



جامعة قاصدي مرباح، ورقلة - الجزائر
كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير
قسم علوم التسيير

مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي، الطور الثاني
في ميدان: العلوم الاقتصادية، والتجارية علوم التسيير
شعبة علوم التسيير
تخصص إدارة الموارد البشرية
بعنوان:

أثر الاتصال غير الرسمي على التشارك المعرفي
دراسة ميدانية على عينة من عمال مصحة واد ريغ بتقרת

من إعداد الطالبة:

سلسبيل منصور

نوقشت وأجيزت بتاريخ: 2024/06/10

أمام اللجنة المكونة من السادة:

رئيساً

أستاذ محاضر — أ — جامعة ورقلة

د/ قطاي خديجة

مشرفاً ومقرراً

أستاذ محاضر — أ — جامعة ورقلة

د/ غدير أحمد سليمة

مناقشاً

أستاذ التعليم العالي جامعة ورقلة

د/ سلامي منيرة

السنة الجامعية: 2024/2023



جامعة قاصدي مرباح، ورقلة - الجزائر
كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير
قسم علوم التسيير

مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي، الطور الثاني
في ميدان: العلوم الاقتصادية، والتجارية علوم التسيير
شعبة علوم التسيير
تخصص إدارة الموارد البشرية
بعنوان:

أثر الاتصال غير الرسمي على التشارك المعرفي
دراسة ميدانية على عينة من عمال مصحة واد ريغ بتقوت

من إعداد الطالبة:
سلسبيل منصور

نوقشت وأجيزت بتاريخ: 2024/06/10
أمام اللجنة المكونة من السادة:

رئيساً	أستاذ محاضر — أ — جامعة ورقلة	د/ قطاي خديجة
مشرفاً ومقرراً	أستاذ محاضر — أ — جامعة ورقلة	د/ غدير أحمد سليمة
مناقشاً	أستاذ التعليم العالي جامعة ورقلة	د/ سلامي منيرة

السنة الجامعية: 2024/2023

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

{ قُلْ هَلْ يَسْتَوِي الَّذِينَ يَعْلَمُونَ وَالَّذِينَ لَا يَعْلَمُونَ إِنَّمَا يَتَذَكَّرُ
أُولُو الْأَلْبَابِ }

صَدَقَ اللَّهُ الْعَظِيمُ

(الزمر: 09)

إهداء

بسم خالقي وميسر أموري وعصمتُ أمري، لك كل الحمد والامتنان
أهدي هذا النجاح لنفسي التي تستحق أولاً ثم إلى كل من سعى معي لإتمام هذه
المسيرة، دمت لي سنداً لا عمر له..
إلى من كلله الله بالهيبة والوقار.. إلى من أحمل اسمه بكل افتخار.. إلى من حصده
الأشواك عن دربي ليمهد لي طريق العلم، الرجل الذي سعى طوال حياته لكي نكون
أفضل منه، أبي الغالي..
إلى ملاكي في الحياة إلى معنى الحب، الحنان والتفاني.. إلى بسمة الحياة وسر
الوجود إلى من كان حنانها بلسم جراحي التي كانت لي الأم والأخت والصديقة
داعمي الأول ووجهتي التي أستمد منها القوة، أمي الغالية..
إلى مصدر قوتي، الداعمين الساندين، أرضي الصلبة وجداري المتين، إلى من راهنوا
على نجاحي.. وذكروني دائماً بمدى قوتي واستطاعتي، الذين كانوا عوناً وسنداً لي
عند ضعفي وارتخائي، أخواتي وإخوتي.. وإلى أبنائهم..
إلى من اختاره الله لي ليكون رفيقي وشريكي في حياتي القادمة خطيبي..
إلى رفاق الروح من هونوا تعب الطريق إلى من شجعوني على المثابرة وإكمال المسيرة
رفقاء السنين ممتنة لكم..
وإلى كل من علمني حرفاً أساتذتي الكرام من الطور الابتدائي إلى يومنا هذا..
لله الشكر كله أن وفقني لهذا، فالحمد لله رب العالمين والصلاة والسلام على نبيه
الكريم.

خريجتكم: سلسيل

شكر وتقدير

بسم الله الرحمن الرحيم

سبحان الله والحمد لله عدد خلقه ورضا نفسه وزينة عرشه ومداد
كلماته.

نشكر الله عز وجل ونحمده على فضله وإتمام نعمته علينا لقوله
تعالى "ولئن شكرتم لأزيدكم" الحمد لله الذي أنار لنا درب العلم
والمعرفة وأعانا علماء هذا الواجب ووفقنا إلى انجاز هذا العمل
نتوجه بجزيل الشكر والامتنان إلى الأستاذة المشرفة
" سليمة غدير أحمد "

لجهودها في تذليل ما واجهناها من صعوبات
كما نشكر جزيل الشكر كل من الأساتذة المناقشين لهذا العمل
وشكر خاص لكل من مدير المؤسسة النزلي جمال الدين والعاملة
بالمؤسسة السيدة خليل دليلة على دعمهم لنا لإتمام هذا البحث .
وشكرا

منصور سلسبيل

ملخص :

تهدف هذه الدراسة إلى معرفة أثر الاتصال غير الرسمي على التشارك المعرفي لدى عمال المصحة الاستشفائية واد ريغ بولاية تڤرت، حيث اعتمدنا على المنهج التحليلي الوصفي، واستخدام العديد من الأساليب الإحصائية التي يتيحها الإحصاء الوصفي، والاستدلالي لتقدير أثر الاتصال غير الرسمي على التشارك المعرفي في مصحة واد ريغ بتڤرت، وتم استخدام الاستبيان كأداة لجمع البيانات والمعلومات، وطبقت الدراسة على عينة بسيطة عشوائية مكونة من 49 عامل وتم تحليل البيانات باستخدام برنامج spss :V25، وقد توصلت الدراسة لعدد من النتائج أهمها: لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الاتصال غير الرسمي بين المسؤولين والعاملين والتشارك المعرفي، كما وجدنا أنه توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين زملاء العمل داخل وخارج المؤسسة حسب إجابات عينة الدراسة، وأخيرا لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية للاتصال غير الرسمي والتشارك المعرفي تعزى للمتغيرات الديموغرافية (الجنس، العمر، الخبرة والمؤهل العلمي).

الكلمات المفتاحية: اتصال غير رسمي، تشارك معرفي، مصحة واد ريغ بتڤرت .

Abstract:

This study aims to identify the effect of informal communication on knowledge sharing among healthcare workers at Wadi Righ Hospital in Touggourt Wilaya, Algeria. The descriptive analytical approach was adopted, and a variety of statistical methods offered by descriptive and inferential statistics were used to estimate the effect of informal communication on knowledge sharing at Wadi Righ Hospital in Touggourt. The questionnaire was used as a tool for data collection, and the study was applied to a simple random sample of 49 workers. The data were analyzed using the SPSS V25 program. The study reached a number of results, the most important of which are:

- There is no statistically significant relationship between informal communication between managers and workers and knowledge sharing.
- There is a statistically significant relationship between informal communication between colleagues inside and outside the institution, according to the responses of the study sample.
- There is no statistically significant relationship between informal communication and knowledge sharing attributed to demographic variables (gender, age, experience, and educational qualifications).

Keywords: Informal communication, knowledge sharing, Wadi Righ Hospital in Touggourt.

قائمة المحتويات

الصفحة	البينان
I	أية قرآنية.....
III	إهداء.....
IIIV	شكر.....
I	ملخص.....
VII	قائمة المحتويات.....
IX	قائمة الجداول.....
IIIX	قائمة الأشكال.....
	قائمة الملاحق.....
ب-هـ	مقدمة.....
الفصل الأول: الأدبيات النظرية للاتصال غير الرسمي والتشارك المعرفي	
2	تمهيد
3	المبحث الأول: الأدبيات النظرية للاتصال غير الرسمي والتشارك المعرفي
25	المبحث الثاني: الأدبيات التطبيقية للاتصال غير الرسمي والتشارك المعرفي
33	خلاصة الفصل الأول
الفصل الثاني: الدراسة الميدانية لأثر الاتصال غير الرسمي على التشارك المعرفي في مصحة واد ريغ-تقوت	
36	تمهيد
37	المبحث الأول: الطريقة والأدوات المستخدمة في الدراسة
44	المبحث الثاني: عرض نتائج الدراسة الميدانية ومناقشتها
63	خلاصة الفصل الثاني
-	خاتمة
-	المراجع
-	الملاحق
-	الفهرس

قائمة الجداول

رقم الجدول	عنوان الجدول	الصفحة
01-01	أوجه الاختلاف والتشابه	31-30
01-02	معلومات عن الاستبيان	37
02-02	تقسيمات محاور وأبعاد الاستبيان	40
03-02	مقياس ليكارت الثلاثي	41
04-02	معامل ألفا كرونباخ لأداة الدراسة	42
05-02	توزيع عينة الدراسة حسب متغير الجنس	43
06-02	توزيع عينة الدراسة حسب متغير السن	44
07-02	توزيع عينة الدراسة حسب متغير المستوى التعليمي	45
08-02	توزيع عينة الدراسة حسب متغير الخبرة	46
09-02	نتائج تحليل إجابات أفراد العينة على عبارات البعد الأول الاتصال غير الرسمي بين العامل والمسؤول	47
10-02	تحليل نتائج إجابات أفراد العينة على عبارات البعد الثاني الاتصال غير الرسمي مع الزملاء خارج المؤسسة	47
11-02	تحليل نتائج إجابات أفراد العينة على عبارات البعد الثالث الاتصال غير الرسمي داخل المؤسسة	49
12-02	نتائج تحليل إجابات أفراد العينة على عبارات البعد الأول تبادل المعرفة	49
13-02	نتائج تحليل إجابات أفراد العينة على عبارات البعد الثاني نقل المعرفة	50
14-02	نتائج تحليل إجابات أفراد العينة على عبارات البعد الثالث تحويل المعرفة	51
15-02	اختبار التوزيع الطبيعي للبيانات	52
16-02	نتائج اختبار الفرضية الأولى	53
17-02	نتائج اختبار الفرضية الثانية	54
18-02	نتائج اختبار الفرضية الثالثة	56
19-02	نتائج اختبار فرق المتوسطين لآراء المبحوثين اتجاه المحور الأول تبعا لمتغير الجنس	58
20-02	نتائج تحليل التباين الأحادي لمتوسطات تقديرات أفراد عينة الدراسة حسب متغيرات (العمر، المستوى التعليمي والخبرة المهنية) حول أثر الاتصال غير	60

	الرسمي على التشارك المعرفي.	
--	-----------------------------	--

قائمة الأشكال

رقم الصفحة	عنوان الشكل	رقم الشكل
06	عناصر العملية الاتصالية	01-01
09	الاتصالات الرسمية وغير الرسمية	02-01
12	أنواع الاتصالات العنقودية	03-01
39	متغيرات الدراسة	01-02
44	التمثيل البياني لتوزيع عينة الدراسة حسب الجنس	02-02
45	التمثيل البياني لتوزيع عينة الدراسة حسب السن	03-02
46	التمثيل البياني لتوزيع عينة الدراسة حسب المستوى التعليمي	04-02
47	التمثيل البياني لتوزيع عينة الدراسة حسب الخبرة	05-02
54	التمثيل البياني للتوزيع الطبيعي	06-02

قائمة الملاحق

رقم الملحق	عنوان الملحق	رقم الصفحة
01	قائمة الأساتذة المحكمين	75
02	الاستبيان	75
03	الهيكل التنظيمي	78
04	البطاقة التقنية للمؤسسة	79
05	نتائج SPSS v25	82

مقدمة

توطئة:

تعد المعرفة ثروة لا تقدر بثمن، وهي المحرك الأساسي للتقدم والابتكار في مختلف المجالات. وقد باتت المنظمات اليوم تدرك هذه الأهمية وتسعى جاهدة لتشاركها بشكل فعال بين جميع أعضاء المنظمات دون الالتفات إلى مستوياتهم أو مواقعهم الوظيفية. فالتشارك المعرفي يساهم في تحسين اتخاذ القرار، زيادة الابتكار وتعزيز ثقافة التعلم...

ولطالما شكل الاتصال عصب الحياة البشرية، وركيزة أساسية للتفاعل والترابط بين أفراد المجتمع. ومع زيادة تعقيد الحياة وتطور المنظمات، برزت أهمية الاتصال غير الرسمي كأداة فعالة لتعزيز التعاون والإبداع وتبادل المعارف.

فهو يساهم في تعزيز الاتصال بين الموظفين داخل بيئة العمل، بعيداً عن القيود الرسمية والهيكلية، كما يمكننا اعتباره بمثابة نافذة للتواصل البناء، حيث يتيح للعمال فرصة لتبادل الأفكار والخبرات، وبناء علاقات شخصية متينة، وتعزيز روح الفريق والانتماء، كما يفتح لهم المجال للتعبير عن آرائهم بكل حرية خاصة في خضم التوتر والضغط الناجمين عن حساسية العمل في قطاع الصحة.

يمكن القول أن الاتصال غير الرسمي يعد عنصراً هاماً لتعزيز ثقافة التشارك المعرفي، خاصة على مستوى المؤسسات الصحية مثل مؤسساتنا محل الدراسة، فهو يتيح للعمال التواصل مع بعضهم البعض بدون قيود مما يساهم في الرفع من كفاءة عملية التشارك المعرفي.

طرح الإشكالية:

بناءً على ما سبق يمكن صياغة الإشكالية كالتالي :

ما مدى تأثير للاتصال غير الرسمي على التشارك المعرفي في مصحة واد ريغ بتقوت ؟

الإشكاليات الفرعية:

للإجابة على هذه الإشكالية نطرح مجموعة من التساؤلات الفرعية التالية:

1. هل توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية ($\alpha \leq 0.05$) بين الاتصال غير

الرسمي (بين العامل والمسؤول)، والتشارك المعرفي في مصحة واد ريغ بتقوت؟

2. هل توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية ($\alpha \leq 0.05$) بين الاتصال غير

الرسمي (بين الزملاء خارج إطار العمل) والتشارك المعرفي في مصحة واد ريغ بتقوت؟

3. هل توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية ($\alpha \leq 0.05$) بين الاتصال غير الرسمي (داخل المؤسسة) والتشارك المعرفي في مصحة واد ريغ بتقرت؟
4. هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية ($\alpha \leq 0.05$) لإجابات العينة حول تأثير الاتصال غير الرسمي على التشارك المعرفي تعزى بالمتغيرات الديموغرافية (الجنس، العمر، المستوى التعليمي والخبرة) في مصحة واد ريغ بتقرت؟

فرضيات الدراسة:

على ضوء ما سبق لإشكالية الدراسة يمكن صياغة الفرضيات التالية:

1. توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية ($\alpha \leq 0.05$) بين الاتصال غير الرسمي بين العامل والمسؤول والتشارك المعرفي في مصحة واد ريغ بتقرت ؛
2. توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية ($\alpha \leq 0.05$) بين الاتصال غير الرسمي بين الزملاء خارج إطار العمل والتشارك المعرفي في مصحة واد ريغ بتقرت ؛
3. توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية ($\alpha \leq 0.05$) بين الاتصال غير الرسمي داخل المؤسسة والتشارك المعرفي في مصحة واد ريغ بتقرت؛
4. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية ($\alpha \leq 0.05$) لإجابات العينة حول تأثير الاتصال غير الرسمي على التشارك المعرفي تعزى بالمتغيرات الديموغرافية (الجنس، العمر، الخبرة، المستوى التعليمي) في مصحة واد ريغ بتقرت؛

مبررات اختيار البحث:

من أهم المبررات والدوافع التي أدت بنا إلى اختيار هذا الموضوع نذكر:

- لما للاتصال غير الرسمي والتشارك المعرفي من أهمية بالغة في تسيير الموارد البشرية بالمنظمات ؛
- لنقص التطرق لدراسة هذا الموضوع ؛
- للتطرق لمختلف جوانب المتغيرين وإسقاطها على المؤسسة محل الدراسة ؛
- تسليط الضوء ولفت انتباه مسيرين المؤسسة محل الدراسة لأهمية الاتصال غير الرسمي داخل المؤسسة.
- الربط بين المتغيرين وتوضيح العلاقة بينهما للمؤسسة محل الدراسة.

أهداف الدراسة:

الغرض من هذا البحث هو محاولة لتحقيق الأهداف التالية :

1. التعرف على واقع الاتصال غير الرسمي بمصحة واد ريغ بتقريت؛
2. معرفة مستوى التشارك المعرفي لدى عمال مصحة واد ريغ بتقريت؛
3. معرفة إذا كانت هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين أبعاد الاتصال غير الرسمي و التشارك المعرفي في مصحة واد ريغ بتقريت.

أهمية الدراسة:

تكمن أهمية هذه الدراسة فيما يلي:

1. التعرف عل الخلفية العلمية للاتصال غير الرسمي والتشارك المعرفي؛
2. التعرف على تأثير الاتصال غير الرسمي على التشارك المعرفي بالمؤسسة محل الدراسة؛
3. التركيز على التشارك المعرفي باعتباره مفتاح نجاح إدارة المعرفة داخل المؤسسة.

حدود الدراسة: تتمثل في:

- **الحدود المكانية:** اقتصرت الدراسة على مصحة واد ريغ بتقريت؛
- **الحدود الزمنية:** ركزت هذه الدراسة على مصحة واد ريغ بتقريت خلال الفترة الممتدة من 31أفريلإلى 20 ماي 2024؛
- **الحدود البشرية:** تمت هذه الدراسة على الأفراد العاملين بمصحة واد ريغ بولاية تقريت.
- **الحدود الموضوعية:** ركزنا على الاتصال غير الرسمي كمتغير مستقل من خلال الأبعاد التالية(الاتصال غير الرسمي بين العامل والمسؤول، الاتصال غير الرسمي بين الزملاء خارج إطار العمل والاتصال غير الرسمي داخل المؤسسة) أما المتغير التابع وهو التشارك المعرفي ركزنا عليه من خلال الأبعاد التالية (نقل المعرفة ،تحويل المعرفة وتبادل المعرفة).

منهج البحث والأدوات المستخدمة:

من أجل الوصول إلى إجابات واضحة على الأسئلة المطروحة واختبار مدى صحة أو خطأ الفرضيات، تم الاعتماد في الفصل الأول على المنهج الوصفي التحليلي من أجل الإلمام بكل جوانب الموضوع وضبط مختلف المفاهيم النظرية المتعلقة بمتغيرات الدراسة.

أما في الجزء التطبيقي ولتوضيح العلاقة بين متغيرات الدراسة تمت الاستعانة بالاستبيان لجمع المعلومات المتعلقة بآراء عمال مصحة واد ريغ تقرت، وتحليل تلك المعلومات تم الاستعانة ببرنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية SPSS إصدار 25 وبرنامج Microsoft Excel 2007.

مرجعية الدراسة: وتمثلت في المقالات و المجلات والمذكرات والمداخلات والملتقيات السابقة في الموضوع، وكذا بعض المواقع الإلكترونية التي لها علاقة واهتمام بالموضوع.

هيكل الدراسة:

للإجابة على إشكالية الدراسة وتحقيق أهدافها قسمناها وفقا لمنهجية Imrad إلى فصلين:

- الفصل الأول: المتعلق بالجانب النظري للدراسة، ويتضمن مبحثين، المبحث الأول يحتوي على الأدبيات النظرية للاتصال غير الرسمي قمنا بالتعريف ببعض المفاهيم المتعلقة بالاتصال غير الرسمي والتشارك المعرفي. أما المبحث الثاني فيحتوي على الأدبيات التطبيقية للاتصال غير الرسمي والتشارك المعرفي، قمنا بالتطرق في هذا المبحث إلى عرض الدراسات السابقة و مقارنتها بالدراسة الحالية.
- الفصل الثاني: يتعلق بالدراسة الميدانية لأثر الاتصال غير الرسمي على التشارك المعرفي بمصحة واجد ريغ بولاية تقرت ويشمل مبحثين تطرقنا في المبحث الأول إلى عموميات حول مصحة واد ريغ بتقرت محل الدراسة و في المبحث الثاني قمنا بعرض الدراسات الميدانية و مناقشة النتائج المتحصل عليها.

صعوبات الدراسة:

- صعوبة ضبط وتحديد أبعاد متغيرات الدراسة بناء على الدراسات السابقة؛
- صعوبة استرجاع الاستبيان بسبب طبيعة عمل العينة؛
- صعوبة الحصول على مراجع تتناول المتغيرين معا في آن واحد.

الفصل الأول :الأدبيات
النظرية والتطبيقية للاتصال
غير الرسمي والتشارك
المعرفي

تمهيد:

يعتبر الاتصال في المنظمات بمختلف أنواعها أمراً ضروريا لضمان سير العمل فيها بكفاءة. ويعد الاتصال غير الرسمي أحد أهم الاتصالات داخل المؤسسة حيث يلعب دوراً حيوياً في بناء العلاقات الاجتماعية بين العاملين، ويساهم في تحسين سلوكهم واتجاهاتهم مما ينعكس إيجاباً على أدائهم وعلى تشاركتهم المعارف فيما بينهم. لذا سنحاول من خلال هذا الفصل التطرق للجوانب النظرية لمتغيرات الدراسة لكل من الاتصال غير الرسمي كمتغير مستقل والتشارك المعرفي كمتغير تابع.

حيث قسمنا الفصل إلى مبحثين :

المبحث الأول: الأدبيات النظرية للاتصال غير الرسمي والتشارك المعرفي ؛

المبحث الثاني: الأدبيات التطبيقية للاتصال غير الرسمي والتشارك المعرفي .

المبحث الأول: الأدبيات النظرية للاتصال غير الرسمي والتشارك المعرفي :

يعد الاتصال غير الرسمي من أهم العوامل المؤثرة على العلاقات الاجتماعية داخل المؤسسات حيث يلعب دورا حيويا في تحسين كفاءة وفعالية الموارد البشرية وكذا زيادة تشارك المعرفة بينهم.

المطلب الأول: الإطار المفاهيمي للاتصال غير الرسمي :

سنحاول من خلال هذا المطلب التعرف على الإطار النظري للاتصال غير الرسمي من خلال عرض الإطار المفاهيمي للاتصال غير الرسمي، ودوافع وجوده، خصائصه بالإضافة إلى أهم أساسياته.

الفرع الأول: ماهية الاتصال غير الرسمي:

سنركز في هذا الفرع على مفهوم الاتصال غير الرسمي من خلال التعريف بالاتصال وتوضيح أهم عناصره بالإضافة إلى التعريف بالاتصال غير الرسمي ودوافع وجوده في المؤسسات وتبيان الفرق بينه وبين الاتصال الرسمي بإيجاز.

أولا: تعريف الاتصال:

تعريف 01: فالاتصال كلمة مشتقة من مصدر « وصل » الذي يحمل معنيين رئيسيين :الربط بين كائنين أو شخصين و ذلك على عكس الانفصال و القطع و البعد ، و الربط يعني وصله و جمعه ضد فصله ، أما المعنى الآخر فهو البلوغ أو الانتهاء إلى غاية ما ، وصل إلى الشيء أي بلغه ، وصلني الخبر بلغني فالاتصال في اللغة أساسا الصلة و العلاقة و بلوغ غاية معينة من تلك الصلة.¹

يرجع أصل كلمة اتصال Communication إلى الكلمة اللاتينية Communis ومعناها Common أي «مشترك» أو «عام»، وبالتالي فإن الاتصال كعملية يتضمن المشاركة أو التفاهم حول شيء أو فكرة أو إحساس أو اتجاه أو سلوك أو فعل ما.²

تعريف 02: ويرى الإداريون أن الاتصال هو الوسيلة التي تتم بواسطتها تبادل أو نقل المعلومات، والأفكار، والحقائق، والمشاعر من جهة أخرى حتى يتحقق الفهم الموحد وكذلك توافر نفس المعلومات والأفكار

1 جابر نصر الدين، لوكيا الهاشمي ، مفاهيم أساسية في علم النفس الاجتماعي ، دار الهدى للطباعة والنشر والتوزيع ، عين مليلة الجزائر ، 2006 ، ص 127.

2 حسن عماد مكاي، ليلي حسين السيد، الاتصال ونظرياته المعاصرة، الدار المصرية اللبنانية، ط1، القاهرة مصر، 1998، ص 23.

والحقائق لجميع الأطراف الذين تشملهم عملية الاتصال. ويرى علماء النفس أن الاتصال هو: عملية تبادل الأفكار والآراء والمعلومات عن طريق الحديث أو الكتابة أو الإشارات.¹

يرى صاحب هذا التعريف أن الاتصال هو وسيلة لتبادل مختلف المعلومات والحقائق... بين جميع أطراف العملية الاتصالية بمختلف الطرق المتاحة.

تعريف 03: كما يعتبر الاتصال تلك العملية الاجتماعية الرئيسية التي تقوم على أشكال رمزية لنقل المعلومات و الأفكار التي يقوم المرسل بتوصيلها للمستقبل في مواقف محددة يدخل فيها الأفراد في علاقات إستراتيجية معينة سواء مع بعضهم البعض أو مع بيئتهم الخاصة بمختلف المستويات داخل التنظيم لأجل تحقيق الأهداف التي وجدت لها المؤسسة.²

نستنتج من هذا التعريف أن الاتصال هو أساس التفاعل الاجتماعي ينقل من خلاله ما يود المرسل إيصاله للمستقبل ويتم بين الأفراد أو مع تنظيماتهم وذلك بغية تحقيق أهدافهم.

من خلال التعريفات السابقة يمكن تقديم تعريف إجرائي للاتصال على أنه عملية اجتماعية يتم من خلالها مشاركة المعلومات والأفكار والحقائق والآراء بين طرفين أو أكثر ومهما كان حجمهم وذلك بغية تحقيق أهداف معينة.

ثانيا: عناصر الاتصال:

رغم تعدد تعريفات الاتصال وعدم اتفاق الباحثين في تحديد مفهومه إلا أن أغلبهم اتفقوا على أن له خمسة عناصر أساسية وهي:

- **العنصر الأول: المرسل أو المصدر:** ويقصد بالمصدر في الاتصال الشخص أو مجموعة الأشخاص أو الهيئة أو الجهاز الذي يود أن يؤثر في الآخرين بشكل معين يشاركونه في أفكاره أو اتجاهات أو خبرات معينة، وبالتالي فهو المسؤول عن إعداد وتوجيه المعلومات والمفاهيم أو المهارات أو المبادئ أو الاتجاهات التي يحتاجها من يتعامل معهم من الأفراد أو الجماعات في موقف معين وهو المسؤول عن تهيئة الظروف المناسبة المؤدية إلى تعديل سلوكهم إلى أفضل.

¹ خبراء المجموعة العربية للتدريب والنشر، الاتصال اللفظي وغير اللفظي، دار الكتب المصرية، ط1، القاهرة مصر، 2012، ص 15.

² سمرة عسلي، الجماعات الرسمية وتأثيراتها على الاتصال الداخلي للمؤسسة، رسالة ماجستير، قسم علم النفس، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة منتوري قسنطينة، 2006-2007، ص 49.

