الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة محمد خيضر – بسكرة –
كلية العوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
قسم علوم التسيير

الموضوع

تأثير متلازمة أرق المعلومات على فعالية القرارات الاستراتيجية
دراسة حالة مجموعة من المؤسسات الاقتصادية

مذكرة مقدمة كجزء من متطلبات نيل شهادة الماستر في علوم التسيير
فرع: تسيير المنظمات
تخصص: التسيير الاستراتيجي للمنظمات

إعداد الطالبة:
➢ قرون نورهان

الأستاذ المشرف:
➢ فالتة اليمين

رقم التسجيل:	...../Master-GE/GO -GSO /2016
تاريخ الإيداع	.....

الموسم الجامعي:2015-2016

آية (1) سورة الفاتــحة

إهـــــــــــــــــــداء

✿الى من كانت لعيني النور ولقلبي الحياة ،الى رمز التضحية والعطاء✿

أمي

✿قطرة في بحر عطاءك العظيم ~ حبا وطاعه وبرا✿

✿الى **والدي** أطال الله بقاءه وألبسه ثوب الصحة والعافية ومتعني ببره ورد جميله✿

✿الى من شاركوني الأفراح والألم طول المشوار✿

✿أخـــواتي الغاليـــات (**نور الهدى، ماجدة، ملاك،فاطمة**) إلى الغالي **محمـــــــــــد أكـــرم**✿

✿الى عمتي العزيزة "**نورة**"التي كانت لي دعما في كل خطوة خطوتها✿

✿الى من رافقوني الدرب الصعب الجميل✿

✿الى أخواتي اللاتي لم تلدهن أمي✿

✿ب سعدية، ب ريان،س سناء، م إمان، ل مليكة، ع بسمة✿

✿الى كل صديقاتي وزميلاتي وزملائي في التخصص فردا فردا ✿

✿الى كل من وقف بجانبي أو دعى لي دعوة بظهر الغيب✿

✿ الى من أساء لي، جرحني، أو ظن بي سوءا✿

✿ شكرا لكم، سامحت، وعوفت، وحتى نسيت✿

✿الى كل من أضاء بعلمه عقل غيره إلى جل أساتذتي بالكلية✿

✿الى من سعته ذاكرتي و لم تسعه مذكرتي✿

✿الى هؤلاء جميعا أهدي ثمرة هذا العمل المتواضع✿

نورهان

شكـــــر وتقديـــــر

"رَبِّ أَوْزِعْنِي أَنْ أَشْكُرَ نِعْمَتَكَ الَّتِي أَنْعَمْتَ عَلَيَّ وَعَلَى وَالِدَيَّ وَأَنْ أَعْمَلَ صَالِحًا تَرْضَاهُ وَأَدْخِلْنِي بِرَحْمَتِكَ فِي عِبَادِكَ الصَّالِحِين "سورة النمل _ آية19_

نستهل شكرنا بشكر **الله** عز وجل على كل النعم التي أنعم بها علينا ونسأله الرحمة و العفو والسداد.

فالحمد **لله** حمد الشاكرين ، والحمد**لله** في كل وقت وحين. الحمد **لله** حمداً على كل النعم ..والحمد **لله** على حمد النعم.. والحمد **لله** حمداً يليق برب النعم.. فيا **ربنا** لك الحمد.

فلك الحمد إذا أعطيت، ولك الحمد إذا أخذت، فلك الحمد في الحالين وسنقول في الحالين ربي أكرمن، وأبداً أبداً لن نقول ربي أهانن، أكرمني بالعطاء وأكرمني بالمنع، فكلاهما لنا أجر، فعجباً لأمر المؤمن، إذا أُعطي شكر وله أجر، وإذا مُنع صبر وله أجر، وكلاهما له خير.

لك الحمد **ربي** حتى ترضى، ولك الحمد إذا رضيت، ولك الحمد بعد الرضى.

كما أَدِينُ بعظيم الفضل والشكر والعرفان بعد **الله** سبحانه وتعالى في إنجاز هذا البحث وإخراجه بالصورة المرجوة، إلى المشرف على المذكرة: الدكتور "فالتة اليمين" الذي منحني الكثير من وقته، جهده، توجيهاته، إرشاداتها، وآرائه القيمة، ومدَّ يد العون لي دون ضجر للسير قدماً بالدراسة نحو الأفضل، أسأل المولى القدير أن يجزيه عني خير الجزاء ويثيبه عظيم الأجر إن شاء الله

وأشكر جل أساتذتي بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، وكل من علمني حرفا أو وجهني يوما وأخص بالذكر الأستاذ: غضبان حسام الدين والذي مدني بالشجاعة عند اليأس.

الأستاذة غربي وهيبة، الأستاذ شنشونة محمد، على رحابة صدرهم و حسن تعاونهم.

كما أشكر لجنة المناقشات الأولية التي لم تبخل علينا بالنصح والتوجيه، كما لجنة المناقشة النهائية لقبولهم مناقشة هذا العمل المتواضع.

أيضا وفاءً وتقديراً وإعترافاً مني بالجميل أتقدم بجزيل الشكر لأولئك المخلصين الذين لم يألوا جهداً في مساعدتي، وتقيدم يد العون وكل التسهيلات في إجراء الدراسة الميدانية وأخص بشكري هذا، الغاليان خالي " بورمة عز الدين" و خالي " بورمة عمار" و زوجته "بن مزيان سليمة "، الى أختي الغالية "قرون ملاك" على كل المساعدات التي قدمتها لي في إطار إخراج هذه المذكرة، كما أشكر الأخ " سلامي أبو بكر" والأخ "سلامي عمار" على تعاونهم وحسن تواضعهم، والسيد " خريف توفيق و حرمه"، كذلك السيد " شعيبي عبد الرزاق"

جزاهم الله عني خير الجزاء.

شكرا لكـــم جميعا

نورهان

الملخص:

سعت هذه الدراسة للتعرف على أثر متلازمة أرق المعلومات على فعالية القرارات الاستراتيجية، من خلال الإحاطة بالجانب النظري لمتغيرات البحث بدأً بالمتغير المستقل (متلازمة أرق المعلومات)، ثم المتغير التابع (فعالية القرارات الاستراتيجية) بأبعاده الثلاثة قبول القرار، جودته وملائمته.

ولإبراز طبيعة العلاقة بين المتغيرين وأثر متلازمة أرق المعلومات على فعالية القرارات الاستراتيجية بأبعادها الثلاثة تم طرح الاشكالية الرئيسية للدراسة على النحو التالي **ما مدى انتشار متلازمة أرق المعلومات بعينة الدراسة؟ وما حدة تأثيرها على فعالية القرارات الإستراتيجية فيها؟** ووضع فرضيتين رئيسيتين ترمي بأنه لا توجد علاقة إرتباط ذات دلالة معنوية بين متلازمة أرق المعلومات وفاعلية القرارات الاستراتيجية، وأنه لا يوجد أثر ذي دلالة معنوية لمتلازمة أرق المعلومات على فعالية القرارات الاستراتيجية، ولاثبات صحة الفرضيات من عدمها، قمنا بدراسة ميدانية في مجموعة من المؤسسات الاقتصادية بالجزائر، واخترنا الاستبانة كأداة لجمع البيانات الأولية، تم توزيعها على مجموعة من متخذي القرارات الاستراتيجية والذي بلغ عددهم (56 مفردة) استرجع منها (41 استبانة) صالحة للتحليل، وللإجابة على اشكالية الدراسة واختبار فرضياتها تم استعمال الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS.V20) بتطبيق العديد من الأساليب الاحصائية أهمها التكرارات والنسب المؤوية، المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية، اختبار تحليل التباين الأحادي One Way ANOVA، اختبارt-Test، المقارنات المتعددة طريقةLSD، معامل الارتباط pearson، معامل التحديد...الخ.

توصلت الدراسة إلى أن متخذ القرار الاستراتيجي في عينة الدراسة يتلقى المعلومات من مصادر مختلفة ومتنوعة الداخلية منها والخارجية وأهمها المكالمات الهاتفية والبريد الالكتروني أي أدوات الاتصال والتواصل، كما أثبتت الدراسة أنه كلما زاد حجم هذه المعلومات أدى ذلك لوقوع متخذ القرار الاستراتيجي في متلازمة أرق المعلومات، ويظهر ذلك جليا من خلال مظاهر المتلازمة الذي يعاني منها متخذ القرار الاستراتيجي محل الدراسة والمتمثلة في الإرهاق والتشويش الذهني والشعور بالإجهاد وضغط العمل بالإضافة لعدم التركيز وصعوبة المعالجة، وكلما وقع متخذ القرار في متلازمة أرق المعلومات أثّر ذلك سلبيا في القرارات الذي يتخذها خاصة في ما يخص جودة تلك القرارات وقبولها رغم أن ذلك التأثير هو تأثير بسيط جدا إلا أنه تأثير معنوي ويجدر اخذه بعين الاعتبار واخذ الاجراءات اللازمة للحد منه، أما بالنسبة لملائمة القرارات فأظهرت النتائج أنها لا تتأثر بمتلازمة الأرق لدى عينة الدراسة.

الكلمات المفتاحية: متلازمة أرق المعلومات، فعالية القرار الاستراتيجي، جودة القرار، قبول القرار، ملائمة القرار

résumé

La présente recherche s'intéresse, l'impact de la Syndrome fatigue d'information sur l'efficacité de décisions stratégiques, à travers d'exposé la partie théorique des variables de recherche, ont à commencé à la variable indépendante (la Syndrome fatigue d'information), puis la variable dépendante (l'efficacité des décisions stratégiques) avec ses trois dimensions l'accepte de décision, sa qualité, et s'approprier.

Pour mettre en évidence, la nature de la relation entre les deux variables de la recherche ont à poser la problématique suivante jusqu'à quel point la Syndrome fatigue d'information est propagé dans Les entreprises étudiées ? Et à quel degré son effet sur l'efficacité de leurs décisions stratégiques ? Et nous formulons deux hypothèses principales, le premier est-il y'a aucune corrélation significative entre la Syndrome fatigue d'information et l'efficacité des décisions stratégiques , et la deuxième est-il y'a aucune impact significative de la Syndrome fatigue d'information sur l'efficacité des décisions stratégiques, Et Afin de prouver la Validation de l'hypothèse ou non, nous avons fait une étude pratique sur un groupe d'entreprises économiques en Algérie, et Nous avons choisi le questionnaire comme un outil pour la collecte de données, Il a été distribué au groupe décideurs de La décisions stratégiques qui Numérotée (56 décideurs) Nous avons récupéré (41 questionnaire) adapté à l'analyse.

Pour répondre à la problématique et tester les hypothèses nous avons utilisé (Statistical Package for Social Sciences (SPSS.V20)), et Nous avons appliqué Plusieurs méthodes statistiques comme les Fréquences et les pourcentages, les moyennes et les écarts-types, test d'Analyse de variance One Way ANOVA, t-test et les comparaisons dimensionnel (LSD), coefficient de corrélation de Pearson, le coefficient de détermination...etc.

L'étude a conclu que le décideur de la décision stratégique de l'échantillon d'étude reçoit des informations À partir de plusieurs sources internes et externes, les plus importants, c'est les Appels téléphoniques et les e-mails (les outils de communication), L'étude aussi a également prouvé que a chaque fois le volume d'information est augmente les décideurs infecté à la Syndrome fatigue d'information ceci est illustré par les causes du syndrome qui propager en l'échantillon d'étude comme la fatigue, la désorientation et la Bruit et de la pression de travail, aussi la Manque d'attention et la difficulté du traitement, et a chaque fois le décideur infecté à la Syndrome fatigue d'information, il est infecté à la Syndrome fatigue d'information affecte négativement sur la décision stratégique et surtout, il est affecte sur la qualité et l'accepte de la décision stratégique malgré que malgré que c'est un peu d'effet, mais c'est un effet significatif donc il doit être pris en considération et il faut essayer de Réduisez-le, , et pour l'approprier de la décision stratégique Selon les résultats de l'étude Ne sont pas affectés à la Syndrome fatigue d'information en L'échantillon d'étude.

Les Mots-clés: la Syndrome fatigue d'information, la décision stratégique, la qualité de décision, l'accepte de décision, et l'approprié de décision.

خطـــــــة البحـــث

مقدمة

الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

تمهيد

المبحث الأول: مدخل للدراسة

المطلب الاول: إشكالية الدراسة وتساؤلاتها

المطلب الثاني: أهمية الدراسة وأهدافها

المطلب الثالث: مصطلحات الدراسة

خلاصة

المبحث الثاني: الدراسات السابقة

المطلب الأول: دراسات ذات العلاقة بثورة المعلومات واقتصاد المعرفة

المطلب الثاني: دراسات ذات العلاقة بظاهرة متلازمة أرق المعلومات

المطلب الثالث: دراسات ذات العلاقة بعملية اتخاذ القرار الإستراتيجية

المطلب الرابع: تعقيب على مختلف الدراسات السابقة

الفصل الثاني:الإطار النظري والدراسات السابقة

تمهيد

المبحث الأول: من ثورة المعلومات إلى اقتصاد المعرفة

المطلب الأول: المعلومات، مفاهيم أساسية

المطلب الثاني: مجتمع المعرفة، خصائص ومرتكزات.

المطلب الثالث: اقتصاد المعرفة، سمات ومؤشرات

المبحث الثاني: الحمل الزائد للمعلومات وتفاقم ظاهرة متلازمة أرق المعلومات

المطلب الأول: متلازمة أرق المعلومات، المفهوم والنشأة.

المطلب الثاني: آثار ومظاهر متلازمة أرق المعلومات

المطلب الثالث: عوامل انتشار متلازمة أرق المعلومات

المبحث الثالث: القرارات الإستراتيجية وعلاقتها بمتلازمة الأرق المعلوماتي

المطلب الأول: عملية اتخاذ القرار، مفهومها ومراحلها

المطلب الثاني:القرارات الإستراتيجية، طبيعتها وخصائصها

المطلب الثالث: فعالية القرارات الإستراتيجية والعوامل المؤثرة في اتخاذها

المطلب الرابع: تأثير متلازمة أرق المعلومات على عملية اتخاذ القرارات الإستراتيجية

خلاصة

الفصل الثالث: الإطار المنهجي للدراسة

تمهيد

المبحث الأول: تصميم الدراسة

المطلب الأول: نموذج الدراسة وفرضياتها

المطلب الثاني: أداة الدراسة وإجراءاتها

المطلب الثالث: حدود الدراسة

المبحث الثاني : سياق الدراسة

المطلب الأول: مجتمع الدراسة

المطلب الثاني: عينة الدراسة

المطلب الثالث:أدوات المعالجة الإحصائية

المبحث الثالث : عرض ومناقشة نتائج الدراسة

المطلب الأول: عرض وتحليل نتائج الدراسة

المطلب الثاني: اختبار صحة فرضيات الدراسة

المطلب الثالث: نتائج الدراسة واستنتاجاتها

خاتمة

مقدمـــــــة

لعقود خلت كانت مشكلة منظمات الأعمال تتلخص في صعوبة الوصول إلى المعلومة المطلوبة، إمّا بسبب قلتها أو بسبب صعوبة تحديد مكان تواجدها ومصدرها، أما اليوم وبفعل التطور الهائل في العلوم التقنية ومع ظهور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات فقد أصبح العالم يعيش نتائج ثورة تكنولوجية كبيرة حتى أصبح العالم يُعرف بالقرية العالمية الصغيرة وما يميزها من انفجار معرفي ومعلوماتي كماً ونوعاً وسرعة، وفي ظلها أصبحت المشكلة تتفاقم يوما بعد يوم وتتمحور أكثر وأكثر حول الاختيار الصحيح للمعلومة الصحيحة وسط كمّ هائل من البيانات والمعلومات المتاحة أو ما يعرف اليوم بمشكلة التنقيب عن البيانات Datamining، وخاصة ما يتاح من معلومات عبر شبكة الإنترنت، والتي سمحت للمستعمل بتبادل (إنتاج واستلام) ما لا يُعد ولا يحصى من المعلومات حتى بدون أن يطلبها أو يبحث عنها.

فإذا كان دور المعلومات في مطلق الحال هو إبراز الحقائق، وكشف وإيضاح الغموض من أجل زيادة المعرفة، فإن متخذ القرارات الإستراتيجية في المؤسسة أصبح يشكو من أن الفضاء المعلوماتي قد أصبح اليوم سوقاً مفتوحة، يجد فيه الأسوأ كما الأفضل، فهو خليطاً من المعلومات الهشة التي قد لا تفضي به إلى المعلومة الصحيحة، فما يحصل عليه من معلومات، قد لا يوافق ولا يطابق احتياجاته المعرفية للحسم في موقف معين رغم الكم الهائل من المعلومات التي تصله تباعاً، إلا أنها قد لا تكون دقيقة ولا ملائمة؛ مما يَحُدُّ من درجة الوثوق بها والاعتماد عليها، ذلك ما يسبب في الإرهاق والتشويش الذهني والفكري، وقد انْجَرَّ عن هذا الوضع أَنْ وقع تحت تأثير ما يسمى **بمتلازمة أرق المعلومات** (***Information fatigue syndrome***) والتي تنعكس سلباً على كفاءة ما يتخذه من قرارات.

كشفت دراسة قامت بها وكالة رويتر شملت 1300 مسيّراً، أنَّ الأغلبية يعانون زخماً معلوماتياً كبيراً، له تأثير سلبي على قدرتهم في التعامل معها ولم يعد بإمكانهم استيعاب إلا القليل منها، ويستغرقون وقتاً أطولاً في فرزها ومعالجتها وبثها، وفي تحديد الملائم منها واستبعاد غير المناسب، وأنهم يعانون من توتر كبير وإرهاق وتشويش ذهني سينعكس سلبا على ما يتخذون من قرارات إستراتيجية.

من هذا المنطلق، أردنا من خلال هذه الدراسة أن نستطلع بالقصي والتحليل مدى انتشار هذه الظاهرة لدى المسيرين في المستوى الإستراتيجي وكيفية تأثيرها على فعالية القرارات الإستراتيجية، ومن أجل تحقيق هذه الغاية اتبعنا خطوات عملية سمحت لنا بتقسيم هذه الدراسة إلى ثلاثة فصول، نستعرض في الفصل الأول إشكالية الدراسة، أهدافها وأهميتها ثم بعض من تلك الدراسات السابقة ذات العلاقة بموضوع الدراسة رغم قلتها. وقد جاء الفصل الثاني في شكل تأطير نظري لمتلازمة أرق المعلومات وللقرارات الإستراتيجية كمتغيرات الدراسة، على أن نعالج ميدانيا في الفصل الثالث والأخير هذه الظاهرة وتأثيرها على فعالية القرارات الإستراتيجية نستعرض من خلاله مختلف البيانات والمعلومات الميدانية وعرض مختلف النتائج وتفسيرها، والإجابة على التساؤلات واختبار الفرضيات مع محاولة تقديم بعض الاقتراحات المستخلصة والتي قد تساعد في الحد من حدة الإشكالية المطروحة.

الفصل الأول:
الإطار العام للدراسة

المبحث الأول: مدخل الدراسة

المطلب الأول: إشكالية الدراسة وتساؤلاتها

أولا :اشكالية الدراسة

تشير إحدى المصادر المهتمة بثورة المعلومات إلى أنّه في بداية 2015 فإن نسبة 78% من إجمالي متصفحي الإنترنت في العالم يستخدمون الهواتف الذكيّة، ومن المتوقع أن ترتفع هذه النسبة كي تصبح 95% خلال العام 2018، وأنه كل ساعة يتم إرسال أكثر من 12 مليار بريد إلكتروني وإنشاء ما يقارب 50 مليون صفحة الكترونية ويتم إضافة أكثر من 150 مليون مشاركة شخصية عبر "Facebook" وتحميل ما يزيد عن 6 آلاف ساعة من مقاطع الفيديو...الخ، اذا ضربنا هذه الأرقام في 24 ساعة، والناتج في 30 يوما، ثم نضرب المحصلة في 12 شهرا، سوف نصاب حتماً بالتخمة ولا أعتقد أننا سوف نستوعب الرقم الناتج بمجرد أن نقرأ الناتج النهائي!! فحصول الفرد على كم هائل من المعلومات بما يتجاوز قدرته على استيعابها والاستفادة منها قد يسبب له إرهاقا وتشويشا فكريا، وهو ما يُسمى **بمتلازمة أرق المعلومات،** حيث أفادت إحصائية حديثة أنّ 98% من المعلومات التي تمر على الفرد يوميا قد لا تكون ضمن نطاق اهتمامه. فأغلب الأفراد ممن تعرضوا لمثل هذه الحالة هم أكثر تردد وبطء عند اتخاذ القرارات المهمة والإستراتيجية في حياتهم أو في عملهم لكثرة ما في حوزتهم من معلومات قد لا تكون صحيحة وغير موثوق فيها، وقليلة الجودة أو حتى المغلوطة وعديمة المصداقية. من هذا المنطلق فإن إشكالية هذه الدراسة، يمكن صياغتها على النحو التالي:

ما مدى انتشار متلازمة أرق المعلومات بعينة الدراسة؟ وما حدة تأثيرها على فعالية القرارات الإستراتيجية فيها؟

ثانيا: تساؤلات الدراسة

يندرج تحت إشكالية الدراسة مجموعة من التساؤلات الفرعية:

- هل تعاني المؤسسات محل الدراسة من متلازمة أرق المعلومات؟ وهل تختلف حدتها من مؤسسة إلى أخرى؟
- ما هي أهم مصادر أرق المعلومات في المؤسسات محل الدراسة؟ وما أهم مظاهر متلازمة أرق المعلومات بالنسبة لمتخذي القرارات الإستراتيجية فيها؟
- هل تتباين حدة متلازمة أرق المعلومات من متخذ القرار الاستراتيجي إلى آخر؟
- كيف يمكن أن ينعكس تأثير متلازمة أرق المعلومات على فعالية القرارات الإستراتيجية؟

ثالثا: فرضيات الدراسة

إن المعالجة الجيدة للموضوع تقتضي صياغة مجموعة من الفرضيات تبنى عليها الدراسة ولد قمنا بصياغة فرضيتين رئيسيتين كالآتي:

i. لا توجد علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية بين متلازمة أرق المعلومات وفعالية القرارات الإستراتيجية
ii. لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لمتلازمة أرق المعلومات على فعالية القرارات الإستراتيجية

المطلب الثاني: أهمية الدراسة وأهدافها

أولا: أهمية الدراسة

تكتسي هذه الدراسة أهمية بالغة نظراً لـ:

- حداثة الموضوع وارتباطه بالجانب الخفي الناتج عن الاستخدام المكثف لتكنولوجيا المعلومات.
- مكانة المعلومات باعتبارها مورداً ومطلباً وركيزة أساسية في اتخاذ القرارات الإستراتيجية.
- لِما تقتضيه الطفرة المعلوماتية من ضرورة إتقان مهارات التعامل مع المعلومات وكيفية اكتسابها وإنتاجها ومعالجتها واستثمارها في الزمان والمكان المناسب.
- نظرا لـ التغيير المتسارع وما يترتب عنه من مستجدات، مواقف واحتياجات، أزمات جديدة تطلب ردود أفعال واستجابات سريعة وقرارات إستراتيجية في غاية الأهمية والتعقيد.
- تتمثل الأهمية العلمية لهذا البحث في أنه إحدى الدراسات التي تضاف إلى الدراسات الجامعية الأخرى نظرا لنقص الدراسات المقدمة في هذا الموضوع من جهة، ومن جهة أخرى إلى حيويته وحداثته لأنه يجمع بين متغيرين ذوي أهمية بالغة لمنظمات الأعمال، وقد يحظى الموضوع باهتمام الباحثين والممارسين، ويعتبر نقطة انطلاق لدارسات أخرى لـ أحد المتغيرين أو لكلاهما معا.
- تكمن الأهمية العملية لهذا البحث في تعريف المنظمات ب متلازمة أرق المعلومات، مظاهرها وآثارها على فعالية القرارات الإستراتيجية وكيفية الحد منها.

ثانيا: أهداف الدراسة

تهدف هذه الدراسة الى:

- التعرف نظريا على معالم متلازمة أرق المعلومات ثم إلى مفهوم وأهمية اتخاذ القرارات الاستراتيحي.
- محاولة لفت انتباه المسؤولين ومتخذي القرارات الاستراتيجية في منظمات الأعمال إلى هذه الظاهرة وآثارها السلبية على القرارات التي يتخذونها.
- الوقوف على مدى انتشار الظاهرة المدروسة في المؤسسات محل الدراسة.
- معرفة مظاهر وتجليات متلازمة أرق المعلومات ونتائجها من أجل تجاوزها والحد من آثارها.
- الوقوف على مدى تأثير متلازمة الأرق المعلوماتي على فعالية القرارات الإستراتيجية.
- تقديم بعض الأفكار العملية التي من شأنها مساعدة متخذ القرارات الإستراتيجية على تجاوز آثار هذه الظاهرة وكيفية تعامله مع الزخم المعلوماتي أثناء عملية اتخاذ القرار الاستراتيجي.

المطلب الثالث: مصطلحات الدراسة

المعلومات: هي مجموعة من البيانات التي تم معالجتها، وتنظيمها، وتنسيقها وتجهيزها ليصبح لها قيمة في الاستخدام وتكون جاهزة كمادة مساعدة في اتخاذ القرار.

مجتمع المعرفة: " هو المجتمع الذي تتوفر فيه مستويات عليا من البحث والتنمية وتكنولوجيا المعلومة والاتصال، وهو مجتمع الثورة الرقمية، التي أسهمت في تغيير العلاقات في المجتمعات المتطورة ورؤيتها للعالم،

حيث أصبحت المعلومة والمعرفة سمة ومقياسا لمعنى القوة والتفوق في صياغة أنماط الحياة وتشكيل الذوق الفني والقيم، فضلا عن مضاعفة سرعة الفتوحات العلمية والإبداعية والتراكم المعرفي"[1].

اقتصاد المعرفة: "هو الاقتصاد الذي يعتبر فيه إنتاج المعرفة وتوزيعها واستخدامها المحرك الأساسي لعملية النمو وإنشاء الثروة وفرص التوظيف عبر كافة الصناعات".[2]

متلازمة الأرق المعلوماتي: هي تعبير عن الشعور الذي ينتاب الفرد(متخذ القرار) من حالات القلق، التوتر، الانهاك، اللبس، الغموض والتردد الذي يلازم استقباله لكميات كبيرة من المعلومات تفوق قدرته وإمكانيته على معالجتها والمفاضلة بينها لاتخاذ القرار المناسب في الوقت وبالجودة اللازمة.

القرار: " هو أفضل بديل لحل المشكلة "[3]

اتخاذ القرار: هو عملية عقلانية تتبلور في الاختيار بين بدائل متعددة ذات مواصفات تتناسب مع الامكانيات المتاحة والأهداف المطلوبة[4].

القرارات الاستراتيجية: هي قرارات استثنائية تتخذ في الفترة الحالية وتستمر نتائجها على فترات زمنية طويلة، وهي قرارات ذات أهمية بالغة كونها تحدد مسيرة المنظمة واتجاهها العام في ظل المتغيرات البيئية المتوقعة وغير المتوقعة. وتتخذ في ظل حالة عدم التأكد والدرجة العالية من المخاطرة كونها قرارات غير مهيكلة ولا هي متكررة.

المبحث الثاني: الدراسات السابقة

المطلب الأول: دراسات ذات العلاقة بثورة المعلومات

دراسة (سالم بن محمد السالم، 2008):[5]

جاءت هذه الدراسة تحت عنوان "المعلومات في العالم العربي" وقد انطلقت من تحليل ظاهرة انتشار المعلومات في العالم التي أصبحت ثروة شأنها شأن الثروات الأخرى كما أصبحت الشريان الحيوي للحياة المعاصرة في الدول المتقدمة، تهدف هذه الدراسة للإجابة على إشكالية واقع المعلوماتية في العالم العربي، ركزت بشكل خاص على المملكة العربية السعودية، وعلى أبرز المشاكل التي تواجه هذه الدول و العوامل التي ساعدت على ازدهار المجتمع المعلوماتي في العالم العربي والمملكة العربية السعودية.

وقد توصلت هذه الدراسة إلى أن السنوات الأخيرة شهدت تطورات مذهلة في مفهوم المعلوماتية ومجالها، مما أسهم في بزوغ الوجه الجديد لهذا المفهوم، وتشعب المجالات التي تندرج تحته، وأنه على الرغم من أن الدول العربية لم تستعد بعد للدخول في المجتمع المعلوماتي إلا أنه لوحظ وجود بدايات في هذا المجال، فقد استطاعت بعض تلك الدول إرساء دعائم المعلوماتية وتبنّي مشروعات حقيقية على أرض الواقع، كما تبين أن

---

[1] نهلة عبد القادر إبراهيم قيطة(2011)، **دور الجامعات الفلسطينية في بناء مجتمع المعرفة وسبل تفعيله**، مذكرة ماجستار(منشورة)، الجامعة الاسلامية غزة ، فلسطين، ص 21

2 عمر أحمد همشري(2013)، **إدارة المعرفة (الطريق الى التميز والريادة)**، دار صفاء للنشر والتوزيع عمان، الاردن ، ص 187

[3] أحمد ماهر(2008)، **اتخاذ القرار بين العلم والابتكار**، الدار الجامعية الاسكندرية، مصر، ص21

[4] محمد الصيرفي(2006)، **القرار الإداري ونظم دعمه**، دار الفكر الجامعي(الاسكندرية)، مصر،ص11

[5] سالم بن محمد السالم(2008)، **المعلومات في العالم العربي، مجلة مكتبة الملك فهد الوطنية**، المملكة العربية السعودية، ط14، ع1،ص.ص105-123

إرساء دعائم البنية المعلوماتية في المملكة العربية السعودية عديدة ومن أبرزها اهتمام خطط التنمية بالمعلومات، واتجاه الدولة نحو تنفيذ مشروع الحكومة الالكترونية، والتطور في نظم التعليم الالكتروني.

دراسة (بوشول فائزة وآخرون، 2007):[1]

جاءت هذه الدراسة تحت عنوان "واقع الاقتصاد الجديد في العالم العربي والجزائر" كمحاولة لتحديد الفجوة الرقمية في العالم العربي وتحديد مكانته واستعداداته لدخول اقتصاد جديد تعتبر المعلومات فيه مصدر الثروة، ركزت الدراسة على تحليل حالة الجزائر وتم الاعتماد على الاحصاءات بالإضافة إلى جهود الباحثين في التحليل، وتوصلت إلى أن كل الدول العربية رغم وعيها بضرورة الاهتمام بإرساء قواعد الاقتصاد الجيد والاندماج الفعال في ما يسمى "مجتمع المعلومات" يبقى الكثير منها يعاني ضعفا ملحوظا في هذا المجال، وهي تواصل رغم ذلك جهودها المستمرة نحو إرساء أسس الاقتصاد الجديد من خلال تعزيز البنية التحتية والرقمية، وفي ما يخص الجاهزية لدخول هذا الاقتصاد فدول العالم العربي تتمايز فيما بينها. هناك بعض الدول استطاعت أن تخطوا خطوات لا بأس بها، إلاّ أن غالبية الدول لا تزال دون المستوى المطلوب، أما حالة الجزائر فأظهرت الدراسة أنها بعيدة كل البعد حتى بالنسبة للدول العربية في مجال إدماج التكنولوجيات الحديثة للإعلام والاتصال لخلق بنية معلوماتية تسمح بتأهيل الاقتصاد الجزائري للنمو السريع والمتوازن مع متطلبات الاقتصاد الحديث.

المطلب الثاني: دراسات ذات العلاقة بمتلازمة أرق المعلومات

أولا:الدراسات العربية

قليلة جدا هي الدراسات العربية حول متلازمة أرق المعلومات وحتى الدراسات التي كانت حول الموضوع هي دراسات نظرية نظرية فقط وهذه الدراسات هي:

دراسة (ميسر ابراهيم أحمد،2006):[2]

جاءت هذه الدراسة المعنونة "ظاهرة الإغراق في المعلومات" ذهبت إلى دراسة انتشار هذه الظاهرة التي تواجهها المؤسسات التي تبتغي الحصول على شهادة الجودة العالمية (ISO, 9001-2000) خلال كل مرحلة من مراحل التأهيل، ويكمن هدف الدراسة في توضيح المفاصل الأولى الاجرائية التي تسبب حالة الإغراق في مراحل التأهيل، وتحليل حالة الإغراق عند كل مرحلة أو خطوة من خطوات التأهيل بغرض تقديم أفكار عملية تعد دليلا لتجاوز حالة الإغراق عند استيعاب متطلبات الISO، ولبلوغ أهداف الدراسة تم الاعتماد على الأسلوب الوصفي التحليلي في عرض الأسس النظرية للموضوع وتم في ذلك الاعتماد على الكتب والدوريات ومواقع الشبكات وأخذ بعض الأفكار المستمدة من الواقع الميداني.

وقد توصلت هذه الدراسة إلى أن هذه الظاهرة تنتشر في جميع وظائف المؤسسة وترتبط بجميع المهام والأنشطة ولا تقتصر فقط عند المستوى الإستراتيجي ويفسر الباحث هذا كون جميع أنشطة المؤسسة مترابطة في ما بينها ومتداخلة ومعتمدة على بعضها البعض، وتزداد هذه الظاهرة تفاقما مع سعي المؤسسات لتبني أنظمة عمل جديدة من منطلق متطلبات إدارة الجودة.

---

[1] بوشول فائزة وآخرون(2007)، **واقع الاقتصاد الجديد في العالم العربي والجزائر**، مجلة الباحث، ع5، ص.ص121-136

[2] ميسر محمد ابراهيم(2006)، **ظاهرة الاغراق في المعلومات**، مجلة تنمية الرافدين، جامعة الموصل، العراق.

دراسة (عبد المجيد بوعزة، 2009):[1]

تعرضت هذه الدراسة المعنونة "التدفق المعلوماتي والغرق المعرفي" بالتحليل النظري إلى الوقوف على مظاهر وتأثيرات ظاهرة التدفق المعلوماتي في العالم العربي الإسلامي، وكيف يمكن التصدي لها، كون هذه الظاهرة هي إحدى إفرازات الاستخدام الواسع لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات من جهة، ومن جهة أخرى هي نتيجة للتطور الهائل الذي شهده البحث العلمي، وتعدد وسائل نشر المعرفة في البلدان المتقدة وبثها والتي أخذت أشكالا متنوعة منها الورقية والسمعية البصرية، ومنها الإلكترونية والرقمية.

ومن أهم ما توصلت إليه هذه الدراسة هو إن كان العالم الإسلامي يعاني من حمل المعلومات فإن ذلك ناتج عن استهلاكه لما ينتجه الغرب من معلومات ومعارف، وأنه على عكس العالم الغربي الذي يعاني من تخمة المعلومات والمعرفة فالعالم الاسلامي يعاني من شح في إنتاج المعلومات لكنه يجد نفسه غارقا في المعلومات بسب تدفق المعلومات التي تتسبب فيه التطورات التكنولوجيا.

ثانيا: الدراسات الأجنبية

كثيرة هي الدراسات الأجنبية التي تعرضت لمتلازمة أرق المعلومات أهمها في مجال الطب وعلم النفس فضلا عن وجود بعض الدراسات في مجال الأعمال ولكن معظم التي توفرت لدى الباحثة هي دراسات نظرية تطرقت بالتحليل الى مفهوم المتلازمة، أسبابها أثارها ومظاهرها بالإضافة الى بعض الحلول المقترحة لتفاديها أو الخروج منها بأقل الخسائر وقليلة هي البحوث التطبيقية التي توفرت لدينا وفي ما يلي نعرض نتائج بعض الدراسات التي اعتمدت عليها الباحثة:

دراسة(Mark & Jerry,1999):[2]

جاءت الدراسة تحت عنوان "أبعاد المعلومات، الحمل الزائد للمعلومات وجودة القرارات" لدراسة إشكالية تأثير أبعاد المعلومات على ظاهرة الحمل الزائد للمعلومات وعلى جودة القرارات، حيث تم تحديد بعدين للظاهرة وهما تنوع المعلومات وتكرارها، وطبقت الدراسة على مجموعة من الشركات بالولايات المتحدة الأمريكية (18 شركة اختيرت كعينة صالحة للدراسة والتحليل من أصل 30 شركة) لِما توفر عليها من معلومات، واختير قرار التنبؤ بالإفلاس كموضوع لتطبيق الدراسة، كما تم قياس جودة القرار بدقة التنبؤ، تم استخدام التحليل التجميعي بالإضافة إلى قواعد بيانات الشركات ودفاترها المحاسبية.

ومن خلال النتائج التي توحي أن فقط بعض هذه الشركات سوف تفلس ومقارنتها بالحقيقة، وهي أن كل المؤسسات المختارة كانت قد أفلست أصلا، خرجت الدراسة بالنتائج التالية، أن بُعد التنوع في المعلومات يسبب في سحابة وضوضاء لمتخذ القرار ما يجعله يلجأ إلى مراجع أكثر للتخلص من هذه الضوضاء، وبالنسبة لبعد التكرار من خلال المعلومات المتكررة والمعلومات ذات الصلة بالموضوع الكثيرة والمختلفة والتي قد يكون ارتباطها بالموضوع مجرد تشابه أسماء ما يجعل محركات البحث تضيفها إلى لائحة النتائج، سبّب ذلك في

[1]. عبد المجيد عامر بوعزة(2009)، **التدفق المعلوماتي والغرق المعرفي**، مجلة مكتبة الملك فهد الوطنية، مج10،ع2،المملكة العربية السعودية

[2] Mark & jerry(1999), **information demension, information overload and decision duality**, journal of information science, 25(3), p.p213-218.

تشويش لدى الباحثين وغموض، وأهم ما أظهرته الدراسة أن كلا البعدين يؤثر سلبيا في دقة القرار، ولبعد التكرار تأثير أكبر وأن التنبؤ في حالة الحمل الزائد للمعلومات يحتاج وقت أكبر في التحليل واتخاذ القرار أو إلى خبراء يديرون الوقت بشكل جيد ويحسنون التعامل مع المعلومات.

دراسة (joseph ruff,2002):[1]

تعرضت دراسة (joseph ruff,2002) المعنونة "الحمل الزائد للمعلومات:الاسباب،المظاهر والحلول" بالتحليل النظري إلى ظاهرة الحمل الزائد للمعلومات، انطلاقا من التعريف مرورا بأعراض الظاهرة وخطورتها، ثم استكشاف أسبابها وتقديم بعض الحلول الممكنة لتخطيها والتصدي لها، وقد تم التطرق إلى أحد أهم النماذج التي تصف مشكلة الحمل الزائد للمعلومات من خلال أبعاد هذه الظاهرة والمتمثلة في خصائص الأفراد، تكنولوجيا المعلومات، سياسات المنظمة، المهمة أو العمليات وطبيعة المعلومات نفسها، وهو أهم نموذج يعتمد عليه الباحثين في تحليل هذه الظاهرة.

تمكنت الدراسة من الإلمام بأهم التعاريف وأغلب الأسباب وأهم مظاهر الظاهرة، كما حاول الباحث اقتراح بعض الحلول لها، ومن أهم ما توصلت اليه أنه لتوليد حلول مفيدة وعملية لتجاوز مشكلة الحمل الزائد للمعلومات يجب أولا إدراك المشكلة، ثم تفسيرها والإحاطة بجوانبها، وفهم أعراضها ومعرفة أسبابها بدقة، لأنها لن تختفي من تلقاء نفسها بل يجب التعامل معها فهي تتطلب حلول مدروسة بوعي ودقة لا متناهية.

