تبادل المعرفة

الرقم	البيان	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	اتجاه الإجابة
01	استخدام وسائل الاتصال الحديثة التي تسمح لي بمشاركة وتبادل المعرفة مع زملائي	2.5000	0.77115	03	موافق
02	يمكنني الوصول بحرية إلى غالبية المعلومات والوثائق التي أحتاجها في عملي	2.0941	0.81587	06	محايد
03	أستخدم التكنولوجيا المتاحة للمشاركة والتعلم في التطبيقات الجديدة	2.4882	0.70701	04	موافق
04	أبادل بشكل طوعي الخبرة الفردية والدراية بالمعلومات والمعرفة التي بحوزتي مع زملائي	2.5353	0.72278	01	موافق
05	أتعاون وأتواصل مع زملائي ضمن فرق عمل لتبادل المعلومات والمعرفة داخل الشركة	2.5059	0.75563	02	موافق
06	تتيح أنظمة الإدارة وقواعد العمل الداخلية حرية وسهولة التواصل وتبادل المعلومات والمشاركة بالمعرفة	2.3294	0.76751	05	محايد
	بُعد تبادل المعرفة	2.4088	.53573		موافق

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات SPSS

## 2- تحويل المعرفة:

يبين الجدول رقم (2-17) وصف إجابات عينة الدراسة حول بُعد تحويل المعرفة، حيث نلاحظ أن السؤال رقم 01 والذي ينص على: أحرص على تحويل المعلومات التي بحوزتي مع زملائي ، قد حصل على أعلى تأييد بمتوسط حسابي قدره 2.6824 ، أما السؤال رقم 03 والذي ينص على: أثناء الاجتماعات يتم تحويل المعرفة من ضمنية إلى صريحة ، قد حصل على أدنى تأييد بمتوسط حسابي قدره 2.3294

الجدول رقم (2-17): وصف إجابات المستجوبين حول بُعد تحويل المعرفة

الرقم	البيان	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	اتجاه الإجابة
01	أحرص على تحويل المعلومات التي بحوزتي مع زملائي	2.6824	0.65654	01	موافق
02	يتم تحويل المعرفة بين العاملين من خلال النشاطات المختلفة	2.4706	0.76287	02	موافق
03	أثناء الاجتماعات يتم تحويل المعرفة من ضمنية إلى صريحة	2.3294	0.75976	03	محايد
	بُعد تحويل المعرفة	2.4261	0.47574		موافق

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات SPSS

## الفصل الثاني: الدراسة الميدانية لعبء المعلومات الشخصي ومشاركة المعرفة بامتياز التوزيع للكهرباء و الغاز سونلغاز ورقلة

### التحليل عن طريق متوسطات الأبعاد

جدول رقم (2-18): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات عمال امتياز التوزيع للكهرباء و الغاز بورقلة لأبعاد

#### عبء المعلومات الشخصي

الرقم	أبعاد المتغير	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	المستوى
01	المتوسط العام لبعء العبء التكنولوجي (نوع التكنولوجي)	2.4765	0.55686	01	موافق
02	المتوسط العام لبعء العبء التكنولوجي (الإمكانات الفنية)	2.3338	0.53307	02	محايد
03	المتوسط العام لبعء العبء التنظيمي (قنوات الاتصال)	2.2098	0.50744	03	محايد
04	المتوسط العام لبعء العبء التنظيمي (البيئة التنظيمية)	1.9941	0.50925	04	محايد
	المتوسط العام للمتغير المستقل العبء المعلوماتي الشخصي	2.2536	0.39368		محايد

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات SPSS

من خلال الجدول أعلاه، يتبين لنا بان كل من بُعء العبء التكنولوجي (نوع التكنولوجي) جاء بمستوى موافق، إلا أن الأبعاد الأخرى جاءت بمستوى متوسط، وكان أعلى متوسط حسابي لُبُعء العبء التكنولوجي (نوع التكنولوجي) وهو (2.4765) وانحراف معياري (0.55686) وهذا يدل على أن مؤسسة سونلغاز تعتمد على أنواع عديدة من التكنولوجيا تتلاءم مع نوع المهمة المطلوبة من أجهزة وبرمجيات وشبكات، ويليه بُعء العبء التكنولوجي (الإمكانات الفنية) بمتوسط حسابي قدره (2.3338) وانحراف معياري (0.53307)، وهو ما يفسر وجود بنية تحتية وإمكانات بشرية التي تدعم تكنولوجيا المعلومات من قواعد المعطيات وأنظمة معالجة معلومات من خلال مختصين في جمع ومعالجة المعلومات ومختصين في صيانتها ، ثم يأتي في المرتبة الثالثة بُعء العبء التنظيمي (قنوات الاتصال) بمتوسط حسابي (2.2098) وانحراف معياري (0.50744) وهو ما يفسر فقدان بعض الحدود بين الأدوار والمهام والواجبات مما يؤثر على تناقل وتبادل المعلومات داخل وبين الأقسام في المؤسسة ثم يأتي في المرتبة الرابعة والأخيرة بُعء العبء التنظيمي (البيئة التنظيمية) بمتوسط حسابي (1.9941) وانحراف معياري (0.50925) وهو بقيمة تعكس النظرة السلبية من قبل العمال لبعء العبء التنظيمي (البيئة التنظيمية لعدم توفر متطلبات العمل عند الأغلبية من الفئة المقصودة.

جدول رقم (2-19): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات عمال امتياز التوزيع للكهرباء و الغاز بورقلة لأبعاد

#### مشاركة المعرفة

الرقم	أبعاد المتغير	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	المستوى
01	المتوسط العام لبعء نقل المعرفة	2.7435	0.42703	01	موافق
02	المتوسط العام لبعء تبادل المعرفة	2.4088	0.53573	03	موافق
03	المتوسط العام لبعء تحويل المعرفة	2.4941	0.56553	02	موافق
	المتوسط العام	2.5488	0.43407		موافق

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات SPSS

من خلال الجدول أعلاه، يتبين لنا بان كل الأبعاد الثلاثة نقل المعرفة، تبادل المعرفة وتحويل المعرفة جاءوا بمستوى موافق، و كان أعلى متوسط حسابي لُبعد نقل المعرفة وهو (2.7435) وانحراف معياري (0.42703) وهذا يدل على أن هناك نقل للمعرفة بين العمال و في جميع المستويات، ويليه بُعد تحويل المعرفة بمتوسط حسابي قدره (2.4941) وانحراف معياري (0.56553)، وهو ما يفسر حرص العمال و في جميع المستويات على نقل معارفهم الباطنية إلى معارف صريحة في شكل مذكرات و تقارير و حصص تكوينية ، وكذلك سعيهم للاستفادة من الرصيد المعرفي المتاح عبر المستودعات الرقمية أو التقارير السنوية.

ثم يأتي في المرتبة الثالثة و الأخيرة بُعد تبادل المعرفة بمتوسط حسابي (2.4088) وانحراف معياري (0.53573) وهو بقيمة تعكس كذلك النظرة الايجابية لمشاركة المعرفة من خلال تبادل المعرفة بين عمال المؤسسة في مختلف الفضاءات والأماكن المخصصة للالتقاء كمراكز التكوين و الدورات التكوينية القصيرة و تبادل معارفهم من اجل تحقيق مشاركة للمعرفة وفعالة بين مختلف العمال في امتياز التوزيع للكهرباء و الغاز بورقلة. و عموما لدى العمال المستجوبين في سونلغاز درجة موافقة مقبولة حول عبارات مشاركة المعرفة.

### المطلب الثاني: مناقشة النتائج المتوصل إليها.

الفرع الثاني: ربط النتائج بالفرضيات وتفسيرها

#### 1- العلاقات الارتباطية بين متغيرات الدراسة

جدول رقم ( 2-20): يوضح العلاقات الارتباطية بين أبعاد عبء المعلومات الشخصي ومشاركة المعرفة

		المتغير التابع مشاركة المعرفة	
Rho de Spearman	العبء التكنولوجي (نوع التكنولوجيا)	Coefficient de corrélation	.421**
		Sig. (bilatérale)	.000
		N	170
	العبء التكنولوجي (الإمكانات الفنية)	Coefficient de corrélation	.548**
		Sig. (bilatérale)	.000
		N	170
	العبء التنظيمي (قنوات الاتصال)	Coefficient de corrélation	.464**
		Sig. (bilatérale)	.000
		N	170
	العبء التنظيمي (البيئة التنظيمية)	Coefficient de corrélation	.390**
		Sig. (bilatérale)	.000
		N	170
المتغير المستقل عبء المعلومات الشخصي	Coefficient de corrélation	.610**	
	Sig. (bilatérale)	.000	
	N	170	

المصدر : من إعداد الطالب بناء على مخرجات SPSS

يتضح من خلال جدول الارتباطات أعلاه بان جميع العلاقات الارتباطية دالة إحصائيا وعند مستويات إيجابية بين المتغيرات المستقلة أبعاد عبء المعلومات الشخصي ( العبء التكنولوجي، العبء التنظيمي) و مشاركة المعرفة كمتغير تابع

## الفصل الثاني: الدراسة الميدانية لعبء المعلومات الشخصي ومشاركة المعرفة بامتياز التوزيع للكهرباء و الغاز سونلغاز ورقلة

، سواء على المستوى الكلي او على مستوى كل متغير على حدا، حيث بلغت القيمة الارتباطية بين بعد العبء التكنولوجي (الإمكانات الفنية) والمتغير التابع 54.80%، ثم يأتي بعد العبء التنظيمي (قنوات الاتصال حيث له علاقة ارتباطية مع المتغير التابع بنسبة 46.40%، ثم يأتي في المرتبة الثالثة بعد العبء التكنولوجي (نوع التكنولوجيا) حيث له علاقة ارتباطية مع المتغير التابع بنسبة 42.10% وفي الأخير بعد العبء التنظيمي (البيئة التنظيمية) له درجة ارتباط مع المتغير التابع قدرها 39.00 % وهي قيم ايجابية و متوسطة تؤكد الدور الفعال لعبء المعلومات الشخصي على مشاركة المعرفة.

### 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(العبء التكنولوجي (نوع التكنولوجيا)، العبء التكنولوجي (الإمكانات الفنية)، العبء التنظيمي (قنوات الاتصال)، العبء التنظيمي (البيئة التنظيمية)) والمتغير التابع مشاركة المعرفة (نقل المعرفة، تبادل المعرفة، تحويل المعرفة)، 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<sup>b</sup>

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	.610 <sup>a</sup>	.372	.368	.34503

a. Valeurs prédites : (constantes) المتغير المستقل عبء المعلومات الشخصي

b. Variable dépendante : المتغير التابع مشاركة المعرفة

المصدر : من إعداد الطالب بناء على مخرجات SPSS

من الجدول رقم (2-21) معامل الارتباط الخطي بين أبعاد عبء المعلومات الشخصي كمتغيرات مستقلة

ومشاركة المعرفة كمتغير تابع هو(61%) أي أن هناك ارتباط موجب و متوسط، وبلغت نسبة اختبار-R deux(37,20%) والتي تبين مدى دقة أبعاد المعرفة في تقدير مشاركة المعرفة، أي أن (37,20%) من مشاركة المعرفة يعود لأبعاد عبء المعلومات، والنسبة المتبقية (62,80%) ترجع لعوامل أخرى أو عوامل عشوائية أو الخطأ.