وبتعبير آخر، فإن المصدر هو "كل من يبعث بمجموعة من المعلومات تحمل معنى محدداً أو أكثر بقصد إثارة سلوك محدد لدى طرف خارجي".¹

- **العنصر الثاني: المستقبل أو المتلقي:** هو الطرف الآخر الذي يجعل دائرة الاتصال تكتمل، انه مصب عملية الاتصال، وهو المقصود بها لأن المستقبل يرغب في إثارة سلوك أو دافع أو اتجاه عنده.²

وهو من يتلقى المعلومات من المرسل، وقد يكون فرداً أو جماعة والمستقبل يؤدي دوراً هاماً في مدى فعالية عملية الاتصال.³

- **العنصر الثالث: الرسالة:** ونعني بالرسالة هنا المعلومات أو الآراء أو المشاعر أو الاتجاهات التي يرغب المتصل بنقلها إلى الآخرين عبر الرموز (لفظية أو غير لفظية)، التي قد تكون صوتية مثل الكلام، أو صورية مثل الكتابة، أو حركية مثل الإشارات، أو لونية مثل الصور والأفلام، وأن تكون خليطاً مكوناً من أكثر من نوع من أشكال الرموز هذه.⁴

- **العنصر الرابع: وسيلة الاتصال أو القناة:** الوسيلة هي الأداة التي يمكن من خلالها توصيل الرسالة بين المرسل والمستقبل سواء كان كل منهما شخصين أم المرسل شخص وجماعة... وذلك في إطار سلوك ينظم العملية الاتصالية وما يترتب عليها من ردود فعل لهذه الرسالة واستخدام لهذه الرسالة كما قد تعني مختلف الطرق التي تنقل بها الرموز أو المعاني أو الأفكار بين الناس.⁵

العنصر الخامس: التغذية الراجعة: العملية الاتصالية التي يحدث فيها تفاعل بين عناصرها المختلفة عندما يأخذ المستقبل دور المرسل أو المصدر ويبدأ بالقيام بعملية الاتصال حيث يقول رأيه أو يعبر عنه بصورة من الصور، يقوم بإرساله إلى المصدر الأول يطلق عليها رجع الصدى، أي أنه الأثر الذي ينتج عن وصول الرسالة إلى المستقبل في عملية الاتصال، أو أن رد الفعل هذا يعتبر دليل على أن الرسالة التي قام المرسل بإرسالها لتحقيق هدف معين قد وصلت إلى الغاية المنشودة عند المستقبل، وبهذا يتأكد المرسل أن رسالته قد وصلت من خلال مدى رفض المستقبل أو قبولها.⁶

الشكل (1-1): عناصر العملية الاتصالية (الاتصال)

¹ سامية قطوش، **عولمة الاتصال**، دار الخلدونية، القبة القديمة الجزائر، 2017، ص 29.

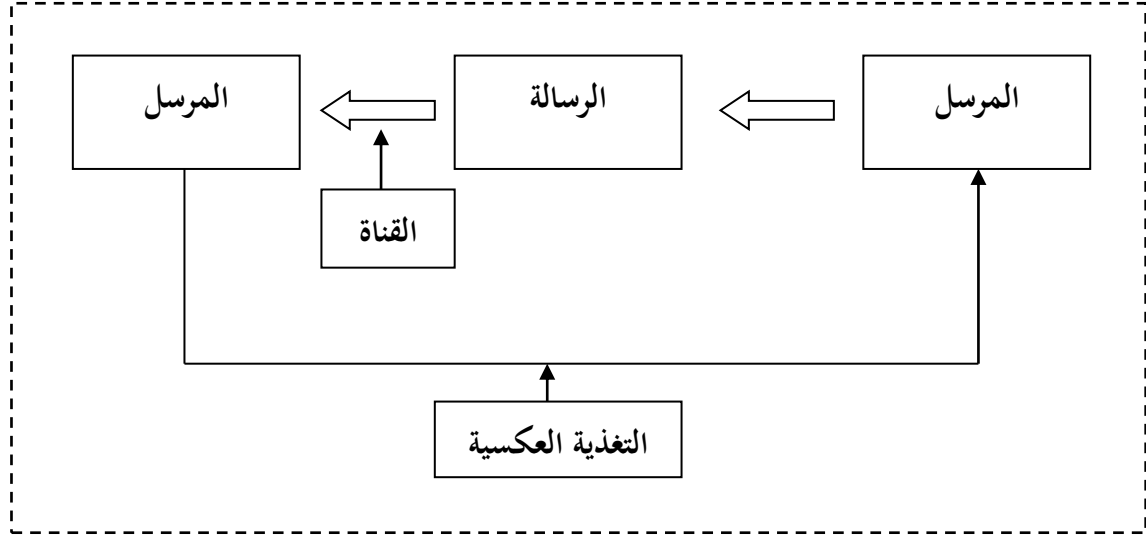
² سامية قطوش، مرجع سابق، ص 30.

³ محمد الفاتح محمود بشير المغربي، **الاتصال التنظيمي**، دار حميثا للنشر، ط 1، القاهرة مصر، 2020، ص 12.

⁴ صالح خليل أبو إصبع، **الاتصال والإعلام في المجتمعات المعاصرة**، دار مجدلاوي للنشر والتوزيع، ط 5، 2006، ص 15.

⁵ سامية قطوش، مرجع سابق، ص 31.

⁶ سمرة عسلي، مرجع سابق، ص 55.



المصدر: من إعداد الطالبة

من خلال الشكل أعلاه نلاحظ أن العملية الاتصالية تنطلق من المرسل الذي يرسل رسالته عبر قنوات الاتصال ليتلقاها المستقبل بدوره ويصدر اتجاهها ردود فعل تسمى بالتغذية الرجعية.

ثالثاً: أنواع (أنماط) الاتصال:

تعددت تقسيمات المختلفة لأنماط الاتصال، فهناك خمسة تقسيمات لأنماط الاتصال:

- أ- طبقاً لحجم وطبيعة المشتركين، ويضم: ذاتي - شخصي - جماعي - عام؛
- ب- طبقاً للوسيلة المستخدمة، ويضم: اتصال لفظي - اتصال غير لفظي؛
- ج- طبقاً لخط سير الاتصال، ويضم: من أسفل لأعلى (تصاعدي) - من أعلى لأسفل (تنازلي) - أفقي؛
- د- طبقاً للرسمية، ويضم: اتصال رسمي - اتصال غير رسمي؛
- هـ- طبقاً لمجال الاتصال أو مضمونه، ومنها: اتصال زراعي - صناعي - عسكري.¹

رابعاً: الاتصال غير الرسمي:

التعريف 01: هو: "الاتصال الذي يتم بين الأفراد والجماعات ويكون عادة بدون قواعد محددة وواضحة، ويمتاز بسرعه قياساً بالاتصالات الرسمية".²

¹ خبراء المجموعة العربية للتدريب، مرجع سابق، ص 16.

² منيرة جمادي، (الاتصال في المؤسسة وتطوره عبر مدارس الفكر الإداري والتنظيمي). مجلة بحوث الإدارة والاقتصاد، العدد 1، جامعة باجي مختار عنابة، 31-03-2019، ص 41.

من خلال هذا التعريف يتضح أن الاتصال غير الرسمي هو التفاعل الذي يتم بين الأفراد ولا يخضع لأي قواعد ويمتاز بالسرعة.

التعريف 02: كما يعرف على أنه: "الاتصال الذي يحدث داخل جماعات تتميز بالتفاعل التلقائي الذي يحدث لفترة طويلة نسبيا بين مجموعة صغيرة من الأشخاص، تنشأ بصفة تلقائية بكافة المستويات، ويقوم أعضائها بأداء ادوار محددة بغرض تحقيق أغراض معينة. وهو عملية تتميز بتشعب اتجاهاته وسلاسته وانسيابه وخضوعه إلى متغيرات الأفراد النفسية والاجتماعية".¹

يقصد بهذا التعريف أنه التفاعل الاجتماعي التلقائي الذي يتميز بالسلاسة وتشعب اتجاهاته وخضوعه للعوامل النفسية والاجتماعية للأفراد.

التعريف 03: وهو: "النوع الاتصالي الذي يحدث خارج المسارات الرسمية المحدودة للاتصال حيث يتم بأسلوب غير رسمي، لذلك يكون قائم على: أساس العلاقات الشخصية والاجتماعية بين العاملين داخل المنظمة".²

أي أنه اتصال لا تحكمه مسارات رسمية محدودة ويكون مبني على أساس العلاقات الشخصية القائمة بين العاملين في المنظمة.

التعريف 04: الاتصال غير الرسمي هو: "شكل عفوي وغير رسمي من أشكال الاتصال حيث يتم تبادل المعلومات تلقائيا بين شخصين أو أكثر دون الالتزام بالقواعد والعمليات والأنظمة والإجراءات الشكلية وتسلسل القيادة الرسمية المحددة. تعتمد الاتصالات غير الرسمية على العلاقات الشخصية وغير الرسمية مثل الأصدقاء والأقران والعائلة وأعضاء النادي وما إلى ذلك. هذا النوع من الاتصال لا يأخذ في الاعتبار القواعد التنظيمية التقليدية والإجراءات الشكلية الأخرى. في الإطار التنظيمي، يطلق على الاتصال غير الرسمي أيضا اسم اتصال العنب والسبب هو أنه من الصعب تحديد بداية ونهاية الاتصال. يتميز هذا النوع بقناة اتصال غير محددة، مما يعني عدم وجود أي سلسلة محددة من الاتصال الأمر الذي من خلاله تتدفق المعلومات. لذلك في أنظمة الاتصال غير الرسمية يمكن أن تتدفق المعلومات من أي مكان".³

¹ حمزة بن الطاهر ، (المنظومة القيمية والظواهر التنظيمية غير الرسمية (الاتصال غير الرسمي أو المباشر)) . مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية، العدد 24، جامعة المسيلة، جوان- 2016، ص209.

² نجاة بوساحة ، (واقع الاتصال غير الرسمي في المؤسسة الجزائرية وعلاقته بأداء الخدمات الاجتماعية (دراسة ميدانية بمؤسسة بريد الجزائر -عنابة- فرع الصفصاف)). مجلة الباحث في العلوم الإنسانية والاجتماعية، العدد 13، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، 30-06-2021، ص291.

³RadhikaKapur, **Informal communication Systems p1-2**, 15/05/2024, ResearchGate, https://www.researchgate.net/publication/344738415_Informal_Communication_Systems

يقصد في هذا التعريف أنه اتصال تلقائي يتم فيه تبادل المعلومات دون الالتزام بأي قواعد أو أي إجراءات شكلية ويعتمد على العلاقات الشخصية وغير الرسمية، كما يصعب تحديد بدايته أو نهايته.

تولي بعض المؤسسات الاتصال غير الرسمي المتبادل بين عاملاتها اهتماماً كبيراً وذلك بغية دراسة شخصياتهم والتعرف على ميول كل فرد منهم فهذا يساعدها على توجيههم نحو مناصب تتوافق معهم لرفع مستوى إنتاجيتهم وإبداعهم.

التعريف الإجرائي: من خلال التعريفات السابقة يمكن تعريف الاتصال غير الرسمي على أنه الاتصالات التي تتم بين الأفراد والجماعات على أساس العلاقات الشخصية والاجتماعية بينهم. تتسم هذا الاتصال بالعفوية والتلقائية كونه لا يخضع لقواعد معينة ولا سلطة أو قانون محددين، مما يساعد على منحه سرعة ومرونة عاليتين في تدفق المعلومات والآراء وكذا الأفكار بين الأفراد.

خامساً: الفرق بين الاتصال الرسمي والاتصال غير الرسمي:

الاتصال الرسمي هو الاتصال الذي يتم بالتنظيم بين أعضائه بخصوص العمل سواء كان هذا الاتصال بين المديرين والمرؤوسين أو بين مدراء الأقسام فيما بينهم؟¹ وبين المرؤوسين المشرفين أو المرؤوسين فيما بينهم.¹

يعبر الاتصال الرسمي عن الاتصالات التي تتم من خلال قنوات الاتصال المحددة وبالوسائل المحددة وفي الوقت والمكان المحدد.

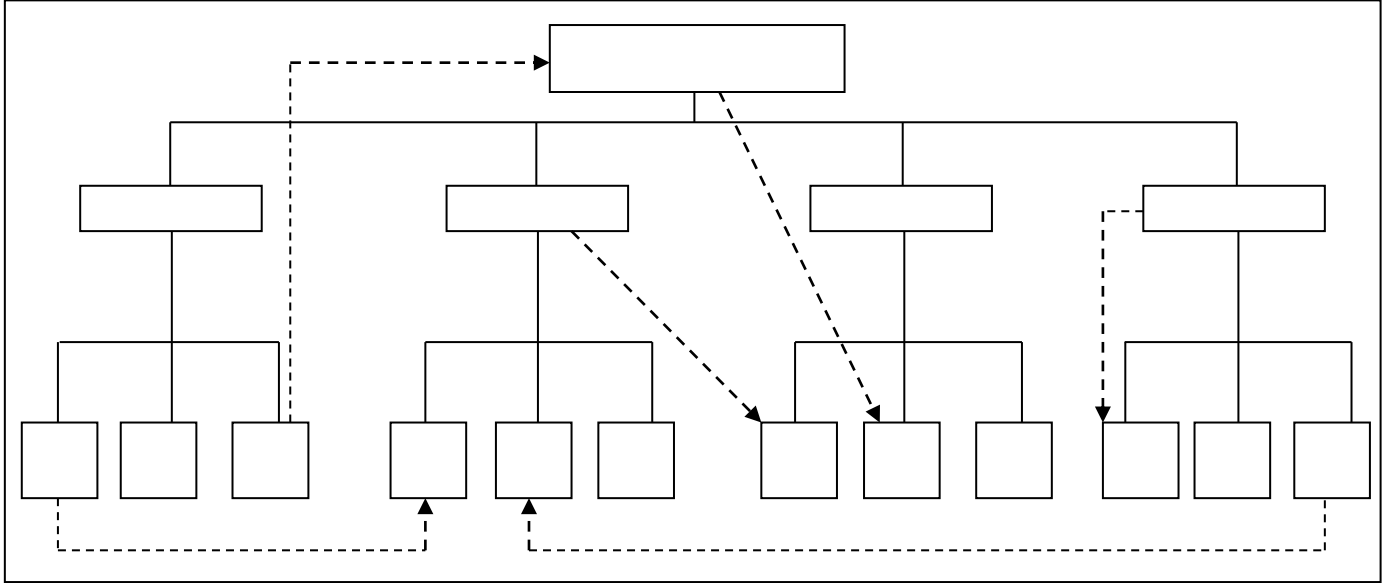
أما الاتصالات غير الرسمية تقوم على أساس العلاقات الشخصية والاجتماعية بين أفراد وجماعات العمل المختلفة، وعادة ما يظهر نتيجة طول خطوط الاتصال، أو قصور في النظام الرسمي، أو لنمو العلاقات الاجتماعية في التنظيم، ولا خوف من الاتصالات غير الرسمية مادامت لا تؤدي إلى تحريف المعلومات التي تقلل من دقة الاتصال وتحد من فعاليته.²

¹ محمد الفاتح محمود بشير المغربي، مرجع سابق، ص15.

² علي بن عبد الرحمن بن علي القحطاني الغامدي، الاتصال غير الرسمي اتخاذ القرار التربوي لمديري المدارس الابتدائية بمحافظة جدة التعليمية، مذكرة ماجستير في الإدارة التربوية والتخطيط، قسم الإدارة التربوية والتخطيط، كلية التربية، جامعة أم القرى، المملكة العربية السعودية، 1426هـ، ص21.

الشكل (1-2): الاتصالات الرسمية وغير الرسمية

(الخط المتقطع يمثل الاتصالات غير الرسمية)



المصدر: صالح مهدي محسن العامري، طاهر محسن منصور الغالي، الإدارة والأعمال، ط2، دار وائل للنشر والتوزيع، 2008، ص532.

سادسا: خصائص الاتصال غير الرسمي:

يتميز الاتصال غير الرسمي بـ:

- الاتصال غير الرسمي لا يخضع لقواعد وإجراءات وقوانين إدارية مثبتة لأنه ينتقل عبر مستويات التنظيم دون قيود؛
- الاتصال غير الرسمي يتم بين مستويات إدارية مختلفة متخطيا حدود السلطة الرسمية؛
- الاتصال غير الرسمي لا يتم داخل التنظيم فقط بل يتعداه إلى خارجه؛
- يتم بين العمال بشكل عفوي وتلقائي؛
- يتم غالبا بشكل شفهي؛
- عدم دقة وصحة المعلومات التي يسفر عنها الاتصال غير الرسمي نظرا لعدم وجود مصدر ثابت للمعلومة كالإشاعة مثلا؛
- يعبر عن اهتمامات وانشغالات الأفراد وهو ناتج عن العلاقات الاجتماعية وعلاقات الصداقة؛
- الحركة والتغيير نظرا لأنه لا يخضع لنظام محدد من قبل أو لترتيب مسبق يحدد أطراف الاتصال الرسمي في كثير من المواقف؛

- يمتاز بالسرعة والمرونة في نقل المعلومات والبيانات بين أفراد التنظيم؛¹
- كل فرد يمكن أن يعمل كوسيلة اتصال عندما يكون لديه الدافع والسبب لذلك، أي أن الفرد يضطر إلى الاتصال بالآخرين عندما يكون بحاجة إلى الاتصال فيصبح هو الوسيلة والمتصل في نفس الوقت؛
- تزداد فاعلية الاتصالات غير الرسمية في أوقات الشدة والشعور بالقلق وعدم الأمان فالأفراد يلجؤون للاتصال ببعضهم بطريقة غير رسمية عندما يحتاجون للمساعدة من أجل تحقيق هدف معين يطمحون له؛

- يستخدم في إزالة عوامل الانفعال والتوتر والقلق والكبت النفسي؛
- يخلق التوازن مع التغيرات المحيطة بجو العمل بطريقة أيسر وأسرع.²

سابعاً: أهمية وأهداف الاتصال غير الرسمي:

برز للاتصال غير الرسمي والتشارك المعرفي أهمية وأهداف بالغين نذكر منها:

(1) الأهمية:

- يزيد من سرعة انتقال المعلومات مما يخفف عبء التفاصيل عن رئيس المنظمة؛
- يمهد الطريق إلى تذليل الصعوبات أو العراقيل التي تقف في طريق الأداء والتطوير؛
- يمكن عن طريقه جمع كثير من المعلومات والبيانات التي يتعذر أحياناً على الاتصال الرسمي استيفائها؛
- ينمي الشعور بالانتماء لدى العاملين عن طريق تفهم تفاصيل العمل؛
- يستخدم كثيراً في إزالة عوامل الانفعال والتوتر والقلق والكبت النفسي وتهيئة جو العمل عن طريق إتاحة الفرصة للتنفيس عما يشغل أذهان العاملين من مشاكل ومتاعب؛
- يحقق التوازن مع المتغيرات المحيطة بمناخ العمل بطريقة أسرع وأيسر من أسلوب الاتصالات الرسمية؛³
- يقدم مساعدة ملموسة للإدارة في نقل وتوصيل المعلومات التي تفشل القنوات الرسمية في نقلها؛
- يقدم المعلومات بشكل أكثر وضوح وتفصيل وسرعة أيضاً؛
- يمكن بواسطته الوصول إلى نتائج إيجابية عجز الاتصال الرسمي عن تحقيقها، بسبب دقة وسرعة ونجاعة هذا النوع من الاتصال الذي يعتبر صورة عفوية تعبر عن مشكل أو مشاكل وقضايا.¹

¹ صالح مسعودي، الاتصال غير الرسمي وعلاقته بالأداء الوظيفي (دراسة ميدانية على العمال التنفيذيين بمؤسسة روائح ورود كونين الوادي)، مذكرة ماستر، قسم العلوم الاجتماعية، معهد العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة الشهيد حمه لخضر الوادي، 2017/2018، ص 41-42.

² محمد أسامة ميدون، صيانة خلل العلاقات الاتصالية غير الرسمية في المؤسسات الأجنبية في الجزائر (دراسة حالة شركة شلومبارغر (schlombarger) الأمريكية بحاسي مسعود - ورقلة)، مذكرة ماستر، قسم العلوم الإنسانية، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة محمد خيضر - بسكرة، 2013/2014، ص 57.

³ طلق عوض الله السواط، طلعة عبد الوهاب سندي، طلال مسلط الشريف، الإدارة العامة، المفاهيم، الوظائف، الأنشطة، دار حافظ للنشر، سوريا، 2000، ص 278.

(2) الأهداف:

- **الأهداف الخاصة بالعاملين:** يسعى الاتصال إلى التعريف بما يجري داخ الوحدة، مما يؤدي إلى زيادة التفاهم والثقة، كما يهدف إلى خلق الرضا والارتياح في الوحدة وبين العاملين بعضهم ببعض ودعم هذا الرضا بصورة مستمرة، وكذا الارتقاء بمعنويات العاملين من خلال إشراكهم في عملية تسيير الإدارة، وذلك بإبداء آرائهم إزاء المواضيع المطروحة والتقليل من الدور السلبي الذي تلعبه الإشاعة.
- **أهداف الاتصال الخاصة بالقيادات الإدارية:** تمكين القائد من التعرف على ما يحدث داخل الوحدة بصورة صادقة، ما من شأنه مساعدته على اتخاذ القرارات السليمة والهامة القائمة على قدر كاف من الحقائق والمعلومات والبيانات الصحيحة، ما يسهل عليه عملية التوجيه والإشراف والتأثير على العاملين وبالتالي تحقيق التنسيق الكامل بين أنشطة الإدارة المختلفة داخل الوحدة.²

الفرع الثاني: دوافع وعوامل وجود الاتصال غير الرسمي:

نشأ الاتصال غير الرسمي نتيجة عدة دوافع وعوامل منها:

أولاً: الدوافع:

- وجود حاجات ورغبات واتجاهات للأفراد يرغبون في إشباعها؛
- إن التنظيم الرسمي لا يتمتع بالمرونة ولا يتطور بشكل ملائم لظروف المنظمة؛
- رغبة الأفراد القياديين في المنظمة أو بعضهم في السيطرة على جميع الأمور في المنظمة؛
- عدم توفر مبدأ العدالة في المنظمة وظهور ما يسمى بالأفراد الموالين والمقربين؛
- إتباع المنظمة لنمط القيادة الديكتاتورية والمركزية الزائدة ومنع حرية التعبير والمشاركة للأفراد والعاملين؛

¹ برباوي كمال، دور الاتصال الداخلي في عملية التغيير التنظيمي (دراسة ميدانية لشركة سونالغاز للتوزيع بشار ريفي)، أطروحة دكتوراه، قسم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة أبي بكر بلقايد، تلمسان، 2014/2015، ص 24/23.

² رحاب مختار، المنظمة القيمية والظواهر التنظيمية غير الرسمية (الاتصال غير الرسمي أو المباشر)، مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية، العدد 24، جوان 2016، ص 210.

- عدم التقيد والالتزام بقنوات التنظيم الرسمية، ويعود السبب في ذلك إلى غموضها وعدم وضوحها للأفراد العاملين؛¹

توجد العديد من الدوافع التي تجعل أفراد المنظمة يتصلون معا بطريقة غير رسمية مما يؤدي إلى ظهور ما يسمى بالاتصال غير الرسمي، يمكن هذه الدوافع أو الأسباب فيما يلي²:

- إشباع الحاجات النفسية والاجتماعية للفرد التي يسمح بها التنظيم الرسمي المحكوم بجملة من القوانين التي تترك مجال لإشباع هذه الحاجات. . الفضول الذي يدفع الأفراد لمعرفة كل ما يدور حولهم من أمور ومن أجل الحصول على معلومات إضافية حول المنظمة؛
- إتباع المنظمة لنمط القيادة الدكتاتورية والمركزية الزائدة ومنع حرية التعبير والمشاركة للأفراد العاملين؛
- توافق أهداف الأعضاء بأهداف الجماعات غير الرسمية والتي تمثل عادة في الترابط بين الأعضاء وتحقيقي التكامل الفردي والجماعي عن طريق تبادل الآراء والأفكار والمعلومات.

ثانياً: العوامل:

- إن التنظيم غير الرسمي هو العلاقات الاجتماعية التي تظهر بين أفراد التنظيم خارج خطوط السلطة الرسمية، وهناك العديد من الدراسات التي تمت في هذا المجال تؤكد على أن هناك مجموعة من العوامل التي تساهم في ظهور التنظيم غير الرسمي أو تكوين الجماعات غير الرسمية ، و من بينها تذكر دراسة لـ Flippo Edwin والتي أشار فيها إلى بعض هاته العوامل و المتمثلة فيما يلي:
- عدم سلامة التنظيم الرسمي ووجود اختلالات كثيرة به كفشل القيادة الرسمية في أداء الأعمال المسندة إليها؛
 - عدم استيعاب التنظيم الرسمي لفئات من الموظفين والعمال ، وتهميشهم بالشكل الذي يدفعهم إلى التجمع خارج التنظيم الرسمي؛
 - فشل نظام الاتصال الرسمي في توحيد الجهود الجماعية ، وتوجيهه نحو التعاون والتكامل، وبالتالي ملأ الفراغ بتنظيم غير رسمي ، وقيادة غير رسمية؛
 - الضغوط الاجتماعية المختلفة ، والولاءات السياسية ، والإيديولوجية.

¹بشار حزي، الاتصال التنظيمي، الجامعة الافتراضية السورية، 2020، ص26/27.

²أيمن نجا، أيمن يمينة، دور الاتصال غير الرسمي في تعزيز الأداء الوظيفي في المكتبات الجامعية (دراسة ميدانية بمكتبي كلية الحقوق والعلوم السياسية والعلوم الإنسانية والاجتماعية)، مذكرة ماستر، قسم العلوم الإنسانية، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة العربي التبسي، ص 38/39.