المطلب الثالث: دراسات ذات العلاقة بالقرار الإستراتيجية

دراسة (سلوى هاني السمرائي، 2011):[2]

سعت هذه الدراسة للتعرف على العلاقة بين عوامل النجاح الحرجة لنظام المعلومات الاستراتيجي وعلاقتها بفاعلية القرارات الاستراتيجية، من خلال الإحاطة بالجانب النظري لمتغيرات البحث بدأً بالمتغير المستقل إلا وهو عوامل النجاح الحرجة لنظام المعلومات الإستراتيجي ثم المتغير التابع وهو فعالية القرارات الاستراتيجية بأبعاده الثلاثة قبول القرار، جودته وملاءمته.

ولإبراز طبيعة العلاقة بين عوامل النجاح الحرجة لنظام المعلومات الاستراتيجية وفعالية القرارات الاستراتيجية بأبعادها الثلاثة تم وضع فرضية ترمي بأنه لا توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين كل عامل من عوامل النجاح الحرجة لنظام المعلومات الاستراتيجي وفاعلية القرارات الاستراتيجية، ولإثبات صحة الفرضية من عدمها تم اللجوء لدراسة ميدانية في الشركة العامة لصناعة الزيوت النباتية ببغداد بإجراء استطلاع آراء استُهدف فيه مجتمع البحث والمتمثل في مجموع المدراء في الشركة والتي يبلغ عددها (23 فرد)، وتم اختيار عينة متمثلة في رئيس وأعضاء مجلس الإدارة وبعض مدراء الوحدات والأقسام في الشركة والذين لهم علاقة بموضوع البحث لتتكون العينة من (16 مفردة) وزعت عليهم الاستبانات واسترجعت كلها، أما بالنسبة للأساليب الإحصائية فتم الاعتماد على الوسط الحسابي لتشخيص واقع متغيرات البحث من خلال إجابات عينة البحث

[1] Joseph ruff josepf ruff(2002),**information overload :causes, symptoms & solutions**, lila brienfing magazine, harvard graduate school of education,

[2] سلوى هاني السمرائي(2011)،**عوامل النجاح الحرجة لنظام المعلومات الاستراتيجي وعلاقتها بفاعلية القرارات الاستراتيجية**، مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية، بغداد، م18،ع69،.

بمقارنته بالوسط الفرضي، ومعامل الانحراف لقياس تشتت قيم الإجابات عن الوسط الحسابي بالإضافة الى استخدام كل من معامل ارتباط بيرسون وسبيرمان لقياس قوة العلاقة بين المتغيرات.

ومن خلال النتائج المستخرجة لعلاقات الارتباط يتضح أن علاقات الارتباط كانت ذات دلالة معنوية، وتم اكتشاف عدم وجود تشكيل لأي وحدة ضمن الهيكل التنظيمي لنظام المعلومات الاستراتيجية والاعتماد على مصادر وجهات مختلفة لجمع المعلومات عن البيئة الخارجية، كما تبين أن إدارة الشركة عندما تحدد عوامل النجاح الحرجة وتوظفها بالشكل العلمي سيكون لها دور في فعالية القرارات الاستراتيجية.

دراسة (فاطمة عبد الله علي السعودي وعلاء فرحان، 2009):[1]

اهتمت الدراسة بإشكالية أثر المعرفة السوقية كمتغير مستقل بأبعادها (معرفة الزبون، معرفة المنافس، معرفة المنتج، معرفة المجهز) في تعزيز فاعلية القرارات الإستراتيجية كمتغير تابع بأبعادها المتمثلة في (ملائمة القرار، قبول القرار، جودة القرار)، تسعى هذه الدراسة إلى تحقيق جملة أهداف منها معرفة مدى تبني المنظمة المبحوثة للمعرفة السوقية بأبعادها وتوظيف هذه المعرفة في تعزيز فاعلية قراراتها الإستراتيجية تحديد علاقات الارتباط بين المعرفة السوقية وفاعلية القرارات الإستراتيجية بمؤشراتها، وتحديد علاقات التأثير بين المعرفة السوقية، وفاعلية القرارات الإستراتيجية.

وبهدف تحقيق هذه الأهداف ومن أجل الكشف عن طبيعة هذه العلاقات بين متغيرات الدراسة، تم طرح ثلاث فرضيات رئيسة كانت على النحو الآتي: لا تتباين اهتمامات المنظمة المبحوثة في تبني متغيرات الدراسة ولا توجد علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية بين المعرفة السوقية وفاعلية القرارات الإستراتيجية، ولا توجد علاقة تأثير ذات دلالة إحصائية بين المعرفة السوقية وفاعلية القرارات الإستراتيجية بمؤشراتها.

ولغرض تطبيق هذه الدراسة ميدانياً واختبار فروضها تم اختيار الشركة العامة للإسمنت الجنوبية وتم استخدام المقابلة الشخصية من أجل أخذ نظرة المبحوثين حول المتغيرات لضمان إجابات واعية ودقيقة، وتم استخدام الاستبيان كأداة أولية في جمع البيانات بعد تعريضه لاختبار الصدق الظاهري، وقد بلغ حجم العينة التي شملتها هذه الدراسة (61) من أعضاء مجلس الإدارة ومدراء الأقسام والشعب في المنظمة، وتم استخدام البرنامج الإحصائي (spss) لمعالجة البيانات من خلال قياس العلاقات والارتباطات بين المتغيرات.

وتوصلت الدراسة إلى عدة استنتاجات أهمها عدم وجود تباين بين المنظمات المبحوثة في تبني متغيرات الدراسة حيث تبدي اهتمامات متقاربة لأبعاد المعرفة السوقية (معرفة الزبون، معرفة المنافس، معرفة المنتج، معرفة المجهز)، ومؤشرات فاعلية القرارات الاستراتيجية (الملائمة، القبول، والجودة)، كما أظهرت الدراسة وجود علاقات ارتباط وتأثير معنوية وذات دلالة إحصائية بين المتغيرات المعرفة السوقية وفاعلية القرارات الإستراتيجية والمتغيرات الفرعية المستقلة المتمثلة بـ (معرفة الزبون، معرفة المنافس، معرفة المنتج، معرفة المجهز) والمتغيرات الفرعية المعتمدة المتمثلة بـ (ملائمة القرار، قبول القرار، جودة القرار) ولكن بدرجات متفاوتة.

[1] فاطمة عبد الله علي السعودي وعلاء فرحان(2009)، **أثر المعرفة السوقية في تعزيز فعالية القرارات الاستراتيجية**، جامعة كربلاء، كلية الادارة والاقتصاد.

دراسة (فالتة اليمين، 2002):[1]

تناولت هذه الدراسة أحد أهم المواضيع، وجاءت بعنوان"درجة اكتشاف الإشارة وعلاقتها بمستويات يقظة متخذي القرارات الإستراتيجية" بهدف تحديد مختلف درجات اكتشاف الاشارة عند متخذي القرارات الاستراتيجية وتحديد مختلف درجات اليقظة عند متخذي القرارات الإستراتيجية بالإضافة الى ابراز طبيعة العلاقة بين القدرة على اكتشاف الاشارة ودرجة اليقظة، كما تهدف الدراسة لإمكانية استنباط مجموعة من الأسس التي تفيد في التعرف على أهم ميادين المشكلات الحسية والإدراكية التي يمكن ان تؤثر على درجة يقظة متخذ القرارات.

ولحل الاشكالية المطروحة ومن أجل الكشف عن طبيعة هذه العلاقة، فقد تم طرح فرضية رئيسية تسعى هذه الدراسة إلى التحقق من مدى صحتها، ومفادها عدم وجود علاقة ارتباط معنوية بين درجة اكتشاف الاشارة ودرجة يقظة متخذي القرارات الإستراتيجية ولغرض تطبيق هذه الدراسة ميدانياً واختبار فروضها فقد تم اختيار المؤسسات الصغيرة والمتوسطة كمجتمع ولصعوبة مسحه وكبر حجمه قام الباحث باختيار عينة تشكلت من 65 فردا وزعت عليهم الاستبانات كونها أداة الدراسة، تم تحليل النتائج باستعمال البرنامج الاحصائي (spss) وباستخدام (الجداول التكرارية والنسب المؤوية، الوسط الحسابي والانحراف المعياري، المتوسطات المرجحة والموزونة، معامل ارتباط بيرسون، بالإضافة الى تحليل التباين...).

توصلت الدراسة إلى أن محيط اتخاذ القرار يتميز بإضطراب وتشويش في الإشارات وهذا ما يعكس صعوبة تمييز موضوع القرار عن الخلفية عند معظم أفراد عينة الدراسة، وبالتالي يعتبر الباحث أنهم أقل قدرة على رصد وإكتشاف الإشارات الضعيفة وفهم مدلولها، ومنه درجة أقل في إكتشاف الإشارة، كما اتضح أن قدرة متخذي القرارات الاستراتيجية في رصد وتسجيل الاشارة الضعيفة تتأرجح بين ذوي القدرات الضعيفة والمتوسطة وأنهم من ذوي القدرات المتوسطة في تحديد الاشارة الضعيفة وفهمها، و بالتالي من المحتمل وقوعهم في التفسير الخاطئ لأية اشارة ضعيفة قد توحي بوجود فرصة أو تهديد، كما تشير نتائج الدراسة أن مستوى يقظة متخذي القرارات يتأرجح بين الدرجة الكبيرة والمتوسطة، وبالنسبة للعلاقة بين درجة يقظة متخذ القرارات الاستراتيجية ودرجة اكتشاف الاشارة فأوضحت نتائج الدراسة أنها علاقة ارتباط موجبة.

المطلب الرابع: تعقيب على مختلف الدراسات السابقة

تشير أغلب الدراسات في ما يخص ثورة المعلومات والاقتصاد الجديد أن معظم البلدان العربية لازالت تعاني نقص في مجال التقنية رغم وعيها بالأمر وسعيها للتقدم في هذا المجال، كما أنها لم تصل بعد إلى مجتمع المعلومات بمفهومه الواسع، لكنها في بداياتها باتجاه هذا المجتمع والتحول نحو الاقتصاد الجديد، وأن الوطن العربي في حالة استقبال فقط للحجوم الهائلة من المعلومات في شتى المجالات مما يعني امكانية انتشار ظاهرة الأرق المعلوماتي، وأرجعت دراسة (دراسة سعد خيضر عباس ووليد اسماعيل السيفو، 2005) ذلك إلى عدم وجود استراتيجية عربية مناسبة لصناعة المعلومات، هذا ما ينطبق على الجزائر مع الإشارة أن الدراسات

[1] فالتة اليمين(2012)، **درجة اكتشاف الاشارة وعلاقتها بمستويات اليقظة الاستراتيجية**، مجلة بحوث اقتصادية، ع12، جامعة بسكرة، الجزائر.

والإحصائيات الدولية أظهرت أنها في أواخر قوائم ترتيب التقدم في المجال التقني والتكنولوجي وحتى مقارنة بالدول العربية.

وفي ما يخص الدراسات الخاصة بمتلازمة أرق المعلومات فما رأيناه من خلال الدراسات السابقة أن الباحثون يطلقون عليها أكثر من إسم فيطلق عليها البعض مصطلح "الإغراق في المعلومات" ويسميها آخرون بالـ "التدفق المعلوماتي" أو حتى "الغرق المعرفي" أما بالنسبة للباحثين الأجانب فيطلقون عليها مصطلح الحمل الزائد للمعلومات أو كما سماها توفلر "متلازمة أرق المعلومات" ما يصطلح عليه باللغة الأجنبية " Syndrome fatigue d'information" ، "surcharge d'information" او " information oveload"، ويعتبر الموضوع جديد على العالم العربي حتى أن الأدبيات لم تتطرق له إلى كتلميح أو إشارة بسيطة في المواضيع ذات الصلة، ولذلك لم تكن هناك أكثر من دراستين حديثتين حيث لم يتناوله الباحثون العرب إلاّ خلال الألفية الثانية، أما بالنسبة للدراسات الأجنبية فقد تناول الباحثين الموضوع منذ فترة التسعينات. وبالنسبة لنتائج الدراسات فكانت تختلف من دراسة لأخرى وأرجع (mark & jerry) هذا الإختلاف لـ لاختلاف أبعاد المعلومات في حد ذاتها وكانت أهم دراسة أحاطت بالموضوع وشملت أهم أبعادها والتي تم الإعتماد عليها في الجانبين النظري والتطبيقي هي دراسة (joseph ruff,2002).

ومن خلال استعراضنا للدراسات السابقة المحلية والعربية في ما يخص متغير القرارات الإستراتيجية، استخلصنا العديد من النتائج التي من الممكن أن تثري دراستنا. حيث وجدنا أن تلك الدراسات أبرزت دور المعلومات في اتخاذ القرارات الاستراتيجية وهذا لأن أغلب الدراسات التي تم اختيارها تربط اتخاذ القرارات الاستراتيجية إما بالمعلومات أو المعرفة أو طرق الحصول عليها، كما لاحظنا من خلال الدراسات في الموضوع أن الاستبانة هي أفضل وسيلة لجمع البايانات، وعلى الرغم من أن كل دراسة عالجت مشكلة مختلفة عن الأخرى فإن هذه الاختلافات كانت ميزة في حد ذاتها كونها أمدت الباحثين بالعديد من المعارف والأفكار خاصة في ما يخص اختيار أبعاد الدراسة.

الفصل الثاني:
الإطار النظري للدراسة

تمهيد:

تشكل المعلومات دورا أساسيا في العمليات الإدارية لا سيما أنها تلعب دورا حيويا في عملية اتخاذ القرار الذي اعتبره (سايمون) جوهر العملية الإدارية، ويعيش العالم ومنظمات الاعمال في عصر المعلومات الذي يتميز بانفجارها بالكم الهائل من خلال تنوع مصادرها وتطور تكنولوجيا المعلومات والاتصال التي سمحت للمنظمات بإنتاج واستلام ما لا يعد ولا يحصى منها حتى بدون طلبها أو البحث عنها، منها معلومات ذات قيمة ومهمة في عملية اتخاذ القرار وخاصة القرارات الاستراتيجية، وأخرى عديمة الفائدة تتميز بالتكرار وعدم صحتها وقد توضع عمدا في محيط المؤسسة لتصبح كهالة من الضباب تغطي على المعلومات الصحيح مما يجعل متخذي القرارات الاستراتيجية يعانون من الحمل الزائد للمعلومات أي الوقوع في شباك متلازمة الأرق المعلوماتي.

وبهدف التعرف على معالم متلازمة الأرق المعلوماتي وحقيقة تأثيرها على اتخاذ القرارات الاستراتيجية، من خلال الأدبيات التي تناولت الموضوع تم تقسيم الفصل النظري الى ثلاثة مباحث كمايلي:

المبحث الأول: من ثورة المعلومات الى اقتصاد المعرفة.

المبحث الثاني: الحمل الزائد للمعلومات وتفاقم ظاهرة متلازمة الأرق المعلوماتي.

المبحث الثالث: القرارات الاستراتيجية وعلاقتها بمتلازمة أرق المعلومات.

المبحث الأول: من ثورة المعلومات الى اقتصاد المعرفة

شهد العالم تحولات كبيرة شملت عدة ثورات وانفجارات أهما ثورة المعلومات التي تسببت في طي صفحة العصر الصناعي، لتفتح صفحة جديدة تأسس لبناء مجتمع المعلومات الذي استمر حتى العقد الأخير من القرن العشرين والذي كان بدوره البنية لتأسيس مجتمعات المعرفة. ويعتبر هذا التحول نقلة كيفية ونوعية في مجال التطور الحضاري، فرغم أن المجتمعات السابقة كانت معرفية بدورها، لكن الفرق يكمن في كون المعرفة قد أصبحت صناعة لاسيما في ظل انتشار تكنولوجيا المعلومات والاتصال مع تنامي الاعتماد على الانترنت كشبكة عالمية بشكل لم تعرفه الانسانية من قبل، أتاحت هذه الشبكة فرصة نشر وتخزين حجوم هائلة من البيانات بشتى أنواعها ومكنت من استرجاع المعلومات وبثها ونقلها واستثمارها بسرعة فائقة، ومجتمع المعرفة ليس مجرد مجموعة تطبيقات لتكنولوجيا المعلومات، بل هو البيئة الاساسية التي تتيح للمجتمع فرصة الانتقال أو الاندماج في التطورات الحاصلة في العالم أساسها المعرفة كقوة اقتصادية وإستراتيجية أدت للتحول نحو اقتصاد المعرفة بدل الاقتصاد الصناعي. فماذا نقصد بمجتمع المعرفة وما هي أهم مرتكزاته؟ للتعرف على هذا قسمنا المبحث الى ثلاث مطالب يهتم الأول بالتعرف على المعلومات والتمييز بينها وبين البيانات والمعرفة، أما المطلب الثاني فيتناول مجتمع المعرفة، خصائصة ومرتكزاته، ونتطرق في المطلب الأخير الى مفهوم اقتصاد المعرفة، سماته ومؤشراته.

المطلب الأول: المعلومات، مفاهيم أساسية

أولا:مفهوم المعلومات :

للتعرف على المعلومات لابد أن نتطرق الى مفهوم **البيانـات** كونها المادة الخام أو المادة الأولية لتشكل المعلومات حيث يعرفها wiig بأنها: "ملاحظات غير مفهومة، وحقائق غير مصقولة تظهر في أشكال مختلفة قد تكون أرقاما أو حروف أو كلمات أو إشارات متناظرة، أو صور دون أي سياق أو تنظيم لها"[1] وتعرف أيضا أنها"حقائق أولية خام، غير مؤطرة وغير منظمة ولا مرتبطة ببعضها البعض، ولا يمكن الإستفادة منها إلا بعد معالجتها" أو هي "إشارات ورموز معنوية أو رياضية أو لغوية متفق عليها رسميا لتمثيل الأفراد، الأشياء الاحداث أو المفاهيم، وهي خاوية من المعنى الظاهري، ولا قيمة لها" وهي المعطيات البكر التي تُستخلص منها المعلومات[2].

أما **المعلومـات** فهي"مجموعة من البيانات المعالجة والمؤطرة والمنظمة والمترابطة والمعدة للاستخدام واتخاذ القرارات"[3] أو "هي حقائق وبيانات منظمة تصف موقفا معينا أو مشكلة ما" [4] كما تعرف على أنها "البيانات التي تم إعدادها لتصبح أكثر نفعا للفرد مستقبلا، والتي لها إما قيمة مدركة في الاستخدام الحالي أو المتوقع أو في القرارات التي يتم اتخاذها"[5].

---

[1] وهيبة حسين داسي(2007)، **إدارة المعرفة ودورها في تحقيق الميزة التنافسية**، مذكرة ماجستار، جامعة دمشق، الجمهورية العربية السورية، ص.ص34-35

[2] عمر أحمد همشري، **مرجع سابق**، ص25

[3] نفس المرجع، ص27

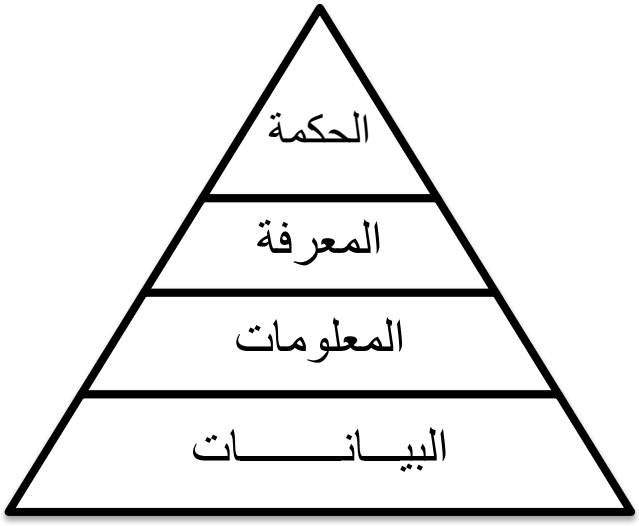
[4] هيثم علي حجازي (2014)، **المنهجية المتكاملة لادارة المعرفة في المنظمات**، دار رضوان للنشر والتوزيع، الاردن، ص88

[5] حمدي أبو النور السيد عويس(2011)، **نظم المعلومات ودورها في صنع القرار الاداري**، دار الفكر الجامعي الاسكندرية، مصر، ص55

و بذلك فإن المعلومات هي مجموعة من البيانات التي تم معالجتها، وتنظيمها، وتنسيقها وتجهيزها ليصبح لها قيمة في الاستخدام وتكون جاهزة كمادة مساعدة في اتخاذ القرار.

يوجد بعض الخلط والتشويش بين مصطلح المعلومات، والبيانات والمعرفة إذ هناك من يعتبرها شيئا واحد رغم الاختلاف الجوهري في طبيعتها، وهذا بسبب وجود علاقة وثيقة ووطيدة بين هذه المصطلحات، فكلاً منها يكمل الآخر، البيانات تنتج لنا المعلومات، والمعلومات بدورها تعطي لنا المعرفة، بالتالي تبنى بالتراكمية، لذلك تعرف المعرفة على أنها "معلومات تم تبرير صلاحيتها"[1] ويمكن التمييز بين البيانات المعلومات والمعرفة من خلال هرم المعرفة والممثل كالتالي:

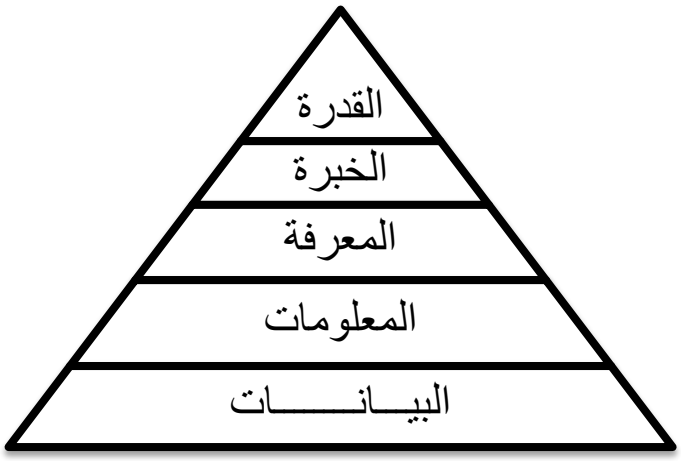
الشكل رقم (1): هرم المعرفة



المصدر: عمر أحمد همشري(2013)، **إدارة المعرفة الطريق الى التميز والريادة**، دار صفاء للنشر والتوزيع عمان، الاردن، ص24

ومثّل becklan & liebowitz هرم المعرفة بالشكل التالي:

الشكل رقم (2): هرم المعرفة حسب becklan & liebowtiz



المصدر: هيثم علي حجازي(2014)، **المنهجية المتكاملة لادارة المعرفة في المنظمات**، دار الرضوان للنشر والتوزيع عمان، الاردن، ص91

[1] آقطي جوهرة (2014)، **أثر القيادة الاستراتيجية على التشارك في المعرفة**، رسالة دكتوراه (منشورة)، جامعة بسكرة، ص42

والملاحظ أن الباحثين والمفكرين يتَّفقون في ترتيب البيانات، المعلومات والمعرفة رغم اختلافهم في المستويات الأخيرة من الهرم، وهذا الترتيب هرمي من الأسفل الى الأعلى ابتداءا من المادة الخام الى المنتج النهائي فكل مستوى يمثل المادة الخام للمستوى الموالي ابتداءا من القاعدة والتي تمثل البيانات.

ثانيا:أهمية المعلومات وخصائصها

تعتبر المعلومات المحور والركيزة الأساسية لمختلف أنشطة ووظائف المنظمة فالتخطيط يحتاج الى معلومات تمكنه من إعداد الخطط الناجحة كونها تعكس مجموعة من الحقائق والأرقام والمؤشرات الحالية والمستقبلية، وكذلك التنظيم والتوجيه وحتى الرقابة تحتاج الى معلومات تمكنها من تحديد الفجوة بين اللمقدر والانجاز الفعلي للتمكن من اكتشاف الانحرافات وإصلاحها، فضلا عن أهميتها بالنسبة لأنشطة المنظمة كالتسويق حيث تحتاج الى معلومات في الكثير من المجالات التسويقية كذلك التمويل والإنتاج، وإدارة الموارد البشرية في احتياجها للمعلومات من أجل التوظيف والاستقطاب، والتعيين، و التدريب ...الخ ومما لا شك فيه أن أهم عملية تقوم بها المنظمة هي الأكثر ارتباطا بالمعلومات ألا وهي اتخاذ القرار فكثيرا ما يلجأ متخذ القرار الى المعلومات من أجل تحديد المشكلة ولتحديد مختلف البدائل وأخرى للمفاضلة بينها، وكل بديل يجب أن يتوفر على مجموعة معلومات ليتمكن متخذ القرار من المقارنة واختيار البديل المناسب[1]، ولكن ليست أية معلومة تتوفر قد تساعد في نجاح اتخاذ القرار أو غيرها من العمليات والأنشطة، بل تتميز المعلومات التي تحتاجها المنظمة بمجموعة من الخصائص يجب توفرها لتكون ذات قيمة وتكمن جودة المعلومات في ثلاثة أبعاد والمتمثلة في:[2]

البعد الزمني: ويتعلق الأمر بزمن استخدام المعلومة من حيث زمن الحصول عليها ومدى استخدامها في الوقت المناسب كما يجب أن تتميز بالحداثة إذ تقل قيمة المعلومة بتقادمها.

البعد الشكلي: يتضمن هذا البعد بمدى توفر مجموعة من الخصائص ذات الصلة بالمعلومات أهمها:

الوضوح: حيث يجب أن تتوفر المعلومة بشكل بسيط ليسهل فهمها، أي أن تكون خالية من الغموض لتظهر على شكلها الصحيح.

المنهجية والاتساق: اي تقديم المعلومة بطريقة متناسقة وفق معايير معينة، لكي يتم تعظيم الاستفادة منها ويسهل الوصول إليها.

المرونة: ويقصد بها قدرة المعلومة على تلبية احتياجات مستخدم أو أكثر، وأن تستخدم في أكثر من قرار في نفس الوقت.

العرض والتقديم: وهي طريقة تقديم المعلومة بشكل مختصر أو تفصيلي، شكل كمي أو وصفي، في شكل صوة أو صورة أي بشكل المكتوب على الورق أو بشكل فيديو ...الخ، وذلك حسب الحاجة لها.

بالإضافة **لبعد المحتوى:** ويتضمن بدوره مجموعة خصائص تعد أكثر أهمية بالنسبة لمتخذ القرار أهمها: [3]

---

[1] إيمان فاضل السامرائي وهيثم محمد الزغبي (2004)، **نظم المعلومات الادارية، دار الصفاء للنشر والتوزيع**، عمان، ص.ص22-28

[2] فايز جمعة النجار وفالح عبد القادر الحوري(2008)، **جودة المعلومات وأثرها في تحقيق المرونة الاستراتيجية**،مجلة جامعة تشرين للبحوث، م30، ع2

[3] إيمان فاضل السمرائي وهيثم محمد الزعبي، مرجع سابق،ص27

الدقة: وهي خلو المعلومة من الأخطاء واستنادها على حقائق وثوابت، لان دقة المعلومة تساهم في دقة وجودة القرارات.

الثبات والصدق: يجب أن تتطابق المعلومة المتاحة مع معطيات الواقع شكلا ومضمونا وتوجها، فهي تعبر بصدق عن الواقع.

عدم التحيز: يجب ان ترتبط المعلومات باحتياجات المستخدم مع التأكيد على خلوها من التحيز، وذلك للتمكن من الوصول الى قرارات صائبة.

الشمولية: أي قدرة المعلومة على تغطية جميع جوانب الحدث او الموضوع.

التكلفة(الجدوى): وهي أن لا تزيد تكلفة المعلومة على العائد المتوقع من استخدامها.

ثالثا: أنواع المعلومات ومصادرها

1. أنواع المعلومات:

تتنوع المعلومات بتنوع محتواها وهدفها وعملها ويمكن تصنيفها حسب عدة معايير، نذكر منها: [1]

- حسب الوظائف: تقسم الى معلومات إنتاجية أو تصنيعية، معلومات الأفراد والقوى البشرية، معلومات التمويل والمحاسبة والمعلومات التسويقية والبيعية...الخ.
- حسب المستويات الإدارية: تقسم الى معلومات إستراتيجية في المستوى الاستراتيجي، معلومات تكتيكية في المستوى التكتيكي ومعلومات التشغيل في المستوى العملي.
- حسب درجة الرسمية: معلومات رسمية تصدر عن الجهات الرسمية كالقوانين والتشريعات، وأخرى غير رسمية وتتمثل في الآراء والانطباعات والاتجاهات وما شابه وهي نوعا ما أقل موضوعية وموثوقية.
- حسب مصدر المعلومة: إما أن تكون معلومات داخلية تخص المنظمة وعملياتها، أو خارجية كالمعلومات عن البيئة الخارجية، كما يمكن أن تقسم وفق هذا المعيار الى معلومات أولية والتي يتم تجميعها لأول مرة وأخرى ثانوية والتي تم جمعها وتخزينها سابقا.
- حسب درجة التغيير: وتقسم الى ثابتة كأسماء الموظفين وتواريخ ميلادهم، أو متغيرة مثل عنوان السكن، الحالة الاجتماعية والوظيفة...الخ.
- حسب إمكانية الوصول للمعلومة: وهي ثلاثة أنواع، المعلومة البيضاء وهي المعلومة المتوفرة لدى الجميع ولا تكلف المؤسسة أي جهد أو وقت في عملية جمعها وهي معلومة موثوق من صحتها ولا تؤثر كثيرا في اتخاذ القرار، المعلومة الرمادية وهي المعلومات التي يصعب الحصول عليها فتحتاج الى جهد ووقت وتكلفة وهي غالبا ما تكون استراتيجية تؤثر في عملية اتخاذ القرار الاستراتيجي، والمعلومة السوداء وهي المعلومة الاستراتيجية ذات الدرجة العالية من الحساسية في نشاط المؤسسة وهي مؤثرة بشكل كبير في قراراتها ومن الصعب الحصول عليها إلاّ من خلال المصادر غير الشرعية.[2]

---

[1] مجدى عريف (2008)، **نظم المعلومات الادارية ودورها في حل مشكلات الادارة العامة**، مذكرة ماجستار(منشورة)، جامعة تشرين، سوريا، ص.ص48-49

[2] بن ساهل سهيلة، **محاضرات مقياس نظرية القرار**، لمستوى الأولى ماستر، 2014

2. مصادر المعلومات

كثيرة هي مصادر الحصول على المعلومة وتصنف حسب معايير معينة، وأهم تصنيف هو تصنيفها الى مصادر تقليدية ومصادر غير تقليدية:[1]

مصادر المعلومات التقليدية: نميز منها الكتب الورقية، الموسوعات، القواميس والمعاجم في مختلف المجالات أيضا الدوريات وهي مطبوعة تصدر على فترات منتظمة يومية أو أسبوعية أو شهرية ...الخ، وتوجد دوريات علمية وأخرى حكومية وهي تابعة للهيئات الدولية وغيرها من المجالات المصدرة للدوريات.

المصادر غير التقليدية: نميز منها نوعين السمعية البصرية ومصادر المعلومات الالكترونية:

1. **المصادر السمعية والبصرية:**

قسمت الى ثلاث انواع وهي البصرية، السمعية والسمعية البصرية؛ المواد البصرية هي التي تعتمد على حاسة البصر في إيصال واستقبال المعلومات كالصور الفوتوغرافية، اللوحات الفنية، الخرائط والمجسمات المختلفة، وفي ما يخص المواد السمعية فهي التي تعتمد على حاسة السمع في الاستقبال وتتمثل في التسجيلات الصوتية، الأشرطة، الأسطوانات، البرامج الإذاعية وما شابه، أما عن المواد السمعية البصرية فهي تجمع بين الحاستين في نفس الوقت مثال على ذلك الأفلام، البرامج التلفزيونية، تسجيلات الفيديو...الخ.

2. **مصادر المعلومات الإلكترونية:**

هي المصادر التقليدية الورقية وغيرها التي تم تخزينها الكترونيا بالإضافة الى المصادر اللاورقية والمخزنة، كذلك الالكترونية في لحظة إنتاجها في الأقراص المضغوطة أو في الشبكة المعلوماتية وتتميز هذه المصادر بسرعة نقلها الى أكبر عدد من المستخدمين، تقتصد لنا في حجم المخازن والنفقات والتكاليف، تتميز أيضا بسهولة التعامل وسرعة التخزين والاسترجاع ومن أهم المصادر الالكترونية "الانترنت" وهي عبارة عن شبكة اتصالات تربط العالم كله وتجعله كقرية صغيرة يسهل على أفرادها التواصل السريع فيما بينهم، ومن أهم وسائط استخدام هذه الشبكة "البريد الالكتروني ويتم بواسطته تبادل الرسائل الالكترونية كما يتميز بالنقل الآني لأكثر من شخص.

وتصنف مصادر المعلومات الالكترونية حسب أربع معايير الى:

- **مصادر المعلومات الالكترونية حسب التغطية والمعالجة الموضوعية:** وبدورها تقسم الى مصادر ذات التخصصات الموضوعية المحددة والدقيقة والتخصصات الموضوعية غير المحددة، والمصادر العامة كالاخبارية والسياسية والمعلومات التلفزيونية.
- **مصادر المعلومات الالكترونية حسب الجهات المسؤولة عنها:** تضم المعلومات التابعة للمؤسسات التجارية وغير التجارية كالجامعات والمعاهد والمنظمات الإقليمية والدولية.

[1] السعيد مبروك ابراهيم(2015)،**المعلومات ودورها في دعم واتخاذ القرار الاستراتيجي**، المجموعة العربية للتدريب والنشر،ط4، ص.ص73-77

- **مصادر المعلومات الالكترونية حسب نوع المعلومة:** مثل المعلومات الالكترونية الببليوغرافية ذات النص الكامل كالدوريات والمقالات، المعلومات النصية مع البيانات الرقمية، معلومات رقمية كالإحصائيات وماشابه.
- **مصادر المعلومات الالكترونية حسب الإتاحة وأسلوب توفرها:** وتشمل المعلومات الالكترونية بالاتصال المباشر كالمعلومات على البريد أو برامج التواصل الأخرى، معلوما الكترونية على الأقراص المكتنزة، معلومات إلكترونية على الأشرطة الممغنطة ...الخ.

المطلب الثاني: مجتمع المعرفة، خصائص ومرتكزات.

أولا:مفهوم مجتمع المعرفة

استخدم مصطلح مجتمع المعرفة من "بيتر دراكر" لأول مرة سنة 1969 وأصبح المصطلح شائعا منذ التسعيناتـ لعبت هيئة اليونسكو دورا هاما في انتشاره، كما حظي مجتمع المعرفة باهتمام الكثير من الباحثين لذلك كثيرة هي تعاريفه وتختلف من باحث الى آخر وبالتالي لايوجد تعريف معياري متعارف عليه، لكن في الاخير أغلبها تنتهي في نفس المصب وفي ما يلي بعض التعاريف المتداولة:[1]

يعرف على أنه "ذلك المجتمع الذي يتخذ المعرفة هدفًا رئيسيًا تخطيطيًا وتطبيقيًا في شتى مجالات حياته، ويحسن استعمالها في تسيير أموره، وفي اتخاذ القرارات السليمة والرشيدة، وهو ذلك المجتمع الذي ينتج المعلومة لمعرفة خلفيات وأبعاد الأمور بمختلف أنواعها، ليس في بلده فقط بل في أرجاء العالم كله". ونرى ان التعريف يركز على أهمية المعرفة، استعمالها والاستفادة منها.

كما يعرف أنه " ذلك المجتمع الذي تتوفر فيه مستويات عليا من البحث والتنمية وتكنولوجيا المعلومات والاتصال، وهو مجتمع الثورة الرقمية، التي أسهمت في تغيير العلاقات في المجتمعات المتطورة ورؤيتها للعالم، حيث أصبحت المعلومة والمعرفة سمة ومقياسا لمعنى القوة والتفوق في صياغة أنماط الحياة وتشكيل الذوق الفني والقيم، فضلا عن مضاعفة سرعة الفتوحات العلمية والابداعية والتراكم المعرفي"، ويركز هذا التعريف على التكنولوجيا والتقنيات التي تساهم في التطور بالإضافة الى التركيز على أهمية المعرفة في تنمية المجتمعات كونها القوة المحركة لها والعامل الأساسي في التفوق والإبداع والتراكم المعرفي.

كما يعرف مجتمع المعرفة على أنه " مجتمع الانسان المجدد، والعقل الفعال، والمعلومات الدقيقة، وخير مثال على تطبيق مجتمع المعرفة هو المجتمع الياباني، الذي عوض غياب الثروات الطبيعية بتحسين إعداد الموارد البشرية ذات القدرات العالية على الابتكار والتجديد". ويركز هذا التعريف على الرأس المال الفكري الذي يعتبر قوة هذا المجتمع كونه المصدر الحقيقي للمعرفة.

[1] نهلة عبد القادر إبراهيم قيطة، مرجع سابق، ص 21

ثانيا: مجتمع المعلومات مقابل مجتمع المعرفة

يعتبر مجتمع المعلومات القاعدة لبناء مجتمع المعرفة فقد شهدت الإنسانية من قبل، تكنولوجيا الصيد ثم تكنولوجيا الزراعة، وبعدها تكنولوجيا المعلومات، التي رسمت الملامح الأولى لمجتمع المعلومات هذا الأخير تميز بالتركيز على العمليات التي تعالج من خلالها المعلومات كمورد أساسي للمجتمع وهذا عكس المواد الأساسية في المجتمعات السابقة، يعرف مجتمع المعلومات على أنه:

المجتمع الذي يستند أساسا على المعلومات والتكنولوجيا الحديثة، وأصبحت المعلومات فيه لازمة لكل فرد، كما تعاظم دورها في كافة المجالات الاقتصاية، السياسية، العلمية والاجتماعية[1].

كما يعرف على أنه المجتمع المبني على التعاملات الإلكترونية، وتعد هذه التعاملات من أحد أهم الأدوات التي تشارك في بناء مجتمع المعلومات، يمكن وصفها بأنها استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في دعم كافة أنشطة الأعمال، التي تمس جميع شرائح المجتمع.[2]

وقد حدد "وليام مارتن" خمسة معايير تحدد خصائص مجتمع المعلومات وتتمثل في:[3]

المعيار التكنولوجي: حيث تعتبر تكنولوجيا المعلومات مصدر القوة الأساسية في هذا المجتمع.

المعيار الاجتماعي: حيث يتأكد دور المعلومات كوسيلة لترقية مستوى المعيشة وانتشار الوعي بالحاسوب والمعلومات، واتاحة الفرصة للعامة والخاصة للحصول على المعلومات.

المعيار الاقتصادي: وتبرز المعلومات في المجتمع كعامل اقتصادي أساسي، سوا كمورد أو كخدمة، أو كسلعة ومصدر للقيمة المضافة، ومصدر لخلق فرص جديدة للعمالة.

المعيار السياسي: من المفترض أن حرية المعلومات الى تطوير وبلورة العملية السياسية وذلك من خلال انتهاج الديمقراطية واشراك الجماهير في تسيير دواليب الحكم والسياسة العامة.

المعيار الثقافي: يجب الاعتراف بالقيم الثقافية للمعلومات كاحترام الملكية الفكرية، والحرص على خصوصية البيانات الشخصية.