### 3: تباين خط الانحدار

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

### ANOVA<sup>b</sup>

Modèle	Somme des carrés	ddl	Moyenne des carrés	D	Sig.
1 Régression	11.843	1	11.843	99.483	.000 <sup>a</sup>
Résidu	19.999	168	.119		
Total	31.842	169			

a. Valeurs prédites : (constantes)، عبء المعلومات الشخصي المستقل المتغير

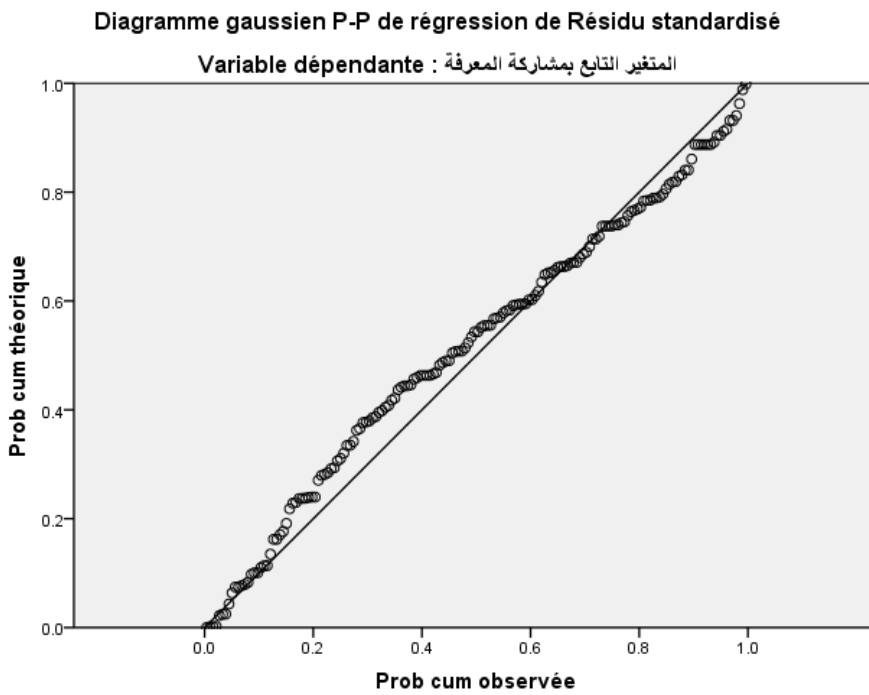
b. Variable dépendante : المتغير التابع مشاركة المعرفة

المصدر : من إعداد الطالب بناء على مخرجات SPSS

## الفصل الثاني: الدراسة الميدانية لعبء المعلومات الشخصي ومشاركة المعرفة بامتياز التوزيع للكهرباء و الغاز سونلغاز ورقلة

من الجدول السابق نجد ما يلي:

- مجموع مربعات الانحدار يساوي 11.843 ومجموع مربعات البواقي هو 19.999 ومجموع المربعات الكلي يساوي 31.842،
- درجة حرية الانحدار هي 1 ودرجة حرية البواقي 168،
- معدل مربعات الانحدار هو 11.843 ومعدل مربعات البواقي 0.119 ،
- قيمة اختبار تحليل التباين لخط الانحدار 99.483،
- 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.



### 1- دراسة معاملات خط الانحدار

الجدول الموالي يوضح قيم معاملات خط الانحدار لعبء المعلومات الشخصي جدول رقم (2-23): يوضح قيم معاملات خط الانحدار لعبء المعلومات الشخصي

**Coefficients<sup>a</sup>**

Modèle	Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.
	A	Erreur standard	Bêta		
1 (Constante)	1.033	.154		6.702	.000
المتغير المستقل لعبء المعلومات الشخصي	.672	.067	.610	9.974	.000

a. Variable dépendante : المتغير التابع بمشاركة المعرفة

المصدر : المصدر: من إعداد الطالب بناء على مخرجات SPSS



## الفصل الثاني: الدراسة الميدانية لعبء المعلومات الشخصي ومشاركة المعرفة بامتياز التوزيع للكهرباء و الغاز سونلغاز ورقلة

من خلال الجدول السابق نلاحظ أن:

مقطع خط الانحدار يساوي 1.033 الذي يمثل  $a$  من معادلة المستقيم  $Y=a+Bx$ ، أما ميل خط الانحدار فهو متعدد بالنسبة للمتغير المستقل، كما نلاحظ أن إشارة معامل  $B\hat{e}t\alpha$  هي موجبة للدلالة على العلاقة الطردية بين أبعاد عبء المعلومات الشخصي و مشاركة المعرفة، وهي تعني انه كلما زادت الإجراءات المحققة لأبعاد عبء المعلومات الشخصي كلما زادت مشاركة المعرفة.

$$Y=1.033+0.672x \quad \text{معادلة خط الانحدار هي :}$$

1- اختبار  $T$  و تحليل التباين الأحادي لدراسة فروق المتوسطات لإجابات أفراد عينة الدراسة حول مشاركة المعرفة تبعاً لمتغير الجنس:

جدول رقم (2-24): يوضح تحليل اختبار  $T$  لدراسة فروق المتوسطات بين إجابات أفراد عينة الدراسة حول مشاركة المعرفة تبعاً لمتغير الجنس.

Test d'échantillons indépendants										
		Test de Levene sur l'égalité des variances		Test-t pour égalité des moyennes						
		F	Sig.	t	ddl	Sig. (bilatérale)	Différence moyenne	Différence écart-type	Intervalle de confiance 95% de la différence	
									Inférieure	Supérieure
المتغير التابع بمشاركة المعرفة	Hypothèse de variances égales	7.207	.008	-2.538	168	.012	-.25277	.09959	-.44937	-.05617
	Hypothèse de variances inégales			-3.865	41.118	.000	-.25277	.06540	-.38483	-.12071

المصدر: من إعداد الطالب بناء على مخرجات SPSS

يظهر من خلال الجدول أعلاه لاختبار  $T$  أن مستوى المعنوية لاختبار ليفن لتجانس العينتين ( الذكور- إناث) قد بلغ 0.008 مما يدل على وجود تجانس بين العينتين، أما مستوى المعنوية لاختبار  $T$  بلغ 0.012 وهي اقل من مستوى المعنوية 0.05 وبالتالي وجود فروق ذات دلالة إحصائية لإجابات أفراد عينة الدراسة حول مشاركة المعرفة تبعاً لمتغير الجنس .

2- متغير العمر:

## الفصل الثاني: الدراسة الميدانية لعبء المعلومات الشخصي ومشاركة المعرفة بامتياز التوزيع للكهرباء و الغاز سونلغاز ورقلة

جدول رقم ( 2-25): يوضح تحليل التباين الأحادي لدراسة فروق المتوسطات بين إجابات أفراد عينة الدراسة حول مشاركة المعرفة تبعاً لمتغير العمر.

### ANOVA

المتغير التابع مشاركة المعرفة

	Somme des carrés	ddl	Moyenne des carrés	F	Signification
Inter-groupes	.190	3	.063	.332	.802
Intra-groupes	31.652	166	.191		
Total	31.842	169			

المصدر: من إعداد الطالب بناءً على مخرجات SPSS

نتيجة تحليل التباين لمتغير العمر للعمال كانت قيمة  $Sig=0.802$  وهي أكبر من 0.05 وبالتالي عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين المستجوبين حول مشاركة المعرفة تبعاً لمتغير العمر.

### 3- متغير المستوى التعليمي:

جدول رقم (2-26): يوضح تحليل التباين الأحادي لدراسة فروق المتوسطات لإجابات أفراد عينة الدراسة حول مشاركة المعرفة تبعاً لمتغير المستوى التعليمي.

### ANOVA

المتغير التابع بمشاركة المعرفة

	Somme des carrés	ddl	Moyenne des carrés	F	Signification
Inter-groupes	2.028	2	1.014	5.681	.004
Intra-groupes	29.814	167	.179		
Total	31.842	169			

المصدر: من إعداد الطالب بناءً على مخرجات SPSS

نتيجة تحليل التباين لمتغير المستوى التعليمي للأساتذة كانت قيمة  $Sig=0.004$  وهي أقل من 0.05 وبالتالي وجود فروق ذات دلالة إحصائية لإجابات أفراد عينة الدراسة حول مشاركة المعرفة تبعاً لمتغير المستوى التعليمي .

### 4- متغير الخبرة:

## الفصل الثاني: الدراسة الميدانية لعبء المعلومات الشخصي ومشاركة المعرفة بامتياز التوزيع للكهرباء و الغاز سونلغاز ورقلة

جدول رقم (2-27): يوضح تحليل التباين الأحادي لدراسة فروق المتوسطات لإجابات أفراد عينة الدراسة حول مشاركة المعرفة تبعاً لمتغير الخبرة.

### ANOVA

المتغير التابع بمشاركة المعرفة

	Somme des carrés	ddl	Moyenne des carrés	F	Signification
Inter-groupes	.224	3	.075	.393	.758
Intra-groupes	31.618	166	.190		
Total	31.842	169			

المصدر: من إعداد الطالب بناءً على مخرجات SPSS

نتيجة تحليل التباين لمتغير الخبرة للأساتذة الجامعيين كانت قيمة  $Sig= 0.758$  وهي أكبر من  $0.05$  وبالتالي عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية لإجابات أفراد عينة الدراسة حول مشاركة المعرفة تبعاً لمتغير الخبرة.

### 5-متغير المسمى الوظيفي:

جدول رقم (2-28): يوضح تحليل التباين الأحادي لدراسة فروق المتوسطات لإجابات أفراد عينة الدراسة حول مشاركة المعرفة تبعاً لمتغير المسمى الوظيفي.

### ANOVA

المتغير التابع بمشاركة المعرفة

	Somme des carrés	ddl	Moyenne des carrés	F	Signification
Inter-groupes	2.155	3	.718	4.017	.009
Intra-groupes	29.687	166	.179		
Total	31.842	169			

المصدر: من إعداد الطالب بناءً على مخرجات SPSS

من خلال الجدول رقم (2-28) نلاحظ أن مستوى المعنوية لاختبار anova لمتغير المؤهل العلمي بلغ  $Sig= 0.009$  وهو أصغر من مستوى الدلالة المعتمد في الدراسة وعليه وجود فروق ذات دلالة إحصائية لإجابات أفراد عينة الدراسة حول مشاركة المعرفة تبعاً لمتغير المسمى الوظيفي.

### 3- التحليل الإحصائي باستخدام تحليل الانحدار المتعدد التدرجي:

من تحليل النتائج لدينا نموذجين:

من الجدول أسفله نلاحظ أن المتغير المستقل المتبقي في نموذج الدراسة هو العبء التكنولوجي (الإمكانات الفنية) و العبء التنظيمي (البيئة التنظيمية) و العبء التنظيمي (قنوات الاتصال) .

## الفصل الثاني: الدراسة الميدانية لعبء المعلومات الشخصي ومشاركة المعرفة بامتياز التوزيع للكهرباء و الغاز سونلغاز ورقلة

سنعتمد في الأخير على النموذج الثاني والنهائي في علاقة كل متغيرات عبء المعلومات مع مشاركة المعرفة وذلك من خلال الأبعاد التالية (الإمكانات الفنية) و (البيئة التنظيمية) و (قنوات الاتصال) ، التي هي دالة إحصائيا.

