جامعة قاصدي مرباح – ورقلة

كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير

قسم العلوم التسيير

مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة الماستر أكاديمي

الميدان: علوم اقتصادية وعلوم تجارية وعلوم التسيير

التخصص: إدارة أعمال

بعنوان:

أثر ضغوط العمل في مشاركة المعرفة،

دراسة حالة الشركة الوطنية للكهرباء والغاز خدمات وحدة التموين "تقرت"

إعداد الطالبين: بن عطا الله عبد الرحيم - بن عطا الله وليد

نوقشت وأجيزت بتاريخ:18 /06 / 2023

أمام اللجنة المكونة من السادة

د. بن عبد الهادي محمد منير	(أستاذ جامعة قاصدي مرباح ورقلة)	رئيسا
د.بن الشيخ عبد الحميد	(أستاذ جامعة قاصدي مرباح ورقلة)	مشرفا ومقررا
د.الهلة محمد	(أستاذ جامعة قاصدي مرباح ورقلة)	مناقشا

السنة الجامعية: 2022-2023

جامعة قاصدي مرباح – ورقلة

كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير

قسم العلوم التسيير

مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة الماستر أكاديمي

الميدان: علوم اقتصادية وعلوم تجارية وعلوم التسيير

التخصص: إدارة أعمال

بعنوان:

أثر ضغوط العمل في مشاركة المعرفة،

دراسة حالة الشركة الوطنية للكهرباء والغاز خدمات وحدة التموين "تقرت"

إعداد الطالبين: بن عطا الله عبد الرحيم - بن عطا الله وليد

نوقشت وأجيزت بتاريخ:18 /06 / 2023

أمام اللجنة المكونة من السادة

د. بن عبد الهادي محمد منير	(أستاذ جامعة قاصدي مرباح ورقلة)	رئيسا
د.بن الشيخ عبد الحميد	(أستاذ جامعة قاصدي مرباح ورقلة)	مشرفا ومقررا
د.الهلة محمد	(أستاذ جامعة قاصدي مرباح ورقلة)	مناقشا

السنة الجامعية: 2022-2023

إهداء

أهدي عملي المتواضع إلى الوالدين الكريمين

أبي الغالي وأمي الغالية

إخوتي وعائلتي

إلى كل من ساعدنيا للوصول إلى هذه المرحلة ونخص

بالذكر الأستاذ المشرف الذي لم يبخل علينا من توجيها

ونصائح لنتم هذا العمل

بن عطا الله عبد الرحيم

إهداء

الحمد الله الذي كرمنا بفضله ووفقنا

في إعداد هذه المذكرة وما التوفيق إلا من عنده سبحانه

وما يسعنا في هذا الموقف إلا أن نتقدم بالإهداء إلى:

الوالدين الكريمين

رمز العطاء الدائم لنا من سهرنا لأن نحقق حلمهما

إلى من جعلهم الله سندا لنا من بعده سبحانه وملاذنا في

هذه الحياة: إخوتي

إلى من زرعوا التفاؤل في دربنا وعشنا معهم أروع اللحظات وأحلى

الذكريات: اصدقائنا وزملائنا في الدراسة سنفتقدكم.

إلى من ضاقت السطور لذكرهم فوسعتهم

بن عطا الله وليد

شكر وتقدير

بعد الصلاة والسلام على أشرف المرسلين أقدم شكري إلى كل طاقم التعليمي بالأخص أستاذ الفاضل " بن الشيخ عبد الحميد "، وكذلك أعضاء لجنة المناقسة ، كما لا ننسى كل شخص ساهم في وصولنا إلى هذا المقام لكم كل الشكر واحترام

الملخص:

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة أثر ضغوط العمل في مشاركة المعرفة،وقد تمت الدراسة على عينة من موظفي المؤسسة الجزائرية للكهرباء والغاز خدمات وحدة التموين تقرت، حيث اعتمدنا على المنهج الوصفي التحليلي وتم استخدام الاستبيانةالأداة لجمع البيانات والمعلومات، وطبقت الدراسة على عينة عشوائية مكونة من 30 موظف وتم تحليل البيانات باستخدام برنامج SPSS V25، وقد توصلت الدراسة لعدد من النتائج أهمها: أنه يوجد أثر ذو دلالة احصائية لضغوط العمل على مشاركة المعرفة حسب وجهة نظر موظفي مؤسسة محل الدراسة من خلال كل من صراع الدور، غموض الدور وعبئ الدور حسب اجابات عينة الدراسة.

الكلمات المفتاحية: ضغوط عمل، صراع دور، غموض دور، وعبئ دور، مشاركة معرفة

Abstract:

This study aimed to find out the impact of work pressures on knowledge sharing. The study was carried out on a sample of the employees of the Algerian Electricity and Gas Corporation, the services of the catering unit, Toqart, where we relied on the descriptive analytical approach, and the questionnaire was used as a tool to collect data and information. The study was applied to a random sample of 30 employees. The data was analyzed using the SPSS V25 program, and the study reached a number of results, the most important of which are: that there is a statistically significant effect of work pressures on knowledge sharing according to the viewpoint of the employees of the institution under study through each of the role conflict, role ambiguity and role burden according to the answers of the study sample.

Keywords: work pressures, role conflict, role ambiguity, role burden, knowledge sharing

قائمة المحتويات

المحتويات	الصفحة
شكر وتقدير	
الإهداء	
الملخص	
قائمة المحتويات	II
قائمة الجداول	IX
قائمة الأشكال	XIII
المقدمة	أ
الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية لضغوط العمل ومشاركة المعرفة	
تمهيد	**02**
المبحث الأول: الأدبيات النظرية لضغوط العمل ومشاركة المعرفة	**03**
المطلب الأول: الإطار النظري لضغوط العمل	**03**
الفرع الأول: الإطار المفاهيمي لضغوط العمل	**03**
الفرع الثاني: أساسيات حول ضغوط العمل	**06**
الفرع الثالث: ضغوط العمل آثارها وكيفية تخفيفها	**10**
المطلب الثاني: الأدبيات النظرية لمشاركة المعرفة	**12**
الفرع الأول: الإطار المفاهيمي لمشاركة المعرفة	**12**
الفرع الثاني: مشاركة المعرفة وسائل محددات وأبعاد	**15**
الفرع الثالث: أساسيات حول مشاركة المعرفة	**20**
المبحث الثاني: الأدبيات التطبيقية لضغوط العمل والتشارك المعرفي (الدراسات السابقة)	**23**
المطلب الأول: الدراسات السابقة العربية	**23**
الفرع الأول: الدراسات السابقة على المستوى المحلي (الجزائري)	**23**
الفرع الثاني: الدراسات السابقة على المستوى العربي	**25**
المطلب الثاني: الدراسات السابقة الأجنبية	**26**
المطلب الثالث: المقارنة بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة	**27**
الفرع الأول: عرض ملخص للدراسات السابقة	**27**
الفرع الثاني أوجه التشابه والاختلاف بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة	**32**
الفرع الثالث: مجالات الاستفادة من الدراسات السابقة والقيمة المضافة	**33**
خلاصة الفصل	**34**
الفصل الثاني: دراسة ميدانية لمؤسسة الجزائرية للكهرباء والغاز وحدة التموين تقرت	
تمهيد	**36**
المبحث الأول: الإجراءات المنهجية للدراسة الميدانية والأدوات المستخدمة	**37**

المطلب الأول: منهج الدراسة الميدانية المجتمع والعينة	**37**
الفرع الأول: منهج الدراسة الميدانية	**37**
الفرع الثاني: مجتمع الدراسة	**37**
الفرع الثالث: عينة الدراسة	**37**
المطلب الثاني: أداة الدراسة الميدانية والمقياس المستخدم	**38**
الفرع الأول: اداة الدراسة الميدانية	**39**
الفرع الثاني: تصميم الاستبيان	**39**
الفرع الثالث: الأساليب الإحصائية والاختبارات المرتبطة بأداة الدراسة	**40**
المطلب الثالث: الاختبارات المرتبطة بأداة الدراسة	**42**
الفرع الأول الصدق الظاهري	**42**
الفرع الثاني الصدق الاتساق الداخلي والبنائي لفقرات وأبعاد الدراسة	**42**
الفرع الثالث: اختبار ثبات أداة الدراسة	**43**
المبحث الثاني: التحليل الوصفي لمتغيرات الدراسة الميدانية	**45**
المطلب الأول: التحليل الوصفي للبيانات الشخصية لعينة الدراسة	**45**
المطلب الثاني: عرض وتحليل لإجابات أفراد العينة لمحاور الدراسة	**49**
الفرع الأول: تحليل أبعاد المحور الأول: ضغوط العمل	**49**
الفرع الثاني: تحليل أبعاد المحور الثاني: مشاركة المعرفة	**52**
المطلب الثالث: عرض وتحليل نتائج اختبار فرضيات الدراسة	**55**
الفرع الأول: نتائج اختبار التوزيع الطبيعي لمتغيرات الدراسة	**55**
الفرع الثاني: عرض وتحليل نتائج اختبار فرضيات الدراسة	**56**
خلاصة الفصل	**62**
خاتمة	**64**
المراجع	**67**
الملاحق	**72**

قائمة الجداول

الرقم	عنوان الجدول	الصفحة
01	ملخص الدراسات السابقة	28
02	أوجه الاختلاف بين الدراسات الحالية والسابقة	32
03	درجات الموافقة حسب مقياس ليكرت الخماسي	40
04	نتائج معامل الاتساق الداخلي لعبارات المحور الأول	42
05	معامل بيرسون بين أبعاد المحور الأول و معدل عبارات الاستبيان الكلي	43
06	الصدق الداخلي لعبارات المحور لعبارات المحور الثاني	43
07	معامل بيرسون بين أبعاد المحور الثاني و معدل عبارات الاستبيان الكلي	44
08	معامل ألفا كرونباخ لأداة الدراسة	44
09	توزيع عينة الدراسة حسب متغير الجنس	45
10	وصف متغير السن	46
11	وصف متغير الوظيفة	47
12	وصف متغير الأقدمية	48
13	نتائج تحليل إجابات أفراد العينة على عبارات البعد الأول للمحور الأول	49
14	نتائج تحليل إجابات أفراد العينة على عبارات البعد الثاني للمحور الأول	50
15	نتائج تحليل إجابات أفراد العينة على عبارات البعد الثالث للمحور الأول	51
16	نتائج تحليل إجابات أفراد العينة على عبارات البعد الأول للمحور الثاني	52
17	نتائج تحليل إجابات أفراد العينة على عبارات البعد الثاني للمحور الثاني	53
18	نتائج تحليل إجابات أفراد العينة على عبارات البعد الثالث للمحور الثاني	54
19	اختبار التوزيع الطبيعي للبيانات	55
20	نتائج اختبار الفرضية الرئيسية	56
21	نتائج اختبار الفرضية الفرعية الأولى	57
22	نتائج اختبار الفرضية الفرعية الثانية	58
23	نتائج اختبار الفرضية الفرعية الثالثة	59
24	نتائج اختبار فرق المتوسطين لآراء المبحوثين تجاه المحور الأول تبعا لمتغير الجنس	60
25	نتائج تحليل التباين الأُحادي لمتوسطات تقديرات أفراد عينة الدراسة حسب متغيرات، السن، المؤهل العلمي، التصنيف الوظيفي، الخبرة للمحور الأول	61

قائمة الأشكال

الرقم	عنوان الشكل	الصفحة
01	مراحل تشكل ضغوط العمل	05
02	التفاعل بين العناصر المسببة لضغوط العمل	06
03	أبعاد التشارك المعرفي	19
04	توزيع عينة الدراسة حسب متغير الجنس	45
05	توزيع عينة الدراسة حسب متغير السن	46
06	توزيع عينة الدراسة حسب متغير الوظيفة	47
07	توزيع عينة الدراسة حسب متغير الأقدمية	48

مقدمة

توطئة:

تسعى المؤسسات في الوقت الراهن إلى تحقيق التميز والتطور من خلال تقديم أفضل منتجات وخدمات لعملاءها، ولايكون ذلك الا باكتسابها موارد بشرية مؤهلة وذات خبرة والتي تعتبر من الركائز المهمة لبقاءها وتطورها، إلا أنه تواجهها مجموعة من التغييرات التي تحول بينها وبين تطورها، وتعتبر ضغوط العمل جزءا منها، بحيث تعد من أكثر المواضيع التي جذبت اهتمام الباحثين في مجال الإدارة على دراستها من حيث المسببات والآثار.

تمثل ضغوط العمل أحد الجوانب الهامة في حياة المؤسسات، حيث تؤثر على صحة العامل وإنتاجيته، لما لها من انعكاسات سلبية على سلوك الأفراد واتجاهاتهم وأدائهم في العمل، وهذه الضغوط جعلت الفرد يعيش في قلق وتوتر وانفعال، وبالتالي هذا ما ينعكس على مهام وظيفته وعلاقته مع العاملين، وعلى أداء المؤسسة ككل.

تختلف مصادر ضغوط العمل التي يواجهها العاملون بحسب الخصوصية المهنية لكل عمل، فمنها ما يتعلق بالمؤسسة ومنها بالفرد بحد ذاته، وتأتي هذه الدراسة لتحديد مدى تأثير ضغوط العمل التي يتعرض لها العاملين في المؤسسات، وذلك بسبب تعرضهم لحالات من الاضطراب والقلق والإحباط الذي يؤثر على حالتهم الصحية والنفسية والسلوكية، وبالتالي ينعكس على مستوى أدائهم في العمل، بحيث أن ارتفاع مستوى الضغوط ينجم عنه آثار سلبية وفي بعض الأحيان ايجابية، وهذا ما يدفع العاملين لتحسين مستوى أدائهم حيث تعمل المؤسسة على انتهاج مجموعة من الأساليب من أجل التخفيف من ضغوطات العمل وتحسين الحالة النفسية للعامل من خلال العمل على مشاركة المعرفة بين مختلف المستويات التنظيمية

أ-إشكالية الرئيسية

تسعى المؤسسات إلى الاهتمام بموظفيها من خلال توفير بيئة عمل مناسبة، والعمل على التقليل من أعباء العمل بتوفير ساعات راحة مناسبة، وكله يساهم في تعاون وتشارك. وضمن هذا السياق يمكن بلورة إشكالية الدراسة في التساؤل الرئيسي التالي:

هل يوجد أثر لضغوط العمل على مشاركة المعرفة حسب وجهة نظر موظفي مؤسسة محل الدراسة؟

ب. الإشكاليات الفرعية

وتندرج تحت هذه الاشكالية الأسئلة الفرعية التالية:

- هل يوجد أثر ذو دلالة احصائية لصراع الدور على مشاركة المعرفة حسب وجهة نظر موظفي مؤسسة محل الدراسة؟
- هل يوجد أثر ذو دلالة احصائية لغموض الدور على مشاركة المعرفة حسب وجهة نظر موظفي مؤسسة محل الدراسة؟
- هل يوجد أثر ذو دلالة احصائية لعبئ العمل على مشاركة المعرفة حسب وجهة نظر موظفي مؤسسة محل الدراسة؟
- هل توجد فروق ذات دلالة احصائية في تصور أفراد عينة الدراسة حول ضغوط العمل بحيث تعزى هذه الفروق الى متغيرات شخصية وتنظيمية (الجنس، السن، الوظيفة والأقدمية)؟

ج. فرضيات الدراسة

من خلال إشكالية الدراسة نعالج الفرضيات التالية

- **الفرضية الرئيسية:** يوجد أثر ذو دلالة احصائية لضغوط العمل على مشاركة المعرفة حسب وجهة نظر موظفي مؤسسة محل الدراسة.

من خلال الفرضية الرئيسية نعالج الفرضيات الفرعية التالية

- الفرضية الفرعية الأولى: يوجد أثر ذو دلالة احصائية لصراع الدور على مشاركة المعرفة حسب وجهة نظر موظفي مؤسسة محل الدراسة.
- الفرضية الفرعية الثانية: يوجد أثر ذو دلالة احصائية لغموض الدور على مشاركة المعرفة حسب وجهة نظر موظفي مؤسسة محل الدراسة.
- الفرضية الفرعية الثالثة: يوجد أثر ذو دلالة احصائية لعبئ العمل على مشاركة المعرفة حسب وجهة نظر موظفي مؤسسة محل الدراسة.
- الفرضية الفرعية الرابعة: توجد فروق ذات دلالة احصائية في تصور أفراد عينة الدراسة حول ضغوط العمل بحيث تعزى هذه الفروق الى متغيرات شخصية وتنظيمية (الجنس، السن، الوظيفة والأقدمية).

د. **أهمية الدراسة**

تكمن أهمية هذه الدراسة فيما يلي:

- تقديم الجانب النظري الذي يبين المفاهيم المتعلقة بضغوط العمل ومشاركة المعرفة.
- معرفة أهم مصادر ضغوط العمل في المؤسسة.
- اهتمام المؤسسة بمواكبة التطورات من خلال العمل على مشاكرة المعرفة بمختلف الوسائل التكنولوجية الحديثة
- التعرف على مدى تأثير ضغوط العمل على مشاركة المعرفة بالمؤسسة

ذ. **أهداف الدراسة**

نسعى من خلال هذه الدراسة إلى تحقيق جملة من الأهداف أهمها:

- التعرف على طبيعة هذه الضغوط في المؤسسة الاقتصادية
- التعرف على أسباب ومصادر ضغوط العمل التي يعاني منها المورد البشري داخل المؤسسة.
- محاولة التعرف على العوامل المؤثرة في زيادة ضغوط العمل وإعطاء صورة واقعية عن هذه المشكلة والآثار السلبية التي تخلفها.
- المساهمة في اقتراح مجموعة من الأفكار عن العلاقة بين ضغوط العمل ومشاركة المعرفة

ر. **مبررات ودوافع اختيار الموضوع:**

يعود اختيارنا للموضوع محل الدراسة لأسباب التالية:

- بحكم تخصصنا وميلنا لدراسة المواضيع المتعلقة بإدارة أعمال بصفة عامة والموارد البشرية بصفة خاصة؛
- اكتساب المعرفة في هذا الموضوع.
- عدم الاهتمام بهذا الموضوع في المؤسسة الجزائرية
- تسليط الضوء ولفت انتباه المسيرين والمسؤولين في المؤسسة الجزائرية على تأثير ضغوط العمل على كفاءة وانتاجية العمل

ز. حدود الدراسة

- **الحدود المكانية:** اقتصرت فترة الدراسة على دراسة حالة الشركة الوطنية للكهرباء والغاز خدمات وحدة التموين "تقرت"
- **الحدود الزمانية:** بالنسبة للجانب النظري كان بداية من شهر فيفري2023 إلى غاية شهر أفريل2023 أما الجانب التطبيقي بمؤسسة حالة الشركة الوطنية للكهرباء والغاز خدمات وحدة التموين "تقرت"كان من:12 /2023/5 إلى غاية 2023/05/25
- **الحدود الموضوعية:** اهتمت الدراسة في شقها النظري بمفاهيم تتعلق أثر ضغوط العمل في مشاركة المعرفة، دراسة حالة الشركة الوطنية للكهرباء والغاز خدمات وحدة التموين "تقرت"

س. منهجية وأدوات الدراسة

من أجل تحقيق أهداف الدراسة استخدمنا المنهج الوصفي التحليلي، لتحليل البيانات والمعلومات المحصل عليها ومن ثم تحديد النتائج المتوصل إليها، حيث هدفت من خلال هذه الدراسة إلى أثر ضغوط العمل في مشاركة المعرفة، دراسة حالة الشركة الوطنية للكهرباء والغاز خدمات وحدة التموين "تقرت"حيث اشتملت الدراسة في جانبها الميداني على الإستبيان ،وقد تم توزيع إستمارات إستبيان تتعلق بحصر وتجميع المعلومات اللازمة في موضوع الدراسة، ومن ثم تفريغها وتحليلها باستخدام برنامج الاختبارات الإحصائية SPSS Statistics v 25 Portable IBM SPSS بهدف الوصول لدلالات ذات قيمة ومؤشرات ترجمت إلى نتائج وتوصيات تدعم موضوع الدراسة وتساهم في حل مشكلة الدراسة

ش. صعوبات الدراسة

خلال إعدادنا للرسالة واجهتنا مجموعة من الصعوبات نوجزها فيما يلي:

- ضيق الوقت هذا راجع لالتزاماتنا الوظيفية والاجتماعية
- قلة بعض المراجع الأجنبية التي تربط بين متغيرين

ص. هيكل الدراسة

بغرض الوصول إلى هدف الدراسة بالإجابة على التساؤلات المطروحة من خلال المحاولة للتطرق إلى جميع جوانب الدراسة تم الاعتماد على خطة وفق التقييم التالي:

الفصل الأول بعنوان: الأدبيات النظرية والتطبيقية لضغوط العمل ومشاركة المعرفة من خلال مبحثين المبحث الأول الإطار النظري لضغوط العمل وذلك بتقديم أساسيات حول ضغوط العمل وآثارها وكيفية التخفيف منها، أما المطلب الثاني الأدبيات لمشاركة المعرفة من خلال عرض الإطار المفاهيمي لمشاركة المعرفة وعملياتها، أما المبحث الثاني فقد تم التطرق فيه لأهم الأدبيات التطبيقية من دراسات سابقة عربية ومحلية وأجنبية.

الفصل الثاني: بعنوان دراسة ميدانية لمؤسسة الجزائرية للكهرباء والغاز وحدة التموين تقرت، من خلال طرح أهم الإجراءات المنهجية للدراسة الميدانية من استبيان ومنهج الدراسة ومجتمع وعينة الدراسة كمبحث أول، في حين المبحث الثاني تم التطرق فيه لتحليل الوصفي لمحاور الدراسة ونخلص في الأخير لنتائج اختبار فرضيات الدراسة.

الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية لضغوط العمل ومشاركة المعرفة

تمهيد:

يعتبر موضوع ضغوط العمل من أهم المواضيع التي تأخذ تهتم بالعاملين من ناحية بيئة العمل والحالة النفسية والاجتماعية للعامل لذا سنحاول من خلال هذا الفصل أن نتطرق لأهم الجوانب الأدبية والنظرية لضغوط العمل من خلال أبعاده كل من صراع الدور وعبء العمل وغموض الدور وكمتغيرات مستقلة كيف لها أن تؤثرعلى مشاركة المعرفة في المؤسسة ولهذا سنتطرق للمباحث التالية:

- **المبحث الأول: الأدبيات النظرية لضغوط العمل ومشاركة المعرفة؛**
- **المبحث الثاني: الأدبيات التطبيقية (الدراسات السابقة)**

المبحث الأول: الأدبيات النظرية لضغوط العمل ومشاركة المعرفة

سنتعرف من خلال هذا المبحث لأهم النقاط الأساسية لضغوط العمل ومشاركة المعرفة، حيث تم تقسيم المبحث لمطلبين، المطلب الأول الإطار النظري لضغوط العمل في حين المطلب الثاني الإطار النظري لمشاركة المعرفة وتم تقسيم كلا المطلبين لمجموعة من الفروع التي سنعرضها فيما يلي.

المطلب الأول: الإطار النظري لضغوط العمل

سنحاول من خلال هذا المطلب التعرف على أهم الأدبيات النظرية للمتغير المستقل " ضغوط العمل" من خلال عرض موجز للإطار المفاهيمي لضغوط العمل من تعريف وخصائص ومصادر وأنواعه

الفرع الأول: الإطار المفاهيمي لضغوط العمل

سنقدم من خلال الفرع الأول الإطار المفاهيمي لضغوطات العمل من تعريف وعوامل ومراحل ضغوط العمل بالمؤسسة

أولا: تعريف ضغوط العمل

تعرف ضغوطات العمل على أنها:" الاستجابات لموقف أو ظرف خارجي ينتج عنه انحراف جسماني أو نفساني أو سلوكي لأفراد المنظمة".[1]

في حين هناك من يعرفها على أنها:" حالة من التوتر والمضايقة نتيجة مجموعة من المتغيرات التي تحيط بالعاملين مما يؤثر على إنتاجيتهم وعدم القيام بالأدوار بالشكل المناسب".[2]

كما تعرف على أنها: "مجموعة من التغيرات الجسمية والنفسية التي تحدث للفرد في ردود أفعاله أثناء مواجهته لمواقف المحيط التي تمثل تهديداً له". [3]

من خلال التعاريف السابقة ستنتج أن ضغوط العمل على أنها:" مجموعة من المتغيرات التي بالعاملين في محيط عملهم وتؤثر عليهم من الناحية الجسمية والنفسية ما يخلق حالة من التوتر والمضايقة والذي ينعكس بالسلب على إنتاجيتهم وعدم القيام بأدوارهم بالشكل المناسب".

---

[1] جاسم مشتت دواي، سعد عبد عابر، **مصادر ضغوط العمل التي يتعرض لها العاملون في القطاع الحكومي في العراق**، المجلة العراقية للعلوم الإدارية، المجلد 07، العدد 27 2010، العراق، ص 11.

[2] رامي بكر أبو زور، **ضغوط العمل وعلاقتها باتخاذ القرارات الإدارية في وزارة المالية بقطاع غزة**، مذكرة ماجستير في قسم القيادة والإدارة بأكاديمية الإدارة والسياسة للدراسات العليا، جامعة الأقصى، فلسطين، 2014، العراق، ص 09.

[3] عيسى ابراهيم المعشر، **أثر ضغوط العمل على أداء العاملين في الفنادق الأردنية فئة الخمسة نجوم (دراسة ميدانية)**، مذكرة ماجستير في إدارة الأعمال، قسم إدارة الأعمال، كلية العلوم الإدارية والمالية، جامعة الشرق الأوسط للدراسات العليا، ماي 2009، ص15.

ثانيا: عوامل ظهور ضغوط العمل

هناك عدة أسباب وعوامل تؤدي إلى ظهور ضغوط العمل في المنظمات نتيجة لتأثرها في عدة عوامل وهي: [1]

1. **العوامل الذاتية**: وهي مصدر ضغوط العمل الناتجة عن العوامل الشخصية للموظف بصفاته الذاتية وتقسم مصادر ضغوط العمل إلى قسمين:

أ. **الضغوط المتعلقة بظروف حياة العامل**: حيث تعتبر هذه الضغوط ذاتية خارجية تمثل المعاناة من المشاكل الأسرية التي تؤدي إلى انفعال العامل في العمل.

ب. **الضغوط الذاتية (الداخلية) الخاصة بالعامل**: هي الضغوط التي تعتمد على طبيعة شخصية العامل وتوجهاته وطريقه تفكيره في تحقيق أهدافه.

2. **العوامل البيئية (الداخلية والخارجية)**: وهي العوامل التي تكون لها تأثير على توتر العاملين داخل المنظمة وتتضمن الآتي:

أ. **التغيرات الاجتماعية**: وهي من المظاهر الجديدة التي ظهرت في المجتمعات والتي لا تتناسب مع القيم والتقاليد المتعارف عليها وينتج عنها بروز مشكلة في مجتمع معين يؤدي إلى العاملين بالضغوط.

ب. **عدم استقرار الوضع الاقتصادي**: قد تصاب البيئة الاقتصادية بزيادة الكساد أو التضخم في بلد معين ويؤدي هذا إلى تأثير سلبي على العاملين وربما يظهر هذا التأثير بالأسعار بشكل عام مما يؤثر على دخل الفرد بشكل مباشر ويجعلهم يشعرون بالقلق والتوتر.

ت. **التكنولوجيا المتطورة**: للتطور التكنولوجي تأثير في تقنيات الحاسوب على الأعمال المتنوعة مما يؤدي إلى شعور العاملين بالضغوط لعدم قدرتهم على استخدام هذه التقنية.

3. **العوامل التنظيمية**: تعد هذه العوامل لها تأثير مباشر لما أهميتها في توليد الضغوط في العمل لذلك اهتمت بعض الدراسات والبحوث المتخصصة بالسلوك التنظيمي ولعدة أسباب منها السياسات المتبعة في تنظيم العمل وحجم المنظمة والمناخ التنظيمي وهنالك العديد من المصادر لهذا النوع من العوامل ومنها:

أ. **طبيعة العلاقات في بيئة العمل**: وهي عملية التفاعل والتناغم ما بين الأفراد العاملين في بيئة العمل حيث تؤدي هذه العلاقات إلى توفير حاجاتهم الاجتماعية المختلفة ولكن قد تظهر ضغوط العمل إذا كانت العلاقات سيئة مما يؤدي الشعور بالعزلة والاكتئاب.

ب. **متطلبات الوظيفة**: يزداد ضغوط العمل مع تنوع متطلبات الوظيفة كما تختلف أسباب الضغط حسب اختلاف الوظائف بالاعتماد على المسؤوليات وحجم الصلاحيات كل فرد في وظيفته.

ت. **الهيكل التنظيمي للمنشأة**: من أحد أهم مصادر ضغوط العمل الرئيسة التي يتأثر العاملين وخاصة فيما يتعلق في عملية اتخاذ القرارات المركزية بدرجة مرتفعة يرافقها ضعف في الاتصال داخل المنشأة وقلة في الفرص المتاحة للنمو.

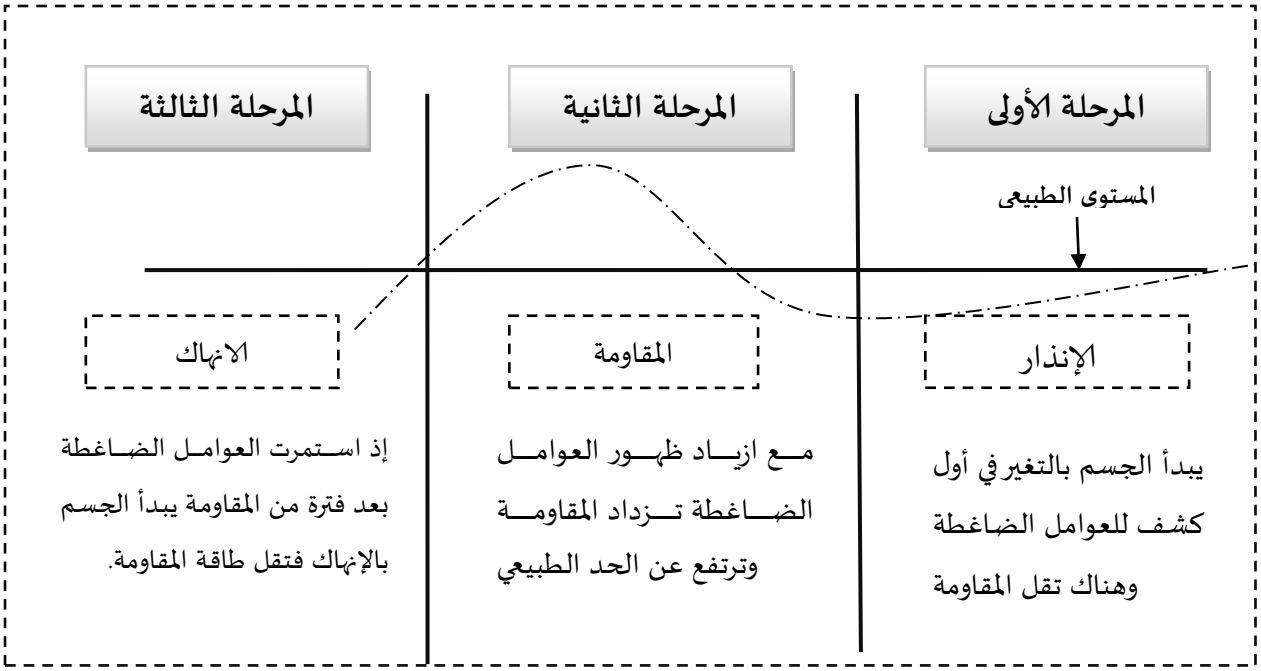
[1] نسيم خضير عباس، علي ميري حسن، **تأثير المناخ التنظيمي على ضغوط العمل (دراسة استطلاعية لعينة في كلية المستقبل الجامعة)**، مجلة كلية التربية الأساسية للعلوم التربوية والإنسانية، المجلد 01، العدد 46، 2020، ص 253-254.