بعد التعرف على مفهوم مجتمع المعلومات وأهم خصائصه يجبه التنويه أنه غالبا ما يتم الخلط بين مصطلح "مجتمع المعرفة" ومصطلح "مجتمع المعلومات" حيث يعتبرهما البعض وجهين لعملة واحدة رغم الاختلاف الجوهري بين المصطلحين إذ أن مجتمع المعلومات يركز أكثر على ترابط الشبكات والإيصال بينها مما يتيح للمعلومات سرعة التداول، وتعتبر المعلومات في هذا المجتمع سلعة أو بضاعة أو مقتنيات، والتعاملات الالكترونية تقوم على إدارة هذه المقتنيات، بذلك يعتبر مجتمع المعلومات مجتمع تقني بحت لا يتجاوز مفهومه نقل وتسيير المعلومات بالأساليب التقنية الى الاهتمام بمحتوى شبكات الاتصال، ولعل مفهوم مجتمع المعرفة بات واضحا حيث تعتبر المعرفة فيه قيمة مضافة للفرد والمجتمع وهي القيمة المسؤولة عن

[1] أحمد علي الحاج محمد(2014)، **إقتصاد المعرفة واتجاهات تطويره**، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة عمان ،الأردن،ص158

[2] نهلة عبد القادر ابراهيم، مرجع سابق، ص23

[3] علوي هند(2008)، **قياس النفاذ الى تكنلوجيا المعلومات والاتصالات بقطاع التعليم بالشرق الجزائري**، أطروحة دكتوراه(منشورة)، جامعة قسنطينة، الجزائر، ص46

تحسين نوعية الحياة والعيش في التقدم المستمر، والنقطة المشتركة بين هذين المجتمعين هي الاستخدام الكثيف للمعلومات عبر تقنيات المعلومات والاتصالات ولكن في الوقت الذي يستعمل مجتمع المعلومات هذه التقنيات لاستهلاك المعلومات مما يترتب عليه تبعية هذا المجتمع للخارج وتحمل تكاليف الاستيراد والاستهلاك يعمل مجتمع المعرفة على انتاج المعرفة باستخدام المعلومات الوفيرة بوصفها موردا استثماريا وسلعة إستراتيجيًا ومصدرا للدخل القومي.[1]

ثالثا:خصائص مجتمع المعرفة

يتميز مجتمع المعرفة بمجموعة من الخصائص ويعد تواجد هذه الخصائص في منظومة متكاملة مؤشرا على أن المجتمع أصبح ينتمي الى مجتمعات المعرفة، وتتمثل هذه الخصائص على في التالي:[2]

الخصائص التربوية: مفادها أن يسمح المجتمع لجميع أفراده بالتعلم مع تكافئ الفرص بالإضافة الى عدم حصر التعلم على الحياة المدرسية بل يكون مستمرا مدى الحياة، كما يوفر مضامين وأساليب تعلم حديثة تسمح بتحقيق التميز وأعلى مستويات الجودة في التنمية الشاملة، وهذا يعني العمل على خلو مجتمع المعرفة من الأمية والجهل كونه يركز على تطوير القدرات الذاتية وتشجيع انتاج المعرفة ونشرها وتطبيقها.

الخصائص العلمية: ونعني التماس المجتمع لسبل تقدمه ورسم صورة المستقبل الذي ينشده، بتطوير منظومة تجمع بين مؤسسات التعليم والبحث العلمي ومؤسسات نشر المعرفة، رغبة في توطين العلم ببناء قاعدة واسعة تظم المهارات والقدرات الناتجة عن المبدعين، المبتكرين، العلماء، المفكرين والباحثين، مع تشكيل نماذج معرفية جديدة تعتمد على الاستخدام المكثف والمتطور لتقنية المعلومات والاتصالات.

الخصائص المعرفية: وتعتبر المعرفة كقيمة مضافة تنشأ الميزة وتحسن المستوى العلمي والمعرفي والاقتصادي في المجتمع، وتكون المعرفة في هذا المجتمع نابعة من التعامل مع الظواهر المعقدة وإشكالياتها المتجددة وحلولها، مع تداخل وتكامل مجالات المعرفة وفروعها أي كل المعارف في المجتمع ترتبط ببعضها وتكمل بعضها البعض.

الخصائص التقنية: وهي توافر البنية التحتية المادية، والتقنية والبشرية لمجتمع المعرفة، مما يتيح معالجة المعلومات، توليدها، نقلها واستخدامها أو ما يطلق عليه إدارة المعرفة، بالإضافة الى الاستخدام الواسع للتقنيات وشبكات المعلومات وجعلها في متناول جميع أفراد المجتمع خاصة مع ظهور الشبكة العالمية (الانترنت)، مما قلص من قيود الزمان والمكان وبعث على تزايد قدرات المجتمع على دفع عمليات التنمية.

الخصائص الاجتماعية: وتنعكس في تحسين شروط التنمية البشرية، وتنامي مفهوم العلاقات ومجالها، فضلا على أن التفاعل بين التقنية والحياة الاجتماعية أدى الى دعم قيم المجتمع وتقوية التماسك بين فئاته، كما ترتب عن ذلك تشكل فرص التعليم والتدريب عن بعد خاصة في ظل الانتشار الواسع للشبكات الالكترونية أي اتيحت للأفراد فرصة تشارك وتبادل المعلومات والمعارف وزيادة مستوى الوعي بتقنية المعلومات وأهميتها ودورها في الحياة اليومية.

---

[1] أحمد علي الحاج محمد، مرجع سابق، ص.ص160-161

[2] نفس المرجع، ص.ص162-168

الخصائص الاقتصادية: تعني التحول نحو اقتصاد يعتمد على إنتاج المعرفة بدل استهلاكها، حيث باتت المكون الرئيسي وأهم عناصر الانتاج فيه، كما أصبحت المصدر الأول للدخل القومي وبالتالي غدت المعلومات والمعرفة السلعة أو الخدمة الرئيسية والتي يمكن تبادلها عن طريق استخدام تقنية الاتصال عن بعد بالاعتماد على الوسائط الالكترونية وهذا ما يعد تحول الى التجارة الالكترونية، مما يسمح للمجتمع أن ينافس و يفرض نفسه إقليميا ودوليا.

الخصائص السياسية: تتمثل في توفير المناخ السياسي المبني على الديمقراطية، العدالة، والمساواة مع إعطاء حرية الرأي والتعبير، والتحول نحو اللامركزية أي إشراك الجماهير في اتخاذ القرارات رغبة في عقلنتها وترشيدها كون المعرفة الضمنية لدى الأفراد أهم من المعرفة الصريحة والمتعارف عليها، كما تعبر الخصائص السياسية في زمن تلاشت فيه الحدود الجغرافية والسياسية على عدم الاعتراف بالحدود الشكلية بين الدول وتحول الحكومة الى حكومة الكترونية تركز خدماتها حول احتياجات المواطنين.

الخصائص الثقافية: وتتمثل في تكوين ثقافة داعمة للمعرفة حيث تقوم على احترام حقوق وحريات الآخرين وتلعب تقنية المعلومات دورا هاما فيها، حيث أسهمت في عملية التلاقح الثقافي بين المجتمعات مما ساعد على انتشار نوع من التوحد اللغوي بين أبناء مجتمع المعرفة على اختلاف ثقافاتهم، ونجم عن ذلك تفجير الكثير من القضايا الأخلاقية التي تتعارض مع القيم الوطنية، الاجتماعية والدينية وفرض قيم وأنماط سلوك مضادة لما هو سائد.

خصائص العمالة: تزايد الاعتماد في مجتمع المعرفة على القوى العاملة المؤهلة والمتخصصة في التقنيات الجديدة، وعلى القدرات الفكرية المتميزة، كما تتصف العمالة في مجتمع المعرفة بقدرتها على التعلم الذاتي والمستمر، ويتميز مجتمع المعرفة باستقطاب العمالة من داخل وخارج الوطن، والأهم هو توفير المستويات المهنية والمعرفية المطلوبة بالتالي أصبحت هناك حركة واسعة للعمالة عبر الحدود.

كما يمكن تلخيص خصائص مجتمع المعرفة في التالي:

- مجتمع يعتمد على المعلومات والمعرفة كمورد اقتصادي وأهم عوامل الانتاج.
- مجتمع تتدفق فيه المعلومة بسرعة، سهولة، وبأقل تكلفة ودون عوائق كما يضمن إتاحتها بطريقة عادلة للجميع وبدون تمييز.
- مجتمع يتقن إنتاج، نشر وتوظيف المعرفة في إنتاج سلع وخدمات جديدة وليس فقط القدرة على استعمالها وتوظيفها.
- مجتمع يقوم على إدارة المعرفة، الإدارة الالكترونية والتجارة الالكترونية.
- مجتمع متعلم.
- التنافس في مجتمع المعرفة يكون على الحصول على المعرفة وصناع المعرفة.
- بنية تحتية ترتكز على التقنية الحديثة، شبكات الاتصال العالمية وصناع المعرفة.
- ظهور اقتصاد المعرفة والاقتصاد المبني للمعرفة.
- مجتمع يستند على قدرة نوعية في التنظيم وإيجاد آليات راقية وعقلانية في مجال التسيير واتخاذ القرار.

رابعا: مرتكزات مجتمع المعرفة

لقيام مجتمع المعرفة يلزم توفر مجموعة من المرتكزات أهمها[1]:

- **قيادة إدارية واعية بأهمية المعرفة في المنظمات والمجتمعات المعاصرة.**
- **ثقافة معرفية تنظيمية راسخة:** وترتكز هذه الثقافة على أربع مرتكزات (التعلم المستمر، المشاركة بالمعرفة، فرق العمل والدعم الجماعي لتبادل المعرفة).
- **بناء استراتيجية متكاملة للمعرفة تعبر عن التوجهات الرئيسية للمنظمة ونظرتها المستقبلية:** بتحديد رؤيتها، رسالتها، أهدافها الاستراتيجية وطرق تحقيقها.
- **تمكين العاملين:** أي منح القوة والاستطاعة للعاملين بتوثيق العلاقة بينهم وبين رؤسائهم في العمل كونها اساس نجاح العمل الإداري والثقة بالمرؤوسين وجعلهم يتحملون المسؤولية، والعمل على تزويدهم بالمهارات التي تؤهلهم لاكتساب المعارف والخبرات ليكونوا قادرين على ممارسة دورا أكبر في المشاركة في اتخاذ القرارات وحل المشكلات.
- **إعادة هندسة الموارد البشرية:** أي إعادة التخطيط لها بمعرفة المتطلبات التي تتماشى ومجتمع المعرفة المؤهلة علميا،فنيا وتقنيا أي تتميز بقدرات ومهارات متميزة بالإضافة الى الذكاء والإبداع.
- **هياكل تنظيمية مرنة:**وهذا كون الهياكل التقليدية لا تصلح لمنظمات المعرفة وهذا لعدم مرونتها، وعدم قابليتها للتعديل والتكيف مع المتغيرات المستمرة خاصة في مجال التكنولوجيا.
- **بنية تكنولوجية قوية:** يلزم توفر مختلف التقنيات الحديثة مع إتاحة شبكة الانترنت لجميع أفراد المجتمع، وتوفير نظام معلومات يساعد على جمع وتنظيم ومعالجة المعلومات بمصادرها المختلفة.
- **تشجيع البحث العلمي ودعمه:** أي توطين العلم وبناء القدرات الذاتية بوضع سياسة تعليمية واضحة لتوفير تعليم راقي النوعية، مع توفير التكنولوجيا اللازمة والقوانين والأنظمة الداعمة لذلك، والتحول بأهداف التعليم من مجرد تخريج متعلمين الى إعداد مواطنين لمجتمع المعرفة.
- **إعادة هندسة العمليات:**ويقصد بها إحداث تغيير جذري في العمليات التنظيمية من خلال استخدام تكنولوجيا المعلومات استخدام أمثل وذلك لتحقيق تحسينات جوهرية في الجودة والأداء والإنتاجية، واستبعاد أي عمل لا يضيف قيمة.

بالإضافة الى[2]:

- وجود حرية وديمقراطية تمكن الأفراد من الابتكار والإبداع وبيئة تسمح بحرية الرأي والتعبير.
- وجود لغة سليمة، وهي من المكونات الثقافية الهامة والمحورية لأن اللغة تيسر انتقال المعرفة، وتساعد على الحفاظ عليها بشكلها الصحيح.

[1] عمر أحمد همشري، **مرجع سابق**،ص.ص74-76

[2] نهلة عبد القادر ابراهيم قيطة، مرجع سابق، ص30

- وجود قوانين وتشريعات تحمي الملكية الفكرية، وتنص على احترام الأمانة العلمية والحرص على حرمة البيانات الشخصية.

المطلب الثالث: اقتصاد المعرفة، سمات ومؤشرات

أولا: مفهوم اقتصاد المعرفة

استخدمت تسميات عديدة للتعبير على اقتصاد المعرفة أو اقتصاد ما بعد الصناعة كاقتصاد المعلومات، اقتصاد الانترنت، الاقتصاد الرقمي، الافتراضي، الالكتروني، اقتصاد الويب، الاقتصاد الشبكي، واقتصاد اللاملموسات وغيرها من التسميات، وفي حقيقة الأمر يوجد اختلاف جوهري بين اقتصاد المعرفة وبعض المصطلحات التي تطلق عليه ولتوضيح هذه الفروقات نبدأ أولا بتحديد مفهوم اقتصاد المعرفة:

عرف برنامج الأمم المتحدة الإنمائي "اقتصاد المعرفة" بأنه "نشر المعرفة وإنتاجها وتوظيفها بكفاءة في جميع مجالات نشاط المجتمع الاقتصادي والمجتمع المدني والسياسي، والحياة الخاصة وصولا لترقية الحالة الإنسانية باطراد، أي إقامة التنمية الانسانية باطراد، وما يتطلبه ذلك من بناء القدرات البشرية الممكنة، وتوزيعها الدقيق على مختلف القطاعات الإنتاجية".[1]

أما البنك الدولي فيعرفه بأنه:" الاقتصاد الذي يحقق استخداما فعالا للمعرفة من أجل تحقيق التنمية الاقتصادية والاجتماعية، والذي يؤدي الى استقطاب المعارف الأجنبية".[2]

وتعرف منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية اقتصاد المعرفة على أنه: " الاقتصاد الذي يعتبر فيه إنتاج المعرفة وتوزيعها واستخدامها المحرك الأساسي لعملية النمو وإنشاء الثروة وفرص التوظيف عبر كافة الصناعات".[3]

ومن التعريفات الشاملة لهذا الاقتصاد أنه " الاقتصاد الذي ينشئ الثروة من خلال عمليات المعرفة وخدماتها(الانتاج، التحسين، التعلم، التطبيق، واستخدام المعرفة بأشكالها) في القطاعات المختلفة بالاعتماد على الأصول البشرية واللاملموسات وفق خصائص وقواعد جديدة"[4]، وهو الاقتصاد المتضمن للمعرفة الصريحة التي تشمل على قواعد البيانات والمعلومات والبرمجيات وغيرها، والمعرفة الضمنية التي يمثلها الأفراد بخبراتهم وعلاقاتهم وتفاعلاتهم).[5]

من خلال التعاريف نلاحظ أن اقتصاد المعرفة يرتكز على المعرفة بنوعيها الصريحة والضمنية، عمليات المعرفة، طرق استخدام المعرفة، الاصول البشرية واللاملموسات، وضرورة التعلم وتطوير الذات.

وبعد التعرف على مفهوم اقتصاد المعرفة نتطرق الى الفرق بين اقتصاد المعرفة والاقتصاد القائم على المعرفة فالاقتصاد المعرفي هو ما يتعلق باقتصاديات عمليات المعرفة ذاتها، أي إنتاج وصناعة المعرفة

[1] أحمد علي الحاج محمد، مرجع سابق، ص105

[2] نفس المرجع،ص105

[3] عمر أحمد همشري، مرجع سابق، ص 187

[4] نفس المرجع، ص188

[5] نجم عبود نجم(2008)، **إدارة المعرفة المفاهيم والاستراتيجيات والعمليات**، الوراق للنشر والتوزيع، ط2، الأردن، ص187

وعمليات البحث والتطوير، سواءً من حيث تكاليف العملية المعرفية مثل تكاليف البحث والتطوير أو تكاليف إدارة الأعمال والاستشارة أو إعداد الخبراء وتدريبهم، أو من حيث العائد أو الإيراد الناتج من هذه العملية، أما الاقتصاد القائم على المعرفة يعتبر مرحلة متقدمة من الاقتصاد المعرفي، أي أنه يعتمد على تطبيق الاقتصاد المعرفي في مختلف الأنشطة الاقتصادية والاجتماعية مثل التزاوج بين تكنولوجيا المعلومات مع قطاعات متعددة كالاتصالات مثل (تشخيص الأمراض عن بعد، إجراء العمليات الجراحية عن بعد، الإنتاج عن بعد، عقد المؤتمرات عن بعد...الخ) كلها تجعل الاقتصاد مبنياً على المعرفة والعلم، فالدول الصناعية الكبرى التي استفادت من منجزات الثورة العلمية التكنولوجية وسخرتها في صناعاتها وصلت الى مرحلة الاقتصاد المبني على المعرفة أو ما يمكن أن نسميه مرحلة ما بعد الاقتصاد المعرفي، أما الدول التي تسعى الى إنتاج المعرفة من ابتكار واكتساب ونشر وتخزين للمعرفة فهي مازالت في طور الاقتصاد المعرفي.1

أما في ما يخص اقتصاد المعرفة واقتصاد المعلومات فيعود سبب التداخل بينهما الى صعوبة التمييز بين مصطلحي المعلومات والمعرفة، فيعرّف اقتصاد المعلومات على أنه "الاقتصاد الذي يعتمد في مختلف قطاعاته وسلعه وخدماته على المعلومات وأنه الاقتصاد الذي تزيد فيه قوة العمل المعلوماتية عن قوة العمل العاملة في القطاعات الصناعة، الزراعة والخدمات" وعليه فإن اقتصاد المعرفة قد بني على اقتصاد المعلومات وجاء لاحقا له، فاقتصاد المعرفة أكثر شمولا من اقتصاد المعلومات إذ يعتمد اقتصاد المعلومات على المعرفة الصريحة أما اقتصاد المعرفة فيرتكز على المعرفة بشكليها الصريحة والضمنية معا[2].

وبالنسبة للتداخل بين اقتصاد المعرفة والاقتصاد الرقمي فلا يمكن فصله في ضل الاستخدام المتزايد للشبكات والاتصالات وفي ضل انتشار المعلومة الرقمية، ما يجعل اقتصاد المعرفة أكثر اعتمادا على التكنولوجيا الرقمية في خزن المعلومات ومعالجتها واسترجاعها وبثها وإعادة استخدامها، كما في انتاج المعرفة واستعمالها فبالنسبة لاقتصاد المعرفة تعتبر التكنولوجيا الناقل الفعال للمعرفة الذي يساعد في نشرها وتشاركها على أبعد الحدود. أما بالنسبة للاقتصاد الرقمي فيعتبر بمثابة التطبيق العملي لاقتصاد المعرفة باستخدام الحواسيب والشبكات، وبالتالي فالاقتصاد الرقمي هو الاقتصاد الذي يقوم على التكنولوجيا الرقمية أما اقتصاد المعرفة فيستعمل التكنولوجيا للبحث عن المعرفة، إنتاجها ونشرها [3].

ثانيا:العوامل الدافعة لاقتصاد المعرفة

ثمة عوامل تدفع اقتصاد المعرفة وتساهم في انتشاره في مختلف بلدان العالم وتتمثل في[4]:

العولمة: ويقصد بها إذابة الحدود بين شعوب العالم، وهي نظام يقوم على الابداع العلمي والتطور التقني وثورة الاتصالات، حيث غيرت العولمة قواعد التجارة والقدرة التنافسية، وحررت السياسات ووسعت الاستثمار الأجنبي

[1] مراد علة (2010)، **الاقتصاد المعرفي ودوره في تحقيق التنمية الاقتصادية والاجتماعية في الاقطار العربية**،ورقة بحثية، جامعة الجلفة ،الجزائر، ص5

[2] عمر أحمد همشري، مرجع سابق، ص.ص193-194

[3] نفس المرجع، ص197

[4] أحمد علي الحاج محمد، مرجع سابق، ص.ص110-114

فغدت الأسواق والمنتجات أكثر عالمية وأصبحت المنافسة مفتوحة فتتحدى الدول الناهضة العمالقة الصناعيين في الوصول الى المستهلكين.

ثورة المعلومات/المعرفة: بسبب النمو السريع لكمية المعلومات والذي أدى الى هذه الحقبة الحالية من تاريخ البشرية التي حلّ فيها امتلاك المعلومات ونشرها محلّ المكننة والتصنيع، باعتبارهما قوة محركة للمجتمع وبالتالي التحول الى اقتصاد المعرفة.

تكنولوجيا المعلومات والاتصالات: تهتم تقنية المعلومات بدراسة، تصميم، تنظيم، تطوير، ودعم المعلومات والبيانات التي تعتمد على أجهزة الحاسب الآلي، فهي عبارة عن تفاعل أجهزة الحاسب الآلي مع الإنسان وتساعده في كل مجالات الحياة (الاجتماعية، والاقتصادية والثقافية)، لذلك أصبحت تكنولوجيا المعلومات محركا أساسياً للإنتاج والنمو الاقتصادي في كثير من البلدان كما جعلت الشبكة العالمية "الانترنت" العالم في حالة اعتماد متبادل، و تسمح بالنفاذ الى المعلومات أو إجراء المعاملات عبر الانترنت بسرعة ودقة عالية كما ساهمت في خفض تكاليف النقل والاتصال و نقل السلع والخدمات عبر أنحاء العالم، وهذا ما أحدث التكامل بين العمليات المتباعدة جغرافيا بفضل التكامل بين تقنية المعلومات وشبكات الاتصال العالمية.

نقص الكفاءات والمهارات: يصارع قطاع تقنية المعلومات والاتصالات لإيجاد المهارات والخبرات اللازمة، لذلك فالدول والمؤسسات التي لا تستطيع العثور على المهارات المناسبة محليا تبحث عنها خارجيا وبالتالي فتح الأبواب أمام الاستفادة من المهارات المتوافرة في أي مكان من العالم وذلك عبر شبكات الانترنت والتعاون الافتراضي.

خدمة المستهلك: نتيجة لتضافر عدة عوامل كالتنافس العالمي، الانترنت، تحرير التجارة، وزيادة إمكانية الوصول للمعلومة، أصبح العامل الأكبر للتنافس هو التنافس على العملاء وأصبح لهم الرأي والقرار في نوع السلعة أو الخدمة المطلوبة فمن المهم معرفة رغباتهم واحتياجاتهم وتطلعاتهم ثم تحقيقها، كما أصبحت منظمات الأعمال مطالبة بابتكار منتجات جديدة وإضافة عليها ميزات باستمرار للوصول الى إرضاء الزبون وضمان ولائه في ظل التغيرات السريعة وعدم الاستقرار في رغباتهم.

التجارة الالكترونية: نتيجة لتزايد عدد مستخدمي الانترنت، وما ترتب على ذلك من تغير في مجالات التوظيف من الوظائف التقليدية الى الوظائف التي تتطلب مهارات في تقنية المعلومات بالإضافة الى القدرات والمهارات والمستويات العقلية الهائلة، تزايد انتشار التجارة الالكترونية التي تتم بين الشركات نفسها وبين الشركات والمستهلكين في نفس الوقت.

ونذكر بالإضافة الى هذه العوامل انتهاء ظاهرة التوظيف مدى الحياة، الحاجة للتعلم مدى الحياة والتشغيل المؤقت حيث تغيرت أنماط العمل فغدت المنظمات تتكون من عدد قليل من الموظفين والإدارات الأساسية وتحول نمط العمل الى العمل عن بعد.

ثالثا:سمات اقتصاد المعرفة

يتميز اقتصاد المعرفة بمجموعة من الخصائص تطرق اليها العديد من الباحثين أهمها[1]:

- اقتصاد المعرفة اقتصاد جديد له أسس ومبادئ وقواعد جديد تتمحور جميعها حول المعرفة وعملياتها.
- اقتصاد يعتمد بشكل كبير على تكنولوجيا المعلومات وشبكات الاتصال فائقة السرعة أهمها الانترنت، مما وسّع امكانية التشارك في المعرفة بين أفراد المنظمة الواحدة، وبين المنظمة وغيرها من المنظمات الأخرى.
- اقتصاد يركز على اللاملموسات بدل الملموسات، أي هيمنة الخدمات على السلع والأفكار والابتكارات على الأصول المادية.
- اقتصاد تتقلص فيه أهمية الموقع الجغرافي من خلال الاستخدام المكثف لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات.
- اقتصاد لا يكون فيه الافراد مجرد مستهلكين للمعرفة، بل صانعين ومبتكرين لها.

بالإضافة الى[2]:

- أن اقتصاد المعرفة اقتصاد وفرة لا الندرة، إذ أن إنتاج منتج تقليدي ماديا تحكمه الندرة في المواد الأولية والعناصر الأخرى أي تتناقص هذه المواد بالاستخدام حتى في ما يخص الآلات فهي تهتلك مع كل استخدام، أما في ما يخص المنتج المعرفي فيمتاز بالوفرة كون موارده تتزايد وتزيد قيمتها مع كل استعمال فكل استعمال للمعرفة يخلق لدينا معرفة أخرى ومجموعة من الخبرات التي تزيد من قيمتها.
- تعد المعرفة في هذا الاقتصاد العامل الرئيسي في الانتاج، عكس الاقتصاد الزراعي والصناعي الذي كان اعتمادهما أولا على الأرض ثم رأس المالي على الترتيب.
- يعد العقل البشري (الرأس المال البشري) أهم مجالات الاستثمار وأكثرها إنتاجية وتحقيقًا للتنمية الاقتصادية.
- يعتبر اقتصاد المعرفة اقتصاد إبداعي ابتكاري، افتراضي، شبكي، الكتروني، ورقمي ويتضح من خلال تعدد تسمياته.
- يعد اقتصاد المعرفة أكثر ملائمة لشروط البيئة السليمة، وذلك لوجود البدائل المختلفة وإمكانية اختيار أكثر بديل محافظة على البيئة.
- يعد اقتصاد المعرفة أقل استهلاكا للطاقة والوقود من الاقتصاد التقليدي، ويمكن أن يكون منتجا للطاقة.
- يحسين دخول صناع المعرفة كونهم عصب العملية الانتاجية وجوهرها، مما يؤدي الى تطوير مستواهم الاقتصادي والاجتماعي واستقرارهم الذي يعطيهم القدرة على إنتاج المعرفة والإبداع والابتكار فيها.
- اختفاء مهن ووظائف تقليدية، ونشأة أخرى أكثر اعتمادا على استخدام التقنيات الحديثة وعلى القدرات المعرفية والمهارات الذاتية.
- سمح اقتصاد المعرفة بإتاحة المعلومات والمعرفة للجميع، ولم تبقى حكرا على ذوي الاختصاص أو على فئة معينة.

[1] عمر أحمد همشري، مرجع سابق، ص.ص 190-192

[2] باسم غدير غدير(2010)، **اقتصاد المعرفة**، شعاع للنشر والعلوم، حلب، سوريا، ص.ص88-90

رابعا: مؤشرات اقتصاد المعرفة

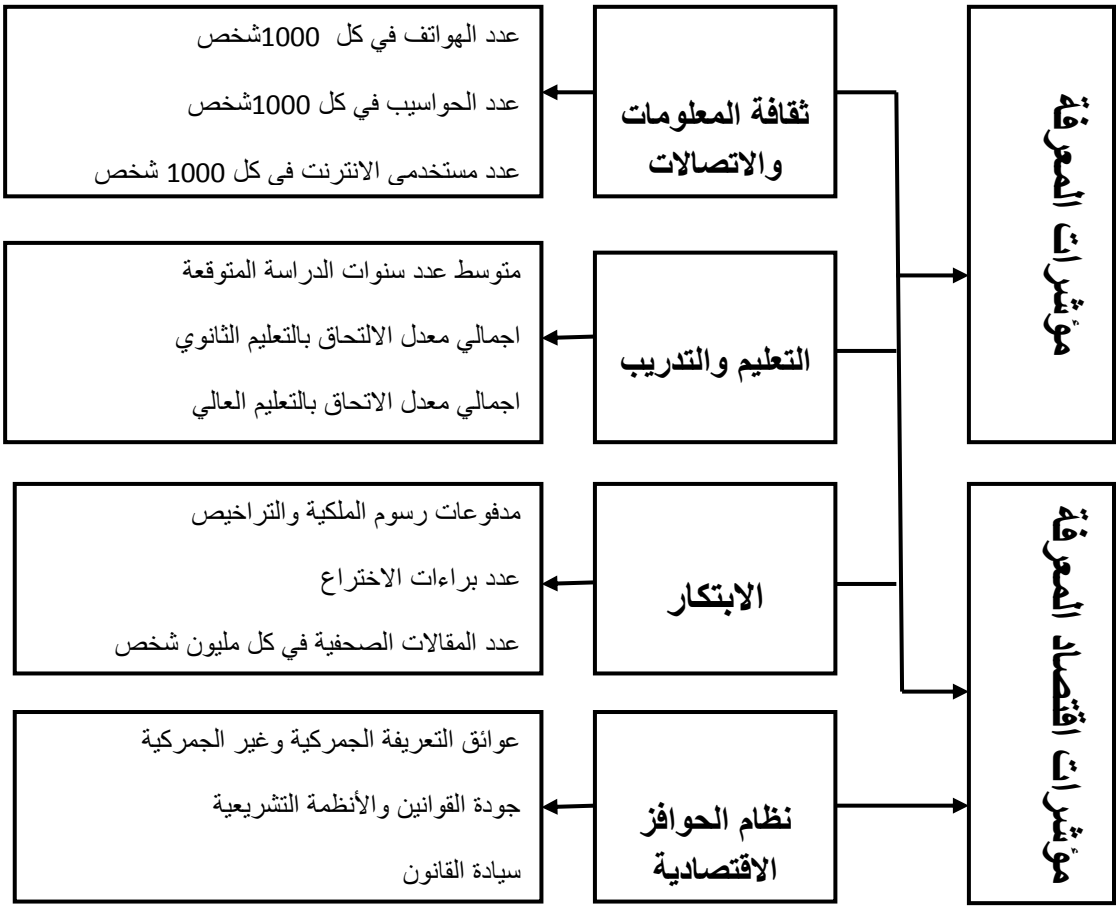
تسمح مؤشرات اقتصاد المعرفة بمعرفة الوضع المعرفي والتنموي والتنافسي للدول، وتقييم وضعها ومدى تقدمها في المجال المعرفي والتكنولوجي ومقارنتها مع غيرها، يتنافس الباحثون في وضع مؤشرات تسمح بالقياس الفعلي لمجال الملموسات واللاملموسات في الاقتصاد رغم صعوبة قياس اللاملموسات لكن يبقى الاجتهاد في تحديد هذه المؤشرات في تحسن مستمر للتمكن من قياسها وتحديدها بدقة، كما يقوم البنك الدولي بإصدار مؤشرات تقيس مدى التقدم في اقتصاد المعرفة حيث يقسمها الى مؤشرات المعرفة ومؤشرات اقتصاد المعرفة ويندرج تحتها عدة مؤشرات أخرى وقبل التطرق لأهم المعايير الذي حددها البنك الدولي نتطرق الى بعض المؤشرات التي حددها الباحثون وهي كالتالي[1]:

- **مؤشرات العلم والتقنية:** هي تقيس مؤشرات الأبحاث والتنمية، مؤشرات براءات الاختراع، مؤشرات المنشورات العلمية، مؤشرات ميزان المدفوعات للتقنية ومؤشرات التخصصات العلمية والتقنية.
- **المؤشرات المأخوذة من بحوث تنظيم نشاطات الابتكار:** تقيس مؤشرات بحوث امتلاك التقنية، مؤشر البحوث الجماعية حول الابتكار ومؤشر بحوث مهارات الابتكار.
- **مؤشرات القوى البشرية:** تقيس التعليم والتدريب، مؤشرات مخزون رأس المال البشري، مؤشرات الاستثمار في رأس المال البشري ومؤشرات مخزون الموارد البشرية.
- **مؤشرات استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات:** تقاس من خلال الاستخدام الواسع لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات.
- **قياس أداء الشركات بمقاييس مالية وغير مالية:** وتعتمد مقاييس الأداء المالية على المعلومات المالية والمحاسبية كالعائد على الاستثمار والقيمة الاقتصادية المضافة...الخ، وبالنسبة لمقاييس الأداء غير المالية فتتضمن مقاييس كمية كإدارة الانتاج وفقا لعدد الوحدات المنتجة، ومقاييس كيفية كسمعة المنتج أو الخدمة، رضاء وولاء المستهلكين ومرونة عمليات التصنيع...الخ.
- **مؤشرات قياس أنظمة المؤسسة:** تقيس كفاءة وفعالية أنظمة المنظمة ويتم ذلك بالإجابة على بعض الاسئلة منها هل تسعى المؤسسة لتبادل المعلومات والمعرفة ولإنتاج معرفة جديدة وتطبيقها لتحسين وتطوير السلع والخدمات؟ وهل تتوافر في المؤسسة سبل للتنمية الذاتية واكتساب الخبرات؟ وهل تسعى للحفاظ على عنصر الكفاءة بداخلها؟ وغيرها من الأسئلة.
- **مؤشرات قياس رأس المال الفكري للعملاء:** يقاس عن طريق قياس رضا العملاء الداخليين كأعضاء مجلس الادارة، العاملون في الشركة والمتطوعون، ورضا العملاء الخارجيين كالجهات المانحة، المؤسسات الشريكة ومتلقوا الخدمة أو الجمهور المستهدف.

[1] مرال توتليان(2006)، **مؤشرات اقتصاد المعرفة وموقع المرأة من تطورها**، المعهد العربي للتدريب والبحوث الاحصائية، لبنان، ص21

وفي ما يخص البنك الدولي فحددها في نوعين من المؤشرات كما سبق ذكره (مؤشرات المعرفة ومؤشرات اقتصاد المعرفة) ولخصها أحد الباحثين من خلال الشكل الآتي:

الشكل رقم (3): مؤشرات البنك الدولي لاقتصاد المعرفة



المصدر : مؤشرات اقتصاد المعرفة، الجمهورية العربية السورية،2013 نقلا عن تقرير البنك الدولي 2012

المبحث الثاني: الحمل الزائد للمعلومات وتفاقم ظاهرة متلازمة أرق المعلومات

إن التحول الملحوظ في شتى مجالات الحياة جعل الاعتماد على المعلومات والمعرفة يتزايد بشكل كبير، نرى أن المنظمات أصبحت تنشأ المعرفة بدورها أي أصبح الكل يعمل على إنتاج معلومات ومعارف جديدة ونشرها وتشاركها من خلال الشبكات العالمية التي أصبح لا غناء عنها في الحياة اليومية والعملية، ورغم أن هذا التحول نحو اقتصاد المعرفة كان له الأثر الايجابي على تنافسية المؤسسات إلا أن توجه الكل نحو انتاج المعلومات والمعرفة وتشاركها عبر الشبكات العالمية أدى الى الانفجار الهائل للمعلومات وفي شتى المجالات وأصبح مطلوب من المنظمات التعامل مع هذا الحجم الكبير منها لتستطيع أن تظفر بمكانة تنافسية في السوق، وفي هذا المبحث نسلط الضوء على الأثر السلبي لهذا التدفق الهائل للمعلومات وما نجم عنها من خلال التعرض لمفهوم متلازمة أرق المعلومات، أسبابها وأهم مظاهرها.

المطلب الأول: مفهوم متلازمة أرق المعلومات وتاريخ نشأتها

أولا: مفهوم متلازمة أرق المعلومات

أجمعت الأدبيات أننا نعيش في مجتمع يتسم بتخمة المعلومات أو كما وصفه (shenk) ضباب المعلومات مما يصيب الفرد المتلقي بحالة شلل في التحليل أو أثناء المعالجة، حيث أنه في لحظة ما يتلازم زيادة حجم المعلومات بعدم القدرة على معالجتها ومنه التعب أو الأرق والإنهاك وهذا ما يطلق عليه **متلازمة أرق المعلومات** كما يطلق عليه أيضا مصطلح **الحمل الزائد للمعلومات** وتعرف متلازمة أرق المعلومات على أنها:[1]

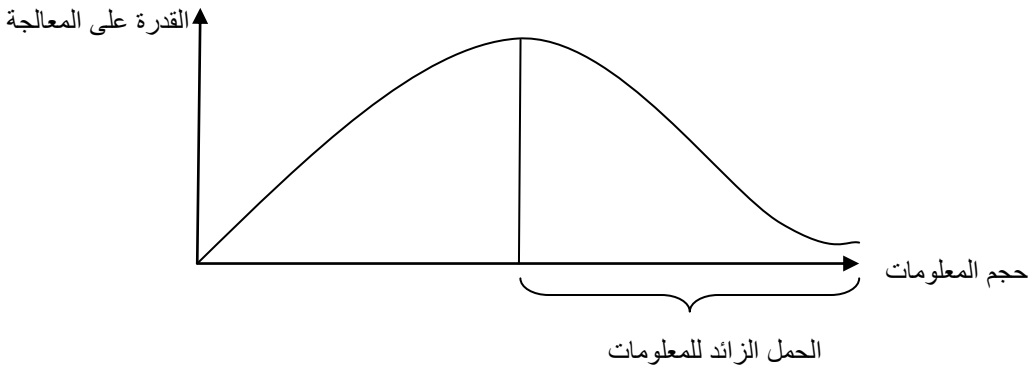
حسب (klapp,1986) هي الحجم الكبير من المعلومات التي تسبب في ضوضاء لدى المتلقي عند بلوغها معدل مرتفع تجعله يعجز عن معالجتها بشكل صحيح بسبب التشتت، الاجهاد وكثرة الاخطاء.

كما يعرفها (butcher,1998) أنها الحجم الهائل من المعلومات ذات الصلة بموضوع البحث والتي يصعب على المتلقي استيعابها.

أما عن (feather,1998) فيعرفها على أنها النقطة التي يفوق فيها حجم المعلومات قدرة الفرد على معالجتها وذلك لأن قدرة الأفراد على المعالجة محدودة. ويمكن توضيح ذلك بالشكل الموالي:

[1] Andgela edmunds & anne morris(2002), Previous reference , p.p17-28

شكل 4: العلاقة بين حجم المعلومات والقدرة على معالجتها



المصدر: josepf ruff(2002),information overload :**causes, symptoms & solutions**, lila brienfing magazine, harvard graduate school of education,p2

يبين الشكل قدرة معالجة الفرد للمعلومات بدلالة حجمها، كلما زاد حجم المعلومات تزيد القدرة على المعالجة الى أن تصل الى حدها الأقصى، ثم تبدأ تتناقص بتزايد حجم المعلومات وفي النقطة التي يفوق فيها حجم المعلومات القدرة على المعالجة وتصبح العلاقة بينهما علاقة عكسية يظهر لنا ما يسمى بالحمل الزائد للمعلومات ومنه يتعرض الفرد لمظاهر متلازمة أرق المعلومات.