جميع هذه العوامل تدفع في اتجاه تشكيل جماعة غير رسمية ضاغطة على الجماعات الرسمية الأمر الذي يتطلب من الجماعات الرسمية انفتاحاً أكثر على اتجاهات العاملين، ومعرفة رغباتهم حاجاتهم بالشكل الذي يمكنها من القدرة على توجيه تلك الجماعات في الاتجاه الذي يحقق رغبات الأفراد والتنظيم على حد سواء.¹

الفرع الثالث: أنماط الاتصال غير الرسمي:

يتميز الاتصال غير الرسمي كغيره من الاتصالات الأخرى بأن له أنواع (أنماط) نذكرها بإيجاز فيما يلي:

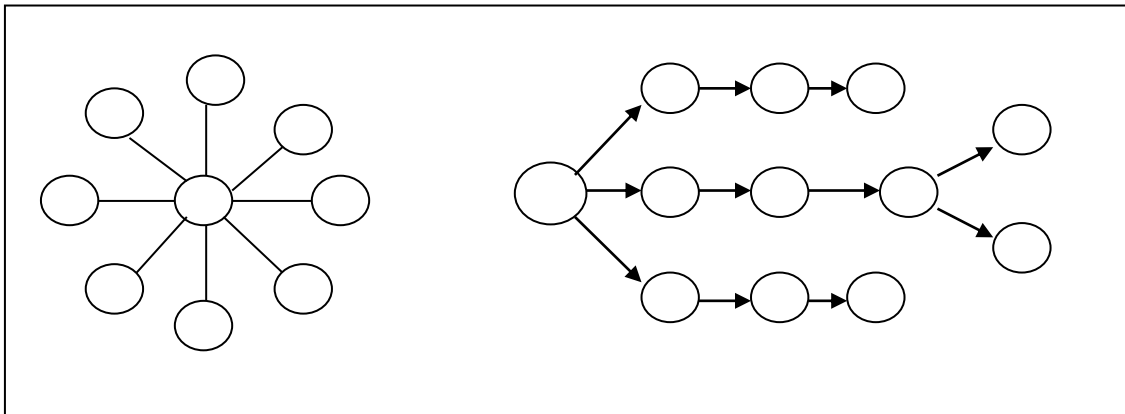
(1) الاتصالات العنقودية:

وتعد من أكثر الاتصالات غير الرسمية شيوعاً واستخداماً، وتأخذ شكلاً شبكياً يشبه إلى حد كبير عنقود العنب، وتشمل المنظمة برمتها، وهي موجودة في جميع المنظمات، وقد تأخذ هذه الاتصالات عدة أشكال أو أنماط، وإلا أن بالإمكان التمييز بين نمطين اثنين هما:

أ- سلسلة النميمة والغيبية: وقد سميت كذلك حيث يتم فيها نقل المعلومات والأخبار ولكن ببطء شديد. وفي هذا النوع من الاتصالات العنقودية يتولى شخص واحد مهام بث رسالة إلى أشخاص آخرين، وإن بعض هؤلاء قد يحفظ السر، في حين قد يفشيهِ الآخرون وسرعان ما تنتشر المعلومات. وفي الغالب، تحتوي هذه الاتصالات على معلومات شخصية، ذات خصوصية عن الآخرين، وتتميز هذه السلسلة بأن مرسل الرسالة يبلغ الآخرين كل على حدة، وليس جميعهم في آن واحد.

ب- السلسلة العنقودية: وتعد من أكثر الأنماط الشائعة في الاتصالات غير الرسمية حيث يتم نقل المعلومات من شخص إلى آخر بشكل انتقائي، حيث يمرر الشخص معلومات إلى عدد قليل من الأشخاص الذين بدورهم جميعاً أو بعضهم يقومون بتمرير المعلومات إلى آخرين وهكذا. ويمكن استعراض هاتين الفكرتين في الشكل الموالي:²

الشكل (1-3): أنواع الاتصالات العنقودية



¹ بركان دليّة،
بسكرّة، ديس
² حميد الطائي

المصدر: حميد الطائي، بشير العلاق، أساسيات الاتصال نماذج ومهارات، دار البازوري، عمان، الأردن، 2007، ص 39.

الشكل على اليمين يمثل عدة أشخاص يمررون معلومات للآخرين.

بينما الشكل على اليسار يمثل شخص واحد يبلغ مجموعة من الأشخاص.

(2) **الإدارة بالتجوال:** هو أسلوب يقوم على أساس تجوال المدير في المنظمة وتبادل الأحاديث العفوية مع الآخرين وتوجيههم بشكل غير رسمي. ويكثر هذا النوع في منظمات الأعمال الخدمية مثل الفنادق والمستشفيات كذلك يكون في أوجه عندما تقيم المنظمة احتفالات أو لقاءات خارج بيئة العمل الرسمية.

(3) **الاتصال غير اللفظي:** يشار إلى هذا النوع من الاتصالات بلغة الجسد، أو لغة الإشارة، وتنطوي هذه الاتصالات على نقل المعلومات والأخبار والانطباعات باستخدام الإشارات والإيماءات أو جوانب سلوكية تعبيرية معينة. ومن الجدير بالإشارة أن هذا النوع من الاتصالات يعد الأقدم تاريخياً، حيث استخدمته الشعوب من ملايين السنين كلغة اتصال وحيدة.

وقد سميت هذه الاتصالات باتصالات لغة الجسد لأن الرسالة الاتصالية غالباً ماتفهم من قبل المستلم اعتماداً على تعبيرات الوجه والجسد لنقل إشارات وإيماءات توصي برسالة أو معنى معين.

(4) **السلسلة الاجتماعية:** حيث لا يوجد لهذه السلسلة أي نمط محدد للاتصال حيث ينقل (A) إلى (B) بيانات ومعلومات وأخبار معينة، ثم يقوم (B) بدوره بنقلها إلى الآخرين، وبذلك فإن بعض الأشخاص يكونوا قد سمعوا أو اطلعوا فعلاً على هذه المعلومات، بينما قد يكون آخرون لم يطلعوا عليها أبداً.¹

الفرع الرابع: مراحل تشكل الاتصال غير الرسمي:

يمر الاتصال غير الرسمي بأربع مراحل تتمثل في:

❖ **مرحلة الإدراك:**

حيث يتم إدراك الرسالة حسياً عن طريق السمع والبصر والحركات المختلفة بحيث يدركها العقل ويفك رموزها ويعطيها التفسير المناسب؛

¹ حميد الطائي، بشير العلاق، أساسيات الاتصال نماذج ومهارات، دار البازوري، عمان، الأردن، 2007، ص 39.

❖ مرحلة التقييم:

يركز المتلقي فيها على فهم الرسالة بطريقة جيدة ويناقشها مع نفسه ومع الآخرين للتأكد من مضمونها وإزالة الغموض؛

❖ مرحلة التنفيذ:

يقوم المتلقي بتنفيذ الرسالة في حالة إقناعه بها عن طريق اختيار وسائل التنفيذ المناسبة؛

❖ مرحلة التقييم:

والتي يتم فيها قياس مدى نجاح الرسالة في تحقيق الأهداف واحترام تنفيذ الأوامر.¹

الفرع الخامس: أبعاد الاتصال غير الرسمي:

تناولنا في هذه الدراسة ثلاث أبعاد للاتصال غير الرسمي:

البعد الأول: الاتصال غير الرسمي بين العامل والمسؤول: وهو مجموعة الحوارات والمناقشات التلقائية والعفوية التي تتم بين العامل والمسؤول خارج أطر العمل الرسمية.

البعد الثاني: الاتصال غير الرسمي بين الزملاء خارج إطار العمل: هو مجموعة الحوارات والنقاشات التلقائية والعفوية التي تتم بين الزملاء خارج مؤسستهم والذي يبين علاقة العمال مع بعضهم البعض خارج محيط العمل.

البعد الثالث: الاتصال غير الرسمي داخل المؤسسة: وهو مجموعة الحوارات والنقاشات التلقائية والعفوية التي تتم بين جميع الموجودين في المؤسسة بدون أي رسمية ودون الالتفات إلى المناصب أو المستويات.

المطلب الثاني: الإطار المفاهيمي للتشارك المعرفي:

الفرع الأول: ماهية التشارك المعرفي:

قبل التطرق إلى مفهوم التشارك المعرفي لابد من المرور على تعريف المعرفة وإدارة المعرفة:

¹ كنزة مقدود، الاتصال وإدارة الجودة الشاملة والصورة الذهنية في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية (دراسة حالة مؤسسة "حمود بوعلام" للمشروبات فرع حسينية بن بوعلي بالعاصمة 2014-2017)، أطروحة دكتوراه، قسم الاتصال، كلية علوم الإعلام والاتصال، جامعة الجزائر 3، 2016/2017، ص 27.

أولاً : تعريف المعرفة :

تعريف 01: إن الأصل في كلمة معرفة اشتقاقها من الفعل (عرف)، ومعرفة الشيء إدراكه بحاسة من الحواس.¹

تعريف 02: المعرفة عبارة عن مزيج سيال من الخبرة والمعلومات ذات الصلة ورؤية الخبراء، والذي يوفر إطاراً لتقييم ودمج الخبرات والمعلومات الجديدة. تنشأ المعرفة وتطبق في ذهن صاحب المعرفة. في المنظمات غالباً ما تتجذر المعرفة ليس فقط في المستندات ولكن أيضاً في الروتين التنظيمي والممارسات والأساليب والتقدمات والأعراف.²

المعرفة هي عبارة عن تراكم للمعلومات والخبرات... تنشأ في ذهن صاحبها ويوثقها على المستندات والوثائق للاستفادة منها مستقبلاً بالإضافة لكونها تصبح روتيناً وعرفاً راسخاً ومتفق عليه داخل المنظمة.

تعريف 03: عرف القهوي، المعرفة على أنها عبارة عن رأس مال فكري وقيمة مضافة ولا تعد رأس مال وقيمة إلا إذا اكتشفت واستثمرت من قبل المنظمة، وتم تحويلها إلى قيمة لخلق الثروة من خلال التطبيق.³

هي مجموعة الأصول الفكرية التي تمتلكها المنظمات وهذا بعد أن تم اكتشافها واستثمارها لتتحول إلى قيمة تساهم في خلق الثروة بتطبيقه.

ثانياً : تعريف إدارة المعرفة:

تعريف 01: هي عملية منظمة للبحث عن المعلومات واختيارها وتنظيمها وتصنيفها بطريقة تزيد من مستوى فهم العاملين لها وتخزينها بشكل يحسن مستوى ذكاء المنظمة ويوفر لها المرونة اللازمة في العمل ويحافظ على الأصول الفكرية من الضياع ويسهل عملية الاستفادة منها من أجل اتخاذ القرارات والتعلم من الخبرات التي تمر بها.⁴

يبين هذا التعريف أن إدارة المعرفة هي عملية مرتبة تسعى لتحسين مستوى المنظمة من حيث الذكاء والمرونة في العمل وكذا المحافظة على ممتلكاتها الفكرية من الاندثار من أجل الاستفادة منها لاحقاً، وكل هذا يتم بعد جمع المعلومات وتنظيمها و تخزينها.

¹ ليث عبد الله القهوي، إستراتيجية إدارة المعرفة والأهداف التنظيمية، دار الحامد للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2013، ص 14.

²HaradhanKumarMohajan ,**Knowledgeis an Essential ElementatPresent world**, International journal of Publication and Social Studies, Premier University, Chittagong, Bangladesh, 2016, p 5.

³ نجم سهيل نجم وآخرون، التشارك المعرفي مدخلا في تعزيز المناعة التنظيمية: (دراسة استطلاعية لآراء عينة من العاملين في مديرية تربية صلاح الدين)، مجلة تكريت للعلوم الإدارية والاقتصادية، جامعة تكريت، العدد 60، 2022، ص 695.

⁴ الأمين حلموس، دور إدارة المعرفة التسويقية باعتماد استراتيجية العلاقة مع الزبون في تحقيق ميزة تنافسية (دراسة عينة: مجموعة من البنوك الجزائرية بولاية الأغواط)، أطروحة دكتوراه، قسم علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد خيضر بسكرة، 2016/2017، ص 61.

تعريف 02: هي المصطلح المعبر عن العمليات والأدوات والسلوكيات التي يشترك في صياغتها وأدائها المستفيدون من المنظمة، لاكتساب وخزن وتوزيع المعرفة لتنعكس على عمليات الأعمال للوصول إلى أفضل التطبيقات بقصد المنافسة طويلة الأمد والتكيف.¹

نستنتج من هذا التعريف أن إدارة المعرفة هي كل ما يشترك في أدائه وإضافته المستفيدون من المنظمة، وذلك لاكتساب وخزن وتشارك المعرفة بغية تحقيق أفضل التطبيقات للتكيف مع المستجدات وحجز مكان مع المنافسين لأطول وقت ممكن.

تعريف 03: إدارة المعرفة هي التنسيق المتعمد والمنهجي لأفراد المؤسسة والتكنولوجيا والعمليات والهيكل التنظيمي من أجل إضافة قيمة من خلال إعادة الاستخدام والابتكار. يتحقق هذا التنسيق من خلال إنشاء المعرفة ومشاركتها وتطبيقها، وكذلك من خلال تغذية الدروس المستفادة والممارسات الفضلى إلى ذاكرة المنظمة من أجل تعزيز التعلم التنظيمي المستمر.²

من خلال هذا التعريف نستنتج أن إدارة المعرفة هي الدمج والتنسيق بين أفراد المؤسسة وجميع مكوناتها وعملياتها وهذا بهدف خلق قيمة مضافة، وهذا يتم بتكوين المعرفة وتشاركها وكذا تطبيقها من خلال الدروس السابقة المستفادة والممارسات الراسخة في ذاكرة المنظمة من أجل دعم التعلم التنظيمي المستمر.

ثالثا: تعريف التشارك المعرفي:

تعريف 01: هو أحد أهم أنشطة الإدارة الديناميكية للمعرفة، هدفها تطوير القدرات الفكرية للموارد البشرية وتدعيم المخزون المعرفي للمؤسسة من خلال نقل وتبادل المعرفة الضمنية والصريحة.³

بين هذا التعريف أن التشارك المعرفي هو أحد أنشطة إدارة المعرفة التي تهدف إلى تطوير قدرات الموارد البشرية وتعزيز المخزون المعرفي للمؤسسة من خلال نقل وتبادل المعرفة.

تعريف 02: هو العملية الطوعية التي تتضمن نقل، تحويل وتبادل المعارف والخبرات بين طرفين أو أكثر من خلال التفاعل الاجتماعي تنتج عنه خلق معارف جديدة تعود بالنفع على الأفراد والمؤسسة.⁴

¹ صلاح الكبيسي، إدارة المعرفة، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، مصر، 2005، ص 42.

² KimizDalkir, **Knowledge Management in theory and practice**, elsevier journal, university of Las vegas, United states, 2011, p 4.

³ ججقيق عبد المالك، عبيدات سارة، تأثير التشارك المعرفي في ممارسة التعلم التنظيمي في مطاحن مجمع عمر بن عمر بقالة، مجلة المؤسسة، العدد 3، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة باجي مختار غنابة، 2014، ص 97.

⁴ محمد كريم نعمة، فاطمة عباس مطلق، التشارك المعرفي لدى مدرسي المرحلة الإعدادية، مجلة نسق، العدد 4، الجامعة المستنصرية-كلية التربية، 2022، ص 1232.

يعني هذا التعريف أن التشارك المعرفي عملية تنشأ عن قناعة يتم من خلالها تبادل المعارف والخبرات عن طريق التفاعل الاجتماعي لإنشاء معارف أخرى جديدة نافعة.

تعريف 03: يعد التشارك المعرفي المحرك الجوهرى لنجاح المنظمة وبقائها لأنه يؤدي إلى نشر المعرفة بشكل سريع والذي يمكن أن يستفيد منه الأفراد من خلال مشاركة واكتساب الخبرات والمعلومات. وهو نوع من التفاعل الاجتماعي الذي يحدث بين الموظفين داخل المنظمة. وقد مثله البعض بالنشر الطوعي للمهارات والخبرات المكتسبة لبقية المنظمة.¹

يرى صاحب هذا التعريف أن التشارك المعرفي هو العنصر الأساسي لنجاح المنظمة واستمراريتها كونه يعمل على إفادة الأفراد داخل المنظمة من خلال تشاركتهم الخبرات والمعلومات وهذا بصفة طوعية.

تعريف 04: هو العملية التي من خلالها يتبادل الأفراد المعرفة (الضمنية والصريحة) وينشؤون مع بعضهم البعض معرفة جديدة.²

من خلال التعريفات السابقة يمكن تعريف التشارك المعرفي على أنه عملية نقل وتبادل المعلومات، الأفكار، الخبرات والمهارات الصريحة منها والضمنية بين أفراد المنظمة باستعمال مختلف الوسائل المتاحة وذلك لتحقيق مختلف الأهداف المرجوة.

رابعاً: أهمية وأهداف التشارك المعرفي:

للتشارك المعرفي أهمية وأهداف بالغتين نذكرها:

1) أهمية التشارك المعرفي:

- تساهم عملية التشارك المعرفي بتزويد المنظمات بفرصة لمناقشة ماذا تعرف Know-what، كيف تعرف Know-how، للتوجه نحو النمو والتوسع المستقبلي بإضافة قيمة للأنشطة التنظيمية؛
- اشتراك الأفراد بالخبرات والمعلومات ذات العلاقة يقلل من الوقت الضائع من محاولات الخطأ والتجربة، وبشكل ملحوظ سوف تزداد موارد المنظمة؛

¹ خميس ناصر محمد، طارق دخيل إبراهيم، علاقة التشارك المعرفي في دعم الأداء الإبداعي (دراسة استطلاعية في عينة من مؤسسات التعليم العالي)، مجلة تكريت للعلوم الإدارية والاقتصادية، العدد 55، كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة تكريت، 2021، ص 411.

² حسين الطيب بورغدة، ناريمان بشير دريس، أثر تشارك المعرفة على أداء الموارد البشرية (دراسة حالة وحدة إنتاج التلفاز والمستقبل الرقمي التابعة لمؤسسة كوندور للإلكترونيك بالجزائر)، المجلة الأردنية في إدارة الأعمال، المجلد 11، العدد 4، 2015، ص 845.

- يبرز دور التشارك المعرفي في حاجة المنظمات لنقل المعرفة ونشرها والتشارك بها في مختلف أنحاء المنظمة، كما أن التفاعل بين الالكترونيات والتقنيات والأفراد له أثره الايجابي المباشر في زيادة فعالية توزيع المعرفة؛¹
- تعتبر المشاركة للمعرفة بين العاملين من الأساسيات الضرورية لكون الأفراد أهم مصدر للمعرفة الصريحة والضمنية، لذا فإن التبادل للمعارف والخبرات بين أفراد المنظمة عنصر مهم للقيام بالمهام والواجبات بطريقة فعالة؛
- تساهم في تقليص الوقت الضائع من خلال التجارب وهذا بدوره يؤدي إلى تمكين موارد المنظمة؛
- يمكن من خلال التشارك المعرفي نشر وتوزيع جميع الخبرات الداخلية والمعرفة التي تعمل على إيجاد الحلول المبتكرة من قبل الأفراد والتي تمكنهم من اتخاذ القرارات لمواجهة المشكلات في العمل؛
- توفر القدرة اللازمة لمواجهة التغيرات في البيئة والخروج بأقل الخسائر وهذا بدوره يؤدي إلى زيادة قدرة المنظمة على التميز؛²
- يساعد الفرد على أداء عمله بصورة فعالة، ويساعده على البقاء في وظيفته، ويعزز التنمية الشخصية والتقدم الوظيفي؛
- يساهم في زيادة المهارات لأداء العمل بكفاءة وجعل الجميع يبدع ويشارك بما لديه من تجارب وخبرات؛
- يشجع الابتكار والقدرة على حل المشاكل ذاتياً، ويعد التشارك المعرفي أيضاً أهم وأسهل الطرائق للتواصل بين الأفراد، والمنظمات، أي تحسين العلاقات في بيئة العمل وخارجها؛
- يشجع في تحسين صورة المنظمة وتطوير علاقتها بممثلياتها، وتعزيز قدرتها في الاحتفاظ بالأداء المعتمد على الخبرة والمعرفة وتطويرها، ونقل المعرفة الضمنية من عقول أصحابها وتحويلها إلى معرفة صريحة ظاهرة يعد أداة فاعلة لاستثمار رأس مالها الفكري وتشجيع القدرات الإبداعية لمواردها البشرية.³

(2) أهداف التشارك المعرفي:

تعددت أهداف التشارك المعرفي نذكر منها:

- تطوير موضوعي للمفاهيم؛

¹ هناء جاسم محمد العسكري، دور الثقافة التنظيمية في تعزيز التشارك المعرفي لدى اعضاء الهيئة التدريسية (دراسة تطبيقية في كلية الادارة والاقتصاد)، مجلة المثنى للعلوم الإدارية والاقتصادية، العدد 06، جامعة القادسية، 2013، ص9.

² نجم سهيل نجموآخرون، مرجع سبق ذكره، ص 696.

³ سلمان جودي داود، التشارك المعرفي عند الموارد البشرية في مكتبة ودار مخطوطات العتبة العباسية المقدسة وعلاقته بالأداء، مجلة آداب البصرة، العدد 90، كلية الآداب، جامعة البصرة، 2019، ص 357.

- إنشاء فضاء للتفكير؛
- تصميم مجالات للقاءات؛
- إنتاج المعارف المساعدة على التغيير؛
- تطوير المسار المهني للفرد من خلال كسب سمعة مهنية واعتراف داخل المؤسسة نتيجة تشاركه بمعارفه مع الآخرين في تحسين الأداء؛
- يهدف إلى تفعيل التشارك في مجالات الخبرة بين الزبون وفرق العمل وتحديد احتياجات الأنظمة البرمجية في المؤسسة؛
- يهدف إلى جذب معارف جديدة من قبل أعضاء الفريق وجمع المعرفة الموجودة لدى الأفراد؛
- يهدف التشارك المعرفي إلى الحفاظ على المعرفة التي يمكن أن تفقدها المؤسسة بخروج الموظفين ذوي الخبرة المتنوعة، وتحسين نشر المعرفة التنظيمية.¹

الفرع الثاني: متطلبات التشارك المعرفي:

هناك مجموعة من المتطلبات الضرورية لضمان ديناميكية وفعالية عملية التشارك المعرفي داخل المؤسسة نوضح فيما يلي أهمها:

الهيكل التنظيمي المناسب: بدون تبادل المعلومات بين الأفراد لا يمكن أن يحدث التعلم، لذلك يجب على المؤسسة أن تحرص على بناء هيكل تنظيمي يتيح فرصة تقاسم المعارف بشفافية، كما يسمح بخلق بيئة عمل تدعم الانفتاح في الاتصالات وزيادة المشاركة في المعلومات.

فرق العمل: تتطلب عملية التشارك المعرفي تكوين فريق عمل تسوده الثقة المتبادلة بين الأعضاء، ويتميز بالاتصالات الفعالة نتيجة التغذية العكسية وقدرة الأعضاء على تبادل الأفكار بسهولة.

القيادة الفعالة: وهي تلك القيادة التي تدعم وتوجه أعضاء فرق العمل دون السيطرة عليهم من خلال التدريب والتحفيز وخلق بيئة عمل تشجع على حل المشكلات بطريقة مستقلة تضمن سيورة وطرق العمل.

مخازن المعرفة: هي المخازن التي تخزن فيها المعرفة الخارجية والداخلية الكترونيا في موقع واحد ليسهل الوصول إليها عند الحاجة من طرف الأفراد، وتعتبر إدارة مخازن المعرفة من الآليات التي تضمن التشارك المعرفي من خلال تنظيم عملية تدفق المعرفة كما تزود الأفراد بتفاصيل المهام المختلفة.

¹ جوهرة أقطي، أثر القيادة الإستراتيجية على التشارك في المعرفة (دراسة حالة مجموعة فنادق جزائرية)، أطروحة دكتوراه، قسم التسيير، جامعة بسكرة، 2014، ص 48.

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

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

الفرع الثالث: طرق و مراحل التشارك المعرفي:

تتم عملية التشارك المعرفي عبر عدة مراحل وطرق نذكرها:

أولاً: طرق التشارك المعرفي:

يرى الباحثون أن عملية التشارك ونقل المعرفة بين أفراد المؤسسة من الممكن أن تتم بإحدى الطريقتين التاليتين:

- (1) الطريقة العفوية (غير الرسمية): والتي تتم من خلال الحوار والنقاش بين أفراد المؤسسة، عن طريق طرح أحد الأفراد لمعرفة جديدة يرغب بإخبارها لزملائه.
- (2) الطريقة الرسمية: والتي تتم من خلال النظام الإداري المتبع في المؤسسة، وتشمل معلومات أو معارف جديدة ترغب الإدارة بإكسابها للموظفين في المؤسسة، ويتم ذلك من خلال المنشورات والدورات التدريبية أو المؤتمرات التي تقوم الإدارة بعقدها للموظفين.²

ثانياً: مراحل التشارك المعرفي:

يشير العديد من الباحثين إلى أن عملية المشاركة في المعرفة تمر بعدة مراحل يمكن إيجازها بالتالي:

(1) التطبيع (التعايش الاجتماعي) Socialization:

ويتمثل بتحويل المعرفة الضمنية إلى معرفة ضمنية وتحدث عندما يتشارك الفرد مع فرد آخر فيما يمتلكه كل منهما من معرفة ضمنية عن طريق تبادل الأفكار والمهارات والخبرات ومن ثم تتطور لتصل إلى المرحلة الثانية؛

(2) التجسيد (Externalization):

¹ عبد المالك ججيق، سارة عبيدات، تأثير التشارك المعرفي في تطوير الكفاءات الجماعية (دراسة ميدانية في شركة ميديترام بالجزائر العاصمة)، مجلة أداء المؤسسات الجزائرية، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، الجزائر، العدد 06، 2014، ص 129.

² فراس محمد عبد عودة، واقع إدارة المعرفة في الجامعات الفلسطينية وسبل تدعيمها، مذكرة ماجستير، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين، 2010، ص 63.

تحدث عندما يكون الفرد قادراً على أن يبين أو أن يلفظ بوضوح ما يمتلكه من معرفة ضمنية، وهو بذلك يقوم بتحويل المعرفة الضمنية التي يمتلكها إلى معرفة معلنة سامحاً للآخرين أن يشاركوه في المعرفة ثم تتحرك هذه المرحلة إلى مرحلة أخرى؛

(3) التجميع (الضم) (Combination):

في هذه المرحلة يكون الفرد قادراً على دمج وتركيب أجزاء غير مترابطة من المعرفة المعلنة في كل جديد على دليل أو كتيب أو جعلها جزءاً من المنتج وبالتالي فإنه يحول المعرفة إلى أخرى معلنة؛

(4) التذويب (internalization):

تحدث عندما يبدأ المستخدمون في المنظمة عملية تذويب المعرفة التي تم التشارك فيها في مختلف أنحاء المنظمة من خلال توسيع ومد المعرفة التي يمتلكها ومن ثم إعادة تشكيلها في عقولهم.¹

الفرع الرابع: أشكال وآليات التشارك المعرفي:

تتم عملية التشارك المعرفي عبر أشكال وآليات نذكرها:

أولاً: أشكال التشارك المعرفي:

تنتقل المعرفة داخل المنظمة إما بشكل مقصود أو بشكل غير مقصود:

- (1) الشكل المقصود: ويعني أن تتم عملية مشاركة المعرفة قصدياً داخل المنظمة من خلال الاتصالات الفردية المبرمجة بين الأفراد، أو من خلال الأساليب المكتوبة مثل: المذكرات والتقارير، والمنشورات الدورية ومختلف أنواع المطبوعات الداخلية، بالإضافة إلى ذلك فإنه يتم مشاركة المعرفة قصدياً من خلال استخدام الفيديو، والأشرطة الصوتية وعقد المؤتمرات والندوات الداخلية، وبرامج الإرشاد وبرامج التدريب، وإجراءات التنقلات وتدوير الأعمال بين الأعضاء.
- (2) الشكل غير المقصود: ويعني أن تنقل المعرفة بشكل غير مقصود داخل المنظمة من خلال:
الشبكات غير الرسمية، والقصص والأساطير، وما شابه ذلك.²

ثانياً: آليات التشارك المعرفي:

¹ حسين علي عبد الرسول، العلاقة بين تقنية المعلومات والاتصالات ومستوى نقل واكتساب المعرفة (دراسة تحليلية لآراء عينة من الكادر التدريبي في كلية الإدارة والاقتصاد - الكوفة)، مجلة المغري للعلوم الاقتصادية والإدارية، جامعة الكوفة، المجلد 2، العدد 14، العراق، 2009، ص 221-222.