جدول رقم (2-29): يوضح المتغيرات المستقلة المتبقية في نموذج الدراسة

### Variables introduites/supprimées<sup>a</sup>

Modèle	Variabes introduites	Variabes supprimées	Méthode
1	لعبء التكنولوجي (الإمكانات الفنية)	.	Pas à pas (critère : Probabilité de F pour introduire <= .050, Probabilité de F pour éliminer >= .100).
2	لعبء التنظيمي (البيئة التنظيمية)	.	Pas à pas (critère : Probabilité de F pour introduire <= .050, Probabilité de F pour éliminer >= .100).
3	لعبء التنظيمي (قنوات الاتصال)	.	Pas à pas (critère : Probabilité de F pour introduire <= .050, Probabilité de F pour éliminer >= .100).

a. Variable dépendante : المتغير التابع مشاركة المعرفة :

المصدر: من إعداد الطالب بناء على مخرجات SPSS

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

### Récapitulatif des modèles

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	.548 <sup>a</sup>	.301	.297	.36405
2	.600 <sup>b</sup>	.361	.353	.34919
3	.614 <sup>c</sup>	.377	.365	.34579

a. Valeurs prédites : (constantes), الفنية (الإمكانات) التكنولوجي العبء ،

b. Valeurs prédites : (constantes), الفنية (الإمكانات) التكنولوجي العبء ، الفنية (الإمكانات) التنظيمي العبء ،

c. Valeurs prédites : (constantes), الفنية (الإمكانات) التكنولوجي العبء ، الفنية (الإمكانات) التنظيمي العبء ، البيئية (البيئة) التنظيمي العبء ،

d. Variable dépendante : المعرفة بمشاركة المتغير :

المصدر: من إعداد الطالب بناء على مخرجات SPSS

من الجدول السابق نلاحظ أن استخدام طريقة تحليل الانحدار المتعدد التدريجي أدى إلى خروج متغير واحد مستقل هو العبء التكنولوجي (نوع التكنولوجيا) والاحتفاظ بثلاثة متغيرات مستقلة العبء التكنولوجي (الإمكانات الفنية) و العبء التنظيمي (البيئة التنظيمية) و العبء التنظيمي (قنوات الاتصال) .

حيث بلغ معامل الارتباط الخطي بين الأبعاد العبء التكنولوجي (الإمكانات الفنية) و العبء التنظيمي (البيئة التنظيمية) و العبء التنظيمي (قنوات الاتصال) والمتغير التابع (مشاركة المعرفة) نسبة ( 61.40%) وهو دليل على وجود ارتباط متوسط بينها، حيث أن ( 37.70%) من مشاركة المعرفة تعود إلى (الإمكانات الفنية) و (البيئة التنظيمية) و (قنوات الاتصال) والنسبة المتبقية ( 2,30%) ترجع لعوامل أخرى أو عوامل عشوائية أو الخطأ.

جدول رقم (2-31): يوضح تحليل تباين خط الانحدار بطريقة Stepwise ANOVA<sup>d</sup>

Modèle	Somme des carrés	ddl	Moyenne des carrés	D	Sig.
1 Régression	9.577	1	9.577	72.262	.000 <sup>a</sup>
1 Résidu	22.265	168	.133		
1 Total	31.842	169			
2 Régression	11.479	2	5.740	47.073	.000 <sup>b</sup>
2 Résidu	20.363	167	.122		
2 Total	31.842	169			
3 Régression	11.994	3	3.998	33.437	.000 <sup>c</sup>
3 Résidu	19.848	166	.120		
3 Total	31.842	169			

a. Valeurs prédites : (constantes), الفنية الإمكانيات) التكنولوجي العبء,

b. Valeurs prédites : (constantes), التنظيمية البيئة) التنظيمي العبء, الفنية الإمكانيات) التكنولوجي العبء,

c. Valeurs prédites : (constantes), الاتصال قنوات) التنظيمي العبء, التنظيمية البيئة) التنظيمي العبء, الفنية الإمكانيات) التكنولوجي العبء,

d. Variable dépendante : المعرفة بمشاركة التابع المتغير :

المصدر: من إعداد الطالب بناء على مخرجات SPSS

من الجدول السابق نجد ما يلي:

— مجموع مربعات الانحدار يساوي 11.994 ومجموع مربعات البواقي هو 19.848 ومجموع المربعات الكلي يساوي 31.842،

— درجة حرية الانحدار هو 3 ودرجة حرية البواقي 166 ،

— معدل مربعات الانحدار هو 3.998 ومعدل مربعات البواقي 0.120،

— قيمة اختبار تحليل التباين لخط الانحدار هو 33.437،

— 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<sup>a</sup>

Modèle	Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.
	A	Erreur standard	Bêta		
1 (Constante) العبء التكنولوجي (الإمكانيات الفنية)	1.507	.126		11.982	.000
	.447	.053	.548	8.501	.000
2 (Constante) العبء التكنولوجي (الإمكانيات الفنية) العبء التنظيمي (البيئة التنظيمية)	1.210	.142		8.524	.000
	.388	.053	.476	7.383	.000
	.217	.055	.255	3.950	.000
3 (Constante) العبء التكنولوجي (الإمكانيات الفنية) العبء التنظيمي (البيئة التنظيمية) العبء التنظيمي (قنوات الاتصال)	1.131	.146		7.756	.000
	.337	.057	.414	5.864	.000
	.162	.061	.191	2.685	.008
	.139	.067	.163	2.074	.040

a. Variable dépendante : المعرفة بمشاركة التابع المتغير :

المصدر: من إعداد الطالب بناء على مخرجات SPSS

من الجدول السابق يمكن تحديد مقطع خط الانحدار a ميل خط الانحدار بالنسبة لبعده تحويل المعرفة وفق المعادلة التالية:

$$Y = a + dx_1 + cx_2 + bx_3$$

ومنه معادلة خط الانحدار هي:

$$y = 1.131 + 0.337x_2 + 0.162x_3 + 0.139x_4$$

ومنه عند دراسة قيم sig نجد أن جميع القيم مقبولة لأنها أقل من 0.005 وتحقق الفرضية البديلة H1 ونستنتج أن أهم

الأساليب المؤثرة على مشاركة المعرفة هي (الإمكانيات الفنية) و (البيئة التنظيمية) و (قنوات الاتصال)

المطلب الثاني : مناقشة نتائج الدراسة:

بعد تحليل الاستبيان واختبار فرضيات الدراسة بالأساليب الإحصائية المناسبة، وكذلك إجراء مقابلات شخصية مع العمال

الإداريين في امتياز توزيع للكهرباء والغاز سونلغاز-ورقلة، من أجل تحليل بعض المتغيرات تم التوصل إلى النتائج التالية:

أولا : فيما يخص واقع متغيرات الدراسة:

كما أسلفنا الذكر أن متغيرات الدراسة هي أبعاد عبء المعلومات الشخصي كمتغيرات مستقلة مشاركة المعرفة كمتغير تابع.

1- مشاركة المعرفة لدى العمال الإداريين في امتياز توزيع للكهرباء والغاز سونلغاز-ورقلة ، المتوسط العام لمشاركة المعرفة

كان مرتفعا مما يدل على النظرة الايجابية للعمال الإداريين لأبعاد هذا المتغير حيث كانت نظرتهم، فيما يخص بعد نقل المعرفة

## الفصل الثاني: الدراسة الميدانية لعبء المعلومات الشخصي ومشاركة المعرفة بامتياز التوزيع للكهرباء و الغاز سونلغاز ورقلة

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 مرتفع مما يدل على وجود تشارك معرفي ناجح، من وجهة نظر الباحثين وهذا ما يفسر على امتلاك المؤسسة للوسائل وأدوات تكنولوجيا المعلومات مثل نظم إدارة الوثائق، البريد الإلكتروني، ونظم إدارة وقواعد العمل التي تساهم في مشاركة المعرفة بين العمال الإداريين وسهولة الوصول إلى قواعد المعرفة التي تمتلكها المؤسسة.

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

عموما مستوى مشاركة المعرفة بين العمال الإداريين في امتياز توزيع للكهرباء والغاز سونلغاز-ورقلة كان مرتفع ما يؤكد على فعالية الاتصال والعمل الديناميكي الجماعي في ظل جو عمل يتسم بالشفافية والثقة المتبادلة في نقل ومشاركة المعرفة بين العمال.

### 2- عبء المعلومات الشخصي لدى العمال الإداريين في امتياز توزيع للكهرباء والغاز سونلغاز-ورقلة

- المتوسط العام لعبء المعلومات الشخصي كان مرتفع، بمعنى أن لدى أفراد العينة رضا كافي حول واقع المتغيرات عبء المعلومات الشخصي في المؤسسة، حيث كانت نظرتهم، لأبعاد المتغير إيجابية.
- فيما يخص بعد العبء التكنولوجي (نوع التكنولوجيا)، كان المتوسط الحسابي لهذا البعد مرتفع أي وجود نظرة إيجابية نوعا ما لأفراد العينة لهذا البعد، فبالرغم من الإدراك الواضح للعمال الإداريين لأهمية استخدام التكنولوجيا وكذا استخدام المؤسسة لأنواع عديدة من التكنولوجيا تتلاءم مع نوع المهمة المطلوبة من أجهزة وبرمجيات وشبكات.
- فيما يخص بعد العبء التكنولوجي (الإمكانات الفنية)، كان المتوسط الحسابي لهذا البعد بقيمة مرتفعة وهذا ما يفسر امتلاك المؤسسة لبنية تحتية وإمكانات بشرية تدعم تكنولوجيا المعلومات من قواعد المعطيات وأنظمة معالجة المعلومات، وهذا من خلال مختصين في جمع ومعالجة المعلومات وصيانتها.
- فيما يخص بعد العبء التنظيمي (قنوات الاتصال)، كان المتوسط الحسابي مرتفع 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 العبء التنظيمي (البيئة التنظيمية)، كان المتوسط الحسابي متوسط، وهذا يفسر أن المؤسسة لا توفر متطلبات العمل بالشكل الكافي وأن الكم الكبير من المعلومات المستلمة يؤدي إلى انخفاض فعاليات عمليات المؤسسة بالشكل المطلوب.

عموما مستوى عبء المعلومات الشخصي بين العمال الإداريين في المؤسسة كان متوسط والنظرة قد تميل إلى السلبية نوعا ما حول واقع عبء المعلومات الشخصي في المؤسسة محل الدراسة.

### ثانيا مناقشة العلاقات الارتباطية بين متغيرات الدراسة والانحدار :

#### 1- العلاقات الارتباطية بين متغيرات الدراسة

من خلال تحليل العلاقات الارتباطية بين أبعاد عبء المعلومات الشخصي ومشاركة المعرفة يتضح أن جميع العلاقات الارتباطية دالة إحصائيا وعند مستويات إيجابية بين المتغيرات المستقلة أبعاد عبء المعلومات الشخصي ومشاركة المعرفة كمتغير

## الفصل الثاني: الدراسة الميدانية لعبء المعلومات الشخصي ومشاركة المعرفة بامتياز التوزيع للكهرباء و الغاز سونلغاز ورقلة

تابع، حيث بلغت القيمة الارتباطية بين البعد التكنولوجي (الإمكانيات الفنية) والمتغير التابع 54.8%، ثم يأتي بعد العبء التنظيمي (قنوات الاتصال) حيث له علاقة ارتباطية مع المتغير التابع بنسبة 46.4%، ثم يأتي في المرتبة الثالثة بعد العبء التكنولوجي (نوع التكنولوجيا) حيث له علاقة ارتباطية مع المتغير التابع بنسبة 42.1%، وكانت أضعف هذه العلاقات مع المتغير المستقل العبء التنظيمي (البيئة التنظيمية) بنسبة 39%.