أما (jackson,2001) فيتفّق مع البقية في كون الحمل الزائد للمعلومات هو تجاوز حجم المعلومات التي ينبغي معالجتها لطاقة الفرد على ذلك ويضيف عامل الوقت فيعرفه أنه " تجاوز كم المعلومات التي ينبغي معالجتها طاقة الفرد في مجال المعالجة خلال الوقت المتوفر للغرض".[1]

وحسب (J.eppler & J.mengis) الحمل الزائد للمعلومات هو عندما تتجاوز الحاجة للمعلومات قدرة الفرد على معالجتها ويشير أنه ليس فقط من ناحية الكم بل من جانب النوع أيضا أي أن تكون كمية ونوعية المعلومات متناسبة مع متطلبات الفرد أو متخذ القرار.[2]

كما يعرّف أرق المعلومات حسب دراسة (عبد المجيد صالح بوعزة، 2009)أنه " ذلك الشعور الذي ينتاب عددا كبيرا من الناس بأن بحوزتهم كميات كبيرة من المعلومات بما يستنزف وقتهم ويجعلهم يشعرون بالإجهاد ما يؤثر سلبا على قدرتهم من الاستفادة منها وتوظيفها في حل مشكلة قائمة أو اتخاذ قرار ما وعادة ما يصاحب هذه الظاهرة أرق نتيجة قلق الفرد من أن هناك معلومات ذات قيمة فقدت في خضم المعلومات ذات العلاقة بالموضوع الذي يحظى باهتمامه"[3].

كما يشير (ميسر محمد ابراهيم، 2006) أن أرق المعلومات هو تزايد حالة عدم الإدراك في تأثيراتها السلبية في حالات وجود كم هائل من المعلومات وهو ما يصفه بحالة إغراق المعلومات التي تجعل الفرد ينسحق منهزما أمامها ويكتفي بالمرور العابر لعدم قدرته على المفاضلة بين هذا الكم الهائل من العلومات المتاحة[4].

1 عبد المجيد عامر بوعزة، مرجع سابق، ص157

2 J.eppler & jeanne mengis,**A Framework for Information Overload Research in Organizations,** Paper # 1, university della svizzera italiana,p 12

[3] نفس المرجع ،ص157

[4] ميسر محمد ابراهيم، مرجع سابق، ص157

وعليه فإن متلازمة أرق المعلومات هي تعبير عن الشعور الذي ينتاب الفرد (متخذ القرار) من حالات القلق، التوتر، الانهاك، اللبس، الغموض والتردد الذي **يلازم** استقباله لكميات كبيرة من المعلومات تفوق قدرته وإمكانيته على معالجتها والمفاضلة بينها لاتخاذ القرار المناسب في الوقت وبالجودة اللازمة.

ثانياً: تاريخ متلازمة أرق المعلومات

كتب (klapp,1986) عن ظاهرة الملل الناتجة عن الحجم الكبير للمعلومات، كما ذكر أن أول من لاحظ ذلك هو عالم الاجتماع (simmel,1956) كما أشار أن (deutsch,1961) كان قد تكلم عن مشكلة الاتصالات الزائدة وأطلق عليها مصطلح"مرض المدن"، أما صياغة مصطلح " متلازمة أرق المعلومات" فترجع لـ (ديفيد لويس) وهو أخصائي نفساني بريطاني، وكان ذلك من خلال مقاله "الموت العائد للمعلومات" لوكالة رويترز بلندن1998 [1]، وكان أول من صاغ مصطلح "الحمل الزائد للمعلومات" هو (alvine-toffler)من خلال كتابه (صدمة المستقبل،1970) حينما تنبأ بأن هذه الزيادة المتسارعة في إنتاج ونشر المعلومات ستُسبب مشكلة للأفراد في نهاية المطاف[2]، ويرجع الباحثون تاريخ هذه الظاهرة الى الفين توفلر كونه أول من تناولها كظاهرة بدقة ولم تكن مجرد إشارة لمظاهرها وأول من اصطلح عليها مصطلح "الحمل الزائد للمعلومات" ومن خلاله فقط تعرف العالم على معالم الظاهرة.

المطلب الثاني: العوامل انتشار متلازمة أرق المعلومات

لكل ظاهرة أسباب ونتائج، كذلك لمتلازمة أرق المعلومات أسباب عدة أهمها ثورة المعلومات والتطور التكنولوجي الذي ساهم في انفجار المعلومات وسرعة تداولها وقد تطرق العديد من الباحثين لأسباب هذه الظاهرة، يمكن تلخيصها في التالي:

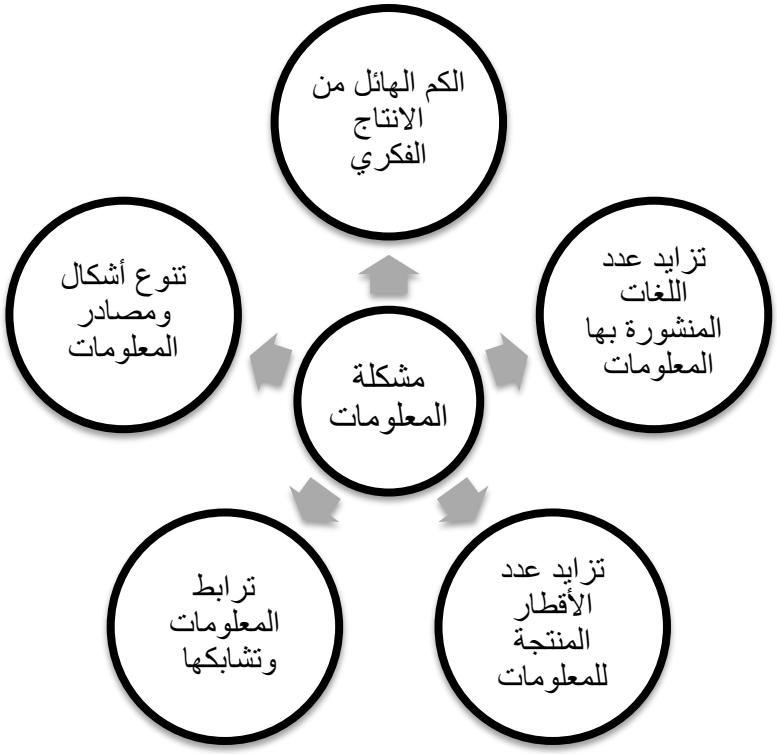
ثورة المعلومات: أو الثورة المعلواتصالية ويقصد بها "استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في إنتاج المعلومات وتنظيمها وتخزينها واسترجاعها وبثها ونقلها واستثمارها"[3]، ومن المؤكد أن ثورة المعلومات لم تأتي من فراغ فخلال النصف الأخير من القرن العشرين ظهرت مشكلة المعلومات أو أزمة المعلومات والانفجار الفكري، وتتمثل مشكلة المعلومات في عدة عوامل موضحة في الشكل رقم (5):

[1] Angela emunds & Anne moris (2002), **The problem of information overload in business organizations**, International Journal of Information Management 20, Loughborough University,p19

[2] Alvine tofler (1970), **futur shoch**, randon house new York, usa, p.p 350-352.

[3] عمر أحمد همشري، مرجع سابق، ص43

الشكل رقم (5): العناصر الأساسية لمشكلة المعلومات



المصدر: عمر أحمد همشري(2013)، **إدارة المعرفة الطريق الى التميز والريادة**، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، ص45

شبكة الإنترنت: مما لا شك فيه أن شبكة الأنترت تساهم في التدفق الكبير لحجم المعلومات ولكن يختلف البعض في كونها مسبب من مسببات متلازمة أرق المعلومات كون المتلازمة ظهرت مظاهرها حتى قبل ظهور شبكت الأنترنت، ومع ذلك أكدت بعض الدراسات أن شبكة الأنترنت تزيد من تفاقم حدة متلازمة أرق المعلومات،[1] حيث تسمح الأنترنت بالنفاذ الفوري والسريع للمعلومات وبأحجام ضخمة من خلال محركات البحث فبمجرد وضع الكلمة المفتاحية على محرك بحث ستنهمر المعلومات التي لها أي صلة مباشر أو غير مباشرة بموضوع البحث، فمثلا عند البحث عن موضوع "متلازمة أرق المعلومات" تظهر لنا العديد من المعلومات ذات الصلة ككل ما يتعلق بالأرق وأنواع أيضا ما يتعلق بأنواع المتلازمات بالإظافة الى كل المواضيع ذات الصلة بالمعلومات، كما قد تصلنا المعلومات متكررة فقد تتداول أحد المقالات في العديد من المواقع وفي مختلف المجلات وعلى مختلف المدونات وبالتالي ستصلنا المقالة بمختلف مصادرها ومواقع نشرها.

كما يحدد (joseph m.kayany) العوامل المساهمة في ظاهرة أرق المعلومات في أربعة عوامل تتمثل في:[2]

حجم المعلومات: فكلما زاد حجم المعلومات تطلب جهد أكبر في المعالجة مما يسب الإرهاق والتعب وقد يصل الى درجة عدم قدرة الفرد على المعالجة.

[1] Angela emunds & Anne moris, Previous reference, p22

[2] Joseph m.kayany(2002),**information overload & information myth**, westem michigan university.

الوقت المتاح: فكلما كان الوقت أوفر كانت المعالجة أفضل وأدق، وكلما كان الوقت أقل أدت السرعة في المعالجة الى ضياع بعض المعلومات المهمة، مما يجعل الفرد يقع في ارتباك وعجز في المعالجة والمفاضلة بين هذا الكم من المعلومات المتاحة في ظل الوقت المحدد، وبالتالي مزيد من الأرق المعلوماتي.

جودة المعلومات: فكلما كانت المعلومات أقل جودة وجب التدقيق فيها أكثر، وبالتالي الوقوع في حالة الاجهاد والتعب والتوتر من جراء الخوف من توظيف المعلومات في غير مكانها.

القدرة المعرفية: من المؤكد أن الفرد الذي يملك مهارات وقدرات في معالجة المعلومات سيكون أدائه أفضل من غيره الأقل قدرة وكفاء وخبرة، وبالتالي كلما زادت قدرات الفرد المعرفية ابتعدنا عن حالة الأرق المعلوماتي وكلما قلت قدراته زادت حدة الأرق المعلوماتي لديه.

وحسب (eppler,2002) فالعوامل المساهمة في حالة الأرق المعلوماتي متمثلة في:[1]

كفاءة وصفات الفرد: يعتبر الفرد أحد العوامل المؤثرة في تفاقم حدة متلازمة أرق المعلومات، فكما ذكر في بعض التعريفات أن أرق المعلومات يحصل حين يزيد حجم المعلومات عن قدرة معالجة الفرد لها، ويختلف ذلك من فرد الى آخر فكلٌ وقدراته وإمكانياته ويكمن الاختلاف في العوامل التالية:

- محدودية قدرة الفرد على المعالجة.
- الصفاة الشخصية (الخبرة، المهارات، العمر، ...الخ).
- الحالة الشخصية(الصحية، النفسية).
- مهارات الكتابة للمرسل ومهارات القراءة للمتلقي (مهارات الاتصال والتواصل).
- الكفاءة في استخدام الوقت.

الاستخدام المفرط للتكنولوجيا: تعتبر التكنولوجيا المساهم الأول في التدفق الكبير للمعلومات وبالتالي فهي عامل مؤثر في إنتشار ظاهرة أرق المعلومات من خلال:

- استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال.
- البريد الإلكتروني.
- نظم الدفع.
- الأنترنت، الإكسترنات، الانترنات.
- القنوات التلفزيونية وزيادة الإنتاج الفكري.
- نظم المعلومات المعقدة.

سياسات المنظمة، المهام والعمليات: من المؤكد أن للمنظمة تأثير في ظاهرة أرق المعلومات وهذه بعض الحالات المتعلقة بالمنظمة وسياساتها:

- العمل متعدد التخصصات.
- المركزية وإلغاء الوسائط.

[1] josepf ruff(2002), Previous reference, p.p 6-9

- البحث عن المعلومات يكون من قبل المستخدم النهائي بدل مهنيي المعلومات.
- غياب استراتيجيات فعالية الاتصال الداخلي.
- عدم فعالية إدارة التدريب والمعرفة.
- تعقد المهام.
- عدم وضوح الأهداف.
- ضغط الوقت.

خصائص المعلومات: سمات وخصائص المعلومات نفسها تساهم في تفاقم الظاهرة، مثل:

- عدم اليقين من المعلومة (مشكل الاختيار بين المعلومة المطلوبة والمتاحة).
- تنوع المعلومات وزيادة مجالات استخدامها.
- غموض المعلومة في حد ذاتها.
- درجة حداثة المعلومة.
- درجة تعقيد المعلومة.
- وفرة المعلومات واختلاطها بالمعلومات التي ليست ذات صلة بالموضوع.
- درجة الموثوقية بالمعلومة.

أما ما جاء في دراسة (عبد المجيد صالح بوعزة،2009) فظاهرة أرق المعلومات أو المتلازمة جاءت نتيجة لـ:[1]

- **التزايد المستمر في الإنتاج الفكري:** حسب بعض التقديرات فإن المعرفة البشرية المنشورة تتضاعف كل خمس سنوات، وتعبر احصائيات نشر الكتب في العالم أن الكتب التي تنشر يوميًا قد بلغت الألف عنوان في المتوسط.
- **الازدياد الأسي لكم المعلومات الرقمية:** من خلال مختلف الوسائط الرقمية وأهمها الشبكة العالمية الانترنت، بالإضافة الى زيادة عدد المستخدمين لهذه الشبكة والذي يتزايد عدده يوميا بنسبة 2,5%.
- **البريد الإلكتروني:** درج البريد الالكتروني السنوات الأخيرة كأداة اتصال على مستوى الأفراد والمؤسسات، قد يتلقى الفرد الواحد المئات من الرسائل الالكترونية من داخل المؤسسة وخارجها بما يتجاوز قدرته على الإطلاع عليها وبالتالي إهمال أغلبها حتى لو كانت مهمة ومستعجلة قد لا يلاحظها إلا بعد فوات الأوان.

المطلب الثالث: آثار ومظاهر متلازمة أرق المعلومات

لمتلازمة أرق المعلومات جملة آثار ومظاهر تنعكس على الفرد كما على المؤسسة وتتمثل في:

آثارها على الفرد وصحته: تظهر بعض ملامح متلازمة أرق المعلومات على الفرد في شكل إجهاد، قلق، تعب، إرتباك، توتر، وتشويش الذهن والإكتئاب والإرهاق مما يسبب له في عدة أمراض أهمها مرض القلب، جلط الدماغ نتيجة عدم تحمل هذا الكم الهائل من المعلومات التي تفوق قدرته على الاستيعاب، وضعف التركيز، ارتفاع ضغط الدم، اضطرابات الجهاز الهضمي والصداع وآلام المعدة، الآلام في العضلات وتشنجها،

[1] عبد المجيد صالح بوعزة، مرجع سابق، ص161

ضعف الرؤية، ومرض العجلة (أي أن الفرد يظن أنه يجب أن يسرع باستمرار لانجاز الأعمال والتخلص منها مع عدم الاكتراث بالنتيجة، المهم عنده التخلص من عبء العمل وبسرعة)، وهذا ما جعل الأخصائي النفساني ديفيد لويس يطلق عليها تسمية "متلازمة أرق المعلومات"[1].

آثاره على المنظمة ومتخذ القرار: تتسبب متلازمة أرق المعلومات للمنظمة في تدهور الوضع النفسي لعمالها وموظفيها بسبب آثار متلازمة أرق المعلومات على الفرد العامل ويسب في توتر العلاقات بين أفراد المنظمة وفرق العمل، ويؤثر هذا سلبا على آدائهم، فقد يلجأ العامل الى السرعة في إنجاز عمله وإهمال المعالجة الفعلية والدقيقة للمعلومات أو قد يلجأ الى التهرب وتأجيل العمل، وحتى في حال حاول العامل المعالجة الدقيقة والصحيحة لهذا الكم الهائل للمعلومات فسيؤدي ذلك حتما لضياع الوقت والجهد، أيضا يحد من التعلم والإبداع داخل المنظمة فالعامل يلجأ في حله للمشكلات الى ما يعرفه والى تجاربه السابقة بدلا من اعتماده على هذه الفوضى العارمة من المعلومات، رغم أن النتائج السابقة والتجارب لا تتناسب غالبا مع الوضع الحالي خاصة في حالة المحيط الديناميكي والتغيرات المتاسرعة التي تعيشها المنظمات، وتتساءل المنظمات في هذا الحال لماذا التدريب والتطوير والتعليم، وتضييع المال والوقت والجهد في ذلك مادام الفرد سيعود لما يعرفه سابقا في حل مشاكله، أيضا يؤدي أرق المعلومات الى انخفاض أداء المنظمة وحجم الإنتاجية ومستوى الرضا الوظيفي لدى العاملين. [2]

كما يؤثر أرق المعلومات في اتخاذ القرار فيجعل متخذ القرار يعاني من شلل في القدرة التحليلية، السطحية في التحليل، التردد في اختيار الحل المناسب وينعكس ذلك سلبا على كفاءة وفعالية القرارات[3]، وإذا أسقطنا ذلك على القرارات الاستراتيجية سينعكس ذلك سلبا على مستقبل المنظمة كون القرار الاستراتيجي يؤثر في مستقبل المنظمة واستمراريتها[4].

---

[1] Lbid, & paul D.larson &Jack D.kulchitsky(2007**), information overload : too much of a good thing?** , 92nd annual in international sypply management conference.

[2] Josef ruff, Previous reference, p.p 3-6.

[3] فالتةاليمين(2013)، **اليقظة وأهميتها في اتخاذ القرارات الاستراتيجية**، أطروحة دكتوراه(منشورة)،جامعة بسكرة،ص144

[4] Josef ruff, Previous reference, p5

المبحث الثالث: القرارات الاستراتيجية وعلاقتها بمتلازمة الأرق المعلوماتي

عملية اتخاذ القرار هي العملية الأساسية الذي تهتم المؤسسات بإرشادها من أجل بلوغ أهدافها وذلك من خلال العمليات الإدارية المختلفة، أو كما اعتبره هربرت سايمون "جوهر التسيير" و"هو قلب الإدارة" لا سيما إذا تكلمنا عن القرارات الاستراتيجية فهي مركز سير المنظمة حيث تأثر على حاضرها كما مستقبلها وفي هذا المبحث سنتعرف على ماهية القرارات والقرارات الاستراتيجية بالإضافة الى التعرف على علاقة هذه القرارات بمتلازمة الأرق المعلوماتي.

المطلب الأول: عملية اتخاذ القرار، مفهومها ومراحلها

أولا: عملية اتخاذ القرار

مفهوم عملية اتخاذ القرار:

اختلف الباحثين في تعريف عملية اتخاذ القرار، كما اختلفت التسميات فهناك من يطلق عليها عملية صنع القرار وهناك من يسميها بعملية اتخاذ القرار.

فيرى البعض أن عملية اتخاذ القرار هي نشاط ذهني، فكري و موضوعي يسعى الى اختيار البديل (الحل) الأنسب للمشكلة على أساس مجموعة من الخطوات العملية المتتابعة التي يستخدمها متخذ القرار في سبيل الوصول واختيار القرار الأنسب والأفضل[1]، وتعرف ايضا على انها "مجموعة من الأنشطة يتم اتّباعها لتحديد المشكلة، وبدائل الحل، وتقييم البدائل، واختيار البديل المناسب لحل المشكلة"[2] أو هي "عملية اختيار بديل من بين البدائل الكثيرة الممكنة، للوصول الى هدف محدد، أو لحل مشكلة معينة، أوحتى انتهاز فرصة سانحة"[3]، و يمكن القول أن عملية اتخاذ القرار هي عملية عقلانية تتبلور في الاختيار بين بدائل متعددة ذات مواصفات تتناسب مع الامكانيات المتاحة والأهداف المطلوبة[4].

وعليه فان عملية اتخاذ القرار تتكون من سبعة عناصر أساسية وتتمثل في: الموقف(المشكلة) والتي تقوم من أجلها عملية اتخاذ القرار، متخذ القرار وهو الذي له السلطة باختيار البديل الأمثل والنطق به، الهدف وهو النتيجة المرجوة من القرار، البدائل وتمثل الحلول الممكنة، قواعد الاختيار وهو مايجب ان يأخذ بعين الاعتبار أثناء اتخاذ القرار كثقافة المنظمة والمجتمع...الخ، وأخيرا القرار ويعرف على أنه " أفضل بديل لحل المشكلة "[5]، ويمكن القول أن القرار هو البديل الانسب بين مجموعة من البدائل (بديلين أو أكثر) والذي يمثل أفضل الطرق للوصول للأهداف المسطرة او لحل المشكلة او لعلاج انحراف معين، وتتنوع القرارات بتنوع مجالاتها وأهدافها

---

[1] بيالة سميرة(2004)، **المدير وعملية اتخاذ القرار في إطار إدارة المؤسسة**، مذكرة ماجستار(منشورة)، جامعة الجزائر، ص135

[2] أحمد ماهر، **مرجع سابق**، ص22

[3] فالتة اليمين،مرجع سابق،ص103

[4] محمد الصيرفي(2006)، **القرار الإداري ونظم دعمه**، دار الفكر الجامعي(الاسكندرية)، مصر،ص11

[5] أحمد ماهر(2008)، **مرجع سابق**، ص21

ومستوى اتخاذها فينظر للقرار من زوايا مختلفة ويدرس من عدة مداخل وهذا ما جعل تصنيفاته تتعدد ومن أهمها التصنيفات الآتية:[1]

1. على أساس الوظيفة: وتصنف الى قرارات إدارة (تخطيط، تنظيم، توجيه، قيادة ورقابة) وحسب وظائف المنظمة (انتاج، تسويق، أفراد، وتمويل).
2. على أساس هيكلة القرار وتقسم الى قرارات مهيكلة وأخرى غير مهيكلة، ونقصد بالمهيكلة القرارات المبرمجة والروتينية مثل قرارات المخزون، اما غير المهيكلة فهي غير الروتينية وغير المتكررة والتي يصعب التنبؤ بها ومعالجتها لنقص الخبرة حولها، كما توجد قرارات شبه مهيكلة او شبه مبرمجة وهي التي يمكن التنبؤ بها و تسهل معالجتها نوعا ما.
3. وفقا لمستويات المنظمة وهي قرارات إستراتيجية قرارات تكتيكية وأخرى تشغيلية:

نقصد بالقرارات الاستراتيجية القرارات التي تتخذ من طرف الإدارة العليا والتي لها علاقة برؤية المنظمة وبرسالتها وأهدافها وهي قرارات طويلة المدى وغير متكررة، تتعلق بمستقبل وكيان المنظمة، أما عن القرارات التكتيكية فهي قرارات تتعلق بالأمور التنظيمية وتتمثل في القرارات المتعلقة بالهيكل وتحديد السلطة والمسؤولية وأخرى متعلقة بتوفير الموارد اللازمة لإكمال المهام كالموارد المالية والبشرية وغيرها، وفي ما يخص القرارات التشغيلية المرتبطة بالمستوى التنفيذي فهي القرارات الروتينية التي تتمثل في المشاكل التشغيلية وتتطلب السرعة والدقة ولكنها لا تتطلب مهارات بل تتطلب معرفة بمجال العمل قد يتخذها مديري المستوى التنفيذي أو أي عامل بسيط.

4. حسب توفر المعلومة وتقسم الى قرارات في حالة تأكد، قرارت في حالة مخاطرة، وقرارات في حالة عدم التأكد:[2]

نقصد بالقرارات في حالة التأكد هي التي تتخذ في ظروف التأكد التام من طبيعة المتغيرات والعوامل المؤثرة في عملية صنع القرار، وبالتالي نتائج القرار وآثاره تكون معروفة مسبقا، والقرارات في حالة المخاطرة هي التي تتخذ في ظروف وحالات محتملة الوقوع، وبالتالي فإن على متخذ القرار أن يقدر الظروف والمتغيرات المحتملة الحدوث في المستقبل وكذلك درجة احتمال حدوثها، أما القرارات في حالة عدم التأكد فهي غالبا ما تقوم بها الادارة العليا لتحديد أهدافها وسياستها العامة (القرارات الاستراتيجية)، ويصعب على الإدارة تحديد الظروف المتوقع وجودها أو حدوثها، بسبب عدم توفر معلومات بالكمية والنوعية المطلوبة وبالتالي صعوبة التنبؤ بالنتائج.

---

[1] عبد الله حمود سراج(2005)، **أهمية خصائص المعلومات في بناء اختيار قرارات المنظمة**، مجلة العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير لجامعة اليمن، العدد4،ص.ص129-130

[2] محمد موسى فرج الله(2011)، **دور المعلومات في اتخاذ القرارات الادارية في ظل ظروف عدم التأكد**، مذكرة ماجستار (منشورة)، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين، ص21.

ثانيا: مراحل عملية اتخاذ القرار

وهي الخطوات التي يتطلبها القرار للظهور الى حيز الوجود وحدد "هربرت سايمون" نموذجا نظريا لعملية اتخاذ القرار حيث قسمها الى ثلاث مراحل متمثلة في[1]:

- **مرحلة البحث والاستطلاع** : وهي العملية التي يتم بها البحث وتحديد المواقف التي تتطلب اتخاذ القرار.
- **مرحلة التصميم:** وهي المرحلة التي يتم بها البحث عن بدائل مختلفة لمواجهة هذه المواقف.
- **مرحلة الاختيار:** حيث يتم فيها اختيار بديل معين من بدائل العمل التي تم تحديدها بالمرحلة السابقة.

وفي الفكر الحديث اجتمع الباحثون على أنه ينبغي أن تمر عملية اتخاذ القرار بعدة مراحل وخطوات منطقية بهدف الوصول الى القرارات الصائبة وإنّ أهم المراحل المتعارف والمتفق عليها تتمثل في ما يلي:[2]

- **تحديد المشكلة:** يكون ذلك من خلال فهم المشكلة التي تعاني منها المنظمة وتحديدها في شكل انحراف أو موقف، بتشخيصها وتحديد أبعادها، أسبابها وآثارها[3]، ثم يتم الربط بين المشكلة والهدف أي ما هو الهدف من حل المشكلة **(**الى أين نريد أن نصل؟ ماذا نريد أن نفعل؟**)** كما يجدر بنا تحديد نوع المشكلة ودرجة حدتها [4].
- **البحث عن البدائل:** بعد معرفة المشكلة والإحاطة بأبعادها يصبح بالإمكان التخمين في حل أو مجموعة من الحلول البديلة التي تمكننا من الوصول للهدف المنشود، وتعتبر هذه المرحة مهمة جدا تكمن أهميتها في اختيار أكبر عدد من البدائل لتدارك كافة احتمالات الحل وتجنب الوقوع في حل غير مناسب، وهذا ما جاءت به النظرية المثالية لاتخاذ القرار التي تعتبر أن تحسين القرار يعتمد على العدد الأكبر من البدائل[5]، وللبحث عن البدائل يمكن أن نتبع طرق معينة كمشاركة المرؤوسين في هذه العملية و استعمال طريقة العصف الذهني وهناك بعض الطرق العلمية والمتداولة في هذا المجال نذكر من هذه الطرق **البدائل الاستراتيجية** وتعتمد هذه الطريقة على استخدام قوائم الفرص والتهديدات، ونقاط القوة والضعف في المنظمة لاكتشاف البدائل. **عظام السمكة** حيث يتم وضع المشكلة كرأس للسمكة ثم يتم تدوين البدائل الرئيسية كعظام لهيكل السمكة وتوضع بدائل متفرعة من البدائل الرئيسة كعظام صغيرة وبالتالي يتحدد أكبر عدد من البدائل الرئيسية والفرعية مما يسهل دراستها لاحقا. **زهرة اللوتس** بعد تحديد المشكلة ومن خلال المناقشات يوضع مخطط زهرة اللوتس وتحدد فيه ثمانية حلول للمشكلة وكل حل تتبعه ثمانية حلول فرعية. [6]
- **تقييم البدائل:** إن عملية المفاضلة بين البدائل ليست عملية سهلة وواضحة دائما، إذ أن البدائل عادة ما تتضمن عوامل غير ملموسة يصعب وضع معايير دقيقة لقياسها، فضلا عن ضيق الوقت المتاح أمام

---

[1] عبد الله حمود سراج، مرجع سابق، ص278

[2] سعاد حرب قاسم(2011)، **أثر الذكاء الاستراتيجي على عملية اتخاذ القرار**، مذكرة ماجستار، الجامعة الاسلامية، غزة، ص.ص54-55

[3] مظفر محمد نورب(2013)، دور **ادارة المعرفة في اتخاذ القرار**، مجلة جامعة كركوك للعلوم الادارية والاقتصادية،م3،ع2، دهوك، ص28

[4] سعاد حرب قاسم، مرجع سابق، ص54

[5] أحمد ماهر، مرجع سابق، ص.ص288-296

[6] سعاد حرب قاسم، مرجع سابق، ص55

متخذ القرار لاكتشاف النتائج المتوقعة لكل بديل[1]، كما تتنوع المعايير في تقييم البدائل ومن أهم هذه المعايير نذكر التكلفة، الوقت، الجدوى، القبول، العائد...الخ، وتتنوع أيضا الطرق المعتمدة في تقييم البدائل كشجرة القرارات، أسلوب جدول العائد، البرمجة الخطية، تحليل الشبكات، التحليل الحدي، نماذج الرقابة على المخزون، ونظرية المباراة...الخ[2].

- **اختيار أفضل بديل:** تعتمد هذه المرحلة بدرجة كبيرة على المرحلة التي سبقتها حيث يقوم متخذ القرار باختيار بديل من بين البدائل المحددة حسب نتائج التقييم، فمثلا يتم اختيار البديل الذي يحقق عوائد أكبر أو الذي يحتاج وقت أقصر في التطبيق، و قد يتأثر الاختيار بشخصية متخذ القرار (متفائل، متشائم أو مخاطر)[3]، كما أن هناك ثلاثة مواقف تواجه متخذ القرار عند اختياره للبديل(حالة التأكد، حالة المخاطرة، حالة عدم التأكد).
- **تنفيذ القرار ومتابعته:** وهي المرحلة التي إختلف الباحثون في نسبها لعملية اتخاذ القرار حيث يعتبر البعض ان عملية اتخاذ القرار تنتهي بمجرد اصدار القرار، أي بمرحلة اختيار البديل الأفضل، ويعتبر البعض الآخر أنها جزء من العملية وهناك من يطلق على عملية اتخاذ القرار "عملية صنع القرار" في حال ما اقترنت بهذه المرحلة، وهي أهم مرحلة تربط بين القرارات السابقة والحالية والمستقبلية حيث يستلزم خلالها تهيئة الجو اللازم كتوفير الموارد البشرية والمالية التي يحتاجها في تنفيذ القرار، ووضع مجموعة من الخطط تُتبع للتنفيذ، بالإضافة لخطط بديلة لتفادي حالة الاصطدام بأي انحراف يعرقل ذلك...الخ.

كما يفترض مرافقة عملية تنفيذ القرار بعملية تقييم للتحقق من فعالية وكفاءة القرار المتخذ من خلال تحقيقه للنتائج المرجوة، وتقويم الانحرافات إن وجدت، بالإضافة الى استغلال نتائج التقييم والمتابعة لتستعمل في التغذية العكسية للاتخاذ القرار[4].

إن كل هذه المراحل تحتاج الى معلومات تساعد وتدعم نجاح العملية ككل، وخاصة في مرحلتي تحديد المشكلة وتحديد البدائل، وغياب المعلومات في أية مرحلة من المراحل قد يسبب في الغموض وعدم التأكد مما يؤدي الى اتخاذ قرار خاطئ وقد يقع متخذ القرار في بعض الأخطاء التي تجعل من القرارات أقل رشدا، نذكر منها[5]:

- التردد في عملية اتخاذ القرار.
- تأجيل اتخاذ القرار الى اللحظة الاخيرة.
- فشل معرفة السبب الرئيسي للمشكلة مما يؤدي الى الشروع في عملية اتخاذ قرار قد لا تحمد عقباه.

---

[1] اسماعيل مناصرية(2004)، **دور نظام المعلومات الادارية في الرفع من فعالية عملية اتخاذ القرارات الادارية**، مذكرة ماجستار(منشورة)، جامعة مسيلة، الجزائر،ص13

[2] أحمد ماهر، مرجع سابق،ص.ص379-408

[3] اسماعيل مناصرية، مرجع سابق، ص.ص14-15

[4] غسان فيصل وقاسم أحمد حنظل(2009)، **أثر عناصر نظم المعلومات الادارية في فاعلية اتخاذ القرارات الادارية**، مجلة تكريت، مجلد5، العدد13، بغداد، ص88

[5] صالح محمد ابو جادو و محمد بكر نوفل(2007)،**تعليم التفكير النظرية و التطبيق**، دارالميسرة للنشر و التوزيع والطباعة،عمان،ص386

- الفشل في تقدير مصدر من مصادر المعلومات يسهم في اتخاذ قرار غير صائب.
- عدم صحة أو دقة الأسلوب المتبع في تحليل المعلومات.
- اتخاذ القرار وعدم متابعة عملية تنفيذه.

بالإضافة الى ذلك فمتخذ القرار قد يقع في بعض الأخطاء بسبب وقوعه تحت حالة التوتر وضغوط العمل، ضعف الادراك الحسي، الخوف والغضب، البحث عن المثالية والانضباط المفرط، توقيت اتخاذ القرار، التأخير في الحصول على المعلومة أو التأخير في معالجتها، عدم التنظيم والخلط بين الاولويات...الخ[1].

المطلب الثاني:القرارات الاستراتيجية، طبيعتها وخصائصها

أولا: مفهوم القرارات الاستراتيجية

تعددت تعاريف القرارات الاستراتيجية نذكر منها الأتي:

"هي قرارات استثنائية يتم صناعتها في المدة الزمنية الحالية ذات الدرجة العالية من الأهمية، من ناحية تأثيرها في المنظمة خلال المراحل الزمنية المقبلة، وتنصب على تحقيق هدف المنظمة من خلال فهم كيفية انسياب عملية صنع القرار، وتتطلب مهارات إبداعية للإحاطة بمتغيرات البيئة الداخلية والخارجية". [2]

"وهي قرارات بعيدة المدى في محتواها، وتعتمد على الخطط الاستراتيجية الموضوعية وتحقيق الاهداف المحددة، وتأخذ في الاعتبار كل احتمالات الموقف وعواقبه".[3]

ويعرفها "Johnson" بأنها "تلك القرارات التي تؤثر بعمق في قدر ومستقبل المنظمة من خلال التجاوب والتوافق بين هذه القرارات ومتطلبات البيئة"[4]

وتعرف أيضا على أنها "قرارات تتخذ في مستوى أعلى، وترتبط بالمدى الطويل، يتم فيها التركيز على تحديد الفرص المتاحة وتجنب التهديدات المتوقعة في المحيط الخارجي" أو هي " تلك القرارات التي تتضمن ما يجب أن تكون عليه الأهداف العامة أي بمعنى الى أين يجب أن تتجه المؤسسة".[5]

وعلى هذا الأساس فإن القرارات الاستراتيجية هي قرارات استثنائية تتخذ في الفترة الحالية وتستمر نتائجها على فترات زمنية طويلة، وهي قرارات ذات أهمية بالغة كونها تحدد مسيرة المنظمة واتجاهها العام في ظل المتغيرات البيئية المتوقعة وغير المتوقعة. وتتخذ في ظل حالة عدم التأكد والدرجة العالية من المخاطرة كونها قرارات غير مهيكلة ولا هي متكررة.

---

[1] عباس فرحات(2009)، **المؤثرات الشخصية على صنع القرارات في المؤسسة الاقتصادية**، مداخلة، الملتقى الدولي حول صنع القرار بالمؤسسة الاقتصادية، جامعة المسيلة، 14-15

[2] محمد هاني محمد(2014)، **الادارة الاستراتيجية الحديثة**، دار المعتز للنشر والتوزيع عمان، الاردن، 2014، ص171

[3] نفس المرجع،ص172

[4] السعيد مبروك ابراهيم،مرجع سابق، ص 247

[5] فالتة اليمين، مرجع سابق،ص122

ثانيا: خصائص القرارات الاستراتيجية

من خلال ما سبق، فإن القرارات الاستراتيجية تتميز بمجموعة من الخصائص التي تميزها عن غيرها من القرارات الأخرى وقد تطرق العديد من الباحثين والمفكرين الى هذه الخصاص ومن بينها:[1]

- تعتبر قرارات غير روتينية، غير مهيكلة، غير مبرمجة.
- شاملة ومتعددة الأبعاد.
- بعيدة المدى من حيث الزمان والمكان.
- تهتم بضبط علاقة المؤسسة بمحيطها.
- تتخذ في ظروف عدم التأكد والمخاطرة.
- تتطلب مهارات إبداعية وقدرات معرفية، تحليلية وتركيبية كما تتطلب التحسس واليقظة لأمور المستقبل.
- معلوماتها غير كاملة وغير رسمية بدرجة كبيرة.
- تتخذ على مستوى الإدارة العليا وتشكل إطار إرشادي للمستويات الإدارية الأخرى وتتناسق مع بقية القرارات الإدارية.

ثالثا: مراحل اتخاذ القرارات الاستراتيجية

تختلف مراحل عملية اتخاذ القرارات الاستراتيجية عن غيرها في بعض النقاط فقط، و بحكم خصوصية القرارات الاستراتيجية استوجب إضافة مرحلتين، متمثلة في تحديد الموقف الاستراتيجي كأول مرحلة، وتحديد الاهداف الاستراتيجية وهي تلي مرحلة تحديد المشكلة كما تختلف المراحل الأخرى من حيث محتوى العملية في نقاط بسيطة، ونلخص مراحل عملية اتخاذ القرارات الاستراتيجية كالتالي:[2]

- **تحديد الموقف الاستراتيجي:** يقصد بالموقف الاستراتيجي تحديد المركز التنافسي للمنظمة في بيئتها التنافسية، ويجب التأني في دراسة واستخلاص الموقف الاستراتيجي بدقة واستيضاح معالمه لأنه يؤثر في النتيجة النهائية للقرار الاستراتيجي.
- **تحديد المشكلة:** كلما كانت البيانات والمعلومات المتعلقة بالمشكلة صحيحة ومتكاملة كان التعرف على المشكلة وجوانبها واضحا أكثر، حدد بيتر دراكر ثلاثة أجزاء أساسية للتعامل مع المشكلة، أولا تصنيف المشكلة (روتينية أو جديدة) وهل يمكن معالجتها، ثم التعرف على المشكلة منحها التفسيرات المناسبة بمعرفة أسبابها وجوهر مفتاحها، وأخيرا تحديد المعلومات اللازمة لحلها والهدف الذي يجب الوصول اليه.
- **تحديد الأهداف الاستراتيجية:** يتم تحديد الأهداف الاستراتيجية تبعا للموقف الاستراتيجي بحد ذاته حيث تساعد عملية تحديد الأهداف في توجيه عملية اتخاذ القرار بكاملها، بدءًا من تحليل البدائل وتحليلها كما تقودنا لتبرير الخيار النهائي.