² ريمة جاب الله بوجيبة، بولمنخر سارة، دور الثقافة التنظيمية في دعم التشارك المعرفي (دراسة حالة مؤسسة الخزف الصحي - بميلة)، مذكرة ماستر، قسم علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة الصديق بن يحيى جيجل، 2017/2018، ص 54.

يقصد بالآليات الأساليب والإجراءات والعمليات التي تساعد على التشارك المعرفي، وتؤثر على فعالية سلوك وممارسات التشارك المعرفي. اقترح عدد من العلماء تصنيف لآليات التشارك المعرفي فعلى سبيل المثال صنفت إلى أربع فئات وهي:

- أ- آليات رسمية: يقصد بها الأساليب التي تشرف عليها المؤسسة مثل المذكرات والتقارير والنشرات الدورية والمؤتمرات الرسمية... إلخ؛
- ب- آليات غير رسمية: يقصد بها الأساليب غير المبرمجة في المؤسسة كاللقاءات التي تتم خارج المؤسسة والنقاشات في غرفة المحادثة؛
- ج- آليات شخصية (مباشرة): أساليب تكون المشاركة فيها وجه لوجه مثل حضور ورش العمل والندوات؛
- د- آليات غير شخصية (غير مباشرة): أساليب يتم التشارك فيها عن بعد مثل عقد المؤتمرات عن بعد، مجموعات الأخبار، والبريد الإلكتروني، والمناقشات على شبكة الانترنت.

وحدد آخرون أربع آليات للمشاركة الفردية هي المساهمة الفردية في قواعد البيانات، والتفاعلات الرسمية داخل وبين الفرق، وتقاسم المعرفة عبر وحدات العمل، وتبادل المعرفة من خلال التفاعلات غير الرسمية.¹

الفرع الخامس: أبعاد التشارك المعرفي:

تتمثل أبعاد التشارك المعرفي في ما يلي:

(1) تبادل المعرفة:

إن عملية تبادل المعرفة تسهل نقل ومشاركة المعرفة الصريحة بين الأفراد، كما أن تبادل المعرفة يحدث عندما يكون الفرد على استعداد للمساعدة، وكذا عندما يكون على استعداد للتعلم من الآخرين بهدف تطوير مهارات جديدة. كما أن تبادل المعرفة بين الأفراد يمكنهم من تعزيز كفاءاتهم وتنمية معارفهم.²

(2) نقل المعرفة:

¹ فوزية بنت ظافر علي الشهري، دور القيادة الأكاديمية في تنمية التشارك المعرفي كما يدركه أعضاء هيئة التدريس بجامعة الملك خالد، مذكرة ماجستير، كلية الإدارة والإشراف التربوي، جامعة الملك خالد، 2017، ص 21-22.

² عادل بن عمرة، أحمد دربان، أثر التشارك المعرفي في تعزيز التعلم التنظيمي (دراسة ميدانية بمؤسسة إنجاز القنوات " قنغاز " ببومرداس)، مجلة الريادة لاقتصاديات الاعمال، المجلد 06، العدد 03، 2020، ص 45.

تتم عملية نقل المعرفة من خلال عملية الاتصال التي تتضمن فهم وتطبيق المعرفة بين مصدر ومستقبل المعرفة، إن نقل المعرفة يعكس عملية إيصال المعرفة المناسبة، إلى الشخص المناسب في الوقت المناسب وبالشكل المناسب وبالتكلفة المناسبة، وبالتالي فعملية نقل المعرفة هي أكثر الطرق فعالية لتشارك المعرفة الضمنية والمركبة أي أن المعرفة يتم تشاركها عن طريق أصحاب المعرفة وحصول وتطبيق المعرفة عن طريق مستقبل.

(3) تحويل المعرفة:

إضافة إلى كل من عمليتي التبادل والنقل المعرفي، يمكن كذلك تشارك المعرفة من خلال مجموعة من العمليات الفرعية المتعلقة بتحويل المعرفة، وقد حدد كل من (Nonaka – Tackuchi) نموذج التدرج المعرفي لتحويل المعرفة على النحو التالي:

أ- **التفاعل الاجتماعي:** ويمثل التشارك المباشر للمعرفة الضمنية من خلال الخبرة المباشرة.

ب- **الإخراج:** وتعني جعل ما لدى الفرد من مخزون معرفي معلوما لدى الآخرين باستخدام أساليب التعبير التي تساعد الأفراد على ذلك.

ج- **الإدخال:** وتعني تحويل المعرفة الصريحة إلى معرفة ضمنية من خلال استيعاب المعرفة أو بالتعلم وحياسة الخبرة في العمل.

د- **التركيب:** وهي العملية التي تمكن من اكتشاف معرفة صريحة جديدة.¹

الفرع السادس: معوقات التشارك المعرفي:

رغم الأهمية البالغة لعملية التشارك المعرفي إلا أن هناك العديد من المعوقات التي تحول دونها نذكر منها:

- الرغبة في الاحتفاظ بالمعرفة والخوف من مشاركتها الآخرين للحفاظ على المكاسب المادية؛
- مخاوف أصحاب المعرفة من أن يفقدوا قوتهم وسلطتهم نتيجة للتشارك المعرفي؛
- معوقات مرتبطة بالنواحي الفردية والتنافسية؛
- الشعور بالغبن والإضرار بالمصلحة الشخصية، فالأفراد الذين هم على استعداد لاشتراك الآخرين فيما لديهم من معرفة يرغبون بالحصول على فائدة من المشاركة؛

¹ عنترة خمقاني ، أثر التشارك المعرفي على أداء الأستاذ الجامعي (دراسة حالة لعينة من أساتذة جامعة قاصدي مرباح بورقلة)، مذكرة ماستر، قسم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة قاصدي مرباح - ورقلة، 2018/2017، ص 13. (بتصرف).

- عدم الوعي بمفهوم التشارك المعرفي على مستوى الإدارة العليا والوسطى والدنيا يشكل عقبة من الدخول في عملية التشارك في المعرفة مع المؤسسات الأخرى، وذلك لعدم إدراكهم للقيمة والمنافع التي قد تعود على المؤسسة.¹

¹ نعيمة بويدي، دحمانى نسرين، أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على التشارك المعرفي (دراسة حالة المؤسسة العمومية الإستشفائية ترشين إبراهيم -غرداية)، مذكرة ماستر، قسم علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة قاصدي مرياح ورقلة، 2018/2019، ص 9.

المبحث الثاني: الأدبيات التطبيقية للاتصال غير الرسمي والتشارك المعرفي:

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.

المطلب الأول: عرض الدراسات السابقة:

رتبت هذه الدراسات من الأحدث إلى الأقدم:

الفرع الأول: الدراسات السابقة الخاصة بالمتغير المستقل:

هتهات منير، رقيق نسيمية: دراسة بعنوان أثر الاتصال غير الرسمي على الأداء الوظيفي في قطاع صناديق الضمان الاجتماعي سنة 2023¹

هدفت الدراسة إلى معرفة تأثير الاتصال غير الرسمي على الأداء الوظيفي، استخدم الباحثان المنهج الوصفي في الجانب النظري ودراسة الحالة في الجانب التطبيقي وتم الاعتماد على الاستبيان كأداة لجمع البيانات المتعلقة بالدراسة، وتكونت عينة الدراسة من موظفي قطاع صناديق الضمان الاجتماعي بولاية ورقلة، في الأخير خلصت الدراسة إلى عدد من النتائج أهمها: يوجد أثر للاتصال غير الرسمي على الأداء الوظيفي، لا يوجد تأثير جزئي لكل من أبعاد الاتصال غير الرسمي (بين العامل والمسؤول في داخل وخارج المؤسسة) في قطاع صناديق الضمان الاجتماعي بولاية ورقلة.

فتيحة محمد أعمار، الفضيل رتيمة: دراسة بعنوان الاتصال غير الرسمي وأثره في صناعة القرار بالمنظمة الخدمانية سنة 2021.²

وقد هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على النمط الاتصالي غير الرسمي وكيف تعمل كل من الإشاعة والمصالح الشخصية في التأثير على صناع القرار وعلى عملية صناعة القرار بالنسق التنظيمي الخدماتي (البلدية)، استخدم

¹منير هتهات ، نسيمية رقيق ، أثر الاتصال غير الرسمي على الأداء الوظيفي في قطاع صناديق الضمان الاجتماعي، مذكره ماستر، قسم علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، 2022/2023.

²فتيحة محمد أعمار، الفضيل رتيمة، الاتصال غير الرسمي وأثره في صناعة القرار بالمنظمة الخدمانية، مجلة التنمية وإدارة الموارد البشرية، جامعة لونيبي علي البلدية، المجلد 08، العدد 02، 2021.

الباحثان المنهج الوصفي في الجانب النظري ودراسة الحالة في الجانب التطبيقي، وتم الاعتماد على الملاحظة والاستبيان كأداة لجمع البيانات المتعلقة بالدراسة، حيث تمثل مجتمع الدراسة في عمال إحدى البلديات الجزائرية، وتكونت عينة الدراسة من 130 فرد موزعة على فئات مهنية مختلفة، في الأخير توصلت الدراسة إلى أن الإشاعة أحد أهم مميزات الاتصال غير الرسمي كما هناك جماعات داخل التنظيم من مختلف الفئات المهنية تتبنى العديد من الاستراتيجيات من أجل الوصول إلى بناء علاقات مع أصحاب القرار.

نجاه بوساحة: دراسة بعنوان واقع الاتصال غير الرسمي في المؤسسة الجزائرية وعلاقته بأداء الخدمات الاجتماعية سنة 2021¹

تهدف الدراسة إلى معرفة مدى تأثير الاتصال غير الرسمي على أداء الخدمات الاجتماعية، استخدمت الباحثة المنهج الوصفي في الجانب النظري ودراسة الحالة في الجانب التطبيقي وتم الاعتماد على الاستبيان كأداة أساسية في جمع البيانات، حيث تمثل مجتمع الدراسة في عمال بريد الجزائر لولاية عنابة فرع الصفصاف، وتكونت عينة الدراسة من 35 فردا، في الأخير توصلت الدراسة أن الخدمة الاجتماعية تتأثر إلى حد ما بنوعية الاتصالات الموجودة داخل المؤسسات الخدمية وأن الاتصال غير الرسمي يساهم في توطيد العلاقات الاجتماعية بين العمال.

الزوير جنيدي، إقبال الغربي: دراسة بعنوان الاتصال غير الرسمي وعلاقته بالأداء الوظيفي لدى عمال مؤسسة سونالغاز سنة 2020²

هدفت الدراسة إلى تحديد مستويات الاتصال غير الرسمي وأداء العاملين بمؤسسة سونالغاز بالجلفة، ومحاولة الكشف عن مستوى ونوع العلاقة بين الاتصال غير الرسمي وأداء العاملين بنفس المؤسسة. استخدم الباحثان المنهج الوصفي في الجانب النظري ودراسة الحالة في الجانب التطبيقي، وتم الاعتماد على الاستبيان كأداة أساسية في جمع البيانات، حيث تمثل مجتمع الدراسة في عمال مؤسسة سونالغاز بولاية الجلفة، وتكونت العينة من 127 عامل، خلصت الدراسة في الأخير إلى أن مستوى الاتصال غير الرسمي لدى عينة الدراسة متوسط، ومستوى أداء العاملين مرتفع، وأنه لا توجد علاقة بين الاتصال غير الرسمي وأداء العاملين لدى عينة الدراسة.

بركان دليلة: دراسة بعنوان تأثير الاتصال غير الرسمي على عملية اتخاذ القرار بالشركة الجزائرية للمياه بيسكرة.³

¹ نجاه بوساحة، واقع الاتصال غير الرسمي في المؤسسة الجزائرية وعلاقته بأداء الخدمات الاجتماعية (دراسة ميدانية بمؤسسة بريد الجزائر - عنابة - فرع الصفصاف، مجلة الباحث في العلوم الإنسانية والاجتماعية، المجلد 2، العدد 13، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، 2021.

² الزوير جنيدي، إقبال، الاتصال غير الرسمي وعلاقته بالأداء الوظيفي لدى عمال مؤسسة سونالغاز بولاية الجلفة، مجلة تطوير العلوم الاجتماعية، المجلد 13، العدد 2، جامعة 09 أفريل، تونس، 2021.

³ دليلة بركان، تأثير الاتصال غير الرسمي على عملية اتخاذ القرار بالشركة الجزائرية للمياه بيسكرة A.D.E، أبحاث اقتصادية وإدارية، العدد 10، جامعة بيسكرة.

هدفت الدراسة إلى معرفة كيف يؤثر الاتصال غير الرسمي على عملية اتخاذ القرار في الشركة الوطنية للمياه بيسكرة، استخدمت الباحثة المنهج الوصفي في الجانب النظري ودراسة الحالة في الجانب التطبيقي وتم الاعتماد على المقابلة كأداة أساسية في جمع البيانات حيث تمثل مجتمع الدراسة في عمال الشركة الجزائرية للمياه بيسكرة وتكونت العينة من 42 عاملاً، توصلت الدراسة إلى العديد من النتائج منها؛ غياب الذاتية والميولات الشخصية والعواطف عند أغلب أفراد العينة المستجوبة، كما أن الإشاعات في المؤسسة غالباً ما تكون حول الزيادات في الأجور أو الترقيات ولا يتم أخذ هذه الإشاعات بعين الاعتبار.

الفرع الثاني: الدراسات السابقة الخاصة بالمتغير التابع:

هاني فوزي محمد أبو الخير: دراسة بعنوان التشارك المعرفي ودوره في بناء العلاقات بين الطالب وأعضاء هيئة التدريس بالجامعة المصرية سنة 2023¹

هدفت الدراسة إلى التعرف على الإطار المفاهيمي والفلسفي للتشارك المعرفي ودوره في بناء العلاقات بين الطالب وهيئة التدريس المصرية، استخدم الباحث المنهج الوصفي في بحثه، في الأخير خلصت الدراسة إلى مجموعة من النتائج تتمثل في تفعيل دور التشارك المعرفي ودوره في بناء العلاقات بين الطلاب و هيئة التدريس بالجامعة المصرية، حيث أنه يحفز ويدعم الاتصال بين أعضاء هيئة التدريس كما أنه يتيح نوعاً من التعاون في العمل بين هيئة التدريس ويجعلهم يتشاركون المعرفة فيما بينهم.

آسيا الشيخ، زهير بوضرسة: دراسة بعنوان التشارك المعرفي ودوره في تعزيز نظم المناعة التنظيمية في ظل التحولات الجديدة للمؤسسات الجزائرية سنة 2023²

هدفت الدراسة إلى تسليط الضوء على الدور الذي يلعبه التشارك المعرفي في تعزيز نظم المناعة التنظيمية.

The Role of Informal Networks in Knowledge Sharing³.2023 دراسة بعنوان **Tony Jewels, Alan Underwood, Carmen de Pablos Heredero**

هدفت الدراسة إلى دراسة وجود الشبكات غير الرسمية وأسبابها، وتأثيراتها اللاحقة على سياسة تبادل المعرفة الرسمية في مؤسسة تكنولوجيا المعلومات ASP استخدم الباحثون المنهج الوصفي في الجانب النظري للدراسة ودراسة الحالة في الجانب التطبيقي وتم الاعتماد على الاستبيان والمقابلة كأداتين لجمع البيانات حيث

¹هاني فوزي محمد أبو الخير، التشارك المعرفي ودوره في بناء العلاقات بين الطالب وأعضاء هيئة التدريس بالجامعة المصرية، مجلة جامعة الفيوم للعلوم التربوية والنفسية، المجلد 17، العدد 06، 2023.

²آسيا الشيخ، زهير بوضرسة، التشارك المعرفي ودوره في تعزيز نظم المناعة التنظيمية في ظل التحولات الجديدة للمؤسسات الجزائرية، مجلة البحوث والدراسات الانسانية، المجلد 17، العدد 01، جامعة العربي بن مهيدي- أم البواقي الجزائر، 2023.

³Amanda Perlind, Arvid Wittwång, Informal Knowledge Sharing (Grasping the Complexity of Sharing Knowledge in Ericsson's Software Development), Master's thesis, Linköping University, Department of Management and Engineering, Linköping, Sweden, 2023.

تمثل مجتمع الدراسة في عمال مؤسسة تكنولوجيا المعلومات ASP ، توصلت الدراسة إلى أن هناك تبادل واضح للمعرفة بشكل غير رسمي يحدث في جميع أنحاء المؤسسة كما تم التوصل إلى أن هناك فشل ملحوظ في توفير عملية التعلم الفردي أو التنظيمي المناسب.

صوفية بوهني، رابح عرابة: دراسة بعنوان التشارك المعرفي آلية لتعزيز الإبداع التنظيمي سنة 2022¹

هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر التشارك المعرفي بأبعاده في تعزيز الإبداع التنظيمي ،استخدم الباحثان المنهج الوصفي في الجانب النظري ودراسة الحالة في الجانب التطبيقي وتم الاعتماد على الاستبيان كأداة لجمع البيانات المتعلقة بالدراسة ،حيث تمثل مجتمع الدراسة في مجتمع الدراسة في عمال مصنع الحلويات شرشال وتكونت عينة الدراسة من 45 فرد ، في الأخير خلصت الدراسة إلى: وجود أثر ذو دلالة إحصائية للتشارك المعرفي بمختلف أبعاده في تعزيز الإبداع التنظيمي بمصنع الحلويات شرشال.

ريمة بوحامة:دراسة بعنوان أثر الاتصال التنظيمي في التشارك المعرفي سنة 2022²

هدفت الدراسة إلى معرفة أثر الاتصال التنظيمي في التشارك المعرفي والتعرف على مستوى الاهتمام بالاتصال التنظيمي ومستوى التشارك المعرفي في كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير من وجهة نظر الأساتذة. استخدمت الباحثة المنهج الوصفي في الجانب النظري ودراسة الحالة في الجانب التطبيقي وتم الاعتماد على الاستبيان كأداة لجمع البيانات المتعلقة بالدراسة ،حيث تمثل مجتمع الدراسة في أساتذة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير وتكونت عينة الدراسة من 109 أستاذ في الأخير خلصت الدراسة إلى مجموعة من النتائج منها:

- يوجد تشارك معرفي عالي بين الأساتذة على مستوى كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير.
- الاتصال عملية تفاعلية اجتماعية يتم فيها تبادل المعلومات والأفكار بين الأفراد.
- للتشارك المعرفي أهمية بالغة على مستوى الإدارة الإستراتيجية حيث أن المعرفة أصبحت المورد الاستراتيجي بالنسبة المنظمة ومصدرا لخلق الميزة التنافسية.

فوزية عيسى: دراسة بعنوان واقع واتجاهات ممارسة سلوك التشارك المعرفي بين الطلبة الجامعيين سنة 2022¹.

¹صوفية بوهني، رابح عرابة، التشارك المعرفي آلية لتعزيز الإبداع التنظيمي، مجلة الدراسات الاقتصادية المعاصرة، المجلد 07، العدد 01، المركز الجامعي مرسلبي عبد الله تيبازة، 2022.

²ريمة بوحامة، أثر الاتصال التنظيمي في التشارك المعرفي (دراسة حالة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير - جامعة جيجل -)، مذكرة ماستر، جامعة محمد الصديق بن يحيى، جيجل، 2022.

تهدف الدراسة إلى التعرف على واقع واتجاهات طلبة الماستر في قسم علم المكتبات نحو ممارسة سلوك التشارك المعرفي في جامعة الجزائر 2، استخدمت الباحثة المنهج الوصفي في الجانب النظري ودراسة الحالة في الجانب التطبيقي وتم الاعتماد على الاستبيان كأداة أساسية في جمع البيانات، حيث تمثل مجتمع الدراسة في طلاب الجامعة وتكونت عينة الدراسة من 97 فرد، خلصت الدراسة في الأخير إلى أن الطلبة يتوفرون على المهارات الأساسية للقيام بعملية التشارك المعرفي، وأن لديهم اتجاهات إيجابية نحوه، ولكن تعترضه مجموعة من العراقيل التي تقف دون ممارسته بالشكل المطلوب.

فاطيمة فديسي، عيسى النجيمي: دراسة بعنوان دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تعزيز التشارك المعرفي للطاقم الطبي سنة 2021²

هدفت الدراسة إلى معرفة دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تعزيز التشارك المعرفي للطاقم الطبي بمستشفى محمد الصديق بن يحيى بجيجل، استخدم الباحثان المنهج الوصفي في الجانب النظري ودراسة الحالة في الجانب التطبيقي وتم الاعتماد على الاستبيان كأداة أساسية في جمع البيانات، حيث تمثل مجتمع الدراسة في الطاقم الطبي لمستشفى محمد الصديق بن يحيى بجيجل وتكونت عينة الدراسة من 80 فردا، في الأخير خلصت الدراسة إلى وجود استخدام منخفض لتكنولوجيا المعلومات والاتصال من قبل الطاقم الطبي إضافة إلى أن مستوى مشاركة المعرفة بينهم مرتفع. كما تم الكشف عن وجود علاقة موجبة متوسطة وذات دلالة إحصائية بين استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال والتشارك المعرفي للطاقم الطبي بمستشفى محمد الصديق بن يحيى بجيجل عند مستوى المعنوية 0.05.

عبد الوهاب عراك إسماعيل، أحمد علي إسماعيل: دراسة بعنوان تثمين التشارك المعرفي ودوره في تعزيز التجديد الاستراتيجي سنة 2021.³

تهدف الدراسة إلى اختبار تأثير تثمين التشارك المعرفي على التجديد الاستراتيجي، استخدم الباحثان المنهج الوصفي في الجانب النظري ودراسة الحالة في الجانب التطبيقي وتم الاعتماد على الاستبيان كأداة أساسية في جمع البيانات، حيث تمثلت عينة الدراسة في الملاكات التدريسية في عدد من كليات جامعة تكريت العراقية،

¹ فوزية عيسى، واقع واتجاهات ممارسة سلوك التشارك المعرفي بين الطلبة الجامعيين في جامعة الجزائر 02 (دراسة ميدانية لعينة من طلبة الماستر بقسم علم المكتبات والتوثيق)، مجلة علم المكتبات، المجلد 14، العدد 01، جامعة الجزائر 02، 2022.

² فاطيمة فديسي، عيسا النجيمي، دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تعزيز التشارك المعرفي للطاقم الطبي (دراسة حالة مستشفى محمد الصديق بن يحيى - جيجل)، المجلد 05، العدد 01، جامعة محمد الصديق بن يحيى، جيجل، 2022.

³ عبد الوهاب عراك إسماعيل، أحمد علي إسماعيل، تثمين التشارك المعرفي ودوره في تعزيز التجديد الاستراتيجي (دراسة ميدانية لآراء الملاكات التدريسية في عدد من كليات جامعة تكريت)، مجلة دراسات متقدمة في المالية والمحاسبة، المجلد 05، العدد 01، تكريت، العراق، 2022.

توصلت الدراسة في الأخير إلى مجموعة من النتائج أهمها؛ وجود أثر ذو دلالة معنوية لتثمين التشارك المعرفي في التجديد الاستراتيجي في الكليات المبحوث فيها.

فتيحة رقاب، العالية عانو: دراسة بعنوان أثر العوامل التنظيمية على التشارك المعرفي دراسة ميدانية في القطب الجامعي 03 بجامعة قاصدي مرباح – ورقلة.

تهدف الدراسة إلى معرفة مدى تأثير العوامل التنظيمية على التشارك المعرفي، استخدمت الباحثتان المنهج الوصفي في الجانب النظري ودراسة الحالة في الجانب التطبيقي وقد تم الاعتماد على الاستبيان والمقابلة كأدوات لجمع البيانات، حيث تمثلت عينة الدراسة في 196 أستاذ بالقطب الجامعي 03 بجامعة قاصدي مرباح ورقلة، توصلت الدراسة في الأخير إلى أن هناك مستوى توافر متوسط من العوامل التنظيمية حيث كان الهيكل التنظيمي الأكثر تأثيراً على التشارك المعرفي، كما أن هناك علاقة طردية متوسطة بين العوامل التنظيمية والتشارك المعرفي.¹

المطلب الثاني : مقارنة الدراسات السابقة بالدراسة الحالية :

الفرع الأول : أوجه التشابه وأوجه الاختلاف :

الجدول رقم (1-1): أوجه التشابه وأوجه الاختلاف

الدراسات السابقة	الدراسات الحالية	من حيث
أغلب الدراسات كانت في الفترة الممتدة من 2023 إلى 2020 وتمت في بيئة عربية و أجنبية وقد شملت الجزائر، العراق، مصر والسويد.	قمنا بدراسة ميدانية بمصحة واد ريغ بتقرت خلال السداسي الثاني من الموسم الجامعي 2023.2024 خلال الفترة الممتدة من إلى 20ماي 2023 .	الزمن والمكان
اختلفت عينات الدراسات السابقة فنجد منها :	ركزنا في دراستنا على عينة من جميع عمال مصحة واد ريغ بتقرت	العينة

¹ فتيحة رقاب، العالية عانو، أثر العوامل التنظيمية على التشارك المعرفي (دراسة ميدانية في القطب الجامعي 03 بجامعة قاصدي مرباح – ورقلة)، مذكرة ماستر، قسم علوم التدبير، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، 2020.

الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية للاتصال غير الرسمي والتشارك المعرفي

	بمختلف تخصصاتهم.	
أداة الدراسة	اعتمدت دراستنا على الاستبيان كأداة لجمع البيانات وبرنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية SPSS V25	استخدمت معظم الدراسات أداة الاستبيان لجمع المعلومات.
المنهج المتبع	اعتمدنا في دراستنا على المنهج الوصفي التحليلي	اعتمدت اغلب الدراسات على المنهج التحليلي الوصفي
المتغير المستقل	الاتصال غير الرسمي	الاتصال غير الرسمي - بناء العلاقات بين الطلاب وأعضاء هيئة التدريس - نظام المناعة التنظيمية - التشارك المعرفي - الاتصال التنظيمي - تكنولوجيا المعلومات والاتصال.
المتغير التابع	التشارك المعرفي	الأداء الوظيفي - التشارك المعرفي - الإبداع التنظيمي - التجديد الاستراتيجي - صناعة القرار - أداء الخدمات الاجتماعية - اتخاذ القرار.
نوع القطاع	مؤسسة خدمية خاصة	بين القطاع العام والخاص
الهدف من الدراسة	هدفت دراستنا إلى معرفة أثر الاتصال غير الرسمي على التشارك المعرفي بمصحة واد ريغ بتقرت.	اختلفت أهداف الدراسات

المصدر: من إعداد الطالبة

الفرع الثاني : مجال الاستفادة من الدراسات السابقة :

أفادت الدراسات السابقة دراستنا في الكثير من النقاط وخاصة فيما يلي:

- الاستفادة من الدراسات السابقة في بناء متغيرات الدراسة القائمة حالياً؛
- إعطاء خلفية وإطار مفاهيمي لمتغيرات الدراسة من خلال التعرف على المصادر البحثية والنظرية والتطبيقية؛
- ساعدتنا في بناء وتحديد الإجراءات المنهجية مثل: مجتمع البحث، العينة، نوعية الدراسة والمنهج؛
- المساعدة في الاطلاع على الأساليب الإحصائية المستخدمة في هذه الدراسات وتحديد الأساليب اللائقة لاختبار صحة الفرضيات الحالية؛
- الإلمام بالنتائج المتوصل إليها من الدراسات السابقة مكننا من الانطلاق في الدراسة الحالية؛
- المساعدة في بناء الاستبيان.