### 2- دراسة معاملات خط الانحدار

- مجموع مربعات الانحدار يساوي 11.843 ومجموع مربعات البواقي هو 19.999 ومجموع المربعات الكلي يساوي 31.842؛

- درجة حرية الانحدار هي 1 ودرجة حرية البواقي 168؛

- معدل مربعات الانحدار هو 11.843 ومعدل مربعات البواقي 0.119؛

- قيمة اختبار تحليل التباين لخط الانحدار 99.483؛

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

- من خلال تحليل قيم معاملات الارتباط الخطي بين أبعاد عبء المعلومات الشخصي كمتغيرات مستقلة و مشاركة المعرفة كمتغير تابع هو (61%) أي أن هناك ارتباط اقل من المتوسط، وبلغت نسبة اختبار R-deux (37.2%) والتي تبين مدى دقة أبعاد عبء المعلومات الشخصي في تقدير مشاركة المعرفة، أي أن (37.2%) من مشاركة المعرفة يعود لأبعاد عبء المعلومات الشخصي، والنسبة المتبقية (62.8%) ترجع لعوامل أخرى أو عوامل عشوائية أو الخطأ.

- يمكن تحديد مقطع ميل خط الانحدار a بالنسبة للأبعاد (العبء التكنولوجي (الإمكانيات الفنية)، العبء التنظيمي (قنوات الاتصال)، العبء التنظيمي (البيئة التنظيمية)) وفق المعادلة التالية:

$$Y=a+Cx_1+bx_2 \text{ ومنه معادلة خط الانحدار هي: } y=1.131+0.337x_2+0.162x_3+0.139x_4$$

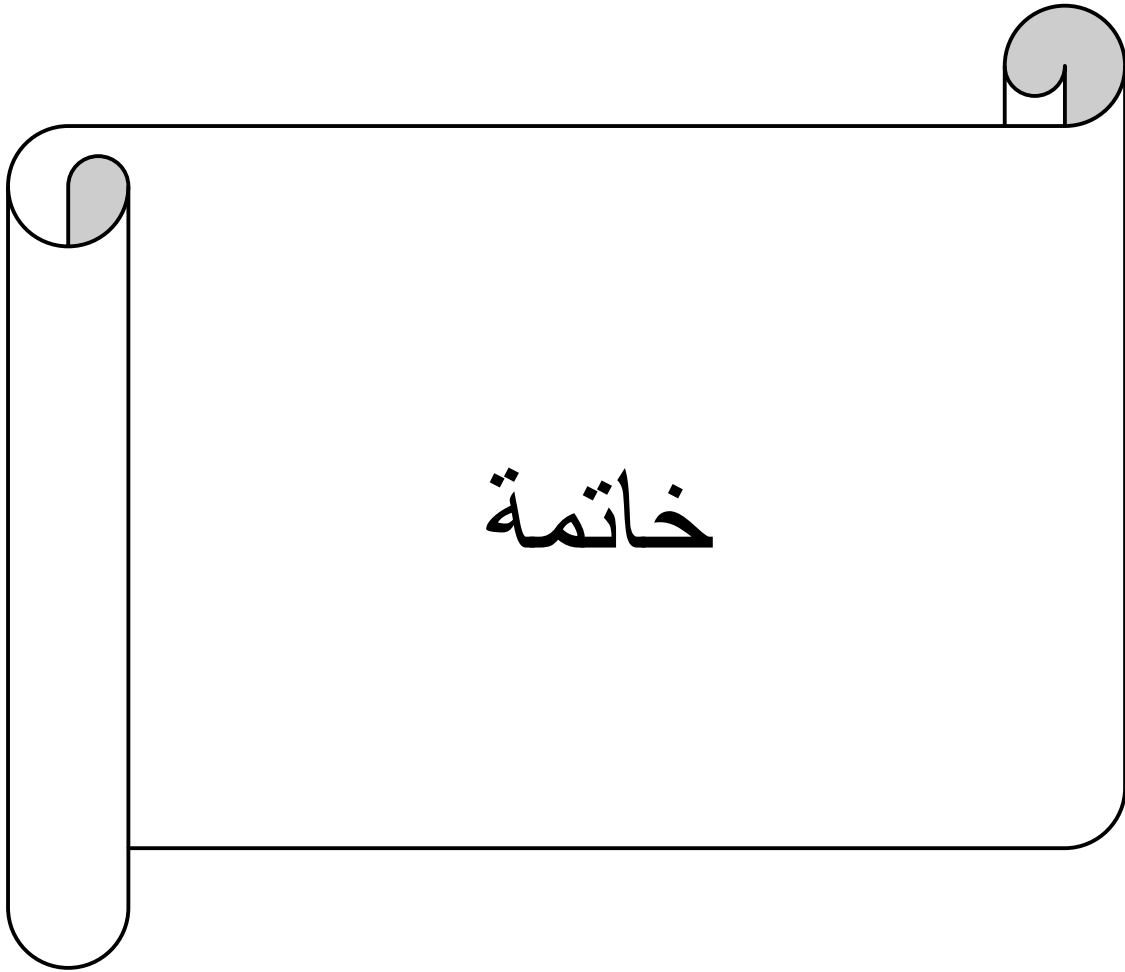
حيث  $X_2, X_3, X_4$  وهم المتغيرات المستقلة المتبقية: العبء التكنولوجي (الإمكانيات الفنية)، العبء التنظيمي (قنوات الاتصال)، العبء التنظيمي (البيئة التنظيمية).



### خلاصة الفصل:

تناولنا من خلال هذا الفصل دراسة ميدانية على عينة من العمال الإداريين بامتياز التوزيع للكهرباء و الغاز سونلغاز ورقلة، تناولنا في هذا الفصل مبحثين، في المبحث الأول تطرقنا فيه إلى الطريقة والإجراءات المتبعة في الدراسة الميدانية أما المبحث الثاني تحليلها ومناقشتها، كما حاولنا من خلال هذا الفصل الإجابة على إشكالية الدراسة المتمثلة في مدى تأثير عبء المعلومات الشخصي على مشاركة المعرفة لدى العمال الإداريين بامتياز التوزيع للكهرباء و الغاز سونلغاز بورقلة، من خلال الاعتماد على الدراسة الميدانية اتضح وجود مستوى عال من مشاركة المعرفة لدى العمال الإداريين بامتياز التوزيع للكهرباء و الغاز سونلغاز بورقلة، وهذا راجع لاهتمام العمال بزيادة معارفهم وخبراتهم عن طريق مشاركة المعرفة. مع مستوى مرتفع للعبء التكنولوجي من حيث نوع التكنولوجيا في المؤسسة وبخاصة فيما يتعلق باستخدام الشركات للأجهزة والأدوات المناسبة للحصول على المعلومات المطلوبة والملائمة في استخدامها.

توجد علاقة ارتباطية طردية متوسطة بين عبء المعلومات الشخصي و مشاركة المعرفة في مؤسسة امتياز التوزيع للكهرباء و الغاز سونلغاز ورقلة.



تناولت هذه المذكرة إشكالية أثر عبء المعلومات الشخصي على مشاركة المعرفة، ولقد اقتضى بنا الأمر إلى معالجة هذه الإشكالية عبر فصلين باستخدام منهجية IMRAD وانطلاقاً من الفرضيات المقترحة في المقدمة حيث تناولنا في الفصل الأول الأدبيات النظرية للموضوع من خلال مراجعة ما جاء في الكتب والأبحاث والمقالات حول عبء المعلومات ومشاركة المعرفة، كما تناولنا بعض الدراسات السابقة التي لها علاقة بالموضوع والتي تمكننا من الحصول عليها.

و يمكننا القول أن مشاركة المعرفة مكوناً أساسياً من مكونات إدارة المعرفة وعملية محورية من عملياتها تزداد أهميتها أكثر في المؤسسات القائمة على إنتاج ونشر وتوزيع المعرفة، وهو ما يجعل هذه المؤسسات أمام تحدي ضرورة إقناع أفرادها لتشارك معارفهم، لزيادة استفادتهم من معارفهم ومعارف زملائهم، ولضمان كذلك المحافظة على المعارف التي يمتلكها أفراد المؤسسة حتى في حالة مغادرتهم لها،

ومن خلال هذه الدراسة حاولنا التعرف على مفاهيم عبء المعلومات، ومشاركة المعرفة، وإبراز مدى أهميتهما، والمتطلبات الضرورية لتحقيق تشارك معرفي فعال، وأهم عمليات مشاركة المعرفة ومعوقاتها، ومن خلال الدراسة الميدانية لعينة من المؤسسات الاقتصادية وهي امتياز التوزيع للكهرباء والغاز سونلغاز ورقلة، ولمعرفة مدى أثر عبء المعلومات الشخصي على مشاركة المعرفة قمنا بإسقاط ما جاء في الأدبيات النظرية والتطبيقية لعبء المعلومات على مشاركة المعرفة في المؤسسة محل الدراسة ومعرفة مدى توفيرها للمتطلبات الضرورية لتحقيق مشاركة معرفة فعال، توصلنا إلى مجموعة من النتائج والاقتراحات.

#### 1- اختبار الفرضيات

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

**الفرضية الأولى:** يوجد مستوى مرتفع لتصورات العمال للعبء التكنولوجي ببعديه (نوع التكنولوجيا و الإمكانيات الفنية) بامتياز التوزيع للكهرباء والغاز سونلغاز بورقلة بعد تسجيل مستوى توافر مرتفع لعبء التكنولوجي من خلال قيمة المتوسط الحسابي التي تقدر بـ 2.40515 . ومنه تحقق الفرضية الأولى.

**الفرضية الثانية:** يوجد مستوى مرتفع لتصورات العمال للعبء التنظيمي ببعديه (قنوات الاتصال و البيئة التنظيمية) بامتياز التوزيع للكهرباء والغاز سونلغاز بورقلة بعد تسجيل مستوى توافر متوسط لعبء التنظيمي من خلال قيمة المتوسط الحسابي التي تقدر بـ 2.10195 . ومنه عدم تحقق الفرضية الثانية.

**الفرضية الثالثة:** يوجد مستوى مرتفع لتصورات العمال لمشاركة المعرفة بأبعادها (نقل المعرفة و تبادل المعرفة و تحويل المعرفة) بامتياز التوزيع للكهرباء والغاز سونلغاز بورقلة، بعد تسجيل مستوى توافر مرتفع لمشاركة المعرفة من خلال قيمة المتوسط الحسابي التي تقدر بـ 2.5488 منه عدم تحقق الفرضية الثالثة.

**الفرضية الرابعة:** توجد علاقة ارتباطية طردية قوية للعبء المعلومات الشخصي ومشاركة المعرفة بامتياز التوزيع للكهرباء والغاز سونلغاز بورقلة، بعد تسجيل قيمة متوسطة للارتباط بين العبء المعلومات الشخصي ومشاركة المعرفة التي تقدر بـ 0.614 منه عدم تحقق الفرضية الرابعة .

**الفرضية الخامسة:** لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية لإجابات أفراد عينة الدراسة حول مشاركة المعرفة تعزى للمتغيرات الشخصية (الجنس، العمر، المستوى العلمي، الخبرة). ومنه عدم تحقق الفرضية بل توجد فروق ذات دلالة إحصائية لإجابات أفراد عينة الدراسة حول مشاركة المعرفة تعزى للمتغيرات الشخصية (الجنس، العمر، المستوى العلمي، الخبرة).