ثالثا: مراحل ضغوط العمل

تمر ضغوطات العمل للموظفين بثلاث مراحل مميزة كمايلي:[1]

1. **المرحلة الأولى**: (**الإنذار أو التنبه للخطر**): يجهز فيها الجسم نفسه لموجهة التهديد أو التحدي الذي يربكه بإفراز هرمونات من الغدد الصماء ويترتب عليها سرعة ضربات القلب وزيادات معدل التنفس وزيادة نسبة السكر في الدم.
2. **المرحلة الثانية** (**المقاومة**): عقب الصدمة الأولى يقوم الفرد باستعادة الفاعلية أي القيام بسلوكيات دفاعية للتغلب على مصادر الضغط أو ازالتها أو التعامل معها بهدوء أو التكيف معها، أو تجاهلها، فإذا نجحت هذه الممارسة الدفاعية في التقليل من الشعور بالضغط تكون هذه المرحلة الأخيرة، أما إذا فشكلت فسوف ينتقل الفرد إلى مرحلة الإنهاك. [2]
3. **المرحلة الثالثة** (**الإنهاك**): وتظهر هذه المرحلة إذا لم يستطع الفرد التغلب على مسببات الضغط واستمر يعاني منها فترة طويلة، فأن طاقة الجسم على التكيف تصبح منهكة ومجهدة، وتضعف وسائل الدفاع والمقاومة ويتعرض الفرد للأمراض الضغط وارتفاع ضغط الدم والقرحة والأزمات القلبية وتعتبر هذه المرحلة حادة وخطيرة وتشكل تهديداً لكل من الفرد والمنظمة، فالعقل وجسم الإنسان له حدود للتحمل والمقاومة، وكلما زاد معدل تكرر الإنذارات والمقامة أصبح الفرد أكثر ارهقاً في عمله وحياته، وازدادت قابليته للأمراض البدنية والأمراض النفسية. كما هو مبين في الشكل التالي:

الشكل رقم (01): مراحل تشكل ضغوط العمل



المصدر: عيسى ابراهيم المعشر، **أثر ضغوط العمل على أداء العاملين في الفنادق الأردنية فئة الخمسة نجوم (دراسة ميدانية)**، مذكرة ماجستير في إدارة الأعمال، قسم إدارة الأعمال، كلية العلوم الإدارية والمالية، جامعة الشرق الأوسط للدراسات العليا، ماي 2009، ص17.

[1] عيسى ابراهيم المعشر، **مرجع سبق ذكره**، ص ص 16-17.

[2] حفصة عطا الله حسين، **ضغوط العمل على الأستاذ الجامعي، دراسة تطبيقية على عينة من أساتذة الجامعات في بغداد**، مجلة جامعة الأنبار للعلوم الاقتصادية والإدارية، المجلد 06، العدد 11، السنة 2014، العراق،ص 181.

الفرع الثاني: أساسيات حول ضغوط العمل

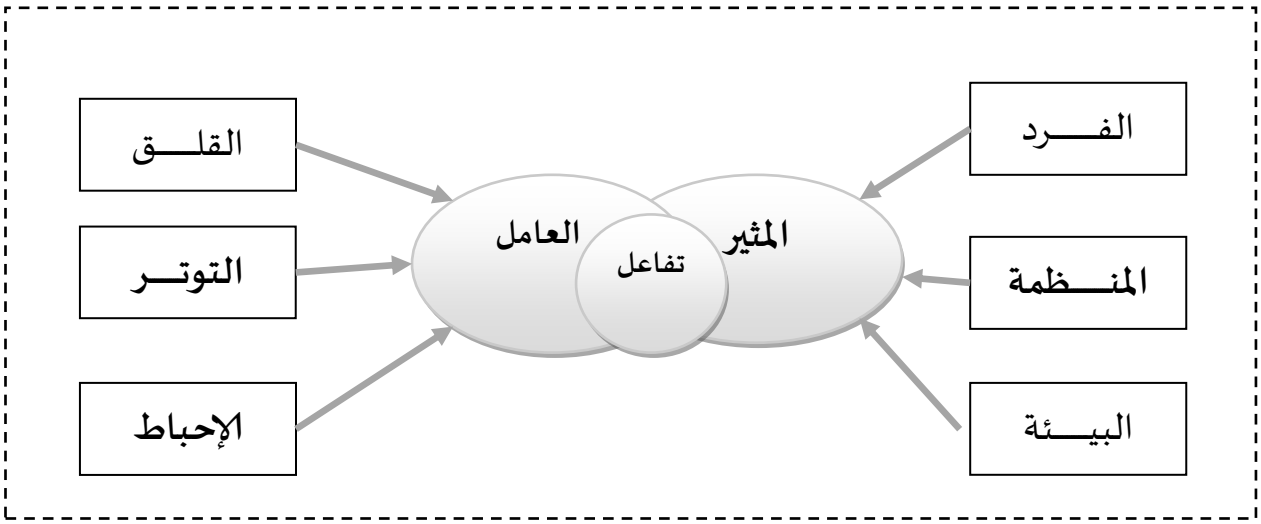
سنتطرق من خلال هذا الجزء لأهم عناصر ومصادر وأنواع ضغوط العمل بالمؤسسة

أولا: عناصر ضغوط العمل

هناك ثلاثة عناصر لضغوط العمل تتمثل فيما يلي: [1]

1. **عنصر المثير**: وهو القوة المسببة للضغط، وهي أي حدث يدركه الفرد على أنه تهديد، وقد تكون هذه المثيرات طبيعية أو نفسية أو اجتماعية.
2. **عنصر الاستجابة للضغط**: يتمثل في ردود الفعل النفسية أو الجسمية أو السلوكية اتجاه الضغط، وتظهر الاستجابة في صورة نفسية مثل الإحباط أو القلق، أو جسدية مثل: أزمات القلب، الصداع، القرحة المعدية أو سلوكية مثل: سوء الأداء اتجاه الضغط، تظهر على شكل استجابات له.
3. **عنصر التفاعل بين الفرد والمثير**: ويكون بين مسببات الضغوط وما يحدث من استجابات، حيث يتفاعل الفرد مع مثير الضغط، ويبدأ بالتفكير في كيفية التعامل معه، سواء بالمواجهة أو بالاستسلام وذلك انطلاقا من طبيعة المثير وقوته، ومن خلال ما سبق ذكره يمكن اعتبار ضغوط العمل كنظام لها مدخلات وعمليات ومخرجات.

الشكل رقم (02): التفاعل بين العناصر المسببة لضغوط العمل



المصدر: مصطفى محمود أبو بكر، إدارة الموارد البشرية مدخل تحقيق ميزة تنافسية، الدار الجامعية، الإسكندرية، مصر 2004، ص 134.

نلاحظ من خلال الشكل أعلاه أن المدخلات تمثل كافة المثيرات التي يكون المورد البشري والبيئة الخارجية والداخلية للمنظمة مصدرا لها، تمثل العمليات ذلك التفاعل الذي يحدث بين المثيرات والاستجابات، بينما تمثل المخرجات مختلف ردود الأفعال الفسيولوجية والنفسية والسلوكية والتي تتمثل في القلق والتوتر والإحباط النفسي للفرد.

[1] عمار شلابي، **أثر ضغوط العمل على أداء العاملين**، مجلة البحوث والدراسات الإنسانية، المجلد09، العدد 18، 2019، ص 64.

ثانيا: مصادر ضغوط العمل

إن مسببات ضغوط العمل يمكن أن تكون أي مثير داخلي أو خارجي يؤدي إلى استجابة جسدية أو نفسية مع مراعاة الفروق الفردية عند الأشخاص، وتتعدد مصادر ضغوط العمل ما بين العوامل الداخلية والخارجية والتي تترك أثرها على مستويات الأداء، وعلى حالة الفرد النفسية وعلى العلاقات الشخصية مما يؤدي للقلق والأمراض ومن هذه المصادر التي أشار إليها: [1]

- **المصادر الشخصية**: وتضم نمط الشخصية وموقع التحكم في الأحداث، والقدرات ومعدل التغيير في حياة الفرد، والميزة وسمات شخصية أخرى. فقد أشار إلى مصادر شخصية أخرى فضلا عما ذكر وهي التحصيل العلمي، الحالة الاجتماعية، مدة الخدمة، سنوات الخبرة، عدد الدورات التي شارك بها الفرد، المركز الوظيفي، الدرجة الوظيفية والجنس.
- **المصادر التنظيمية**: وتضم الاختلاف المهني، غموض الدور، صراع الدور، عبء الدور، المسؤولية عن الأفراد، النمو والتقدم، المشاركة في اتخاذ القرارات، ظروف العمل المادية، الهيكل التنظيمي، المساندة الاجتماعية، نمط القيادة الأوتوقراطية، التعويض المادي والعلاقات في العمل.

وهناك من حدد أربعة مصادر لضغوط العمل التي قد تنتج هذه الضغوط من البيئة المحيطة بالفرد أو من المنظمة التي يعمل بها أو من طبيعة الوظيفة أو من الفرد ذاته، ومن المصادر نذكر ما يلي:

1. المصادر المتعلقة بالبيئة المحيطة

عادة ما تكون للعوامل البيئية تأثيرات ضاغطة على الفرد والمنظمة، تشمل هذه العوامل على: [2]

1.1 العوامل الاقتصادية العامة: لها الدور الأعظم في تشتيت جهد الإنسان وضعف قدرته على التركيز والتفكير خاصة حينما تعصف بالدولة الأزمات المالية الخاسرة وينجم عن ذلك عدم قدرة الأفراد على مسايرة متطلبات الحياة، بالإضافة إلى ما يمكن أن يسببه التذبذب في الوضع الاقتصادي صعودا ونزولا مما يؤدي إلى ظهور أنماط سلوكية واتجاهات غير منتظمة.

2.1 العوامل الاجتماعية: تشكل الحجر الأساسي في التماسك الاجتماعي والتفاعلي بين أفراد المجتمع، فمعايير المجتمع تحتم على الفرد الالتزام بها، والخروج عنها يعد خروجا على العرف والتقاليد الاجتماعية فبذلك تصبح هي سببا في إحداث الضغط.

3.1 **العوامل السياسية**: تأثر العوامل السياسية على حياة العديد من الأفراد، من بينها العقوبات المفروضة على بعض الدول، الحروب، العلاقات السيئة مع بعض الدول، كذلك يتزايد الضغط خلال فترة الانتخابات، كلها عوامل قد تزيد من حجم الضغوط.

2. المصادر المتعلقة بالمنظمة

تعتبر المصادر المتعلقة بالمنظمة من أهم المصادر المسببة للضغوطات المهنية، لذلك معظم الباحثين ركزوا في دراساتهم على هذا المصدر، حيث تعددت هذه المصادر من منظمة إلى أخرى، سوف نذكر منها البعض فقط وهي كالتالي:

---

[1] جاسم مشتت دواي، سعد عبد عابر، **مصادر ضغوط العمل التي يتعرض لها العاملون في القطاع الحكومي في العراق**، المجلة العراقية للعلوم الإدارية، المجلد 07، العدد 27، 2010، العراق ص 14.

[2] تغريد زياد عمار، **أثر بعض المتغيرات الداخلية على مستوى ضغط العمل لدى الهيئة الإدارية والأكاديمية في الجامعات الفلسطينية بقطاع غزة**، مذكرة ماجستير، قسم إدارة الأعمال، الجامعة الإسلامية، كلية التجارة، فلسطين، 2006، العراق، ص ص 31-32. .

1.2 الهيكل التنظيمي: يعد الهيكل التنظيمي من أحد مصادر الضغوطات المهنية الرئيسية عندما يتصف بدرجة عالية من المركزية، وضعف قنوات الاتصال داخل المنظمة[1]، وذلك بالتعديل الدائم والمستمر للهيكل التنظيمي وتطويره من حيث تقسيم العمل وإحداث الوحدات وتجميع الوظائف، بحيث تخدم كلا من أهداف العاملين وذلك يجعل الوظيفة أكثر معنى وتأثيرا.[2]

2.2 الأجور والمكافآت: تعتبر الهدف الأساسي لعمل الأفراد في المنظمات، وهي المحدد الرئيسي لمستوى معيشة الفرد، وإنها المؤشر الرئيسي للمركز الوظيفي، إذ يرتبط ذلك بعملية العدالة والمساواة فيما يتعلق بمدى مكافئة هذه الأجور والامتيازات بالنسبة للجهد المبذول من قبل العامل في المنظمة، ومدى إنصافه بالمقارنة مع الزملاء في العمل

3.2 نمط القيادة التنظيمية: إن لسلوك الرئيس وأسلوب تعامله مع مرؤوسيه في إدارة العمل اثر ذات أهمية بالغة في نوعية أدائهم، فنتيجة لذلك نجد أن العاملين في ظل القيادات المتسلطة يعانون من حالة التوتر والقلق وبالتالي يؤدي إلى الضغوطات المهنية.[3]

3. المصادر المتعلقة بالوظيفة

1.3 صراع الدور: يلعب الفرد عدة أدوار، أي أنه يقوم بمحاولة مقابلة التوقعات المختلفة التي تريدها الأطراف المختلفة منه، وأحيانا تكون هذه الأدوار(التوقعات) متعارضة. وقد يأخذ صراع الدور أكثر من صورة وهي:[4]

- صراع الدور الذي يكون مصدره شخص واحد، فيحدث عندما يتعرض الفرد في بيئة العمل لتوقعات متعارضة أو متناقضة من نفس الشخص.
- صراع الدور الذي يكون مصدره أكثر من شخص، ويحدث هذا النوع من الصراع عندما يواجه الفرد متطلبات متعارضة من شخصين أو أكثر في نفس الوقت.
- صراع الدور الناتج عن تعارض متطلبات الدور والقيم الشخصية، ويحدث هذا النوع من الصراع عندما تتعارض قيام ومعتقدات الفرد مع التوقعات المطلوبة منه في وظيفته.
- صراع الدور الناتج عن تعدد ادوار الفرد، يحدث هذا النوع من الصراع عندما يكون للفرد أكثر من دور، وتتعارض هذه الأدوار مع بعضها البعض.

2.3 غموض الدور: يقصد بغموض الدور نقص المعلومات اللازمة للعاملين لأداء عمل محدد أو جهلهم بالمهام التي يفترض أن يقوموا بها أو بحدود صلاحيتهم وسلطاتهم، أو بقلة المعلومات عن النتائج المتوقع تحقيقها ذات العلاقة المباشرة بأهداف وسياسات المؤسسة التي يعملون بها، مما يجعلهم غير قادرين على الاندماج في العمل، وبالتالي الشعور بالضغط خوفا من ارتكاب أخطاء تعرضهم للمساءلة.[5]

---

[1] عيسى إبراهيم المعشر، **أثر ضغوط العمل على أداء العاملين في الفنادق الأردنية فئة الخمسة نجوم (دراسة ميدانية)**، رسالة ماجستير، جامعة الشرق الأوسط للدراسات العليا، كلية العلوم الإدارية والمالية، قسم إدارة الأعمال، الأردن، 2009، ص 21.

[2] جمال نمر موسي المصري، **أثر التعويضات في رضا العاملين في الجامعة الإسلامية**، رسالة ماجستير، الجامعة الإسلامية، كلية التجارة، قسم إدارة أعمال، غزة، 2009، ص 16.

[3] عيسى إبراهيم المعشر، مرجع سابق، ص ص21-22

[4] ابن خرور خير الدين، **علاقة ضغوط العمل بالرضا الوظيفي للمدرسيين في المؤسسة التربوية بمدارس بلدية العوينات لولاية تبسة**، رسالة ماجيستر، جامعة محمد خيضر، كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية، قسم العلوم الاجتماعية، تخصص علم اجتماع التربية، بسكرة، الجزائر، 2010،2011، ص ص60-61

[5] أحمد محمد أحمد مصطفى، **أثر الالتزام التنظيمي على العلاقة بين ضغوط العمل والأداء التدريسي لأعضاء هيئة التدريس** بجامعة الملك فيصل بالمملكة العربية السعودية، المجلد 7. العدد20 ،2016، ص ص171-172

3.3 عبء الدور: ويقصد به حجم العمل الواجب إنجازه، وهنا يمكن تقسيم عبء الدور ويقصد به حجم العمل الواجب إنجازه، وهنا يمكن تقسيم عبء الدور إلى:[1]

- **عبء الدور الزائد**: أي زيادة المهام المسندة للعامل عن حالتها الطبيعية، أو عندما تتجاوز قدرات أو إمكانيات العامل الذهنية والجسدية، وقد يكون كميا أو نوعيا.
- **عبء الدور المنخفض**: والذي نقصد به أداء أعمال أقل من اللازم، وهذا يؤدي بالعامل إلى الملل، وعدم الرضا عن العمل.

4.مصادر ناتجة عن بيئة العمل المادية:

فهي أحد العوامل التنظيمية التي قد تتسبب في الضغوطات المهنية إذ أن ظروف العمل غير المريحة والتي تتصف بالخطورة فإنها تؤدي إلى الزيادة في المعاناة من ضغط العمل كالحرارة و الضوء والتي تمثل ظرفا ضاغطا على الفرد العامل (139 MCRATH)والتي تمثل ظرفا ضاغطا على الفرد العامل (KERST ED414-1984) ويتعلق هذا بموقع ومكان العمل وما يتصل بهذا الموقع من ناحية التصميم وترتيب الأجهزة والأثاث ومنظومات التدفئة والتبريد.[2]

1. مصادر ضغوط المهنة الناتجة عن الفروق الفردية:

يتفاوت الناس في شخصياتهم، وخصائصهم وسماتهم وميولهم، وبالتالي في مدى قابليتهم للضغوط وتكييفهم مع هذه الضغوط. كما أن شعور الفرد بقدرته على السيطرة على زمام الأمور والأحداث، ومدى شعوره باستطاعته أن يكون كفؤا وفعالا، يؤثران على قابلية الفرد للضغط وتكيفه معه. وقد صنفت الدراسات والأبحاث في هذا المجال أنماط الشخصية إلى نمطين: [3]

- **نمط الشخصية** (أ): وهي الشخصية الحيوية، والملتزمة، والدؤوبة، والجادة في طباعها، والتي تتميز بالرغبة في العمل الدؤوب، والسباق مع الزمن، والعدائية، والمنافسة، والتي تشعر باستمرار بضغط الوقت، وتتميز بعدم الصبر، ودائمة التحرك، والطموحة، وتقيس النجاح بالكم، ومهووسة بالأرقام. وخذا النمط من الشخصية أكثر عرضة لضغوط المهنة من لشخصية (ب).
- **نمط الشخصية (ب)**: تتميز بالهدوء، والصبر، والثبات، وتوازن المزاج. وهذه أقل عرضة للضغوط.

ثالثا: أنواع ضغوط العمل

يقسم ضغوط العمل على أساس المدة الزمنية التي تستغرقها الشدة أو التوتر ومدى تأثيرها في صحة الإنسان النفسية والبدنية، يقسم الضغوط إلى:[4]

1. **الضغوط البسيطة**: ومدتها من ثان معدودة إلى ساعات طويلة، وتكون ناجمة عن أحداث قليلة الأهمية أو مضايقات صادرة عن أشخاص غير مهمين.
2. **الضغوط المتوسطة**: ومدتها من ساعات إلى أيام وتنجم عن بعض الأمور كمدة عمل إضافية، أو زيارة شخص مسؤول أو غير مرغوب به.

---

[1] بن طالب سامية، **العلاقة بين ضغوط العمل وتأثيرها على أداء العاملين في المنظمة**، مجلة، جامعة أمقران، بومرداس، الجزائر 2018، ص291

[2] مؤيد عبد الكريم شاكر النقيب، العوامل التنظيمية المسببة لضغط العمل وعلاقتها بالانتماء الوظيفي، دراسة ميدانية لعينة من المؤسسات الصحية بمحافظة الأنبار، مجلة جامعة الأنبار، مجلد 4، العدد9 ، العراق، 2012، ص 156 .

[3] حسين حريم، **السلوك التنظيمي سلوك الأفراد والجماعات في منظمات الأعمال**، دار الحامد للنشر والتوزيع، عمان، ط3، 2009، الأردن ص 339.

[4] حفصة عطا الله حسين، **مرجع سبق ذكره**، ص 182.

3. **الضغوط المضاعفة:** وهي التي تستمر لأسابيع أو أشهر أو سنوات، وتنجم عن أحداث كبيرة كالنقل من مكان العمل، أو الإيقاف عن العمل.

وهناك من يصنفها كالآتي:

1. **ضغوط مادية:** تتصل هذه الضغوط بالمزايا المادية التي تسعى إلى الحصول عليها قوى الضغط مثل الأجور والمكافآت.
2. **ضغوط معنوية:** وتتصل بالمناخ العاطفي والنفسي العام لمتخذ القرار، وقد تؤدي إلى اضطراب في تفكيره واهتزاز في قدرته على اصدار القرار السليم في الوقت المناسب.
3. **ضغوط سلوكية:** تتصل القيود التي توضع على سلوك العامل مثل: النظم والتعليمات.
4. **ضغوط وظيفية:** تتصل هذه الضغوط بطبيعة الوظيفة وأعمالها، كما تتصل بالبنيان التنظيمي للمنظمة، وموقع الوظيفة من خطوط السلطة وخطوط الاتصال والتنسيق وما يعطيه لها من أهمية ومكانة بالمقارنة بالوظائف الأخرى للمنظمة.

الفرع الثالث: ضغوط العمل آثارها وكيفية تخفيفها

سنحاول من خلال هذا العنصر التعرف على أهم الآثار الإيجابية والسلبية لضغوط العمل والأساليب التي تتبعها المؤسسة لتخفيف منها

أولا: آثار ضغوط العمل

ينتج عن ضغوط العمل مجموعة من الآثار سواء على الفرد أو على مستوى المنظمة لذا سنحاول من خلال هذا الجزء التطرق لأهم نتائج وآثار ضغوط العمل كما يلي:[1]

1. **نتائج وآثار الضغوط على الفرد**

يتعرض الفرد للعديد من الضغوط من مصادرها المختلفة، و يجد نفسه في صراع مع تلك الضغوط، و إذا لم يستطع مواجهتها، أفرزت نتائجها السلبية التي تنعكس على النواحي الجسدية الفسيولوجية، و إن كانت تختلف هذه النتائج و الآثار من شخص لآخر كل حسب استجابته، و تتمثل النتائج الجسدية للضغوط في أمراض القلب و المعدة و الصداع و التهاب القولون و ارتفاع ضغط الدم و ارتفاع السكر و غيرها من الأمراض العضوية التي تؤدي إلى العجز عن العمل أو الغياب المتكرر، أما الآثار النفسية التي تتركها الضغوط على الفرد فتتمثل في إصابته بالتوتر و الغضب لأتفه الأسباب.

2. **نتائج وآثار الضغوط على المنظمة**

الإنسان هو الوسيلة المباشرة لتحقيق أهداف المنظمة فإن تعرض المنظمة أو الفرد على حد سواء سوف ينعكس على أداء المنظمة، و ذلك حسب ما تؤكده معظم الدراسات أن هناك علاقة سلبية بينما ترى دراسات أخرى ظهور علاقة إيجابية بين هذه الضغوط و بين الفرد و المنظمة، كما أن للضغوط كلفة مالية على المنظمة حيث تؤدي وقوع خسائر اقتصادية كبيرة و من الآثار و

[1] خالد محمود عزيز، السيد وليد عامر ضائع، **بناء مقياس ضغوط العمل لمدراء معاهد التربية الرياضية في إقليم كوردستان العراق من وجهة نظر منسبيها**، مجلة15، العدد01، 2018، العراق، ص 1318.

النتائج السلبية التي تتركها الضغوط على المنظمة تدنى مستوى الإنتاج و التسرب الوظيفي و الصراع الشخصي في بيئة العمل إلى جانب ارتفاع نسبة العنف كتعبير عن الإحباط الذي يشعر العاملون من جراء تلك الضغوط.

ثانيا: أساليب التخفيف من ضغوط العمل

1. **الأساليب التنظيمية:** وهو ما تستطيع المؤسسة استخدامه من أساليب او أدوات بغية تخفيض مستويات التوتر لفئة من العاملين فقط، او لجميع العاملين في المؤسسة وتتمثل هذه الأساليب في:[1]

- **تحسين الموائمة المهنية:** تستطيع أي مؤسسة ان تتفادى جزء كبير من الضغط للعاملين، خاصة الافراد الذين يقومون بأعمال يكرهونها او وضائف لا يصلحون لها، حيث لا يكون هذا التحسن الا عن طريق رفع مستويات ملائمة الفرد لمهنته من خلال أساليب أفضل في الاختيار والانتقاء والتعيين.

- **تحسين برامج تدريب العاملين وتوجيههم:** تلجأ المؤسسات والشركات لتحسين برامج وتدريب العاملين الجدد الذين هم أكثر الفئات شعورا بالضغط وذلك على اكتساب مهارات الاتصال الفعال التي تساعدهم على التغلب على الكثير من المعوقات النفسية للاتصال، وتجعلهم أكثر استعداد لمعرفة الأسباب الحقيقية للإجهاد في العمل وأكثر فهما للمعلومات.

- **مشاركة العاملين في تقرير ما يختص بوظائفهم:** ان إحساس الفرد بعدم قدرته على التحكم في وظيفته وواجباته، يمكن ان يكون مصدر ضغط كبير وبالتالي تستطيع المؤسسات التخفيف الى حد كبير من هذا التوتر، وذلك عن طريق منح العاملين احساسا بقدرتهم على التحكم في واجباتهم من خلال إشراكهم في عملية اتخاذ القرارات الخاصة بالعمل.

- **تحسين الظروف المحيطة في بيئة العمل:** ينتج التوتر في بعض الوظائف من تعرض العاملين لأخطار ميكانيكية او كيميائية، او درجات حرارة شديدة او ارهاق شديد، ولهذا فان إزالة مثل هذه الظروف يعد أحد الطرق لتصدي للضغط على المستوى التنظيمي.

- **تحسين الاتصال داخل المنظمة وتطويره:** العمل على تكوين علاقات جيدة بين أعضاء الجماعة وتوفير سبل التعاون فيما بينهم، الامر الذي يؤدي الى تحسين مستوى الصحة النفسية والجسمية للفرد وبالتالي تخفيض حدة الضغوط التي يواجهها.

2. **الاستراتيجيات الفردية:** تشمل النشاطات الفردية، التمارين الرياضية للتخلص من الضغط والتوتر ومن الممكن ان تكون طرق الاسترخاء البسيطة حتى ولو كانت في شكل متابعة أنماط التنفس لدى الفرد فعالة في تخفيف وطأة الضغط. كما يمكن توجيه هذا الأخير والتحكم في تأثيره جزئيا بتنمية اهتمامات خارج محيط العمل مثل ممارسة الهوايات والنشاطات الخيرية وهذا ما أثبتته الدراسات والأبحاث العلمية كممارسة الرياضة، الاسترخاء، التأمل، الفكاهة بالإضافة الى التكيف على ضبط السلوك ذاتيا مثلا: مدير مبيعات يواجه سيلا من شكاوى العملاء طيلة اليوم يمكنه تغير تدفق هذه الشكاوى بتعيين مساعد له يقوم بالنظر في هذه الشكاوى ويتكفل المدير بتحليل الحالات الاستثنائية فقط.[2]

---

[1] ريجير رونالدي ، مرجع سابق، 1999: ص 305.

[2] مصطفى محمود أبو بكر ، **الموارد البشرية مدخل تحقيق الميزة التنافسية** ، الإسكندرية – مصر، 2008: ص 148.

المطلب الثاني: الأدبيات النظرية لمشاركة المعرفة

سنحاول من خلال هذا المطلب التعرف على أهم الأدبيات النظرية لمشاركة المعرفة التي تعتبر أحد عمليات إدارة المعرفة

الفرع الأول: الإطار المفاهيمي لمشاركة المعرفة

تعددت تعاريف مشاركة المعرفة لذا سنتعرف من خلال هذا الجزء لتعريف عملية مشاركة المعرفة وأهميتها ووسائل مشاركتها

أولا: تعريف مشاركة المعرفة

تعرف مشاركة المعرفة على أنها:" عملية تعلم ديناميكية عن طريق التفاعل المستمر، ترتبط بمجموعة سلوكيات الأفراد وقدرتهم على تحويل معارفهم الظاهرة والضمنية للآخرين، من خلال تبادلهم لخبراتهم ومعارفهم مع أعضاء آخرين في مجال العمل داخل المنظمة".[1]

كما تعرف على أنها:" سلوك بشري يطبقه الأفراد من أجل كسب معرفة تنظيمية جديدة عبر مبادلة المعرفة مع الأشخاص، وأنها تتأثر بالعوامل المخالطة ضمن المنظمة مثل الالتزام والثقة والثقافة فضلا عن العوامل الإدارية والتنظيمية التي تحفز وتسهل الأفراد على التشارك بمعرفتهم وخبراتهم ومهاراتهم لتحقيق الأهداف والميزة والتفوق في المنظمة واتخاذ الإجراءات التصحيحية وتطوير المهارات الحالية".[2]

وهناك من يعرفها على أنها:" عملية اجتماعية يتم من خلالها المشاركون في النشاط اكتساب أفكار جديدة ومعارف يجب أن تكون قابلة للتحويل إلى فرص جديدة وقدرات للآخرين لتحقيق ميزة تنافسية، فهي الفهم الجماعي والقدرة على تحويل هذا الفهم إلى مهارات وأعمال فيما بينهما، كما تعبر عن ثقافة تفاعل اجتماعي بين الأفراد التي تبني على تبادل معارفهم ومهاراتهم لخلق معرفة جديدة لتحقيق ميزة تنافسية".[3]

في حين هناك من يعرفها بأنها:" ذلك السلوك الإرادي الطوعي الذي يقوم من خلاله الشخص بنقل وتبادل وتقاسم المعرف والخبرات والمهارات الضمنية والصريحة لأشخاص آخرين من أجل الاستفادة منها في حل المشكلات أو اتخاذ القرارات أو فهم السياسات والقوانين أو تطوير أفكار جديدة أو غيرها". [4]

كما عُرف التشارك المعرفي على أنه:" نقل المعرفة من خلال تبادل المعرفة الثمينة، الخبرات والمواهب والمعلومات من فرد إلى فرد آخر في المنظمة يمكن أن تكون رسمية أو غير رسمية، يمكن أن يكون بمراسلة كتابية، وجها لوجه أو مع نظام معرفة الكتروني، وأنه عملية تعليم ديناميكية عن طريق التفاعل المستمر، ترتبط بمجموعة سلوكيات الأفراد وقدرتهم على تحويل معارفهم الظاهرة

---

[1] عزيز دحماني، نفيسة ناصري، **أثر الثقافة التنظيمية على التشارك المعرفي في الجامعة الجزائرية، مقاربة باستخدام نماذج المعادلات البنائية**، مجلة الباحث، المجلد 19، العدد 01، 2019، ص357.