[1] فالتة اليمين،مرجع سابق، ص127

[2] محمد هاني محمد، مرجع سابق، ص.ص197-212

- **جمع المعلومات:** تعد المعلومات من المقومات الأساسية لترشيد اتخاذ القرار الاستراتيجي، ولابد من توافر المعلومات التي تخص كل من البيئة الداخلية والخارجية للمنظمة، كما يجب أن تتصف المعلومات بصفات معينة كالشمولية، الموضوعية، الملائمة، المواءمة، الدقة، الموثوقية...الخ.
- **توليد البدائل الاستراتيجية:** تبدأ بتحديد البدائل ثم تحليلها وتحتاج الى أساليب تؤمن لها القدرة على ذلك وتتمثل هذه الأساليب في التجربة، الملاحظة، الحدس، أسلوب الدلفي، أسلوب السيناريوهات، بحوث العمليات بالنسبة للمعطيات الكمية وأسلوب النماذج الرياضية و غيرها من الأساليب التقليدية والحديثة في دعم اتخاذ القرارات الاستراتيجية.
- **اختيار البديل الأمثل:** ويكون بعد تحليل البدائل وتقييمها ويتم اختياره على أساس التكلفة المترتبة عليه، تناسبه مع الموارد المتاحة، مدى انسجامه مع أهداف المنظمة، درجة المخاطرة المتوقعة من البديل...الخ.
- **التنفيذ الفعلي للقرار الاستراتيجي ومتابعته وتقويمه:** وتعتبر آخر مرحلة قبل التغذية العكسية وهي مرحلة إعلان القرار رسميا ومن ثم تنفيذه ومتابعة نتائجه وتحديد الفجوة بالمقارنة بين المخطط و النتائج ثم محاولة وضع حلول في حال وجود أي مشكل.

المطلب الثالث: فعالية القرارات الاستراتيجية والعوامل المؤثرة في اتخاذها

أولا: فعالية القرارات الاستراتيجية

يمكن تحديد فعالية القرارات الاستراتيجية من خلال ثلاثة عوامل وهي: [1]

- **قبول القرار:** ويكون القبول من قبل العاملين في المنظمة للقرار أو ذوي المصالح أيضا قبول المجتمع للقرار وخاصة المتأثرين بالقرار سلبا أو إيجابا. فالمنظمة تتأثر بيئتها وبالتالي ففعالية قراراتها تعتمد على مدى قبول هذه البيئة لها.
- **جودة القرار:** يتم الحكم على جودة القرارات من خلال قدرتها على توفير بدائل وخيارات متعددة بالإضافة الى مدى توافر المعلومات بالكمية والنوعية المطلوبة، مع إمكانية خلق الأفكار الجديدة وتقويمها، كما يجب ألاّ يتأثر القرار بالنزعة الشخصية، بل يجب أن يُنظر للمشكلة وحلها من وجهات نظر مختلفة كما يجب إدراج المشاركة كأهم ضرورة لجودة القرارات.
- **ملائمة القرار:** نعتبر القرار الاستراتيجي فعال عندما يأخذ بعين الاعتبار الظروف المحيطية الداخلية والخارجية للمنظمة نقصد بذلك أنه يأخذ كل من نقاط القوة والضعف كما الفرص والتهديدات كجزء من عملية اتخاذ القرارات الاستراتيجية.

[1] سلوى هاني السمرائي، مرجع سابق ، ص102

ثانيا: العوامل المؤثرة في فعالية القرارات الاستراتيجية

تتأثر عملية اتخاذ القرار بعدة عوامل تتسبب في الحد من فعاليتها ومن رشادة القرارات أو قد تسبب في الزيادة من فعاليتها وتقسم هذه العوامل الى عوامل خارجية وأخرى داخلية:

العوامل الخارجية:

- **مدى توافر المعلومات ودقّتها:** استطاع "برنارد" أن يحدد أهم العوامل التي تؤثر في اتخاذ القرار وفعاليته، أهمها مدى توافر المعلومات الكافية لمتخذ القرار، لكونها تعطي الصورة الواضحة عن طبيعة البيئة ذات السمة الديناميكية، وتكشف حقائق الموضوع، كما تتوقف فعالية اتخاذ القرار على دقة المعلومة، حيت يتدفق سيل كبير من المعلومات الناتج عن تنوع المصادر في ظل ثورة وتكنولوجيا المعلومات مما سبب في الارتباك من هذه الزيادة والتراكم الذي يحد من الفهم ويزيد من الحيرة لدى منظومة اتخاذ القرار ويتطلب ذلك أقصى درجات الانتباه في التعامل مع هذا الكم الهائل من المعلومات.[1]

كما توجد عوامل أخرى تحد من فعالية القرارات الاستراتيجية وتتمثل في:[2]

- **العوامل الاقتصادية والسياسية:** يؤثر كل من النظام السياسي والمشاكل والأزمات الدولية على اتخاذ القرار حيث يجب دراسة العوامل السياسية بدقة، ويؤثر النظام الاقتصادي أيضا خاصة في ما يخص الدول النامية حيث يجب مواكبة التطورات التكنولوجيا لتحديث أجهزة المنظمات العامة وأساليبها وسياساتها للتوافق مع النظام الاقتصادي الدولي.
- **الإعلام والدعاية:** يمثل الإعلام والدعاية روح ثورة المعلومات الذي نعيش فيه، ويشمل كل أشكال الاتصالات بكل وسائلها المطبوعة والمسموعة والمرئية، كونها تقوم بنقل الأنباء والأفكار بين الأمم والشعوب عبر الحدود الإقليمية والدولية وقبل اتخاذ أي قرار يجب أن يأخذ بعين الاعتبار كل ما قيل ونشر ومايمكن أن ينشر من طرف وسائل الاعلام خاصة في حالة المؤسسات الكبيرة ومتعددة الجنسيات.

العوامل الداخلية:

وتتمثل في:

العوامل النفسية والشخصية: يتأثر اتخاذ القرار بالجانب النفسي أو شخصية متخذ القرار فلكل فرد وشخصيته، أفكاره ومعتقداته، ميولاته وطموحاته وبطبيعة الحال لا يمكن للفرد أن يتخذ قرار يتعارض مع معتقداته وميولاته، كما أن اتخاذ القرار يتأثر بالعوامل النفسية لمتخذه كحالات التوتر، الاضطراب، الحيرة أو التردد أيضا تؤثر فيه العوامل الذاتية كالمؤهل العلمي، الخبرة، ودرجة الذكاء، فضلا عن طبيعة متخذ القرار، كان متجنب للمشاكل، متردد في حلها، مخاطر، منطقي، عاطفي أو غير ذلك[3].

---

[1] السعيد مبروك ابراهيم،**مرجع سابق**، ص.ص193-194

[2] فيحان محيا علوش المحيا العتيبي(2004)، **دور المعلومات في عملية اتخاذ القرارات الادارية**، مذكرة ماجستار(منشورة)، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض،ص54

[3] عباس فرحات، مرجع سابق

بالإضافة الى العوامل النفسية والشخصية نذكر[1]:

توقيت اتخاذ القرار: يعتبر الزمن عامل مهم في عملية اتخاذ القرار ويتمثل في توقيت اكتشاف المشكلة وجمع المعلومات المتعلقة بها من جهة، وفي حل المشكلات العاجلة التي تواجه وحدة صنع واتخاذ القرارات من جهة أخرى، كما يعتبر مراعاة التوقيت المناسب لإعلان القرار أمرًا ضروريا لتفادي المعارضة والمشاكل الداخلية.

المشاركة في عملية اتخاذ القرار: إن المركزية وعدم التفويض في عملية اتخاذ القرار يضعف روح المسؤولية لدى القيادة الإدارية الوسطى والعاملين ويزيد من رفض التغيير، كما يحد من تحسين نوعية القرار، فالمشاركة تضمن اشتراك الفئات المختصة مما يؤدي الى رفع درجة كفاءة القرارات ويضمن تمكين العاملين وشعورهم بروح المسؤولية وبأهميتهم داخل المنظمة.

عوامل البيئة الداخلية للمنظمة: نذكر منها حجم المنظمة ومدى انتشارها الجغرافي، الموارد المالية والبشرية والتكنولوجية التي تمتلكها المنظمة، العلاقات التنظيمية بين الأفراد في مختلف المستويات داخل المنظمة ومدى وضوح الاهداف الأساسية لها.

المطلب الرابع: تأثير متلازمة أرق المعلومات في فعالية القرارات الاستراتيجية

أولا: تأثير متلازمة أرق المعلومات على عملية اتخاذ القرارات الاستراتيجية

تؤدي المعلومات دورا أساسيا في صنع القرارات الإستراتجية نظرا لما تقدمة من معرفة ترسم من خلالها الأهداف الاستراتيجية للمؤسسة ومن خلالها تتحدد الخيارات الاستراتيجية الممكنة. لذلك، غالبا ما تتوقف فعالية القرارات الاستراتيجية بحجم ونوعية المعلومات ومدى دقتها وكفايتها، ولقد تنوعت مصادر الحصول على المعلومات وقد ساهمت نواتج ثورة المعلومات والاتصالات في توفير الكم الهائل من المعلومات اللازمة والمطلوبة لصنع القرار، وفي ظلها تطورت أساليب العمل الإداري أيضا ومعها انتقل أسلوب اتخاذ القرار من الاعتماد على أسلوب التجربة والخطأ الى أسلوب المخاطرة المحسوبة، وبذلك أصبحت مهمة صناع القرار مهمة صعبة ضمن بيئة متزايدة التعقيد وسريعة التغيير لا سيما إذا تعلق الأمر باتخاذ القرارات الاستراتيجية، كونها أهم القرارات التي تتخذها المنظمة وعلى إثرها تتحدد الأهداف الرئيسية وتتفرع منها مختلف القرارات التكتيكية والتشغيلية.

في الواقع يتدفق سيل كبير من المعلومات يترتب عليه أقصى درجات الانتباه والحذر أثناء التدقيق والتمحيص من أجل الحصول على المعلومة الملائمة والمطلوبة، لأن الأمر أصبح مربكا بسبب الزيادة في حجم هذه المعلومات وتراكمها وعدم موثوقيتها، ويؤدي ذلك حتما الى تقليل موضوعيتها وزيادة الحيرة والتشويش لدى متخذي القرار والذي يتسبب في ضباب يمنعنا من الوصول لما نريد أو يجعلنا نصل لها بعد فوات الأوان فتتعرض العديد من القرارات الى الإخفاق والفشل وعدم بلوغ الأهداف[2].

[1] السعيد مبروك ابراهيم، مرجع سابق،ص.ص240-242

[2] السعيد مبروك ابراهيم،مرجع سابق،ص.ص 172-195

لقد أشار "ألفين توفلر" في كتابه صدمة المستقبل وتحت عنوان "الإرهاق من القرارات" الى تأثير متلازمة أرق المعلومات على القرارات بصفة عامة والقرارات الاستراتيجية بصفة خاصة والتي أطلق عليها القرارات غير المتكررة واللامُنهجة، وإن أهم ما لاح إليه في ذلك هو أن تعريض الأفراد لأحمال زائدة من المعلومات يؤثر سلبا في إدراكهم بما يُفرض عليهم من المعلومات الكثيرة خلال الوقت الوجيز وأن القرارات التي تكون في بيئة متسارعة التغير تتطلب من الأفراد قرارات أسرع وأكثر تعقيدا، لأن الاحتياجات الجديدة والأزمات السريعة تتطلب استجابات أسرع، وهنا يظهر مشكل التناقض المفروض التعايش معه أو كما أسماه "توفلر" الصراع الخفي الذي يدور في حياتنا اليومية بين ضغوط التسارع وضغوط الجدية، كون أننا من جهة مرغمون على أن نتخذ قرارات أسرع، ومن جهة أخرى مجبرون على اتخاذ قرارات أعقد وأدق. وبالتالي فنحن بحاجة الى مزيد من الوقت والتأني لمعالجة المعلومات، ولاتخاذ القرارات، وبمزيد من الوقت المخصص يزداد القلق الناتج من هذا التصادم بفعل اتساع التنوع، فزيادة عدد الاختيارات والبدائل المتاحة أمام الفرد يتطلب حتما زيادة حجم المعلومات التي ينبغي معالجتها في حال أراد الانتقاء من هذه المجموعة من البدائل، وإن هذا التشابك الإشكالي بين هذه المطالب المتضاربة (الدقة، السرعة وحجم المعلومات) هو الذي ينتج عنه ما سماه بأزمة صنع القرار في المجتمعات المتقدمة تكنولوجيًا، ويَذكر أن هذا التصادم هو ما يجعل الأفراد والمنظمات تقع في عجز عن صنع مستقبلهم ويعتبرون أنفسهم مسيرون لا حول لهم أمام هذه الظروف، كما أن هذا التسارع المطلق العنان للتغير العلمي والتكنولوجي والاجتماعي يدمر قدرة الفرد على اتخاذ قرارات معقولة وفعالة فيما يتعلق بمصيره ومستقبله كذلك بالنسبة للمنظمات.[1]

وجاء في دراسة(فالتة اليمين، 2013) أن متخذ القرار أصبح يعاني ويشكو من أن الفضاء المعلوماتي قد أصبح اليوم سوقا مفتوحة يجد فيها المعلومات أفضلها وأسوءها على حد سواء، وقد انجر عن هذا الوضع أن يقع في متلازمة الأرق المعلوماتي ويعاني من التأثير السلبي على مقدرته في تحمل ذاك الكم الهائل من المعلومات كونه بذلك سيستغرق وقتا طويلا في فرزها ومعالجتها وبثها، وفي تحديد أهمها وأفضلها لاستئصال ما هو غير ذلك، لكي لا يتشتت الذهن ويضيع الوقت والجهد، والنتيجة هو شلل التحليل بسبب الإرهاق والتردد في اتخاذ القرارات الاستراتيجية[2].

من خلال ما ذكره الباحثون في تأثير متلازمة أرق المعلومات على القرارات الاستراتيجية نجد أن جميعهم يتفق في ما يخص التأثير فهو تأثير سلبي كما أرجعوا ذلك بنسبة كبيرة الى الحجم الكبير من المعلومات بالإضافة الى عامل الوقت والتسارع التكنولوجي.

[1] Alvine tofler, pervious reference, p.p374-377

[2] فالتة اليمين، مرجع سابق، ص.ص143-144

ثانيا: تأثير متلازمة أرق المعلومات على فعالية القرارات الاستراتيجية

1. **تأثر متلازمة أرق المعلومات على جودة القرار الاستراتيجي:**

يتم الحكم على جودة القرارات من خلال عدة عوامل والتي من المحتمل أن تتأثر بمتلازمة أرق المعلومات ومن أهم هذه العوامل **القدرة على توفير بدائل وخيارات متعددة،** قد يصعب على متخذ القرار الاستراتيجي تحديد البدائل وذلك لصعوبة معالجة ذلك الكم الهائل من المعلومات وإن استطاع توفير عدد لا بأس به من البدائل سيصعب عليه دراستها وتحديد الأفضل منها وسط ضباب المعلومات فيُتّخذ القرار في حالة عدم التأكد، أو يكون الاختيار عبارة عن خطوة مخاطرة وخاصة اذا تم التقيد بوقت محدود وكلما زادة حالة عدم التأكد والمخاطرة زاد احتمال فشل القرار والحد من جودته، أيضا عامل **توافر المعلومات بالكمية والنوعية المطلوبة هو عامل مهم في تحديد جودة المعلومات** وبمأن المعلومات متوفرة وبكميات ضخمة فالمشكلة هنا لا تتمثل في قلة المعلومات بل في كونها أكثر من الكمية المطلوبة وذلك يستلزم وقت وجهد أكثر من متخذي القرارات الاستراتيجية للمعالجة، كما أن نسبة كبيرة من هذه المعلومات رديئة إن صح التعبير أو هشة ويصعب الوثوق فيها كما يصعب اختيار وفرز الأفضل والأكفئ منها، ومن أهم العوامل أيضا **إمكانية خلق الأفكار** وفي حالة وقوع متخذ القرار الاستراتيجي في متلازمة أرق المعلومات ستكون إمكانية خلق الافكار ضئيلة جدا حيث أن متخذ القرار هنا يستنزف كل وقته وجهده في الاختيار الأنسب كما أنه عندما يقع في وطأة متلازمة أرق المعلومات يتسبب له ذلك في تشويوش ذهني وضغوطات كثيرة تحد من قدرته على خلق الأفكار الجديدة كما ستحد من الإبداع والتميز ومن خلال كل ذلك يظهر التأثير السلبي لمتلازمة الأرق المعرفي على جودة القرار الاستراتيجي.

2. **تأثير متلازمة أرق المعلومات على قبول القرار:**

ويكون القبول من قبل العاملين في المنظمة حيث لا يكون هناك رفض أو مقاومة لتنفيذ القرار،أومن قبل ذوي المصالح أيضا قبول المجتمع للقرار وخاصة المتأثرين بالقرار سلبا أو إيجابا فالمنظمة تؤثر وتتأثر ببيئتها وبالتالي ففعالية قراراتها تعتمد على مدى قبول هذه البيئة لها.

بمأن متخذي القرارات الاستراتيجية هم الذين يعانون من المتلازمة فالعامل هنا قد لا يتأثر بها إلاّ إذا كان توقيت القرار غير مناسب، متلازمة الأرق تجعل متخذ القرار يسابق الوقت فقد يعلن القرار في وقت يناسب العامل وقد يكون في الوقت غير المناسب فيؤثر في قبوله لها، وقد يتأثر قبول أصحاب المصالح إذا كان القرار لا يأخذ رغباتهم بعين الاعتبار، إذا اتُّخذ القرار في حالة مخاطرة أو عدم تأكد نادرًا ما يأخذ رغبة وتطلعات أصحاب المصالح بالحسبان، وبالتالي قد يكون تأثير متلازمة أرق المعلومات على قبول القرار تأثير سلبي وحتى وإن كان القرار على درجة عالية من الجودة لن يكون لذلك معنى إذا لم يحظى بالقبول.

3. **تأثير متلازمة أرق المعلومات على ملائمة القرار:**

نعتبر القرار الاستراتيجي فعال عندما يأخذ بعين الاعتبار الظروف المحيطية الداخلية والخارجية للمنظمة نقصد بذلك أنه يأخذ كل من نقاط القوة والضعف، كما الفرص والتهديدات كجزء من عملية اتخاذ القرارات الاستراتيجية.

ضمن بيئة متزايدة التعقيد وسريعة التغير وفي ظل ثورة انفجار المعلومات تجد المنظمات نفسها أمام كم هائل من المعلومات حول بيئتها لاسيما الخارجية منها، التي قد يصعب تحديد المعلومة الصحيحة فيها من

الخاطئة، وللوصول للمعلومة الصحيحة والدقيقة يجد متخذ القرار نفسه ملزم على معالجة هذا الكم من المعلومات والذي يفوق قدرته الطبيعية، مما يسبب له في إرهاق، تشويش، قلق، وتوتر...الخ أي أن متخذ القرار الاستراتيجي يقع في ما يسمى بمتلازمة أرق المعلومات، ومن جراء متلازمة أرق المعلومات والضغوط الناتجة عنها قد يلجأ متخذ القرار الى السرعة في إنجاز مهامه وإهمال المعالجة الفعلية والدقيقة للمعلومات أو قد يلجأ الى التهرب وتأجيل القرار، وحتى في حال حاول المعالجة الدقيقة والصحيحة لهذا الكم الهائل من المعلومات فسيؤدي ذلك حتما لضياع الوقت والجهد، في حين أن البيئة في تغير مستمر أي أنه كل ما تم تأجيل القرار كلما ظهرت متغيرات جديدة يجدر على متخذ القرار مراعاتها وأخدها بالحسبان، كما قد تفوته العديد من الفرص في حين غرقه في معالجة مابين يديه من معلومات وبيانات وقد تتحول الى تهديد بيد المنافس، أو قد تواجهه تهديدات ويعجز عن مواجهتها وفي هذا الحال سيصبح هدف متخذ القرار هو اتخاذ قرار يسمح بالخروج بأقل الخسائر، وبالتالي فمتلازمة أرق المعلومات بمظاهرها تسبب في الحد من ملائمة القرار الاستراتيجي وبالتالي الحد من فعاليته.

خلاصة الفصل:

من خلال الفصل الثاني والمتمثل في الإطار النظري للدراسة استطعنا التعرف على متلازمة أرق المعلومات كونها ذلك الشعور الذي ينتاب الفرد من جرّاء استقباله للكم الهائل من المعلومات والذي يفترض به معالجتها وتوظيفها في مختلف نشاطاته بالمؤسسة لا سيما في عملية اتخاذ القرار والذي اعتبره هربرت سايمون "جوهر التسيير" و"هو قلب الإدارة"، كما ركزنا من خلال هذا الفصل على القرارات الاستراتيجية كونها أهم ما يسعى مسؤولي المنظمات لترشيده نظرا لأهمية هذه القرارات على حاضر ومستقبل المنظمة، وإن أهم ما جاء في هذا الفصل هو علاقة متلازمة أرق المعلومات بفعالية القرارات الاستراتيجية واستنتجنا من خلال ما جاءت به الأدبيات حول الموضوع أن متلازمة أرق المعلومات تأثر تأثير سلبيّا على عملية اتخاذ القرارات الاستراتيجية ويعود ذلك الى الحجم الكبير من المعلومات بالإضافة الى عامل الوقت والتسارع التكنولوجي.

الفصل الثالث:

الإطار المنهجي للدراسة

تمهيد

هذا الفصل يتناول بالتحليل الدراسة التطبيقية والتي تمت في مجموعة من المؤسسات الاقتصادية بالجزائر، وهي بمثابة الإسقاط الميداني لما تناوله الفصل النظري للدراسة، قمنا بتقسيم هذا الفصل إلى ثلاثة مباحث كما يلي:

المبحث الأول: فرضيات ونموذج الدراسة

المبحث الثاني: سياق الدراسة

المبحث الثالث: عرض ومناقشة نتائج الدراسة

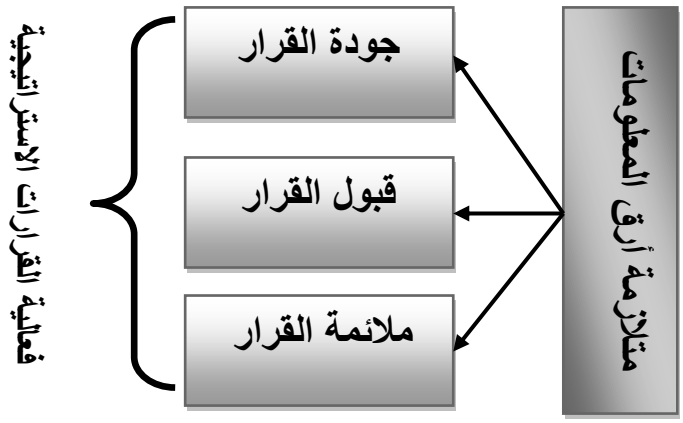
المبحث الأول: تصميم الدراسة

المطلب الأول:نموذج الدراسة وفرضياتها

أولا:نموذج الدراسة

هذه الدراسة تهتم بتوضيح تأثير متلازمة الأرق المعلوماتي على فعالية القرارات الاستراتيجية وذلك بقياس تأثير متلازمة أرق المعلومات على فعالية القرارات الإستراتيجية وبالتالي فهي تشتمل على متغيرين اثنين المتغير المستقل وهو متلازمة أرق المعلومات والمتغير التابع والذي يتمثل في فعالية القرارات الاستراتيجية بأبعاده الثلاثة (جودة القرار،قبول القرار، وملائمة القرار) والشكل الموالي يوضح نموذج الدراسة:

الشكل رقم(6): نموذج الدراسة



المصدر: من إعداد الطالبة

ثانيا:فرضيات الدراسة

للإجابة عن أسئلة الدراسة قمنا بوضع مجموعة من الفرضيات :

الفرضية الرئيسية 1:

لا توجد علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية بين متلازمة أرق المعلومات وفعالية القرارات الإستراتيجية

الفرضيات الفرعية:

- H0: لا توجد علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية بين متلازمة أرق المعلومات وجودة القرارات الإستراتيجية.
  H1: توجد علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية بين متلازمة أرق المعلومات وجودة القرارات الإستراتيجية.
- H0: لا توجد علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية بين متلازمة أرق المعلومات وقبول القرارات الإستراتيجية.
  H1: توجد علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية بين متلازمة أرق المعلومات وقبول القرارات الإستراتيجية.
- H0: لا توجد علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية بين متلازمة أرق المعلومات وملائمة القرارات الإستراتيجية.
  H1: توجد علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية بين متلازمة أرق المعلومات وملائمة القرارات الإستراتيجية.

.

الفرضية الرئيسية 2:

لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لمتلازمة أرق المعلومات على فعالية القرارات الإستراتيجية

الفرضيات الفرعية:

- H0: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لمتلازمة أرق المعلومات على جودة القرارات الإستراتيجية.

H1: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لمتلازمة أرق المعلومات على جودة القرارات الإستراتيجية.

- H0: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لمتلازمة أرق المعلومات على قبول القرارات الإستراتيجية.

H1: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لمتلازمة أرق المعلومات على قبول القرارات الإستراتيجية.

- H0: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لمتلازمة أرق المعلومات على ملائمة القرارات الإستراتيجية.

H1: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لمتلازمة أرق المعلومات على ملائمة القرارات الإستراتيجية.

المطلب الثاني: أداة الدراسة وإجراءاتها

قمنا باستخدام المنهج الوصفي التحليلي الذي يتناسب مع الظاهرة محل الدراسة، بهدف تحديد خصائص متلازمة أرق المعلومات وتحديد طبيعتها والوقوف على العلاقة بينها وبين فعالية القرارات الاستراتيجية في عينة الدراسة وتفسيرها.

أولا:أداة الدراسة

تم الاستعانة بالإستبانة كأداة لجمع البيانات والمعلومات الأولية حيث قسمت إلى ثلاثة أجزاء يحمل الجزء الأول العبارات الخاصة بمؤشرات متلازمة أرق المعلومات كمتغير مستقل والمتمثلة في (مصادر أرق المعلومات ومظاهره وتجلياته)، واهتم الجزء الثاني بالمتغير التابع أي فعالية القرارات الاستراتيجية بأبعاده المتمثلة في (جودة القرار، قبول القرار، وملائمة القرار)، كما أهتم الجزء الثالث والأخير بالبيانات الشخصية للمبحوثين والمتمثلة في (الجنس، العمر، المستوى الدراسي، الحالة الاجتماعية، المنصب الحالي والأقدمية في المنصب) والجدول الآتي يوضح المحاور الرئيسية للإستبانة وعدد فقرات كل متغير:

جدول رقم(1): هيكلة استبانة الدراسة

	المجموعة	عدد الأسئلة	الأسئلة
مصادر أرق المعلومات	أ	(8)	1- 2-3 -4-5-6-7-8
	ج	(6)	14-15-16-17-18-19
تجليات ومظاهر أرق المعلومات	هـ	(4)	25-26-27-28
	ب	(5)	9-10-11-12-13
	د	(5)	20-21-22-23-24
	و	(4)	29-30-31-32
متلازمة أرق المعلومات	-	(32)	من 01 إلى 32
جودة القرار	ك	(3)	33-34-35
قبول القرار	ك	(2)	36-37
ملائمة القرار	ك	(3)	38-39-40
فعالية القرارات الإستراتيجية	-	(8)	من 33 إلى 40

المصدر: إعداد الطالبة

ولقد تم غلق الإجابات وتحديد الإختيارات ب5 درجات حسب سلم ليكارت من (دائما الى أبدا) كالتالي:

جدول رقم(2): درجات الاختيارات للاستبانة

الإجابة	دائما	غالبا	أحيانا	نادرا	أبدا
الدرجة	5	4	3	2	1

المصدر:إعداد الطالبة

ثانيا: صدق وثبات أداة الدراسة

1. **معامل الثبات** Alpha Cronbach

من أجل التأكد من أن أداة الدراسة تقيس الظاهرة المراد قياسها، ومن أجل التأكد من صدقها قمنا بحساب معامل الثبات (Alpha Cronbach) ولقد كانت النتائج كما هي مبينة في الجدل الآتي:

جدول رقم(3): معامل الثبات Alpha Cronbach

الرمز	الأبعاد	عدد الفقرات	معامل الثبات	معامل الصدق
X1	مصادر أرق المعلومات	(18)	.622	.789
X2	مظاهر أرق المعلومات	(14)	.697	.835
X	متلازمة أرق المعلومات		.617	.816
Y1	جودة القرار	(3)	.795	,632
Y2	قبول القرار	(2)	860	,740
Y3	ملائمة القرار	(3)	.819	,671
Y	فعالية القرارات الإستراتيجية8		.777	,603
معامل الثبات العام			.701	.837

المصدر: إعداد الطالبة بناء على مخرجات ال spss

ونلاحظ من خلال النتائج المبينة في الجدول أن معامل الثبات لجل متغيرات الدراسة يفوق الحد الأدنى للنسبة المقبولة، وقدر معدل الثبات العام ب (70%) وهي نسبة عالية تسمح بالاعتماد على نتائج الدراسة، كما قدر معامل الصدق ب (83,7%) وهي نسبة عالية أيضا، وبالتالي يمكن الحكم على مدى فعالية الإستبانة وتحقيها الهدف من الدراسة ودقة قياسها ما وضعت من أجلة.

2. الاتساق الداخلي

جدول رقم(4): الاتساق الداخلي لفقرات وأبعاد الاستبانة

الأبعاد	المجموعة	معامل الإتساق الداخلي	مستوى الدلالة
مؤشرات مصادر أرق المعلومات	أ	,483**	,001
	ج	,457**	,003
مصادر أرق المعلومات (أ،ج،ه)		,647**	,000
مؤشرات تجليات ومظاهر متلازمة أرق المعلومات	ب	,443**	,004
	هـ	,733**	,000
	د	,526**	,000
	و	,710**	,000
تجليات ومظاهر أرق المعلومات (ب،و،د)		,672**	,000
متلازمة أرق المعلومات			
جودة القرار	ك	,664**	,000
قبول القرار	ك	,716**	,000
ملائمة القرار	ك	,580*	,000
فعالية القرارات الإستراتيجية			

المصدر: إعداد الطالبة بناء على مخرجات ال spss

الجدول السابق يبين أن جميع معاملات ارتباط أبعاد متلازمة أرق المعلومات موجبة ودالة إحصائياً عند مستوى الدلالة (0.01) فأقل، فقد كانت جميع معاملات Pearson تتراوح بين 0.647 إلى 0.672 وهي معاملات تبين أن الارتباط قوي وتعبر في نفس الوقت عن مدى اتساق هذه المؤشرات مع متغير متلازمة أرق المعلومات، وبالتالي تم التأكد من صدق الاتساق الداخلي لهذه الأبعاد.

وأن جميع معاملات ارتباط أبعاد فعالية القرارات الإستراتيجية موجبة ودالة إحصائياً عند مستوى من الدلالة (0.01) فأقل، حيث كانت جميع معاملات Pearson تتراوح بين 0.580 إلى 0.716 وهي معاملات تبين أن الارتباط قوي وتعبر عن مدى اتساق هذه الأبعاد مع متغير فعالية القرارات الإستراتيجية، وبالتالي تم التأكد من صدق الاتساق الداخلي لهذه الأبعاد.

وبالتالي يمكن الإعتماد على أداة الدراسة (الاستبانة) وتطبيقها كونها على درجة عالية من الصدق والثبات كما يمكن الإعتماد على الأبعاد الموضحة سابقا كونها جديرة بدراسة الظاهرة.

المطلب الثالث: حدود الدراسة

وتمثلت حدود الدراسة في:

أولا: الحدود البشرية: تركز الحدود البشرية على متخذي القرارات الاستراتيجية في المؤسسات محل الدراسة.

ثانيا: الحدود الزمانية: وتمت هذه الدراسة في السداسي الثاني من السنة الجامعية 2016/2015م.

ثالثا: الحدود المكانية: شملت دراستنا على عينة من المؤسسات الاقتصادية بالجزائر حيث استقصدت ثلاثة مؤسسات من ولاية الجزائر العاصمة، مؤسستين من ولاية بسكرة، مؤسسة من ولاية تيزي وزو، مؤسسة من ولاية الشلف، ومؤسسة من ولاية تيبازة.

رابعا: الحدود الموضوعية: وقفت هذه الدراسة على واقع متلازمة أرق المعلومات في المؤسسات محل الدراسة وتأثيرها على فعالية القرارات الاستراتيجية في هذه المؤسسات.

المبحث الثاني: سياق الدراسة

المطلب الأول: مجتمع الدراسة

يتكون مجتمع الدراسة من جميع متخذي القرارات الاستراتيجية في عينة من المؤسسات الاقتصادية بالجزائر، والبالغ عددها ثمانية مؤسسات، بلغ عدد متخذي القرارات الاستراتيجية فيها (91 فردا) من كلا الجنسين، وفي ما يلي جدول يعطي لمحة مختصرة على المؤسسات محل الدراسة:

جدول رقم(5): المؤسسات محل الدراسة

المؤسسة	الرمز	النشأة	الولاية	الحجم	الصفة	النشاط
قديلة لتعبئة المياه المعدنية	SGEM	2003	بسكرة	كبيرة	SARL	تعبئة المياه المعدنية
ش.ذ.م.م. الوطاية للفخار (الاخوة عوري)	AMOURI	2009	بسكرة	كبيرة	SARL	صناعة الآجر والقرميد الصناعي
الشركة الوطنية للتبغ والكبريت	SNTA	1963	الجزائر	كبيرة	SPA	انتاج وتوزيع التبغ والكبريت
مؤسسة المرافق العامة سيدي موسى	EVSM	1999	الجزائر	كبيرة	SPA	تهيئة وتصليح الطرقات
مؤسسة التسيير السياحي تيبازة	EGT	1969	تيبازة	كبيرة	SPA	الضيافة والسياحة والسفر
مؤسسة السيراميك الصحي تنس	CERAMIT	1978	الشلف	كبيرة	SPA	انتاج وبيع منتجات السيراميك
المؤسسة العمومية الاقتصادية المتزعمة للأثاث	LM	1983	تيزي وزو	كبيرة	SPA	صناعة وبيع الاثاث
Schlemberger فرع الجزائر	SLB		الجزائر	كبيرة	SPA	تعمل في مجال حفر وصيانة واختبار آبار النفط والغاز ومجال الخدمات النفطية

المصدر: من إعداد الطالبة بناء على المعلومات المقدمة من طرف المؤسسات

المطلب الثاني: عينة الدراسة

أولا: توزيع عينة الدراسة على المؤسسات محل الدرسة

نظرا لصعوبة التواصل مع جميع مفردات عينة الدراسة تم اختيار عينة ميسرة أي تطبيق الدراسة على كل أفراد المجتمع الذين تيسر على الباحث الوصول اليهم، حيث تم الوصول إلى (57فردا) وبذلك كانت نسبة تمثيل العينة لمجتمع الدراسة هي (62,63%) وزعت عليهم الاستبانات واسترجع منها (44استبانة)، تم استبعاد (3 استبانات) غير مستوفية لشروط التحليل، خضعت (41استبانة) للتحليل شكلت ما نسبته (45,05%) من مجتمع الدراسة، وهي نسبة مقبولة لأغراض البحث العلمي، وفي ما يأتي جدول يوضع توزيع عينة الدراسة على المؤسسات محل الدراسة:

جدول رقم(6): توزيع عينة الدراسة على المؤسسات محل الدراسة

المؤسسة	عدد متخذي القرارات الاستراتيجية في المؤسسة	عدد الاستبيانات الموزعة	عدد الاستبيانات المسترجعة والقابلة للتحليل
مؤسسة قديلة لتعبئة المياه المعدنية	14	10	9
ش.ذ.م.م. الوطاية للفخار (الاخوة عوري)	4	4	3
الشركة الوطنية للتبغ والكبريت	15	10	7
مؤسسة المرافق العامة سيدي موسى	15	8	7
مؤسسة التسيير السياحي	12	7	5
مؤسسة السيراميك الصحي تنس	10	5	3
المؤسسة العمومية الاقتصادية المتزعمة للأثاث	9	7	5
Schlemberger	12	3	2
المجموع	91	57	41
النسبة المؤوية	%100	62,63	45,05

المصدر: من إعداد الطالبة بناء على المعلومات المقدمة من طرف المؤسسات محل الدراسة

ثانيا: توزيع العينة حسب الجنس

جدول رقم(7): توزيع عينة الدراسة حسب الجنس

الجنس	التكرار	النسبة المؤوية
ذكر	32	78%
أنثى	9	22%
المجموع	41	100%

المصدر:إعداد الطالبة بناء على مخرجات ال spss

من خلال الجدول رقم (7) يتبين أن عينة الدراسة شملت كلا الجنسين ولكن بنسب متفاوتة حيث بلغت نسبة الذكور 78%، بينما الإناث فقد بلغت نسبتهم 22%، والفرق بين نسبة الإناث والذكور فرق مرتفع نوعا ما حيث قدرت نسبة الذكر بأكثر من ضعفي نسبة الإناث، وإن دل ذلك على شيء فإنه يدل على وجود السقف الزجاجي الذي يمنع المرأة من الوصول للمراتب العليا.

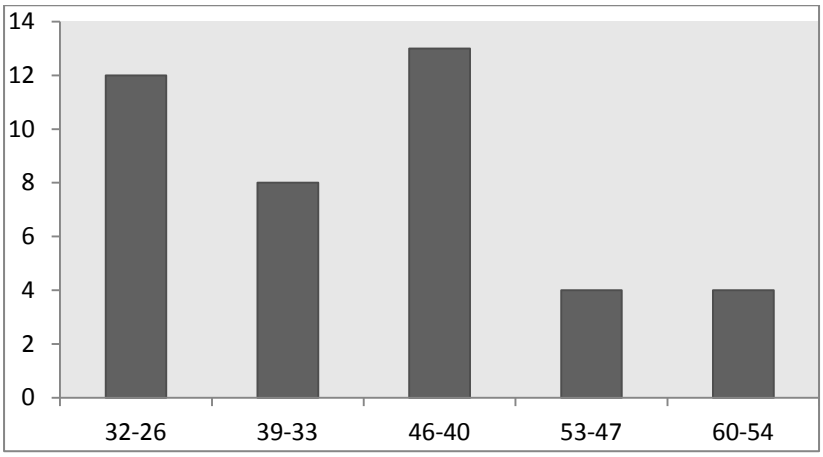
ثالثا: توزيع العينة حسب العمر

جدول رقم(8): توزيع عينة الدراسة حسب العمر

الفئات العمرية	التكرار	النسبة المؤوية
26-32	12	29,3%
39-33	8	19,5%
46-40	13	31,7%
53-47	4	9,8%
60-54	4	9,8%
المجموع	41	100,0

المصدر: إعداد الطالبة بناء على مخرجات ال spss

الشكل رقم(7): توزيع عينة الدراسة حسب العمر



المصدر: إعداد الطالبة بناء على مخرجات ال spss

يتضح أن أعمار المبحوثين تتراوح بين [26–60 سنة]، وتشير النتائج إلى أن نسبة أفراد العينة الذين تتراوح أعمارهم مابين [26–32 سنة] هي (29,3%) وهي نسبة مرتفعة مقارنة بغيرها من الفئات، والذين تتراوح أعمارهم مابين [33–39سنة] هي بحدود (19,5%) وهي نسبة لا بأس بها، ونستنتج من ذلك أن نسبة الشباب في العينة نسبة كبيرة نوعا ما رغم حساسية المنصب فصغر سنهم قد يجعل منهم أقل خبرة وقد يؤثر ذلك على جودة القرارات، وأما بالنسبة للذين كانت أعمارهم مابين [40–46 سنة] فنسبتهم قدرت ب (31,7%) وهي أكبر فئة وهذا شيء منطقي فأعمار ذوي المناصب العليا عادة تكون في هذا المستوى من العمر، أما الذين يتراوح سنهم مابين [47–53 سنة] فتقدر نسبتهم ب (9,8%) مثلها مثل الفئة التي تتراوح ما بين [54–60سنة] وهي أقل نسبة ويعود ذلك لكون الموظفين في هذا السن يتجهون عادةً للتقاعد ولذلك نسبتهم قليلة نوعا ما.