خلاصة الفصل الأول :

كخلاصة لما سبق الاتصال غير الرسمي يعتبر من المواضيع الرائجة والمدروسة في وقتنا الحالي وذلك لما له من أهمية على مستوى المنظمة والفرد، فهو يوفر لهم بيئة أكثر انفتاحا وحرية للعمال لمشاركة أفكارهم وآرائهم ومعارفهم. كما أنه يساهم في تعزيز العلاقات بين العاملين، مما يساهم في خلق التشارك المعرفي الذي يسمح بتشارك المعارف المتاحة فيما بينهم وهذا ما سوف نتطرق له في الفصل الموالي.

الفصل الثاني: الدراسة
الميدانية لأثر الاتصال غير
الرسمي على التشارك المعرفي
بمصححة واد ريغ بتقرت.

تمهيد :

بغية الإلمام بموضوع الدراسة وتكملة للجانب النظري الذي تم التطرق إليه في الفصل الأول ومحاولة الإجابة على الإشكالية الرئيسية سنتطرق في هذا الفصل إلى الدراسة التطبيقية للموضوع، للتعرف على أثر الاتصال غير الرسمي على التشارك المعرفي بمصحة واد ريغ بتقوت وذلك باختيار عينة منها ومحاولة إسقاط ما تم تناوله في الجانب النظري عليها، بالاعتماد على المقابلة و الاستبيان معا , و هذا الاستبيان موجه لجميع عمال هذه المصحة.

وقد تم تقسيم هذا الفصل إلى مبحثين أساسيين:

➤ المبحث الأول: الطريقة و الأدوات المستعملة في الدراسة.

➤ المبحث الثاني: عرض و مناقشة نتائج الدراسة.

المبحث الأول: الطريقة والأدوات المستعملة في الدراسة الميدانية

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

المطلب الأول: الطريقة المعتمدة في الدراسة:

سنعرف في هذا المطلب إلى عينة محل الدراسة وأداة جمع البيانات من خلال عرض تصميمها وطريقة توزيعها

الفرع الأول: منهج الدراسة

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

1- المنهج الوصفي التحليلي :

من أجل تحقيق أهداف الدراسة استخدمنا المنهج الوصفي التحليلي، لتحليل البيانات والمعلومات المحصل عليها ومن ثم تحديد النتائج المتوصل إليها، حيث هدفت هذه الدراسة إلى معرفة أثر الاتصال غير الرسمي على التشارك المعرفي دراسة ميدانية في مصحة واد ريغ بتقوت بالاعتماد على الاستبيان لجمع المعلومات، وقد تم توزيع استمارات استبيان تتعلق بحصر وتجميع المعلومات اللازمة في موضوع الدراسة، ومن ثم تفرغها وتحليلها باستخدام برنامج الاختبارات الإحصائية Portable IBM SPSS Statistics v 25 بهدف الوصول لدلالات ذات قيمة ومؤشرات ترجمت إلى نتائج واقتراحات تدعم موضوع الدراسة وتساهم في حل مشكلتها، وإضافة إلى ذلك استعملنا أداة المقابلة للتعمق أكثر في موضوع بحثنا.

2- مصادر جمع البيانات :

الذي بدوره يمكننا من اختبار صحة الفرضيات باستعمال الأساليب والأدوات الإحصائية في تحليل البيانات، ولمعرفة مدى أثر الاتصال غير الرسمي على التشارك المعرفي دراسة ميدانية في مصحة واد ريغ بتقوت ومن خلال مصدرين هما:

- **مصادر أولية:** والتي تمثلت في الاستبيان الذي صمم ووزع على عينة من الموظفين في مصحة واد ريغ بتقوت

- مصادر ثانوية: والتي تمثلت في المراجع العربية والأجنبية، المقالات وكذا الأبحاث والدراسات السابقة.

الفرع الثاني: الطريقة المتبعة في الدراسة

سنتعرف من خلال هذا الفرع لمجتمع وعينة الدراسة وأهم متغيرات الدراسة

1- **مجتمع الدراسة:** يشير مجتمع الدراسة إلى مجموع الأفراد أو المشاهدات التي تشترك في مجموعة من الخصائص تهم موضوع البحث، ويشمل مجتمع هذه الدراسة جميع الموظفين في مصحة واد ريغ بتقوت.

التعريف بالمؤسسة محل الدراسة:

مصحة واد ريغ بتقوت هي عيادة طبية وجراحية تقدم مجموعة متنوعة من الخدمات الطبية والجراحية، بما في ذلك:

- الجراحة العامة؛
- جراحة المسالك البولية؛
- جراحة العظام،
- جراحة الأنف والأذن والحنجرة؛
- طب النساء والتوليد؛
- طب الأطفال؛
- طب الأسنان؛
- الطب العام.

يعمل في هذه المصحة فرق من الأطباء والممرضين والفنيين المؤهلين تأهيلاً عالياً حيث بلغ عدد مناصب العمل على مستواها 62 منصب عمل بين مختلف التخصصات.

بقية المعلومات حول المصحة: (أنظر الملحق رقم 03-04)

2- **عينة الدراسة:** تم اختبار عينة عشوائية بسيطة من العمال في مصحة واد ريغ بتقوت من خلال توزيع 60 نسخة من الاستبيان بشكل ورقي على أفراد المؤسسة وقد تم استرجاع 59 نسخة منها 49 استمارة قابلة للمعالجة الإحصائية و 10 غير قابلة للدراسة. ومن خلالها تم تحديد حجم عينة الدراسة، والجدول الموالي يوضح ذلك:

الجدول (2-1): معلومات عن الاستبيانات

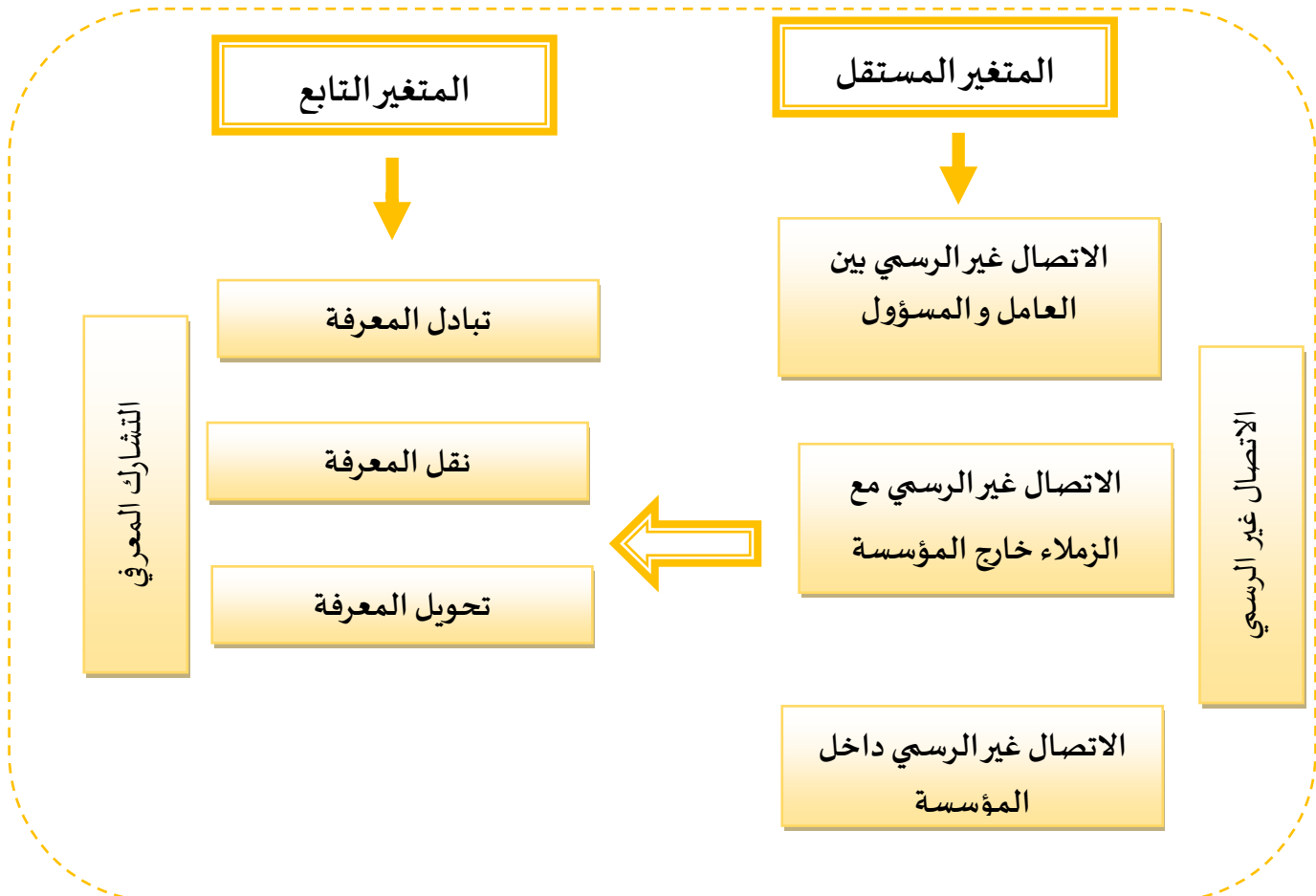
العدد	استمارات الاستبيان
60	الاستمارات الموزعة
59	الاستمارات المسترجعة
49	الاستمارات الصالحة للدراسة
10	الاستمارات غير الصالحة للدراسة

المصدر: من إعداد الطالبة

الفرع الثالث: متغيرات الدراسة

سننظر من خلال هذا الجزء لمتغيرات الدراسة كل من الاتصال غير الرسمي كمتغير مستقل التشارك المعرفي كمتغير تابع

الشكل رقم (2-1): متغيرات الدراسة



المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على تقسيمات الموضوع

المطلب الثاني: الأدوات المستخدمة في الدراسة

سنتعرف من خلال هذا المطلب لمختلف الأساليب الإحصائية المستخدمة في المعالجة الإحصائية بالإضافة إلى تقديم صدق وثبات الاستبيان من خلال معامل ألفا كرونباخ وصدق الاتساق الداخلي لكل محور من محاور الدراسة.

الفرع الأول: الأساليب الإحصائية المستخدمة في الدراسة

من أجل تحقيق أهداف البحث وتحليل البيانات التي تم تجميعها اعتمدنا على برنامج الإعلام الآلي المسمى بالحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية **Statistical Package for the Social Sciences: SPSS** حيث استخدمنا إصدار الخامس والعشرون الذي ساعدنا على التعامل بسهولة مع مجموعة من الأساليب الإحصائية والاستدلالية المناسبة لأهداف الدراسة، والتي يمكن أن نبرز أهمها من خلال الآتي:

أساليب الإحصاء الوصفي:

مقاييس النزعة المركزية: المتوسط الحسابي والنسب والتكرارات.

- التكرارات والنسب المئوية: تم الاعتماد عليها في محور البيانات العامة من الجزء الأول للاستبيان، من أجل وصف خصائص عينة الدراسة

- المتوسط الحسابي (**Mean**): تم استعماله لمعرفة متوسط إجابات المبحوثين حول عبارات ومحاور الاستبيان، ومن ثم معرفة ارتفاع أو انخفاض استجابات أفراد الدراسة عن المحاور الدراسة. مقاييس التشتت: الانحراف المعياري.

- الانحراف المعياري (**Std. Deviation**): للتعرف على مدى انحراف استجابات أفراد الدراسة لكل عبارة من عبارات متغيرات الدراسة، لكل محور من المحاور الرئيسية عن متوسطها الحسابي، والانحراف المعياري يوضح التشتت في استجابات أفراد عينة الدراسة لكل عبارة من عبارات متغيرات الدراسة. أساليب الإحصاء الاستدلالي:

- معامل الثبات ألفا كرونباخ (α) (Cronbach's Alpha) يستخدم هذا المقياس لتقدير ثبات الدراسة؛ حيث يأخذ هذا المعامل قيما تتراوح بين الصفر والواحد، فهذا يعني ثباتا أكبر للدراسة وذلك من خلال قاعدة عامة للتعامل مع هذا المعامل عند 0.6
- معامل الارتباط لبيرسون (Pearson Correlation Coefficient): يستخدم لقياس قوة واتجاه العلاقات بين متغيرات الدراسة و لمعرفة مدى الاتساق الداخلي لمحاور الدراسة، أي مدى وجود علاقة ارتباط بين هذه المحاور؛
- اختبار (One-Sample-T-test) (T) للعينة الواحدة لمقارنة المتوسط العام للإجابات (المتوسط الإجمالي لفقرات محاور الدراسة) مع المتوسط الفرضي 2 عند مستوى دلالة 0.05.
- معامل الانحدار البسيط (Simple Regression Analysis): واختبار تأثير كل متغير مستقل على حده على المتغير التابع.

الفرع الثاني: أدوات جمع البيانات " الاستبيان "

سنتعرف من خلال هذا الفرع لتقسيمات الاستبيان الدراسة ومقياس المستخدم في الدراسة

1- تقسيمات استبيان الدراسة:

قصد جمع المعلومات اللازمة لهذه الدراسة وتحقيق أهدافها، تم استخدام الاستبانة كأداة أساسية للدراسة، ولقد تم تطوير الاستبيان بناء على ما جاء في الجانب النظري والدراسات السابقة ذات الصلة، حيث تم الاطلاع على عدد من الاستبيانات التي استخدمت حول موضوع الدراسة. تكونت الاستبيان الكلية من 23 يوضح الأداة في صورتها النهائية. تضمنت الاستبيان الأجزاء على النحو التالي:

الجزء الأول: تضمن الفقرات المتعلقة بالمعلومات الشخصية لعينة الدراسة تمثلت في: الجنس، السن، الوظيفة، الخبرة المهنية، المؤهل العلمي

الجزء الثاني: يتعلق بمحاور الدراسة

الجدول رقم (2-2): تقسيمات محاور وأبعاد الاستبيان

محاور الدراسة	أبعاد الدراسة	ترقيم العبارات
الاتصالات غير الرسمية	الاتصال غير الرسمي بين العامل و المسؤول	من 1 إلى 4
	الاتصال غير الرسمي بين الزملاء خارج إطار العمل	من 5 إلى 8
	الاتصال غير الرسمي داخل المؤسسة	من 9 إلى 11
المحور الأول: الاتصالات غير الرسمية		11

من 12 إلى 15	تبادل المعرفة	التشارك المعرفي
من 16 إلى 19	نقل المعرفة	
من 20 إلى 23	تحويل المعرفة	
12	المحور الثاني: التشارك المعرفي	
23	الاستبيان ككل (محاور الدراسة)	

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على تقسيمات استبيان الدراسة

2- مقياس ليكارت المستخدم في الاستبيان

تم الاعتماد على سلم ليكارت الثلاثي (LikertScale) في تحديد الإجابات في الاستبيان، حيث يطلب فيه من المستجوب تحديد درجة موافقته أو عدم موافقته على خيارات محددة، والذي غالبا ما يتكون من خمسة خيارات متدرجة ما بين 03 درجات ودرجة واحدة، يختار المستجوب إجابة واحدة منها كما هو موضح في الجدول التالي:

الجدول رقم (2-3): مقياس ليكارت الثلاثي

الترميز	درجة الموافقة	الاتجاه العام للعينة	المتوسط الحسابي للمستويات الموافقة
1	غير موافق	منخفض	[1.66 - 1]
2	محايد	متوسط	[2.33 - 1.66]
3	موافق	مرتفع	[3 - 2.33]

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على الاعتماد على المرجع: إيهاب عبد السلام محمود، تحليل البرنامج الإحصائي SPSS، الطبعة الأولى، درا الصفا للنشر والتوزيع، عمان، 2013، ص 22.

الفرع الثالث: صدق وثبات الاستبيان

ستتعرف من خلال هذا المطلب للخصائص السيكومترية للاستبيان لبيان مدى اعتماد على الاستبيان في الدراسة الإحصائية وذلك بالصدق الظاهري للاستبيان صدق المحكمين وثبات ألفا كرونباخ وصدق الاتساق الداخلي لأبعاد ومحاور الاستبيان كما يلي.

1- صدق المحكمين (تحكيم أداة الاستبيان)

بعد إعداد الأسئلة أداة الاستبيان في صورتها الأولى من أجل أخذها بعين الاعتبار وتأكيدها مصداقيتها ومدى شموليتها لموضوع الدراسة فإنها تعرض مجموعة من الأساتذة في التخصص، أو ما يعرف صدق المحكمين يقصد به: "المظهر العام للاستبيان من حيث المفردات وكيفية صياغتها، ودقتها وموضوعاتها ومدى مناسبة الأداة للغرض الذي وضع لأجله" حيث عرضنا الاستبيان بعد إعداده على الأستاذة المشرفة وذلك بغية تقويمه، وهي بدورها عرضته على مجموعة من الأساتذة المحكمين لنفس الغرض، وبعد الاطلاع على ملاحظاتهم والأخذ بها بعين الاعتبار تم طرح الاستبيان بنسخته النهائية. (أنظر الملحق رقم 01-02)

2- ثبات الاستبيان

يقصد بثبات الاستبيان أن يعطي نفس النتيجة لو تم إعادة توزيعه لأكثر من مرة تحت نفس الظروف والشروط، بمعنى الاستقرار في نتائج استبيان الدراسة، وعدم تغيرها بشكل كبير فيما لو تم إعادة توزيعه على فئة الدراسة عدة مرات خلال فترات زمنية مختلفة. ومن أجل اختبار ثبات الاستبيان تم الاعتماد على معامل الثبات.

الجدول رقم (2-4): معامل ألفا كرونباخ لأداة الدراسة

عبارات الاستبيان	معامل ألفا كرونباخ
23	0.860

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

يتبين لنا من خلال الجدول أعلاه أن معامل الثبات (Cronbach's alpha) في حين بيانات الاستبيان ككل قدر بـ 0.860 بالنسبة لكل الاستبيان، وهو أكبر من المعامل 0.60 مما يدل على ثبات أداة الدراسة هذا يعني أن هناك صدق وثبات في المحاور وبالتالي يمكن القول أن الاستبيان يتمتع بالثبات.

المبحث الثاني: عرض ومناقشة نتائج الدراسة:

سنتعرف من خلال هذا المبحث عرض ومناقشة نتائج الدراسة من خلال عرض وتحليل البيانات الشخصية لعينة الدراسة، وتحديد الاتجاه العام لإجابات عينة الدراسة بحساب المتوسط الحسابي والانحراف المعياري، لنخلص في الأخير لنتائج اختبار فرضيات الدراسة ومناقشتها

المطلب الأول: عرض وتحليل نتائج الدراسة

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية لأثر الاتصال غير الرسمي على التشارك المعرفي بمصحة واد ريغ بتقوت

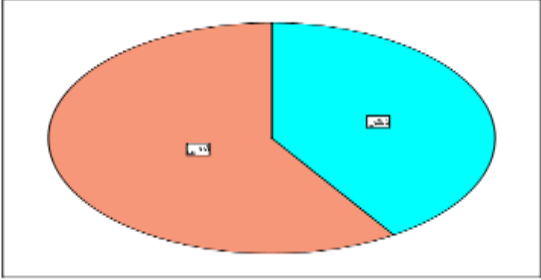
سنقدم من خلال هذا المطلب عرض وتحليل البيانات الشخصية لعينة الدراسة بالإضافة عرض وتحليل لمحاور الدراسة كل من المحور من محاور الدراسة

الفرع الأول: توزيع أفراد عينة الدراسة حسب المتغيرات الشخصية

سنحاول من خلال هذا المطلب عرض الخصائص الشخصية والوظيفية لعينة الدراسة

1- توزيع عينة الدراسة حسب متغير الجنس

يمثل الجدول التالي توزيع عينة الدراسة حسب متغير الجنس

الجدول رقم(2-5): توزيع عينة الدراسة حسب متغير الجنس	الشكل رقم(2-1): التمثيل البياني لتوزيع عينة الدراسة حسب الجنس		
	الجنس	التكرار	النسبة %
	ذكر	20	40,8
	أنثى	29	59,2
	المجموع	49	%100

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

تتوزع عينة الدراسة حسب متغير الجنس بأغلبية إناث بعدد 29 ونسبة 59.2%، تليها فئة الذكور بعدد 20 ونسبة 40.8% من المجموع الإجمالي للنسب. ما يدل على أن المؤسسة محل الدراسة تعمل على توفير فرص التوظيف لكلا الجنسين، بالإضافة لطبيعة نشاط المؤسسة التي هي عبارة عن مصحة الاستشفائية التي توظف كلا الجنسين، عكس بعض المؤسسات الصناعية التي تعتمد في توظيفها أكثر على جنس الذكور لتطلب العمل جهد بدني لا تستطيع المرأة القيام به.

2- توزيع عينة الدراسة حسب متغير السن

يمثل الجدول التالي توزيع عينة الدراسة حسب متغير السن

الجدول رقم(2-6): توزيع عينة الدراسة حسب السن	الشكل رقم(2-3): التمثيل البياني لتوزيع عينة الدراسة حسب السن		
	السن	التكرار	النسبة %
	25-30	20	40,8
	31-35	29	59,2

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية لأثر الاتصال غير الرسمي على التشارك المعرفي بمصحة واد ريغ بتقوت

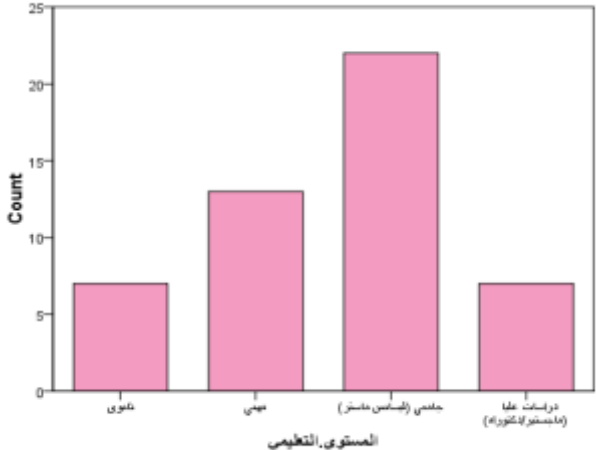
	32,7	16	أقل من 30 سنة
	57,1	28	من 30 إلى 50 سنة
	10,2	5	أكثر من 50 سنة
	100%	49	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات V25SPSS

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه توزيع عينة الدراسة حسب متغير العمر بأغلبية الفئة العمرية من 30 إلى 50 سنة بعدد 28 ونسبة 57.1% تليها الفئة العمرية أقل من 30 سنة بعدد 16 ونسبة 32.7% أما الفئة العمرية أكثر من 50 سنة بعدد 5 ونسبة 10.2% من المجموع الإجمالي للنسب. ما يدل على أن عينة الدراسة من فئة الشباب التي تتميز بالنشاط والحيوية والعمل.

3- توزيع عينة الدراسة حسب متغير المستوى التعليمي

يمثل الجدول التالي توزيع عينة الدراسة حسب متغير المستوى التعليمي

الشكل رقم (2-4): التمثيل البياني لتوزيع عينة الدراسة حسب المستوى التعليمي	الجدول رقم (2-7): توزيع عينة الدراسة حسب المستوى التعليمي		
	النسبة %	التكرار	المستوى التعليمي
	14,3	7	ثانوي
	26,5	13	مهني
	44,9	22	جامعي (ليسانس ماجستير)
	14,3	7	دراسات عليا (ماجستير/دكتوراه)
	%100	49	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات V25SPSS

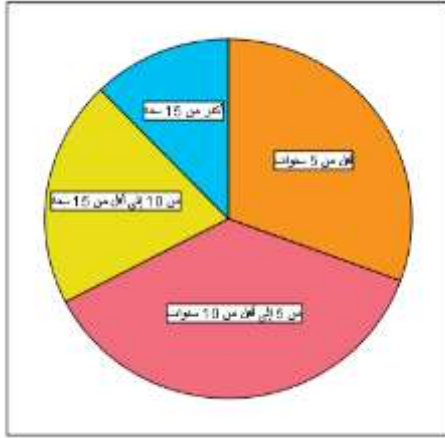
تتوزع عينة الدراسة حسب متغير المستوى التعليمي بأغلبية مستوى جامعي بعدد 22 ونسبة 44.9 % تليها مستوى مهني بعدد 13 ونسبة 26.5 % أما كل من مستوى ثانوي ومستوى دراسات عليا بنسبة متساوية على التوالي 14.3 % من المجموع الإجمالي للنسب. ما يدل على ان المؤسسة تعمل على استقطاب خريجي الجامعات ذو كفاءة وخبرة.

4- توزيع عينة الدراسة حسب متغير الخبرة

يمثل الجدول التالي توزيع عينة الدراسة حسب متغير الخبرة

الجدول رقم(2-8): توزيع عينة الدراسة حسب الخبرة		الشكل رقم(2-5): التمثيل البياني لتوزيع عينة الدراسة الخبرة
الخبرة	التكرار	النسبة %
أقل من 5 سنوات	15	30,6
من 5 إلى أقل من 10 سنوات	18	36,7
من 10 إلى أقل من 15 سنة	10	20,4
أكثر من 15 سنة	6	12,2
المجموع	49	100%

الخبرة	النسبة %
أقل من 5 سنوات	30,6
من 5 إلى أقل من 10 سنوات	36,7
من 10 إلى أقل من 15 سنة	20,4
أكثر من 15 سنة	12,2



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

تتوزع عينة الدراسة حسب متغير الخبرة المهنية بأغلبية الفئة من 5 إلى أقل من 10 سنوات بعدد 18 ونسبة 36.7 % تليها الفئة أقل من 5 سنوات بعدد 15 ونسبة 30.6 % أما الفئة من 10 إلى أقل من 15 سنة بعدد 10 ونسبة 20.4 % في حين أكثر من 15 سنة بعدد 6 ونسبة 12.2 % من المجموع الإجمالي للنسب. ما يدل على كفاءة وخبرة الموارد البشرية بالمؤسسة حيث كلما تقدم المورد البشري كلما زادت قيمته المهنية.