## 2- نتائج الدراسة

وفي ضوء المناقشات السابقة، توصلت الدراسة الى عدد من النتائج التي كان من أهمها:

- ✓ ارتفاع مستوى الأهمية للعبء التكنولوجي من حيث نوع التكنولوجيا في المؤسسة وبخاصة فيما يتعلق باستخدام الشركات للأجهزة والأدوات المناسبة للحصول على المعلومات المطلوبة والملائمة في استخدامها من خلال اعتمادها على تفعيل العمل بنظام الشبكات المحلية والعنكبوتية .
- ✓ بينت الدراسة أن هناك ارتفاعا في مستوى الأهمية النسبية للعبء التكنولوجي فيما يتعلق بالإمكانيات الفنية في المؤسسة من حيث قدراتها على امتلاك بنية تحتية داعمة لتكنولوجيا المعلومات والشبكات والخوادم Servers والأجهزة الطرفية الأخرى .
- ✓ أشارت نتائج الدراسة إلى أهمية مرتفعة للعبء التنظيمي فيما يتعلق بقنوات الاتصال وهذا يعكس أن الأدوار التي يقوم بها الأفراد إضافة إلى أن تبادل للمعلومات والبيانات باستخدام التكنولوجيا.
- ✓ توافقت النتائج في مستوى الأهمية للعبء التنظيمي فيما يتعلق بقنوات الاتصال في المؤسسة مع نتائج التحليل للبيئة التنظيمية حيث أظهرت الأخيرة نتائج متوسطة وبينت أن العبء التكنولوجي تنتج عنه مشكلات تتعلق بتوفير الكوادر البشرية المتخصصة تكنولوجيا، وخاصة في مجال نقل المعرفة وثقافة التعلم والتشارك.
- ✓ بينت نتائج الدراسة أن البيئة التنظيمية كأحد عوامل بعد العبء التنظيمي المؤثر في وظائف إدارة المعرفة في المؤسسة، كان ذا تأثير مرتفع .
- ✓ اتضح أن هناك مستوى عال من مشاركة لدي العمال وهذا راجع إلى اهتمامهم بتحسين أدائهم.
- ✓ توجد فروق بين إجابات الباحثين فيما يتعلق الجنس، العمر، المستوى العلمي، الخبرة .
- ✓ يتحدد التشارك المعرفي بعدة أبعاد على غرار نقل المعرفة، تحويل المعرفة، تبادل المعرفة؛

## 3- التوصيات

في ضوء النتائج التي تم التوصل إليها عبر البحث، يقدم الباحثون جملة من التوصيات سعيا منهم لتبنيها من قبل الشركات الصناعية الأردنية مدار البحث، بحيث يستفاد منها في خفض عبء المعلومات الإلكترونية وهذه التوصيات على النحو التالي:

- أولا : العمل على تبني نوع التكنولوجيا الذي يتلاءم والبيئة التي تعمل فيها المؤسسة، بشكل يحقق لها خفض عبء المعلومات التي يمكن أن تتعرض له أثناء مزاولتها مهام أعمالها.
- ثانيا : أن تقوم المؤسسة بتحليل استراتيجي لنقاط القوة والضعف اللذان ينعكسان على أداء أقسام وإدارات المؤسسة وتحديد مدى أثرهما في زيادة أو خفض العبء المعلوماتي في مختلف الأقسام.

ثالثا: تطوير المؤسسة في بيئتها التنظيمية بما يحقق أنظمة إتصالات فاعلة مستندة إلى مفهوم خفض العبء التنظيمي في محاولة منها لإعادة هيكلة أنظمتها بما يحقق لها الفاعلية.

رابعا: استمرار المؤسسة في تنقية المعلومات غير الضرورية واستبعادها بشكل يخفض الكم الكبير من المعلومات الذي يقيد قدرات العمال في مشاركة المعرفة،

خامسا: أن تحرص المؤسسة على التأكد من أن العمال يدركون أساليب تطبيق المعرفة المكتسبة واستخدام المعرفة الجديدة التي قامت المؤسسة بتوليدها بالإعتماد على أفرادها، و بإجراء دورات تدريبية حول كيفية استخدام وتطبيق المعرفة المكتسبة لتحقيق أهداف محددة.

#### 4- آفاق البحث

وفي ختام هذه الدراسة وبعد الوصول إلى النتائج السابقة للبحث، فتحت دراستنا أفقا جديدة للدراسة والتي يمكن معالجتها مستقبلاً لمواصلة البحث على سبيل المثال في المجالات التالية:

- 1- أثر عبء المعلومات الإلكترونية في ممارسات إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات الاقتصادية.
- 2- الاستعداد التنظيمي المدرك للتغير الإستراتيجي في ظل عبء المعلومات.
- 3- أثر عبء المعلومات الإلكترونية في اتخاذ القرارات في المؤسسات الجزائرية.
- 4- عبء المعلومات وعلاقته باتخاذ القرار في المؤسسات الجزائرية
- 5- أثر عبء المعلومات الإلكترونية في وظائف إدارة المعرفة



# قائمة المراجع

## المصادر والمراجع باللغة العربية :

### أولاً: الكتب

- 1- نور الدين عصام، إدارة المعرفة والتكنولوجيا الحديثة، 2010، دار أسامة للنشر والتوزيع، عمان الأردن
- 2- البطاينة، محمد تركي، زياد محمد المشاقبة، إدارة المعرفة: بين النظرية والتطبيق، الطبعة الأولى، 2010، دار حليس الزمان للنشر والتوزيع، الأردن
- 3- طيطي، إسماعيل، إدارة المعرفة: التحديات والتقنيات والحلول، الطبعة الأولى، دار الحامد للنشر والتوزيع، 2010 عمان الأردن،

### ثانياً: الرسائل الجامعية

- 1- لبنى يوسف علي شعبان، مذكرة ماجستير، عبء المعلومات و علاقته باتخاذ القرار في المدارس الخاصة من وجهة نظر الإداريين في العاصمة عمان، 2017، جامعة الشرق الأوسط عمان
- 2- باوية نبيلة، تقدير المكانة الإجتماعية لمهنة الأستاذ الجامعي، مذكرة ماجستير في علم النفس، جامعة ورقلة الجزائر
- 3- بن الشيخ سارة، دراسة تحليلية للعوامل المحددة لأداء المورد البشري في المؤسسات الإقتصادية - دراسة حالة لمديريات مؤسسة سوناطراك بحاسي مسعود، مذكرة دكتوراه الطور الثالث، كلية العلوم الإقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة قاصدي مرباح ورقلة- الجزائر 2017
- 4- فلوح أحمد، مواصفات أساتذة الجامعة من وجهة نظر الطلبة، أطروحة دكتوراه غير منشورة في علم النفس وعلوم التربية، جامعة وهران، الجزائر، 2013/2012
- 5- سهيلة وصيف خالد، طبيعة تصور النموذج المثالي والواقعي للأستاذ المشرف لدى الطالب الجامعي، دراسة ميدانية على عينة من جامعة ورقلة، مذكرة ماجستير غير منشورة في علم النفس وعلوم التربية، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، الجزائر، 2008

### ثالثاً: المقالات المنشورة

- 1- عارف محمود كامل عيسى، قياس أثر الحمل الزائد للمعلومات في التقارير المالية على تكلفة رأس المال المملوك، المجلة العلمية للقتصاد و التجارة، 2017، جامعة عين شمس، مصر
- 2- ثروت عبد الحميد، ياسر فتحي الهنداوي المهدي، مقال بعنوان: واقع ممارسة التشارك المعرفي لدى أعضاء هيئة التدريس، دراسة تطبيقية على كليات التربية في بعض الجامعات العربية، مجلة العلوم التربوية والنفسية، العدد 16، 2015، جامعة القصيم، المملكة السعودية
- 3- هناء جاسم محمد العسكري، دور الثقافة التنظيمية في تعزيز التشارك المعرفي لدى أعضاء الهيئة التدريسية، مجلة المثني للعلوم الادارية والاقتصادية (3)، العدد 6، لسنة 2013 جامعة المثني، جمهورية العراق
- 4- حسين الطيب بورغدة، ناريمان بشير دريس، أثر تشارك المعرفة على أداء الموارد البشرية. دراسة حالة وحدة إنتاج التلفاز والمستقبل الرقمي التابعة لمؤسسة كوندور للإلكترونيك بالجزائر، المجلة الأردنية في إدارة الأعمال، المجلد 11، العدد 4، 2015
- 5- عبد المالك حجقيق، سارة عبيدات، تأثير التشارك المعرفي في تطوير الكفاءات الجماعية: دراسة ميدانية في شركة ميديترام بالجزائر العاصمة، مجلة أداء المؤسسات الجزائرية، العدد 06، 2014، جامعة ورقلة الجزائر

6- عزة بنت سيف بن حمد الخاتمي و عبد المجيد صالح بوعزة، مقال بعنوان " التشارك المعرفي بين الأطباء و المرضين مستشفى بدر السماء بالخوض في سلطنة عمان : دراسة متعددة التصاميم "، المحلة العربية للارشيف والتوثيق والمعلومات، العدد 43، تونس، 2018.

7- حديد ريمة و داسي وهيبية، أثر التشارك في المعرفة على أداء الموارد البشرية دراسة ميدانية على أساتذة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة محمد خيضر بيسكرة ، مذكرة ماستر (غير منشورة)، تخصص تسيير المنظمات، جامعة محمد خيضر بيسكرة، 2017 .

8- خلف لطيف ناصر و جهاد حميد علي، مقال بعنوان " اسهام التشارك المعرفي في تشجيع الطلب على وثائق التأمين على الحياة "، مجلة تكريت للعلوم الادارية والاقتصادية، المجلد 3 العدد 39، جامعة تكريت العراق، 2017 .

9- أزهار محمد مجيد السباب، مقال بعنوان "العبء المعرفي و علاقته بالسعة العقلية وفقا لمستوياتها لدى طلبة الجامعة"، مجلة كلية التربية، العدد السادس، الجامعة المستنصرية، العراق، 2016

10- عامر على حمد والعليش محمد الحسن، مقال بعنوان " دور تكنولوجيا المعلومات في خزن و مشاركة المعرفة دراسة استدلالية في جامعة تكريت "، مجلة تكريت للعلوم الادارية والاقتصادية، المجلد 12 العدد 34، جامعة تكريت العراق، 2016 .

11- جحيق عبد المالك و جحيق زكية، مقال بعنوان " تأثير التشارك المعرفي على كفاءة أساتذة التعليم العالي دراسة ميدانية في كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة برج بوعرييج "، مجلة رؤى اقتصادية، العدد 8، جامعة الشهيد حمه لخضر الوادي، جوان 2015 .

12- عبد الرحمان مصطفى طه ووسام ياسين محسن، مقال بعنوان " متطلبات المشاركة بالمعرفة لتعزيز رقابة جودة التدقيق في ديوان الرقابة المالية الاتحادي ( بحث ميداني) "، مجلة العلوم الاقتصادية والادارية، المجلد 21 العدد 86، جامعة بغداد، 2015 .