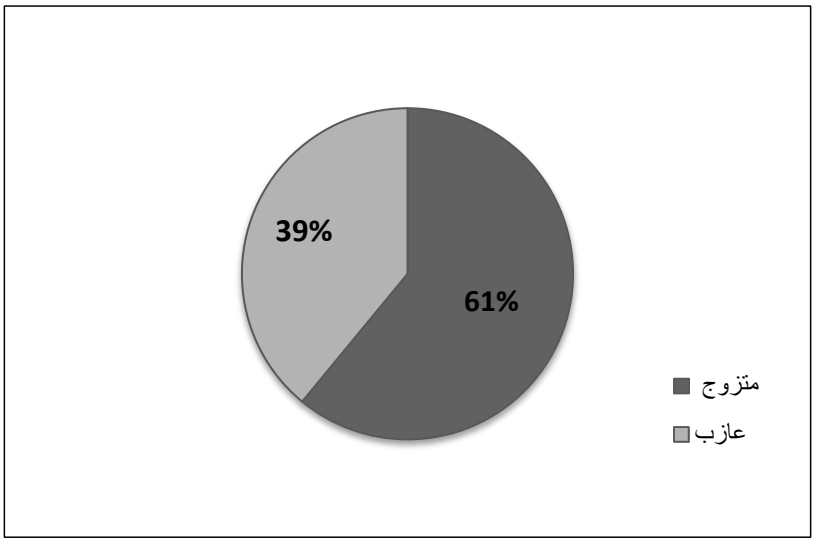
رابعا: توزيع العينة حسب الحالة الإجتماعية

جدول رقم(9): توزيع العينة حسب الحالة الاجتماعية

الحالة الاجتماعية	التكرار	النسبة المؤوية
متزوج(ة)	25	%61
عازب(ة)	16	%39
المجموع	41	100,0

المصدر: إعداد الطالبة بناء على مخرجات ال spss

الشكل رقم (8): توزيع عينة الدراسة حسب الحالة الاجتماعية



المصدر:إعداد الطالبة بناء على مخرجات ال spss

تشير نتائج الدراسة إلى أن ما نسبته (61%) من أفراد العينة متزوجين وهي النسبة الأكبر، وما نسبته (39%) عازبين ويعود هذا إلى أن العينة تحتوي على نسبة معقولة من الشباب، وخلت عينة الدراسة تماما من المطلقين والأرامل.

خامسا: توزيع العينة حسب المستوى الدراسي

جدول رقم(10): توزيع العينة حسب المستوى الدراسي

المستوى الدراسي	التكرار	النسبة المؤوية
ثانوي	8	%19,5
جامعي	27	%65,9
تقني سامي	6	%14,6
المجموع	41	%100,0

المصدر: إعداد الطالبة بناء على مخرجات ال spss

من خلال إجابات المبحوثين ظهرت لدينا ثلاثة مستويات المستوى الثانوي، المستوى الجامعي والذي يتكون من (مهندسين، بكالوريا+ عدد من السنوات دراسة جامعية، وأصحاب الدراسات التطبيقية) بالإضافة إلى مستوى التقني السامي، ولقد غلبت على العينة فئة الجامعيين بمعدل (56,9%)، وتتقارب نسبتي المستوى الثانوي والتقني سامي حيث جاءت (19,5%) و (14,6%) على التوالي وهي نسب صغيرة مقارنة بنسبة الجامعين وهذا يعود لطبيعة المناصب والتي تتطلب الكفاءات وذوي الشهادات العليا.

سادسا: توزيع العينة حسب الأقدمية في المنصب

جدول رقم (11): توزيع العينة حسب الأقدمية في المنصب

الأقدمية	التكرار	النسبة المؤوية
1-7	30	%73,2
8-14	7	%17,1
15-21	1	%2,4
29-35	3	%7,3
المجموع	41	%100,0

المصدر: إعداد الطالبة بناء على مخرجات ال spss

من خلال الجدول رقم (11) يتضح أن أغلبية أفراد العينة تقل خبرتهم عن 7 سنوات في المنصب الذي يشغلونه حاليا حيث تصل نسبتهم إلى (73,2%)، بينما الذين خبرتهم تتراوح مابين [8−14] سنة فنسبتهم (17,1%) وهي نسبة متوسطة مقارنة بغيرها من الفئات، وفئة الأقدمية [15−21] سنة تواجدت بنسبة (2,4%) من أفراد العينة وحددت بفرد واحد، وتقدر الفئة [29−35] سنة بنسبة (7,3%) من أفراد العينة بينما الذين خبرتهم تراوحت بين [22−28] فقد خلت منهم عينة الدراسة، وذلك يعني أن متوسط الخبرة أقل من 7 سنوات في المؤسسات محل الدراسة.

المطلب الثالث: أدوات المعالجة الإحصائية

بهدف الإجابة على إشكالية وتساؤلات الدراسة واختبار فروضها وبعد جمع البيانات الأولية عن طريق استبانة الدراسة، استعنا بالحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS.V20) وذلك باستعمال مجموعة من الأدوات الإحصائية المتمثلة في التكرارات والنسب المؤوية، المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية، معاملات الثبات Alpha Cronbach، معاملات الصدق، اختبار تحليل التباين الأحادي One Way ANOVA، اختبارات Test-t، اختبار Levens ، المقارنات المتعددة البعدية طريقة (LSD)، معاملات الارتباط pearson، معاملات التحديد، وتحليل الانحدار البسيط.

المبحث الثالث:عرض ومناقشة نتائج الدراسة

المطلب الأول:عرض وتحليل نتائج الدراسة (الإجابة عن أسئلة الدراسة)

الإجابة عن السؤال: ما هي أهم مصادر أرق المعلومات في المؤسسات محل الدراسة؟ وما أهم مظاهر متلازمة أرق المعلومات بالنسبة لمتخذي القرارات الإستراتيجية فيها؟

للإجابة عن الشطر الأول من هذا السؤال من الضروري الإشارة إلى أن ما يشعر به متخذ القرارات الإستراتيجية من أرق هو نتيجة للكم الهائل من المعلومات التي تصله يوميا سواء من داخل مكان العمل أو حتى من خارجه لذلك فقد تم تقسيم مصادر أرق المعلومات إلى مجموعتين الأولى تتعلق بالمصادر الداخلية والثانية بالمصادر الخارجية، والتي تتفاعل مع بعضها لتزيد أكثر من حدة متلازمة أرق المعلومات.

جدول رقم (12): الفقرات الخاصة بمصادر أرق المعلومات (مصادر داخلية)

أثناء فترات العمل، أتلقى يوميا كم هائل من المعلومات من خلال:		الخيارات					المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	الدرجة الكلية
		دائماً	غالباً	أحياناً	نادراً	أبداً				
المكالمات الهاتفية	التكرار	18	13	7	3	0	**4,12**	,953	**1**	**كبيرة**
	%	**43,9**	**31,7**	7,1	7,3	0				
تقارير العمل	التكرار	7	13	11	9	1	**3,39**	1,092	**3**	**متوسطة**
	%	17,1	31,1	26,8	22,0	2,4				
اجتماعات عمل	التكرار	5	10	13	10	3	3,09	1,135	**7**	**متوسطة**
	%	12,2	24,4	31,7	24,4	7,3				
مراسلات ومذكرات عمل	التكرار	5	14	12	7	3	3,26	1,118	**4**	**متوسطة**
	%	12,2	34,1	29,3	17,1	7,3				
شكاوي	التكرار	9	9	11	8	4	3,26	1,285	**5**	**متوسطة**
	%	22,0	22,0	26,8	19,5	9,8				
أوامر عمل	التكرار	12	20	6	2	1	**3,97**	,935	**2**	**كبيرة**
	%	**29,3**	**48,8**	14,6	4,6	2,4				
العلاقات الغير رسمية	التكرار	5	8	8	13	7	2,78	1,294	**8**	**متوسطة**
	%	12,2	19,5	19,5	31,7	17,1				
وسائط رقمية	التكرار	5	13	13	4	6	3,17	1,222	**6**	**متوسطة**
	%	12,2	31,7	31,7	9,8	14,6				
المصادر الداخلية لمتلازمة أرق المعلومات							**3,38**	**,778**	**_**	**متوسطة**

المصدر: من إعداد الطالبة بناء على مخرجات برنامج spss

تشير النتائج الواردة في الجدول السابق أن بيئة العمل تشكل مصدر مهم بالنسبة لمتلازمة أرق المعلومات فقد تساهم بشكل أو بآخر في تفاقم هذه الظاهرة عبر المصادر الداخلية والتي يتلقى من خلالها متخذ القرارات الإستراتيجية يوميا الكم الهائل من المعلومات، حيث بلغ المتوسط الحسابي (3,38) وهو يقع ضمن الفئة الثالثة حسب سلم ليكرت الخماسي والتي تشير إلى الدرجة المتوسطة. وبتفحص مختلف العبارات التي تقيس مصادر أرق المعلومات في بيئة العمل بالمؤسسات محل الدراسة، فإننا نجد أن المكالمات الهاتفية غالبا ما كانت أهم مصدر من مصادر أرق المعلومات بالنسبة لمتخذي القرارات الإستراتيجية، إذ يظهر من خلال الجدول أن أكثر من ثلثي العينة أي ما نسبته 75,6% من المبحوثين كانوا دائما أو غالبا ما يتلقون كم هائل من المعلومات عبر

المكالمات الهاتفية وهو طبيعي لأن هذه الأخيرة تعد اليوم أهم وسيلة للاتصال ونقل المعلومات خاصة في ظل التطورات التكنولوجية الحاصلة في هذا الميدان، وذلك بمتوسط (4,12) وبانحراف معياري (,953)، كما أكد ما نسبته 78,1% على أنهم دائما أو غالبا ما يتلقون الكثير من المعلومات من خلال الأوامر التي تصل إليهم من رؤسائهم في العمل، بمتوسط (3,97) وبانحراف معياري (,935)، وبدرجة أقل من ذلك يتلقى المبحوثين الكم الهائل من المعلومات من خلال العديد من مصادر العمل مثل تقارير العمل، مراسلات ومذكرات العمل، الشكاوي، الوسائط الرقمية، اجتماعات العمل، وحتى العلاقات غير الرسمية في مكان العمل.

جدول رقم (13): الفقرات الخاصة بمصادر أرق المعلومات (مصادر خارجية)

أطّلع يوميا على ما يبث وما ينشر من معلومات عبر:		الخيارات					المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	الدرجة الكلية
		دائماً	غالباً	أحياناً	نادراً	أبداً				
وسائل الإعلام المرئية والمسموعة كالقنوات التلفزيونية	التكرار	11	11	9	4	6	3,41	1,377	5	**كبيرة**
	%	26,8	26,8	22,0	9,8	14,6				
وسائل الإعلام المكتوبة كالجرائد اليومية	التكرار	7	13	11	10	0	3,41	1,048	4	**كبيرة**
	%	17,1	31,7	26,8	24,4	0				
مواقع جهات رسمية عبر الانترنت	التكرار	7	15	12	5	2	3,48	1,075	3	**كبيرة**
	%	17,1	36,6	29,3	12,2	4,6				
محركات بحث	التكرار	10	15	7	8	1	**3,60**	1,137	**2**	**كبيرة**
	%	**24,4**	**36,6**	17,1	19,5	2,4				
شبكات التواصل الاجتماعي	التكرار	9	5	9	9	9	2,90	1,462	6	**متوسطة**
	%	22,0	12,2	22,0	22,0	22,0				
البريد الإلكتروني	التكرار	16	13	8	3	1	**3,97**	1,060	**1**	**كبيرة**
	%	**39,0**	**31,7**	19,5	7,3	2,4				
مصادر خارج العمل لمتلازمة أرق المعلومات							**3,53**	**,710**	–	**كبيرة**

المصدر: من إعداد الطالبة بناء على مخرجات برنامج spss

يتضح من خلال النتائج الواردة في الجدول السابق أن هناك عوامل أخرى خارج مكان العمل تشكل مصدر آخر أكثر أهمية في انتشار ظاهرة أرق المعلومات بالنسبة لمتخذي القرارات الإستراتيجية في مؤسسات الدراسة، حيث بلغ المتوسط الحسابي (3,53) وهو يقع ضمن الفئة الرابعة لسلم ليكرت الخماسي والتي تشير إلى الدرجة الكبيرة وتعني أن المستجوبين كانوا دائما أو غالباً ما يطالعون يوميا ما ينشر ويبث من معلومات عبر وسائل الإعلام، وبتفحص مختلف العبارات المتعلقة بهذه المصادر فإننا نجد أنه ما يقارب 71% من المستجوبين كانوا دائما أو غالباً ما يطالعون يوميا ما يصلهم من معلومات عبر البريد الإلكتروني باعتباره يعد اليوم أهم مصدر للحصول على المعلومات فضلا على أنهم كانوا دائما وفي أغلب الحالات يبحثون عن المعلومات عبر البحث في محركات البحث، ثم وبدرجة أقل يتلقى المبحوثين الكم الهائل من المعلومات من خلال العديد من مصادر المعلومات كوسائل الإعلام المرئية والمسموعة والمقروءة، وما ينشر عبر شبكات التواصل الاجتماعي.

وبمقارنة مصادر أرق المعلومات الداخلية والخارجية (أنظر الجدول رقم 14) يتضح وأن المصادر الخارجية ومنها على وجه الخصوص البريد الإلكتروني هي المصدر الأول والأساسي، وفي المرتبة الثانية تأتي المصادر الداخلية ضمن بيئة العمل ومنها على خصوصا المكالمات الهاتفية. وإن تفاعل هاذين المصدرين معا هو ما شكّل بؤرة حقيقية لمتلازمة أرق المعلومات.

جدول رقم (14): ترتيب مصادر أرق المعلومات

مصادر أرق المعلومات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	الدرجة الكلية
المصادر الداخلية	3,38	,778	2	متوسطة
المصادر الخارجية	3,53	,710	1	كبيرة

المصدر: من إعداد الطالبة بناء على مخرجات برنامج spss

أما للإجابة عن الشطر الثاني من هذا السؤال والمتعلق بأهم مظاهر أرق المعلومات بالنسبة لمتخذي القرارات الإستراتيجية، فإنه تم تجزئة هذه المظاهر والتجليات على اختلاف أنواعها إلى أربع مجموعات.

جدول رقم(15): الفقرات الخاصة بمظاهر متلازمة أرق المعلومات (المجموعة الأولى)

بسبب الكثير من المعلومات التي أتلقاها يوميا في عملي، إنني أشعر بـ:		الخيارات					المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	الدرجة الكلية
		دائماً	غالباً	أحياناً	نادراً	أبداً				
إرهاق وتشويش ذهني	التكرار	5	11	20	4	1	**3,36**	,915	**2**	**متوسطة**
	%	**12,2**	**26,8**	48,8	9,8	2,4				
إجهاد وضغوط عمل	التكرار	4	19	16	2	0	**3,61**	,738	**1**	**كبيرة**
	%	**9,8**	**46,3**	39,0	4,6	0				
فقدان بعض المعلومات المهمة في عملي	التكرار	1	7	14	14	5	2,63	,994	3	**متوسطة**
	%	2,4	17,1	34,1	34,1	12,2				
غير قادر على التمييز بينها	التكرار	0	2	15	16	8	2,27	,837	5	**ضعيفة**
	%	0	4,6	36,6	39,0	19,5				
غير قادر على التركيز	التكرار	0	4	19	12	6	2,52	,870	4	**ضعيفة**
	%	0	9,8	46,3	29,3	14,6				
مظاهر متلازمة أرق المعلومات (المجموعة الأولى)							**2,95**	**,740**	–	**متوسطة**

المصدر: من إعداد الطالبة بناء على مخرجات برنامج spss

ترتبط هذه المجموعة بذلك الشعور الذي ينتاب متخذ القرارات الإستراتيجية في عمله نتيجة الحمل الزائد للمعلومات التي يتلقاها يوميا في مكان عمله، فأغلب هذه المظاهر ترتبط بالجانب النفسي، حيث تشير نتائج تحليل الفقرات أن أكثر من 56% من المبحوثين بأنه غالبا أو دائما ما ينتابهم الشعور بالإجهاد وضغوط العمل بسبب الكثير من المعلومات التي يتلقونها يوميا في العمل، حيث بلغ المتوسط الحسابي 3,61، والانحراف المعياري 8,73، وبسبب كثرة المعلومات فقد انعكس ذلك سلبا على حالتهم النفسية فكانوا دائما أو غالبا ما يشعرون بحالة من الإرهاق والتشويش الذهني، كما أنهم يشعرون أحيانا بفقدان بعض المعلومات المهمة في العمل، إلى جانب فقدان القدرة على التركيز وصعوبة تمييز المعلومات المهمة.

جدول رقم (16): الفقرات الخاصة بمظاهر متلازمة أرق المعلومات (المجموعة الثانية)

بصفة عامة الكثير من هذه المعومات بالنسبة لي هي معلومات:		الخيارات					المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	الدرجة الكلية
		دائماً	غالباً	أحياناً	نادراً	أبداً				
غير مهمة في عملي	التكرار	2	10	20	5	4	**3,02**	,987	**2**	**متوسطة**
	%	4,6	24,4	48,8	12,2	9,8				
مبهمة وغير واضحة	التكرار	1	9	17	12	2	2,88	,899	**4**	**متوسطة**
	%	2,4	22,0	41,5	29,3	4,6				
مبعثرة وغير ثابتة	التكرار	2	9	14	11	5	2,80	1,077	**5**	**متوسطة**
	%	4,6	22,0	34,1	26,8	12,2				
مزيفة وقد لا تخلو من الأخطاء	التكرار	0	11	20	6	4	2,93	,905	**3**	**متوسطة**
	%	0	26,8	48,8	14,6	9,8				
غير مترابطة ومن الصعوبة الوثوق بها والاعتماد عليها	التكرار	0	15	16	8	2	**3,07**	,877	**1**	**متوسطة**
	%	0	36,6	39,0	19,5	4,6				
مظاهر متلازمة أرق المعلومات (المجموعة الثانية)							**3,00**	**,836**	-	**متوسطة**

المصدر: من إعداد الطالبة بناء على مخرجات برنامج spss

ترتبط هذه المجموعة باتجاهات متخذي القرارات الإستراتيجية نحو ما يتلقونه من معلومات، فأغلب مظاهر هذه المجموعة ترتبط بطبيعة المعلومات التي يتلقاها متخذ القرارات الإستراتيجية، ومدى وثوقه بها أو الاعتماد عليها في عمله ذلك أن إجابات المبحوثين تدل على أن هذه المعلومات بالنسبة لهم هي معلومات غير مترابطة ومن الصعب الوثوق بها والاعتماد عليها فهي أحيانا تكون غير مهمة.

جدول رقم (17): الفقرات الخاصة بمظاهر وتجليات متلازمة أرق المعلومات (المجموعة الثالثة)

من أجل التعامل بشكل أفضل مع هذا الكم من المعلومات، فإن هذا يتطلب:		الخيارات					المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	الدرجة الكلية
		دائماً	غالباً	أحياناً	نادراً	أبداً				
الكثير من الوقت للبحث عن المعلومة المهمة	التكرار	12	11	11	6	1	**3,66**	1,132	2	**كبيرة**
	%	**29,3**	**26,8**	26,8	14,6	2,4				
الكثير من الجهد والتركيز الفكري	التكرار	8	20	9	3	1	**3,76**	,943	1	**كبيرة**
	%	**19,5**	**48,8**	22,0	7,3	2,4				
تأجيل بعض القرارات المتعلقة بالعمل	التكرار	5	9	12	13	2	3,05	1,117	4	**متوسطة**
	%	12,2	22,0	29,3	31,7	4,6				
إلغاء بعض المواعيد	التكرار	5	17	9	6	4	3,32	1,171	3	**متوسطة**
	%	12,2	41,5	22,0	14,6	9,8				
مظاهر متلازمة أرق المعلومات (المجموعة الثالثة)							**3,56**	**1,001**	-	**كبيرة**

المصدر: من إعداد الطالبة بناء على مخرجات برنامج spss

تتعلق هذه المجموعة بتلك التصرفات التي يقوم بها متخذ القرارات الإستراتيجية نتيجة الحمل الزائد للمعلومات فأغلب هذه المظاهر ترتبط بردود أفعاله في بحثه عن المعلومات المهمة في الكم الهائل من المعلومات المتوفرة، فالأمر حسب أغلبية المبحوثين أي أكثر من 68% منهم غالبا أو دائما ما يتطلب منهم الكثير من الجهد والتركيز الفكري من أجل فرز ذلك الكم الهائل من المعلومات، ونتيجة لهذا الكم من المعلومات بات من الصعب الحصول على المعلومة المهمة، حيث يؤكد ما نسبته 56% منهم أن تعاملهم مع المعلومات يتطلب منهم التضحية بالكثير من الوقت لاستخلاص وانتقاء المعلومة المهمة، كما يتطلب وبدرجة أقل تأجيل بعض القرارات وأحيانا يتم فيها إلغاء بعض المواعيد.

جدول رقم (18): الفقرات الخاصة بمظاهر وتجليات متلازمة أرق المعلومات (المجموعة الرابعة)

حتى وان وجدت معلومات مهمة بالنسبة لي:		الخيارات					المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	الدرجة الكلية
		دائماً	غالباً	أحياناً	نادراً	أبداً				
فإنني أجد صعوبة كبيرة في فرز الكم الهائل من المعلومات	التكرار	4	12	15	9	1	**3,21**	,987	**2**	**متوسطة**
	%	**9,8**	**29,3**	36,6	22,0	2,4				
يستغرق معالجة هذا الكم الهائل من المعلومات وقت طويل	التكرار	6	15	13	7	0	**3,48**	,951	**1**	**كبيرة**
	%	**14,6**	**36,6**	31,7	17,1	0				
من الصعب فهمها واستيعابها	التكرار	1	5	14	17	4	2,56	,923	3	**ضعيفة**
	%	2,4	12,2	34,1	41,5	9,8				
من الصعب تحديد ما يناسبني في عملي	التكرار	0	6	19	7	9	2,53	1,002	4	**ضعيفة**
	%	0	14,6	46,3	17,1	22,0				
مظاهر متلازمة أرق المعلومات (المجموعة الرابعة)							**2,92**	**1,058**	-	**متوسطة**

المصدر: من إعداد الطالبة بناء على مخرجات برنامج spss

أما مظاهر هذه المجموعة فهي تتعلق بالصعوبات التي يواجهها متخذ القرارات الإستراتيجية في استخدامه لهذه المعلومات بعد أن ينتقي المهمة منها في عملية اتخاذ القرار الإستراتيجي وبحسب الأغلبية فإن معالجتها يستغرق وقتا طويلا، وهذا يدل على أن الكثير من الوقت يضيع في معالجة المعلومات المهمة من أجل اتخاذ القرار السليم، فهم دائما أو غالبا ما كانوا يعانون من صعوبة في فرزها وتبويبها فضلا على فهمها واستيعابها بسبب التشويش والأرق الذي يعانون منه ومن ثم صعوبة تحديد ما يناسبهم في عملهم.

من خلال تحليل مظاهر أرق المعلومات بالنسبة لمتخذي القرارات الإستراتيجية فإنه يتضح كما هو مبين في الجدول الموالي (انظر الجدول رقم 19) أن (المجموعة الثالثة) والمتعلقة بما يقوم به متخذ القرارات الإستراتيجية نتيجة الحمل الزائد للمعلومات وبردود أفعاله في بحثه الدائم عن المعلومات المهمة ضمن ذلك الكم الهائل من المعلومات، وأن هذه المجموعة التي تظم أهم مظاهر متلازمة أرق المعلومات بالنسبة لمتخذ القرارات الإستراتيجية قد حلت في المرتبة الأولى بمتوسط (3,56) وانحراف معياري (1,001) وتأتي في المرتبة الثانية (المجموعة الثانية) والمرتبطة بطبيعة المعلومات التي يتلقاها متخذ القرارات الإستراتيجية بمتوسط (3,00) وانحراف معياري (,836)، وفي المرتبة الثالثة (المجموعة الأولى) بمتوسط (2,95) وانحراف معياري (.74)، أما (المجموعة الرابعة) فقد جاءت في المرتبة الأخيرة بمتوسط (2,92) وانحراف معياري (1,06).

جدول رقم (19): ترتيب مظاهر متلازمة أرق المعلومات

مظاهر متلازمة أرق المعلومات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	الدرجة الكلية
المجموعة الأولى	2,95	,740	3	متوسطة
المجموعة الثانية	3,00	,836	2	متوسطة
المجموعة الثالثة	**3,56**	1,001	1	كبيرة
المجموعة الرابعة	2,92	1,058	4	متوسطة
مظاهر متلازمة أرق المعلومات	**3,24**	**,538**	-	**متوسطة**

المصدر: من إعداد الطالبة بناء على مخرجات برنامج spss

الإجابة عن السؤال: هل تعاني المؤسسات محل الدراسة من متلازمة أرق المعلومات؟

جدول رقم (20): انتشار متلازمة أرق المعلومات

		الخيارات					المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	الاتجاه العام
		دائماً	غالباً	أحياناً	نادراً	أبداً				
أولا: مصادر أرق المعلومات	التكرار	3	25	11	2	–	13,7	80,6	1	غالبا
	%	7,3	61,0	26,8	4,9	–				
ثانيا: مظاهر متلازمة أرق المعلومات	التكرار	2	13	16	9	1	53,1	10,9	2	أحيانا
	%	4,9	31,7	39,0	22,0	2,4				
متلازمة أرق المعلومات	التكرار	2	14	24	1	–	23,4	2,63	–	غالبا
	%	4,9	34,1	58,5	2,4	-				

المصدر: من إعداد الطالبة بناء على مخرجات برنامج spss

تشير نتائج الجدول السابق أن متلازمة أرق المعلومات تنتشر إلى حد ما في مؤسسات الدراسة بمتوسط حسابي 3.42 وبانحراف معياري 0.632 أي أن المتوسط الحسابي يقع ضمن الفئة الرابعة لسلم ليكرت الخماسي والذي يعني أن مؤسسات الدراسة غالبا ما تعاني من هذه الظاهرة، ذلك كون متخذ القرارات الإستراتيجية بهذه المؤسسات غالبا ما كان يتلقى كم هائل من المعلومات عبر مصادر مختلفة سواء في موقع العمل (المصادر الداخلية) في شكل مكالمات هاتفية، اجتماعات، وأوامر عمل...الخ، أو حتى خارج مجال العمل (المصادر الخارجية) فإنه يستخدم يوميا شبكة الانترنت للإطلاع على بريده الإلكتروني أو استخدام محركات البحث كما يطلع وبشكل دائم على ما يُبث وما يُنشر من معلومات عبر وسائل الإعلام المرئية والمسموعة والمقروءة. كل ذلك جعله عرضة لمتلازمة أرق المعلومات، فقد انتشرت جليا الكثير من مظاهر الأرق الناتج عن هذه الظاهرة على شكل إرهاق وتشويش ذهني تجعل من متخذ القرارات الإستراتيجية غير قادر على التركيز وتمييز المعلومات المهمة في عمله بسبب الصعوبة الكبيرة في فرز الكم الهائل من المعلومات المبهمة والمبعثرة، ولمعالجتها فإنه يستغرق وقت طويل ومن ثم تأجيل بعض القرارات المتعلقة بالعمل أو إلغاء بعض المواعيد وفي الأخير الشعور بالإجهاد وضغط العمل.

الإجابة عن السؤال: هل تختلف حدتها من مؤسسة إلى أخرى؟

يتعلق هذا السؤال بالبحث عن وجود فروق جوهرية في حدة هذه الظاهرة من مؤسسة إلى أخرى ولمعرفة ذلك نستخدم اختبار تحليل التباين الأحادي *One Way ANOVA* كما هو موضح في الجدول التالي:

جدول رقم (21): اختبار ANOVA لتحليل التباين الأحادي في متلازمة أرق المعلومات بحسب المؤسسات

		مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	F	مستوى الدلالة
متلازمة أرق المعلومات	بين المجموعات	1,714	7	,245	,881	,532
	خارج المجموعات	9,176	33	,278		
	المجموع	10,890	40			

المصدر: إعداد الطالبة بناء على مخرجات ال spss

من خلال جدول تحليل التباين، وبمقارنة المتوسطات الحسابية عن طريق إجراء اختبار(F) يتضح عدم وجود فروق ذات دلالة معنوية لحدة انتشار ظاهرة أرق المعلومات باختلاف مؤسسات الدراسة، حيث بلغ مستوى الدلالة (0.532) وهو أكبر من 5%، مما يعني عدم وجود تباين في انتشار هذه الظاهرة من مؤسسة إلى أخرى.

الإجابة عن السؤال: هل تتباين حدة متلازمة أرق المعلومات من متخذ القرار الاستراتيجي إلى آخر؟

تبحث إجابة هذا السؤال عن إمكانية وجود فروق جوهرية في حدّة هذه الظاهرة من متخذ قرار إستراتيجي إلى آخر وذلك باختلاف خصائصهم الشخصية، هذا يتطلب اللجوء لاستخدام اختبار *t-test* إلى جانب اختبار *One Way ANOVA* بحسب كل حالة.

1- بالنسبة للجنس:

جدول رقم(22): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لكل عينة

	الجنس	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
متلازمة الحمل الزائد	ذكور	32	3,0938	,48256	,08531
	إناث	9	3,2222	,66667	,22222

المصدر: إعداد الطالبة بناء على مخرجات ال spss

وفقا للجدول السابق، فإن المتوسطات الحسابية متقاربة بين الجنسين الذكور والإناث مع فارق طفيف يبدو من خلاله أن الإناث أكثر تعرضا لمتلازمة أرق المعلومات، ومع ذلك فقد لا يكون هذا الفارق حقيقي وإنما يعود لخطأ المعاينة، لذلك لابد من إجراء اختبار معنوية فرق المتوسطات الحسابية، كما هو مبين في الجدول التالي:

جدول رقم (23): اختبار التجانس Test–t في متلازمة أرق المعلومات حسب الجنس

متلازمة الحمل الزائد	اختبار *Levens* لوجود فروق في تجانس التباين		اختبار *Test-t* بالنسبة لوجود فروق معنوية في المتوسطات						
							فرق الانحراف المعياري	مجالات الثقة في حدود 95%	
	F	مستوى الدلالة	T	درجة الحرية	مستوى الدلالة	فرق المتوسطات		الحد الأدنى	الحد الأعلى
	1,649	**,207**	-,648	39	**,521**	-,12847	,19832	-,52960	,27266

المصدر: إعداد الطالبة بناء على مخرجات ال spss

الجدول السابق يوضح اختبارات التجانس *Levens* لعدم وجود فروق بالنسبة لتجانس التباين بين المجموعتين الذكور والإناث، وحيث أنه قيمة الدلالة هي (0.207) وهي أكبر من 5% ، ما يعني وجود تجانس بين الذكور والإناث، وبالرجوع لاختبارات الفروق في المتوسطات (اختبارt) فإن مستوى الدلالة هي (0.521) وهي بدورها أكبر من 5%، ما يؤكد عدم وجود اختلاف معنوي بين الجنسين، بحيث يتعرض كل من الذكور والإناث لنفس درجة أرق المعلومات وإن اختلفت المتوسطات الحسابية.

2- بالنسبة للحالة الاجتماعية:

جدول رقم(24): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لكل عينة

	الجنس	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
متلازمة أرق المعلومات	عازب(ة)	16	3,0625	,51235	,12809
	متزوج(ة)	25	3,1600	,53463	,10693

المصدر: إعداد الطالبة بناء على مخرجات ال spss

حسب نتائج الجدول السابق، فإن المتوسطات الحسابية متقاربة أيضا بين المتزوجين والعزاب مع فارق طفيف يبدو من خلاله أن المتزوجين أكثر تعرضا لظاهرة أرق المعلومات مقارنة بالعزاب، ومع ذلك فقد لا يكون الفرق حقيقي أيضا، لذلك لابد من إجراء اختبار معنوية فرق المتوسطات الحسابية، كما هو مبين في الجدول التالي:

جدول رقم(25): اختبار التجانس Test–t في متلازمة أرق المعلومات حسب الجنس

متلازمة الحمل الزائد	اختبار *Levens* لوجود فروق في تجانس التباين		اختبار *Test-t* بالنسبة لوجود فروق معنوية في المتوسطات						
								مجالات الثقة في حدود 95%	
	F	مستوى الدلالة	T	درجة الحرية	مستوى الدلالة	فرق المتوسطات	فرق الانحراف المعياري	الحد الأدنى	الحد الأعلى
	,192	**,664**	-,579	39	**,566**	-,09750	,16846	-,43824	,24324

المصدر: إعداد الطالبة بناء على مخرجات ال spss

تبين اختبارات التجانس *Levens* لعدم وجود فروق بالنسبة لتجانس التباين بين المجموعتين المتزوجين وغير المتزوجين، وحيث أنه قيمة الدلالة هي (0.664) وهي أكبر من 5% ، ما يعني وجود تجانس بين المتزوجين وغير المتزوجين، وبالرجوع لاختبارات الفروق في المتوسطات (اختبارt) فإن مستوى الدلالة هي (0.566) وهي بدورها أكبر من 5%، ما يؤكد عدم وجود اختلاف معنوي بالنسبة لمتلازمة أرق المعلومات بين المتزوجين والعزاب، بحيث يتعرض كل منهم لنفس درجة أرق المعلومات وإن اختلفت المتوسطات الحسابية.

3- **بالنسبة للعمر:**

جدول رقم (26): اختبار ANOVA لتحليل التباين الأحادي في متلازمة أرق المعلومات حسب العمر

		مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	F	مستوى الدلالة
متلازمة الحمل الزائد	بين المجموعات	1,126	4	,281	1,038	**,401**
	خارج المجموعات	9,764	36	,271		
	المجموع	10,890	40			

المصدر: إعداد الطالبة بناء على مخرجات ال spss

وفقا لنتائج تحليل التباين، يتضح عدم وجود فروق ذات دلالة معنوية بين المتوسطات الحسابية بالنسبة لمتلازمة أرق المعلومات تختلف حدتها باختلاف الفئات العمرية، حيث أن مستوى الدلالة بلغ (0.401) وهو أكبر من 5%، فهذا يعني أن حدة هذه الظاهرة لا تختلف بين مختلف الفئات العمرية باختلاف أعمارهم.

4- **بالنسبة للمؤهل العلمي:** يتعلق الأمر هنا بالبحث عن وجود فروق جوهرية في متلازمة أرق المعلومات يعود لاختلاف المؤهل العلمي، وهذا ما يتطلب استخدام اختبار تحليل التباين الآحادي *One Way ANOVA* كما هو موضح في الجدول التالي:

جدول رقم (27): اختبار ANOVA لتحليل التباين الأحادي في متلازمة أرق المعلومات حسب المؤهل العلمي

		مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	F	مستوى الدلالة
متلازمة أرق المعلومات	بين المجموعات	1,959	2	,979	4,166	**,023**
	خارج المجموعات	8,932	38	,235		
	المجموع	10,890	40			

المصدر: إعداد الطالبة بناء على مخرجات ال spss

من خلال جدول تحليل التباين الأحادي، وبعد إجراء اختبار(F) يتضح وجود فروق معنوية بالنسبة لحدة هذه الظاهرة عند متخذي القرارات الإستراتيجية يعود لاختلاف مؤهلاتهم العلمية، حيث أن مستوى الدلالة بلغ (0.023) وهي قيمة تقل عن مستوى الدلالة 5%، ولتحديد مصدر الاختلاف سنجري اختبار المقارنات البعدية وفق طريقة LSD.

جدول رقم (28): المقارنات المتعددة طريقة LSD

(I) المستوى الدراسي	(J) المستوى الدراسي	Mean Difference (I-J)	Std. Error	Sig.	95% Confidence Interval	
					Lower Bound	Upper Bound
ثانوي	جامعي	**-,51620***	,19516	**,012**	-,9113	-,1211
	تقني سامي	**-,64583***	,26183	**,018**	-1,1759	-,1158
جامعي	تقني سامي	-,12963	,21881	,557	-,5726	,3133

*. The mean difference is significant at the 0.05 level.

المصدر: إعداد الطالبة بناء على مخرجات ال spss

تبين نتائج المقارنات المتعددة بين مختلف مستويات المؤهل العلمي وأن هناك اختلاف معنوي في حدة متلازمة أرق المعلومات عند مستوى الدلالة 0.012 وكذلك 0.018 وفي الحالتين فهو أقل من 5% وقد جاء هذا الاختلاف لصالح فئة ذوي المؤهل العلمي الثانوي، حيث بلغ فرق المتوسطات الحسابية (51620,) الأمر الذي يعني أن ذوي المؤهل العلمي الثانوي أقل عرضة لظاهرة أرق المعلومات مقارنة بالجامعيين حاملي شهادة التقني سامي، كما أن الفرق بين هاتين الفئتين الأخيرتين هو فرق غير معنوي مما يعني أنه لا يوجد اختلاف حقيقي بينهما.

6- **بالنسبة للأقدمية في العمل:** يتعلق الأمر هنا بالبحث عن وجود فروق جوهرية في حدة هذه الظاهرة عند متخذي القرارات الإستراتيجية يمكن أن تعود هذه الفروق لاختلاف الاقدمية في العمل، وهذا يعني استخدام اختبار تحليل التباين الآحادي *One Way ANOVA* كما هو موضح في الجدول التالي:

جدول رقم (29): اختبار ANOVA لتحليل التباين الأحادي في متلازمة أرق المعلومات حسب الاقدمية في العمل

		مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	F	مستوى الدلالة
متلازمة أرق المعلومات	بين المجموعات	,920	3	,307	1,138	**,346**
	خارج المجموعات	9,970	37	,269		
	المجموع	10,890	40			

المصدر: إعداد الطالبة بناء على مخرجات ال spss

وفقا لنتائج تحليل التباين الأحادي، يتضح عدم وجود فروق ذات دلالة معنوية بين المتوسطات الحسابية بالنسبة لمتلازمة أرق المعلومات تختلف حدتها باختلاف الأقدمية، حيث أن مستوى الدلالة بلغ (0.346) وهو أكبر من 5%، هذا يعني أن حدة هذه الظاهرة لا تزيد أو تنقص بزيادة أو نقصان سنوات الأقدمية.