الفرع الثاني: عرض وتحليل لإجابات أفراد العينة على عبارات المحور الأول "الاتصال غير الرسمي"

للتعرف على الاتجاه العام لإجابات حول الاتصالات غير الرسمية تم حساب المتوسطات الحسابية، والانحراف المعياري لكل إجابات عينة الدراسة. والنتائج مبينة في الجداول الموالية.

1- عرض وتحليل نتائج البعد الأول الاتصال غير الرسمي بين العامل و المسؤول

يبين الجدول إجابات أفراد العينة على عبارات البعد الأول الاتصال غير الرسمي بين العامل و المسؤول
الجدول رقم (2-9): نتائج تحليل إجابات أفراد العينة على عبارات البعد الأول الاتصال غير الرسمي بين العامل و المسؤول

العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الاتجاه العام للعينة
1. يهتم مسؤولي بمشكلاتي الشخصية.	1,97	,7770	متوسط
2. أتلقي اتصالات هاتفية من مسؤولي خارج العمل.	2,10	,7700	متوسط
3. أتناقش وأتحدث مع مسؤولي في أمور خارج العمل.	2,16	,6870	متوسط
4. يزورني مسؤولي في أفراحي وأحزاني.	2,14	,8160	متوسط
البعد الأول الاتصال غير الرسمي بين العامل و المسؤول	2,09	,4860	متوسط

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

نلاحظ من الجدول أعلاه الذي يتضمن عبارات البعد الأول الاتصال غير الرسمي بين العامل و المسؤول وحسب وجهة نظر أفراد العينة المستجوبين نجد المتوسط الحسابي (2.09) وبدرجة تطبيق متوسط (تماماً كما جاء في الدراسة السابقة ل(هتهات 2022 ص62))، حيث المتوسط الحسابي له ضمن مجال الموافقة (من 1.66 إلى 2.33 درجة)، إذ نجد أن إجابة المستجوبين على عبارات البعد الأول موافقون عليها بدرجة (متوسطة)، فالمتوسط الحسابي لعبارته محصور بين (1.97- 2.16)، حيث "العبارة رقم 03 المرتبة الأولى "بمتوسط حسابي (2.16) أي أنهم يتناقشون ويتحاورون مع مسؤولهم في أمور خارج العمل، أما "العبارة رقم 04 جاءت بالمرتبة الثانية وبمتوسط حسابي (2.14) ما يدل على أنه يزورهم المسؤول في أفراحهم وأحزانهم، في حين بالمرتبة الثالثة العبارة " أتلقي اتصالات هاتفية من مسؤولي خارج العمل" بمتوسط حسابي (2.10)، كما نجد بالمرتبة الرابعة العبارة رقم 01 بمتوسط حسابي (1.97) أي يهتم المسؤول بمشاكلهم الشخصية، حسب أهميتها النسبية.

2- عرض وتحليل نتائج البعد الثاني الاتصال غير الرسمي مع الزملاء خارج المؤسسة:

يبين الجدول إجابات أفراد العينة على عبارات البعد الثاني الاتصال غير الرسمي مع الزملاء خارج المؤسسة الجدول رقم (2-10): نتائج تحليل إجابات أفراد العينة على عبارات البعد الثاني الاتصال غير الرسمي مع الزملاء خارج المؤسسة

العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الاتجاه العام للعينة
5. أتواصل مع زملاء العمل خارج المؤسسة.	2,28	,8160	متوسط
6. يتواصل معي زملائي في مناسباتي.	2,34	,7510	مرتفع

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية لأثر الاتصال غير الرسمي على التشارك المعرفي بمصحة واد ريغ بتقوت

7. أنظم خرجات ترفيهية مع زملاء العمل.	2,08	,8620	3	متوسط
8. أطلب من زملائي المساعدة في حل بعض مشاكلي الخاصة.	2,06	,7740	4	متوسط
البعد الثاني الاتصال غير الرسمي بين الزملاء خارج إطار العمل	2,19	,4710		متوسط

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

تشير معطيات الجدول أعلاه الذي يتضمن عبارات البعد الثاني الاتصال غير الرسمي مع الزملاء خارج المؤسسة وحسب وجهة نظر أفراد العينة المستجوبين نجد المتوسط الحسابي (2.19) وبدرجة تطبيق متوسط (كما جاء في الدراسة السابقة ل (هتهات، 2022، ص61))، حيث المتوسط الحسابي له ضمن مجال الموافقة (من 1.66 إلى 2.33 درجة)، إذ نجد أن إجابة المستجوبين على عبارات البعد الثاني موافقون عليها بدرجة (متوسط)، فالمتوسط الحسابي لعباراته محصور بين (2.06 - 2.34)، حيث "العبارة رقم 06 المرتبة الأولى "بمتوسط حسابي (2.34) أي أنهم يؤكدون وبدرجة مرتفعة على أنه يتواصل معهم زملائهم في مناسباتهم، أما "العبارة رقم 05 جاءت بالمرتبة الثانية وبمتوسط حسابي (2.28) ما يدل على تواصلهم مع زملاء العمل خارج المؤسسة، في حين بالمرتبة الثالثة العبارة " أنظم خرجات ترفيهية مع زملاء العمل " بمتوسط حسابي (2.08)، كما نجد بالمرتبة الرابعة العبارة رقم 08 بمتوسط حسابي (2.06) ما يبين على أنهم يطلبون من زملائهم المساعدة في حل بعض مشاكلهم الخاصة، حسب أهميتها النسبية.

3- عرض وتحليل نتائج البعد الثالث الاتصال غير الرسمي داخل المؤسسة

يبين الجدول إجابات أفراد العينة على عبارات البعد الثالث الاتصال غير الرسمي داخل المؤسسة
الجدول رقم (2-11): نتائج تحليل إجابات أفراد العينة على عبارات البعد الثالث الاتصال غير الرسمي داخل المؤسسة

العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	الاتجاه العام للعينة
9. أتداول في العمل مع الزملاء الأقرب مني سنا	2,46	,6480	2	مرتفع
10. أفضل التواصل مع زملائي الذين يسكنون بالقرب مني	2,30	,7130	3	متوسط
11. أتبادل مع زملائي داخل العمل حوارا يخص أمور اجتماعية	2,51	,6800	1	مرتفع
البعد الثالث الاتصال غير الرسمي داخل المؤسسة	2,42	,4950		مرتفع

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

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية لأثر الاتصال غير الرسمي على التشارك المعرفي بمصحة واد ريغ بتقوت

يبين الجدول أعلاه الذي يتضمن عبارات البعد الثالث: الاتصال غير الرسمي داخل المؤسسة وحسب وجهة نظر أفراد العينة المستجوبين نجد المتوسط الحسابي (2.42) وبدرجة تطبيق مرتفعة (كما جاء في الدراسة السابقة ل (هتهات، 2022، ص61))، حيث المتوسط الحسابي له ضمن مجال الموافقة (من 2.33 إلى 3 درجة)، إذ نجد أن إجابة المستجوبين على عبارات البعد الثالث موافقون عليها بدرجة (مرتفعة)، فالمتوسط الحسابي لعباراته محصور بين (2.30 - 2.51)، حيث "العبارة رقم 11 المرتبة الأولى" بمتوسط حسابي (2.51) أي أنهم يؤكدون وبدرجة مرتفعة على أنهم يتبادلون مع زملائهم داخل العمل حواراً يخص أموراً اجتماعية، تليها العبارة رقم 09 بالمرتبة الثانية بمتوسط حسابي (2.46) ما يؤكد تحاورهم مع الزملاء الأقرب منهم سناً في العمل، أما العبارة "أفضل التواصل مع زملائي الذين يسكنون بالقرب مني" جاءت بالمرتبة الثالثة بمتوسط حسابي (2.30)، حسب أهميتها النسبية.

الفرع الثالث: عرض وتحليل لإجابات أفراد العينة على عبارات المحور الأول " التشارك المعرفي "

للتعرف على الاتجاه العام لإجابات حول التشارك المعرفي تم حساب المتوسطات الحسابية، والانحراف المعياري لكل لإجابات عينة الدراسة. والنتائج مبينة في الجداول الموالية.

1- عرض وتحليل نتائج البعد الأول: تبادل المعرفة

يبين الجدول إجابات أفراد العينة على عبارات البعد الأول: تبادل المعرفة

الجدول رقم (2-12): نتائج تحليل إجابات أفراد العينة على عبارات البعد الأول تبادل المعرفة

الاتجاه العام للعينة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العبارات
متوسط	4	,7730	12. استخدم وسائل الاتصال الحديثة التي تسمح لي بتبادل المعرفة مع زملائي.
مرتفع	2	,6930	13. أستطيع التواصل للمعلومات والوثائق التي احتاجها في انجاز أعمالي بسهولة.
متوسط	3	,8360	14. أتبادل بكامل إرادتي خبرتي ومعلوماتي ومعارفي مع زملائي في العمل.
مرتفع	1	,7080	15. توفر لي أنظمة الإدارة وقواعد العمل الداخلية حرية وسهولة التواصل وتبادل المعلومات.
متوسط		,5660	البعد الأول: تبادل المعرفة

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

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية لأثر الاتصال غير الرسمي على التشارك المعرفي بمصحة واد ريغ بتقوت

نلاحظ من الجدول أعلاه الذي يتضمن عبارات البعد الأول تبادل المعرفة وحسب وجهة نظر أفراد العينة المستجوبين نجد المتوسط الحسابي (2.30) وبدرجة تطبيق متوسط (أما الدراسة السابقة ل (رقاب، 2020، ص56) فقد وجدوا درجة تطبيق بعد تبادل المعرفة مرتفعاً)، حيث المتوسط الحسابي له ضمن مجال الموافقة (من 1.66 إلى 2.33 درجة)، إذ نجد أن إجابة المستجوبين على عبارات البعد الأول موافقون عليها بدرجة (متوسطة)، فالمتوسط الحسابي لعباراته محصور بين (2.16 - 2.44)، حيث "العبارة رقم 15 المرتبة الأولى" بمتوسط حسابي (2.44) أي أنهم يؤكدون وبدرجة مرتفعة على أن أنظمة الإدارة وقواعد العمل الداخلية توفر حرية وسهولة التواصل وتبادل المعلومات، أما "العبارة رقم 13 جاءت بالمرتبة الثانية وبمتوسط حسابي (2.34) ما يؤكد بأن باستطاعتهم التوصل للمعلومات والوثائق التي يحتاجونها في انجاز أعمالهم بسهولة، في حين بالمرتبة الثالثة العبارة "تبادل بكامل إرادتي خبرتي ومعلوماتي ومعارفي مع زملائي في العمل" بمتوسط حسابي (2.26)، كما نجد بالمرتبة الرابعة العبارة رقم 12 بمتوسط حسابي (2.16) ما يدل على استخدامهم وسائل الاتصال الحديثة التي تسمح لهم بتبادل المعرفة مع زملائهم، حسب أهميتها النسبية.

2- عرض وتحليل نتائج البعد الثاني نقل المعرفة

يبين الجدول إجابات أفراد العينة على عبارات البعد الثاني نقل المعرفة

الجدول رقم (2-13): نتائج تحليل إجابات أفراد العينة على عبارات البعد الثاني نقل المعرفة

الاتجاه العام للعينة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العبارات
متوسط	3	,7840	16. أبادر بنقل المعرفة التي أمتلكها إلى زملائي في العمل.
مرتفع	1	,7040	17. أتعاون مع زملائي في العمل من خلال معرفتي.
متوسط	4	,8480	18. أنقل معارفي وهذا يجعلني مميزاً ومحققاً لذاتي.
متوسط	2	,7350	19. أكتسب خبرات ومعارف جديدة دوماً من خلال نقل المعرفة مع زملائي.
متوسط		,6110	البعد الثاني: نقل المعرفة

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

تشير معطيات الجدول أعلاه الذي يتضمن عبارات البعد الثاني نقل المعرفة وحسب وجهة نظر أفراد العينة المستجوبين نجد المتوسط الحسابي (2.29) وبدرجة تطبيق متوسط، حيث المتوسط الحسابي له ضمن مجال الموافقة (من 1.66 إلى 2.33 درجة)، إذ نجد أن إجابة المستجوبين على عبارات البعد الثاني موافقون عليها بدرجة (متوسطة) (أما في الدراسة السابقة ل (رقاب، 2020، ص 55) فقد وجدت درجة تطبيق متوسطة

لبعد نقل المعرفة)، فالمتوسط الحسابي لعباراته محصور بين (2.22 - 2.40)، حيث "العبارة رقم 17 المرتبة الأولى" بمتوسط حسابي (2.40) أي أنهم يؤكدون وبدرجة مرتفعة على تعاونهم مع زملائهم في العمل من خلال معرفتهم، أما "العبارة رقم 19 جاءت بالمرتبة الثانية بمتوسط حسابي (2.28) ما يؤكد اكتسابهم خبرات ومعارف جديدة دوماً من خلال نقل المعرفة مع زملائهم، في حين بالمرتبة الثالثة العبارة "أبادر بنقل المعرفة التي أمتلكها إلى زملائي في العمل" بمتوسط حسابي (2.26)، كما نجد بالمرتبة الرابعة العبارة رقم 18 بمتوسط حسابي (2.22) ما يبين على أنهم ينقلون معارفهم وهذا يجعلهم مميزاً ومحققاً لذاتهم، حسب أهميتها النسبية.

3- عرض وتحليل نتائج البعد الثالث تحويل المعرفة

يبين الجدول إجابات أفراد العينة على عبارات البعد الثالث تحويل المعرفة

الجدول رقم (2-14): نتائج تحليل إجابات أفراد العينة على عبارات البعد الثالث تحويل المعرفة

الاتجاه العام للعينة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العبارات
مرتفع	2	2,34	20. أتفاعل مع زملائي في العمل لتحويل معلوماتي التي أمتلكها إلى معارف.
متوسط	4	2,26	21. أحاول الاستفادة من جميع المعارف المطروحة في الاجتماعات.
متوسط	3	2,30	22. يمكنني تحويل المعارف المتاحة في المستودعات الرقمية إلى معارف شخصية.
مرتفع	1	2,34	23. يمكنني تحويل ما اكتسبته من التدريب الذي تلقينته إلى معارف تفيدني وزملائي.
متوسط		2,31	البعد الثالث تحويل المعرفة

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

يبين الجدول أعلاه الذي يتضمن عبارات البعد الثالث: تحويل المعرفة وحسب وجهة نظر أفراد العينة المستجوبين نجد المتوسط الحسابي (2.31) وبدرجة تطبيق متوسط، حيث المتوسط الحسابي له ضمن مجال الموافقة (من 1.66 إلى 2.33 درجة)، إذ نجد أن إجابة المستجوبين على عبارات البعد الثالث موافقون عليها بدرجة (متوسط) بينما في الدراسة السابقة لـ (عقاب، 2020، ص56) فقد كانت درجة تطبيقه مرتفعة)، فالمتوسط الحسابي لعباراته محصور بين (2.26 - 2.34)، حيث "العبارة رقم 23 المرتبة

الأولى "بمتوسط حسابي (2.34) أي أنهم يؤكدون وبدرجة مرتفعة على أنه يمكنهم تحويل ما اكتسبوه من التدريب الذي تلقوه إلى معارف تفيدهم وزملائهم، تليها العبارة رقم 20 بالمرتبة الثانية بمتوسط حسابي (2.34) ما يؤكد على تفاعلهم مع زملائهم في العمل لتحويل معلوماتهم التي يمتلكونها إلى معارف، أما العبارة " يمكنني تحويل المعارف المتاحة في المستودعات الرقمية إلى معارف شخصية" جاءت بالمرتبة الثالثة بمتوسط حسابي (2.30)، كما نجد بالمرتبة الرابعة العبارة رقم 21 بمتوسط حسابي (2.26) ما يبين على محاولتهم الاستفادة من جميع المعارف المطروحة في الاجتماعات، حسب أهميتها النسبية.

المطلب الثاني: عرض وتحليل نتائج اختبار فرضيات الدراسة

سنحاول من خلال هذا المطلب التعرف على نتائج اختبار فرضيات الدراسة من خلال مختلف الأساليب الإحصائية، وقبل التطرق لنتائج اختبار فرضيات الدراسة سنتعرف على نتائج التوزيع الطبيعي لتحديد نوع الأساليب الإحصائية التي سنعتمد عليها في التحليل الإحصائي.

الفرع الأول: عرض نتائج اختبار التوزيع الطبيعي

بهدف التحقق من موضوعية نتائج الدراسة، تم الاعتماد على اختبار التوزيع ألعندالي 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 (2-15): اختبار التوزيع الطبيعي للبيانات

Kolmogorov-Smirnova		المحور العام للدراسة
Sig	قيمة Z	
0.091	0.117	محاور الدراسة

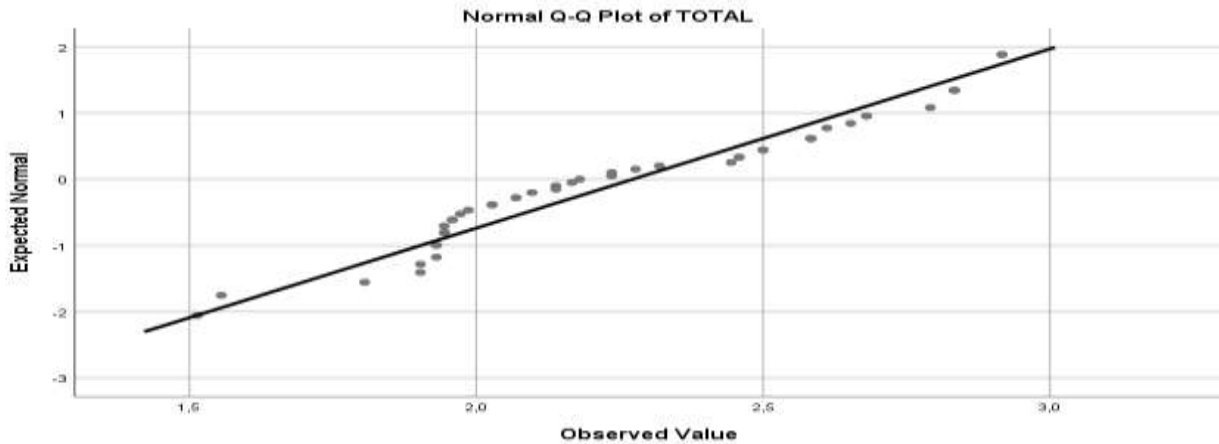
المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V25

يبين الجدول أعلاه نتائج التوزيع الطبيعي لمحاور الدراسة وفق اختبار (Kolmogorov-Smirnova) حيث قدر مستوى المعنوية للبيانات ككل قدر بـ 0.091 وهي أكبر من 0.05، وبالتالي فإن بيانات العينة المدروسة تتبع التوزيع الطبيعي. ومنه نستنتج أن بيانات جميع محاور الاستبيان تتوزع طبيعياً، وبالتالي يمكن

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية لأثر الاتصال غير الرسمي على التشارك المعرفي بمصحة واد ريغ بتقوت

إجراء الاختبارات المعلمية عليها، ما يستوجب الاعتماد على الاختبارات المعلمية للإجابة على الفرضيات الموضوعة. كما هو مبين في الشكل التالي:

الشكل رقم (2-6): التمثيل البياني للتوزيع الطبيعي



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

الفرع الثاني: عرض وتحليل نتائج اختبار فرضيات الدراسة

سنتعرف من خلال هذا الجزء عرض وتحليل نتائج فرضيات الدراسة

1- عرض وتحليل نتائج اختبار الفرضية الأولى

لنص الفرضية: توجد علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية ($\alpha \leq 0.05$) بين

الاتصال غير الرسمي بين العاملين والمسؤول والتشارك المعرفي في مصحة واد ريغ بتقوت

الجدول رقم (2-16): نتائج اختبار الفرضية الأولى

قرار الاختبار	معنوية العلاقة بين المتغيرين					متغيرات الدراسة	
	قيمة معامل الانحدار	معامل التفسير	معامل الارتباط	معنوية لنموذج الانحدار ANOVA		المتغير التابع	المتغير المستقل
رفض الفرضية	B	R ²	R	(SIG)	قيمة F المحسوبة	التشارك المعرفي	الاتصال غير الرسمي بين العاملين
	0.268	0.073	0.270	0.061	3.695		

						والمسؤول
--	--	--	--	--	--	----------

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات V25SPSS

نلاحظ من الجدول أعلاه أن معامل الارتباط بيرسون الذي بلغت قيمته: ($r=0.270$) وهو غير دال إحصائياً عند مستوى معنوية 0.05 حيث قدرت مستوى المعنوية بين متغير الاتصال غير الرسمي بين العاملين والمسؤول بـ ($Sig=0.061$) وبالتالي نرفض نص الفرضية على أنه توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الاتصال غير الرسمي بين العاملين والمسؤول.

نستنتج نتائج اختبار الفرضية الأولى: نرفض نص الفرضية: أنه توجد علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية ($\alpha \leq 0.05$) بين الاتصال غير الرسمي بين العاملين والمسؤول والتشارك المعرفي في مصحة واد ريغ بتقوت

نفسر عدم رفض الفرضية هذا راجع أن المؤسسة محل الدراسة لا تشجع التواصل والاتصال بين الرئيس والمرووسين، وحيث تعتمد على المركزية في اتخاذ القرارات أو الحلول وهذا راجع لطبيعة السلطة الإدارية بالمؤسسة محل الدراسة التي لا تشجع على المشاركة والتشارك المعرفي مما يحد من نقل وتبادل المعرفة بين مختلف المستويات الإدارية.

2- عرض وتحليل نتائج اختبار الفرضية الثانية

للم نص الفرضية: توجد علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية ($\alpha \leq 0.05$) بين

الاتصال غير الرسمي بين مع زملاء خارج المؤسسة والتشارك المعرفي في مصحة واد ريغ بتقوت

الجدول رقم (2-17): نتائج اختبار الفرضية الثانية

قرار الاختبار	معنوية العلاقة بين المتغيرين					متغيرات الدراسة	
	قيمة معامل الانحدار	معامل التفسير	معامل الارتباط	معنوية لنموذج الانحدار ANOVA		المتغير التابع	المتغير المستقل
قبول الفرضية	B	R ²	R	(SIG)	قيمة F المحسوبة	المتغير التابع	المتغير المستقل
	5310.	0.268	0.517	0.000	17.164	التشارك المعرفي	الاتصال غير الرسمي بين مع زملاء العمل خارج

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية لأثر الاتصال غير الرسمي على التشارك المعرفي بمصحة واد ريغ بتقوت

						المؤسسة
معادلة الانحدار						$+e_{i2} \times 531 + 0.1.142Y =$

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات V25SPSS

يتبين لنا من خلال الجدول أعلاه أن معامل الارتباط بيرسون الذي بلغت قيمته: ($r=0.517$) وهو موجب، ويدل ذلك على أن اتجاه العلاقة بين المتغيرين طردية، أي أن الاتصال غير الرسمي مع زملاء العمل خارج المؤسسة يؤثر بشكل إيجابي على التشارك المعرفي لموظفي المؤسسة محل الدراسة، حيث كلما ازدادت الاتصالات غير الرسمية بين الزملاء خارج العمل بالمؤسسة محل الدراسة بشكل جيد يعقبه المشاركة لمختلف المعلومات التي تخص العمل.

أما من خلال قيمة معامل التفسير المقدرة بـ ($R^2=0.268$) فيتضح أن الاتصال غير الرسمي بين الزملاء خارج المؤسسة يؤثر بنسبة 26.8% من التغيرات التي تحدث في التشارك المعرفي بالمؤسسة محل الدراسة. ونفسر قيمة التأثير (معامل الانحدار B) بين المتغيرين: تشير قيمة معامل الانحدار المذكورة في الجدول أعلاه والمقدرة بـ ($B=0.531$)، أنه كلما رفعنا في مستويات الاتصال غير الرسمي بين زملاء العمل خارج المؤسسة محل الدراسة بوحدة واحدة يعقبها زيادة في التشارك المعرفي لعينة الدراسة بقيمة 0.531 وحدة. من الجدول أعلاه نلاحظ أن قيمة اختبار فيشر لدراسة أثر الاتصال غير الرسمي بين زملاء العمل خارج المؤسسة على التشارك المعرفي قد بلغت قيمة (17.164)، أنها ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) نتيجة لبلوغ مستوى دلالتها (0,000)، ومن هنا نرفض الفرض الصفري الذي يتضمن عدم وجود دور بين المتغيرين.

نستنتج نتائج اختبار الفرضية الثانية : نقبل نص الفرضية: توجد علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية ($\alpha \leq 0.05$) بين الاتصال غير الرسمي بين مع الزملاء خارج المؤسسة والتشارك المعرفي في مصحة واد ريغ بتقوت.

نفسر قبول نص الفرضية الثانية على أن الاتصال غير الرسمي بين زملاء العمل خارج المؤسسة يكون اتصال بعفوية لا يقيد وقت ولا قوانين والالتزامات حيث يشارك زملاء العمل أفكارهم عن حياتهم العملية والاجتماعية والتي تساهم في تبادل ونقل المعلومات وكسر الروتين والتخفيف من ضغوط العمل والالتزامات.

3- عرض وتحليل نتائج اختبار الفرضية الثالثة

للـ نص الفرضية: توجد علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية ($\alpha \leq 0.05$) بين

الاتصال غير الرسمي داخل المؤسسة والتشارك المعرفي في مصحة واد ريغ بتقوت

الجدول رقم (2-18): نتائج اختبار الفرضية الثالثة

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية لأثر الاتصال غير الرسمي على التشارك المعرفي بمصحة واد ريغ بتقوت

قرار الاختبار	معنوية العلاقة بين المتغيرين					متغيرات الدراسة	
	قيمة معامل الانحدار	معامل التفسير	معامل الارتباط	معنوية لنموذج الانحدار ANOVA		المتغير التابع	المتغير المستقل
قبول الفرضية	B	R²	R	(SIG)	قيمة F المحسوبة	التشارك المعرفي	الاتصال غير الرسمي داخل المؤسسة
	0.487	0.249	0.499	0.000	15.608		
معادلة الانحدار						+e _{i3} x0.487+1.123Y=	

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات V25SPSS

تشير معطيات الجدول أعلاه أن معامل الارتباط بيرسون الذي بلغت قيمته: ($r=0.499$) وهو موجب، ويدل ذلك على أن اتجاه العلاقة بين المتغيرين طردية، أي أن الاتصال غير الرسمي داخل المؤسسة يؤثر بشكل إيجابي على التشارك المعرفي لموظفي المؤسسة محل الدراسة، حيث كلما ازدادت الاتصالات غير الرسمية داخل المؤسسة محل الدراسة بشكل جيد يعقبه المشاركة لمختلف المعلومات التي تخص العمل. أما من خلال قيمة معامل التفسير المقدرة بـ ($R^2=0.249$) فيتضح أن الاتصال غير الرسمي داخل المؤسسة يؤثر بنسبة 24.9% من التغيرات التي تحدث في التشارك المعرفي بالمؤسسة محل الدراسة.