#### رابعاً: الملتقيات العلمية :

1- إسمهان ماجد الطاهر، إبراهيم محمود منصور، متطلبات مشاركة المعرفة و المعوقات التي تواجه تطبيقها في شركات الاتصالات الأردنية، المؤتمر العلمي الثالث بعنوان إدارة المنظمات – التحديات العالمية المعاصرة- جامعة العلوم التطبيقية الخاصة الأردن

#### المصادر والمراجع باللغة الأجنبية :

- 1- Nya Ling Tan،Ying How Lye،Tuan Hock Ng،Ying San Lim.(2010).Motivational Factors in Influencing Knowledge Sharing Among Banks ،International Research Journal of Finance and Economics Malaysia، Issue 44.
- 2- Marquardt, Michael, J. (2002) Building the learning Organization : Mastering the 5 Elements for corporate, USA, Davis- Black publishing company.
- 3- Earal, M.J (1988) , information Management, New York, Oxford University press. USA
- 4- Anonymous (1999). IT Workers expect career development and job satisfaction. HR Focus



- 5- David P. Piñero, Scientific information overload in vision: What is behind?, Journal of Optometry (2018) 11, 1-2,spain
- 6- Guerdouba Nacer Eddine, The impact of organizational culture on knowledge sharing, Journal of Business Administration and Economic Studies, Issue N 07, 15/06/2018.
- 7- Carlo Caserio, Sara Trucco, Relationship between Information Systems and Information Overload. A Preliminary Analysis, International Journal of Management and Information Technology, Volume 11 Number 5, February 2017.
- 8- Muddassar Sarfraz, Shuangqin Liu, Muhammad Ibrahim Abdullah, Coping with Information Overload: A Business Perspective, European Online Journal of Natural and Social Sciences 2016

A graphic of a scroll with a black outline and a light gray fill. The scroll is partially unrolled, with the top and bottom edges curled up. The text is centered on the unrolled portion.

# قائمة 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 إدارات، موظفو الشركة : يشرفني أن أتقدم إلى سيادتكم المحترمة بهذه الاستمارة التي تدخل ضمن بحث علمي تحت عنوان : " أثر العبء المعلوماتي الشخصي على مشاركة المعرفة " ، و أعلمكم أن الإجابات المقدمة من طرفكم تحظى بالأهمية البالغة لدينا، وبالسرية التامة ولن تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي. نشكركم شكرا جزيلاً على مساهمتكم الجادة بالإجابة على العبارات المرفقة و بصراحة تامة.

**الرجاء وضع علامة X في الخانة التي ترى أنها مناسبة.**

**المحور الأول: العبارات المتعلقة العبء المعلوماتي الشخصي:**

			الرقم	البند
موافق	محايد	غير موافق	<b>العبء التكنولوجي (نوع التكنولوجيا):</b> أنواع عديدة من التكنولوجيا قد لا تتلاءم مع نوع المهمة المطلوبة من أجهزة وبرمجيات وشبكات:	
			01	تستخدم الشركة الأدوات المناسبة للحصول على المعلومات الملائمة
			02	تستخدم الشركة برامج متنوعة لإنجاز العمليات الالكترونية المختلفة
			03	توفر الشركة الأنظمة لتشغيل الشبكات الكترونيا
			04	تحرص الشركة على تحديث البرمجيات المستخدمة لعملياتها
			05	تعزز تكنولوجيا المعلومات قدرة الشركة على تنقية المعلومات
موافق	محايد	غير موافق	<b>العبء التكنولوجي (الإمكانيات الفنية)</b> البنية التحتية والإمكانيات البشرية التي تدعم تكنولوجيا المعلومات من قواعد المعطيات وأنظمة معالجة معلومات من خلال مختصين في جمع ومعالجة المعلومات ومختصين في صيانتها:	
			06	توظف الشركة مصممي برامج متخصصين بما يتناسب مع العبء التكنولوجي
			07	توظف الشركة مشغلي الأجهزة والمعدات من ذوي الاختصاص
			08	تستخدم الشركة قواعد معطيات متعددة داعمة لدور تكنولوجيا المعلومات لعملياتها
			09	تمتلك الشركة بنية تحتية لدعم تكنولوجيا المعلومات مثل شبكات المعلومات وملحقاتها
			10	توظف الشركة عاملين في جمع المعطيات
			11	تحرص الشركة على أمن أنظمة معالجة المعلومات
			12	تمتلك الشركة وحدة صيانة متخصصة بتكنولوجيا المعلومات
			13	توظف الشركة عاملين متخصصين في معالجة المعطيات
موافق	محايد	غير موافق	<b>العبء التنظيمي (قنوات الاتصال)</b>	



			12	أحرص على تحويل المعلومات التي بحوزتي مع زملائي
			13	يتم تحويل المعرفة بين العاملين من خلال النشاطات المختلفة
			14	أثناء الاجتماعات يتم تحويل المعرفة من ضمنية إلى صريحة

**المحور الثالث : معلومات متعلقة بالموظف :**

	الجنس			
	ذكر	أنثى		
العمر	أقل من 30 سنة	من 30 إلى أقل من 40 سنة	من 40 إلى أقل من 50 سنة	50 سنة فأكثر
مستوى التعليم	ثانوي أو أقل	شهادة دراسات أو ليسانس أو مهندس	ماجستير أو ماجستير	دكتوراه
الأقدمية في العمل	أقل من 05 سنوات	من 05 إلى أقل من 10 سنوات	من 10 إلى أقل من 20 سنة	أكثر من 20 سنة
الوظيفة	عون تسيير	عون تسيير رئيسي	رئيس مصلحة	رئيس قسم

.....

.....

.....

.....

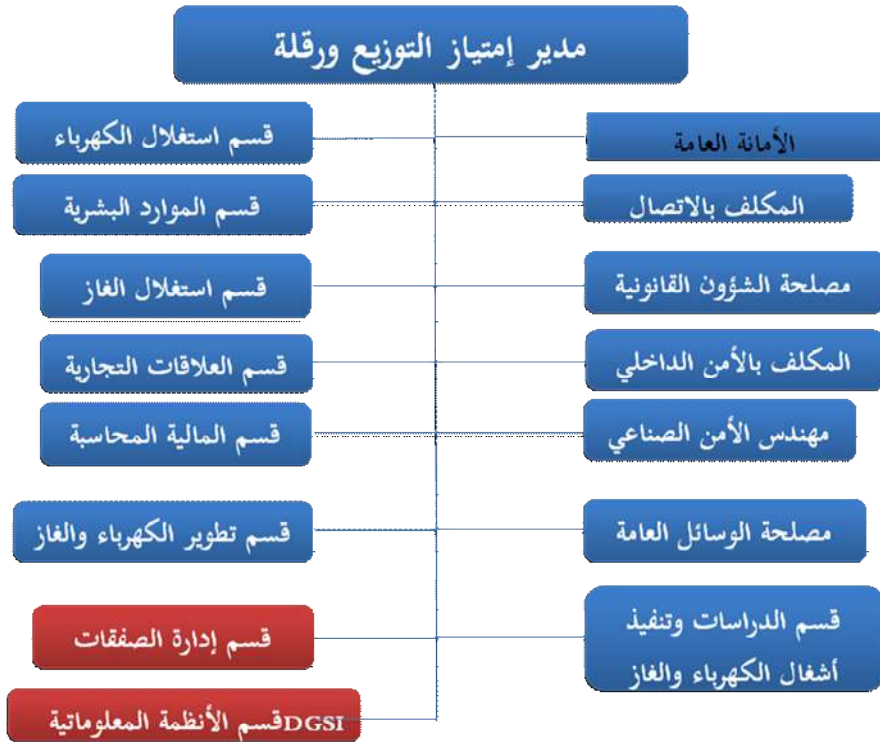
.....

شكرا جزيلاً لكم على حسن تعاونكم

الملحق رقم (02) : قائمة الأساتذة الأعضاء المحكمين للإستبيان

الرقم	الأستاذ	الرتبة	القسم/ الكلية
01	عرابة الحاج	أستاذ التعليم العالي	قسم العلوم التجارية / كلية العلوم الإقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير
02	بن تقات عبد الحق	أستاذ محاضر (أ)	قسم العلوم التجارية / كلية العلوم الإقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير
03	أسماء يوسف	أستاذ مساعد (أ)	قسم علوم التسيير / كلية العلوم الإقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير
04	طواهر عبد الجليل	أستاذ محاضر (أ)	قسم علوم التسيير / كلية العلوم الإقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير
05	بن الشيخ سارة	أستاذ محاضر (أ)	قسم علوم التسيير / كلية العلوم الإقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير

الملحق رقم (03) : يوضح الهيكل التنظيمي للمؤسسة



المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على معطيات قسم الموارد البشرية

الملحق رقم (04) : مخرجات نظام SPSS

نتائج تحليل استبيان أثر عبء المعلومات الشخصي على مشاركة المعرفة

معام اتساق الفا كرونبيخ

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
.919	39

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

جنس

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide ذكور	149	87.6	87.6	87.6
إناث	21	12.4	12.4	100.0
المجموع	170	100.0	100.0	

عمر

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide أقل من 30 سنة	8	4.7	4.7	4.7
من 30 إلى أقل من 40 سنة	69	40.6	40.6	45.3
من 40 إلى أقل من 50 سنة	64	37.6	37.6	82.9
50 سنة فأكثر	29	17.1	17.1	100.0
المجموع	170	100.0	100.0	

تعليم

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide ثانوي أو أقل	45	26.5	26.5	26.5
شهادة دراسات أو ليسانس أو مهندس	92	54.1	54.1	80.6
ماستر أو ماجستير	33	19.4	19.4	100.0
المجموع	170	100.0	100.0	

أقدمية

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide أقل من 05 سنوات	14	8.2	8.2	8.2
من 05 إلى أقل من 10 سنوات	39	22.9	22.9	31.2
من 10 إلى أقل من 20 سنة	68	40.0	40.0	71.2
أكثر من 20 سنة	49	28.8	28.8	100.0
المجموع	170	100.0	100.0	

وظيفة

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide عون تسيير	29	17.1	17.1	17.1
عون تسيير رئيسي	46	27.1	27.1	44.1
رئيس مصلحة	80	47.1	47.1	91.2
رئيس قسم	15	8.8	8.8	100.0
المجموع	170	100.0	100.0	

Statistiques descriptives

	N	Moyenne	Ecart type
تستخدم الشركة الأجهزة والأدوات المناسبة للحصول على المعلومات الملائمة	170	2.4294	.78315
تستخدم الشركة برامج متنوعة لإنجاز العمليات الالكترونية المختلفة	170	2.4941	.72363
توفر الشركة الأنظمة لتشغيل الشبكات الكترونيا	170	2.4412	.76889
تحرص الشركة على تحديث البرمجيات المستخدمة لعملياتها	170	2.4471	.75378
تعزز تكنولوجيا المعلومات قدرة الشركة على تنقية المعلومات	170	2.5706	.66016
توظف الشركة مصممي برامج متخصصين بما يتناسب مع العبء التكنولوجي	170	2.1412	.84480
توظف الشركة مشغلي الأجهزة والمعدات من ذوي الاختصاص	170	2.4235	.79758
تستخدم الشركة قواعد معطيات متعددة داعمة لدور تكنولوجيا المعلومات لعملياتها	170	2.4235	.74383
تمتلك الشركة بنية تحتية لدعم تكنولوجيا المعلومات مثل شبكات المعلومات وملحقاتها	170	2.4412	.74545
توظف الشركة عاملين في جمع المعطيات	170	2.1647	.76687
تحرص الشركة على أمن أنظمة معالجة المعلومات	170	2.3529	.78756
تمتلك الشركة وحدة صيانة متخصصة بتكنولوجيا المعلومات	170	2.3529	.79504
توظف الشركة عاملين متخصصين في معالجة المعطيات	170	2.3706	.79067
لا يؤثر العبء التكنولوجي على تعامل أقسام الشركة ودوائرها الداخلية مع شبكة الاتصالات	170	2.0235	.82815
التنظيم الإداري للشركة مناسب لتدفق الأعمال	170	2.2059	.81333
الأدوار الرئيسية للعمل في الشركة محددة بوضوح	170	2.0706	.81099