المطلب الثاني: اختبار صحة فرضيات الدراسة

قبل اختبار الفروض نتطرق لفعالية القرارات الاستراتيجية في المؤسسات محل الدراسة من خلال الجدول الآتي:

جدول رقم (30): الفقرات الخاصة بفعالية القرارات الاستراتيجية

العبارات		الخيارات					المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	الدرجة الكلية
		دائماً	غالباً	أحياناً	نادراً	أبداً				
تُتخذ في الوقت المناسب وبدون أي تردد	التكرار	8	21	9	3	0	3,83	,834	3	كبيرة
	%	19,5	51,2	22,0	7,3	0				
تتخذ من دون أخطاء	التكرار	6	21	12	2	0	3,76	,767	4	كبيرة
	%	14,6	51,2	29,3	4,6	0				
تعطي خيارات متعددة من أجل تحقق هدف المؤسسة	التكرار	2	24	7	7	1	3,46	,925	7	كبيرة
	%	4,6	58,5	17,1	17,1	0				
يقتنع بها الأفراد ولا يعارضون تنفيذها	التكرار	2	20	13	6	0	3,44	,808	8	كبيرة
	%	4,6	48,8	31,7	14,6	0				
تلقى قبولا كبيرا من طرف الرؤساء والمسؤولين	التكرار	5	19	12	5	0	3,59	,865	6	كبيرة
	%	12,2	46,3	29,3	12,2	0				
لها تأثير كبير على مستقبل المؤسسة قي المدى البعيد	التكرار	6	17	15	3	0	3,63	,829	5	كبيرة
	%	14,6	41,5	36,6	7,3	0				
تأخذ بعين الاعتبار قدرات وإمكانيات المؤسسة	التكرار	15	18	8	0	0	4,17	,738	1	كبيرة
	%	36,6	43,9	19,5	0	0				
تتلاءم مع الموقف الاستراتيجي للمؤسسة	التكرار	11	18	9	3	0	3,90	,889	2	كبيرة
	%	26,8	43,9	22,0	7,3	0				
فعالية القرارات الاستراتيجية							3,88	,678	–	كبيرة

المصدر: من إعداد الطالب بناء على مخرجات ال spss

ترتبط هذه المجموعة بفعالية القرارات الإستراتيجية، حيث تشير نتائج تحليل الفقرات أن القرارات في المؤسسات محل الدراسة هي قرارات فعالة بدرجة كبيرة وذلك بمتوسط حسابي (3,88) وانحراف (,678)، خاصة في ما يخص أخذها لقدرات وامكانيات المؤسسة بعين الاعتبار ف حوالي 80% من المبحوثين أفادوا بذلك، وكانت إجابات حوالي 70% من المبحوثين بغالبا ودائما ما كانت قراراتهم ملائمة للموقف الاستراتيجي، كما أفاد حوالي 51% أنهم غالبا أو أحيانا ما تتخذ قراراتهم في الوقت وبدون أي تردد، و 50% من المبحوثين غالبا ما تتخذ قراراتهم من دون أي أخطاء، كما تتلقى القرارات القبول من طرف الرؤساء والمرؤوسين وبدرجة كبيرة، وبأقل درجة تعطي عملية اتخاذ القرارات خيارات متعددة من أجل تحقيق أهداف المؤسسة، وبالتالي فكل

عوامل فعالية القرار الاستراتيجي في المؤسسات محل الدراسة متوفرة وبدرجات كبيرة ومتفاوتة، وبمقارنة متوسطات أبعاد فعالية القرارات (أنظر جدول رقم31) نستطيع أن نقول أن أفراد عينة الدراسة (متخذي القرارات الاستراتيجية) غالبا ما يتخذون قرارات ملائمة بدرجة أولى وبمتوسط 3,90 وهي درجة كبيرة في سلم لكرت الخماسي وبالدرجة الثانية فهذه القرارات هي ذات جودة عالية بمتوسط 3,68 وبالدرجة الثالثة تلقى تلك القرارات القبول من طرف الرؤساء والمرؤوسين في نفس الوقت.

جدول رقم (31): الأبعاد الخاصة بفعالية القرارات الاستراتيجية

الأبعـــــــاد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	الدرجة الكلية
جودة القرار	3.68	,641	2	كبيرة
قبول القرار	3.51	,746	3	كبيرة
ملائمة القرار	3.90	,638	1	كبيرة
فعالية القرارات الاستراتيجية	3,70	,505	-	كبيرة

المصدر: من إعداد الطالب بناء على مخرجات ال spss

اختبار صحة فرضيات الدراسة:

أولا: اختبار الفرضة الرئيسية الأولى:"لا توجد علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية بين متلازمة أرق المعلومات وفعالية القرارات الإستراتيجية"

الجدول رقم(32): علاقة الارتباط بين متلازمة أرق المعلومات وفعالية القرارات الإستراتيجية

		فعالية القرارات الإستراتيجية
متلازمة أرق المعلومات	معامل الارتباط	-,499**
	مستوى الدلالة	,001
	N	41

** الارتباط دال عند مستوى 0.01 فأقل

المصدر: إعداد الطالبة بناء على مخرجات ال spss

يتضح من الجدول السابق أن هناك ارتباط عكسي بين أرق المعلومات وفعالية القرارات الإستراتيجية، حيث بلغ معامل الارتباط (-,499) ومع أن هذا الارتباط ليس قوياً إلا أنه ارتباط حقيقي ومعنوي عند مستوى من الدلالة (,001) وهو مستوى أقل من 1% مما يعني أنه كلما وقع متخذ القرارات الإستراتيجية تحت تأثير متلازمة أرق المعلومات إنعكس ذلك سلباً على فعالية ما يتخذه من قرارات إستراتيجية، وهذا ما يشير إلى تأثير حدة هذه الظاهرة على قدرته في التعامل معها وفي استيعاب الكم الهائل من المعلومات، وفي فرزها ومعالجتها وبثها، وفي تحديد الملائم واستبعاد غير المناسب منها.

النتيجة: رفض فرضية العدم وقبول الفرضية البديلة والتي تنص على أنه "**توجد علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية بين متلازم أرق المعلومات وفعالية القرارات الإستراتيجية**"

1. اختبار الفرضية الفرعية الأولى: "لا توجد علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية بين متلازمة أرق المعلومات وجودة القرارات الإستراتيجية"

من أجل اختبار الفرضية السابقة لابد من إجراء اختبار بيرسون والذي يقيس مدى ارتباط متلازمة أرق المعلومات بجودة القرارات الإستراتيجية، كما في الجدول الأتي:

الجدول رقم (33): علاقة الارتباط بين ملازمة أرق المعلومات وجودة القرارات الإستراتيجية

		جودة القرار
متلازمة أرق المعلومات	معامل الارتباط	-,397*
	مستوى الدلالة	,010
	N	41
** الارتباط دال عند مستوى 0.01 فأقل		

المصدر: إعداد الطالبة بناء على مخرجات ال spss

يتضح من الجدول السابق وجود علاقة ارتباط عكسية بين متلازمة أرق المعلومات وجودة القرارات الإستراتيجية بمعامل ارتباط إلى حد ما ضعيف ولكنه ارتباط حقيقي عند مستوى من الدلالة (0,10) وهو مستوى أقل 1% مما يعني أنه كلما كان تعرض متخذ القرار لأرق المعلومات إنعكس سلبا على جودة ما يتخذه من قرارات إستراتيجية.

النتيجة: رفض فرضية العدم وقبول الفرضية البديلة والتي تنص على أنه "**توجد علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية بين متلازمة أرق المعلومات وجودة القرارات الإستراتيجية**"

2. اختبار الفرضية الفرعية الثانية: لا توجد علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية بين متلازمة أرق المعلومات وقبول القرارات الإستراتيجية.

من أجل اختبار هذه الفرضية لابد من إجراء اختبار بيرسون والذي يقيس مدى ارتباط متلازمة أرق المعلومات بقبول القرارات الإستراتيجية، كما في الجدول التالي:

الجدول رقم(34): علاقة الارتباط بين متلازمة أرق المعلومات وقبول القرارات الإستراتيجية

		قبول القرار
متلازمة أرق المعلومات	معامل الارتباط	-,368*
	مستوى الدلالة	,018
	N	41
** الارتباط دال عند مستوى 0.01 فأقل		

المصدر: إعداد الطالبة بناء على مخرجات ال spss

يتضح من الجدول السابق وجود علاقة ارتباط عكسية بين متلازمة أرق المعلومات وقبول القرارات الإستراتيجية، وهو أيضا معامل ارتباط إلى حد ما ضعيف مع ذلك فهو ارتباط حقيقي ومعنوي عند مستوى من الدلالة (0,18) وهو أقل من مستوى من الدلالة 1%، مما يعني أنه إذا تعرض متخذ القرار لأرق المعلومات سينعكس سلبا على مدى قبول الآخرين للقرارات التي يتخذها.

النتيجة: رفض فرضية العدم وقبول الفرضية البديلة والتي تنص على أنه "**توجد علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية بين متلازمة أرق المعلومات وقبول القرارات الإستراتيجية**"

3. اختبار الفرضية الفرعية الثالثة: لا توجد علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية بين متلازمة أرق المعلومات وملائمة القرارات الإستراتيجية

من أجل اختبار هذه الفرضية لابد من إجراء اختبار بيرسون والذي يقيس مدى ارتباط متلازمة أرق المعلومات بملائمة القرارات الإستراتيجية، كما في الجدول الآتي:

الجدول رقم(35): علاقة الارتباط بين متلازمة أرق المعلومات وملائمة القرارات الإستراتيجية

		ملائمة القرار
متلازمة أرق المعلومات	معامل الارتباط	-,170
	مستوى الدلالة	,288
	N	41
** الارتباط دال عند مستوى 0.01 فأقل		

المصدر: إعداد الطالبة بناء على مخرجات ال spss

يتضح من الجدول السابق عدم وجود علاقة ارتباط بين متلازمة أرق المعلومات ومدى ملائمة القرارات الإستراتيجية، فقد كان معامل الارتباط بينهما ضعيف جدا وغير معنوي إذ بلغ (0,288) وهو مستوى أكبر من 5%، مما يعني أنه لا ترتبط ملائمة القرارات الإستراتيجية بهذه الظاهرة.

النتيجة: قبول فرضية العدم ورفض الفرضية البديلة والتي تنص على أنه "**لا توجد علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية بين متلازمة أرق المعلومات وملائمة القرارات الإستراتيجية**"

مما سبق يتضح وأن أبعاد فعالية القرارات الإستراتيجية والمتمثلة في (جودة القرارات الإستراتيجية، وقبول القرارات الإستراتيجية) تتأثر سلبياً بما يعانيه متخذ القرارات الإستراتيجية من حدة متلازمة أرق المعلومات، والجدول التالي يبين ترتيب قوة الارتباط بين أبعاد فعالية القرارات الإستراتيجية ومتلازمة أرق المعلومات، وهذا وفقا لقوة معامل الارتباط لبيرسون.

جدول رقم(36): ترتيب قوة ارتباط أبعاد فعالية القرارات الإستراتيجية بمتلازمة أرق المعلومات

أبعاد فعالية القرارات الإستراتيجية	معامل الارتباط	مستوى الدلالة	ترتيب قوة الارتباط
جودة القرارات الإستراتيجية	-,397*	,010	الأول
قبول القرارات الإستراتيجية	-,368*	,018	الثاني
متلازمة أرق المعلومات	-,499**	,001	-

المصدر: إعداد الطالبة بناء على مخرجات ال spss

يبين الجدول السابق وأن جودة القرارات الإستراتيجية باعتبارها بعداً من أبعاد فعالية القرارات الإستراتيجية تُعد أكثر ارتباط بمتلازمة أرق المعلومات بمعامل ارتباط قدره (,397-) ثم وفي المرتبة الثانية يأتي قبول القرارات الإستراتيجية بمعامل ارتباط (,368-).

ثانيا: الفرضية الرئيسة الثانية "لا يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لمتلازمة أرق المعلومات على فعالية القرارات الإستراتيجية"

لاختبار صحة الفرضية من عدمها نلجأ لاستخدام تحليل الانحدار البسيط:

1. **القدرة التفسيرية للنموذج**

الجدول رقم(37): القدرة التفسيرية للنموذج (1)

النموذج	معامل الارتباط	معامل التحديد	معامل التحديد المعدل	خطأ التقدير
1	,499	,249	,230	,54809

المصدر: إعداد الطالبة بناء على مخرجات ال spss

من خلال الجدول السابق وبالرجوع لمعامل التحديد يتضح وأن متلازمة أرق المعلومات تؤثر بنسبة 23% في فعالية القرارات الإستراتيجية، وبمعنى آخر فإن ما نسبته 23% من التغيرات التي تحدث في فعالية القرارات الإستراتيجية تعزى إلى درجة ما يعانيه متخذ القرارات الإستراتيجية من متلازمة أرق المعلومات، والباقي يعود لمتغيرات أخرى خارج النموذج.

2. المعنوية الكلية للنموذج

بغرض اختبار معنوية الشكل الدالي لنموذج العلاقة الخطية بين متلازمة أرق المعلومات باعتباره المتغير المفسر لفعالية القرارات الإستراتيجية كونها متغير تابع في تغيره لهذه الظاهرة، هو نموذج مقبول لتمثيل هذه العلاقة، كما هو في الجدول التالي:

جدول رقم(38): تحليل التباين ANOVA[a] لاختبار معنويه الانحدار (1)

Model		مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	F	مستوى الدلالة
1	بين المجموعات	3,894	1	3,894	12,963	,001[b]
	خارج المجموعات	11,716	39	,300		
	المجموع	15,610	40			

a. Dependent Variable: فعالية القرارات الإستراتيجية

b. Predictors: (Constant), متلازمة أرق المعلومات

المصدر: إعداد الطالبة بناء على مخرجات ال spss

من خلال نتائج تحليل التباين الموضحة في الجدول السابق فإن مستوى الدلالة يساوي (001,) وهو أقل من مستوى المعنوية 1% وبالتالي فإن نموذج الانحدار معنوي.

3. **المعنوية الجزئية للنموذج**

جدول رقم (39):جدول تحليل الانحدار البسيط (1)

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	5,769	,526		10,978	**,000**
	متلازمة أرق المعلومات	-,598	,166	-,499	-3,600	**,001**
a. Dependent Variable: فعالية القرارات الإستراتيجية						

المصدر: إعداد الطالبة بناء على مخرجات ال spss

من خلال مستوى المعنوية في الجدول السابق والمقابل لمختلف العوامل المفسرة (متلازمة أرق المعلومات) يتضح وان المقدار الثابت لكونه الحد الأدنى من فعالية القرارات الإستراتيجية بغض النظر عن تأثير هذه الظاهرة، هو مقدار معنوي عند مستوى يساوي الصفر وهو أقل من مستوى الدلالة 1% ونفس الشيء بالنسبة لمعامل متلازمة أرق المعلومات فهو دال عند مستوى (001,) كما نلاحظ من خلال الجدول أن Beta قدرت ب (499,-) وهي قيمة سالبة مما يعني أن لظاهرة أرق المعلومات تأثير سلبي على فعالية القرارات الإستراتيجية، وبذلك تكون معادلة نموذج الانحدار البسيط كما يلي:

$$Y = 5{,}769 - {,}598X$$

حيث تكون فعالية القرارات الإستراتيجية دالة بدلالة متلازمة أرق المعلومات على النحو التالي:

فعالية القرارات الإستراتيجية = 5,769- 0.598(متلازمة أرق المعلومات)

النتيجة: رفض فرضية العدم وقبول الفرضية البديلة والتي تنص على أنه "**يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لمتلازمة أرق المعلومات على فعالية القرارات الإستراتيجية**"

1. **اختبار الفرضية الفرعية الأولى: لا يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لمتلازمة أرق المعلومات على جودة القرارات الإستراتيجية**

1. **القدرة التفسيرية للنموذج**

جدول رقم(40): القدرة التفسيرية للنموذج (2)

النموذج	معامل الارتباط	معامل التحديد	معامل التحديد المعدل	خطأ التقدير
2	,368a	,135	,113	,86519

المصدر: إعداد الطالبة بناء على مخرجات ال spss

من خلال الجدول السابق وبالرجوع لمعامل التحديد يتضح وأن متلازمة أرق المعلومات تؤثر بنسبة 11% في جودة القرارات الإستراتيجية، وبمعنى آخر فإن ما نسبته 11% من التغيرات التي تحدث في جودة القرارات الإستراتيجية تعزى إلى درجة ما يعانيه متخذ القرارات الإستراتيجية من مظاهر متلازمة أرق المعلومات، والباقي يعود لمتغيرات أخرى خارج النموذج.

2. **المعنوية الكلية للنموذج**

بغرض اختبار معنوية الشكل الدالي لنموذج العلاقة الخطية بين أرق المعلومات باعتباره المتغير المفسر لجودة القرارات الإستراتيجية كونها بعد من أبعاد المتغير التابع في تغيره لهذه الظاهرة، هو نموذج مقبول لتمثيل هذه العلاقة، كما هو في الجدول التالي:

جدول رقم(41): تحليل التباين ANOVA[a] لاختبار معنويه الانحدار (2)

Model		مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	F	مستوى الدلالة
2	بين المجموعات	4,690	1	4,690	7,282	,010b
	خارج المجموعات	25,115	39	,644		
	المجموع	29,805	40			

a. Dependent Variable: **جودة القرارات الإستراتيجية**

b. Predictors: (Constant), **متلازمة أرق المعلومات**

المصدر: إعداد الطالبة بناء على مخرجات ال spss

من خلال نتائج تحليل التباين الموضحة في الجدول السابق فإن مستوى الدلالة يساوي (**,010**) وهو أقل من مستوى المعنوية 5% وبالتالي فإن نموذج الانحدار معنوي.

3. المعنوية الجزئية للنموذج

جدول رقم(42): **تحليل الانحدار البسيط (2)**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
2	(Constant)	5,878	,769		7,639	,000
	متلازمة أرق المعلومات	-,656	,243	-,397	-2,699	,010
a. Dependent Variable: جودة القرارات الإستراتيجية						

المصدر: إعداد الطالبة بناء على مخرجات ال spss

من خلال مستوى المعنوية في الجدول السابق والمقابل لمختلف العوامل المفسرة (متلازمة أرق المعلومات) يتضح وان المقدار الثابت لكونه الحد الأدنى من جودة القرارات الإستراتيجية هو مقدار معنوي عند مستوى يساوي الصفر وهو أقل من مستوى الدلالة 1% ونفس الشيء بالنسبة لمعامل متلازمة أرق المعلومات فهو دال عند مستوى (,001) كما نلاحظ من خلال الجدول أن Beta قدرت ب (-,397) وهي قيمة سالبة مما يعني أن لمتلازمة أرق المعلومات تأثير سلبي على جودة القرارات الإستراتيجية، وبذلك تكون معادلة نموذج الانحدار البسيط كما يلي:

$$Y1 = 5{,}878 - {,}656\,X$$

حيث تكون فعالية القرارات الإستراتيجية دالة بدلالة متلازمة أرق المعلومات على النحو التالي:

جودة القرارات الإستراتيجية = 5,878- 0.656(متلازمة أرق المعلومات)

النتيجة: رفض فرضية العدم وقبول الفرضية البديلة والتي تنص على أنه "**يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لمتلازمة أرق المعلومات على جودة القرارات الإستراتيجية**"

2. اختبار الفرضية الفرعية الثانية: لا يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لمتلازمة أرق المعلومات على قبول القرارات الإستراتيجية

1. **القدرة التفسيرية للنموذج**

جدول رقم(43): القدرة التفسيرية للنموذج (3)

النموذج	معامل الارتباط	معامل التحديد	معامل التحديد المعدل	خطأ التقدير
3	,368a	,135	,113	,86519

المصدر: إعداد الطالبة بناء على مخرجات ال spss

من خلال الجدول السابق وبالرجوع لمعامل التحديد يتضح وأن متلازمة أرق المعلومات تؤثر بنسبة 11% في قبول القرارات الإستراتيجية، وبمعنى آخر فإن ما نسبته 11% من التغيرات التي تحدث في قبول القرارات الإستراتيجية تعزى إلى درجة ما يعانيه متخذ القرارات الإستراتيجية من متلازمة أرق المعلومات، والباقي يعود لمتغيرات أخرى خارج النموذج.

2. المعنوية الكلية للنموذج:

بغرض اختبار معنوية الشكل الدالي لنموذج العلاقة الخطية بين متلازمة أرق المعلومات باعتباره المتغير المفسر لقبول القرارات الإستراتيجية كونها بعد من أبعاد المتغير التابع في تغيره لهذه الظاهرة، هو نموذج مقبول لتمثيل هذه العلاقة، كما هو في الجدول التالي:

جدول رقم(44): **تحليل التباين ANOVA[a] لاختبار معنويه الانحدار (3)**

Model		مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	F	مستوى الدلالة
3	بين المجموعات	4,562	1	4,562	6,095	,018b
	خارج المجموعات	29,194	39	,749		
	المجموع	33,756	40			

a. Dependent Variable: **قبول القرارات الإستراتيجية**

b. Predictors: (Constant), **متلازمة أرق المعلومات**

المصدر: إعداد الطالبة بناء على مخرجات ال spss

من خلال نتائج تحليل التباين الموضحة في الجدول السابق فإن مستوى الدلالة يساوي (**018,**) وهو أقل من مستوى المعنوية 5% وبالتالي فإن نموذج الانحدار معنوي.

3. المعنوية الكلية للنموذج:

جدول رقم(45): تحليل الانحدار البسيط (2)

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
3	(Constant)	5,630	,830		6,787	,000
	متلازمة أرق المعلومات	-,647	,262	-,368	-2,469	,018

a. Dependent Variable: **قبول القرارات الإستراتيجية**

المصدر: إعداد الطالبة بناء على مخرجات ال spss

من خلال مستوى المعنوية في الجدول السابق والمقابل لمختلف العوامل المفسرة (متلازمة أرق المعلومات) يتضح وان المقدار الثابت لكونه الحد الأدنى من قبول القرارات الإستراتيجية هو مقدار معنوي عند مستوى يساوي الصفر وهو أقل من مستوى الدلالة 1% ونفس الشيء بالنسبة لمعامل متلازمة أرق المعلومات فهو دال عند مستوى (,018) كما نلاحظ من خلال الجدول أن Beta قدرت ب (-,368) وهي قيمة سالبة مما يعني أن لمتلازمة أرق المعلومات تأثير سلبي على قبول القرارات الإستراتيجية، وبذلك تكون معادلة نموذج الانحدار البسيط كما يلي:

$$Y2 = 5{,}630 - {,}647\,X$$

حيث تكون قبول القرارات الإستراتيجية دالة بدلالة أرق المعلومات على النحو التالي:

قبول القرارات الإستراتيجية = 5,630- 0.647(متلازمة أرق المعلومات)

النتيجة: رفض فرضية العدم وقبول الفرضية البديلة والتي تنص على أنه "**يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لمتلازمة أرق المعلومات على قبول القرارات الإستراتيجية**".

الفرضية الفرعية الثالثة: لا يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لمتلازمة أرق المعلومات على ملائمة القرارات الإستراتيجية.

من خلال النتائج السابقة اتضح أنه لا توجد علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية بين متلازمة أرق المعلومات وملائمة القرارات الإستراتيجية، ومنه يستحيل وجود أثر لمتلازمة أرق المعلومات على ملائمة القرارات الاستراتيجية.

النتيجة: قبول فرضية العدم والتي تنص على أنه "**لا يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لأرق المعلومات على ملائمة القرارات الإستراتيجية**" ورفض الفرضية البديلة.

المطلب الثالث: نتائج الدراسة واستنتاجاتها

تشير النتائج المتوصل إليها أن متخذ القرارات الإستراتيجية في المؤسسات محل الدراسة غالبا ما كان يتلقى كماً هائلاً من المعلومات عبر العديد من المصادر المختلفة سواء في موقع العمل (المصادر الداخلية) في شكل مكالمات هاتفية والتي يتلقاها من أصحاب المصالح أو من الرؤساء أو حتى من بعض الزبائن، وقد لاحظنا أثناء تواجدنا بهذه المؤسسات أن أغلب ممن قابلناهم كانوا ينشغلون عنا بكثرة المكالمات الهاتفية، أو بالاجتماعات، فكانوا غالبا ما يُستدعون إلى اجتماعات طارئة وأحيانا تصلهم دعوة لحضور اجتماع خارج الولاية أو حتى خارج الوطن كحالة متخذي القرارات في مؤسسة *Schlemberger* والتي تمتلك فروع في أكثر من 80 دولة ومؤسسة المرافق العامة سيدي موسى *UVSM* والتي تمتلك هي الأخرى فروعا في الكثير من ولايات الوطن خاصة بولايات الجنوب، كما أنهم يستخدمون وبشكل يومي شبكة الانترنت، وما يُبث ويُنشر من معلومات في وسائل الإعلام المرئية منها والمسموعة والمقروءة، ويطلعون على المواقع والجهات الرسمية كمواقع المنافسين والمواقع الوزارية، حيث باتت أغلب المؤسسات تملك موقع رسمي تنشر فيه المعلومات وقد تكون هذه المعلومات مهمة للمنافس أيضا.

ونتيجة لذلك فقد أصبح مجال البحث أكبر والمعلومات أصبحت أضعاف مضاعفة مما يجعل متخذ القرار في المؤسسة يواجه صعوبات كبيرة في فرزها ومعالجتها وانتقاء الأهم منها، كما أفاد أحد مسؤولي مؤسسة قديلة لتعبئة المياه المعدنية *SGEM* أنهم وفي ظل المنافسة الشديدة في قطاع المياه والمشروبات فإنه يجد نفسه غارقا في شبكة الانترنت لرصد كل ما يحصل في البيئة التنافسية، ذلك ما يجعله عرضة لمتلازمة أرق المعلومات أكثر وتزداد هذه المتلازمة تفاقما مع سعي مثل هذه المؤسسات لتبني أنظمة عمل جديدة تماشيا مع متطلبات إدارة الجودة.

ولقد انتشرت جليا الكثير من مظاهر الأرق بسبب هذه الظاهرة على شكل إرهاق وتشويش ذهني ناتج عن العدد الهائل من المعلومات التي يتلقاها متخذ القرار من خلال المصادر التي تم ذكرها سابقا، تجعله غير قادر على التركيز وتمييز المعلومات المهمة في عمله، ولمعالجتها فإنه يستغرق وقت طويل للتدقيق والتمحيص وغربلة المعلومة الجيدة من الهشة، ومن ثم تأجيل بعض القرارات وفي الأخير الشعور بالإجهاد وضغط العمل.

توصلت نتائج الدراسة أن مظاهر متلازمة أرق المعلومات تنتشر بشكل واضح وكبير في أغلب مؤسسات الدراسة، دون تسجيل فروق معنوية في حدّة انتشارها باختلاف هذه المؤسسات. وعلى اختلاف الخصائص الشخصية لمتخذي القرارات الإستراتيجية في هذه المؤسسات، إلا في حالة واحدة فقط حيث بينت النتائج أن ذوي المؤهل العلمي الثانوي كانوا أقل عرضة لظاهرة أرق المعلومات مقارنة بالجامعيين والتقنيين السامين وأن الفرق بين هاتين الفئتين الأخيرتين هو فرق غير معنوي، وربما يعود ذلك لكون ذوي الشهادات هم الأكثر غَوصا وأكثر استعمالا لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات وبالتالي هم الأكثر عرضة لمتلازمة أرق المعلومات.

ومع كل ذلك، تشير نتائج الدراسة أن المبحوثين قادرين على أن يتخذوا قراراتهم بفعالية أكثر وقد تبدو إجاباتهم غير واقعية وأقل دقة وهذا خشية للنقد خاصة أن مناصبهم حساسة نوعا ما وتستلزم الكفاءة والدقة أكثر

فيما يتخذون من قرارات إستراتيجية فهذه القرارات قد تكون نقطة تحول إيجابية أو سلبية للمؤسسة حاضرا ومستقبلا.

الواقع إن أغلب المؤسسات محل الدراسة تشتكي من الفوضى وعدم فعالية التسيير وكثرة الإضرابات ومطالبة عمالها بإزاحة المسؤولين، فقد جاء في جريدة "جزايرس" أن عمال مؤسسة المرافق العامة سيدي موسى UVSM خرجوا سنة 2011 في إضراب ضد المسؤولين رافضين بعض قراراتهم، وحسب جريدة "الشعب" فإن هذه المؤسسة عرفت قبل ذلك بسنتين إضرابا بنفس الحجة وهي سوء التسيير واتخاذ أسوء القرارات والتي كانت تستنزف إمكانيات المؤسسة. وفيما يخص مؤسسة تابوكرت المتزعمة للأثاث LM فقد جاء في مجلة "المحور" أن عمالها شنوا إضراب مفتوح مطالبين برحيل المدير العام سنة 2014 وذلك بسبب سوء التسيير وتعريض المؤسسة للإفلاس. والحال نفسه حسب جريدة "الخبر" بالنسبة لعمال مؤسسة التسيير السياحي تيبازة EGT فقد خرجوا في وقفة احتجاجية مطالبين بالرحيل الفوري للمدير العام للمؤسسة وفتح تحقيق في التجاوزات الحاصلة في أساليب التسيير خلال سنة 2015، مما يجعلنا نستنتج أن القرارات الإستراتيجية في هذه المؤسسات لا تلقى قبولا وأنها ليست بالجودة اللازمة فقد عرضت هذه المؤسسات إما للإفلاس أو لخسائر أخرى. مما يعني أن أغلب القرارات هي قرارات غير فعالة بل هي قرارات خاطئة ولها تأثيرها السلبي على واقع المؤسسة ومستقبلها وقد يكون لمتلازمة أرق المعلومات دورا في ذلك رغم أن إجابات المبحوثين توحي بعكس ذلك.

ويتضح هذا الدور أكثر من خلال النتائج الميدانية لهذه الدراسة، حيث اتضح وجود علاقة ارتباط عكسية ذات دلالة إحصائية بين متلازمة أرق المعلومات ومختلف أبعاد فعالية القرارات الإستراتيجية، حيث تُعد جودة القرارات الإستراتيجية باعتبارها بعداً من أبعاد فعالية القرارات الإستراتيجية أكثر ارتباطًا بمتلازمة أرق المعلومات ثم قبول القرارات الإستراتيجية في المرتبة الثانية كون المعنيين بقبول هذه القرارات لا يتأثرون مباشرة بمتلازمة أرق المعلومات ومظاهرها بل بنتائج القرار الاستراتيجي المتخذ في ظل المتلازمة وبالتالي يكون للقبول علاقة بالجودة أكثر منه بالمتلازمة، إلاّ أنه ومن خلال نتائج الدراسة يظهر عدم وجود علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية بين أرق المعلومات وملائمة القرارات الإستراتيجية فقد كان معامل الارتباط بينهما ضعيف جدا وغير معنوي. وبإلغاء تأثير بعض العوامل وتثبيت العوامل الأخرى المؤثرة في فعالية القرارات الإستراتيجية والخارجة عن نموذج الدراسة الحالية يمكن القول أنه يوجد تأثير سلبي لمتلازمة أرق المعلومات على فعالية القرارات الإستراتيجية ينعكس سلباً على جودة وقبول هذه القرارات.

خـــــاتمــة

يعتبر القرار الاستراتيجي مركز سير المنظمة كونه له تأثير على حاضرها ومستقبلها، ويفترض أن يتسم بالكفاءة والفعالية حتى يتسنى لها البقاء والاستمرار ولقد تناولنا في بحثنا هذا أحد أهم العوامل المؤثرة في فعالية القرارات الإستراتيجية، وهي متلازمة أرق المعلومات وتعني ذلك الشعور الذي ينتاب الأفراد بأن بحوزتهم كميات كبيرة من المعلومات بما يستنزف وقتهم ويجعلهم يشعرون بالإجهاد ما يؤثر سلبا على قدرتهم من الاستفادة منها وتوظيفها في حل مشكلة قائمة أو اتخاذ قرار ما وعادة ما يصاحب هذه الظاهرة أرق نتيجة قلق الفرد من أن هناك معلومات ذات قيمة فقدت في خضم المعلومات ذات العلاقة بالموضوع الذي يحظى باهتمامه.

وفي ضوء ما ورد في الدراسة من مفاهيم حول ماهية القرارات الاستراتيجية والتعرف على أهم معالم متلازمة أرق المعلومات، ومن خلال ما تقدم في الجانب التطبيقي الذي تناول مجموعة من المؤسسات الاقتصادية كدراسة حالة من أجل الإجابة على الإشكالية والمتمثلة في معرفة تأثير متلازمة أرق المعلومات على فعالية القرارات الاستراتيجية في المؤسسات محل الدراسة، خرجنا بمجموعة من النتائـج والاستنتاجات أهمها:

- يعاني متخذي القرارات في المؤسسات محل الدراسة من متلازمة أرق المعلومات وبدرجات متقاربة وذلك يعود للحجم الكبير من المعلومات التي يتلقاها متخذي القرارات الاستراتيجية والتي يجد نفسه عاجزا على معالجتها بالشكل وفي الوقت المناسبين.
- تتصف القرارات الاستراتيجية في المؤسسات محل الدراسة بدرجة كبيرة من الفعالية.
- يوجود ارتباط معنوي بين متلازمة أرق المعلومات وفعالية القرارات الاستراتيجية من خلال بعد الجودة والقبول في حين لا يوجد ارتباط معنوي بين المتلازمة وملائمة القرارات الاستراتيجية وذلك في المؤسسات محل الدراسة
- تتأثر جودة وقبول القرارات الاستراتيجية بمتلازمة أرق المعلومات سلبا كذلك بالنسبة لفعالية القرارات الاستراتيجية بصفة عامة، أي أنه كلما زادت حدة متلازمة أرق المعلومات في المؤسسات محل الدراسة نقصت درجة فعالية القرارات الاستراتيجية فيها.

من خلال النتائج استنتجنا أن متلازمة أرق المعلومات أحد العوامل اتي تؤثر سلبا على المنظمات أي أنها نقطة ضعف قد تعاني منه، خاصة كونها تؤثر سلبا على القرارات الاستراتيجية وبالتالي يجب دراستها والحد منها، متلازمة أرق المعلومات لن تختفي من جراء نفسها، بل تتطلب حلول مدروسة وعملية ونضع من خلال هذه الدراسة بعض الاقتراحات التي قد تساعد في الحد من متلازمة أرق المعلومات، كما قد تساعد في الرفع من فعالية القارات الاستراتيجية وهي كالتالي:

- قبل البحث في حل أي مشكلة يجب أولا الإدراك أننا في مشكلة ثم تحليلها لمعرفة أسبابها وأعراضها، لذلك على منظمات الأعمال العلم بوجود المشكلة وفي الوقت المناسب للتمكن في تفاديها أو التصدي لها.
- يجب على المنظمات وضع استراتيجية وقائية تكون كرد فعل في حال تم الوقوع تحت تأثير متلازمة أرق المعلومات ويمكن استعمال السيناريوهات في ذلك.

- يجب على متخذي القرارات الاستراتيجية في منظمات الاعمال الاستفادة من التدريب على الكثير من المهارات التي قد تساهم في الحد من الظاهرة أهمها التدريب على الاستخدام الجيد والصحيح للتكنولوجيات الجديدة والمتطورة، التدريب على إدارة قواعد البيانات، التدريب على الطرق الصحيحة والفعالة في البحث عبر الانترنت، وأهم شيء التدريب على مهارات إدارة الوقت كون أهم عامل يسبب في الوقوع تحت تأثير متلازمة أرق المعلومات هو ضيق الوقت المحدد والمتاح لاتخاذ القرار.
- للحد من مظاهر متلازمة أرق المعلومات يفترض التقليل من استعمال وسائل الاتصال خاصة الحديثة منها والتي تتسم بالسرعة، كما يجدر بمتخذي القرارات استخدام مرشحات للقضاء على البريدي المزعج وتحديد الرسائل المهمة في قائمة البريد الالكتروني للتمكن من الوصول اليها بسهولة، الابتعاد على البحث في محركات البحث عن المعلومات لأنها عادة ما تكون أقل دقة وأكثر تكرارا كما أنها غير موثوق من صحتها وذلك كون كل أفراد المجتمع باختلاف مستوياتهم لهم الحق في الكتابة والتعديل في المعلومات التي تضخ من خلال هذه المحركات، ويفضل الاستعانة بالمواقع الرسمي فتعتبر المعلومات فيها أكثر دقة.
- الاعتماد على اللامركزية والمشاركة في اتخاذ القرار لتقاسم عبئ معالجة المعلومات والاستفادة من أفضلية الزيادة، والاستعانة بالخبراء والمختصين في مجال المعلومات والتقنيات الجديدة.
- الاعتماد على الكفاءات البشرية أكثر من نظم المعلومات والأنظمة الخبيرة في اتخاذ القرارات خاصة الاستراتيجية منها.

وقد تبيّن أن لهذا البحث آفاق لا زالت في حاجة إلى المزيد من الدراسة والتحليل، يمكن أن نقدمها كمقترحات لأبحاث مستقبلية والتي يمكن إيجازها في النقاط التالية:

- تأثير متلازمة أرق المعلومات في مراحل اتخاذ القرار والقرار الاستراتيجي.
- تأثير متلازمة أرق المعلومات على التحليل الاستراتيجي.
- تأثير متلازمة أرق المعلومات على الأداء المنظمي.
- علاقة متلازمة أرق المعلومات بنظم المعلومات الإدارية.
- علاقة متلازمة أرق المعلومات بالرضا الوظيفي.
- علاقة متلازمة أرق المعلومات بضغوط العمل.
- واقع متلازمة أرق المعلومات عند أساتذة التعليم العالي.

وهكذا لكل بداية نهاية، وخير العمل ما حَسن آخره وخير الكلام ما قل ودل وبعد هذا الجهد المتواضع أتمنى أن أكون موفقة في سردي للعناصر السابقة سردًا لا ملل فيه ولا تقصير، وما هذا الجهد مُقل ولاندّعي فيه الكمال ولكن عذري أنني بذلت فيه قصارى جهدي فإن أصبت فذاك مرادي وهو من الله، فـ لله الحمد والمنة وان أخطأت فلي شرف المحاولة والتّعلم، وأخيراً بعد أن تقدمت باليسير في هذا المجال الواسع آمل أن ينال القبول ويلقى الاستحسان.

قائمة المراجع

قائـــــمة المراجع

المراجع العربية:

قائمة الكتب:

1. أحمد علي الحاج محمد(2014)، **اقتصاد المعرفة واتجاهات تطويره**، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة عمان ،الأردن.
2. أحمد ماهر(2008)، **اتخاذ القرار بين العلم والابتكار**، الدار الجامعية الاسكندرية، مصر.
3. إيمان فاضل السامراني وهيثم محمد الزغبي (2004)، **نظم المعلومات الادارية**، دار الصفاء للنشر والتوزيع، عمان.
4. باسم غدير غدير(2010)، **اقتصاد المعرفة**، شعاع للنشر والعلوم، حلب، سوريا.
5. حمدي أبو النور السيد عويس(2011) ، **نظم المعلومات ودورها في صنع القرار الاداري**، دار الفكر الجامعي الاسكندرية، مصر.
6. السعيد مبروك ابراهيم(2015)،**المعلومات ودورها في دعم واتخاذ القرار الاستراتيجي**، المجموعة العربية للتدريب والنشر،ط4.
7. صالح محمد ابو جادو و محمد بكر نوفل(2007)،**تعليم التفكير النظرية و التطبيق**، دارالميسرة للنشر والتوزيع والطباعة،عمان.
8. عمر أحمد همشري(2013)، **إدارة المعرفة (الطريق الى التميز والريادة)**، دار صفاء للنشلا والتوزيع عمان، الاردن.
9. محمد الصيرفي(2006)، **القرار الإداري ونظم دعمه**، دار الفكر الجامعي(الاسكندرية)، مصر.
10. محمد هاني محمد(2014)، **الادارة الاستراتيجية الحديثة**، دار المعتز للنشر والتوزيع عمان، الاردن.
11. نجم عبود نجم(2008)، **إدارة المعرفة المفاهيم والاستراتيجيات والعمليات**، الوراق للنشر والتوزيع، ط2، الاردن.
12. هيثم علي حجازي (2014)، **المنهجية المتكاملة لادارة المعرفة في المنظمات**، دار رضوان للنشر والتوزيع، الاردن.