ونفسر قيمة التأثير (معامل الانحدار B) بين المتغيرين: تشير قيمة معامل الانحدار المذكورة في الجدول أعلاه والمقدرة بـ ($B=0.487$)، أنه كلما رفعنا في مستويات الاتصال غير الرسمي داخل المؤسسة محل الدراسة بوحدة واحدة يعقبها زيادة في التشارك المعرفي لعينة الدراسة بقيمة 0.487 وحدة.

من الجدول أعلاه نلاحظ أن قيمة اختبار فيشر لدراسة أثر الاتصال غير الرسمي داخل المؤسسة على التشارك المعرفي قد بلغت قيمة (15.608)، أنها ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) نتيجة لبلوغ مستوى دلالتها (0,000)، ومن هنا نرفض الفرض الصفري الذي يتضمن عدم وجود دور بين المتغيرين.

نستنتج نتائج اختبار الفرضية الثالثة: نقبل نص الفرضية: توجد علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية ($\alpha \leq 0.05$) بين الاتصال غير الرسمي داخل المؤسسة والتشارك المعرفي في مصحة واد ريغ بتقوت.

نفسر قبول نص الفرضية الثالثة على أن الاتصال غير الرسمي داخل المؤسسة تساهم في تخفيف من ضغوط العمل وتبادل المعلومات والخبرات زيادة التواصل مما يعزز العلاقات الاجتماعية بين زملاء العمل.

4- عرض وتحليل نتائج اختبار الفرضية الرابعة

لل نص الفرضية: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية ($\alpha \leq 0.05$) لإجابات عينة الدراسة حول تأثير الاتصال غير الرسمي على التشارك المعرفي تعزى للمتغيرات الديموغرافية (الجنس، العمر، الخبرة، المستوى التعليمي) بمصحة واد ريغ تقوت.

1- بالنسبة لمتغير الجنس

نص الفرضية: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية ($\alpha \leq 0.05$) لإجابات عينة الدراسة حول تأثير الاتصال غير الرسمي على التشارك المعرفي تعزى لمتغير الجنس بمصحة واد ريغ تقوت. 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 الاختبار إذا كانت البيانات تحت كل فئة من فئتي الجنس تتبع التوزيع الطبيعي، ولهذا نطرح الفرضيتين التاليتين:

H_0 : لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية لإجابات عينة الدراسة حول تأثير الاتصال غير الرسمي على التشارك المعرفي تعزى لمتغير الجنس بمصحة واد ريغ بتقوت.

H_1 : توجد فروق ذات دلالة إحصائية لإجابات عينة الدراسة حول تأثير الاتصال غير الرسمي على التشارك المعرفي تعزى لمتغير الجنس بمصحة واد ريغ بتقوت.

وجاءت النتائج كما يوضحها الجدول التالي:

الجدول رقم (2-19): 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	2.21	0.195	0.661
	أنثى	2.31		

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

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية لأثر الاتصال غير الرسمي على التشارك المعرفي بمصحة واد ريغ بتقوت

نلاحظ من الجدول أعلاه أن قيمة الاختبار (0.195) وقيمة مستوى المعنوية بلغت (0.661) أكبر من مستوى المعنوية المفروض (0.05). وعليه نقبل فرضية العدم والتي تنص على أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (0.05) فأقل في اتجاهات أفراد الدراسة حول تأثير الاتصال غير الرسمي على التشارك المعرفي بحيث تعزى هذه الفروق إلى متغير: الجنس ، ونرفض الفرضية البديلة .

وهذه النتيجة تبرز أن أفراد عينة الدراسة في المؤسسة محل الدراسة، لا تختلف آرائهم باختلاف الجنس أي أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في تصور أفراد عينة الدراسة في حول تأثير الاتصال غير الرسمي على التشارك المعرفي بحيث تعزى هذه الفروق إلى المتغير الجنس.

- عليه نتائج اختبار الفرضية بالنسبة لمتغير الجنس: صحة نص الفرضية: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية ($\alpha \leq 0.05$) لإجابات عينة الدراسة حول تأثير الاتصال غير الرسمي على التشارك المعرفي تعزى لمتغير الجنس بمصحة واد ريغ تقوت.

2- بالنسبة لمتغيرات العمر، المستوى التعليمي، الخبرة المهنية حول أثر الاتصال غير الرسمي على التشارك المعرفي

نص الفرضية: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية ($\alpha \leq 0.05$) لإجابات عينة الدراسة حول تأثير الاتصال غير الرسمي على التشارك المعرفي تعزى لمتغيرات العمر، المستوى التعليمي والخبرة بمصحة واد ريغ تقوت. للتعرف على ما إذا كانت هناك فروق ذات دلالة إحصائية في إجابات أفراد الدراسة طبقا لاختلاف متغيرات الوظيفة (العمر، المستوى التعليمي، الخبرة المهنية) تم استخدام تحليل التباين الأحادي (One-way ANOVA) لتوضيح دلالة الفروق في إجابات عينة أفراد عينة الدراسة، ولهذا نطرح الفرضيات التالية:

H0: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية لإجابات عينة الدراسة حول تأثير الاتصال غير الرسمي على التشارك المعرفي تعزى لمتغيرات (العمر، الخبرة المهنية والمستوى التعليمي) بمصحة واد ريغ بتقوت.

H1: توجد فروق ذات دلالة إحصائية لإجابات عينة الدراسة حول تأثير الاتصال غير الرسمي على التشارك المعرفي تعزى لمتغيرات (العمر، الخبرة المهنية والمستوى التعليمي) بمصحة واد ريغ بتقوت.

النتائج كما يوضحها الجدول التالي:

الجدول (2-20): نتائج تحليل التباين الأحادي لمتوسطات تقديرات أفراد عينة الدراسة حسب متغيرات العمر، المستوى التعليمي، الخبرة المهنية حول أثر الاتصال غير الرسمي على التشارك المعرفي

مستوى المعنوي	قيمة F	مجموع	المصدر	المتغير
---------------	--------	-------	--------	---------

		المربعات		Sig
العمر	بين المجموعات	0.514	1.95	0.154
	خلال المجموعات	6.059	1	
المستوى التعليمي	بين المجموعات	0.989	2.657	0.060
	خلال المجموعات	5.584		
الخبرة المهنية	بين المجموعات	0.951	2.538	0.068
	خلال المجموعات	5.621		

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

يتبين لنا من الجدول أعلاه أن قيم مستوى المعنوية المصاحبة لإحصائية F، جاءت أكبر من 0.05 بالنسبة لمتغيرات العمر، المستوى التعليمي، الخبرة المهنية حول أثر الاتصال غير الرسمي على التشارك المعرفي وعليه نقبل فرضية العدم والتي تنص على أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (0.05) فأقل في اتجاهات أفراد الدراسة حول تأثير الاتصال غير الرسمي على التشارك المعرفي بحيث تعزى هذه الفروق إلى متغيرات: (العمر، الخبرة المهنية والمستوى التعليمي)، ونرفض الفرضية البديلة.

نستنتج نتائج اختبار الفرضية الرابعة : نقبل نص الفرضية: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية ($\alpha \leq 0.05$) لإجابات عينة الدراسة حول تأثير الاتصال غير الرسمي على التشارك المعرفي تعزى للمتغيرات الديموغرافية (الجنس، العمر، الخبرة، المستوى التعليمي) بمصحة واد ريغ تقوت.

الفرع الثالث: مناقشة نتائج الدراسة

في ضوء النتائج المستخلصة من إجابات العينة المستهدفة لهذه الدراسة وبعد المعالجة الإحصائية لها توصلنا إلى النتائج التالية:

مناقشة الفرضية الأولى:

أثبتت النتائج أنه لا توجد علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية ($\alpha \leq 0.05$) بين الاتصال غير الرسمي بين العاملين والمسؤول والتشارك المعرفي في مصحة واد ريغ بتقوت وذلك راجع لأن معامل الارتباط بيرسون الذي بلغت قيمته: ($r=0.270$) وهو غير دال إحصائياً عند مستوى معنوية 0.05 حيث قدرت مستوى المعنوية بين متغير الاتصال غير الرسمي بين العاملين والمسؤول بـ ($Sig=0.061$) وبالتالي

نرفض نص الفرضية على أنه توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الاتصال غير الرسمي بين العاملين والمسؤول والتشارك المعرفي في مصحة واد ريغ بتقوت.

مناقشة الفرضية الثانية:

أثبتت النتائج أنه توجد علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية ($\alpha \leq 0.05$) بين الاتصال غير الرسمي مع الزملاء خارج المؤسسة والتشارك المعرفي في مصحة واد ريغ بتقوت وذلك راجع لأن معامل الارتباط بيرسون الذي بلغت قيمته: ($r=0.517$) وهو موجب، ويدل ذلك على أن اتجاه العلاقة بين المتغيرين طردية، أي أن الاتصال غير الرسمي مع زملاء العمل خارج المؤسسة يؤثر بشكل إيجابي على التشارك المعرفي لموظفي المؤسسة محل الدراسة، حيث كلما ازدادت الاتصالات غير الرسمية بين الزملاء خارج العمل بالمؤسسة محل الدراسة بشكل جيد يعقبه المشاركة لمختلف المعلومات التي تخص العمل.

أما من خلال قيمة معامل التفسير المقدرة بـ ($R^2=0.268$) فيتضح أن الاتصال غير الرسمي بين الزملاء خارج المؤسسة يؤثر بنسبة 26.8% من التغيرات التي تحدث في التشارك المعرفي بالمؤسسة محل الدراسة.

مناقشة الفرضية الثالثة:

أثبتت النتائج أنه توجد علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية ($\alpha \leq 0.05$) بين الاتصال غير الرسمي بين الزملاء داخل المؤسسة والتشارك المعرفي في مصحة واد ريغ بتقوت وذلك راجع لأن معامل الارتباط بيرسون الذي بلغت قيمته: ($r=0.499$) وهو موجب، ويدل ذلك على أن اتجاه العلاقة بين المتغيرين طردية، أي أن الاتصال غير الرسمي داخل المؤسسة يؤثر بشكل إيجابي على التشارك المعرفي لموظفي المؤسسة محل الدراسة، حيث كلما ازدادت الاتصالات غير الرسمية داخل المؤسسة محل الدراسة بشكل جيد يعقبه المشاركة لمختلف المعلومات التي تخص العمل.

أما من خلال قيمة معامل التفسير المقدرة بـ ($R^2=0.249$) فيتضح أن الاتصال غير الرسمي داخل المؤسسة يؤثر بنسبة 24.9% من التغيرات التي تحدث في التشارك المعرفي بالمؤسسة محل الدراسة.

مناقشة الفرضية الرابعة:

أثبتت النتائج أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية ($\alpha \leq 0.05$) لإجابات عينة الدراسة حول تأثير الاتصال غير الرسمي على التشارك المعرفي تعزى للمتغيرات الديموغرافية (الجنس، العمر، الخبرة، المستوى التعليمي) بمصحة واد ريغ بتقوت. حيث تم استخدام (Independent-Samples T-test) وذلك لأن عامل متغير الجنس يحتوي على فئتين هما: ذكر وأنثى، وتوصلنا إلى أن قيمة الاختبار (0.195) وقيمة مستوى المعنوية بلغت (0.661) أكبر من مستوى المعنوية المفروض (0.05). وعليه نقبل فرضية العدم والتي تنص على أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (0.05) فأقل في اتجاهات أفراد الدراسة حول تأثير

الاتصال غير الرسمي على التشارك المعرفي بحيث تعزى هذه الفروق إلى متغير: الجنس ، ونرفض الفرضية البديلة.

وقيم مستوى المعنوية المصاحبة لإحصائية F ، جاءت أكبر من 0.05 بالنسبة لمتغيرات العمر، المستوى التعليمي، الخبرة المهنية حول أثر الاتصال غير الرسمي على التشارك المعرفي وعليه نقبل فرضية العدم والتي تنص على أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (0.05) فأقل في اتجاهات أفراد الدراسة حول تأثير الاتصال غير الرسمي على التشارك المعرفي بحيث تعزى هذه الفروق إلى متغيرات: (العمر، الخبرة المهنية والمستوى التعليمي)، ونرفض الفرضية البديلة.

خلاصة الفصل

حاولنا من خلال هذا الفصل أن نبين أثر الاتصال غير الرسمي على التشارك المعرفي دراسة ميدانية في مصحة واد ريغ بتقوت واعتمدنا في هذه الدراسة على الاستمارة التي تم توزيعها بشكل ورقي، وعند استرجاع الاستمارة ثم تفريغها وتحليل بياناتها بالاعتماد على برنامج "SPSS" ثم الاعتماد على الاختبارات الإحصائية اللازمة للإجابة على إشكالية الدراسة، ومن خلال تحليل إجابات الأفراد العينة وتفسيرها توصلنا إلى الإجابة على فرضيات الدراسة توصلت النتائج إلى أنه لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الاتصال غير الرسمي بين المسؤولين والعاملين والتشارك المعرفي، في حين توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين زملاء العمل داخل وخارج المؤسسة حسب إجابات عينة الدراسة.

خاتمة

خاتمة :

حاولنا من خلال هذا الموضوع التعرف على أثر الاتصال غير الرسمي على التشارك المعرفي، وذلك عبر الإجابة عن التساؤلات التي تمثل إشكالية البحث التي تدور حول أثر الاتصال غير الرسمي على التشارك المعرفي في مصحة واد ريغ بتقوت، وللإجابة عليها قمنا بتقسيم بحثنا إلى قسمين رئيسيين، الأول الجانب النظري الذي تطرقنا فيه إلى الأدبيات النظرية للاتصال غير الرسمي والتشارك المعرفي، وبعض الدراسات السابقة التي تندرج تحت سياق موضوع هذين المتغيرين، أما القسم الثاني فخصص للدراسات التطبيقية وذلك لدعم مضمون هذه الدراسة والتعمق في إشكالياتها والإحاطة بها من مختلف جوانبها من خلال الدراسة الميدانية لمصحة واد ريغ بتقوت، ومن خلال إجرائنا للدراسة توصلنا لمجموعة من النتائج والتوصيات المتمثلة فيما يلي:

أولاً: نتائج الدراسة :

- لا يوجد اتصال غير رسمي بين العاملين والمسؤول في مصحة واد ريغ بتقوت وبالتالي لا يوجد تشارك معرفي بينهم، و من خلال هذا يتضح مدى مساهمة الاتصال غير الرسمي في تعزيز التشارك المعرفي وتتضح كذلك العلاقة السطحية بين مسؤول المؤسسة والعاملين لديه.
- وجود اتصال غير رسمي مع الزملاء خارج المؤسسة ساهم في وجود التشارك المعرفي في مصحة واد ريغ بتقوت، وهذا ما بين لنا أن العلاقة القوية بين العاملين خارج المؤسسة تبعث فيهم الألفة والارتياح اللذين يشجعانهم على طرح أفكارهم ومشاركتهم معارفهم وخبراتهم بين بعضهم البعض.
- وجود اتصال غير رسمي داخل المؤسسة عزز من وجود التشارك المعرفي فيها وهذا راجع لكون الاتصال غير الرسمي يزيل قيود التواصل بين الأفراد ويخفف من ضغوط العمل مما يجعل العاملين أكثر انفتاحاً وأكثر استعداداً لمشاركة الأفكار والخبرات..
- من جهة أخرى، أظهرت النتائج أن العوامل الديموغرافية مثل الجنس، العمر، الخبرة، والمستوى التعليمي للموظفين لا تؤثر بشكل كبير على مدى تأثير الاتصال غير الرسمي على التشارك المعرفي . بمعنى آخر، فإن أهمية الاتصال غير الرسمي في تعزيز التشارك المعرفي متساوية بين جميع فئات الموظفين بغض النظر عن خلفياتهم المختلفة.

ثانيا: توصيات الدراسة

- إشراك العاملين في عملية اتخاذ القرار؛
- تفعيل الاتصال غير الرسمي بين المسؤول والعمال؛
- فتح باب النقاش أمام العاملين حول موضوعات لها صلة بالعمل؛
- اعتماد هيكل تنظيمي أفقي لتعزيز الإبداع داخل المنظمة.
- استغلال الاتصال غير الرسمي بين العاملين بما يخدم أهداف المنظمة.

ثالثا: آفاق الدراسة

- أثر التشارك المعرفي بين العمال على زيادة الولاء بالمنظمة.
- أثر الاتصال غير الرسمي على الولاء التنظيمي.
- تأثير التشارك المعرفي على عملية اتخاذ القرار.
- دور الاتصال غير الرسمي في تحسين أداء الموظفين.
- أثر التشارك المعرفي على أداء الموارد البشرية.
- دور الاتصال غير الرسمي في نشر الشائعات داخل المنظمة.



قائمة المراجع

أولا: المراجع باللغة العربية:

الكتب :

1. بشار حزي، **الاتصال التنظيمي**، الجامعة الافتراضية السورية، 2020.
2. جابر نصر الدين ،لوكيا الهاشمي ، مفاهيم أساسية في علم النفس الاجتماعي ، دار الهدى للطباعة والنشر والتوزيع ، عين مليلة الجزائر ، 2006.
3. حسن عماد مكاي، ليلي حسين السيد، **الاتصال ونظرياته المعاصرة**، الدار المصرية اللبنانية، ط1، القاهرة مصر، 1998.
4. حميد الطائي، بشير العلاق، **أساسيات الاتصال نماذج ومهارات**، دار اليازوري، عمان، الأردن، 2007.
5. خبراء المجموعة العربية للتدريب والنشر، **الاتصال اللفظي وغير اللفظي**، دار الكتب المصرية، ط1، القاهرة مصر، 2012.
6. سامية قطوش، **عولمة الاتصال**، دار الخلدونية، القبة القديمة الجزائر، 2017.
7. صالح خليل أبو إصبع، **الاتصال والإعلام في المجتمعات المعاصرة**، دار مجدلوي للنشر والتوزيع، ط5، 2006.
8. صالح مهدي محسن العامري، طاهر محسن منصور الغالبي، **الإدارة والأعمال**، ط2، دار وائل للنشر والتوزيع، 2008.
9. صلاح الكبيسي، **إدارة المعرفة**، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، مصر، 2005.
10. طلق عوض الله السواط، طلعة عبد الوهاب سندي، طلال مسلط الشريف، **الإدارة العامة، المفاهيم، الوظائف، الأنشطة**، دار حافظ للنشر، سوريا، 2000.
11. ليث عبد الله القهوي، **إستراتيجية إدارة المعرفة والأهداف التنظيمية**، دار الحامد للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2013.
12. محمد الفاتح محمود بشير المغربي، **الاتصال التنظيمي**، دار حميثرا للنشر، ط1، القاهرة مصر، 2020.

ال أطروحات والمذكرات:

1. الأمين حلموس، **دور إدارة المعرفة التسويقية باعتماد إستراتيجية العلاقة مع الزبون في تحقيق ميزة تنافسية** (دراسة عينة: مجموعة من البنوك الجزائرية بولاية الأغواط)، أطروحة دكتوراه، قسم علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد خيضر بسكرة، 2016/2017.

2. أيمن نجاة، أيمن يمينه، دور الاتصال غير الرسمي في تعزيز الأداء الوظيفي في المكتبات الجامعية (دراسة ميدانية بمكتبتي كلية الحقوق والعلوم السياسية والعلوم الإنسانية والاجتماعية)، مذكرة ماستر، قسم العلوم الإنسانية، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة العربي التبسي.
3. جوهرة أقطي، أثر القيادة الإستراتيجية على التشارك في المعرفة (دراسة حالة مجموعة فنادق جزائرية)، أطروحة دكتوراه، قسم التسيير، جامعة بسكرة، 2014.
4. ريمة بوحامة، أثر الاتصال التنظيمي في التشارك المعرفي (دراسة حالة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير - جامعة جيجل -)، مذكرة ماستر، جامعة محمد الصديق بن يحيى، جيجل.
5. ريمة جاب الله بوجيبية، بولمناخر سارة، دور الثقافة التنظيمية في دعم التشارك المعرفي (دراسة حالة مؤسسة الخزف الصحي - بميلة)، مذكرة ماستر، قسم علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة الصديق بن يحيى جيجل، 2017/2018.
6. سمرة عسلي، الجماعات الرسمية وتأثيراتها على الاتصال الداخلي للمؤسسة، رسالة ماجستير، قسم علم النفس، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة منتوري قسنطينة، 2006-2007.
7. صالح مسعودي، الاتصال غير الرسمي وعلاقته بالأداء الوظيفي (دراسة ميدانية على العمال التنفيذيين بمؤسسة روائح ورود كونيون الوادي)، مذكرة ماستر، قسم العلوم الاجتماعية، معهد العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة الشهيد حمه لخضر الوادي، 2017/2018.
8. علي بن عبد الرحمن بن علي القحطاني الغامدي، الاتصال غير الرسمي اتخاذ القرار التربوي لمديري المدارس الابتدائية بمحافظة جدة التعليمية، مذكرة ماجستير في الإدارة التربوية والتخطيط، قسم الإدارة التربوية والتخطيط، كلية التربية، جامعة أم القرى، المملكة العربية السعودية، 1426هـ.
9. عنتره خمقاني، أثر التشارك المعرفي على أداء الأستاذ الجامعي (دراسة حالة لعينة من أساتذة جامعة قاصدي مرباح بورقلة)، مذكرة ماستر، قسم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة قاصدي مرباح - ورقلة، 2017/2018.
10. فراس محمد عبد عودة، واقع إدارة المعرفة في الجامعات الفلسطينية وسبل تدعيمها، مذكرة ماجستير، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين، 2010.
11. فوزية بنت ظافر علي الشهري، دور القيادة الأكاديمية في تنمية التشارك المعرفي كما يدركه أعضاء هيئة التدريس بجامعة الملك خالد، مذكرة ماجستير، كلية الإدارة والإشراف التربوي، جامعة الملك خالد، 2017.

12. كمال برباوي ، دور الاتصال الداخلي في عملية التغيير التنظيمي (دراسة ميدانية لشركة سونالغاز للتوزيع بشار ريفي)، أطروحة دكتوراه، قسم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة أبي بكر بلقايد، تلمسان، 2015/2014.
13. كنزة مقدود، الاتصال وإدارة الجودة الشاملة والصورة الذهنية في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية (دراسة حالة مؤسسة "حمود بوعلام" للمشروبات فرع حسيبة بن بوعلي بالعاصمة 2014-2017)، أطروحة دكتوراه، قسم الاتصال، كلية علوم الإعلام والاتصال، جامعة الجزائر 3، 2017/2016.
14. محمد أسامة ميدون، صيانة خلل العلاقات الاتصالية غير الرسمية في المؤسسات الأجنبية في الجزائر (دراسة حالة شركة شلومبارغر (schlombarger) الأمريكية بحاسي مسعود - ورقلة)، مذكرة ماستر، قسم العلوم الإنسانية، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة محمد خيضر - بسكرة، 2014/2013.
15. نعيمة بويدي ، نسرين دحماني ، أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على التشارك المعرفي (دراسة حالة المؤسسة العمومية الاستشفائية ترشين إبراهيم -غرداية)، مذكرة ماستر، قسم علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، 2019/2018.
16. هتهات منير، رقيق نسيم، أثر الاتصال غير الرسمي على الأداء الوظيفي في قطاع صناديق الضمان الاجتماعي، مذكرة ماستر، قسم علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، 2023/2022.

المجلات:

1. آسيا الشيخ، زهير بوضرسة، التشارك المعرفي ودوره في تعزيز نظم المناعة التنظيمية في ظل التحولات الجديدة للمؤسسات الجزائرية، مجلة البحوث والدراسات الإنسانية، المجلد 17، العدد 01، جامعة العربي بن مهيدي- أم البواقي الجزائر، 2023.
2. حسين الطيب بورغدة، ناريمان بشير دريس، أثر تشارك المعرفة على أداء الموارد البشرية (دراسة حالة وحدة إنتاج التلفاز والمستقبل الرقمي التابعة لمؤسسة كوندور للإلكترونيك بالجزائر)، المجلة الأردنية في إدارة الأعمال ، المجلد 11، العدد 4، 2015.
3. حسين علي عبد الرسول، العلاقة بين تقنية المعلومات والاتصالات ومستوى نقل واكتساب المعرفة (دراسة تحليلية لآراء عينة من الكادر التدريبي في كلية الإدارة والاقتصاد - الكوفة)، مجلة المغربي للعلوم الاقتصادية والإدارية، جامعة الكوفة، المجلد 2، العدد 14، العراق، 2009.