[2] فرح جواد خضير، زينب عبد الرزاق الهنداوي، **دور التشارك المعرفي في تحقيق التفوق الاستراتيجي، دراسة استطلاعية لآراء عينة من المديرين في معمل إسمنت الكوفة**، مجلة كلية الإدارة والاقتصاد للدراسات الاقتصادية والادارية والمالية، المجلد 14، العدد 03، تشرين الأول، 2022، العراق، ص269.

[3] رائد مال الله محمد، انعكاس **التشارك المعرفي على الميزة التنافسية، بحث ميداني في شركة زين الأثير للاتصالات**، مجلة الادارة والاقتصاد، العدد 42، 2019، ص213.

[4] نجمي عيسى، بوطالب جهيد، **أثر الثقة التنظيمية في سلوك التشارك المعرفي لدى الموظفين: دراسة تطبيقية بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة جيجل**، مجلة المنهل الاقتصادي، المجلد 03، العدد 01، جوان 2020، جامعة الشهيد حمه لخضر بالوادي، الجزائر، ص 123.

والضمنية للآخرين من خلال تبادل مع أعضاء آخرين في مجال العمل داخل المنظمة، يتم نقل وإيصال المعرفة الضمنية والصريحة للأفراد الآخرين بواحدة من عمليتين فرعيتين وهما: [1]

- التنشأة أو التفاعل الاجتماعي حيث يسهل تفاعل الأفراد نقل المعرفة الضمنية وتحويلها إلى معرفة صريحة معبر عنها بأشكال مختلفة؛
- التبادل ويعني تبادل الأشخاص للمعارف التي يمتلكونها أي ان التبادل يستخدم لنقل المعرفة الصريحة من الأشخاص لغرض تركيب تلك المعرفة وتذويبها،

وعرفت أيضا بأنها:" القدرة على إيصال المعرفة إلى كل نقطة من نقاط العمل، وذلك عن طريق استخدام المشاركة، تبادل الأفكار والخبرات والمهارات عن طريق نظم الاتصال الرسمية".[2]

من خلال التعاريف السابقة يمكن تعريف مشاركة المعرفة على أنها:" عملية من عمليات إدارة المعرفة يتم من خلالها نقل المعرفة من خلال تبادل المعرفة الثمينة، الخبرات والمواهب والمعلومات من فرد إلى فرد آخر في المنظمة يمكن أن تكون رسمية أو غير رسمية، يمكن أن يكون بمراسلة كتابية، وجها لوجه أو مع نظام معرفة الكتروني، كما تعتبر عملية اجتماعية يتم من خلالها المشاركون في النشاط اكتساب أفكار جديدة ومعارف يجب أن تكون قابلة للتحويل إلى فرص جديدة وقدرات للآخرين لتحقيق ميزة تنافسية

ثانيا: نظرية التحفيز وسلوك التشارك المعرفي

من بين أهم نظريات التحفيز نظرية هرم الحاجات لـ Maslow الذي اقترح أن الإنسان يمكن تحفيزه من خلال تصنيف حاجاته حيث يناسب كل مستوى أدوات تحفيز معينة، صنفت هذه الحاجات إلى خمسة أقسام هي: الحاجات القاعدية (مثل الأكل و الشرب)، الأمن (مثل استقرار المحيط)، الانتماء (مثل الصداقة، العائلة و الحب)، الاحترام (مثل تقدير الذات و الاعتراف من الآخرين)، و تحقيق الذات (مثل استغلال الطاقات الكامنة)، ومع أن Maslow لم يوضح السلوك المحفز لكل مستوى من الحاجات، إلا أنه يمكن استخدام نظريته لفهم سلوك الفرد نحو التشارك في المعرفة حيث إن الفرد لن يكون مستعدا للتشارك في المعرفة لأسباب مرتبطة بحاجاته مثل: الضائقة المالية، علاقاته غير المستقرة مع محيط العمل أو المحيط الشخصي بينما سيكون أكثر تحفيزًا للتشارك في المعرفة بحثا عن الاحترام، الاعتراف وتحقيق الذات.

بالإضافة إلى هذه النظرية، يمكن فهم محفزات التشارك في المعرفة من خلال النظريات الأخرى للتحفيز ففي نظرية العاملين (Herzberg, 1987) الذي صنف عوامل التحفيز إلى صنفين هما: عوامل السلامة و عوامل التحفيز حيث إن غياب عوامل السلامة سيؤدي إلى وجود عدم الرضا على سلوك التشارك في المعرفة مثل انخفاض الأجر، عدم استقرار ظروف العمل و مكانة الفرد في المؤسسة كما توجد حالة التوازن بين عدم الرضا و الرضا وهو ما يعرف بعدم وجود عدم الرضا سببها توفر عوامل السلامة و غياب عوامل التحفيز بينما تتمثل عوامل التحفيز في: تحديات العمل، فرص الترقية، الإحساس بالإنجاز، الاستقلالية، الاعتراف في العمل و الشعور بالمسؤولية، و في هذا السياق يجب التميز بين العوامل التي تحفز مالكي المعرفة على التشارك في المعرفة، مثل

[1] بوديار فتيحة، طواهير عبد الجليل، **دور القيادة الخادمة في دعم التشارك المعرفي بين الموظفين، دراسة ميدانية على عينة من الممرضين والممرضات في مستشفى بشير بن ناصر ولاية بسكرة**، مجلة إيليزا للبحوث والدراسات، المجلد 06، العدد 02، 2021، الجزائر ص381.

[2] فاطيمة فدسي، عيسى نجيمي، **دور تكنولوجيات المعلومات والاتصال في تعزيز التشارك المعرفي للطاقم الطبي، دراسة حالة مستشفى محمد الصديق بن يحي جيجل**، مجلة الاقتصاد والتنمية المستدامة، المجلد 05، العدد 01، 2022، الجزائر، ص992.

البحث عن الاعتراف من قبل الآخرين و الإحساس بالمسؤولية و توفر فرص الترقية و عوامل تحفز مستلمي المعرفة (معيدي بناء المعرفة) على التشارك في المعرفة ، مثل تبادل المعرفة، الإحساس بالإنجاز، تحديات العمل و الاستقلالية.[1]

ثالثا: أهمية التشارك المعرفي

يمكن حصر أهمية التشارك المعرفي في النقاط التالية: [2]

- إن التشارك المعرفي يساهم في تعزيز التعاون بين الأفراد وتسهيل تبادل المعرفة ضمن الفريق زيادة تدفق المعلومات، مما يؤدي إلى توفير واستعمال وسائل اتصال حديثة تساعد على التشارك المعرفي بين الأفراد؛
- للتشارك المعرفي أثر مهم في مختلف أقسام المنظمة ووحداتها؛ فعندما تكون هناك تفاعلات بينهما فإن معرفة جديدة قد تظهر نتيجة لهذه التفاعلات سواء كانت التفاعلات عمودية أم أفقية، وكذلك فإن التشارك المعرفي يحقق الميزة التنافسية ويحافظ عليها.

هناك حاجة ماسة للتشارك المعرفي في المنظمة حيث أنه يدعم قدراتها الإبداعية والتنافسية، كما أن التشارك في المعرفة بالإضافة إلى أهميتها التنظيمية له أيضا أهميته على المستوى الفردي أو الشخصي: [3]

- إنشاء وتوليد معارف جديدة يؤدي إلى اكتساب الميزة التنافسية والمحافظة عليها؛
- دوران المعرفة بين جميع الأفراد يضمن استمرارها وبقائها في المؤسسة، وبالتالي عظم فقدانها في حالة تسرب بعض الكفاءات.
- إن تطبيق التشارك في المعرفة يؤدي إلى تفعيل الابتكار، عمليات الإنتاج والتصميم التنظيمي.
- يتيح للأفراد حل المشاكل بسرعة أكبر، والحد من الازدواجية المكلفة من الجهد، وإيجاد حلول مبتكرة من خلال التعاون.
- يحقق تبادل المعرفة وتقاسمها الموظف على أداء الوظيفة على نحو أكثر فاعلية، ويساعده على البقاء فيها، ويعزز التنمية الشخصية والتقدم الوظيفي وجلب المكافآت والتقدير الشخصي.
- من خلال التشارك المعرفي الفعال تتحقق قيمة كبيرة على المستوى التنظيمي للمؤسسة، فمن خلاله يمكن تحسين الكفاءة وتجنب التكرار، وخفض تكاليف التدريب والحد من المخاطر الناتجة عن عدم التأكد.
- بالإضافة إلى أهميته التنظيمية له أهمية على المستوى الفردي أو الشخصي لأعضاء المنظمة سواء على المستوى الاجتماعي من حيث دعم الروابط والعلاقات الإنسانية بين الزملاء أو على المستوى المهني من حيث تحقيق مفهوم التطور المهني ودعم التعلم المستمر، فالتشارك المعرفي في كثير من الأحيان يحقق مصلحة شخصية للأفراد حيث أنه يعزز التنمية الشخصية والتقدم الوظيفي ويجلب المكافآت أو مزيدا من التقدم والتقدير الشخصي.
- التشارك المعرفي يمثل إحدى العمليات الأساسية المهمة لإدارة المعرفة التي تضمن نشر وتوزيع ونقل المعرفة بين أفراد المنظمة وبما ينعكس إيجابيا على مهاراتهم وقدراتهم ومعارفهم وبالتالي على كفاءتهم البشرية التي تضمن تحقيق أهداف المنظمات وطموحاتها المستقبلية.

---

[1] محمد كريم نعمة، فاطمة عباس مطلك، **التشارك المعرفي لدي مدرسي المرحلة الاعدادية**، مجلة نسق، المجلد 36، العدد 04، ديسمبر، 2022، ص1233

[2] خلف لطيف ناصر، جهاد حميد علي، **اسهام التشارك المعرفي في تشجيع الطلب على وثائق التأمين على الحياة، مجلة تكريت للعلوم الإدارية والاقتصادية**، المجلد 03، العدد 39، جامعة تكريت، كلية الإدارة والاقتصاد، 2017، العراق، ص41.

[3] بن موسى محمد، بن حليمة أمينة، **العدالة التنظيمية وأثرها على التشارك المعرفي، دراسة ميدانية من وجهة نظر عينة من أساتذة كلية العلوم الاقتصادية بجامعة الجلفة**، مجلة الدراسات المحاسبية والمالية المتقدمة، المجلد 05، العدد 02، أكتوبر 2021، ص 167-168.

الفرع الثاني: مشاركة المعرفة وسائل محددات وأبعاد

سنتعرف من خلال هذا الفرع على أهم وسائل مشاركة المعرفة ومحدداتها بالإضافة لمختلف أبعادها في المؤسسة

أولا: وسائل مشاركة المعرفة

ان وسائل مشاركة المعرفة بالمؤسسة تكون وفق شكلين: إما بشكل مقصود أو بشكل غير مقصود الموضحة كما يلي: [1]

1. **الشكل المقصود:** يعني أن تتم عملية مشاركة المعرفة قصدياً داخل المنظمة من خلال الاتصالات الفردية المبرمجة بين الأفراد أو من خلال الأساليب المكتوبة مثل: المذكرات والتقارير والنشرات الدورية ومختلف أنواع المطبوعات الداخلية بالإضافة إلى ذلك فإنه يتم التشارك المعرفي قصدياً من خلال استعمال الفيديو، والأشرطة الصوتية وعقد المؤتمرات والندوات الداخلية وبرامج الارشاد والتدريب وإجراء التنقلات وتدوير الأعمال بين الأعضاء.
2. **الشكل غير المقصود:** يعني التشارك المعرفي بشكل غير مقصود داخل المنظمة من خلال الشبكات غير الرسمية والقصص والأساطير وما شابه ذلك.

ثانيا: محددات فعالية مشاركة المعرفة

يمكن تحديد أهم العناصر الداعمة لفعالية التشارك المعرفي فيما يلي: [2]

- **التعاون:** وهو يعكس الدرجة أو المستوى الذي يستطيع الفرد فيه تقديم مساعدة لفرد آخر من أجل ضمن جماعة أو فريق عمل بهدف الوصول إلى تحقيق أهداف المؤسسة أي العمل معاً بروح الفريق، حيث أن نشر الوعي وثقافة التعاون تؤدي إلى زيادة مستوى تبادل المعرفة بين الأفراد.
- **الثقة:** وهو يعني الحفاظ على مستوى مرتفع ومتبادل من إيمان الأفراد بمقدرات بعضهم البعض، فالثقة المتبادلة بين الأفراد تسهل من عملية تبادل الأفكار والمعارف، المعلومات والخبرات وبالتالي فهمي تسمح بتدعيم وتعزيز التشارك المعرفي.
- **التعلم:** والمقصود به هو قدرة ومدى استعداد الأفراد لاكتساب معارف جديدة واستخدامها وتوظيفها يسمح بخلق معارف جديدة.
- **الابداع التنظيمي:** والمقصود به هو مدى قدرة المؤسسة على خلق القيمة من خلال طرح منتجات أو خدمات جيدة أو تحسين المنتجات أو الخدمات الموجودة وذلك عن طريق ما يمتلكه الأفراد من معارف وقدرات متميزة، حيث يعتبر التشارك المعرفي هو المحرك الأساسي لهذه العملية.
- **العمل الجماعي:** حيث تتطلب فعالية عملية التشارك المعرفي تكوين فرق عمل تسودها الثقة المتبادلة بين الأعضاء وأنماط اتصالات فعالة تسهل من عملية تبادل الأفكار والخبرات بين أعضاء الفريق.

---

[1] علي عبد الأمير عبد الحسين كمونه، نغم دايخ عبد علي الحسناوي، رنا ناصر صبر، **التشارك المعرفي ودوره في تحقيق الميزة التنافسية للمنظمات الصحية، بحث استطلاعي في مستشفى النسائية والتوليد، كربلاء المقدسة**، مجلة جامعة بابل للعلوم البحتة والتطبيقية، المجلد 01، العدد 27، 2019، العراق، ص113.

[2] عبد الوهاب برحال، علي دبي، **دور التشارك المعرفي في تحقيق الأهداف الاستراتيجية، دراسة تطبيقية بمحطة توليد الكهرباء بجيجل**، حوليات جامعة بشار في العلوم الاقتصادية، المجلد 04، العدد 02، ديسمبر 2017 الجزائر،ص120.

بالإضافة إلى العناصر السابقة يضيف البعض عنصر اللامركزية في اتخاذ القرار، وكذلك ضرورة توفر ذاكرة تنظيمية (مخازن للمعرفة) تخزن فيها المعارف الداخلية والخارجية وتسهل من عملية الصول إليها من قبل الأفراد عند الحاجة.

ثالثا: أبعاد مشاركة المعرفة

هناك من يقسم أبعاد مشاركة المعرفة إلى البعد الفردي والبعد التنظيمي والبعد التكنولوجي التي نوجزها كما يلي

1. البعد الفردي

يتفق معظم الباحثين بأن مشاركة المعرفة تعتمد على الخصائص الفردية، بما في ذلك الخبرة والقيم والدوافع والمعتقدات، وأن المحفزات الفردية قد تمكن الموظف من مشاركة المعرفة، إذ يتم تحفيز الموظفين عندما يعتقدون أن سلوكيات مشاركة المعرفة تستحق الجهد وقادرة على مساعدة الآخرين، لذلك فإن توقع الفوائد الفردية يمكن أن يشجع الموظفين على مشاركة المعرفة مع الزملاء ويعتمد هذا البعد على عدد من الخصائص الفردية التي تتعلق بالأفراد، ومنها: [1]

أ. **الوعي**: إن الوعي بأهمية مشاركة المعرفة هو الموقف الذي يجب أن يمتلكه كل موظف، بما في ذلك الإدارة العليا، إذ لا توجد عملية مشاركة للمعرفة دون وجود وعي بعنصر المشاركة.

ب. **الثقة**: الثقة هي "مجموعة من التوقعات التي يتقاسمها كل من في التشارك، وإنه مفهوم متعدد الأوجه يمكن تصوره عبر ثلاثة أبعاد مثل النزاهة، الإحسان والكفاءة"، وتنطوي على إيمان متبادل، وأن مشاركة المعرفة لا يمكن أن تتم بدون ثقة حقيقية وندرا لأن الثقة مرتبطة ارتباطا وثيقا بمشاركة المعرفة، يجب على المنظمة توفير بيئة تمكن الموظفين من الثقة ببعضهم البعض والعمل معا، بحيث يتم تحفيز الموظفين لتبادل المعرفة والمشاركة في المناقشات.

ت. **الشخصية**: يمكن تصنيف الشخصية إلى نوعين: منفتح وانطوائي، إذ يواجه الأشخاص الانطوائيون مشاكل أكبر في التفاعل مع الآخرين مقارنة بالمنفتحين، ويعتقد العديد من الباحثين أن قدرة الموظفين على تشارك المعرفة تعتمد في البداية على مهارات الاتصال الشفوية والمكتوبة.

ث. **الدافعية**: يعتبر التحفيز أمرا حاسما عند تشارك المعرفة الضمنية، فهو أصعب منه المعرفة الصريحة، وأن يكون لدى الأفراد دافع للمشاركة من شأنه أن يؤدي إلى أن يكون لدى الشخص موقف أكثر إيجابية تجاد تشارك المعرفة.

ج. **القدرة على المشاركة**: تظهر الأحداث السابقة أن الموظفين الذين لديهم دافع جوهري للمساهمة بمعرفتهم أثناء مشاركتهم في الأنشطة الفكرية وحل المشكلات التحدي أو المرح، ولأنهم يستمتعون بمساعدة الآخرين.

ح. **الكفاءة الذاتية**: يتم تعريفها بأنها "أحكام الأفراد فيما يتعلق بقدراتهم على تنظيم وتنفيذ مسارات العمل المطلوبة لتحقيق مستويات محددة من الأداء"، إذ تحدد رغبة الشخص في القيام بأنشطة معينة أن بيئة الفرد تساهم في صياغة الكفاءة الذاتية التي تؤدي إلى مشاركة المعرفة.

[1] محمد مجول شكور، لمياء سليمان عبد علي الزبيدي، **تأثير التشارك المعرفي في تحقيق الفخر التنظيمي (بحث تحليلي لآراء عينة من موظفي وزارة الشباب والرياضة)**، مجلة الإدارة والاقتصاد، العدد 135، ديسمبر، 2022، ص 05.

2. **البعد المنظمي**: هو بعد آخر من أبعاد التشارك المعرفي ويشتمل على العوامل التنظيمية الخاصة بالمنظمة وتشمل: [1]

أ. **الهيكل التنظيمي**: بأنها الطريقة التي يتم فيها تشكيل مواقف أصحاب العمل، وأدوارهم ومهامهم وخطوط السلطة في النظام، وذلك لتحقيق الأهداف التنظيمية. بأنه نظام للمهمة والتقارير وعلاقات السلطة والذي من خلاله يتم عمل المنظمة وهو كذلك شكل ووظيفة المنظمة. فهو البناء أو الشكل الذي يحدد التركيب الداخلي للعلاقات السائدة في المنظمة.

ب. **الثقافة التنظيمية**: تحدد الثقافة التنظيمية القيم والمعايير الأساسية المتعلقة بأسباب وكيفية توليد المعرفة ومشاركتها واستخدامها في المنظمة، وهي ظاهرة معقدة يمكن أن تأخذ الكثير من الجوانب والعديد من التعريفات والتي تعطي معنى مشترك للثقافة. بأنها نظام من القيم التي تحدد المواقف، فضلا عن كونها العامل الوحيد الذي يميز المنظمات، بينما تم تعريفها أيضا بأنها المعتقدات التنظيمية للموظفين داخل المنظمة، وعنصرا أساسيا لأنشطة التشارك المعرفي الفاعلة إذ يتبادل الموظفون الأفكار والرؤى لأنهم يرون أنها طبيعية وليست شيء مجبورون عليه.[2]

ت. **سير العمل**: هو النظام الذي يجمع سير الأعمال المجردة إلى خطط تنفيذ محددة، واستخدمت على نطاق واسع في التطبيقات للعلوم الإلكترونية، كما تم وصفه بأنه سلسلة من العمليات أو تكرار للنشاط الذي يقوم به شخص واحد أو مجموعة من الأشخاص داخل المنظمة كتوفير الخدمات وتنظيم الموارد وغيرها، كذلك فإن نظام سير العمل لديه مسؤولية وضع أفضل السبل لتنفيذ العمل في ضوء الموارد المتاحة.

ث. **المكافأة**: وتعرف بأنها مجموعة من العوامل التي تهيؤها الإدارة والتي تهدف من خلالها تحريك قدرات الفرد الإنسانية وإثارة قواها الكامنة مما يزيد من كفاءة أدائه لأعماله على نحو أكبر وأفضل وهذا بالشكل الذي يحقق أهدافه وإشباع كافة احتياجاته الإنسانية ورغباته، وتعني كذلك توافر المنافع والحوافز الكافية لجذب الفرد، الذي يدفعه لبذل الجهد للحصول على تلك المنافع.

لذا فإن للإجراءات التنظيمية دورا مهما وفعالا في دفع الموظف لمشاركة معارفه مع زملائه بالعمل فإذا اهتمت المنظمة في منح المكافأة لموظفيها فإن هذا يؤدي إلى الاستقرار والرضا الوظيفي وسير العمل بصورة سلسة وصحيحة مما يجعل إنتاجيتهم أعلى وأفضل ويقوم الموظف بإعطاء أفضل ما عنده من جهد وإخلاص وذلك للتأكد من أنه سوف يتلقى المكافأة على ذلك المجهود والولاء في نهاية الأمر.

---

[1] سماح مؤيد محمود المولى، سنا مثنى ابراهيم، **تأثير أبعاد التشارك المعرفي في دعم اتخاذ القرارات الاستراتيجية، دراسة (وصفية تحليلية)، في وزارة العمل والشؤون الاجتماعية**، مجلة الإدارة والاقتصاد، العدد 131، ديسمبر، 2021، ص07.

[2] خميس ناصر محمد، طارق دخيل إبراهيم، **علاقة التشارك المعرفي في دعم الأداء الابداعية دراسة استطلاعية في عينة من مؤسسات التعليم العالي**، مجلة تكريت للعلوم الإدارية والاقتصادية، المجلد 17، العدد 55، كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة تكريت، 2021، العراق، ص413.

ثالثا البعد التكنولوجي: وهو البعد الثالث من أبعاد التشارك المعرفي، ويتكون البعد التكنولوجي من: [1]

أ. **تكنولوجيا المعلومات**: لقد تباينت آراء الكتاب بخصوص مفهوم تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، فمنهم من يرى بأنها فرع من التكنولوجيا يتعلق بدراسة واستعمال البيانات ومعالجتها للحصول عليها تلقائيا وتنظيمها وخزنها وتحريكها ورقابتها وعرضها وتحويل أشكالها وتبادلها وتسليمها، ومنهم من يراها بأنها مجموعة متنوعة من الأدوات والموارد التكنولوجية المستخدمة في التواصل، وخلق وتخزين ونشر وإدارة المعلومات.

ب. **البنى التحتية لتكنولوجيا المعلومات**: تعتبر من أهم ركائز مجتمع المعلومات، إذ أنها الحجر الأساسي الذي سيقوم عليه البناء.

ويتفق الباحث مع ما جاء به حول أهمية البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات في إدارة المعرفة، سواء في توليد المعرفة ونشرها أو اكتسابها أو الاحتفاظ بها وبالتنسيق مع المصادر الأخرى للمعرفة كالموارد البشرية، ومن الجدير بالذكر أن التطبيقات التكنولوجية في مجال الحاسوب تبرز في ثلاث هي:

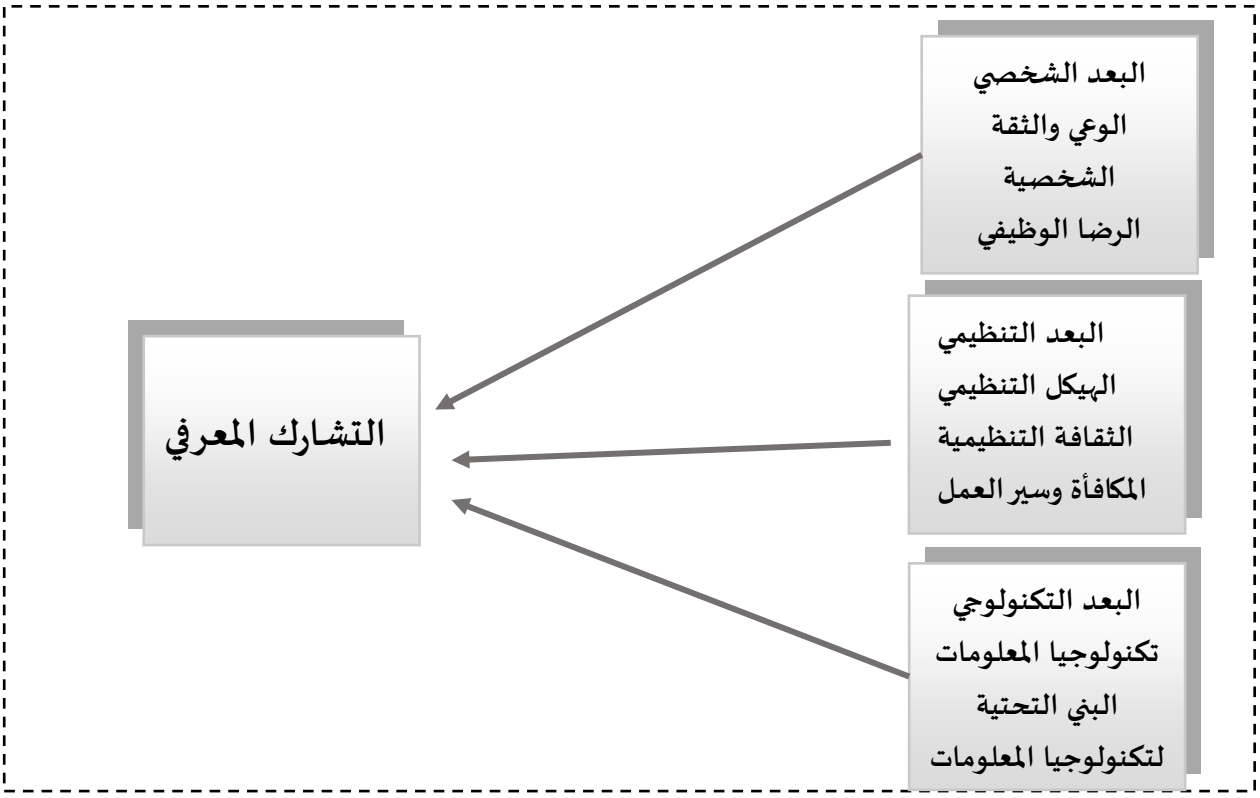
1. **معالجة الوثائق**: ففي معالجة الوثائق فإن التطبيقات التكنولوجية تساعد في إنجاز الوظائف الكتابية وفي تنميط عمليات الإدخال، وإعدادها، وزيادة سرعة ودقة ومعالجة هذه الوثائق وسهولة تداولها.
2. **أنظمة دعم القرار**: أما بالنسبة لأنظمة دعم القرار فإن تطبيقات دعم القرار: (أولا) تدعم عمليات الإبداعات. (ثانيا) تسهم بتقليص مدة عملية الإبداع. (ثالثا) تقديم الاختيارات السريعة والتقارير والوثائق للإبداعات الجديدة.
3. **الأنظمة الخبيرة**: فإن التكنولوجيا هنا توفر ثلاثة عناصر مهمة وهي: (أولا) قاعدة معرفية تحوي على معرفة حول موضوع معين. (ثانيا) توفر القدرة على اتخاذ القرار. (ثالثا) القدرة على التمييز بين أنواع المعرفة وسهولة الوصول إليها.

البنى التحتية لتكنولوجيا تعتبر من أهم ركائز مجتمع المعلومات إذ أنها الحجر الأساس الذي سيقوم عليه البناء، ولا يمكن الادعاء بالسعي نحو مجتمع المعلومات من دون وضع الحجر الأساس لها، لذلك لا بد من البدء من بنية تحتية مناسبة لدرجة التطور و الارتقاء بها لتساير المراحل اللاحقة من المسيرة الصاعدة، و عرفت بأنها مجموعة من الحواسيب و الشبكات و تطبيقات البرمجيات التي تستخدم للمعالجة و توزيع المعلومات، و هذه الأدوات تتضمن المفردات ذات الصلة بالحاسوب، و التطبيقات ذات الأوساط المتعددة، التي تساعد في رؤية و سماع و قراءة موضوعات مختلفة و الإنترنت الذي يساعد في ايجاد المعلومات عبر العالم. و يشير الرسم إلى أبعاد التشارك المعرفي الثلاث.[2]

[1] سماح مؤيد المولى، حسين علي حافظ، **تأثير التشارك المعرفي ودوره في تعزيز الالتزام الوظيفي، دراسة تطبيقية في المديرية العامة لتربية الرصافة الثالثة**، مجلة لإدارة والاقتصاد، العدد 42، 2019، ص19.

[2] أحمد كريم جاسم، وئام وهاب الياسري، **تأثير أبعاد التشارك المعرفي في تحقيق الابداع المنظمي، بحث تحليلي في جامعة ذي قار**، مجلة الإدارة والاقتصاد، العدد 113، 2017، ص71.

الشكل رقم (03): أبعاد التشارك المعرفي



المصدر: أحمد كريم جاسم، وئام وهاب الياسري، **تأثير أبعاد التشارك المعرفي في تحقيق الابداع المنظمي، بحث تحليلي في جامعة ذي قار**، مجلة الإدارة والاقتصاد، العدد 113، 2017، ص71.