لا يشكل تبادل المعطيات الكترونيا بين أقسام الشركة عبئا إضافيا على العاملين	170	2.1471	.84027
استخدام تكنولوجيا المعلومات يسهل عملية معالجة المعطيات	170	2.3118	.73973
لتنظيم الإداري يساعد في تحقيق كفاءة أداء أعمال الشركة	170	2.5000	.75565
الشركة لا تتأخر في توفير متطلبات العمل في البيئة الالكترونية	170	1.6706	.74402
لا يتأزم جو العمل كلما تفاقم العبء التكنولوجي	170	1.8059	.75602
ندفاع الشركة نحو امتلاك أنظمة تكنولوجية إدارية متطورة يجعلها قادرة على تشغيلها بكفاءة	170	2.2353	.79417
للشركة القدرة على السيطرة والتحكم على متغيرات العمل في البيئة الالكترونية	170	2.0882	.84151
تتوفر الشركة على عاملين ذوي الكفاءة الملائمة في استخدام تكنولوجيا المعلومات	170	2.0529	.74787
لكم الكبير من المعلومات المستلمة لا يؤدي إلى انخفاض فاعلية عمليات الشركة	170	2.1118	.84572
أحرص على نقل المعرفة التي لدي مع زملائي في الشركة	170	2.8118	.48636
أشعر بالإرتياح للمساعدة المتبادلة في مجال نقل المعرفة	170	2.7059	.60224
أتعاون مع زملائي الأخرين من خلال المعرفة المتاحة لدي	170	2.8235	.49078
نقل المعرفة بنوعيتها الضمنية والظاهرة يدفعني للتميز وتحقيق ذاتي من خلال عملي	170	2.6353	.63146
تتوفر لي فرصة إكتساب خبرات ومعارف جديدة من خلال عمليات نقل المعرفة مع زملائي	170	2.7412	.55795
استخدام وسائل الاتصال الحديثة التي تسمح لي بمشاركة وتبادل المعرفة مع زملائي	170	2.5000	.77115
يمكنني الوصول بحرية إلى غالبية المعلومات والوثائق التي أحتاجها في عملي	170	2.0941	.81587
أستخدم التكنولوجيا المتاحة للمشاركة والتعلم في التطبيقات الجديدة	170	2.4882	.70701
أبادل بشكل طوعي الخبرة الفردية والدراية بالمعلومات والمعرفة التي بحوزتي مع زملائي	170	2.5353	.72278
أتعاون وأتواصل مع زملائي ضمن فرق عمل لتبادل المعلومات والمعرفة داخل الشركة	170	2.5059	.75563
تتيح أنظمة الإدارة وقواعد العمل الداخلية حرية وسهولة التواصل وتبادل المعلومات والمشاركة بالمعرفة	170	2.3294	.76751
أحرص على تحويل المعلومات التي بحوزتي مع زملائي	170	2.6824	.65654
يتم تحويل المعرفة بين العاملين من خلال النشاطات المختلفة	170	2.4706	.76287
أثناء الاجتماعات يتم تحويل المعرفة من ضمنية إلى صريحة	170	2.3294	.75976
<b>العبء التكنولوجي (نوع التكنولوجي)</b>	<b>170</b>	<b>2.4765</b>	<b>.55686</b>
<b>العبء التكنولوجي (الإمكانيات الفنية)</b>	<b>170</b>	<b>2.3338</b>	<b>.53307</b>
<b>العبء التنظيمي (قنوات الاتصال)</b>	<b>170</b>	<b>2.2098</b>	<b>.50744</b>
<b>العبء التنظيمي (البيئة التنظيمية)</b>	<b>170</b>	<b>1.9941</b>	<b>.50925</b>
<b>المتغير المستقل العبء المعلوماتي الشخصي</b>	<b>170</b>	<b>2.2536</b>	<b>.39368</b>
<b>نقل المعرفة</b>	<b>170</b>	<b>2.7435</b>	<b>.42703</b>
<b>تبادل المعرفة</b>	<b>170</b>	<b>2.4088</b>	<b>.53573</b>
<b>تحويل المعرفة</b>	<b>170</b>	<b>2.4941</b>	<b>.56553</b>
<b>المتغير التابع بمشاركة المعرفة</b>	<b>170</b>	<b>2.5488</b>	<b>.43407</b>
<b>N valide (listwise)</b>	<b>170</b>		

## اختبار فرضيات الارتباطات بين المتغيرات

تحليل الانحدار الخطي باستخدام طريقة المربعات الصغرى Entry عند مستوى دلالة 0.05 حيث المتغير المستقل والمتغير

التابع حيث الجدول الموالي يوضح الارتباط الخطي بينهما :

### Variables introduites/supprimées<sup>b</sup>

Modèle	Variables introduites	Variables supprimées	Méthode
1	المتغير المستقل لعبء المعلومات الشخصي	.	Entrée

a. Toutes variables requises saisies.

b. Variable dépendante : المتغير التابع مشاركة المعرفة

### Récapitulatif des modèles<sup>b</sup>

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	.610 <sup>a</sup>	.372	.368	.34503

a. Valeurs prédites : (constantes), المتغير التابع لعبء المعلومات الشخصي,

b. Variable dépendante : المتغير التابع مشاركة المعرفة

### ANOVA<sup>b</sup>

Modèle	Somme des carrés	ddl	Moyenne des carrés	F	Sig.
1 Régression	11.843	1	11.843	99.483	.000 <sup>a</sup>
Résidu	19.999	168	.119		
Total	31.842	169			

a. Valeurs prédites : (constantes), المتغير التابع لعبء المعلومات الشخصي,

b. Variable dépendante : المتغير التابع مشاركة المعرفة

### Coefficients<sup>a</sup>

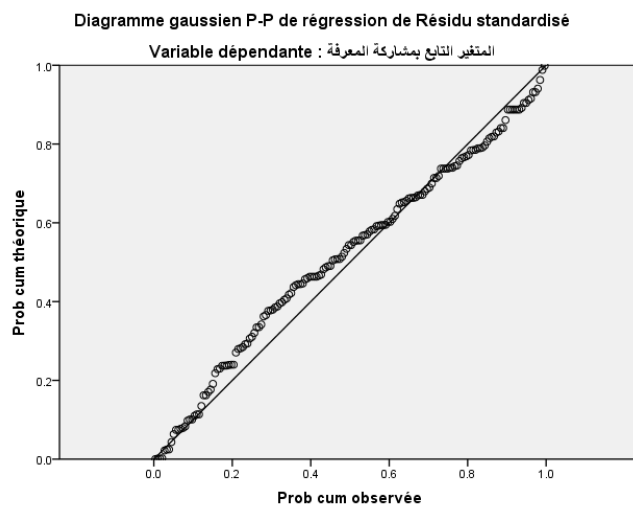
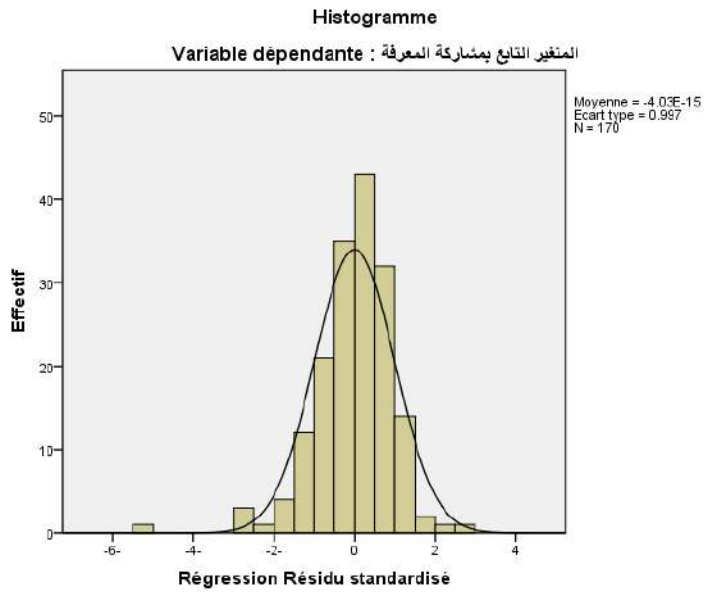
Modèle	Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés		t	Sig.
	A	Erreur standard	Bêta			
1 (Constante)	1.033	.154			6.702	.000
المتغير المستقل لعبء المعلومات الشخصي	.672	.067	.610		9.974	.000

Variable dépendante : المتغير التابع مشاركة المعرفة

### Statistiques des résidus<sup>a</sup>

	Minimum	Maximum	Moyenne	Ecart-type	N
Prévision	1.8404	3.0507	2.5488	.26472	170
Résidu	-1.74256	1.03072	.00000	.34401	170
Erreur Prévision	-2.676	1.896	.000	1.000	170
Erreur Résidu	-5.050	2.987	.000	.997	170

المتغير التابع بمشاركة المعرفة. Variable dépendante :



حسب الرسم لا توجد مشكلة فالنتائج تتوزع وفق التوزيع الطبيعي

الانحدار المتدرج:

### Variables introduites/supprimées<sup>a</sup>

Modèle	Variables introduites	Variables supprimées	Méthode
1	العبء التكنولوجي (الإمكانات الفنية)		.Pas à pas (critère : Probabilité de F pour introduire $\leq$ .050, Probabilité de F pour éliminer $\geq$ .100).
2	العبء التنظيمي (البيئة التنظيمية)		.Pas à pas (critère : Probabilité de F pour introduire $\leq$ .050, Probabilité de F pour éliminer $\geq$ .100).
3	العبء التنظيمي (قنوات الاتصال)		.Pas à pas (critère : Probabilité de F pour introduire $\leq$ .050, Probabilité de F pour éliminer $\geq$ .100).

a. Variable dépendante : المعرفة المتغير التابع مشاركة المعرفة

### Récapitulatif des modèles<sup>d</sup>

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	.548 <sup>a</sup>	.301	.297	.36405
2	.600 <sup>b</sup>	.361	.353	.34919
3	.614 <sup>c</sup>	.377	.365	.34579

a. Valeurs prédites : (constantes), الفنية (الإمكانات) التكنولوجي العبء,

b. Valeurs prédites : (constantes), التنظيمية البيئة التنظيمي العبء, الفنية (الإمكانات) التكنولوجي العبء,

c. Valeurs prédites : (constantes), قنوات التنظيمي العبء, التنظيمية البيئة التنظيمي العبء, الفنية (الإمكانات) التكنولوجي العبء, الاتصال

d. Variable dépendante : المعرفة بمشاركة المتغير التابع

### ANOVA<sup>d</sup>

Modèle	Somme des carrés	ddl	Moyenne des carrés	D	Sig.
1 Régression	9.577	1	9.577	72.262	.000 <sup>a</sup>
1 Résidu	22.265	168	.133		
1 Total	31.842	169			
2 Régression	11.479	2	5.740	47.073	.000 <sup>b</sup>
2 Résidu	20.363	167	.122		
2 Total	31.842	169			
3 Régression	11.994	3	3.998	33.437	.000 <sup>c</sup>
3 Résidu	19.848	166	.120		
3 Total	31.842	169			

a. Valeurs prédites : (constantes), الفنية (الإمكانات) التكنولوجي العبء

b. Valeurs prédites : (constantes), البيئة التنظيمي العبء, الفنية (الإمكانات) التكنولوجي العبء

c. Valeurs prédites : (constantes), قنوات التنظيمي العبء, البيئة التنظيمي العبء, الفنية (الإمكانات) التكنولوجي العبء

d. Variable dépendante : المعرفة المتغير التابع بمشاركة المعرفة

Coefficients<sup>a</sup>

Modèle	Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés		t	Sig.
	A	Erreur standard	Bêta			
1 (Constante)	1.507	.126			11.982	.000
العبء التكنولوجي (الإمكانيات الفنية)	.447	.053	.548		8.501	.000
2 (Constante)	1.210	.142			8.524	.000
العبء التكنولوجي (الإمكانيات الفنية)	.388	.053	.476		7.383	.000
العبء التنظيمي (البيئة التنظيمية)	.217	.055	.255		3.950	.000
3 (Constante)	1.131	.146			7.756	.000
العبء التكنولوجي (الإمكانيات الفنية)	.337	.057	.414		5.864	.000
العبء التنظيمي (البيئة التنظيمية)	.162	.061	.191		2.685	.008
العبء التنظيمي (قنوات الاتصال)	.139	.067	.163		2.074	.040

a. المتغير التابع مشاركة المعرفة Variable dépendante :