قائمة الأطروحات والمذكرات:

1. اسماعيل مناصرية(2004)، **دور نظام المعلومات الادارية في الرفع من فعالية عملية اتخاذ القرارات الادارية**، مذكرة ماجستار(منشورة)، جامعة مسيلة، الجزائر.
2. آقطي جوهرة (2014)، **أثر القيادة الإستراتيجية على التشارك في المعرفة**، رسالة دكتوراه (منشورة)، جامعة بسكرة.
3. سعاد حرب قاسم(2011)، **أثر الذكاء الاستراتيجي على عملية اتخاذ القرار**، مذكرة ماجستار، الجامعة الاسلامية، غزة.
4. علوي هند(2008)، **قياس النفاذ الى تكنلوجيا المعلومات والاتصالات بقطاع التعليم بالشرق الجزائري**، أطروحة دكتوراه(منشورة)، جامعة قسنطينة، الجزائر، ص46.

5. فالتةاليمين(2013)، **اليقظة وأهميتها في اتخاذ القرارات الاستراتيجية**، أطروحة دكتوراه(منشورة)،جامعة بسكرة.
6. فايز جمعة النجار وفالح عبد القادر الحوري(2008)، **جودة المعلومات وأثرها في تحقيق المرونة الاستراتيجية**،مجلة جامعة تشرين للبحوث.
7. فيحان محيا علوش المحيا العتيبي(2004)، **دور المعلومات في عملية اتخاذ القرارات الادارية**، مذكرة ماجستار(منشورة)، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض.
8. مجدى عريف (2008)، **نظم المعلومات الادارية ودورها في حل مشكلات الادارة العامة**، مذكرة ماجستار(منشورة)، جامعة تشرين، سوريا.
9. محمد موسى فرج الله(2011)، **دور المعلومات في اتخاذ القرارات الادارية في ظل ظروف عدم التأكد**، مذطرة ماجستار (منشورة)، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين، ص21.
10. نهلة عبد القادر إبراهيم قيطة(2011)، **دور الجامعات الفلسطينية في بناء مجتمع المعرفة وسبل تفعيله**، مذكرة ماجستار(منشورة)، الجامعة الاسلامية غزة ، فلسطين.
11. وهيبة حسين داسي(2007)، **إدارة المعرفة ودورها في تحقيق الميزة التنافسية**، مذكرة ماجستار، جامعة دمشق، الجمهورية العربية السورية.
12. يبالة سميرة(2004)، **المدير وعملية اتخاذ القرار في إطار إدارة المؤسسة**، مذكرة ماجستار(منشورة)، جامعة الجزائر.

قائمة المقالات والمداخلات:

1. بوشول فائزة وآخرون(2007)، واقع **الاقتصاد الجديد في العالم العربي والجزائر**، مجلة الباحث، ع5.
2. سالم بن محمد السالم(2008)، **المعلومات في العالم العربي، مجلة مكتبة الملك فهد الوطنية**، المملكة العربية السعودية، ط14، ع1.
3. سلوى هاني السمرائي(2011)،**عوامل النجاح الحرجة لنظام المعلومات الاستراتيجي وعلاقتها بفاعلية القرارات الاستراتيجية**، مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية، بغداد، م18،ع69.
4. عباس فرحات(2009)، **المؤثرات الشخصية على صنع القرارات في المؤسسة الاقتصادية**، مداخلة، الملتقى الدولي حول صنع القرار بالمؤسسة الاقتصادية، جامعة المسيلة.
5. عبد الله حمود سراج(2005)، **أهمية خصائص المعلومات في بناء اختيار قرارات المنظمة**، مجلة العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير لجامعة اليمن، العدد4.
6. عبد المجيد عامر بوعزة(2009)، **التدفق المعلوماتي والغرق المعرفي**، مجلة مكتبة الملك فهد الوطنية، مج10،ع2،المملكة العربية السعودية.
7. غسان فيصل وقاسم أحمد حنظل(2009)، **أثر عناصر نظم المعلومات الادارية في فاعلية اتخاذ القرارات الادارية**، مجلة تكريت، مجلد5، العدد13، بغداد.
8. فاطمة عبد الله علي السعودي وعلاء فرحان(2009)، **أثر المعرفة السوقية في تعزيز فعالية القرارات الاستراتيجية**، جامعة كربلاء، كلية الادارة والاقتصاد.

9. فالتة اليمين(2012)، **درجة اكتشاف الاشارة وعلاقتها بمستويات اليقظة الاستراتيجية**، مجلة بحوث اقتصادئة، ع12، جامعة بسكرة، الجزائر.
10. مراد علة (2010)، **الاقتصاد المعرفي ودوره في تحقيق التنمية الاقتصادية والاجتماعية في الاقطار العربية**،ورقة بحثية، جامعة الجلفة ،الجزائر.
11. مرال توتليان(2006)، **مؤشرات اقتصاد المعرفة وموقع المرأة من تطورها**، المعهد العربي للتدريب والبحوث الاحصائية، لبنان.
12. مظفر محمد نورب(2013)، **دور ادارة المعرفة في اتخاذ القرار**، مجلة جامعة كركوك للعلوم الادارية والاقتصادية،م3،ع2، دهوك
13. **مؤشرات اقتصاد المعرفة**، الجمهورية العربية السورية،2013 نقلا عن تقرير البنك الدولي 2012
14. ميسر محمد ابراهيم(2006)، **ظاهرة الاغراق في المعلومات**، مجلة تنمية الرافدين، جامعة الموصل، العراق.

مراجع أخرى:

1. بن ساهل سهيلة، **محاضرات مقياس نظرية القرار**، لمستوى الأولى ماستر، 2014

المراجع الأجنبية

قائمة الكتب:

1. Alvine tofler (1970), **futur shoch**, randon house new York.

قائمة المقالات:

1. Angela emunds & Anne moris (2002), The **problem of information overload in business organizations**, International Journal of Information Management 20, Loughborough University.
2. J.eppler & jeanne mengis,**A Framework for Information Overload Research in Organization**s, Paper # 1 ,university della svizzera italiana,.
3. josepf ruff(2002),**information overload :causes, symptoms & solutions**, lila brienfing magazine, harvard graduate school of education
4. Joseph m.kayany(2002),**information overload & information myth**, westem michigan university.
5. Lbid, & paul D.larson &Jack D.kulchitsky(2007), **information overload : too much of a good thing?** , 92nd annual in international sypply management conference.
6. Mark& jerry(1999), **information demension, information overload and decision duality**, journal of information science, 25(3).

الفهرس

فهرس المحتويات

الموضوع	الصفحة
بسملة	–
إهداء	–
شكر وتقدير	–
ملخص	–
Résumé	–
خطة البحث	–
مقدمة	أ
الفصل الأول: الإطار العام للدراسة	
المبحث الأول: مدخل للدراسة	3
المطلب الأول: إشكالية الدراسة وتساؤلاتها	3
أولا: إشكالية الدراسة	3
ثانيا: تساؤلات الدراسة	3
المطلب الثاني: أهمية الدراسة وأهدافها	4
أولا: أهمية الدراسة	4
ثانيا: أهداف الدراسة	4
المطلب الثالث: مصطلحات الدراسة	4
المبحث الثاني: الدراسات السابقة	5
المطلب الأول: دراسات ذات العلاقة بثورة المعلومات	5

المطلب الثاني: دراسات ذات العلاقة بمتلازمة أرق المعلومات	6
أولا:الدراسات العربية	6
ثانيا: الدراسات الأجنبية	7
المطلب الثالث: دراسات ذات العلاقة بالقرار الإستراتيجية	8
المطلب الرابع: تعقيب على مختلف الدراسات السابقة	10
الفصل الأول: الإطار النظري للدراسة	
تمهيد	13
المبحث الأول:ثورة المعلومات ومتلازمة الأرق المعلوماتي	14
المطلب الأول: المعلومات، مفاهيم أساسية	14
أولا:مفهوم المعلومات	14
ثانيا:أهمية المعلومات وخصائصها	16
ثالثا: أنواع المعلومات ومصادرها	17
1. أنواع المعلومات	17
2. مصادر المعلومات	18
المطلب الثاني: مجتمع المعرفة، خصائص ومرتكزات	19
أولا:مفهوم مجتمع المعرفة	19
ثانيا: مجتمع المعلومات مقابل مجتمع المعرفة:	20
ثالثا:خصائص مجتمع المعرفة	21
رابعا: مرتكزات مجتمع المعرفة	23
المطلب الثالث: اقتصاد المعرفة، سمات ومؤشرات	24

أولا: مفهوم اقتصاد المعرفة	24
ثانيا:العوامل الدافعة لاقتصاد المعرفة	25
ثالثا:سمات اقتصاد المعرفة	27
رابعا: مؤشرات اقتصاد المعرفة	28
المبحث الثاني: الحمل الزائد للمعلومات وتفاقم ظاهرة متلازمة أرق المعلومات	30
المطلب الأول: مفهوم متلازمة الأرق المعلوماتي وتاريخ نشأتها.	30
أولا: مفهوم متلازمة الأرق المعلوماتي	30
ثانياً: تاريخ متلازمة أرق المعلومات	32
المطلب الثاني: العوامل المساهمة في متلازمة أرق المعلومات	32
المطلب الثالث: آثار ومظاهر متلازمة أرق المعلومات	35
المبحث الثالث: اتخاذ القرارات الاستراتيجية وعلاقتها بمتلازمة الأرق المعلوماتي	37
المطلب الأول: عملية اتخاذ القرار، مفهومها ومراحلها	37
أولا: عملية اتخاذ القرار	37
ثانيا: مراحل عملية اتخاذ القرار	39
المطلب الثاني:القرارات الإستراتيجية، طبيعتها وخصائصها	41
أولا: مفهوم القرارات الاستراتيجية	41
ثانيا: خصائص القرارات الاستراتيجية	42
ثالثا: مراحل اتخاذ القرارات الاستراتيجية	42
المطلب الثالث: فعالية القرارات الإستراتيجية والعوامل المؤثرة في اتخاذها	43

أولا: فعالية القرارات الاستراتيجية	43
ثانيا: العوامل المؤثرة في اتخاذ القرارات الاستراتيجية	44
المطلب الرابع: تأثير متلازمة أرق المعلومات في فعالية القرارات الإستراتيجية	45
أولا: تأثير متلازمة أرق المعلومات على اتخاذ القرارات الاستراتيجية	45
ثانيا: تأثير متلازمة أرق المعلومات على فعالية القرارات الاستراتيجية	47
1. تأثر متلازمة أرق المعلومات على جودة القرار الإستراتيجي	47
2. تأثير متلازمة أرق المعلومات على قبول القرار	47
3. تأثير متلازمة أرق المعلومات على ملائمة القرار	47
خلاصة الفصل	49
الفصل الثاني: الإطار المنهجي للدراسة	
تمهيد	51
المبحث الأول: تصميم الدراسة	52
المطلب الأول:نموذج الدراسة وفرضياتها	52
أولا:نموذج الدراسة	52
ثانيا:فرضيات الدراسة	52
المطلب الثاني: أداة الدراسة وإجراءاتها	53
أولا:أداة الدراسة	53
ثانيا: صدق وثبات أداة الدراسة	54
1.معامل الثبات Alpha Cronbach	54
2. الاتساق الداخلي	55

المطلب الثالث: حدود الدراسة	55
أولا: الحدود البشرية	55
ثانيا: الحدود الزمانية	55
ثالثا: الحدود المكانية	55
رابعا: الحدود الموضوعية	55
المبحث الثاني: سياق الدراسة	56
المطلب الأول: مجتمع الدراسة	56
المطلب الثاني: عينة الدراسة	56
أولا: توزيع عينة الدراسة على المؤسسات محل الدرسة	56
ثانيا: توزيع العينة حسب الجنس	57
ثالثا: توزيع العينة حسب العمر	58
رابعا: توزيع العينة حسب الحالة الإجتماعية	59
خامسا: توزيع العينة حسب المستوى الدراسي	59
سادسا: توزيع العينة حسب الأقدمية في المنصب	60
المطلب الثالث: أساليب المعالجة الإحصائية	60
المبحث الثالث:عرض ومناقشة نتائج الدراسة	61
المطلب الأول:عرض وتحليل نتائج الدراسة (الإجابة عن أسئلة الدراسة)	62
المطلب الثاني: اختبار صحة فرضيات الدراسة	70
أولا: الفرضية الرئيسة الأولى	71
1. الفرضية الفرعية الأولى	71

2. الفرضية الفرعية الثانية	72
3. الفرضية الفرعية الثالثة	72
ثانيا: الفرضية الرئيسية الثانية	73
1. الفرضية الفرعية الاولى	75
2. الفرضية الفرعية الثانية	76
3. الفرضية الفرعية الثالثة	78
المطلب الثالث: نتائج الدراسة	79
الخاتمة	81
قائمة المراجع	84
فهرس المحتوى	88
فهرس الجداول	93
فهرس الأشكال	96
فهرس الملاحق	97
الملاحق	99

فهرس الجداول

رقم الجدول	عنوان الجدول	رقم الصفحة
1	هيكلة استبانة الدراسة	53
2	درجات الاختيارات للاستبانة	54
3	معامل الثبات Alpha Cronbach	54
4	الاتساق الداخلي لفقرات وابعاد الاستبانة	55
5	المؤسسات محل الدراسة	56
6	توزيع عينة الدراسة على المؤسسات محل الدراسة	57
7	توزيع عينة الدراسة حسب الجنس	57
8	توزيع عينة الدراسة حسب العمر	58
9	توزيع العينة حسب الحالة الاجتماعية	59
10	توزيع العينة حسب المستوى الدراسي	59
11	توزيع العينة حسب الأقدمية في المنصب	60
12	الفقرات الخاصة بمصادر المعلومات (مصادر داخلية)	61
13	الفقرات الخاصة بمصادر المعلومات (مصادر خارجية)	62
14	ترتيب مصادر أرق المعلومات	63
15	الفقرات الخاصة بمظاهر متلازمة أرق المعلومات (المجموعة الأولى)	63
16	الفقرات الخاصة بمظاهر متلازمة أرق المعلومات (المجموعة الثانية)	64
17	الفقرات الخاصة بمظاهر وتجليات متلازمة أرق	64

	المعلومات (المجموعة الثالثة)	
18	الفقرات الخاصة بمظاهر وتجليات متلازمة أرق المعلومات (المجموعة الرابعة)	65
19	ترتيب مظاهر متلازمة أرق المعلومات	65
20	انتشار متلازمة أرق المعلومات	66
21	اختبار ANOVA لتحليل التباين الأحادي في متلازمة أرق المعلومات بحسب المؤسسات	66
22	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لكل عينة	67
23	اختبار التجانس Test-t في متلازمة أرق المعلومات حسب الجنس	67
24	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لكل عينة	67
25	اختبار التجانس Test-t في متلازمة أرق المعلومات حسب الجنس	68
26	اختبار ANOVA لتحليل التباين الأحادي في متلازمة أرق المعلومات حسب العمر	68
27	اختبار ANOVA لتحليل التباين الأحادي في متلازمة أرق المعلومات حسب المؤهل العلمي	69
28	المقارنات المتعددة طريقة LSD	69
29	اختبار ANOVA لتحليل التباين الأحادي في متلازمة أرق المعلومات حسب الاقدمية في العمل	69
30	الفقرات الخاصة بفعالية القرارات الاستراتيجية	70
31	الأبعاد الخاصة باتخاذ القرارات الاستراتيجية	71
32	علاقة الارتباط بين ظاهرة أرق المعلومات وفعالية القرارات الإستراتيجية	71

33	علاقة الارتباط بين ظاهرة أرق المعلومات وجودة القرارات الإستراتيجية	72
34	علاقة الارتباط بين ظاهرة أرق المعلومات وقبول القرارات الإستراتيجية	72
35	علاقة الارتباط بين ظاهرة أرق المعلومات وملائمة القرارات الإستراتيجية	73
36	ترتيب قوة ارتباط أبعاد فعالية القرارات الإستراتيجية بأرق المعلومات	73
37	القدرة التفسيرية للنموذج (x,y)	73
38	تحليل التباين ANOVA[a] لاختبار معنويه الانحدار(x,y)	74
39	تحليل الانحدار البسيط (x,y)	74
40	القدرة التفسيرية للنموذج (x,y1)	75
41	تحليل التباين ANOVA[a] لاختبار معنويه الانحدار(x,y1)	75
42	تحليل الانحدار البسيط (x,y1)	76
43	القدرة التفسيرية للنموذج (x,y2)	76
44	تحليل التباين ANOVA[a] لاختبار معنويه الانحدار(x,y2)	77
45	تحليل الانحدار البسيط (x,y2)	77

فهرس الأشكال

رقم الشكل	عنوان الشكل	رقم الصفحة
1	هرم المعرفة	15
2	هرم المعرفة حسب becklan & liebowtiz	15
3	مؤشرات البنك الدولي لاقتصاد المعرفة	29
4	العلاقة بين حجم المعلومات والقدرة على معالجتها	31
5	العناصر الأساسية لمشكلة المعلومات	33
6	نموذج الدراسة	52
7	توزيع عينة الدراسة حسب العمر	58
8	توزيع عينة الدراسة حسب الحالة الاجتماعية	59

فهرس الملاحق

رقم الملحق	عنوان الملحق	الصفحة
1	استبانة الدراسة (باللغة العربية)	98
2	استبانة الدراسة (باللغة الفرنسية)	101
3	استبانة الدراسة (شكل الكتروني)	102
4	الهياكل التنظيمية لبعض لمؤسسات محل الدراسة	103
5	بعض تأشيرات المؤسسات المستقبلة	106

الملاحق

الملحق رقم 1: أستبانة الدراسة (باللغة العربية)

جامعة محمد خيضر بسكرة

كلية العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية

قسم علوم التسيير

تأثير متلازمة الأرق المعلوماتي على اتخاذ القرارات الإستراتيجية

تقديم:

تشير أحدى المصادر المهتمة بثورة المعلومات إلى أنّه في بداية 2015 فإن نسبة 78% من إجمالي متصفحي الإنترنت في العالم يستخدمون الهواتف الذكيّة، ومن المتوقع أن ترتفع هذه النسبة كي تصبح 95% خلال العام 2018، وأنه كل ساعة يتم إرسال أكثر من 12 مليار بريد إلكتروني وإنشاء ما يقارب 50 مليون صفحة إلكترونية، ويتم إضافة أكثر من 150 مليون مشاركة شخصية عبر "Facebook" وتحميل ما يزيد عن 6 آلاف ساعة من مقاطع الفيديو...الخ، اضرب هذه الأرقام في 24 ساعة، والناتج في 30 يوما، ثم اضرب المحصلة في 12 شهرا، سوف تصاب حتماً بالتخمة ولا أعتقد أنك سوف تستوعب الرقم الناتج بمجرد أن نقرأ الناتج النهائي!! فحصول الفرد على كم هائل من المعلومات بما يتجاوز قدرته على استيعابها والاستفادة منها وقد يسبب له إرهاقا وتشويشا فكريا، وهو ما يُسمى بمتلازمة أرق المعلومات، حيث أفادت إحصائية حديثة أنّ 98% من المعلومات التي تمر على الفرد يوميا قد لا تكون ضمن نطاق اهتمامه. أغلب الأفراد ممن تعرضوا لمثل هذه الحالة هم أكثر تردد وبطء عند اتخاذ القرارات المهمة في حياتهم أو في عملهم لكثرة ما في حوزتهم من معلومات قد لا تكون صحيحة وغير موثوق فيها، وقليلة الجودة أو حتى المغلوطة وعديمة المصداقية.

ضمن هذا السياق، نود من خلال مساعدتكم دراسة هذا الموضوع من خلال أجابتكم الصريحة على جميع الأسئلة بوضع علامة (x) مرة واحدة فقط أمام الخيار الذي ينطبق على رأيكم الشخصي، في كل عبارة من عبارات الاستبيان، مع العلم أن مساهمتكم في الإجابة بدقة سيعطي مصداقية أفضل، وأن رأيك سوف يعامل بسرية تامة، ولن يستخدم إلا لأغراض هذه الدراسة.

شكراً لكم على حسن تعاونكم معنا.

إعداد الطالبة:
قرون نورهان

إشراف الأستاذ:
اليمين فالتة

السنة الجامعية 2015- 2016

أسئلة الإستبيان

	العبارات	الخيارات				
أ-	أثناء فترات العمل، أتلقى يوميا كم هائل من المعلومات من خلال:	دائماً	غالباً	أحياناً	نادراً	أبداً
01	✓ المكالمات الهاتفية					
02	✓ تقارير العمل					
03	✓ اجتماعات عمل					
04	✓ مراسلات ومذكرات عمل					
05	✓ شكاوي (عمال، زبائن، موردين...الخ)					
06	✓ أوامر عمل					
07	✓ العلاقات غير رسمية					
08	✓ وسائط رقمية					

الرقم	العبارات	الاختيارات				
ب-	بسبب الكثير من المعلومات التي أتلقاها يوميا في عملي، فإنني أشعر:	دائماً	غالباً	أحياناً	نادراً	أبداً
09	✓ بإرهاق وتشويش ذهني					
10	✓ بإجهاد وضغوط عمل					
11	✓ بفقدان بعض المعلومات المهمة في عملي					
12	✓ بأنني غير قادر على التمييز بينها					
13	✓ بأنني غير قادر على التركيز					

الرقم	العبارات	الاختيارات				
ج-	اطلع يوميا على ما يُبث وما يُنشر من معلومات عبر:	دائماً	غالباً	أحياناً	نادراً	أبداً
14	✓ وسائل الإعلام المرئية والمسموعة كالقنوات التلفزيونية					
15	✓ وسائل الإعلام المكتوبة كالجرائد اليومية					
16	✓ مواقع جهات رسمية عبر الانترنت					
17	✓ محركات البحث					
18	✓ شبكات التواصل الاجتماعي (تويتر، فايسبوك، منتديات...الخ)					
19	✓ البريد الالكتروني					

د-	بصفة عامة، الكثير من هذه المعلومات بالنسبة لي هي معلومات:	دائماً	غالباً	أحياناً	نادراً	أبداً
20	✓ غير مهمة في عملي					
21	✓ مبهمة وغير واضحة					
22	✓ مبعثرة وغير ثابتة					
23	✓ مزيفة وقد لا تخلو من الأخطاء					
24	✓ غير مترابطة ومن الصعوبة الوثوق بها والاعتماد عليها					

الرقم	العبارات	الاختيارات				
هـ-	حتى وإن وجدت معلومات مهمة بالنسبة لي:	دائماً	غالباً	أحياناً	نادراً	أبداً
25	✓ فإنني أجد صعوبة كبيرة في فرز الكم الهائل من المعلومات					
26	✓ يستغرق معالجة هذا الكم من المعلومات وقت طويل					
27	✓ من الصعب فهمها وإستعابها					
28	✓ من الصعب تحديد ما يناسبني في عملي					

و-	من أجل التعامل بشكل أفضل مع هذا الكم من المعلومات، فإن الأمر يتطلب:	دائماً	غالباً	أحياناً	نادراً	أبداً
29	✓ الكثير من الوقت للبحث عن المعلومة المهمة					
30	✓ الكثير من الجهد والتركيز الفكري					
31	✓ تأجيل بعض القرارات المتعلقة بالعمل					
32	✓ إلغاء بعض المواعيد					

ك-	القرارات التي اتخذها في مجال عملي	دائماً	غالباً	أحياناً	نادراً	أبداً
33	✓ تُتخذ في الوقت المناسب					
34	✓ تتخذ بسرعة ودون أي تردد					
35	✓ تتخذ من دون أخطاء					
36	✓ تعالج المشاكل الحقيقية التي تعاني منها المؤسسة					
37	✓ تلقى قبولا كبيرا من طرف الآخرين					
38	✓ تحقق الهدف الذي وضعت لأجله					
39	✓ لها تأثير كبير على مستقبل المؤسسة قي المدى البعيد					
40	✓ نتائجها أكثر أهمية بالنسبة للمؤسسة على					

بـيـانـات شخصيـة

العمر:.....

الجنس: ذكر ○ أنثى ○

المستوى الدراسي:.....

الحالة العائلية: عازب ○ متزوج ○ مطلق ○ أرمل ○

المنصب الحالي:.....

الأقدمية في المنصب الحالي:.....

الملحق رقم 2: استبانة الدراسة (باللغة الفرنسية)

	Pendant les périodes de travail, je reçois tous les jours une quantité énorme d'informations à travers:	**toujours**	**souvent**	**parfois**	**rarement**	**jamais**
01	appels téléphoniques.					
02	rapports de travail.					
03	réunions d'affaires.					
04	correspondance et protocoles de travail.					
05	plaintes (travailleurs, clients, fournisseurs etc ...).					
06	ordres de travail.					
07	relations informelles.					
08	médias numériques(Flash Disk,CD,carte mémoire).					
	à cause d'informations que je reçois chaque jour dans mon travail, je me sens:	**toujours**	**souvent**	**parfois**	**rarement**	**jamais**
09	La fatigue et la confusion mentale.					
10	Le stress et la pression du travail.					
11	La perte de quelques informations importantes dans mon travail.					
12	Je ne pouvais pas faire la distinction entre entre eux .					
13	Je ne peux pas concentrer.					
	Vous suivez chaque jour les informations qui est publiées via:	**toujours**	**souvent**	**parfois**	**rarement**	**jamais**
14	Vidéo multimédia et audio (comme les chaînes de télévision).					
15	les médias écrits, tels que le journal quotidien.					
16	Des sites officiels par Internet.					
17	Les moteurs de recherche (google..).					
18	Les réseaux sociaux (Twitter, Facebook, forums etc ...).					
19	Email.					
	En général, une grande partie de ces informations pour moi sont des informations :	**toujours**	**souvent**	**parfois**	**rarement**	**jamais**
20	Sans importants dans mon travail.					

21	Vagues et imprecises.					
22	Dispersés et instables.					
23	Imitateurs, ne sont pas exemptes d'erreurs.					
24	Incoherents, et difficile à faire confiance, et invoqué.					
	Même si je trouve des informations importantes :	**toujours**	**souvent**	**parfois**	**rarement**	**jamais**
25	J'éprouve grandes difficultés à trier la grande quantité d'informations.					
26	le traitement de Cette quantité d'information est prend un long moment.					
27	Difficile à comprendre et à absorber.					
28	Difficile de déterminer ce qui me convient pour mon travail.					
	Pour mieux traiter cet ensemble d'informations ,cela nécessite :	**toujours**	**souvent**	**parfois**	**rarement**	**jamais**
29	Beaucoup de temps pour rechercher des informations importantes.					
30	Beaucoup d'efforts et de se concentrer intellectuelle.					
31	Retarder quelques décisions Professionnel.					
32	Annuler quelque Rendez-vous .					
	Les décisions que prendre dans mon domaine travail est :	**toujours**	**souvent**	**parfois**	**rarement**	**jamais**
33	prendre dans le délai exact.					
34	prendre sans erreurs.					
35	Donner des choix multiples afin d'atteindre l'objectif de l'institution.					
36	Elle donne de multiples options pour atteindre l'objectif de l'institution.					
37	Convaincre le personnel et ne s'y opposent pas la mise en œuvre.					
38	Elle est influencée par un impact important sur l'avenir de l'institution.					
39	Prendre en considération les capacités de l'organisation.					
40	Elle est apte à la position stratégique de l'institution.					

Les informations personnels

Age : ……

Sexe : homme ☐ femme ☐

Niveau d'études : ……..

Situation familiale : marié ☐ divorcé ☐ veuf ☐ célibataire ☐

Fonction actuelle :……..

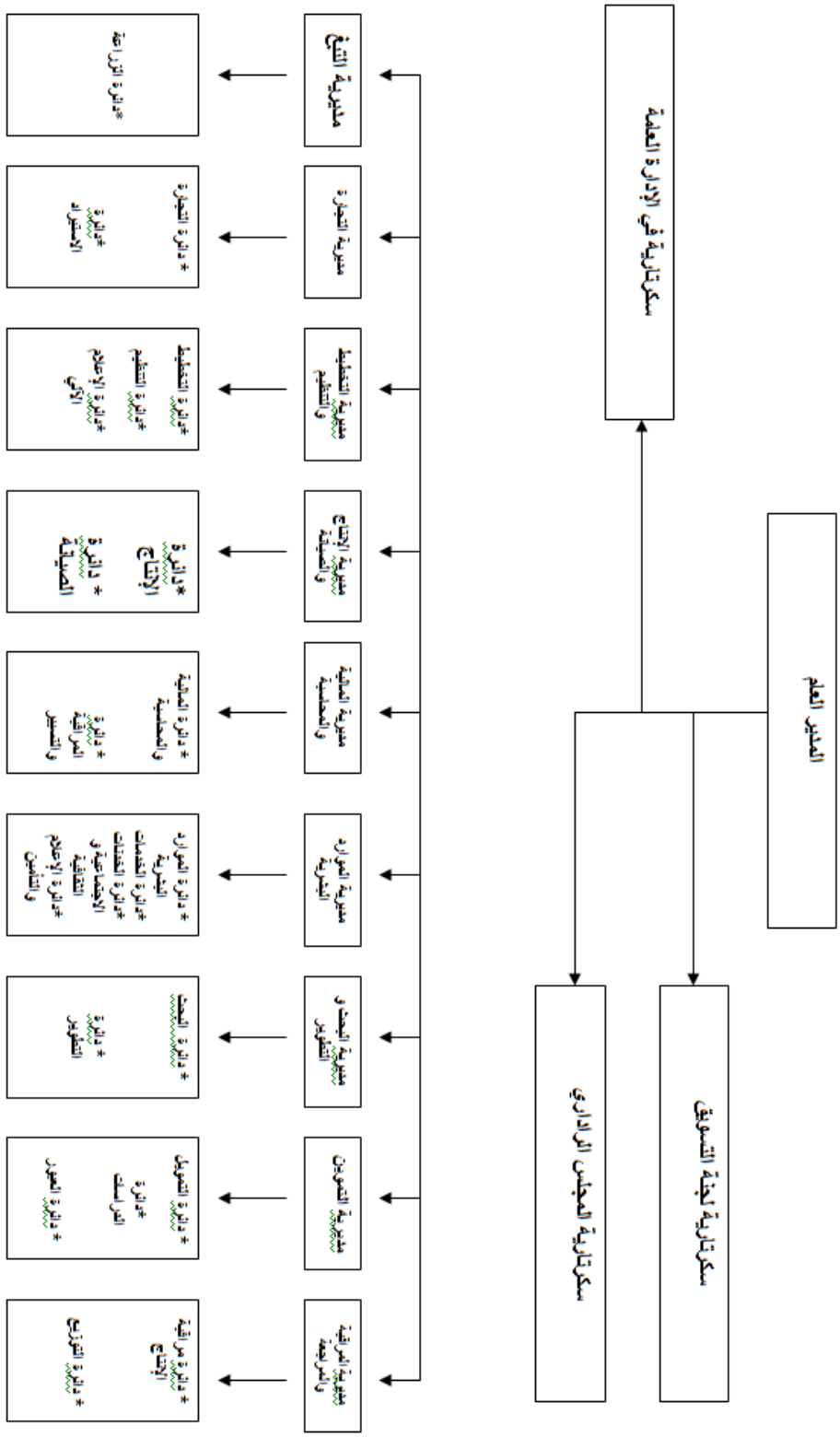
Ancienneté dane la poste actuelle :…….

الملحق رقم 3: استبانة الدراسة (شكل الكتروني)

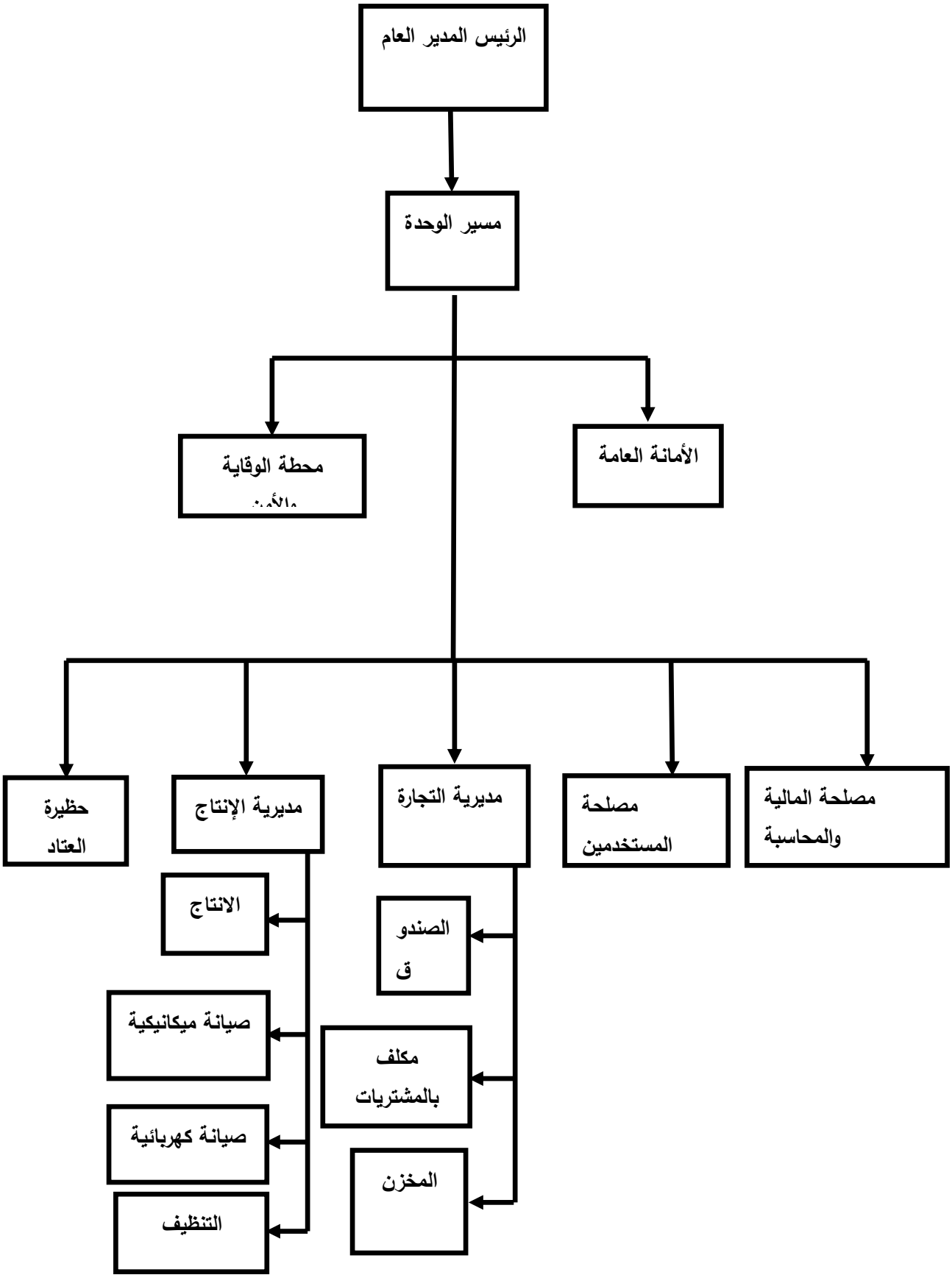
https://docs.google.com/forms/d/1Ipr_2sar_FxzNJqNfjbGd1VTlmFWbqHQYGLzxOcKdGY/viewform?edit_requested=true#response=ACYDBNgxsj6UUiEwbxdK8-2v-YB7EAkHnBTQhsuLMGqP8i2PqopF1-FwfrF2

الملحق رقم 4: الهياكل التنظيمية لبعض لمؤسسات محل الدراسة

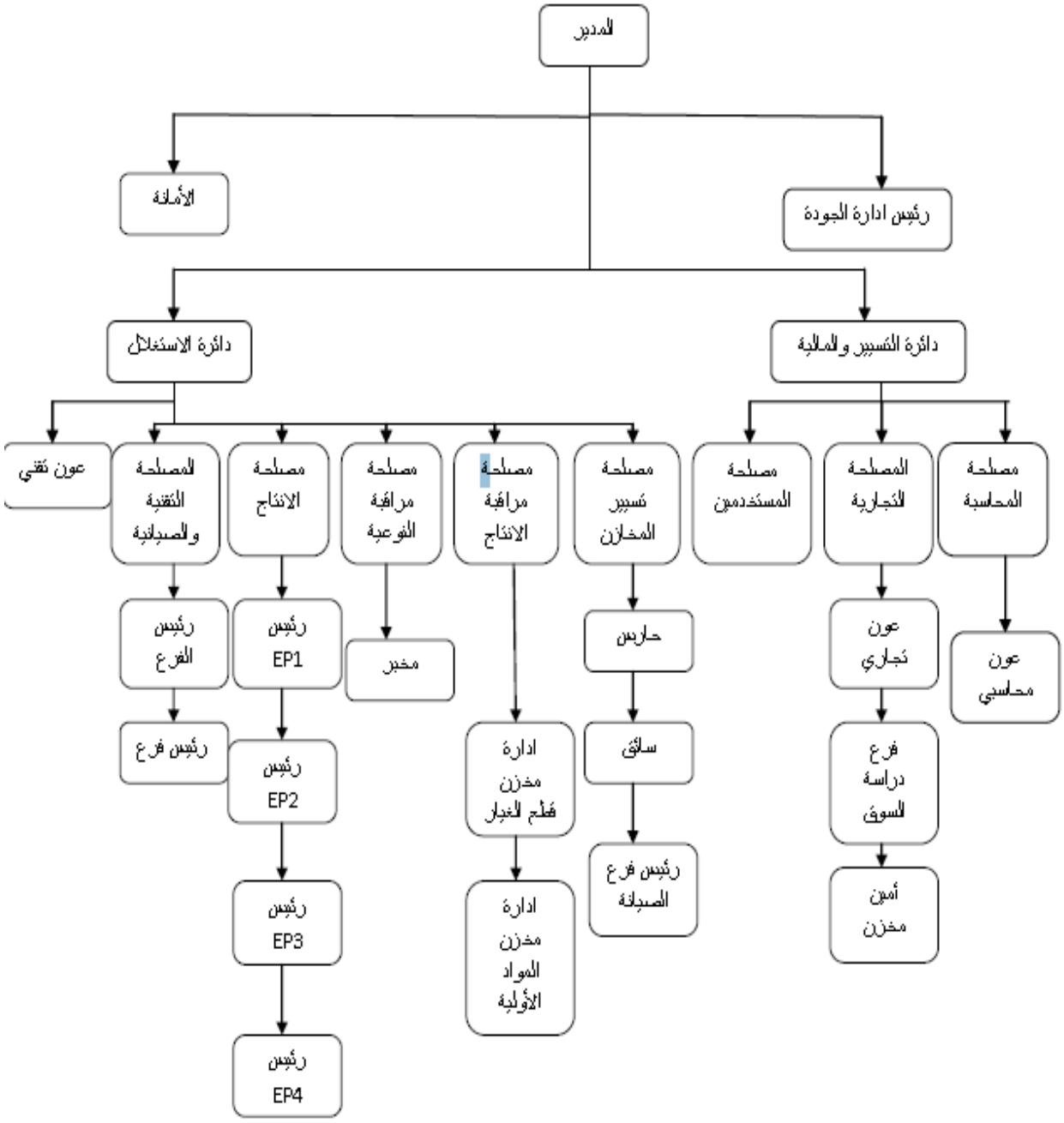
1. هيكل مؤسسة snta



2. هيكل مؤسسة اللوطاية للفخار (الإخوة عموري)



3. هيكل مؤسسة قديلة لتعبئة المياه المعدنية



الملحق رقم 5: بعض تأشيرات المؤسسات المستقبلة