وهناك من يجسد أبعاد التشارك المعرفي في نوعي المعرفة، أي المشاركة بالمعرفة الضمنية والمعرفة الصريحة التي نعرضها كما يلي: [1]

1. **التشارك بالمعرفة الضمنية**: هي المعرفة القاطنة في عقول وسلوك الأفراد (شخصية)، تكتسب هذه المعرفة من تجارب الأفراد وتعلمهم، كما ترتبط بمبادئهم وقيمهم وعواطفهم، وهي ليست مهيكلة ومتماسكة بشكل حقيقي، يصعب توثيقها أو تصنيفها ومشاركتها لهذا فهي معرفة غير رسمية، يمكن الحصول عليها من خلال المشاركة مع حاملها بالمحادثة و التفاعل الاجتماعي، أو تحويلها إلى معرفة صريحة عن طريق حاملها بشكل ملكية فكرية و هكذا تحول هذه الملكية من الفرد إلى المؤسسة، و هي عملية تحويل المعرفة الضمنية إلى معرفة صريحة وحامل المعرفة الضمنية لا يعطي معرفته بسهولة، إلا بوجود عوامل تحثه على ذلك.
2. **التشارك بالمعرفة الصريحة**: هي المعرفة القائمة على امتلاك البيانات و المعلومات و تحليلها بطرق منهجية، و هي معرفة مركزة و منظمة و متاحة للآخرين و تظهر دون غموض، و تكون موثقة في مصادر المعرفة من كتب، أدلة، بحوث المؤتمرات، و إجراءات العمل، و المواد السمعية و البصرية، و قواعد البيانات و غيرها و لذلك تسمى المعرفة الرسمية، و عادة ما تميل المؤسسات إلى دعم المشاركة في المعرفة الصريحة المدونة في الوثائق أو المخزنة في قواعد البيانات، و ترى أنه من الصعوبة

[1] فوزية عيسى، **واقع واتجاهات ممارسة سلوك التشارك المعرفي بين الطلبة الجامعيين في جامعة الجزائر2: دراسة ميدانية لعينة من طلبة الماستر بقسم علم المكتبات والتوثيق**، مجلة علم المكتبات، المجلد 14، العدد 01، 2022، ص03.

التحكم في تبادل المعرفة الضمنية غير الظاهرة، و المتمثلة في خبرات و مهارات و تجارب أفرادها المختزنة في عقولهم على الرغم من أن هذا النوع من المعرفة يمكن أن يكون مصدرا للميزة التنافسية المستدامة في المؤسسات، ولا سيما تلك المؤسسات القائمة على المعرفة كالجامعات.

الفرع الثالث: أساسيات حول مشاركة المعرفة

سنتعرف من خلال هذا الجزء لعمليات مشاركة المعرفة ومعوقات التي تحول بينها وبين مشاركتها بين الأفراد داخل المؤسسة

أولا: عمليات مشاركة المعرفة

يمر التشارك المعرفي بين الأفراد والجماعات، وداخل المؤسسات بمجموعة من العمليات تتمثل في عملية نقل المعرفة، تبادل المعرفة، وتحويل المعرفة من ضمنية إلى صريحة والعكس، وفيما يلي شرح لهذه العمليات: [1]

1. **نقل المعرفة**: هي الخطوة الأولى الحاسمة نحو تحقيق عملية التشارك المعرفي، لذا فإن ما يعيق هذه الأخيرة هو الاختلاف بين المرسل المعرفة ومستقبلها من حيث المعرفة المسبقة وتطابقها، وما قد يكون لديهما من مدركات وتفسيرات مختلفة لهذه المعرفة، فالمعرفة التي يتم استقبالها من المستقبل قد لا تتطابق وتتماثل مع تلك التي يتم إرسالها من المرسل.

وعرفت عملية نقل المعرفة بأنها:" إيصال المعرفة المناسبة إلى الشخص المناسب في الوقت المناسب وضمن الشكل المناسب وبالتكلفة المناسبة" وبالتالي فهي العملية التي تتضمن إرسال المعرفة من شخص إلى آخر أو من مجموعة إلى مجموعة أخرى بهدف استيعاب هذه المعرفة، من ناحية أخرى تم الإشارة إليها بأنها تعني كل نشاط يهدف إلى نقل فكرة أو معلومة أو معرفة أو شيئا ما يملكه أحد الأفراد إلى آخر أو إلى مجموعة من الأفراد، وبالتالي فإن عملية نقل المعرفة تعبر عن تبادلات ثنائية للمعرفة بين المرسل والمستقبل، حيث تتماثل وتتطابق تلك المعرفة مع اهتمامات مستقبلها، مما يسهم في تطبيق وإنتاج معرفة جديدة من خلال اتخاد المعرفة المنقولة مع المعرفة الموجودة لدى المستقبل.

2. **تبادل المعرفة**: تسهل عملية تبادل المعرفة نقل ومشاركة المعرفة، حيث يحدث التبادل المعرفة عندما يكون الفرد على استعداد للمساعدة، وكذلك للتعلم من الآخرين في تطوير كفاءات جديدة، ونقلها ومشاركتها معهم، ويضم تبادل المعرفة كل من الأفراد الذين يتيحون معارفهم لغيرهم، وكذا الأفراد الذين يبحثون عن معارف من غيرهم، أي هناك طرفين يتبادلان المعارف الضمنية والظاهرين مع بعضهما البعض.

تنطوي عملية تبادل المعرفة بين الأفراد على تحويل المعرفة التي يحملها الأفراد إلى شكل يمكن فهمه أو استيعابه أو استخدامه من قبل أفراد آخرين، وبالتالي فهي بالأساس آلية لنقل معارفهم، ويضم تبادل المعرفة كلا من الأفراد الذين يبحثون عن المعارف من غيرهم. أي هناك طرفان يتبادلان بعضهم مع البعض المعارف الضمنية والصريحة وقد أظهرت الدراسات أن هناك العديد من العوامل التي تؤثر في تبادل المعرفة يمكن تجميعها في ثلاث مجموعات هي: [2]

---

[1] فوزية عيسى، **مرجع سبق ذكره**، ص4.

[2] أمل فرحان سوادي، **تأثير التشارك المعرفي في الأداء المستدام، دراسة تطبيقية في الشركة العامة للأسمدة الجنوبية**، مجلة العلوم الاقتصادية، المجلد 15، العدد 57، جوان، 2020، ص152.

- **العوامل الفردية**

وهي الخصائص الشخصية التي تؤثر في سلوك تبادل المعرفة بين الأفراد وتشمل بعض العوامل التي نحددها بالدافع الفردي، الالتزام التنظيمي، ملكية المعلومات، المعرفة التكميلية أو القدرة الاستيعابية للفرد، الكفاءة الذاتية، الثقة بالإدارة، الأخلاق، المصلحة الذاتية، التخوف من التقييم.

- **عوامل الجماعة**

تشير عوامل الجماعة إلى تلك العوامل المتعلقة بالأفراد الذين يتبادلون المعرفة والأفراد المتلقين لها، وتشمل بعض العوامل مثل الشبكات الاجتماعية، عضوية المجموعة، الثقة بين أعضاء المجموعة.

- **العوامل التنظيمية**

تشير العوامل التنظيمية إلى خصائص المنظمات التي توفر بيئة لتبادل المعرفة، والتي لها تأثير في سلوك التبادل بين العاملين، وهي الثقافة التنظيمية، ممارسات إدارة الموارد البشرية، القدرة على التعلم من الفشل، التحكم الإداري، مناخ الاتصالات، المناخ التعاوني، وتكنولوجيا المعلومات.

3. **تحويل المعرفة**: إضافة إلى كل من عمليتي النقل والتبادل المعرفي يمكن كذلك تشارك المعرفة من خلال عملية تحويل المعرفة عن طريق الخبرة المباشرة والتفاعل الاجتماعي بين الأفراد، حيث يتم تحويل المعرفة الصريحة إلى معرفة ضمنية أو العكس، أو حتى الوصول إلى معرفة صحيحة جديدة عن طريق الدمج المنظم والمنهجي للمفاهيم بشكل بحولها إلى نظام معرفي.

إضافة إلى كل من عمليتي التبادل والنقل المعرفي، يمكن كذلك تشارك المعرفة من خلال مجموعة العمليات الفرعية المتعلقة بتحويل المعرفة، وقد تم تحديد نموذج التدرج المعرفي لتحويل المعرفة على النحو التالي: [1]

- **التفاعل الاجتماعي**: ويمثل التشارك المباشر للمعرفة الضمنية من خلال الخبرة المباشرة.
- **الإخراج (التجسيد)**: ويطلق على هذه العملية أكثر من لفظ: التصريح، الإظهار، العلانية ...الخ، وكلها تستخدم للدلالة على جعل ما لدى الفرد من مخزون معرفي معلوما لدى الآخرين.
- **الإدخال (الذاتية)**: هذه العملية تسمح بتشارك المعرفة بين الأفراد العاملين في مؤسسة ما من خلال تحويل المعرفة الصريحة إلى معرفة ضمنية.
- **التركيب**: وهي العملية التي تمكن من اكتشاف معرفة صريحة جديدة، وتعني هذه العملية الدمج من خلال التنظيم المنهجي للمفاهيم بشكل يحولها إلى نظام معرفي.

[1] عنترة خمقاني، خالد رحم، **أثر التشارك المعرفي في أداء الأستاذ الجامعي، دراسة حالة لعينة من أساتذة جامعة ورقلة**، مجلة أبحاث اقتصادية وإدارية، المجلد 16، العدد 01، 2022، ص652.

ثانيا: معوقات مشاركة المعرفة

تتخذ المؤسسات إجراءات كثيرة لتسيير عملية مشاركة المعرفة، غير أن النتائج لا ترقى دائما للتطلعات الإدارية المنشودة، فلا يزال حجب المعرفة وإخفاؤها أمراً شائعا في مواقع العمل في هذا الأيام، لذا هناك مجموعة من المعوقات التي تعمل على الحد من مشاركة المعرفة تنقسم إلى ثلاث مستويات: [1]

- **معوقات على المستوى الفردي** وتضم: ضيق الوقت، والمشكلات اللغوية، ونقص الثقة، وانخفاض الوعي بأهمية معالجة المعرفة، وقصور الشبكات الاجتماعية، وعدم وجود علاقات قوية.
- **معوقات على المستوى المؤسسي** وتشمل: عدم تكامل أهداف مشاركة المعرفة مع الاستراتيجيات المؤسساتية وإهمال الاتصال الإداري لفوائد مشاركة المعرفة، وقصور البنية التحتية اللازمة لمشاركة المعرفة، وضعف شبكات الاتصال، والصراع بين فرق عمل والتعقيدات المتزايدة، تباعد المسافات.
- **معوقات على المستوى التقني**: الافتقار إلى التدريب وضيق الوقت، وضعف الإفادة من التقنيات التي يتم اختيارها.

وهنا من أضاف المعوقات التالية: [2]

- الاحتفاظ بالمعرفة وعدم مشاركتها الآخرين للحفاظ على المكاسب المادية؛
- خوف أصحاب المعرفة من أن مشاركة المعرفة قد يفقدوا قوتهم وسلطتهم؛
- معوقات تتعلق بالجوانب الفردية والتنافسية؛
- وجود تصور كون مشاركة المعرفة قد يعرض المنظمة والآخرين للضرر؛
- الشعور بالبن والأضرار بالمصلحة الشخصية، فالأفراد الذين هم على استعداد لإشراك الآخرين فيما لديهم من معرفة يرغبون بالحصول على فائدة من المشاركة؛
- المنافسة الشديدة داخل المنظمة التي تؤثر على الانسجام والمشاركة بالمعرفة؛
- مركزية السلطة والثقافة البيروقراطية.

[1] تلي سعيدة، محسن عواطف، ميموني صابرين، **أثر ضغوط العمل على مشاركة المعرفة لدى الأطباء المؤسسة العمومية الاستشفائية بغرداية**، مجلة العلوم الإدارية والمالية، المجلد 05، العدد 02، 2021، ص 193.

[2] طارق كاظم شلاكه، **تأثير التشارك المعرفي في تحقيق النجاح المنظمي بحث تحليلي في جامعة سومر**، مجلة الريادة للمال والأعمال، المجلد 02، العدد 04، كانون الأول، 2021، ص252

المبحث الثاني: الأدبيات التطبيقية لضغوط العمل والتشارك المعرفي (الدراسات السابقة)

سنحاول في هذا المبحث التعرض لأهم الدراسات السابقة التي لها علاقة مباشرة بمتغيرات الدراسة، وذلك قصد التعرف على المساهمات السابقة فيما يتعلق بموضوع الدراسة الحالية بالإضافة إلى إبراز ما يميز الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة. من خلال المطالب التالية:

المطلب الأول: الدراسات السابقة العربية

يتناول هذا المطلب أهم الدراسات السابقة العربية على المستوى المحلي (جزائرية)، وعلى المستوى العربي التي لها علاقة بموضوع دراستنا:

الفرع الأول: الدراسات السابقة على المستوى المحلي (الجزائري)

الدراسة الأولى: عزيز دحماني، نفيسة ناصري[1]، بعنوان: **أثر الثقافة التنظيمية على التشارك المعرفي في الجامعة الجزائرية، مقارنة باستخدام نماذج المعادلات البنائية**، وفق الإشكالية التالية: فيما يتجلى دور الثقافة التنظيمية في تعزيز التشارك المعرفي في جامعة طاهري محمد بشار؟ هدفت الدراسة إلى إبراز أثر الثقافة التنظيمية على تعزيز التشارك المعرفي على مستوى جامعة طاهري محمد بشار، وقد استخدمت الدراسة المنهج الوصفي والتجريبي من خلال التطرق لتأصيل النظري لكل من الثقافة التنظيمية والتشارك المعرفي ومراجعة الدراسات السابقة، بالاعتماد على الاستبيان، حيث تم تحليل استجابات عينة ضمت(172) مفردة من أعضاء هيئة التدريس المنتمون إلى الكليات الثمانية بالجامعة، وقد خلصت الدراسة إلى عدة نتائج أهمها أن الثقافة التنظيمية تفسر 68% من التشارك المعرفي، كما أن تنامي الثقافة التنظيمية بـ 1% يعزز التشارك المعرفي بـ 0.82%، مما يدعو إدارة جامعة طاهري محمد بشار إلى العمل على تنمية روح الفريق بين أعضاء هيئة التدريس الشي الذي يعزز التشارك المعرفي.

الدراسة الثانية: عمار شلابي[2]، بعنوان: **أثر ضغوط العمل على أداء العاملين** هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مستويات ضغوط العمل والأداء الوظيفي، وكذلك طبيعة العلاقة بين ضغوط العمل لدى العاملين والأداء الوظيفي، يعد العامل أساس نجاح أي منظمة من خلال العمل الذي يؤديه ومقدار الجهد الذي يبذله، باعتباره القادر الوحيد على ادارة الموارد الأخرى للمنظمة، الأمر الذي استلزم الاهتمام به ومتابعة مستوى أدائه ومستوى ما يعانيه من ضغوط في العمل بالشكل الذي يؤدي إلى رفع روحه المعنوية، وبالتالي مستوى أدائه وأداء المنظمة التي يعمل بها، وفي ختام هذه الدراسة توصلنا إلى أن ضغوط العمل لها أثر على أداء العاملين في المؤسسة.

الدراسة الثالثة: عنان سارة[3]، بعنوان: **مساهمة إدارة المعرفة في تحسين أداء العاملين في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية: دراسة حالة بعض المؤسسات بولاية سطيف**، فق الإشكالية التالية: ما مدى مساهمة إدارة المعرفة في تحسين أداء العاملين بالمؤسسة الاقتصادية الجزائرية؟، هدفت الدراسة إلى معرفة آراء المسيرين في عدة مؤسسات بولاية سطيف حول مساهمة إدارة المعرفة في تحسن أداء العاملين في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية، ولتحقيق ذلك تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي فلقد تم تصميم

---

[1] عزيز دحماني، نفيسة ناصري، **أثر الثقافة التنظيمية على التشارك المعرفي في الجامعة الجزائرية، مقارنة باستخدام نماذج المعادلات البنائية**، مجلة الباحث، المجلد 19، العدد 01، 2019،

[2] عمار شلابي، **أثر ضغوط العمل على أداء العاملين**، مجلة البحوث والدراسات الإنسانية، المجلد 09، العدد 18، 2019،

[3] عنان سارة، **مساهمة إدارة المعرفة في تحسين أداء العاملين في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية: دراسة حالة بعض المؤسسات بولاية سطيف**، أطروحة دكتوراه في علوم التسيير، تخصص إدارة أعمال، قسم علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة فرحات عباس سطيف 1، 2021-2022

استمارة وتوزيع (69) منها على المسيرين في (69) مؤسسة صناعية وخدمية ناشطة بمختلف مناطق ولاية سطيف، وقد تم استخدام مجموعة من الأدوات الإحصائية لتحليل النتائج واختبار الفرضيات بالاستعانة ببرنامج spss.v25 وقد توصلت الدراسة إلى عدم تباين مستوى تطبيق إدارة المعرفة في المؤسسات محل الدراسة تبعا لتباين العوامل المؤسسية والشخصية، وجود اختلاف في الأهمية النسبية لمستوى اعتماد عناصر إدارة المعرفة في المؤسسات محل الدراسة، كما تم تأكيد التأثير الإيجابي لتطبيق إدارة المعرفة في تحسين أداء العاملين في المؤسسات محل الدراسة.

الدراسة الرابعة: نجيمي عيسى، بوطالب جهيد[1]، بعنوان: **أثر الثقة التنظيمية في سلوك التشارك المعرفي لدى الموظفين: دراسة تطبيقية بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة جيجل**، وفق الإشكالية التالية: ما طبيعة أثر الثقة التنظيمية في سلوك التشارك المعرفي لدى الموظفين لكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة جيجل؟، هدفت الدراسة إلى معرفة مستوى كل من الثقة التنظيمية والتشارك المعرفي لدى الموظفين بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة جيجل، وكذلك اختبار طبيعة أثر الثقة التنظيمية بأبعادها في سلوك المعرفي، وقد تم الاعتماد على الاستبانة كأداة لجمع البيانات من عينة الدراسة حيث وزعت بطريقة العينة العشوائية البسيطة على (32) موظفا من مجموع (96) موظفا بالكلية، وقد توصلت الدراسة إلى وجود مستوى متوسط للثقة التنظيمية، ومستوى متوسط للتشارك المعرفي لدى الموظفين بالكلية، كما أظهرت النتائج أيضا أنه لا يوجد أثر إيجابي للثقة التنظيمية وأبعادها في سلوك التشارك المعرفي لدى الموظفين بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة جيجل.

الدراسة الخامسة: بن موسى محمد، بن حليمة أمينة[2]،بعنوان: **العدالة التنظيمية وأثرها على التشارك المعرفي، دراسة ميدانية من وجهة نظر عينة من أساتذة كلية العلوم الاقتصادية بجامعة الجلفة**، وفق الإشكالية التالية: ما مدى مساهمة العدالة التنظيمية في تعزيز التشارك المعرفي لدى أساتذة كلية العلوم الاقتصادية بجامعة الجلفة؟، هدفت هذه الدراسة إلى اختبار أثر العدالة التنظيمية على مستوى التشارك المعرفي في المنظمة لدى أساتذة كلية الاقتصاد بجامعة الجلفة، تم الاعتماد على نتائج التحليل الإحصائي للاستبيان كأداة رئيسية لجمع البيانات من أفراد عينة الدراسة المقدر عددهم (31) أستاذاً، بعد تحليل البيانات باستخدام برنامج التحليل الاحصائي spss تم التوصل إلى أن هناك علاقة ارتباطية قوية بين العدالة التنظيمية والتشارك المعرفي لدى أساتذة كلية الاقتصاد بجامعة الجلفة.

الدراسة السادسة: فاطيمة فدسي، عيسى نجيمي[3]،بعنوان: **دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تعزيز التشارك المعرفي للطاقم الطبي، دراسة حالة مستشفى محمد الصديق بن يحي**، هدفت الدراسة إلى معرفة دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تعزيز التشارك المعرفي للطاقم الطبي بمستشفى محمد الصديق بن يحي بجيجل، حيث استهدفت الدراسة عينة من الطاقم الطبي بلغ عددها (80) فردا، وتم استخدام المنهج الوصفي التحليلي لتوضيح الجانب النظري والتطبيقي للدراسة، والاعتماد على الاستبيان كأداة أساسية لجمع البيانات، وتم استخدام برنامج الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية spss، لمعالجة البيانات، وتوصلت الدراسة إلى وجود استخدام منخفض لتكنولوجيا المعلومات والاتصال من قبل الطاقم الطبي، إضافة إلى أن مستوى

---

[1] نجيمي عيسى، بوطالب جهيد، **أثر الثقة التنظيمية في سلوك التشارك المعرفي لدى الموظفين: دراسة تطبيقية بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة جيجل**، مجلة المنهل الاقتصادي، المجلد 03، العدد 01، جوان 2020،

[2] محمد بن موسى، أمينة بن حليمة، **العدالة التنظيمية وأثرها على التشارك المعرفي، دراسة ميدانية من وجهة نظر عينة من أساتذة كلية العلوم الاقتصادية بجامعة الجلفة**، مجلة الدراسات المحاسبية والمالية المتقدمة، المجلد 05، العدد 02، أكتوبر 2021.

[3] فاطيمة فدسي، عيسى نجيمي، **دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تعزيز التشارك المعرفي للطاقم الطبي، دراسة حالة مستشفى محمد الصديق بن يحي**، مجلة الاقتصاد والتنمية المستدامة، المجلد 05، العدد01، 2022.

مشاركة المعرفة بينهم مرتفع، كما تم الكشف على وجود علاقة موجبة متوسطة وذات دلالة إحصائية بين استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال والتشارك المعرفي للطاقم الطبي بمستشفى محمد الصديق بن يحي بجيجل.

الدراسة السابعة: بوزكري جمال، معروف رابح[1]، **بعنوان: البنية العاملية لمقياس ضغوط العمل وعلاقتها بمستوى أداء العاملين في قطاع الصحة.** هدفت الدراسة إلى تحليل ودراسة مصادر ضغوط العمل لدى منتسبي قطاع الصحة في الجزائر، وقد اعتمدنا في دراستنا هذه على المنهج الوصفي التحليلي في عرض مختلف المفاهيم المتعلقة بضغوط العمل كما قمنا بالتحقق من البنية العاملية لمقياس ضغوط العمل باستخدام التحليل العاملي الاستكشافي على عينة الدراسة (81 طبيب وممرض تابعين لقطاع الصحة العمومية في الجزائر)، فوجدنا أن مقياس ضغوط العمل ذو بنية عاملية خماسية (خمسة محاور) لنقوم فيما بعد بتحليل العلاقة بين أبعاد ضغوط العمل (خمس محاور) وعامل أداء العاملين باستخدام معامل الارتباط لبيرسون والذي يبين أن أداء العاملين له علاقة طردية متوسطة مع محوري العلاقات الإنسانية والدعم الإداري، تقييم متطلبات الوظيفة، وعلاقة واحدة طردية (ضعيفة) مع محور العبء الوظيفي والتقييم الإداري وعلاقة عكسية مع محور ظروف العمل، لتكون في الأخير العلاقة بين أداء العاملين وآثار ضغوط العمل ليست لها دلالة عند مستوى المعنوية 5%.

الفرع الثاني: الدراسات السابقة على المستوى العربي

الدراسة الأولى: على عليج خضر الجميلي[2]، بعنوان: **مصادر ضغوط العمل لدى المرشدين التربويين وعلاقته بدافعيتهم نحو عملهم،** هدفت الدراسة إلى التعرف على مصادر ضغوط العمل وعلاقته بالدافعية نحو العمل لدى المرشدين التربويين، تكونت عينة الدراسة من (80) مرشداً ومرشدة من المرشدين التربويين في محافظة نينوى، ولغرض تحقيق أهداف البحث استخدمت أداتان، الأولى أداة لقياس ضغوط العمل من إعداد الباحث تكونت من (52) فقرة، والأداة الثانية هي مقياس الدافعية نحو المهنة الذي أعده (الحيالي 1990) والذي تكون من (42) فقرة وتم اعتماده في البحث، واستخدم الاختبار الثنائي لعينة واحدة ومعامل الارتباط بيرسون بوصفهما وسائل إحصائية في البحث، توصل الدراسة إلى عدة نتائج كان من أهمها أن المرشدين التربويين يعانون من ضغوط العمل، وتدني مستوى الدافعية نحو العمل لديهم، فضلا عن ذلك توجد علاقة عكسية ذات دلالة إحصائية بين ضغوط العمل والدافعية نحو العمل لدى المرشدين التربويين، بمعنى أنه كلما زاد مستوى ضغوط العمل انخفض مستوى الدافعية نحو العمل لدى عينة الدراسة.

الدراسة الثانية:هديل كاظم سعيد، وآخرون[3]، بعنوان: **العلاقة بين القيادة الموثوقة والتشارك المعرفي من خلال الدور الوسيط لسلوكيات العمل الإبداعي، دراسة تطبيقية على عينة من المدراء في وزارة العمل والشؤون الاجتماعية في مدينة بغداد،** فق الاشكالية التالية: هل هناك دور وسيط للسلوك العمل الإبداعي في العلاقة بين القيادة الموثوقة والتشارك المعرفي في وزارة العمل والشؤون الاجتماعية؟ ، وقد هدفت الدراسة إلى قياس مدى تأثير القيادة الموثوقية في التشارك المعرفي من طريق سلوكيات العمل الإبداعي بالتطبيق في وزارة العمل والشؤون الاجتماعية في مدينة بغداد، وقد تم استخدام اسلوب العينة غير الاحتمالية

---

[1] بوزكري جمال، معروف رابح، **البنية العاملية لمقياس ضغوط العمل وعلاقتها بمستوى أداء العاملين في قطاع الصحة**، المجلة الجزائرية للاقتصاد والتسيير، المجلد 15، العدد 02، 2021.

[2] على عليج خضر الجميلي، مصادر ضغوط العمل لدى المرشدين التربويين وعلاقته بدافعيتهم نحو عملهم، مجلة جامعة كركوك للدراسات الإنسانية، المجلد 04، العدد 02، 2009.

[3] هديل كاظم سعيد، سهير عادل حامد، صبا نوري الحمداني، افتخار عبد الحسين كاطع، **العلاقة بين القيادة الموثوقة والتشارك المعرفي من خلال الدور الوسيط لسلوكيات العمل الإبداعي، دراسة تطبيقية على عينة من المدراء في وزارة العمل والشؤون الاجتماعية في مدينة بغداد**، مجلة اقتصاديات الأعمال، العدد 01، جوان 2021.

(الميسرة) البلغ عددها (84) موظف من موظفي الإدارة العليا والوسطى لوزارة الشؤون الاجتماعية العاملة في بغداد، وتم الاعتماد على استمارة الاستبيان والمنهج الوصفي التحليلي، وقد أظهرت نتائج الدراسة وجود علاقة إيجابية بين القيادة الموثوقة والتشارك المعرفي، كما اتضح من نتائج الدراسة أن السلوك العمل الإبداعي تتوسط العلاقة وساطة جزئية بين القيادة الموثوقة والتشارك المعرفي.

الدراسة الثالثة: محمود عطا عمر المدهون[1]،بعنوان: **عمليات إدارة المعرفة وعلاقتها بتميز الأداء المؤسسي**، وفق الاشكالية التالية: ما عمليات إدارة المعرفة وعلاقتها بتميز الأداء المؤسسي في وزارة التربية والتعليم العالي في محافظات غزة؟، هدفت الدراسة إلى التعرف على عمليات إدارة المعرفة وعلاقتها بتميز الأداء المؤسسي في ضوء استخدام النموذج الأمريكي (مالكوم الدريدج) للتميز في وزارة التربية والتعليم العالي في قطاع غزة، لفد تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي وأسلوب المسح الشامل لجميع مجتمع الدراسة، والمتمثل بجميع العاملين في وزارة التربية والتعليم العالي وجميع المديريات على مستوى محافظات قطاع غزة والذين يشغلون وظائف إشراقية (من رئيس قسم فما فوق)، حيث استخدم الباحث أداة الاستبيان لجمع البيانات الأولية للازمة، وقد تم توزيع الاستبيان على (259) موظف، وبلغت الاستبيانات المستردة (240) استبيان. وخلصت الدراسة إلى العديد من النتائج، نلخص أهمها فيما يلي:

- أظهرت النتائج توافر عمليات إدارة المعرفة في وزارة التربية والتعليم العالي في قطاع غزة كان جيد، حيث بلغ المتوسط الحسابي النسبي (75.17%)، وقد حصل على المرتبة الأولى توزيع المعرفة بوزن نسبي (79.89%)، تلي ذلك خزن المعرفة بوزن نسبي (77.59%)؛
- أظهرت النتائج مستوى توافر معايير النموذج الأمريكي للتميز في وزارة التربية والتعليم العالي في قطاع غزة كان جيد حيث بلغ المتوسط الحسابي النسبي (74.89%)، وقد حصل على المرتبة الأولى معيار التخطيط الإستراتيجي بوزن نسبي (79.28%)، تلي ذلك معيار القيادة بوزن نسبي (78.33%)، تلي ذلك معيار المعلومات وتحليلها بوزن نسبي (77.62%)؛
- وجود علاقة ارتباطية ذات دلالة احصائية عند مستوى (0.01) بين عمليات إدارة المعرفة وتميز الأداء المؤسسي في وزارة التربية والتعليم العالي في قطاع غزة.

الدراسة الرابعة: سماح مؤيد محمود المولى، سنا مثنى ابراهيم[2]،بعنوان: **تأثير أبعاد التشارك المعرفي في دعم اتخاذ القرارات الاستراتيجية دراسة وصفية تحليلية في وزارة العمل والشؤون الاجتماعية**، وفق الاشكالية التالية: ما مدى تأثير أبعاد التشارك المعرفي في دعم اتخاذ القرارات الاستراتيجية؟ ، وقد هدفت إلى معرفة وقياس مدى تأثير أبعاد التشارك المعرفي في دعم اتخاذ القرارات الاستراتيجية وكذلك قياس علاقات الارتباط والتأثير بين متغيرات البحث واختباراته، وتطبيق ذلك في وزارة العمل والشؤون الاجتماعية، واشتملت الدراسة على عينة (120) فرداً من المدراء العاملين ومعاونيهم ومدراء الأقسام ومعاونيهم في الوزارة، في حين تمثلت الأداء الرئيسية للبحث بـ الاستبيان بالاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي، وقد توصلت نتائج الدراسة إلى وجود علاقة ارتباط معنوية بين التشارك المعرفي وعملية اتخاذ القرارات الاستراتيجية، والتوصية بضرورة تبني الوزارة بناء شامل لعمليتي

[1] محمود عطا عمر المدهون، **عمليات إدارة المعرفة وعلاقتها بتميز الأداء المؤسسي**، مذكرة ماجستير في القيادة والإدارة، جامعة الأقصى، 2014.