4. حمزة بن الطاهر ،(المنظومة القيمية والظواهر التنظيمية غير الرسمية (الاتصال غير الرسمي أو المباشر)) . مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية، العدد 24، جامعة المسيلة، جوان - 2016.
5. خميس ناصر محمد، طارق دخيل إبراهيم، علاقة التشارك المعرفي في دعم الأداء الإبداعي (دراسة استطلاعية في عينة من مؤسسات التعليم العالي)، مجلة تكريت للعلوم الإدارية والاقتصادية، العدد 55، كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة تكريت، 2021.
6. دليلة بركان ،تأثير الاتصال غير الرسمي، على عملية اتخاذ القرار(دراسة حالة الشركة الجزائرية للمياه بيسكرة A.D.E)، مجلة أبحاث اقتصادية وإدارية، العدد 10، جامعة بيسكرة، ديسمبر 2011.
7. رحاب مختار، المنظمة القيمية والظواهر التنظيمية غير الرسمية (الاتصال غير الرسمي أو المباشر)، مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية، العدد 24، جوان 2016.
8. الزويبر جنيدي ، الغربي إقبال، الاتصال غير الرسمي وعلاقته بالأداء الوظيفي لدى عمال مؤسسة سونالغاز بولاية الجلفة، مجلة تطوير العلوم الاجتماعية، المجلد 13، العدد 2، جامعة 09 أفريل، تونس، 2021.
9. سلمان جودي داود، التشارك المعرفي عند الموارد البشرية في مكتبة ودار مخطوطات العتبة العباسية المقدسة وعلاقته بالأداء، مجلة آداب البصرة، العدد 90، كلية الآداب، جامعة البصرة، 2019.
10. صوفية بوهني، رايح عرابة، التشارك المعرفي آلية لتعزيز الإبداع التنظيمي، مجلة الدراسات الاقتصادية المعاصرة، المجلد 07، العدد 01، المركز الجامعي مرسلبي عبد الله تيبازة، 2022.
11. عادل بن عمرة، أحمد دربان، أثر التشارك المعرفي في تعزيز التعلم التنظيمي (دراسة ميدانية بمؤسسة إنجاز القنوات " قنغاز " ببومرداس)، مجلة الريادة لاقتصاديات الأعمال، المجلد 06، العدد 03، 2020.
12. عبد المالك ججقيق ، عبيدات سارة، تأثير التشارك المعرفي في ممارسة التعلم التنظيمي في مطاحن مجمع عمر بن عمر بقالمة، مجلة المؤسسة، العدد 3، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة باجي مختار عنابة، 2014.
13. عبد المالك ججقيق، سارة عبيدات، تأثير التشارك المعرفي في تطوير الكفاءات الجماعية (دراسة ميدانية في شركة ميديترام بالجزائر العاصمة)، مجلة أداء المؤسسات الجزائرية، جامعة قاصدي مرباح ، ورقلة، الجزائر، العدد 06، 2014.
14. عبد الوهاب عراك إسماعيل، أحمد علي إسماعيل، تبيين التشارك المعرفي ودوره في تعزيز التجديد الاستراتيجي (دراسة ميدانية لآراء الملاكات التدريسية في عدد من كليات جامعة

- تكريت)، مجلة دراسات متقدمة في المالية والمحاسبة، المجلد 05، العدد 01، تكريت، العراق، 2022.
15. فاطيمة فدسي، عيسى النجيمي، دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تعزيز التشارك المعرفي للطاقم الطبي (دراسة حالة مستشفى محمد الصديق بن يحيى - جيجل)، المجلد 05، العدد 01، جامعة محمد الصديق بن يحيى، جيجل، 2022.
16. فتيحة محمد أعمر، الفضيل رتيمي، الاتصال غير الرسمي وأثره في صناعة القرار بالمنظمة الخدمائية، مجلة التنمية وإدارة الموارد البشرية، جامعة لونيبي علي البلدية، المجلد 08، العدد 02، 2021.
17. فوزية عيسى، واقع واتجاهات ممارسة سلوك التشارك المعرفي بين الطلبة الجامعيين في جامعة الجزائر 02 (دراسة ميدانية لعينة من طلبة الماستر بقسم علم المكتبات والتوثيق)، مجلة علم المكتبات، المجلد 14، العدد 01، جامعة الجزائر 02، 2022.
18. محمد كريم نعمة، فاطمة عباس مطلق، التشارك المعرفي لدى مدرسي المرحلة الإعدادية، مجلة نسق، العدد 4، الجامعة المستنصرية - كلية التربية، 2022.
19. منيرة جمادي، الاتصال في المؤسسة وتطوره عبر مدارس الفكر الإداري والتنظيمي، مجلة بحوث الإدارة والاقتصاد، العدد 1، جامعة باجي مختار عنابة، 31-03-2019.
20. نجاة بوساحة، واقع الاتصال غير الرسمي في المؤسسة الجزائرية وعلاقته بأداء الخدمات الاجتماعية (دراسة ميدانية بمؤسسة بريد الجزائر - عنابة - فرع الصفصاف، مجلة الباحث في العلوم الإنسانية والاجتماعية، المجلد 2، العدد 13، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، 2021.
21. نجم سهيل نجم وآخرون، التشارك المعرفي مدخلا في تعزيز المناعة التنظيمية: (دراسة استطلاعية لآراء عينة من العاملين في مديرية تربية صلاح الدين)، مجلة تكريت للعلوم الإدارية والاقتصادية، جامعة تكريت، العدد 60، 2022.
22. هاني فوزي محمد أبو الخير، التشارك المعرفي ودوره في بناء العلاقات بين الطالب وأعضاء هيئة التدريس بالجامعة المصرية، مجلة جامعة الفيوم للعلوم التربوية والنفسية، المجلد 17، العدد 06، 2023.
23. هناء جاسم محمد العسكري، دور الثقافة التنظيمية في تعزيز التشارك المعرفي لدى أعضاء الهيئة التدريسية (دراسة تطبيقية في كلية الإدارة والاقتصاد)، مجلة المثنى للعلوم الإدارية والاقتصادية، العدد 06، جامعة القادسية، 2013.

1. Amanda Perlind, ArvidWittwång, Informal Knowledge Sharing (Grasping the Complexity of Sharing Knowledge in Ericsson's Software Development), Master'sthesis, Linköping University, Department of Management and Engineering, Linköping, Sweden, 2023.
2. HaradhanKumarMohajan ,**Knowledgeis an Essential ElementatPresent world**, International journal of Publication and Social Studies, Premier University, Chittagong, Bangladesh, 2016.
3. KimizDalkir, **Knowledge Management in theory and practice**, elsevier journal, university of Las vegas, United states, 2011.
4. RadhikaKapur, **Informal communication Systems p1-2** ,15/05/2024, ResearchGate,
https://www.researchgate.net/publication/344738415_Informal_Communication_System

ملاحق

الملحق 01: قائمة الأساتذة المحكمين للاستبيان:

الرقم	اسم الاستاذ (ة)	الدرجة العلمية	جهة العمل
01	أسماء يوسف	أستاذ محاضر أ	جامعة قاصدي مرباح-ورقلة-
02	السعيد هتهات	أستاذ محاضر	جامعة قاصدي مرباح-ورقلة-
03	عراة الحاج	أستاذ تعليم عالي	جامعة قاصدي مرباح-ورقلة-

الملحق 02: الاستبيان:

جامعة قاصدي مرباح – ورقلة

كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير

قسم علوم التسيير

استبيان:

أختي العاملة أخي العامل،

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته وبعد،

نود أن نضع بين أيديكم هذه الاستبانة التي تدرج في إطار انجاز مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر تخصص إدارة الموارد البشرية حول موضوع: **أثر الاتصال غير الرسمي على التشارك المعرفي دراسة ميدانية في مصحة واد ريغ بتقوت**، وذلك لغرض الحصول على معلومات حول الموضوع، لذا نرجو من سيادتكم التكرم بقراءة العبارات والإجابة عليها، ونؤكد لكم أن إجاباتكم تستغل لأغراض علمية وتبقى سرية.

تقبلوا منا فائق الاحترام والتقدير.

الرجاء وضع العلامة (X) في الخانة التي ترى أنها مناسبة:

الجزء الأول: المعلومات العامة:

الجنس	ذكر	أنثى		
العمر	أقل من 30 سنة	من 30 سنة إلى 50 سنة	أكثر من 50 سنة	
المستوى التعليمي	ثانوي فأقل	مهني	جامعي (لسانس - ماستر)	دراسات عليا (ماجستير - دكتوراه)
الخبرة	أقل من 5 سنوات	من 5 إلى أقل من 10 سنوات	من 10 إلى أقل من 15 سنة	أكثر من 15 سنة

الجزء الثاني: محاور الدراسة

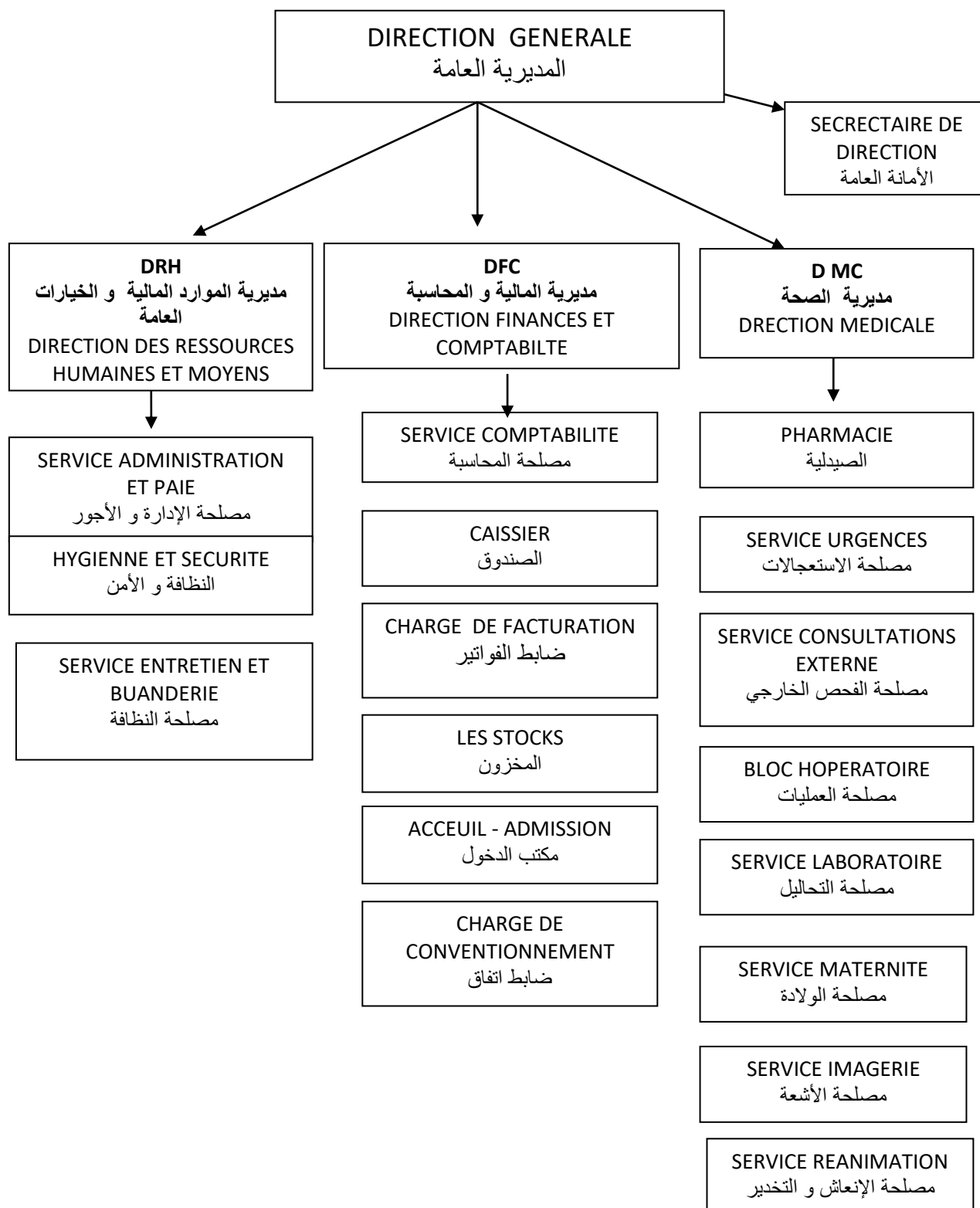
الأبعاد	المحور الأول: الاتصال غير الرسمي		غير موافق	محايد	موافق
الاتصال غير الرسمي بين العامل و المسؤول	01	يهتم مسؤولي بمشكلاتي الشخصية.			
	02	ألتقى اتصالات هاتفية من مسؤولي خارج العمل.			
	03	أتناقش وأتحدث مع مسؤولي في أمور خارج العمل.			
	04	يزورني مسؤولي في أفرحي وأحزاني.			
الاتصال غير الرسمي مع الزملاء خارج المؤسسة	03	أتواصل مع زملاء العمل خارج المؤسسة.			
	04	يتواصل معي زملائي في مناسباتي.			
	05	أنظم خرجات ترفيهية مع زملاء العمل.			
	06	أطلب من زملائي المساعدة في حل بعض مشاكلي الخاصة.			
الاتصال غير الرسمي داخل المؤسسة	07	أتحدث في العمل مع الزملاء الأقرب مني سنا			
	08	أفضل التواصل مع زملائي الذين يسكنون بالقرب مني			
	09	أبادل مع زملائي داخل العمل حوارا يخص أمور اجتماعية			

الأبعاد	المحور الثاني: التشارك المعرفي		غير موافق	محايد	موافق
---------	--------------------------------	--	-----------	-------	-------

	موافق		
تبادل المعرفة	10	استخدم وسائل الاتصال الحديثة التي تسمح لي بتبادل المعرفة مع زملائي.	
	11	أستطيع التوصل للمعلومات والوثائق التي احتاجها في انجاز أعمالي بسهولة.	
	12	أتبادل بكامل إرادتي خبرتي ومعلوماتي ومعارفي مع زملائي في العمل.	
	13	توفر لي أنظمة الإدارة وقواعد العمل الداخلية حرية وسهولة التواصل وتبادل المعلومات.	
نقل المعرفة	14	أبادر بنقل المعرفة التي أمتلكها إلى زملائي في العمل.	
	16	أتعاون مع زملائي في العمل من خلال معرفتي.	
	17	أنقل معارفي وهذا يجعلني مميزا ومحققا لذاتي.	
	18	أكتسب خبرات ومعارف جديدة دوما من خلال نقل المعرفة مع زملائي.	
تحويل المعرفة	19	أتفاعل مع زملائي في العمل لتحويل معلوماتي التي أمتلكها إلى معارف.	
	20	أحاول الاستفادة من جميع المعارف المطروحة في الاجتماعات.	
	21	يمكنني تحويل المعارف المتاحة في المستودعات الرقمية إلى معارف شخصية.	
	22	يمكنني تحويل ما اكتسبته من التدريب الذي تلقيته إلى معارف تفيدني وزملائي.	

شكرا لتعاونكم

الملحق 03: الهيكل التنظيمي للمؤسسة



SARL CLINIQUE OUED RIGH***TOUGGOURT*****❖ SITUATION :**

La Clinique Médico-chirurgicale OUED RIGH se situe sur un grand axe routier sur la route Nationale le R.N 3 reliant la de BISKRA et la Wilaya de OUARGLA, sis Boulevard NasratHachani cité de Ennakhil, commune de TOUGGOURT.

Elle s'étend sur superficie de 2 500 m² dont 1600 m² bâtie sur trois (03) étages avec trois (03) portes, l'une pour les piétons et deux (02) autres pour les véhicules de service et l'ambulance et pour le déchargement des besoins de la clinique.

❖ ADRESSE :

CLINIQUE MEDICO-CHIRURGICALE OUED RIGH – BOULEVARD
NESRAT HACHANI – CITE ENNAKHIL TOUGGOURT WILAYA DE
OUARGLA

- Autorisation MSPRH : 60 du 26/02/2016
- Autorisation d'ouverture service gynécologie : n° :223 du 02/07/2018
- Autorisation avantage
- ANDI n° : 2013/30/0069/0 du 21/02/2013
- Superficie total : 2 500 m²
- Superficie bâtie : 1 600 m²
- Nombre de lits : 38 lits
- Spécialistes : Chirurgie Générale Urologie ; Orthopédie-Traumatologue;Gynécologie- obstétrique;
ORL . Médecine Générale
- Nombre de salle opératoire : 03 salles
- Nombre de poste de travail : 62
- Date d'ouverture : le 23 octobre 2016
- Gérant ; Directeur Général : NEZLI Djamel Eddine
- Directeur Médical : DR HOGGUI AHMED RIDHA
- Nombre de médecin en plein temps : 04
- Nombre des médecins conventionnés :40

CONCEPTION DE LA CLINIQUE

La surface bâtie est de 1 600 m² ; 3 étages répartie en :

1 /Un rez de chaussé : comprend :

01/ Un grand hall d'entrée avec :

- 1.1- Un comptoir d'accueil et l'orientation ; équipé d'un standard téléphonique et d'un micro ordinateur pour les rendez-vous entrants.
- 1.2 – un bureau d'entrée pour et l'orientation des malades entrants.
- 1.3 – une caisse
- 1.4- un bureau de consultation pour le médecin anesthésiste–réanimateur
- 1.5 - une salle de consultation des urgences médico-chirurgicales, suivi de 2^{em} salle pour le déchoquage et la réanimation.
- 1.6 – quatre sanitaires : 02 sanitaires pour homme et 02 sanitaires pour femme.
- 1.7- un grand hall d'attente de 130 m² séparé par deux, un coté pour hommes et l'autre pour femmes dont on trouve une petite salle de prière située juste au coin du hall réservée pour les patients et leurs accompagnateurs.
- 1.8- sept bureaux de consultation externe pour différentes spécialités.
- 1.9- un service de radiologie, une salle de scanner, une salle d'exploration échographique et 02 tables de radiologie conventionnelle équipées d'un système de numérisation
- 1.10 – un laboratoire d'analyse médicale équipé, pour les malades interne et externe.
- 1.11- buanderie
- 1.12 – une morgue, équipée d'un frigo avec une table d'ébullition et un chariot mobile.
- 1.13- une cuisine
- 1.14 - un service de gynéco-obstétrique :
 - 1 salle d'opération
 - 1 salle d'accouchement

- 1 salle de travail
- 3 salles d'hospitalisation

2/ 1^{er} Etage : les services hospitaliser et le bloc opératoire :

- 1 salle de réanimation
- 1 salle néonatalogie

2/1 – Service d'Hospitalisation : comprend :

- service d'hospitalisation femme : contient **09** chambres de 02 lits chacune un sanitaire, une fenêtre, un réfrigérateur, un téléviseur et un climatiseur.
- service d'hospitalisation homme : contient **05** chambres de 02 lits chacune équipée d'un réfrigérateur et un climatiseur, un téléviseur et du armoire d'arrangement service d'urgence.
- les deux services sont séparés par une grande salle de surveillance et d'une porte en aluminium.

2.2 - BLOC OPERATOIRE : comprend :

2.1 - 03 salles opérations équipé de matériel endoscopique et coelio et radiologie

2.2 – 01 salle de réanimation poste opératoire de 04 lits

2.3 – 02 salles de réveil et 02 lits chacune.

2.4 - d'un bureau de détente pour les chirurgiens et le chef de bloc

2.5 – un sanitaire et une douche

2/3 – 2^{EME} ETAGE :

3.1 – un bureau de directeur de la clinique secondé d'une grande salle de réunion.

3.2- un secrétariat de direction de la clinique

3.3 – un service de comptabilité.

3.4 – pharmacie internede la clinique.

3.5- l'espace de stockage des médicaments et les besoins de la clinique

2/4 moyen matériels

4.1 - Standardélectrique

4.2 – ascenseur

4.3- ambulance médicalise

4.4- matériel de stérilisation

4.5- poste transformateur

4.6- groupeélectrogène

4.7- source de fluides médicaux

الملحق 05: نتائج SPSS V25

Case ProcessingSummary

		N	%
Cases	Valid	49	100,0
	Exclude ^a	0	,0
	Total	49	100,0

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

ReliabilityStatisti

cs

Cronbach's Alpha	N of Items
,860	23

		الجنس			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ذكر	20	40,8	40,8	40,8
	أنثى	29	59,2	59,2	100,0
	Total	49	100,0	100,0	

		العمر			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	أقل من 30 سنة	16	32,7	32,7	32,7
	من 30 إلى 50 سنة	28	57,1	57,1	89,8
	أكثر من 50 سنة	5	10,2	10,2	100,0
	Total	49	100,0	100,0	

		المستوى التعليمي			
		Freque ncy	Perce nt	Valid Percent	Cumulati ve Percent
Valid	ثانوي	7	14,3	14,3	14,3
	مهني	13	26,5	26,5	40,8
	جامعي (ليسانس ماستر)	22	44,9	44,9	85,7
	دراسات عليا (ماجستير/دكتوراه)	7	14,3	14,3	100,0
	Total	49	100,0	100,0	

		الخبرة			
		Freque ncy	Perce nt	Valid Percent	Cumulati ve Percent
Valid	أقل من 5 سنوات	15	30,6	30,6	30,6
	من 5 إلى أقل من 10 سنوات	18	36,7	36,7	67,3
	من 10 إلى أقل من 15 سنة	10	20,4	20,4	87,8
	أكثر من 15 سنة	6	12,2	12,2	100,0
	Total	49	100,0	100,0	

Descriptive Statistics

		Std.	
N		Mean	Deviation
X1	49	1,9796	,77701

X2	49	2,1020	,77041
X3	49	2,1633	,68760
X4	49	2,1429	,81650
XXXX1	49	2,0969	,48631
X5	49	2,2857	,81650
X6	49	2,3469	,75142
X7	49	2,0816	,86209
X8	49	2,0612	,77482
XXXX2	49	2,1939	,47122
X9	49	2,4694	,64878
X10	49	2,3061	,71309
X11	49	2,5102	,68076
XXXX3	49	2,4286	,49535
Valid N (listwise)	49		

Descriptive Statistics

	N	Mean	Std. Deviation
X12	49	2,1633	,77317
X13	49	2,3469	,69375
X14	49	2,2653	,83605
X15	49	2,4490	,70891
MMM1	49	2,3061	,56657
X16	49	2,2653	,78463
X17	49	2,4082	,70470

X18	49	2,2245	,84817
X19	49	2,2857	,73598
MMM2	49	2,2959	,61168
X20	49	2,3469	,75142
X21	49	2,2653	,78463
X22	49	2,3061	,61928
X23	49	2,3469	,72316
MMM3	49	2,3163	,53223
Valid N (listwise)	49		

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,270 ^a	,073	,053	,47032

a. Predictors: (Constant), XXXX1

ANOVA^a

	Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	,817	1	,817	3,695	,061 ^b
	Residual	10,396	47	,221		

Total	11,214	48			
-------	--------	----	--	--	--

a. Dependent Variable: TTTT2

b. Predictors: (Constant), XXXX1

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	1,743	,300		5,805	,000
XXXX1	,268	,140	,270	1,922	,061

a. Dependent Variable: TTTT2

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,517 ^a	,268	,252	,41805

a. Predictors: (Constant), XXXX2

ANOVA^a

	Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	3,000	1	3,000	17,164	,000 ^b
	Residual	8,214	47	,175		
	Total	11,214	48			

a. Dependent Variable: TTTT2

b. Predictors: (Constant), XXXX2

Coefficients^a

	Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
		B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1	(Constant)	1,142	,287		3,977	,000
	XXXX2	,531	,128	,517	4,143	,000

a. Dependent Variable: TTTT2

Model Summary

ANOVA^a

a. Dependent Variable: TTTT2

Coefficients^a

{ 89 }

XXXX	,487	,123	,499	3,951	,000
3					

a. Dependent Variable: TTTT2

Group Statistics

	الجنس	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
TOTAL	ذكر	20	2,2104	,37723	,08435
AL	أنثى	29	2,3161	,36532	,06784

Independent Samples Test										
Levene's Test for Equality of Variances			t-test for Equality of Means							
		F	Sig.	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
TOTAL	Equal variances assumed	,195	,661	-,982	47	,331	-,10568	,10760	-,32213	,11078
	Equal variances not assumed			-,976	40,133	,335	-,10568	,10825	-,32443	,11308

ANOVA

TOTAL					
	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	,514	2	,257	1,951	,154
Within Groups	6,059	46	,132		
Total	6,573	48			

ANOVA

TOTAL					
	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	,989	3	,330	2,657	,060
Within Groups	5,584	45	,124		
Total	6,573	48			

ANOVA

TOTAL					
	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	,951	3	,317	2,538	,068
Within Groups	5,621	45	,125		

Total	6,573	48			
-------	-------	----	--	--	--

Tests of Normality

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Statisti			Statisti		
	c	df	Sig.	c	df	Sig.
TOTAL	,117	49	,091	,940	49	,015

a. Lilliefors Significance Correction

فہرس

الصفحة	الفهرس
I	آية.....
III-II	إهداء.....
IV	شكر.....
V	ملخص.....
VI	قائمة المحتويات.....
VII	قائمة الجداول.....
VIII	قائمة الأشكال.....
IX	قائمة الملاحق.....
ب-و	مقدمة.....
الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية لأخلاقيات العمل الإداري والأداء التنظيمي	
	تمهيد.....
3	المبحث الأول: الأدبيات النظرية للاتصال غير الرسمي والتشارك المعرفي.....
3	المطلب الأول: الإطار المفاهيمي للاتصال غير الرسمي.....
3	الفرع الأول: ماهية الاتصال غير الرسمي
3	أولا : تعريف الاتصال
4	ثانيا : عناصر الاتصال
6	ثالثا : أنواع الاتصال
7	رابعا : الاتصال غير الرسمي
8	خامسا : الفرق بين الاتصال الرسمي والاتصال غير الرسمي
9	سادسا: خصائص الاتصال غير الرسمي
10	سابعا: أهمية وأهداف الاتصال غير الرسمي
11	الفرع الثاني: دوافع وعوامل وجود الاتصال غير الرسمي
11	أولا : الدوافع
12	ثانيا : العوامل
12	الفرع الثالث : أنماط الاتصال غير الرسمي

14	الفرع الرابع : مراحل تشكّل الاتصال غير الرسمي
14	الفرع الخامس : أبعاد الاتصال غير الرسمي
15	المطلب الثاني : الإطار المفاهيمي للتشارك المعرفي
15	الفرع الأول : مفهوم التشارك المعرفي
15	أولاً : تعريف المعرفة
16	ثانياً: تعريف إدارة المعرفة
17	ثالثاً : تعريف التشارك المعرفي
18	رابعاً: أهمية وأهداف التشارك المعرفي
19	الفرع الثاني : متطلبات التشارك المعرفي
20	الفرع الثالث : طرق ومراحل التشارك المعرفي
20	أولاً : طرق التشارك المعرفي
21	ثانياً : مراحل التشارك المعرفي
21	الفرع الرابع : أشكال وآليات التشارك المعرفي
21	أولاً : أشكال التشارك المعرفي
22	ثانياً : آليات التشارك المعرفي
23	الفرع الخامس : أبعاد التشارك المعرفي
24	الفرع السادس : معيقات التشارك المعرفي
26	المبحث الثاني: الأدبيات التطبيقية للاتصال غير الرسمي والتشارك المعرفي
26	المطلب الأول: عرض الدراسات السابقة
26	الفرع الأول: الدراسات السابقة باللغة العربية
31	الفرع الثاني: الدراسات باللغة الأجنبية
31	المطلب الثاني: المقارنة بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة
31	الفرع الأول: أوجه التشابه والاختلاف.....
33	الفرع الثاني: مجال الاستفادة من الدراسات السابقة.....
34	خلاصة الفصل الأول
	الفصل الثاني: الدراسة الميدانية للاتصال غير الرسمي والتشارك المعرفي
37	تمهيد

38	المبحث الأول: الطريقة والأدوات المستخدمة في الدراسة
38	المطلب الأول: الطريقة المعتمدة في الدراسة
38	الفرع الأول: منهج الدراسة
39	الفرع الثاني: الطريقة المتبعة في الدراسة
40	الفرع الثالث : متغيرات الدراسة
41	المطلب الثاني: أدوات المستخدمة في الدراسة
41	الفرع الأول: الأساليب الإحصائية المستخدمة في الدراسة
42	الفرع الثاني: أدوات جمع البيانات (الاستبيان)
43	الفرع الثالث : صدق وثبات الاستبيان
45	المبحث الثاني: عرض نتائج الدراسة الميدانية ومناقشتها
45	المطلب الأول: عرض وتحليل نتائج الدراسة الميدانية
45	الفرع الأول: توزيع أفراد عينة الدراسة حسب المتغيرات الشخصية
48	الفرع الثاني: عرض وتحليل لإجابات أفراد العينة على عبارات المحور الأول " الاتصال غير الرسمي "
51	الفرع الثالث : عرض وتحليل لإجابات أفراد العينة على عبارات المحور الأول " التشارك المعرفي "
54	المطلب الثاني: عرض وتحليل نتائج اختبار الفرضيات
54	الفرع الأول : عرض نتائج اختبار التوزيع الطبيعي
55	الفرع الثاني : عرض وتحليل نتائج اختبار فرضيات الدراسة
62	خلاصة الفصل
64	خاتمة
—	قائمة المراجع
—	قائمة الملاحق
—	فهرس المحتويات