Variables exclues<sup>d</sup>

Modèle	Bêta dans	t	Sig.	Corrélation partielle	Statistiques de	
					colinéarité	Tolérance
1	.107 <sup>a</sup>	1.253	.212	.096	.569	
العبء التنظيمي (قنوات الاتصال)	.254 <sup>a</sup>	3.541	.001	.264	.755	
العبء التنظيمي (البيئة التنظيمية)	.255 <sup>a</sup>	3.950	.000	.292	.920	
2	.117 <sup>b</sup>	1.434	.154	.111	.568	
العبء التنظيمي (قنوات الاتصال)	.163 <sup>b</sup>	2.074	.040	.159	.611	
3	.105 <sup>c</sup>	1.287	.200	.100	.565	

a. Valeurs prédites dans le modèle : (constantes), العبء التكنولوجي (الإمكانيات الفنية)

b. Valeurs prédites dans le modèle : (constantes), العبء التكنولوجي (الإمكانيات الفنية), العبء التنظيمي (البيئة التنظيمية)

c. Valeurs prédites dans le modèle : (constantes), العبء التكنولوجي (الإمكانيات الفنية), العبء التنظيمي (البيئة التنظيمية), العبء التنظيمي (قنوات الاتصال)

d. Variable dépendante : المتغير التابع بمشاركة المعرفة

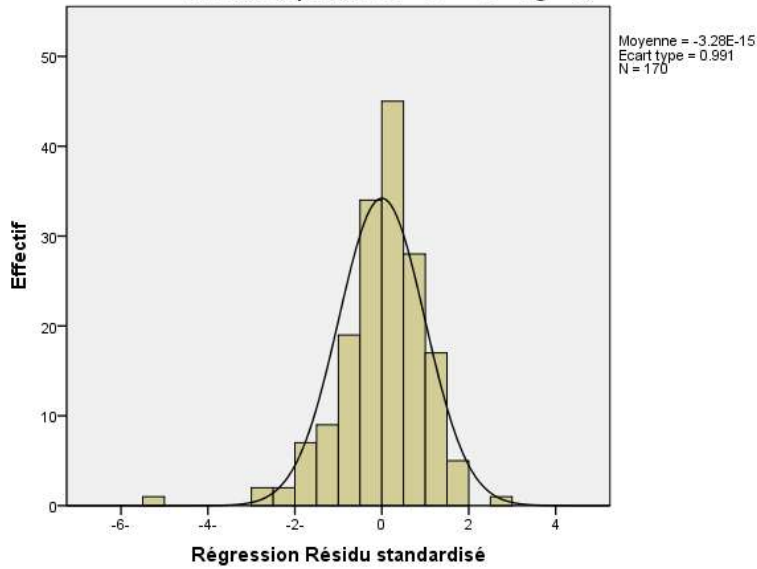
### Statistiques des résidus<sup>a</sup>

	Minimum	Maximum	Moyenne	Ecart-type	N
Prévision	1.7694	3.0467	2.5488	.26640	170
Résidu	-1.74884	.96152	.00000	.34270	170
Erreur Prévision	-2.926	1.869	.000	1.000	170
Erreur Résidu	-5.058	2.781	.000	.991	170

المتغير التابع بمشاركة المعرفة. Variable dépendante :

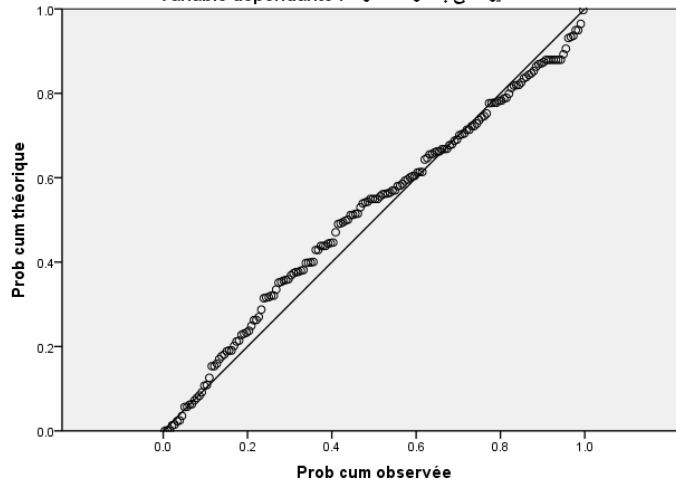
#### Histogramme

Variable dépendante : المتغير التابع بمشاركة المعرفة



#### Diagramme gaussien P-P de régression de Résidu standardisé

Variable dépendante : المتغير التابع بمشاركة المعرفة



مصفوفة الارتباطات:

	المتغير التابع بمشاركة المعرفة	
العبء التكنولوجي (نوع التكنولوجي)	Corrélation de Pearson	.421**
	Sig. (bilatérale)	.000
	N	170
العبء التكنولوجي (الإمكانيات الفنية)	Corrélation de Pearson	.548**
	Sig. (bilatérale)	.000
	N	170
العبء التنظيمي (قنوات الاتصال)	Corrélation de Pearson	.464**
	Sig. (bilatérale)	.000
	N	170
العبء التنظيمي (البيئة التنظيمية)	Corrélation de Pearson	.390**
	Sig. (bilatérale)	.000
	N	170
المتغير المستقل العبء المعلوماتي الشخصي	Corrélation de Pearson	.610**
	Sig. (bilatérale)	.000
	N	170

أولا إختبار تي تاست اثر الجنس توجد فروق بين إجابات العمال تبعا للجنس على المتغير التابع

Statistiques de groupe

	جنس	N	Moyenne	Ecart-type	Erreur standard moyenne
المتغير التابع بمشاركة المعرفة	1.00	149	2.5176	.44593	.03653
	2.00	21	2.7704	.24856	.05424

Test d'échantillons indépendants

		Test de Levene sur l'égalité des variances		Test-t pour égalité des moyennes						
		F	Sig.	t	ddl	Sig. (bilatérale)	Différence moyenne	Différence écart-type	Intervalle de confiance 95% de la différence	
									Inférieure	Supérieure
المتغير التابع بمشاركة المعرفة	Hypothèse de variances égales	7.207	.008	-2.538	168	.012	-.25277	.09959	-.44937	-.05617
	Hypothèse de variances inégales			-3.865	41.118	.000	-.25277	.06540	-.38483	-.12071

تحليل التباين الأحادي (One Way ANOVA) للاختبار تأثيرات المتغيرات الشخصية (الديمغرافية) على المتغير التابع؛  
ثانيا علاقة العمر لا توجد فروق بين إجابات العمال تبعا للعمر

#### ANOVA

المتغير التابع بمشاركة المعرفة

	Somme des carrés	ddl	Moyenne des carrés	F	Signification
Inter-groupes	.190	3	.063	.332	.802
Intra-groupes	31.652	166	.191		
Total	31.842	169			

ثالثا علاقة بالمستوى التعليمي توجد فروق بين إجابات العمال تبعا للمستوى

#### ANOVA

المتغير التابع بمشاركة المعرفة

	Somme des carrés	ddl	Moyenne des carrés	F	Signification
Inter-groupes	2.028	2	1.014	5.681	.004
Intra-groupes	29.814	167	.179		
Total	31.842	169			

رابعا علاقة بالخبرة لا توجد فروق بين إجابات العمال

#### ANOVA

المتغير التابع بمشاركة المعرفة

	Somme des carrés	ddl	Moyenne des carrés	F	Signification
Inter-groupes	.224	3	.075	.393	.758
Intra-groupes	31.618	166	.190		
Total	31.842	169			

خامسا علاقة وظيفة توجد فروق بين إجابات العمال

#### ANOVA

المتغير التابع بمشاركة المعرفة

	Somme des carrés	ddl	Moyenne des carrés	F	Signification
Inter-groupes	2.155	3	.718	4.017	.009
Intra-groupes	29.687	166	.179		
Total	31.842	169			



# الفهرس

IV	الإهداء
V	الشكر
VI	الملخص
VII	قائمة المحتويات
VII	قائمة الجداول
VII	قائمة الملاحق
أ	المقدمة
<b>الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية لعبء المعلومات الشخصي على مشاركة المعرفة.</b>	
	<b>تمهيد</b>
2	المبحث الأول: الأدبيات النظرية لعبء المعلومات الشخصي ومشاركة المعرفة
2	المطلب الأول: مفاهيم عامة حول عبء المعلومات
2	الفرع الأول: مفهوم عبء المعلومات
2	أولاً: مفهوم المعلومات :
2	ثانياً: مفهوم عبء المعلومات
3	الفرع الثاني: مفهوم عبء المعلومات لدى الإداريين
4	الفرع الثالث: أسباب الحمل الزائد
4	المطلب الثاني: الإطار النظري لمشاركة المعرفة.
5	الفرع الأول مفهوم وأهمية مشاركة المعرفة
5	أولاً: مفهوم مشاركة المعرفة
6	ثانياً: أهمية مشاركة المعرفة
7	أولاً: الأهمية الفردية لمشاركة المعرفة:
7	ثانياً: الأهمية التنظيمية لمشاركة المعرفة
7	الفرع الثاني أشكال و متطلبات مشاركة المعرفة
7	أولاً: أشكال مشاركة المعرفة
8	ثانياً: متطلبات مشاركة المعرفة
9	الفرع الثالث: العناصر الأساسية لتحقيق مشاركة المعرفة
9	الفرع الرابع: عمليات مشاركة المعرفة
11	الفرع الرابع: معوقات مشاركة المعرفة
12	المبحث الثاني: الأدبيات التطبيقية (الدراسات السابقة)
12	المطلب الأول: الدراسات باللغة العربية
15	المطلب الثاني: الدراسات الأجنبية
17	المطلب الثالث: العلاقة بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة
20	خلاصة الفصل

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية لعبء المعلومات الشخصي على مشاركة المعرفة بامتياز التوزيع للكهرباء و الغاز بورقلة	
22	تمهيد
23	المبحث الأول: الطريقة والأدوات المستخدمة في الدراسة الميدانية
23	المطلب الأول: الطريقة المعتمدة في الدراسة
26	المطلب الثاني: الأدوات المستخدمة في الدراسة
28	المبحث الثاني: عرض نتائج الدراسة الميدانية ومناقشتها
28	المطلب الأول: عرض وتحليل نتائج الدراسة
46	المطلب الثاني: تحليل ومناقشة نتائج الدراسة
49	خلاصة الفصل
51	الخاتمة
	المراجع
	الفهرس
	الملاحق