[2] سماح مؤيد محمود المولى، سنا مثنى ابراهيم، **تأثير أبعاد التشارك المعرفي في دعم اتخاذ القرارات الاستراتيجية دراسة وصفية تحليلية في وزارة العمل والشؤون الاجتماعية**، مجلة الادارة والاقتصاد، العدد 131، 2021

المشاركة في المعرفة وعملية اتخاذ القرارات الاستراتيجية بأبعادها كافة، من خلال تكوين رؤية مشتركة بينهما، والعمل على نشر الثقافة المساندة لتلك العمليات، وتوفير البيئة الملائمة المشجعة والداعمة التي يدرك من خلالها المسؤولون في الوزارة أهمية تلك العمليات، وتحديد احتياجات للتنمية والتطوير.

المطلب الثاني: الدراسات السابقة الأجنبية

الدراسة الأولى: Mohmmedtaghi mohmmedpour[1] بعنوان: **تقويم العلاقة بين تطوير إدارة المعرفة وتكنولوجيا المعلومات مع تحسين الأداء** هدفت الدراسة إلى معرفة العلاقة بين إدارة المعرفة وإدارة تكنولوجيا المعلومات وأثرهما على تحسين أداء العاملين في مستشفى (dehdasht imam khomein)، تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي، حيث تم اختيار عينة مكونة من (400) عامل تم توزيع الاستبيان عليها، ثم تحليل المعطيات على برنامج spss وقد بينت النتائج أن أبعاد إدارة المعرفة (امتلاك، خلق، تخزين، نقل المعرفة ثم تطبيقها) وتكنولوجيا المعلومات تعمل على تحسين أداء العاملين.

الدراسة الثانية: Nawal boualleg and others [2] بعنوان: **واقع إدارة المعرفة في المنظمات: تجربة أكبر لأمانة عمان** حيث هدفت الدراسة إلى تسليط الضوء على خطوات العملية التي اتخذتها أمانة عمان الكبرى في تأسيس إدارة المعرفة كأحد معايير التميز التي وضعتها في رسالتها، وذلك بالتعريج على الإطار المفاهيمي لإدارة المعرفة وأهم عملياتها واستراتيجياتها، بالإضافة إلى شرح الدوافع التي دفعت أمانة عمان لتبني هذا المفهوم، وفي الأخير أظهرت النتائج أن أمانة عمان الكبرى اتبعت مجموعة من المراحل العملية من أجل دمج إدارة المعرفة في عملياتها اليومية، من مرحلة التوعية إلى ضمان الالتزام، مرحلة التخطيط والتنفيذ ونشر المعرفة، ثم ضمان الاتصال الفعال بين الأطراف المشاركة في هذه الظاهرة الموجودة في المؤسسة مما يعزز قدرتها على المنافسة والتميز.

المطلب الثالث: المقارنة بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة

سنحاول من خلال هذا المطلب مقارنة الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة سواء العربية أو الأجنبية واستخراج أوجه الشبه والاختلاف بينهما.

الفرع الأول: عرض ملخص للدراسات السابقة

سنحاول من خلال هذا الجزء عرض موجز للدراسات السابقة من أقدم إلى الأحدث من حيث عنوان الدراسة والباحث، سنة الدراسة والعينة وأدوات جمع البيانات، بالإضافة لأهم النتائج المتوصل إليها.

---

[1] Mohmmedtaghi mohmmedpour, E**valuation the relationship between knowledge management development and information technology with performance improvement among dehadsht khomeini hospital**, open access journal of business economics, 2018.

[2] Nawal boualleg and others, **The reality of Khnowledge Management in organizations: creater Amman Mlunicipality Experience,** The social Empowerment, vol02 N^0 01,2020.

الجدول رقم (01): ملخص الدراسات السابقة (يتبع)

عنوان الدراسة والباحث	السنة	العينة	الأدوات	المنهج	النتائج
1. علي عليج خضر الجميلي، مصادر ضغوط العمل لدى المرشدين التربويين وعلاقته بدافعيتهم نحو عملهم، مجلة جامعة كركوك للدراسات الإنسانية، المجلد 04، العدد 02، 2009.	2009	80) مرشداً ومرشدة من المرشدين التربويين في محافظة نينوى،	الاستبيان	الوصفي التحليلي	توصل الدراسة إلى عدة نتائج كان من أهمها أن المرشدين التربويين يعانون من ضغوط العمل، وتدني مستوى الدافعية نحو العمل لديهم، فضلا عن ذلك توجد علاقة عكسية ذات دلالة إحصائية بين ضغوط العمل والدافعية نحو العمل لدى المرشدين التربويين، بمعنى أنه كلما زاد مستوى ضغوط العمل انخفض مستوى الدافعية نحو العمل لدى عينة الدراسة
2. محمود عطا عمر المدهون، **عمليات إدارة المعرفة وعلاقتها بتميز الأداء المؤسسي**	2014	توزيع الاستبيان على (259) موظف	الاستبيان	الوصفي التحليلي	توصلت الدراسة إلى وجود علاقة ارتباطية ذات دلالة احصائية عند مستوى (0.01) بين عمليات إدارة المعرفة وتميز الأداء المؤسسي في وزارة التربية والتعليم العالي في قطاع غزة.
3. Ibrahim Adeniyi Rufai, **Developing Smes In A Performance Of On The Impact Of Communication Technologies Economy :Nigeria As A Case Study**	2014	مكونة من (100) مؤسسة صغيرة ومتوسطة الحجم من المناطق الغنية والفقيرة في مدينة لاغوس بنيجيريا	الاستبيان	الوصفي التحليلي	توصلت الدراسة من خلال مجموعة من النتائج، منها وجود علاقة ارتباط إيجابية بين استخدام تكنولوجيا المعلومات (الهاتف المحمول، الحاسوب الشخصي، والانترنت) وتحسن مستويات الأداء من منظور عام، كما أشارت النتائج كذلك إلى تفاوت درجة التأثير تبعا للأوضاع الاجتماعية والاقتصادية المختلفة التي تنشط ضمنها المؤسسة، كما أن طبيعة التكنولوجيا المستعملة تخضع بدورها لهذه الظروف
4. Mohmmedtaghi mohmmedpour, **Evaluation the relationship between knowledge management development and information technology with performance improvement among dehadsht khomeini hospital**	2018	تم اختيار عينة مكونة من (400) عامل	الاستبيان	المنهج الوصفي التحليلي	بينت النتائج أن أبعاد إدارة المعرفة (امتلاك، خلق، تخزين، نقل المعرفة ثم تطبيقها) وتكنولوجيا المعلومات تعمل على تحسين أداء العاملين
5. عزيز دحماني، نفيسة ناصري، **أثر الثقافة التنظيمية على التشارك المعرفي في الجامعة الجزائرية، مقارنة باستخدام نماذج المعادلات البنائية**	2019	عينة ضمت(172) مفردة من أعضاء هيئة التدريس المنتمون إلى الكليات الثمانية بالجامعة	الاستبيان	المنهج الوصفي التحليلي	وقد خلصت الدراسة إلى عدة نتائج أهمها أن الثقافة التنظيمية تفسر 68% من التشارك المعرفي، كما أن تنامي الثقافة التنظيمية بـ 1% يعزز التشارك المعرفي بـ 0.82%، مما يدعو إدارة جامعة طاهري محمد بشار إلى العمل على تنمية روح الفريق بين أعضاء هيئة التدريس الشي الذي يعزز التشارك المعرفي.

6.	عمار شلابي، **أثر ضغوط العمل على أداء العاملين،**	2019	دراسة نظرية	دراسة نظرية	دراسة نظرية	وفي ختام هذه الدراسة توصلنا إلى أن ضغوط العمل لها أثر على أداء العاملين في المؤسسة.
7.	نجيمي عيسى، بوطالب جهيد، **أثر الثقة التنظيمية في سلوك التشارك المعرفي لدى الموظفين: دراسة تطبيقية بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة جيجل**	2020	وزعت بطريقة العينة العشوائية البسيطة على (32) موظفا	الاستبيان	المنهج الوصفي التحليلي	توصلت الدراسة إلى وجود مستوى متوسط للثقة التنظيمية، ومستوى متوسط للتشارك المعرفي لدى الموظفين بالكلية، كما أظهرت النتائج أيضا أنه لا يوجد أثر إيجابي للثقة التنظيمية وأبعادها في سلوك التشارك المعرفي لدى الموظفين بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة جيجل.
8.	Nawal boualleg and others, **The reality of Khnowledge Management in organizations: creater Amman Mlunicipality Experience**	2020	الموظفين	الاستبيان	المنهج الوصفي التحليلي	أظهرت النتائج أن أمانة عمان الكبرى اتبعت مجموعة من المراحل العملية من أجل دمج إدارة المعرفة في عملياتها اليومية، من مرحلة التوعية إلى ضمان الالتزام، مرحلة التخطيط والتنفيذ ونشر المعرفة، ثم ضمان الاتصال الفعال بين الأطراف المشاركة في هذه الظاهرة الموجودة في المؤسسة مما يعزز قدرتها على المنافسة والتميز.
9.	هديل كاظم سعيد، سهير عادل حامد، صبا نوري الحمداني، افتخار عبد الحسين كاطع، **العلاقة بين القيادة الموثوقة والتشارك المعرفي من خلال الدور الوسيط لسلوكيات العمل الإبداعي، دراسة تطبيقية على عينة من المدراء في وزارة العمل والشؤون الاجتماعية في مدينة بغداد**	2021	(84) موظف من موظفي الإدارة العليا والوسطى لوزارة الشؤون الاجتماعية العاملة في بغداد	الاستبيان	المنهج الوصفي التحليلي	وقد أظهرت نتائج الدراسة وجود علاقة إيجابية بين القيادة الموثوقة والتشارك المعرفي، كما اتضح من نتائج الدراسة أن السلوك العمل الإبداعي تتوسط العلاقة وساطة جزئية بين القيادة الموثوقة والتشارك المعرفي.
10.	سماح مؤيد محمود المولى، سنا مثنى ابراهيم، **تأثير أبعاد التشارك المعرفي في دعم اتخاذ القرارات الاستراتيجية دراسة وصفية تحليلية في وزارة العمل والشؤون الاجتماعية**	2021	عينة (120) فرداً من المدراء العاملين ومعاونيهم ومدراء الأقسام ومعاونيهم في الوزارة،	الاستبيان	المنهج الوصفي التحليلي	وقد توصلت نتائج الدراسة إلى وجود علاقة ارتباط معنوية بين التشارك المعرفي وعملية اتخاذ القرارات الاستراتيجية، والتوصية بضرورة تبني الوزارة بناء شامل لعمليتي المشاركة في المعرفة وعملية اتخاذ القرارات الاستراتيجية بأبعادها كافة، من خلال تكوين رؤية مشتركة بينهما، والعمل على نشر الثقافة المساندة لتلك العمليات، وتوفير البيئة الملائمة المشجعة والداعمة التي يدرك من خلالها المسؤولون في الوزارة أهمية تلك العمليات، وتحديد احتياجات للتنمية والتطوير
11.	محمد بن موسى، أمينة بن حليمة، **العدالة التنظيمية وأثرها على التشارك المعرفي، دراسة ميدانية من وجهة نظر عينة من أساتذة كلية العلوم الاقتصادية بجامعة الجلفة**	2021	المقدر عددهم (31) أستاذاً	الاستبيان	المنهج الوصفي التحليلي	التوصل إلى أن هناك علاقة ارتباطية قوية بين العدالة التنظيمية والتشارك المعرفي لدى أساتذة كلية الاقتصاد بجامعة الجلفة.

12. عنان سارة، **مساهمة إدارة المعرفة في تحسين أداء العاملين في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية: دراسة حالة بعض المؤسسات بولاية سطيف**	2022-2021	على المسيرين في (69) مؤسسة صناعية وخدمية ناشطة بمختلف مناطق ولاية سطيف،	الاستبيان	المنهج الوصفي التحليلي	توصلت الدراسة إلى عدم تباين مستوى تطبيق إدارة المعرفة في المؤسسات محل الدراسة تبعا لتباين العوامل المؤسسية والشخصية، وجود اختلاف في الأهمية النسبية لمستوى اعتماد عناصر إدارة المعرفة في المؤسسات محل الدراسة، كما تم تأكيد التأثير الإيجابي لتطبيق إدارة المعرفة في تحسين أداء العاملين في المؤسسات محل الدراسة.
13. بوزكري جمال، معروف رابح، **البنية العاملية لمقياس ضغوط العمل وعلاقتها بمستوى أداء العاملين في قطاع الصحة**	2021	تكونت عينة الدراسة من (80) مرشداً ومرشدة من المرشدين التربويين في محافظة نينوى	الاستبيان	المنهج الوصفي التحليلي	توصل الدراسة إلى عدة نتائج كان من أهمها أن المرشدين التربويين يعانون من ضغوط العمل، وتدني مستوى الدافعية نحو العمل لديهم، فضلا عن ذلك توجد علاقة عكسية ذات دلالة إحصائية بين ضغوط العمل والدافعية نحو العمل لدى المرشدين التربويين، بمعنى أنه كلما زاد مستوى ضغوط العمل انخفض مستوى الدافعية نحو العمل لدى عينة الدراسة.
14. فاطيمة فدسي، عيسى نجيمي، **دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تعزيز التشارك المعرفي للطاقم الطبي، دراسة حالة مستشفى محمد الصديق بن يحي،**	2022	عينة من الطاقم الطبي بلغ عددها (80) فردا	الاستبيان	المنهج الوصفي التحليلي	وتوصلت الدراسة إلى وجود استخدام منخفض لتكنولوجيا المعلومات والاتصال من قبل الطاقم الطبي، إضافة إلى أن مستوى مشاركة المعرفة بينهم مرتفع، كما تم الكشف على وجود علاقة موجبة متوسطة وذات دلالة إحصائية بين استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال والتشارك المعرفي للطاقم الطبي بمستشفى محمد الصديق بن يحي بجيجل.

المصدر: من إعداد الطالبان بالاعتماد على الدراسات السابقة.

الفرع الثاني أوجه التشابه والاختلاف بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة

سنتعرف من خلال هذا الفرع لأوجه التشابه والاختلاف بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة

أولا: أوجه التشابه

تكمون أوجه التشابه في الدراسات السابقة أن:

- جميع الدراسات السابقة اعتمدت على استمارة الاستبيان كأداة رئيسية لجمع البيانات؛
- معظم الدراسات حديثة الدراسة سواء المحلية أو العربية أو الأجنبية؛
- وكذا من حيث المنهج استخدمت كل الدراسات السابقة المنهج الوصفي؛
- تتفق الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة في تناولها لموضوع التشارك المعرفي من الجانب النظري؛
- تتفق الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة في تناوله لموضوع ضغوطات العمل من الجانب النظري؛
- إن الدراسة الحالية تتفق مع الدراسات السابقة في تناولها لمتغيري الدراسة وهمها التشارك المعرفي وضغوط العمل.

ثانيا: أوجه الاختلاف

هناك العديد من أوجه الاختلاف بين الدراسات الحالية والدراسات السابقة من حيث الزمان والمكان والعينة، ونوع القطاع والنتائج، وسنحاول من خلال الجدول الموالي توضيح أوجه الاختلاف بينهما.

الجدول (02): أوجه الاختلاف بين الدراسات الحالية والسابقة

المتغيرات	الدراسات الحالية.	الدراسات السابقة.
من حيث المكان والزمان:	تمت الدراسة الحالية في ولاية ورقلة سنة 2023.	تمت في بيئة محلية وعربية وأجنبية كانت بين السنوات 2009-2014--2018-2019-2020-2021-2022
من حيث العينة:	تم دراسة 30 موظف على مستوى دراسة حالة الشركة الجزائرية للكهرباء والغاز خدمات وحدة التموين تقرت	تناولت الدراسات السابقة عينات مختلفة وكانت متنوعة بين من دراسة حالة مؤسسة إلى دراسة 172 عامل
من حيث نوع القطاع:	قطاع خدمي	كانت الدراسات السابقة بين العام والخاص.
من حيث الهدف:	معرفة أثر ضغوط العمل في مشاركة المعرفة	اختلفت الدراسات السابقة من حيث الهدف.
من حيث النتائج:	يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لضغوط العمل على مشاركة المعرفة حسب عينة الدراسة	اختلفت الدراسات السابقة من حيث النتائج.

المصدر: من إعداد الطالبان بالاعتماد على الدراسات السابقة.

من خلال الجدول يتبين لنا أن هناك أوجه تشابه واختلاف بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة، حيث أنّها اشتركت في دراسة أحد متغيرات الموضوع (ضغوط العمل ومشاركة المعرفة) وتشابه في المنهج الوصفي التحليلي والاستبيان كأداة لجمع البيانات وجود اختلاف في عينة الدراسة والبيئة محل الدراسة.

الفرع الثالث: مجالات الاستفادة من الدراسات السابقة والقيمة المضافة

أولا: مجالات الاستفادة من الدراسات السابقة

أفادت الدراسات السابقة بحثنا في الكثير من المجالات وخاصة فيما يلي:

- الاستفادة من الدراسات السابقة في بناء متغيرات الدراسات القائمة حاليا.
- إعطاء خلفية وإطار مفاهيمي لمتغيرات الدراسة من خلال التعرف على المصادر البحثية والنظرية والتطبيقية.
- التعرف على أبعاد التشارك المعرفي ومدى تأثير ضغوطات العمل فيها؛
- ساعدتنا أيضا في تحديد وبناء الإجراءات المنهجية مثل مجتمع البحث، عينة، نوعية الدراسة، المنهج.
- المساعدة في الاطلاع على أساليب إحصائية المستخدمة في هذه الدراسات وتحديد الأساليب اللائقة لاختبار صحة الفرضيات الحالية.
- الالمام بالنتائج المتوصل إليها من الدراسات السابقة مكننا الانطلاق في الدراسة الحالية.

ثانيا: القيمة المضافة للدراسة

من خلال القيام بهذه الدراسة ونظرتنا إلى الدراسات السابقة توصلنا أن القيمة المضافة تتمثل فيما يلي:

- معرفة أنواع ضغوط العمل؛
- التعرف على مصادر ضغوط العمل؛
- معرفة مراحل ضغوط العمل بالمؤسسة؛
- معرفة أهم أبعاد مشاركة المعرفة؛
- التعرف على أهم عمليات التشارك المعرفي من تبادل ونقل وتحويل؛
- تميزت هذه الدراسة بأنها ليست نظرية فحسب، بل دراسة تطبيقية أيضا.

خلاصة الفصل:

حاولنا من خلال هذا الفصل أن نبين الجوانب النظرية لمتغيرات الدراسة كل من الضغوط العمل مشاركة المعرفة من خلال عرض الإطار النظري لضغوط العمل وأهم الأساسياته وأثاره وكيفية تخفيفها كمطلب أول من المبحث الأول، في حين المطلب الثاني الأدبيات النظري لمشاركة المعرفة وأهم وسائل وعمليات مشاركة المعرفة كمطالب ثاني، أما المبحث الثاني تم عرض مختلف الدراسات المحلية (الجزائرية) والدراسات العربية بالإضافة للدراسات الأجنبية وتبيان الفرق والتشابه بينها وبين دراستنا المحلية. لنخلص في الأخير لمجمل الأدبيات النظرية والتطبيقية حول متغيرات الدراسة، ولمعرفة مدى تأثير ضغوط العمل بأبعاده على مشاركة المعرفة قمنا بدراسة ميدانية على عينة من موظفي المؤسسة الوطنية لتوزيع الكهرباء والغار وحدة التموين تقرت وهذا ما سنتعرف عليه بالتفصيل في الالفصل التالي.

الفصل الثاني: دراسة ميدانية

لمؤسسة الجزائرية للكهرباء والغاز وحدة التموين تقرت

تمهيد:

بعدما تطرقنا في الفصول السابقة إلى أهم المفاهيم المتعلقة بـ بضغوط العمل والتشارك المعرفي من الجانب النظري ستعرف على مدى تأثير ضغوط العمل على التشارك المعرفي دراسة حالة الشركة الجزائرية للكهرباء والغاز وحدة التموين تقرت وبغية تحقيق أهداف الدراسة واختبار فرضياتها تم الاعتماد عل الاستبيان الورقي كأداة لجمع البيانات وتحليلها، وعلى هذا الأساس قمنا بتقسيم هذا الفصل إلى المباحث التالية، والمتمثلة في:

- **المبحث الأول: الإجراءات المنهجية للدراسة الميدانية والأدوات المستخدمة؛**
- **المبحث الثاني: عرض وتحليل نتائج الدراسة.**

المبحث الأول: الإجراءات المنهجية للدراسة الميدانية والأدوات المستخدمة

خصص هذا المبحث لعرض الإجراءات المنهجية التي اتبعت في الدراسة الميدانية من أجل التوصل إلى إجابة عن تساؤلاتها والتحقق من صحة الفرضيات المستخلصة منها.

المطلب الأول: منهج الدراسة الميدانية المجتمع والعينة

يمثل منهج الدراسة أساس الحصول على معلومات وبيانات دقيقة، والتوصل إلى نتائج موثوق فيها، ووضع توصيات قابلة للتطبيق، ويختلف منهج الدراسة الميدانية باختلاف موضوعها بحيث يستعين الباحث بالمنهج الذي يراه ملائما لتقصي أبعاد الظاهرة المراد دراستها.

الفرع الأول: منهج الدراسة الميدانية

انطلاقا من طبيعة موضوع الدراسة المتمثل في تبيان أثر ضغوط العمل في مشاركة المعرفة، دراسة حالة الشركة الجزائرية للكهرباء والغاز خدمات وحدة التموين تقرت، والأهداف التي نسعى إلى تحقيقها، تم اعتماد المنهج الوصفي والتحليلي القائم على جمع المعطيات والبيانات المتعلقة بالظاهرة موضوع الدراسة، وتحليلها وتفسيرها مع الربط بين متغيراتها للوصول إلى نتائج واقعية على اعتبار أن هذا المنهج يعتمد على دراسة المشكلة أو الظاهرة كما هي في الواقع وإعطاء صورة دقيقة وواضحة عنها.

الفرع الثاني: مجتمع الدراسة

يشير مجتمع الدراسة إلى مجموع الأفراد أو المشاهدات التي تشترك في مجموعة من الخصائص تهم موضوع البحث، ويشمل جميع موظفي المؤسسة الجزائرية للكهرباء والغاز خدمات وحدة التموين تقرت

الفرع الثالث: عينة الدراسة

قد يستحيل أو يصعب في كثير من الأحيان دراسة كل أفراد مجتمع الدراسة، وهذا هو الحال في بحثنا هذا وعلى هذا الأساس سيتم اعتماد أسلوب المعاينة أي اختيار جزء من مجتمع الدراسة وفق أسس علمية ومنهجية بحيث يكون ممثلا للمجتمع الأصلي تمثيلا صادقا.

أولا: لمحة تاريخية عن المؤسسة محل الدراسة

لقد بدأت الإضاءة في الجزائر منذ 1929والتي جسدت الشبكة الكهربائية بين سنة 1927و 1929مجموع قدره6000كلم، وهذا الخط بين المتوسط العالي، والمنخفض و لهذا اعتبرت سونلغاز عاملا تاريخيا في مجال تمويل الطاقة الكهربائية والغازية في الجزائر. وتتمثل مهامها في الإنتاج والنقل والتوزيع عبر قنوات، وقوانينها الجديدة أيضا أعطت لها إمكانية توسيع نشاطها نحو مجالات أخرى للنهوض بقطاع الطاقة مقدمة لفائدة المؤسسة في مجال تجارة الكهرباء والغاز إلى الخارج.

ثانيا: مراحل تطور شركة سونلغاز

مرت شركة سونلغاز بمراحل عديدة تمثلت فيما يلي:

- **سنة 1947**: تم إنشاء كهرباء و غاز الجزائرEGA رقم 471002في 1947/06/05وهي مكلفة بإنتاج الكهرباء و الغاز : EGAوهي عبارة عن مجمع لأقدم شركات إنتاج وتوزيع الكهرباء ذات الطابع الخاص التي سقطت تحت قانون التأميم في سنة 1946الصادر على السلطة الفرنسية.
- **سنة 1975**: في هذه المرحلة تم الفصل بين النشاطات الميدانية والنشاطات القاعدية وكذا إنشاء وحدات كهرباء وترتيب.
- **سنة1983**: إعادة هيكلة سونلغاز والتي جاء معها ستة مؤسسات حيث أصبحت شركة سونلغاز في هذه السنة ذات خدمات عمومية وتسيير وتسويق المؤسسة وبذلك تكتسب خمسة فروع الأعمال وهي:

1) كهريفKAHRIF : الأشغال الكهربائية.
2) كهركيب KAHRKIB: تركيب البنى التحتية و الإنشاءات الكهربائية.
3) كنا غازKANAGAZ : أشغال الهندسة المدنية.
4) AMC صناعة العدادات و مختلف التجهيزات المستعملة في المراقبة.

- **سنة 2002**: تحولت سونلغاز إلى مؤسسة ذات أسهم، هذا التحول أعطى سونلغاز التوزيع في مبادئ أخرى في قطاع الأسهم وقيم منقولة أخرى مع إمكانية مشاركتها في مساهمتها في شركات أخرى .
- **سنة 2004**: أصبحت سونلغاز عبارة عن لرمع HOLDINGخلال السنوات 2006/2004 أين أصبحت "سونلغاز" مجمع عن أو مجموعة مؤسسات تم إعادة هيكلة الفروع المكلفة بالنشاطات الرئيسية بها:

1) سونلغاز إنتاج كهرباءSPE
2) مسير شبكة النقل الكهربائيSDC
3) مسير شبكة نقل الغازGRTG
4) سنة : 2006ثم هيكلة وظيفة التوزيع وقسمت إلى أربعة فروع وهي:
5) سونلغاز للتوزيع: الجزائر العاصمةSPA
6) سونلغاز للتوزيع: الجهة الوسطىSDC
7) سونلغاز للتوزيع: الجهة الشرقيةSDE
8) سونلغاز للتوزيع: الجهة الغربيةSDO.

ثالثا: وظائف مؤسسة سونلغاز

من خلال التطورات التي عرفتها شركة سونلغاز أصبحت تقوم . بمجموعة من الوظائف والمهام.. ومن خلال المادة 6من الجريدة الرسمية رقم 54وفي ديسمبر 1995وفي إطار الأهداف المسطرة والخدمات العمومية تقوم، المؤسسة بمجموعة من الوظائف والمهام، ومن وظائف شركة سونلغاز نذكر ما يلي:

- ضمان نوعية إنتاج ونقل وتوزيع الطاقة الكهربائية وكذا ضمان توزيع الغاز في إطار احترام شروط الحماية والأمن وبأقل التكاليف.
- تركيب، تصليح وصيانة وإعادة تجديد مراكز الإنتاج ونقل وتوزيع الطاقة الكهربائية بالإضافة إلى مراكز التوزيع العمومي للغاز.
- التخطيط ووضع البرامج السنوية وكذا المراكز المعدة لسنوات.
- ضمان التموين اللازم، لتحقيق وتنفيذ البرامج المسطرة.
- توفير المنشآت الضرورية (التجهيزات، الهياكل البنائية) لضمان سير مهمتها.

- التحديد والتعريف بالكيفيات والإمكانيات المتعلقة بالتطبيق (التجهيزات والتركيبات الكهربائية الغازية) وكذا المتعلقة بأجهزة القياس والحساب.
- ضمان التحكم في الستَ الحسن للبرامج.
- تساهم في السياسة المنتهجة من طرف المديرية العامة فيما يخص الأداءات المقدمة للعملاء
- تطبيق السياسة التجارية للمؤسسة ومراقبتها.
- ضمان تطبيق التنمية فيما يخص البناء والإصلاح واستغلال الموارد.
- ضمان التسيير الحسن للموارد البشرية والعتاد اللازم للعمل.
- ضمان أمن الأشخاص والموارد التي لها علاقة مع نشاط العمل والتوزيع.
- ضمان تمثيل سونلغاز على المستوى المحلي أحسن تمثيل .وعموما فإن شركة سونلغاز تضمن تحقيق الاستثمارات للمؤسسة والتحكم في الطاقة وهو عامل ضروري للاقتصاد العام، وبصفة خاصة الدراسات والرقابة وتحقيق ميزة استراتيجية في التطور الاقتصادي والصناعي للوطن.

في ما يتعلق بحجم العينة، ونظرا لكبر حجم مجتمع الدراسة وصعوبة الوصول إلى كل مفرداته تم الاعتماد على استمارة استبيان ورقي لضمان التغطية الشاملة وتحصلنا على 30 إجابة أو استبيان صالح للمعالجة من خلال برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية SPSS.

المطلب الثاني: أداة الدراسة الميدانية والمقياس المستخدم

تتمثل أداة جمع البيانات المستخدمة في هذه الدراسة والمقياس المستخدم فيما يأتي:

الفرع الأول: اداة الدراسة الميدانية

تمثل ادوات الدراسة الميدانية الوسائل التي تسمح بجمع البيانات من أرض الواقع، ولقد تم الاعتماد على الاستبيان كأداة لجمع البيانات الأولية في هذه الدراسة على اعتباره الوسيلة الأنسب لنوعها خاصة فيما يتعلق بالوصول إلى أفراد المجتمع.
وللوصول بالاستبيان إلى شكله النهائي الذي جعل منه أداة موثوق بها ولضمان دقة النتائج تم التركيز على احترام الشروط التالية:

- تحديد الأهداف المطلوبة من الاستبيان في ضوء موضوع البحث ومشكلته ؛
- تحويل الأهداف إلى أسئلة وبالتالي إعداد فقرات الاستبيان التي تقيس أبعاد المتغير المستقل والمتغير التابع؛
- مراعاة الشروط العلمية في بناء الاستبيان، وبخاصة أن تكون الأسئلة متعلقة بموضوع وإشكالية الدراسة حيث تم الاستعانة في ذلك بجملة من الدراسات السابقة؛
- مراعاة البساطة والوضوح في أسلوب ولغة أسئلة الاستبيان لتسهيل فهمها من طرف المستجوبين خاصة وأن توزيعه تم بطريقة إلكترونية؛
- إخراج الاستبيان في مسودة أولية على ضوء الاطار النظري للدراسة والدراسات السابقة، وعرضه على عدد من المتخصصين والمحكمين من أجل اختبار صدقه والتأكد من شموله لموضوع البحث وكفايته للإجابة عن إشكاليته وتحقيق أهدافه، ونتج عن هذه المرحلة مجموعة من الملاحظات أخذت بعين الاعتبار عند التصميم النهائي للاستبيان؛
- إخراج الاستبيان في صورته النهائية أخذا بعين الاعتبار ملاحظات المحكمين.

الفرع الثاني: تصميم الاستبيان

من أجل اختبار فرضيات الدراسة تم تصميم الاستبيان وصياغة عباراته بالاستعانة بالمعلومات الواردة في الجانب النظري، والاسترشاد ببعض الدراسات السابقة ذات الصلة بموضوع البحث، وتضمنا لاستبيان جزئين كالتالي :

- **الجزء الأول: البيانات العامة لعينة الدراسة** وضم البيانات: الجنس، السن، الوظيفة، الأقدمية.
- **الجزء الثاني: محاور الدراسة**

المحور الأول: ضغوط العمل احتوى على 15 عبارة وتم تقسيمة للأبعاد التالية:

- **البعد الأول:** يقيس صراع الدور احتوى على 5 عبارات
- **البعد الثاني:** يقيس غموض الدور احتوى على 5 عبارات
- **البعد الثالث:** يقيس عبئ العمل احتوى على 5 عبارات

المحور الثاني: التشارك المعرفة تم تقسيمه لأبعاد التالية:

- **البعد الأول:** يقيس البعد الفردي احتوى على 5 عبارات
- **البعد الثاني:** يقيس البعد المنظمي احتوى على 6 عبارات
- **البعد الثالث:** يقيس البعد التكنولوجي احتوى على 6 عبارات

تم استخدام مقياس ليكرت الخماسي وهو من أكثر المقاييس شيوعا بالنسبة لنوع الدراسة، ويقوم على إعطاء مفردات العينة امكانية التعبير على موافقتهم من عدمها على أساس سلم متدرج من غير موافق بشدة (1) إلى موافق بشدة (5)، على أن يتم إسناد لكل خيار من مختلف هذه الخيارات أوزان متباينة تعكس التدرج في مستوياتها، ويوضح الجدول الموالي درجات الموافقة حسب مقياس ليكرت الخماسي.

الجدول رقم(03): درجات الموافقة حسب مقياس ليكرت الخماسي

درجة الموافقة	البيانات	مجال المتوسط المرجح
غير موافق بشدة	1	[1.80-1.00]
غير موافق	2	[2.60-1.81]
محايد	3	[3.40-2.61]
موافق	4	[4.20-3.41]
موافق بشدة	5	[5.00-4.21]

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على المرجع: محفوظ جودة، التحليل الإحصائي الأساسي باستخدام SPSS، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2008، ص. 23.

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن مقياس ليكارت الخماسي قسمت لخمسة مجالات المجال الأول من [1.00-1.80] الذي يمثل درجة موافقة " غير موافق بشدة"، يليه مجال من [1.81-2.60] الذي يمثل غير موافق في حين المجال من [2.61-3.40] الذي يمثل درجة موافقة " محايد" أما المجال من [3.41-4.20] يمثل درجة موافقة " موافق" في حين المجال من [4.21-5.00] يمثل درجة موافق " موافق بشدة"

الفرع الثالث: الأساليب الإحصائية والاختبارات المرتبطة بأداة الدراسة

سنتعرف من خلال هذا الجزء لأهم الأساليب الإحصائية المستخدمة في المعالجة الإحصائية للدراسة بالإضافة للاختبارات المرتبطة بأداءة الدراسة كل من صدق المحكمين وثبات والاتساق الداخلي للاستبيان

أولا: الأساليب الإحصائية المستخدمة

تختلف الأساليب الإحصائية المستخدمة باختلاف الهدف من استخدامها، ومن الأساليب الإحصائية المستخدمة في هذه الدراسة نذكر:

- **التكرارات والنسب المئوية**: للتعرف على الصفات الشخصية لعينة الدراسة وتحديد إجابات مفرداتها تجاه عبارات أبعاد المحاور الرئيسة التي تضمنها استبيان الدراسة؛
- **معامل ارتباط بيرسون**: بين درجة كل عبارة والدرجة الكلية للمحور الذي تنتمي إليه، وذلك لتقدير الاتساق الداخلي للأداة الدراسة؛
- **معامل ألفا كرونباخ**: لقياس ثبات أداة الدراسة؛
- **المتوسط الحسابي**: لتحديد مدى ارتفاع أو انخفاض إجابات مفردات عينة الدراسة على كل عبارة من عبارات متغيرات الدراسة، وترتيب العبارات حسب أعلى متوسط حسابي؛
- **الانحراف المعياري**: للتعرف على مدى انحراف إجابات مفردات العينة لكل عبارة من عبارات متغيرات الدراسة ولكل محور من المحاور الرئيسة عن متوسط الحسابي، كما يوضح الانحراف المعياري التشتت في إجابات مفردات العينة لكل عبارة من عبارات متغيرات الدراسة إلى جانب المحاور الرئيسية، فكلما اقتربت قيمته من الصفر كلما تركزت الإجابات وانخفض تشتتها، حيث أنه وفي الحالة التي يكون فيها الانحراف المعياري مساويا للواحد الصحيح أو أكبر منه فهذا يعني عدم تركز الإجابات وتشتتها أما كون الانحراف المعياري أقل من الواحد الصحيح فهذا معناه على العكس تركز الإجابات وعدم تشتتها؛ هذا ويمكن الاستفادة من الانحراف المعياري في ترتيب العبارات حسب المتوسط الحسابي لصالح العبارات الأقل تشتتا عند تساوي المتوسط المرجح؛
- **الانحدار البسيط** وذلك للتحقق من نوع وقوة العلاقة بين المتغيرات المستقلة والمتغير التابع، وقد تم التحقق من توافر الشروط اللازمة لإجراء التحليل وكذا التحقق من النموذج المتحصل عليه؛

المطلب الثالث: الاختبارات المرتبطة بأداة الدراسة

يمكن التعرف على صدق وثبات الاستبيان الأداة المستخدمة في الدراسة، باستخدام عدة اختبارات ندرجها فيما يلي:

الفرع الأول الصدق الظاهري

بهدف اختبار الصدق الظاهري للاستبيان والتأكد من مدى صدقه وشموله للموضوع قيد الدراسة، وكذلك مدى دقة صياغة عبارات الأبعاد ودرجة ملائمتها لأهداف الدراسة تم عرضه على عدد من المحكمين أساتذة متخصصين في علوم التسيير، الموارد البشرية والإحصاء (أنظر الملحق رقم01 إدراج ملحق بعنوان: قائمة الأساتذة المحكمين للاستبيان)، وقد تم إعادة النظر في بعض عبارات الاستبيان في ضوء التعديلات المقترحة من طرفهم.

الفرع الثاني الصدق الاتساق الداخلي والبنائي لفقرات وأبعاد الدراسة

حتى نتمكن من معرفة الصدق البنائي لأداة الدراسة تم حساب مصفوفة الارتباط بين عبارات الاستبيان والدرجة الكلية للمحور التابعة له من جهة ومعدل الاستبيان الكلي من جهة أخرى.

أولا: الصدق البنائي لفقرات أبعاد محور ضغوط العمل

يبينه الجدول الموالي:

الجدول رقم (04): نتائج معامل الاتساق الداخلي لعبارات المحور الأول

الرقم	الفقرة	معامل الارتباط	مستوى الدلالة
01	أتلقى الأوامر والتعليمات من مصادر متعددة ينتج عنها مهام متداخلة ومتعارضة	0.658**	0.000
02	أقوم بعاملي في أكثر من مصلحة إدارية مما يسبب لي تعب جسدي ونفسي	0.718**	0.000
03	أًصبحت مسؤولياتي الوظيفية غير واضحة نتيجة تضارب المصالح والأدوار	0.767**	0.000
04	تدخل الآخرين في تسيير عملي لا يتيح لي القيام به بشكل جيد	0.846**	0.000
05	أعمل في ظل سياسيات وارشادات مهنية متعارضة مع قدراتي ومهامي العملية.	0.888**	0.000
06	توجد مهام جديدة لا أفهمها نتيجة التطور التكنولوجي	0.774**	0.000
07	نتيجة غموض الدور لا أشعر بوجود هدف معين في عملي	0.778**	0.000
08	الظروف المهنية الجديدة جعلت عدم ملائمة امكانياتي وقدراتي لمتطلبات الوظيفة التي أقوم بها	0.922**	0.000
09	تصلني معلومات غير واضحة في عملي في الوقت المناسب	0.806**	0.000
10	أشعر بأن مسؤوليات وواجباتي غير محددة بدقة من قبل الإدارة العليا	0.811**	0.000
11	فترات الراحة المسائية غير كافية لتخفيف عبئ عمل يوم كامل	0.643**	0.000
12	نتيجة التعديلات الأخيرة أشعر بتعب وارهاق كبير بعد نهاية العمل	0.879**	0.000
13	العمل الموكل لي فوق طاقتي ولا يمكن إنجازه في الوقت المحدد	0.528**	0.003
14	يوجد ثقل كبير بالعمل لنقص الموارد البشرية والمعدات والتجهيزات	0.861**	0.000
15	نتيجة التطورات التكنولوجية زاد محتوى الوظيفة وأهدافها عن قدراتي الذهنية والجسدية.	0.819**	0.000

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V25

من خلال الجدول أعلاه الذي يبين معاملات الارتباط بين كل عبارة من عبارات المحور الأول: ضغوط العمل تم تقسيمه لفقرات أبعاده كل من صراع الدور، غموض الدور، عبء العمل، والمعدل الكلي لعبارته، يتضح لنا أن معاملات الارتباطr المبينة دالة عند مستوى دلالة (0.05)، حيث أن مستوى الدلالة لكل عبارة أقل من (0.05) و بذلك تعتبر عبارات المحور استخدام مواقع التواصل الاجتماعي صادقة لما وضعت لقياسه.

ثانيا: الصدق البنائي بين أبعاد ضغوط العمل

الجدول رقم (05):معامل بيرسون بين أبعاد المحور الأول و معدل عبارات الاستبيان الكلي

أبعاد ضغوط العمل	معامل ارتباط بيرسون	مستوى الدلالة
البعد الأول: صراع الدور؛	0.888**	0.000
البعد الثاني: غموض الدور	0.970**	0.000
البعد الثالث: عبء العمل	0.944**	0.000

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V25

من خلال الجدول يتبين أن معاملات الارتباط بين أبعاد المحور الأول والمعدل الكلي لفقرات الاستبيان دالة عند مستوى دلالة (0.000)، أي أن مستوى الدلالة لكل بعد أقل من (0.05)، وهذا يدل على أن فقرات الاستبيان صادقة لما وضعت لقياسه.

ثالثا: الصدق الاتساق الداخلي لفقرات محور مشاركة المعرفة

الجدول رقم (06): الصدق الداخلي لعبارات المحور لعبارات المحور الثاني

الرقم	الفقرة	معامل الارتباط	مستوى الدلالة
01	يشجع الموظفين بعضهم البعض للمشاركة في المعرفة	0.935**	0.000
02	يمتلك الموظفين الكثير من المعرفة حول العمل المطلوب أدائه	0.807**	0.000
03	يلتزم الموظفين بالوفاء بالوعود التي يقطعونها فيما يخص المشاركة بالمعرفة	0.882**	0.000
04	يشترك الموظفين في حل مشاكل العمل التي تحدث داخل المؤسسة	0.904**	0.000
05	يتواصل الموظفين فيما بينهم وبين مختلف المستويات الإدارية	0.802**	0.000
06	تعتد القوانين والأنظمة والتعليمات على مشاركة المعرفة لأداء الأعمال	0.548**	0.002
07	يتطلب النجاح في إدارة المنظمة استثمار الفرص البيئية من خلال التشارك الفعال للمعرفية السوقية	0.553**	0.000
08	تعتمد الثقافة التنظيمية للمؤسسة على التحاور والمشاركة في توصيل المعلومات	0.786**	0.000
09	تخصص المؤسسة مكافآت وحوافز مادية يساهم في نشر المعرفة	0.726**	0.000
10	يمتلك الموظفين في المؤسسة المعرفة الجيدة بنظام الحوافز والمكافآت المتبع بها	0.899**	0.000
11	تهتم المؤسسة بإكساب الموارد البشرية معارف ومهارات جديدة وبشكل مستمر	0.876**	0.000
12	تستخدم المؤسسة تقنيات وتكنولوجيا حديثة لتخزين المعرفة	0.598**	0.000
13	تستخدم المؤسسة برمجيات حديثة لتسهيل مشاركة المعرفة بين موظفيها	0.850**	0.000
14	تستخدم المؤسسة الأرشفة الالكترونية لحفظ السجلات والملفات المتعلقة بكل وحدة إدارية	0.902**	0.000
15	توفر المؤسسة برامج الحماية اللازمة للمعلومات والبيانات الخاص بها	0.799**	0.000

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V25

يوضح الجدول أعلاه معاملات الارتباط بين كل عبارة من عبارات المحور الثاني: نلاحظ من خلاله أن معاملات الارتباطr المبينة دالة عند مستوى دلالة (0.05)، حيث أن مستوى الدلالة لكل عبارة أقل من (0.05) و بذلك تعتبر عبارات المحور تنشيط السياحة الداخلية صادقة لما وضعت لقياسه.

رابعا: الصدق البنائي بين أبعاد مشاركة المعرفة

الجدول رقم (07):معامل بيرسون بين أبعاد المحور الثاني و معدل عبارات الاستبيان الكلي

أبعاد مشاركة المعرفة	معامل ارتباط بيرسون	مستوى الدلالة
البعد الأول: البعد الفردي	0.952**	0.000
البعد الثاني: البعد المنظمي	0.927**	0.000
البعد الثالث: البعد التكنولوجي	0.938**	0.000

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V25

من خلال الجدول يتبين أن معاملات الارتباط بين أبعاد المحور الثاني والمعدل الكلي لفقرات الاستبيان دالة عند مستوى دلالة (0.000)، أي أن مستوى الدلالة لكل بعد أقل من (0.05)، وهذا يدل على أن فقرات الاستبيان صادقة لما وضعت لقياسه.

الفرع الثالث: اختبار ثبات أداة الدراسة

يقصد بثبات الأداة مدى إمكانية أن تعطي هذه الأداة نفس النتائج لو تم إعادة توزيعها لأكثر من مرة في ظل نفس الظروف والشروط، أو بعبارة أخرى مدى إمكانية الاستقرار في نتائج الاستبيان وعدم تغيرها بشكل كبير في حالة ما إذا تم إعادة توزيعه على مفردات العينة عبر فترات زمنية معينة ولاختبار ثبات استبيان الدراسة الميدانية تم استخدام اختبار ألفا كرونباخ (Cronbach Alpha) الذي يعبر عن درجة الاتساق الداخلي والجدول التالي يبين نتائجه.

الجدول رقم (08): معامل ألفا كرونباخ لأداة الدراسة

محاور الدراسة	عدد العبارات	معامل ألفا كرونباخ
المحور الأول: ضغوط العمل	15	0.933
المحور الثاني: مشاركة المعرفة	15	0.958
الاستبيان ككل	**30**	**0.970**

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V25

توضح نتائج الجدول أعلاه معاملات الثبات الجزئية، حيث نلاحظ أنها حققت نتائج ممتازة في كل المحاور بتجاوزها القيمة المقبولة إحصائيا لمعامل ألفا (0.6)، حيث تراوحت قيم اختبار ألفا كرونباخ ما بين (0,933-0,958) ما يشير إلى وجود علاقة اتساق وترابط جيد بين عبارات الاستبيان؛ كما نلاحظ من الجدول أن معامل الثبات الكلي للاستبيان بلغ قيمة (0,970) وهي تدل على ثبات ممتاز لأداة الدراسة.

وبالتالي يمكن القول بأن استبيان الدراسة الميدانية يتمتع بالاتساق الداخلي والثبات.

المبحث الثاني: التحليل الوصفي لمتغيرات الدراسة الميدانية

نتناول فيما يلي التحليل الوصفي لمتغيرات الدراسة الميدانية ويتعلق الأمر بالبيانات الشخصية لعينة الدراسة، أبعاد المتغير المستقل استخدام مواقع التواصل الاجتماعي وعبارات المتغير التابع تنشيط السياحة الداخلية.

المطلب الأول: التحليل الوصفي للبيانات الشخصية لعينة الدراسة

1- وصف متغير الجنس

سيتم تحليل الخصائص الشخصية لعينة الدراسة حسب متغير الجنس من خلال الجدول التالي :

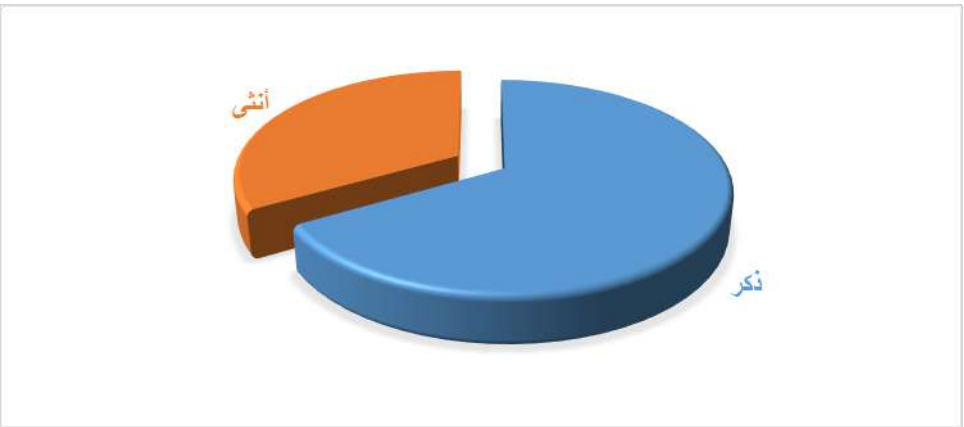
الجدول رقم(09): توزيع عينة الدراسة حسب متغير الجنس

الجنس	التكرار	النسبة %
ذكر	20	66,7
أنثى	10	33,3
المجموع	**30**	**%100**

المصدر: من إعداد الطالبان بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V25

من الجدول أعلاه نلاحظ أن توزيع مفردات العينة حسب متغير الجنس جاء بنسبة 66.7% ذكور 33.3 % إناث من المجموع الإجمالي للنسب.

الشكل رقم (04): توزيع عينة الدراسة حسب متغير الجنس



المصدر: من إعداد الطالبان بالاعتماد على برنامج Excel

2- وصف متغير السن

حتى نتمكن من وصف خصائص عينة الدراسة من حيث متغير السن نعرض الجدول التالي:

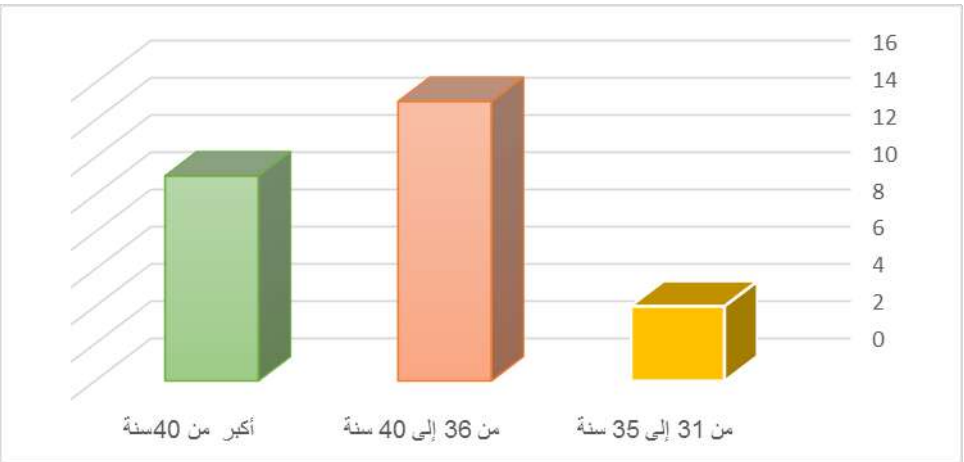
الجدول رقم (10): وصف متغير السن

السن	التكرار	النسبة
من 31 إلى 35 سنة	4	13,3
من 36 إلى 40 سنة	15	50,0
أكبر من 40سنة	11	36,7
المجموع	**30**	**100%**

المصدر: من إعداد الطالبان بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V25

تتوزع عينة الدراسة حسب متغير السن بأغلبية الفئة العمرية من 36 إلى 40 سنة بعدد 15 ونسبة 50% تليها الفئة العمرية أكبر من 40 سنة بعدد 11 ونسبة 36.7% أما الفئة العمرية من 31 إلى 35 سنة بعدد 4 ونسبة 13.3% من المجموع الإجمالي للنسب.

الشكل رقم (05):توزيع عينة الدراسة حسب متغير السن



المصدر: من إعداد الطالبان بالاعتماد على برنامج Excel

3- وصف متغير الوظيفة

حتى نتمكن من وصف خصائص عينة الدراسة من حيث متغير الوظيفة نعرض الجدول التالي:

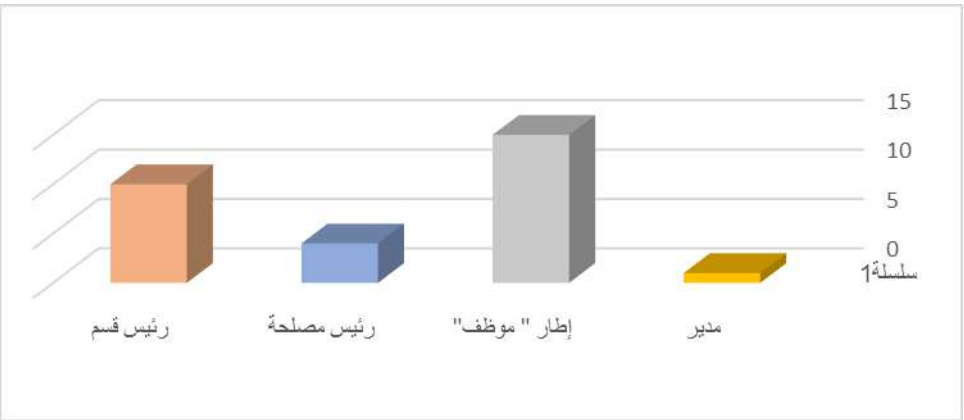
الجدول رقم (11): وصف متغير الوظيفة

الوظيفة	التكرار	النسبة %
مدير	1	3,3
إطار " موظف"	15	50,0
رئيس مصلحة	4	13,3
رئيس قسم	10	33,3
المجموع	**30**	**%100**

المصدر: من إعداد الطالبان بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V25

تشير معطيات الجدول أعلاه إلى أن أغلبية الفئة الوظيفية إطار بعدد 15 ونسبة 50%، تليها الفئة الوظيفية رئيس قسم بعدد 10 ونسبة 33.3%، أما فئة رئيس مصلحة بعدد 4 ونسبة 13.3% في حين مدير بنسبة 3.3% من المجموع الإجمالي للنسب.

الشكل رقم (06)توزيع عينة الدراسة حسب متغير الوظيفة



المصدر: من إعداد الطالبان بالاعتماد على برنامج Excel

4- وصف متغير الأقدمية

حتى نتمكن من وصف خصائص عينة الدراسة من حيث متغير الوظيفة نعرض الجدول التالي:

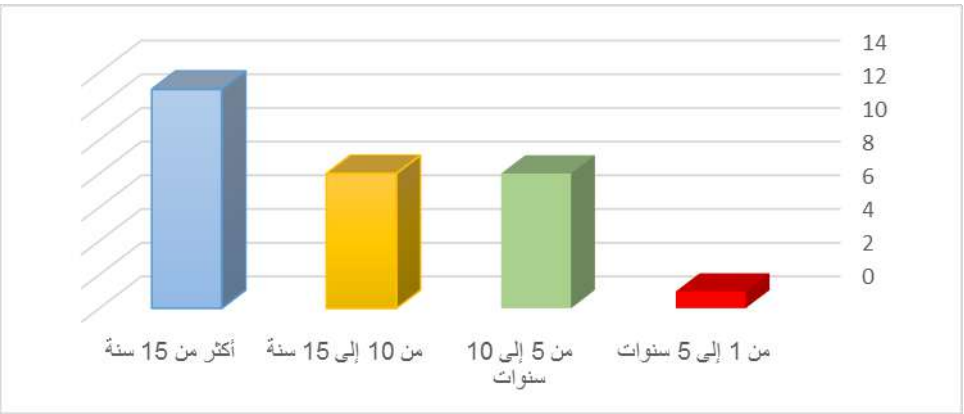
الجدول رقم (12): وصف متغير الأقدمية

الأقدمية في العمل	التكرار	النسبة %
من 1 إلى 5 سنوات	1	3,3
من 5 إلى 10 سنوات	8	26,7
من 10 إلى 15 سنة	8	26,7
أكثر من 15 سنة	13	43,3
المجموع	**30**	**%100**

المصدر: من إعداد الطالبان بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V25

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن عينة الدراسة تتوزع حسب متغير الأقدمية بأغلبية أكثر من 15 سنة بعدد 13 ونسبة 43.3 % في حين كل من 10 إلى 15 سنة ومن 5 إلى 10 سنوات بنسب متساوية على التوالي: 26.7%، أما من 1 إلى 5 سنوات بنسبة 3.3% من المجموع الإجمالي للنسب.

الشكل رقم (07):توزيع عينة الدراسة حسب متغير الأقدمية



المصدر: من إعداد الطالبان بالاعتماد على برنامج Excel

المطلب الثاني: عرض وتحليل نتائج الدراسة واختبار الفرضيات

للتعرف على الاتجاه العام لإجابات مفردات عينة الدراسة حول أثر ضغوط العمل في مشاركة المعرفة، دراسة حالة الشركة الجزائرية للكهرباء والغاز خدمات وحدة التموين تقرت، تم حساب المتوسطات الحسابية، والانحراف المعياري لكل لإجابات عينة الدراسة. والنتائج مبينة في الجداول الموالية.

الفرع الأول: تحليل أبعاد المحور الأول: ضغوط العمل

سنحاول هنا تحليل كل عبارة من عبارات المحور الأول من خلال تحديد الاتجاه العام لإجابات عينة الدراسة.

أولا: نتائج تحليل البعد الأول صراع الدور

الجدول رقم (13): نتائج تحليل إجابات أفراد العينة على عبارات البعد الأول للمحور الأول

العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	الاتجاه العام للعينة
1. أتلقى الأوامر والتعليمات من مصادر متعددة ينتج عنها مهام متداخلة ومتعارضة	4,26	0,520	**3**	مرتفع جدا
2. أقوم بعاملي في أكثر من مصلحة إدارية مما يسبب لي تعب جسدي ونفسي	4,73	0,449	**1**	مرتفع جدا
3. أًصبحت مسؤولياتي الوظيفية غير واضحة نتيجة تضارب المصالح والأدوار	4,36	0,556	**2**	مرتفع جدا
4. تدخل الآخرين في تسيير عملي لا يتيح لي القيام به بشكل جيد	4,03	0,245	**5**	مرتفع
5. أعمل في ظل سياسيات وارشادات مهنية متعارضة مع قدراتي ومهامي العملية.	4,10	0,184	**4**	مرتفع
البعد الأول: صراع الدور	**4,30**	**0,560**	**مرتفع جدا**	

المصدر: من إعداد الطالبان بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V25

نلاحظ من الجدول أعلاه الذي يتضمن عبارات البعد الأول: صراع الدور وحسب وجهة نظر أفراد العينة المستجوبين نجد المتوسط الحسابي (4.30) وبدرجة تطبيق أو موافقة مرتفعة جدا، حيث المتوسط الحسابي له ضمن مجال الموافقة (من 3.40إلى 4.20 درجة)، إذ نجد أن إجابة المستجوبين على عبارات البعد الأول موافقون عليها بدرجة (مرتفعة)، فالمتوسط الحسابي لعباراته محصور بين (4.03- 4.71) ، حيث "العبارة رقم 02 احتلت المرتبة الأولى "بمتوسط حسابي (4.71) أي أنهم يؤكدون وبدرجة مرتفعة جدا على أنهم يقومون بالعمل في أكثر من مصلحة إدارية مما يسبب لهم تعب جسدي ونفسي، أما "العبارة رقم 03"جاءت بالمرتبة الثانية وبمتوسط حسابي (4.36) وموافقون في إجابتهم عليها بدرجة مرتفعة، ما يدل على أن مسؤولياتهم الوظيفية أًصبحت غير واضحة نتيجة تضارب المصالح والأدوار ، في حين بالمرتبة الثالثة العبارة " أتلقى الأوامر والتعليمات من مصادر متعددة ينتج عنها مهام متداخلة ومتعارضة " بمتوسط حسابي (4.26)، أما العبارة رقم 05 جاءت بالمرتبة الرابعة بمتوسط حسابي (4.10) ما يؤكد على أنهم يعملون في ظل سياسيات وارشادات مهنية متعارضة مع قدراتهم ومهامهم العملية، وأخيرا نجد العبارة رقم 04 بمتوسط حسابي قدر ب (4.03) ما يعني أن تدخل الآخرين في تسيير عملهم لا يتيح لهم القيام به بشكل جيد.

ثانيا: نتائج تحليل البعد الثاني غموض الدور

الجدول رقم (14): نتائج تحليل إجابات أفراد العينة على عبارات البعد الثاني للمحور الأول

العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	الاتجاه العام للعينة
6. توجد مهام جديدة لا أفهمها نتيجة التطور التكنولوجي	3,96	0,033	1	مرتفع
7. نتيجة غموض الدور لا أشعر بوجود هدف معين في عملي	3,86	0,008	3	مرتفع
8. الظروف المهنية الجديدة جعلت عدم ملائمة امكانياتي وقدراتي لمتطلبات الوظيفة التي أقوم بها	3,76	0,250	5	مرتفع
9. تصلني معلومات غير واضحة في عملي في الوقت المناسب	3,93	0,172	2	مرتفع
10. أشعر بأن مسؤوليات وواجباتي غير محددة بدقة من قبل الإدارة العليا	3,83	0,116	4	مرتفع
البعد الثاني: غموض الدور	**3,87**	**0,946**		**مرتفع**

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V25

تشير معطيات الجدول أعلاه الذي يتضمن عبارات البعد الثاني: غموض الدور وحسب وجهة نظر أفراد العينة المستجوبين نجد المتوسط الحسابي (3.87) و بدرجة تطبيق مرتفعة حيث المتوسط الحسابي له ضمن مجال الموافقة (من 3.40 إلى 4.20 درجة)؛ إذ نجد أن إجابة المستجوبين على عبارات البعد الثاني موافقون عليها بدرجة (مرتفعة) فالمتوسط الحسابي لعباراته محصور بين (3.76-3.96) حيث العبارة رقم 06 احتلت المرتبة الأولى "بمتوسط حسابي (3.96) أي أنهم يؤكدون و بدرجة مرتفعة على أنه توجد مهام جديدة لا يفمونها نتيجة التطور التكنولوجي، تليها العبارة رقم 09 بالمرتبة الثانية وبمتوسط حسابي (3.93) وموافقون في إجابتهم عليها بدرجة مرتفعة على أنه تصلهم معلومات غير واضحة في عملهم في الوقت المناسب، في حين بالمرتبة الثالثة العبارة رقم 07 بمتوسط حسابي (3.86) ما يؤكد بدرجة مرتفعة على أنه نتيجة غموض الدور لا يشعرون بوجود هدف معين في عملهم. العبارة " أشعر بأن مسؤوليات وواجباتي غير محددة بدقة من قبل الإدارة العليا " جاءت بالمرتبة الرابعة وبمتوسط حسابي قدر ب (3.83) وأخيرا نجد العبارة رقم 08 بمتوسط حسابي قدر ب (3.76) ما يعني أن الظروف المهنية الجديدة جعلت عدم ملائمة امكانياتهم وقدراتهم لمتطلبات الوظيفة التي يقومون بها.

ثالثا: نتائج تحليل البعد الثالث عبئ العمل

الجدول رقم (15): نتائج تحليل إجابات أفراد العينة على عبارات البعد الثالث للمحور الأول

العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	الاتجاه العام للعينة
11. فترات الراحة المسائية غير كافية لتخفيف عبئ عمل يوم كامل	4,03	0,188	**1**	مرتفع
12. نتيجة التعديلات الأخيرة أشعر بتعب وارهاق كبير بعد نهاية العمل	3,73	0,283	**4**	مرتفع
13. العمل الموكل لي فوق طاقتي ولا يمكن إنجازه في الوقت المحدد	3,73	0,284	**5**	مرتفع
14. يوجد ثقل كبير بالعمل لنقص الموارد البشرية والمعدات والتجهيزات	3,76	0,134	**2**	مرتفع
15. نتيجة التطورات التكنولوجية زاد محتوى الوظيفة وأهدافها عن قدراتي الذهنية والجسدية.	3,76	0,135	**3**	مرتفع
البعد الثالث: عبئ العمل	**3,80**	**0,949**	**مرتفع**	

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V25

يتبين لنا من خلال الجدول أعلاه الذي يتضمن عبارات البعد الثالث: عبئ العمل وحسب وجهة نظر أفراد العينة المستجوبين نجد المتوسط الحسابي (3.80) و بدرجة تطبيق مرتفعة حيث المتوسط الحسابي له ضمن مجال الموافقة (من 3.40 إلى 4.20 درجة)؛ إذ نجد أن إجابة المستجوبين على عبارات البعد الثالث موافقون عليها بدرجة (مرتفعة) فالمتوسط الحسابي لعباراته محصور بين (3.73-4.03) حيث العبارة رقم 11 احتلت المرتبة الأولى "بمتوسط حسابي (4.03) أي أنهم يؤكدون و بدرجة مرتفعة على أن فترات الراحة المسائية غير كافية لتخفيف عبئ عمل يوم كامل، تليها العبارة رقم 14 بالمرتبة الثانية وبمتوسط حسابي (3.76) وموافقون في إجابتهم عليها بدرجة مرتفعة أي أنه يوجد ثقل كبير بالعمل لنقص الموارد البشرية والمعدات والتجهيزات، في حين بالمرتبة الثالثة العبارة رقم 15 بمتوسط حسابي (3.76) ما يؤكد على أنه نتيجة التطورات التكنولوجية زاد محتوى الوظيفة وأهدافها عن قدراتهم الذهنية والجسدية. العبارة " نتيجة التعديلات الأخيرة أشعر بتعب وارهاق كبير بعد نهاية العمل " جاءت بالمرتبة الرابعة وبمتوسط حسابي قدر ب (3.73). وأخيرا نجد العبارة رقم 13 بمتوسط حسابي قدر ب (3.73) ما يؤكد بدرجة مرتفعة أن العمل الموكل لهم فوق طاقتهم ولا يمكن إنجازه في الوقت المحدد.

الفرع الثاني: تحليل أبعاد المحور الثاني: مشاركة المعرفة

سنحاول هنا تحليل كل عبارة من عبارات المحور الثاني من خلال تحديد الاتجاه العام لإجابات عينة الدراسة.

أولا: نتائج تحليل البعد الأول البعد الفردي

الجدول رقم (16): نتائج تحليل إجابات أفراد العينة على عبارات البعد الأول للمحور الثاني

العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	الاتجاه العام للعينة
16. يشجع الموظفين بعضهم البعض للمشاركة في المعرفة	4,20	0,095	1	مرتفع
17. يمتلك الموظفين الكثير من المعرفة حول العمل المطلوب أدائه	3,70	0,235	4	مرتفع
18. يلتزم الموظفين بالوفاء بالوعود التي يقطعونها فيما يخص المشاركة بالمعرفة	3,90	0,061	2	مرتفع
19. يشترك الموظفين في حل مشاكل العمل التي تحدث داخل المؤسسة	3,80	0,242	3	مرتفع
20. يتواصل الموظفين فيما بينهم وبين مختلف المستويات الإدارية	3,60	0,162	5	مرتفع
البعد الأول: البعد الفردي	3,84	0,053	**مرتفع**	

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V25

نلاحظ من الجدول أعلاه الذي يتضمن عبارات البعد الأول: البعد الفردي وحسب وجهة نظر أفراد العينة المستجوبين نجد المتوسط الحسابي (3.84) وبدرجة تطبيق أو موافقة مرتفعة، حيث المتوسط الحسابي له ضمن مجال الموافقة (من 3.40إلى 4.20 درجة)، إذ نجد أن إجابة المستجوبين على عبارات البعد الأول موافقون عليها بدرجة (مرتفعة)، فالمتوسط الحسابي لعباراته محصور بين (3.60- 4.20) ، حيث "العبارة رقم 16 احتلت المرتبة الأولى "بمتوسط حسابي (4.20) أي أنهم يؤكدون وبدرجة مرتفعة على أنه يشجع الموظفين بعضهم البعض للمشاركة في المعرفة، أما "العبارة رقم 18 جاءت بالمرتبة الثانية وبمتوسط حسابي (3.90) وموافقون في إجابتهم عليها بدرجة مرتفعة، ما يدل على أنه يلتزم الموظفين بالوفاء بالوعود التي يقطعونها فيما يخص المشاركة بالمعرفة، في حين بالمرتبة الثالثة العبارة " يشترك الموظفين في حل مشاكل العمل التي تحدث داخل المؤسسة " بمتوسط حسابي (3.80)، أما العبارة رقم 17 جاءت بالمرتبة الرابعة بمتوسط حسابي (3.70) ما يؤكد على أنه يمتلك الموظفين الكثير من المعرفة حول العمل المطلوب أدائه. وأخيرا نجد العبارة رقم 20 بمتوسط حسابي قدر ب (3.60) و يؤكدون بدرجة مرتفعة على أنه يتواصل الموظفين فيما بينهم وبين مختلف المستويات الإدارية.

ثانيا: نتائج تحليل البعد الثاني البعد المنظمي

الجدول رقم (17): نتائج تحليل إجابات أفراد العينة على عبارات البعد البعد الثاني للمحور الثاني

العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	الاتجاه العام للعينة
21. تعتمد القوانين والأنظمة والتعليمات على مشاركة المعرفة لأداء الأعمال	4,03	0,999	4	مرتفع
22. يتطلب النجاح في إدارة المنظمة استثمار الفرص البيئية من خلال التشارك الفعال للمعرفية السوقية	3,66	0,844	6	مرتفع
23. تعتمد الثقافة التنظيمية للمؤسسة على التحاور والمشاركة في توصيل المعلومات	3,96	0,033	5	مرتفع
24. تخصص المؤسسة مكافآت وحوافز مادية يساهم في نشر المعرفة	4,03	0,927	3	مرتفع
25. يمتلك الموظفين في المؤسسة المعرفة الجيدة بنظام الحوافز والمكافآت المتبع بها	4,03	0,217	2	مرتفع
26. تهتم المؤسسة بإكساب الموارد البشرية معارف ومهارات جديدة وبشكل مستمر	4,40	0,968	1	مرتفع جدا
البعد الثاني: البعد المنظمي	4,02	0,798		**مرتفع**

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V25

تشير معطيات الجدول أعلاه الذي يتضمن عبارات البعد الثاني: البعد المنظمي وحسب وجهة نظر أفراد العينة المستجوبين نجد المتوسط الحسابي (4.02) و بدرجة تطبيق مرتفعة حيث المتوسط الحسابي له ضمن مجال الموافقة (من 3.40 إلى 4.20 درجة)؛ إذ نجد أن إجابة المستجوبين على عبارات البعد الثاني موافقون عليها بدرجة (مرتفعة) فالمتوسط الحسابي لعباراته محصور بين (3.66-4.40) حيث العبارة رقم 26 احتلت المرتبة الأولى "بمتوسط حسابي (4.40) أي أنهم يؤكدون و بدرجة مرتفعة جدا على أن المؤسسة تهتم بإكساب الموارد البشرية معارف ومهارات جديدة وبشكل مستمر، تليها العبارة رقم 25 بالمرتبة الثانية وبمتوسط حسابي (4.03) وموافقون في إجابتهم عليها بدرجة مرتفعة على أنه يمتلك الموظفين في المؤسسة المعرفة الجيدة بنظام الحوافز والمكافآت المتبع بها ، في حين بالمرتبة الثالثة العبارة رقم 24 بمتوسط حسابي (4.03) ما يؤكد على أن تخصيص المؤسسة مكافآت وحوافز مادية يساهم في نشر المعرفة. العبارة " تعتمد القوانين والأنظمة والتعليمات على مشاركة المعرفة لأداء الأعمال " جاءت بالمرتبة الرابعة وبمتوسط حسابي قدر ب (4.03). و أخيرا نجد العبارة رقم 22 بمتوسط حسابي (3.66) ما يدل على أنه يتطلب النجاح في إدارة المنظمة استثمار الفرص البيئية من خلال التشارك الفعال للمعرفية السوقية.

ثالثا: نتائج تحليل البعد الثالث البعد التكنولوجي

الجدول رقم (18): نتائج تحليل إجابات أفراد العينة على عبارات البعد الثالث للمحور الثاني

العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	الاتجاه العام للعينة
27. تستخدم المؤسسة تقنيات وتكنولوجيا حديثة لتخزين المعرفة	3.39	1.142	4	مرتفع
28. تستخدم المؤسسة برمجيات حديثة لتسهيل مشاركة المعرفة بين موظفيها	4.10	1.061	1	مرتفع
29. تستخدم المؤسسة الأرشفة الالكترونية لحفظ السجلات والملفات المتعلقة بكل وحدة إدارية	3.70	1.207	3	مرتفع
30. توفر المؤسسة برامج الحماية اللازمة للمعلومات والبيانات الخاص بها	3.90	1.155	2	مرتفع
البعد الثالث: البعد التكنولوجي	3.90	0.959	**مرتفع**	

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V25

يتبين لنا من خلال الجدول أعلاه الذي يتضمن عبارات البعد الثالث: البعد التكنولوجي وحسب وجهة نظر أفراد العينة المستجوبين نجد المتوسط الحسابي (3.90) و بدرجة تطبيق متوسطة حيث المتوسط الحسابي له ضمن مجال الموافقة (من 3.40 إلى 4.20 درجة)؛ إذ نجد أن إجابة المستجوبين على عبارات البعد الثالث موافقون عليها بدرجة (مرتفع) فالمتوسط الحسابي لعباراته محصور بين (3.39- 4.10) حيث العبارة رقم 28 احتلت المرتبة الأولى "بمتوسط حسابي (4.10) أي أنهم يؤكدون و بدرجة مرتفعة على أنهم تستخدم المؤسسة برمجيات حديثة لتسهيل مشاركة المعرفة بين موظفيها، تلها العبارة رقم 30 بالمرتبة الثانية وبمتوسط حسابي (3.90) وموافقون في إجابتهم عليها بدرجة مرتفعة أي توفر المؤسسة برامج الحماية اللازمة للمعلومات والبيانات الخاص بها نجد العبارة رقم 25 بالمرتبة الأخيرة وبمتوسط حسابي قدر ب(3.39) أي تستخدم المؤسسة تقنيات وتكنولوجيا حديثة لتخزين المعرفة

المطلب الثالث: عرض وتحليل نتائج اختبار فرضيات الدراسة

عملنا في هذا الجانب على اختبار الفرضية الرئيسية بالإضافة إلى الفرضيات الفرعية، حيث تركزت مهمة هذه الفقرة على اختبار مدى قبول أو رفض فرضيات الدراسة من خلال الأساليب الإحصائية المناسبة

الفرع الأول: نتائج اختبار التوزيع الطبيعي لمتغيرات الدراسة

بهدف التحقق من موضوعية نتائج الدراسة، تم الاعتماد على اختبار التوزيع ألاعتدالي للبيانات، هذا الأخير الذي يستخدم لمعرفة ما إذا كانت البيانات تخضع للتوزيع الطبيعي أم لا، والذي يؤثر بدوره على اختيار الاختبارات المطلوبة لاختبار الفرضيات، والجدول الموالي يلخص أهم النتائج التي تم التوصل لها في اختبار التوزيع الطبيعي للبيانات

الجدول رقم (19): اختبار التوزيع الطبيعي للبيانات

المحور العام للدراسة	Shapiro-Wilk	
	قيمة Z	Sig
المحور الأول: ضغوط العمل	0.846	0.148
المحور الثاني: مشاركة المعرفة	0.762	0.163
بيانات الدراسة (الاستبيان ككل)	**0.800**	**0.179**

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V25

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن قيمة Z المحسوبة قدرت بـ 0.800 حيث نجد مستوى المعنوية لمحاور الدراسة 0.179 أكبر من 0.05، وبالتالي فإن بيانات العينة المدروسة تتبع التوزيع الطبيعي . ومنه نستنتج أن بيانات محاور الدراسة تتوزع طبيعيا، وبالتالي يمكن الاعتماد الاختبارات المعلمية في التحقق من صحة الفرضيات.

الفرع الثاني: عرض وتحليل نتائج اختبار فرضيات الدراسة

سنحاول من خلال هذا الجزء التعرف على أهم نتائج الدراسة التطبيقية من خلال عرض نتائج اختبار فرضيات الدراسة حيث جاءت النتائج على النحو التالي:

أولا: نتائج اختبار الفرضية الرئيسية

نص الفرضية: يوجد أثر ذو دلالة احصائية لضغوط العمل على مشاركة المعرفة حسب وجهة نظر موظفي مؤسسة محل الدراسة.

الجدول رقم (20): نتائج اختبار الفرضية الرئيسية

متغيرات الدراسة		معنوية العلاقة بين المتغيرين					قرار الاختبار
		معنوية لنموذج الانحدار ANOVA		معامل الارتباط	معامل التفسير	قيمة معامل الانحدار	
المتغير المستقل	المتغير التابع	قيمة F المحسوبة	(SIG)	r	R^2	B	قبول
ضغوط العمل	مشاركة المعرفة	102.588	0.000	0.886	0.786	1.014	
معادلة الانحدار		Y=0.126+1.014x+e					

المصدر: من إعداد الطالبان بالاعتماد على مخرجات SPSS V25

من خلال معامل الارتباط بيرسون الذي بلغت قيمته: (r=0.886) وهو موجب، ويدل ذلك على أن اتجاه العلاقة بين المتغيرين طردية، أي أن لمتغير ضغوط العمل في مشاركة المعرفة حيث كلما ازدادت ضغوط العمل بشكل جيد يَعقُبه زيادة في درجات مشاركة المعرفة بين الأفراد بالمؤسسة محل الدراسة.

ومن خلال قيمة معامل التفسير المقدرة بـ (R^2=0.786) ، يتضح أن لضغوط العمل يفسر ما قيمته (فعاليته) بـ 78.6% من التغيرات التي تحدث في مشاركة المعرفة بالمؤسسة محل الدراسة.

ونفسر قيمة التأثير (معامل الانحدارB) بين المتغيرين: تشير قيمة معامل الانحدار المذكورة في الجدول أعلاه والمقدرة بـ (B=1.014)، أنه كلما رفعنا في مستويات ضغوط العمل في المؤسسة بوحدة واحدة يعقبها أثر في درجات في مشاركة المعرفة بالمؤسسة محل الدراسة. بقيمة 1.014 وحدة.

- **ومنه نستنتج قرار اختبار الفرضية الرئيسية:** توجد علاقة دالة إحصائيا ذات تأثير معنوي بين المتغيرات المدروسة، وعليه نقبل نص الفرضية: يوجد أثر ذو دلالة احصائية لضغوط العمل على مشاركة المعرفة حسب وجهة نظر موظفي مؤسسة محل الدراسة.

ثانيا: نتائج اختبار الفرضية الفرعية الأولى

نص الفرضية: يوجد أثر ذو دلالة احصائية لصراع الدور على مشاركة المعرفة حسب وجهة نظر موظفي مؤسسة محل الدراسة.

الجدول رقم (21): نتائج اختبار الفرضية الفرعية الأولى

متغيرات الدراسة		معنوية العلاقة بين المتغيرين					قرار الاختبار
		معنوية لنموذج الانحدار ANOVA		معامل الارتباط	معامل التفسير	قيمة معامل الانحدار	
المتغير المستقل	المتغير التابع	قيمة F المحسوبة	(SIG)	r	R^2	B	قبول
صراع الدور	مشاركة المعرفة	71.086	0.000	0.847	0.717	1.332	
معادلة الانحدار		Y=1.805+1.332x+e					

المصدر: من إعداد الطالبان بالاعتماد على مخرجات SPSS V25

من خلال معامل الارتباط بيرسون الذي بلغت قيمته: (r=0.847) وهو موجب، ويدل ذلك على أن اتجاه العلاقة بين المتغيرين طردية، أي أن لمتغير صراع الدور في مشاركة المعرفة حيث كلما صراع الدور بشكل جيد يَعقُبه زيادة في درجات مشاركة المعرفة بين الأفراد بالمؤسسة محل الدراسة.

ومن خلال قيمة معامل التفسير المقدرة بـ (R^2=0.717) ، يتضح أن لصراع الدور يفسر ما قيمته (فعاليته) بـ 71.7% من التغيرات التي تحدث في مشاركة المعرفة بالمؤسسة محل الدراسة.

ونفسر قيمة التأثير (معامل الانحدارB) بين المتغيرين: تشير قيمة معامل الانحدار المذكورة في الجدول أعلاه والمقدرة بـ (B=1.332)، أنه كلما رفعنا في مستويات صراع الدور في المؤسسة بوحدة واحدة يعقبها أثر في درجات في مشاركة المعرفة بالمؤسسة محل الدراسة. بقيمة 1.332 وحدة.

- **ومنه نستنتج قرار اختبار الفرضية الفرعية الأولى:** توجد علاقة دالة إحصائيا ذات تأثير معنوي بين المتغيرات المدروسة، وعليه نقبل نص الفرضية: يوجد أثر ذو دلالة احصائية لصراع الدور على مشاركة المعرفة حسب وجهة نظر موظفي مؤسسة محل الدراسة.

ثانيا: نتائج اختبار الفرضية الفرعية الثانية

نص الفرضية: يوجد أثر ذو دلالة احصائية لغموض الدور على مشاركة المعرفة حسب وجهة نظر موظفي مؤسسة محل الدراسة.

الجدول رقم (22): نتائج اختبار الفرضية الفرعية الثانية

متغيرات الدراسة		معنوية العلاقة بين المتغيرين					قرار الاختبار
		معنوية لنموذج الانحدار ANOVA		معامل الارتباط	معامل التفسير	قيمة معامل الانحدار	
المتغير المستقل	المتغير التابع	قيمة F المحسوبة	(SIG)	r	R^2	B	قبول
غموض الدور	مشاركة المعرفة	119.318	0.000	0.900	0.810	0.838	
معادلة الانحدار		Y=0.677+0.838x+e					

المصدر: من إعداد الطالبان بالاعتماد على مخرجات SPSS V25

من خلال معامل الارتباط بيرسون الذي بلغت قيمته: (r=0.900) وهو موجب، ويدل ذلك على أن اتجاه العلاقة بين المتغيرين طردية، أي أن لمتغير غموض الدور في مشاركة المعرفة حيث كلما ازدادت غموض الدور بشكل جيد يَعقُبه زيادة في درجات مشاركة المعرفة بين الأفراد بالمؤسسة محل الدراسة.

ومن خلال قيمة معامل التفسير المقدرة بـ (R^2=0.810) ، يتضح أن لغموض الدور يفسر ما قيمته (فعاليته) بـ 81% من التغيرات التي تحدث في مشاركة المعرفة بالمؤسسة محل الدراسة.

ونفسر قيمة التأثير (معامل الانحدارB) بين المتغيرين: تشير قيمة معامل الانحدار المذكورة في الجدول أعلاه والمقدرة بـ (B=0.838)، أنه كلما رفعنا في مستويات غموض الدور في المؤسسة بوحدة واحدة يعقبها أثر في درجات في مشاركة المعرفة بالمؤسسة محل الدراسة. بقيمة 0.838 وحدة.

- **ومنه نستنتج قرار اختبار الفرضية الفرعية الثانية:** توجد علاقة دالة إحصائيا ذات تأثير معنوي بين المتغيرات المدروسة، وعليه نقبل نص الفرضية: يوجد أثر ذو دلالة احصائية لغموض الدور على مشاركة المعرفة حسب وجهة نظر موظفي مؤسسة محل الدراسة.

ثانيا: نتائج اختبار الفرضية الفرعية الثالثة

نص الفرضية: يوجد أثر ذو دلالة احصائية لعبئ العمل على مشاركة المعرفة حسب وجهة نظر موظفي مؤسسة محل الدراسة.

الجدول رقم (23): نتائج اختبار الفرضية الفرعية الثالثة

متغيرات الدراسة		معنوية العلاقة بين المتغيرين					قرار الاختبار
		معنوية لنموذج الانحدار ANOVA		معامل الارتباط	معامل التفسير	قيمة معامل الانحدار	
المتغير المستقل	المتغير التابع	قيمة F المحسوبة	(SIG)	r	R^2	B	قبول
عبئ العمل	مشاركة المعرفة	38.483	0.000	0.761	0.579	0.706	
معادلة الانحدار		Y=1.235+0.706x+e					

المصدر: من إعداد الطالبان بالاعتماد على مخرجات SPSS V25

تشير معطيات الجدول أعلاه أن معامل الارتباط بيرسون الذي بلغت قيمته: (r=0.761) وهو موجب، ويدل ذلك على أن اتجاه العلاقة بين المتغيرين طردية، أي أن لمتغير عبئ العمل في مشاركة المعرفة حيث كلما ازدادت عبئ العمل بشكل جيد يَعقُبه زيادة في درجات مشاركة المعرفة بين الأفراد بالمؤسسة محل الدراسة.

ومن خلال قيمة معامل التفسير المقدرة بـ (R^2=0.579) ، يتضح أن لعبئ العمل يفسر ما قيمته (فعاليته) بـ 57.9% من التغيرات التي تحدث في مشاركة المعرفة بالمؤسسة محل الدراسة.

ونفسر قيمة التأثير (معامل الانحدارB) بين المتغيرين: تشير قيمة معامل الانحدار المذكورة في الجدول أعلاه والمقدرة بـ (B=0.706)، أنه كلما رفعنا في مستويات عبئ العمل في المؤسسة بوحدة واحدة يعقبها أثر في درجات في مشاركة المعرفة بالمؤسسة محل الدراسة. بقيمة 0.706 وحدة.

- **ومنه نستنتج قرار اختبار الفرضية الفرعية الثالثة**: توجد علاقة دالة إحصائيا ذات تأثير معنوي بين المتغيرات المدروسة، وعليه نقبل نص الفرضية: يوجد أثر ذو دلالة احصائية لعبئ العمل على مشاركة المعرفة حسب وجهة نظر موظفي مؤسسة محل الدراسة.

رابعا: نتائج اختبار الفرضية الرابعة

نص الفرضية: توجد فروق ذات دلالة احصائية في تصور أفراد عينة الدراسة حول ضغوط العمل بحيث تعزى هذه الفروق الى متغيرات شخصية وتنظيمية (الجنس، السن، الوظيفة والأقدمية).

1-بالنسبة لمتغير الجنس حول المحور الأول " ضغوط العمل"

نص الفرضية: توجد فروق ذات دلالة احصائية في تصور أفراد عينة الدراسة حول ضغوط العمل بحيث تعزى هذه الفروق الى متغيرات شخصية: الجنس

للتعرف على ما إذا كانت هناك فروق ذات دلالة إحصائية في إجابات أفراد الدراسة حول طبقا لاختلاف متغير الجنس، تم استخدام (Independent-Samples T-test) وذلك لأن عامل متغير الجنس يحتوي على فئتين هما: ذكر، أنثى ويستخدم هذا الاختباراذا كانت البيانات تحت كل فئة من فئتي الجنس تتبع التوزيع الطبيعي، وجاءت النتائج كما يوضحها الجدول التالي:

الجدول رقم (24): نتائج اختبار فرق المتوسطين لآراء المبحوثين تجاه المحور الأول تبعا لمتغير الجنس

الجنس		المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة (F) المحسوبة	مستوى المعنوية (Sig)
متغير الجنس	ذكر	3,9133	,90252	6.882	0.014
	أنثى	4,1533	,38624		

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V25

نستنتج من الجدول أعلاه أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (0.05) فأقل في اتجاهات أفراد الدراسة حول ضغوط العمل بحيث تعزى هذه الفروق الى متغيرات شخصية الجنس وذلك استنادا إلى أن قيمة الاختبار (6.882) وقيمة مستوى المعنوية بلغت (0.014) أقل من مستوى المعنوية المفروض (0.05).

وهذه النتيجة تبرز أن أفراد عينة الدراسة في المؤسسة محل الدراسة، تختلف آرائهم باختلاف الجنس أي أنه توجد فروق ذات دلالة احصائية في تصور أفراد عينة الدراسة حول ضغوط العمل فة بحيث تعزى هذه الفروق الى متغيرات شخصية: الجنس

-بناءا عليه نتائج اختبار الفرضية بالنسبة لمتغير الجنس: نثبت صحة نص الفرضية: توجد فروق ذات دلالة احصائية في تصور أفراد عينة الدراسة حول ضغوط العمل بحيث تعزى هذه الفروق الى متغيرات شخصية: الجنس

2- بالنسبة لمتغيرات المؤهل العلمي، التصنيف العلمي، الخبرة حول المحور الأول " ضغوط العمل"

للتعرف على ما إذا كانت هناك فروق ذات دلالة إحصائية في إجابات أفراد الدراسة طبقا لاختلاف متغيرات الوظيفة (السن، الوظيفة والأقدمية) تم استخدام تحليل التباين الأحادي (One-way ANOVA) لتوضيح دلالة الفروق في إجابات عينة أفراد عينة الدراسة، النتائج كما يوضحها الجدول التالي:

الجدول(25): نتائج تحليل التباين الأُحادي لمتوسطات تقديرات أفراد عينة الدراسة حسب متغيرات السن، الوظيفة والأقدمية للمحور الأول

المتغير	المصدر	مجموع المربعات	قيمة F	مستوى المعنوي Sig
السن	بين المجموعات	0.465	0.375	0.691
	خلال المجموعات	16.738		
الوظيفة	بين المجموعات	5.022	3.573	0.027
	خلال المجموعات	12.181		
الأقدمية	بين المجموعات	2.858	1.727	0.186
	خلال المجموعات	14.345		

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V25

يتبين لنا من الجدول أعلاه أن قيم مستوى المعنوية المصاحبة لإحصائية F، جاءت أكبر من 0.05 بالنسبة لمتغير التصنيف الوظيفي والخبرة المهنية، أي لا توجد فروق معنوية في متوسطات إجابات أفراد العينة وبهذا نقبل نص الفرضية عند مستوى دلالة 0.05فيما يتعلق عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05) بين أراء أفراد عينة الدارسة المستجيبين لهذه الدارسة ضغوط العمل في حين توجد فروق ذات دالالة إحصائية في متغير الوظيفة حسب إجابات عينة الدراسة.

بناءا عليه نتائج اختبار الفرضية الرابعة بالنسبة لمحور ضغوط العمل: ننفي نص الفرضية لا توجد فروق ذات دلالة احصائية في تصور أفراد عينة الدراسة حول ضغوط العمل بحيث تعزى هذه الفروق الى متغيرات شخصية وتنظيمية (السن والأقدمية).في حين توجد فروق ذات دلالة احصائية في متغير الجنس والوظيفة

خلاصة الفصل

من خلال هذا الفصل حاولنا أن نبين أثر ضغوط العمل على مشاركة المعرفة بمؤسسة الوطنية لتوزيع الكهرباء والغاز وحدة التموين تقرت حيث تم تقديم لمحة موجزة عن المؤسسة محل الدراسة من تعريف ونشأة، وبعد توزيع الاستبان على عينة الدراسة التي تمثلت في مجموعة من الموظفين الإداريين بالمؤسسة محل الدراسة، تم فيما بعد معالجة إجابات عينة الدراسة عن طريق برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية الـ SPSS لنتوصل في الأخير على نتائج اختبار الفرضيات التي أظهرت أنه يوجد أثر ذو دلالة احصائية لضغوط العمل على مشاركة المعرفة حسب وجهة نظر موظفي مؤسسة محل الدراسة من خلال كل من صراع الدور، غموض الدور وعبئ الدور حسب اجابات عينة الدراسة.

الخاتمة

الخاتمة:

بعد دراستنا للجوانب النظرية والتطبيقية لمتغيرات الدراسة كل من ضغوط العمل ومشاركة المعرفة نتوصل لأهم النتائج نذكر منها:

أولا: النتائج النظرية

- تعتبر ضغوط العمل نوع من التوتر والمضايقة نتيجة مجموعة من المتغيرات التي تحيط بالعاملين مما يؤثر على إنتاجيتهم وعدم القيام بالأدوار بالشكل المناسب
- تعمل ضغوط العمل على احداث مجموعة من المتغيرات في العاملين بمحيط عملهم وتؤثر عليهم من الناحية الجسمية والنفسية ما يخلق حالة من التوتر والمضايقة والذي ينعكس بالسلب على إنتاجيتهم وعدم القيام بأدوارهم بالشكل المناسب.
- لضغوط العمل مجموعة من الأسباب منها عوامل ذاتية في شخصية العامل ومنها متعلقة بظروف حياة العامل سواء داخلية أو خارجية، بالإضافة للتغيرات الاجتماعية التي لا تتناسب مع قيم وأعراف المجتمع والتي تؤثر عليه سلباً.
- يمر ضغوط العمل بالمؤسسة بمجموعة من المراحل بدأً من مرحلة الإنذار ثم مرحلة المقاومة انتهاءً بمرحلة الإنهاك؛
- يحدث صراع الدور عندما يتعرض الفرد في بيئة العمل لتوقعات متعارضة أو متناقضة من نفس الشخص.
- صراع الدور الذي يكون مصدره أكثر من شخص، ويحدث هذا النوع من الصراع عندما يواجه الفرد متطلبات متعارضة من شخصين أو أكثر في نفس الوقت.
- ينتج غموض الدور نقص المعلومات اللازمة للعاملين لأداء عمل محدد أو جهلهم بالمهام التي يفترض أن يقوموا بها أو بحدود صلاحيتهم وسلطاتهم، أو بقلة المعلومات عن النتائج المتوقع تحقيقها ذات العلاقة المباشرة بأهداف وسياسات المؤسسة التي يعملون بها، مما يجعلهم غير قادرين على الاندماج في العمل،
- يعتبر عبء الدور حجم العمل الواجب إنجازه، وهنا يمكن تقسيم عبء الدور ويقصد به حجم العمل الواجب إنجازه،

ثانيا: النتائج التطبيقية

بعد دراستا لعينة من موظفي الشركة الوطنية للكهرباء والغاز خدمات وحدة التموين من خلال توزيع الاستبيان وجمع البينات والمعلومات اللازمة حول موضوع أثر ضغوط العمل في مشاركة المعرفة، دراسة حالة الشركة الوطنية للكهرباء والغاز خدمات وحدة التموين "تقرت" وبعد اختبار فرضيات الدراسة توصلنا للنتائج التطبيقية التالية:

- أظهرت نتائج الدراسة أنه يوجد أثر ذو دلالة احصائية لضغوط العمل على مشاركة المعرفة حسب وجهة نظر موظفي مؤسسة محل الدراسة.

- بينت نتائج الدراسة أنه يوجد أثر ذو دلالة احصائية لصراع الدور على مشاركة المعرفة حسب وجهة نظر موظفي مؤسسة محل الدراسة.

- أكدت نتائج الدراسة أنه يوجد أثر ذو دلالة احصائية لغموض الدور على مشاركة المعرفة حسب وجهة نظر موظفي مؤسسة محل الدراسة.

- أثبتت نتائج الدراسة أنه يوجد أثر ذو دلالة احصائية لعبئ العمل على مشاركة المعرفة حسب وجهة نظر موظفي مؤسسة محل الدراسة.

- بينت نتائج الدراسة أنه لا توجد فروق ذات دلالة احصائية في تصور أفراد عينة الدراسة حول ضغوط العمل بحيث تعزى هذه الفروق الى متغيرات شخصية وتنظيمية (السن والأقدمية).في حين توجد فروق ذات دلالة احصائية في متغير الجنس والوظيفة

ثالثا: توصيات الدراسة

على ضوء ما توصلنا اليه من استنتاجات بخصوص أثر ضغوط العمل في مشاركة المعرفة، دراسة حالة الشركة الجزائرية للكهرباء والغاز خدمات وحدة التموين تقرت، ولغرض تبيان مدى تأثير ضغوطات العمل على مشاركة المعرفة في المؤسسات الاقتصادية نتقدم ببعض الاقتراحات وهي كما يلي:

- العمل على توفير ساعات راحة بين الحين والأخر خلال فترات العمل؛
- العمل على تقسيم فترات العمل بالمناوبة بين العاملين؛
- ضرورة رفع وعي الإدارة العليا بأهمية العاملين وتخفيض الضغط عليهم لما له من تأثير سلبي وإشعارهم بأهميته وتقديم المساعدات الممكنة؛
- مراعاة الخصائص الشخصية للعاملين لتباينها كالتعرض للإجهاد من حيث الجنس العمر، مدة الخدمة، المؤهل العلمي؛
- العمل على إيجاد بيئة عمل مناسبة وملائمة ومشجعة للتعاون بين العاملين ومعززة للشعور بحب العمل والإنتماء اليه؛
- تشجيع العاملين على مشاركة المعرفة بين مختلف المستويات الإدارية؛
- مشاركة العاملين في اتخاذ القرارات الإدارية لتشجيعهم على نقل وتبادل المعرفة.

رابعا: آفاق الدراسة:

الموضوع حديث الساعة لذا نقترح مجموعة من المواضيع التي ستكون موضوع للدراسة في المستقبل والتي نوجزها كما يلي:

-دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تخفيف من الاحتراق الوظيفي بالمؤسسات الاقتصادية؛

- دور الرقمنة في زيادة مبيعات المؤسسات في ظل جائحة كورنا .

قائمة المراجع

المراجع باللغة العربية

أولا: الكتب

1. حسين حريم، **السلوك التنظيمي سلوك الأفراد والجماعات في منظمات الأعمال**، دار الحامد للنشر والتوزيع، عمان، ط3، 2009
2. مصطفى محمود أبو بكر ، **الموارد البشرية مدخل تحقيق الميزة التنافسية** ، الإسكندرية – مصر، 2008

ثانيا: المذكرات

1. ابن خرور خير الدين، **علاقة ضغوط العمل بالرضا الوظيفي للمدرسيين في المؤسسة التربوية بمدارس بلدية العوينات لولاية تبسة**، رسالة ماجيستر، جامعة محمد خيضر، كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية، قسم العلوم الاجتماعية، تخصص علم اجتماع التربية، بسكرة، الجزائر، 2010،2011.
2. تغريد زياد عمار، **أثر بعض المتغيرات الداخلية على مستوى ضغط العمل لدى الهيئة الإدارية والأكاديمية في الجامعات الفلسطينية بقطاع غزة**، مذكرة ماجستير، قسم إدارة الأعمال، الجامعة الإسلامية، كلية التجارة، فلسطين، 2006
3. جمال نمر موسي المصري، **أثر التعويضات في رضا العاملين في الجامعة الإسلامية**، رسالة ماجستير، الجامعة الإسلامية، كلية التجارة، قسم إدارة أعمال، غزة، 2009،
4. رامي بكر أبو زور، **ضغوط العمل وعلاقتها باتخاذ القرارات الإدارية في وزارة المالية بقطاع غزة**، مذكرة ماجستير في قسم القيادة والإدارة بأكاديمية الإدارة والسياسة للدراسات العليا، جامعة الأقصى، فلسطين، 2014،
5. عنان سارة، **مساهمة إدارة المعرفة في تحسين أداء العاملين في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية: دراسة حالة بعض المؤسسات بولاية سطيف**، أطروحة دكتوراه في علوم التسيير، تخصص إدارة أعمال، قسم علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة فرحات عباس سطيف 1، 2021-2022
6. عيسى ابراهيم المعشر، **أثر ضغوط العمل على أداء العاملين في الفنادق الأردنية فئة الخمسة نجوم (دراسة ميدانية)**، مذكرة ماجستير في إدارة الأعمال، قسم إدارة الأعمال، كلية العلوم الإدارية والمالية، جامعة الشرق الأوسط للدراسات العليا، ماي 2009
7. عيسى إبراهيم المعشر، **أثر ضغوط العمل على أداء العاملين في الفنادق الأردنية فئة الخمسة نجوم (دراسة ميدانية)**، رسالة ماجستير، جامعة الشرق الأوسط للدراسات العليا، كلية العلوم الإدارية والمالية، قسم إدارة الأعمال، الأردن، 2009
8. محمود عطا عمر المدهون، **عمليات إدارة المعرفة وعلاقتها بتميز الأداء المؤسسي**، مذكرة ماجستير في القيادة والإدارة، جامعة الأقصى، 2014.

ثالثا: مقالات وملتقيات

1. أحمد كريم جاسم، وئام وهاب الياسري، **تأثير أبعاد التشارك المعرفي في تحقيق الابداع المنظمي، بحث تحليلي في جامعة ذي قار**، مجلة الإدارة والاقتصاد، العدد 113، 2017.
2. أحمد محمد أحمد مصطفى، **أثر الالتزام التنظيمي على العلاقة بين ضغوط العمل والأداء التدريسي لأعضاء هيئة التدريس** بجامعة الملك فيصل بالمملكة العربية السعودية، المجلد 7. العدد20 ،2016
3. أمل فرحان سوادي، **تأثير التشارك المعرفي في الأداء المستدام، دراسة تطبيقية في الشركة العامة للأسمدة الجنوبية**، مجلة العلوم الاقتصادية، المجلد 15، العدد 57، جوان، 2020
4. بن طالب سامية، **العلاقة بين ضغوط العمل وتأثيرها على أداء العاملين في المنظمة**، مجلة، جامعة أمقران، بومرداس، 2018،
5. بن موسى محمد، بن حليمة أمينة، **العدالة التنظيمية وأثرها على التشارك المعرفي، دراسة ميدانية من وجهة نظر عينة من أساتذة كلية العلوم الاقتصادية بجامعة الجلفة**، مجلة الدراسات المحاسبية والمالية المتقدمة، المجلد 05، العدد 02، أكتوبر 2021.
6. بوديار فتيحة، طواهير عبد الجليل، **دور القيادة الخادمة في دعم التشارك المعرفي بين الموظفين، دراسة ميدانية على عينة من الممرضين والممرضات في مستشفى بشير بن ناصر ولاية بسكرة**، مجلة إيليزا للبحوث والدراسات، المجلد 06، العدد 02، 2021
7. بوزكري جمال، معروف رابح، **البنية العاملية لمقياس ضغوط العمل وعلاقتها بمستوى أداء العاملين في قطاع الصحة**، المجلة الجزائرية للاقتصاد والتسيير، المجلد 15، العدد 02، 2021.
8. تلي سعيدة، محسن عواطف، ميموني صابرين، **أُثر ضغوط العمل على مشاركة المعرفة لدى الأطباء المؤسسة العمومية الاستشفائية بغرداية**، مجلة العلوم الإدارية والمالية، المجلد 05، العدد 02، 2021
9. جاسم مشتت دواي، سعد عبد عابر، **مصادر ضغوط العمل التي يتعرض لها العاملون في القطاع الحكومي في العراق**، المجلة العراقية للعلوم الإدارية، المجلد 07، العدد 27 2010،
10. حفصة عطا الله حسين، **ضغوط العمل على الأستاذ الجامعي، دراسة تطبيقية على عينة من أساتذة الجامعات في بغداد**، مجلة جامعة الأنبار للعلوم الاقتصادية والإدارية، المجلد 06، العدد 11، السنة 2014
11. خالد محمود عزيز، السيد وليد عامر ضائع، **بناء مقياس ضغوط العمل لمدراء معاهد التربية الرياضية في إقليم كوردستان العراق من وجهة نظر منسبيها**، مجلة15، العدد01، 2018
12. خلف لطيف ناصر، جهاد حميد علي، **اسهام التشارك المعرفي في تشجيع الطلب على وثائق التأمين على الحياة، مجلة تكريت للعلوم الإدارية والاقتصادية**، المجلد 03، العدد 39، جامعة تكريت، كلية الإدارة والاقتصاد، 2017
13. خميس ناصر محمد، طارق دخيل إبراهيم، **علاقة التشارك المعرفي في دعم الأداء الابداعية دراسة استطلاعية في عينة من مؤسسات التعليم العالي**، مجلة تكريت للعلوم الإدارية والاقتصادية، المجلد 17، العدد 55، كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة تكريت، 2021.
14. رائد مال الله محمد، انعكاس **التشارك المعرفي على الميزة التنافسية، بحث ميداني في شركة زين الأثير للاتصالات**، مجلة الادارة والاقتصاد، العدد 42، 2019

15. سماح مؤيد المولى، حسين علي حافظ، **تأثير التشارك المعرفي ودوره في تعزيز الالتزام الوظيفي، دراسة تطبيقية في المديرية العامة لتربية الرصافة الثالثة**، مجلة لإدارة والاقتصاد، العدد 42، 2019

16. سماح مؤيد محمود المولى، سنا مثنى ابراهيم، **تأثير أبعاد التشارك المعرفي في دعم اتخاذ القرارات الاستراتيجية، دراسة (وصفية تحليلية)، في وزارة العمل والشؤون الاجتماعية**، مجلة الإدارة والاقتصاد، العدد 131، ديسمبر، 2021،

17. طارق كاظم شلاكه، **تأثير التشارك المعرفي في تحقيق النجاح المنظمي بحث تحليلي في جامعة سومر**، مجلة الريادة للمال والأعمال، المجلد 02، العدد 04، كانون الأول، 2021

18. عبد الوهاب برحال، علي دبي، **دور التشارك المعرفي في تحقيق الأهداف الاستراتيجية، دراسة تطبيقية بمحطة توليد الكهرباء بجيجل**، حوليات جامعة بشار في العلوم الاقتصادية، المجلد 04، العدد 02، ديسمبر 2017.

19. عزيز دحماني، نفيسة ناصري، **أثر الثقافة التنظيمية على التشارك المعرفي في الجامعة الجزائرية، مقاربة باستخدام نماذج المعادلات البنائية**، مجلة الباحث، المجلد 19، العدد 01، 2019.

20. على عليج خضر الجميلي، مصادر ضغوط العمل لدى المرشدين التربويين وعلاقته بدافعيتهم نحو عملهم، مجلة جامعة كركوك للدراسات الإنسانية، المجلد 04، العدد 02، 2009.

21. علي عبد الأمير عبد الحسين كمونه، نغم دايخ عبد علي الحسناوي، رنا ناصر صبر، **التشارك المعرفي ودوره في تحقيق الميزة التنافسية للمنظمات الصحية، بحث استطلاعي في مستشفى النسائية والتوليد، كربلاء المقدسة**، مجلة جامعة بابل للعلوم البحتة والتطبيقية، المجلد 01، العدد 27، 2019.

22. عمار شلابي، **أثر ضغوط العمل على أداء العاملين**، مجلة البحوث والدراسات الإنسانية، المجلد09، العدد 18، 2019

23. عنترة خمقاني، خالد رجم، **أثر التشارك المعرفي في أداء الأستاذ الجامعي، دراسة حالة لعينة من أساتذة جامعة ورقلة**، مجلة أبحاث اقتصادية وإدارية، المجلد 16، العدد 01، 2022،

24. فاطيمة فدسي، عيسى نجيمي، **دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تعزيز التشارك المعرفي للطاقم الطبي، دراسة حالة مستشفى محمد الصديق بن يحي**، مجلة الاقتصاد والتنمية المستدامة، المجلد 05، العدد01، 2022.

25. فرح جواد خضير، زينب عبد الرزاق الهنداوي، **دور التشارك المعرفي في تحقيق التفوق الاستراتيجي، دراسة استطلاعية لآراء عينة من المديرين في معمل إسمنت الكوفة**، مجلة كلية الإدارة والاقتصاد للدراسات الاقتصادية والادارية والمالية، المجلد 14، العدد 03، تشرين الأول، 2022

26. فوزية عيسى، **واقع واتجاهات ممارسة سلوك التشارك المعرفي بين الطلبة الجامعيين في جامعة الجزائر2: دراسة ميدانية لعينة من طلبة الماستر بقسم علم المكتبات والتوثيق**، مجلة علم المكتبات، المجلد 14، العدد 01، 2022

27. محمد بن موسى، أمينة بن حليمة، **العدالة التنظيمية وأثرها على التشارك المعرفي، دراسة ميدانية من وجهة نظر عينة من أساتذة كلية العلوم الاقتصادية بجامعة الجلفة**، مجلة الدراسات المحاسبية والمالية المتقدمة، المجلد 05، العدد 02، أكتوبر 2021.

28. محمد كريم نعمة، فاطمة عباس مطلك، **التشارك المعرفي لدي مدرسي المرحلة الاعدادية**، مجلة نسق، المجلد 36، العدد 04، ديسمبر، 2022

29. محمد مجول شكور، لمياء سليمان عبد علي الزبيدي، **تأُثير التشارك المعرفي في تحقيق الفخر التنظيمي (بحث تحليلي لآراء عينة من موظفي وزارة الشباب والرياضة)**، مجلة الإدارة والاقتصاد، العدد 135، ديسمبر، 2022.

30.مؤيد عبد الكريم شاكر النقيب، العوامل التنظيمية المسببة لضغط العمل وعلاقتها بالانتماء الوظيفي، دراسة ميدانية لعينة من المؤسسات الصحية بمحافظة الأنبار، مجلة جامعة الأنبار، مجلد 4، العدد9 ، العراق، 2012.

31.نجمي عيسى، بوطالب جهيد، **أُثر الثقة التنظيمية في سلوك التشارك المعرفي لدى الموظفين: دراسة تطبيقية بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة جيجل**، مجلة المنهل الاقتصادي، المجلد 03، العدد 01، جوان 2020، جامعة الشهيد حمه لخضر بالوادي، الجزائر

32.نسيم خضير عباس، علي ميري حسن، **تأثير المناخ التنظيمي على ضغوط العمل (دراسة استطلاعية لعينة في كلية المستقبل الجامعة)**، مجلة كلية التربية الأساسية للعلوم التربوية والإنسانية، المجلد 01، العدد 46، 2020

33.هديل كاظم سعيد، سهير عادل حامد، صبا نوري الحمداني، افتخار عبد الحسين كاظم، **العلاقة بين القيادة الموثوقة والتشارك المعرفي من خلال الدور الوسيط لسلوكيات العمل الإبداعي، دراسة تطبيقية على عينة من المدراء في وزارة العمل والشؤون الاجتماعية في مدينة بغداد**، مجلة اقتصاديات الأعمال، العدد 01، جوان 2021.

رابعا: المراجع باللغة الأجنبية

1. Mohmmedtaghi mohmmedpour, E**valuation the relationship between knowledge management development and information technology with performance improvement among dehadsht khomeini hospital**, open access journal of business economics, 2018.
2. Nawal boualleg and others, **The reality of Khnowledge Management in organizations: creater Amman Mlunicipality Experience,** The social Empowerment, vol02 N^0 01,2020.

الملاحق

الملحق رقم (01): قائمة الأساتذة المحكمين للاستبيان

الاسم / اللقب
الحاج عرابة أستاذ محاضر أ
مخرمش عبلة أستاذ التعليم العالي
بن الشيخ عبد الحميد

الملحق رقم (02): الاستبيان أداة الدراسة

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير

استبيان

موظف (ة) مؤسسة المحترم (ة)

بهدف استكمال الجانب التطبيقي لدراسة موضوع" **أثر ضغوط العمل في مشاركة المعرفة، دراسة حالة الشركة الجزائرية للكهرباء والغاز خدمات وحدة التموين تقرت** في إطار التحضير لشهادة ماستر، تم إعداد هذه الاستمارة بهدف جمع البيانات اللازمة. لذا نرجو من سيادتكم الإجابة على بيانات هذه الاستمارة، ونحيطكم علما أن البيانات وتستخدم لأغراض البحث العلمي.

ملاحظة الإجابة تكون بوضع إشارة (×) أمام العبارة المناسبة.

الجزء الأول: البيانات الشخصية والوظيفية

- **الجنس:**
  - ذكر ☐ -أنثى ☐
- **السن:**
  - من 20 إلى 25 سنة ☐ -من 26سنة إلى 30سنة ☐

- من 31 إلى 35سنوات ☐ -من 36 إلى 40 سنة ☐
- أكثر من 40 سنة ☐

- **الوظيفة**

– مدير ☐ -إطار" موظف" ☐
– رئيس مصلحة ☐ -رئيس قسم ☐

- **الأقدمية في العمل**

- من 1 إلى 5 سنوات ☐ -من 5 إلى 10 سنوات ☐
- من 10 إلى 15 سنة ☐ -أكثر من 15 سنة ☐

الجزء الثاني: محاور الدراسة

✓ أعط درجة موافقتك على العبارات التالية:

المحور الأول: ضغوط العمل

البعد الأول: صراع الدور	غير موافق تماما	غير موافق	محايد	موافق	موافق تماما
1. أتلقى الأوامر والتعليمات من مصادر متعددة ينتج عنها مهام متداخلة ومتعارضة					
2. أقوم بعاملي في أكثر من مصلحة إدارية مما يسبب لي تعب جسدي ونفسي					
3. أصبحت مسؤولياتي الوظيفية غير واضحة نتيجة تضارب المصالح والأدوار					
4. تدخل الآخرين في تسيير عملي لا يتيح لي القيام به بشكل جيد					
5. أعمل في ظل سياسيات وارشادات مهنية متعارضة مع قدراتي ومهامي العملية.					
البعد الثاني: غموض الدور	**غير موافق تماما**	**غير موافق**	**محايد**	**موافق**	**موافق تماما**
6. توجد مهام جديدة لا أفهمها نتيجة التطور التكنولوجي					
7. نتيجة غموض الدور لا أشعر بوجود هدف معين في عملي					
8. الظروف المهنية الجديدة جعلت عدم ملائمة امكانياتي وقدراتي لمتطلبات الوظيفة التي أقوم بها					
9. تصلني معلومات غير واضحة في عملي في الوقت المناسب					
10. أشعر بأن مسؤوليات وواجباتي غير محددة بدقة من قبل الإدارة العليا					
البعد الثالث: عبئ العمل	**غير موافق تماما**	**غير موافق**	**محايد**	**موافق**	**موافق تماما**

11. فترات الراحة المسائية غير كافية لتخفيف عبئ عمل يوم كامل					
12. نتيجة التعديلات الأخيرة أشعر بتعب وارهاق كبير بعد نهاية العمل					
13. العمل الموكل لي فوق طاقتي ولا يمكن إنجازه في الوقت المحدد					
14. يوجد ثقل كبير بالعمل لنقص الموارد البشرية والمعدات والتجهيزات					
15. نتيجة التطورات التكنولوجية زاد محتوى الوظيفة وأهدافها عن قدراتي الذهنية والجسدية.					

المحور الثاني: مشاركة المعرفة

البعد الأول: البعد الفردي	غير موافق تماما	غير موافق	محايد	موافق	موافق تماما
16. يشجع الموظفين بعضهم البعض للمشاركة في المعرفة					
17. يمتلك الموظفين الكثير من المعرفة حول العمل المطلوب أدائه					
18. يلتزم الموظفين بالوفاء بالوعود التي يقطعونها فيما يخص المشاركة بالمعرفة					
19. يشترك الموظفين في حل مشاكل العمل التي تحدث داخل المؤسسة					
20. يتواصل الموظفين فيما بينهم وبين مختلف المستويات الإدارية					
البعد الثاني: البعد المنظمي	**غير موافق تماما**	**غير موافق**	**محايد**	**موافق**	**موافق تماما**
21. تعتمد القوانين والأنظمة والتعليمات على مشاركة المعرفة لأداء الأعمال					
22. يتطلب النجاح في إدارة المنظمة استثمار الفرص البيئية من خلال التشارك الفعال للمعرفية السوقية					
23. تعتمد الثقافة التنظيمية للمؤسسة على التحاور والمشاركة في توصيل المعلومات					
24. تخصص المؤسسة مكافآت وحوافز مادية يساهم في نشر المعرفة					
25. يمتلك الموظفين في المؤسسة المعرفة الجيدة بنظام الحوافز والمكافآت المتبع بها					
26. تهتم المؤسسة بإكساب الموارد البشرية معارف ومهارات جديدة وبشكل مستمر					
البعد الثالث: البعد التكنولوجي	**غير موافق تماما**	**غير موافق**	**محايد**	**موافق**	**موافق تماما**
27. تستخدم المؤسسة تقنيات وتكنولوجيا حديثة لتخزين المعرفة					
28. تستخدم المؤسسة برمجيات حديثة لتسهيل مشاركة المعرفة بين موظفيها					
29. تستخدم المؤسسة الأرشفة الالكترونية لحفظ السجلات والملفات المتعلقة بكل وحدة إدارية					
30. توفر المؤسسة برامج الحماية اللازمة للمعلومات والبيانات الخاص بها					

في الأخير نشكر لكم حسن تعاونكم ونقدر لكم الجهد والوقت المبذول في ملء هذه الاستمارة

الملحق رقم (03): نتائج اختبار ألفا كرونباخ للاستبيان

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100,0
	Excluded[a]	0	,0
	Total	30	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,970	30

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,933	15

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,958	15

الملحق رقم (04): نتائج الاتساق الداخلي للاستبيان

Correlations

		AAAA1	AAAA2	AAA3	TTTT1
AAAA1	Pearson Correlation	1	,842**	,733**	,888**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000
	N	30	30	30	30
AAAA2	Pearson Correlation	,842**	1	,867**	,970**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000
	N	30	30	30	30
AAA3	Pearson Correlation	,733**	,867**	1	,944**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000
	N	30	30	30	30
TTTT1	Pearson Correlation	,888**	,970**	,944**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	
	N	30	30	30	30

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Correlations

		MMMM1	MMMM2	MMMM3	TTTT2
MMMM1	Pearson Correlation	1	,834**	,831**	,952**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000
	N	30	30	30	30
MMMM2	Pearson Correlation	,834**	1	,808**	,927**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000
	N	30	30	30	30
MMMM3	Pearson Correlation	,831**	,808**	1	,938**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000
	N	30	30	30	30
TTTT2	Pearson Correlation	,952**	,927**	,938**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	
	N	30	30	30	30

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Correlations

	TTTT1	TTTT2	TTTT

TTTT1	Pearson Correlation	1	,886**	,967**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000
	N	30	30	30
TTTT2	Pearson Correlation	,886**	1	,975**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000
	N	30	30	30
TTTT	Pearson Correlation	,967**	,975**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	
	N	30	30	30

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

الملحق رقم (05): نتائج توزيع عينة الدراسة

الجنس

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ذكر	20	66,7	66,7	66,7
	أنثى	10	33,3	33,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

السن

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	من 31 إلى 35 سنة	4	13,3	13,3	13,3
	من 36 إلى 40 سنة	15	50,0	50,0	63,3
	من 40سنة أكبر	11	36,7	36,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

الوظيفة

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	مدير	1	3,3	3,3	3,3
	"موظف " إطار	15	50,0	50,0	53,3
	مصلحة رئيس	4	13,3	13,3	66,7
	قسم رئيس	10	33,3	33,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

الأقدمية

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	من 1 إلى 5 سنوات	1	3,3	3,3	3,3
	من 5 إلى 10 سنوات	8	26,7	26,7	30,0
	من 10 إلى 15 سنة	8	26,7	26,7	56,7
	من 15 سنة أكثر	13	43,3	43,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

الملحق رقم (06): نتائج الاتجاه العام لإجابات عينة الدراسة

Descriptive Statistics

	N	Mean	Std. Deviation
X1	30	4,2667	,52083
X2	30	4,7333	,44978
X3	30	4,3667	,55605
X4	30	4,0333	1,24522
X5	30	4,1000	1,18467
AAAA1	30	4,3000	,56017
D6	30	3,9667	1,03335
D7	30	3,8667	1,00801
D8	30	3,7667	1,25075

D9	30	3,9333	1,17248
D10	30	3,8333	1,11675
AAAA2	30	3,8733	,94611
W11	30	4,0333	1,18855
W12	30	3,7333	1,28475
W13	30	3,7333	1,28475
W14	30	3,7667	1,13512
W15	30	3,7667	1,13512
AAA3	30	3,8067	,94902
TTTT1	30	3,9933	,77020
Valid N (listwise)	30		

Descriptive Statistics

	N	Mean	Std. Deviation
M16	30	4,2000	1,09545
M17	30	3,7000	1,23596
M18	30	3,9000	1,06188
M19	30	3,8000	1,24291
M20	30	3,6000	1,16264
MMMM1	30	3,8400	1,05360
m21	30	4,0333	,99943
m22	30	3,6667	,84418
m23	30	3,9667	1,03335
m24	30	4,0333	,92786
m25	30	4,0333	1,21721
m26	30	4,4000	,96847
MMMM2	30	4,0222	,79839
N27	30	3,9333	1,14269
N28	30	4,1000	1,06188
N29	30	3,7000	1,20773
N30	30	3,9000	1,15520
MMMM3	30	3,9083	,95926
TTTT2	30	3,9235	,88112
Valid N (listwise)	30		

الملحق رقم (07): نتائج اختبار الفرضية الرئيسية

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,886[a]	,786	,778	,41523

a. Predictors: (Constant), TTTT1

ANOVA[a]

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	17,687	1	17,687	102,588	,000[b]
	Residual	4,828	28	,172		
	Total	22,515	29			

a. Dependent Variable: TTTT2
b. Predictors: (Constant), TTTT1

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients B	Unstandardized Coefficients Std. Error	Standardized Coefficients Beta	t	Sig.
1	(Constant)	-,126	,407		-,309	,760
	TTTT1	1,014	,100	,886	10,129	,000

a. Dependent Variable: TTTT2

الملحق رقم (08): نتائج اختبار الفرضية الفرعية الأولى

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,847[a]	,717	,707	,47668

a. Predictors: (Constant), AAAA1

ANOVA[a]

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.

1	Regression	16,153	1	16,153	71,086	,000[b]
	Residual	6,362	28	,227		
	Total	22,515	29			

a. Dependent Variable: TTTT2
b. Predictors: (Constant), AAAA1

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients B	Unstandardized Coefficients Std. Error	Standardized Coefficients Beta	t	Sig.
1	(Constant)	-1,805	,685		-2,635	,014
	AAAA1	1,332	,158	,847	8,431	,000

a. Dependent Variable: TTTT2

الملحق رقم (09): نتائج اختبار الفرضية الفرعية الثانية

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,900[a]	,810	,803	,39094

a. Predictors: (Constant), AAAA2

ANOVA[a]

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	18,236	1	18,236	119,318	,000[b]
	Residual	4,279	28	,153		
	Total	22,515	29			

a. Dependent Variable: TTTT2
b. Predictors: (Constant), AAAA2

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients B	Unstandardized Coefficients Std. Error	Standardized Coefficients Beta	t	Sig.
1	(Constant)	,677	,306		2,215	,035
	AAAA2	,838	,077	,900	10,923	,000

a. Dependent Variable: TTTT2

الملحق رقم (10): نتائج اختبار الفرضية الفرعية الثالثة

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,761[a]	,579	,564	,58194

a. Predictors: (Constant), AAA3

ANOVA[a]

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	13,033	1	13,033	38,483	,000[b]
	Residual	9,482	28	,339		
	Total	22,515	29			

a. Dependent Variable: TTTT2
b. Predictors: (Constant), AAA3

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients B	Unstandardized Coefficients Std. Error	Standardized Coefficients Beta	t	Sig.
1	(Constant)	1,235	,446		2,766	,010
	AAA3	,706	,114	,761	6,203	,000

a. Dependent Variable: TTTT2

الملحق رقم (11): نتائج اختبار الفرضية الفرعية الرابعة

Group Statistics

	الجنس	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
TTTT1	ذكر	20	3,9133	,90252	,20181
	أنثى	10	4,1533	,38624	,12214

Independent Samples Test

		Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means						
									95% Confidence Interval of the Difference	
		F	Sig.	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	Lower	Upper
TTTT1	Equal variances assumed	6,882	,014	-,800	28	,431	-,24000	,30017	-,85487	,37487
	Equal variances not assumed			-1,017	27,640	,318	-,24000	,23589	-,72349	,24349

ANOVA

TTTT1

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	,465	2	,232	,375	,691
Within Groups	16,738	27	,620		
Total	17,203	29			

ANOVA

TTTT1

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	5,022	3	1,674	3,573	,027
Within Groups	12,181	26	,469		
Total	17,203	29			

ANOVA

TTTT1

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	2,858	3	,953	1,727	,186
Within Groups	14,345	26	,552		
Total	17,203	29			