

أثر العبء الشخصي على وظيفتي توليد المعرفة والتشارك بها في الشركات الصناعية في الأردن

د. سهى عبد الرؤوف محمد عبد العال

كلية العلوم الإدارية والمالية - جامعة عمان الأهلية
عمان - الأردن

الملخص

هدفت الدراسة التعرف على أثر العبء الشخصي على وظيفتي توليد المعرفة والتشارك فيها في الشركات الصناعية في الأردن المدرجة في بورصة عمان، والبالغ عددها (69) شركة. أما وحدة المعاينة فشملت المديرين العاملين في الإدارات العليا والوسطى لتلك الشركات، حيث وُزعت استبانة على عينة عشوائية من (373) مديراً. وبلغت عدد الاستبانات التي تم تحليلها (206) استبانة. ومن أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة: "يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (0.05) للعبء الشخصي (التركيز على الحالة، والقدرة على الاستجابة للحالات الطارئة) على وظيفتي توليد المعرفة والتشارك به في الشركات الصناعية في الأردن".

الكلمات المفتاحية: العبء الشخصي، التركيز على الحالة، القدرة على الاستجابة للحالات الطارئة، المعلومات الإلكترونية.

The Impact of Personal Information Overload on Creating and Sharing Knowledge in Industrial Companies in Jordan

Abstract

This study is aimed at identifying the impact of personal overload on selected functions of knowledge generation and sharing it in (69) Industrial Companies in Jordan listed in Amman Stock Exchange. The study sample included senior managers and middle management managers working in these companies. A questionnaire was distributed to a random sample of (373) managers. Among which, (206) questionnaires were analyzed. One of the main findings of the study is: " there is a significant statistical impact at the (0.05) significance level for the personal overload -focus on the situation and the ability to respond to emergency situations- on the functions of knowledge generation and sharing it in the industrial companies in Jordan."

Key Words: Personal Overload, Focus on the Situation, Ability to Respond to Emergency Situations, Electronic Information.

المقدمة:

يعيش العالم ثورة معلوماتية لا مثيل لها، ناتجة عن التطورات التكنولوجية الهائلة التي أسهمت في الحصول على المعلومات وتخزينها في مسـتوعات إلكترونية، وإعادة استخدامها وتحويلها إلى معرفة. وأصبح إنتاج المعرفة سمة هذا العصر، ومصدر من مصادر القوة للمنظمات بشكل عام، وللنظمات الصناعية بشكل خاص لما تشكله من قيمة مضافة لها. لذا سعت منظمات الأعمال الحديثة إلى التكيف مع كل مرحلة من مراحل التطور في الاقتصاد المعرفي، ومواكبة متطلبات العصر، فأصبحت نظم المعلومات الإلكترونية تشكل أساساً للعمليات الإدارية والإنتاجية في منظمات الأعمال على اختلاف أنواعها. وغدت هذه النظم تمارس دوراً واضحاً في العمليات ذات العلاقة بأهداف المنظمات وأعمالها التجارية والتسويقية والإنتاجية. وأدى اندفاع المنظمات نحو توظيف تكنولوجيا المعلومات ومسايرة روح العصر، إلى توافر كم هائل من المعلومات يفوق قدرة الأفراد على استيعاب هذا الكم الهائل من المعلومات، مما يسبب التشوش والإرباك وعدم القدرة على التركيز، والذي بدوره قد يحدث ما يسمى بظاهرة "العبء الشخصي".

مشكلة الدراسة وعناصرها:

إن توافر معلومات بكميات كبيرة، ومن مصادر متنوعة، قد يعرض المنظمات عند تفعيل وظائف إدارة المعرفة بشكل عام، ووظيفتي التوليد والتشارك بالمعرفة بشكل خاص إلى الوقوع في القصور. مما يؤدي إلى ظهور ما يعرف بعبء المعلومات الشخصي. وبالتالي، فإن الغرض من الدراسة هو قياس " أثر العبء الشخصي على وظيفتي التوليد والتشارك في المعرفة في الشركات الصناعية في الأردن" وعليه، تحاول الدراسة الإجابة عن الأسئلة الآتية:

السؤال الأول: هل يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (0.05) للعبء الشخصي على وظيفتي التوليد والتشارك في المعرفة في الشركات الصناعية في الأردن؟
ويتفرع عنه الأسئلة الفرعية الآتية:

1- هل يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (0.05) للعبء الشخصي على وظيفتي التوليد والتشارك في المعرفة في الشركات الصناعية في الأردن؟
ويتفرع عنه الأسئلة الفرعية الآتية:

- 1- هل يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (0.05) في التركيز على الحالة على وظيفتي التوليد والتشارك في المعرفة في الشركات الصناعية في الأردن؟
- 2- هل يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (0.05) للقدرة على الإستجابة للحالات الطارئة على وظيفتي التوليد والتشارك في المعرفة في الشركات الصناعية في الأردن؟
- أهمية الدراسة:**

تكمن أهمية الدراسة في كونها تحاول التعرف على العبء الشخصي، وأثره على وظيفتي التوليد والتشارك في المعرفة في الشركات الصناعية في الأردن. وترى الباحثة أن معرفة هذا الأثر سوف يساعد المديرين في تلك الشركات في التعامل مع الكم الهائل من المعلومات بطريقة أفضل، بالإضافة إلى أن مقترحات وتوصيات الدراسة سوف تسهم في الحد من تلك الظاهرة وآثارها السلبية على الشركات الصناعية في الأردن، الذي سينعكس إيجاباً على أداء الشركات الصناعية وتحقيق الأهداف المطلوبة.

أهداف الدراسة:

- 1- قياس أثر العبء الشخصي على وظيفتي التوليد والتشارك في المعرفة في الشركات المبحوثة.
- 2- إلقاء الضوء على الجوانب الإيجابية المساعدة في تحسين وظيفتي التوليد والتشارك في المعرفة، والجوانب السلبية التي تحد من فاعلية هاتين الوظيفتين.
- 3- الوصول إلى نتائج يمكن في ضوءها تقديم التوصيات المناسبة للتعامل مع العبء الشخصي.

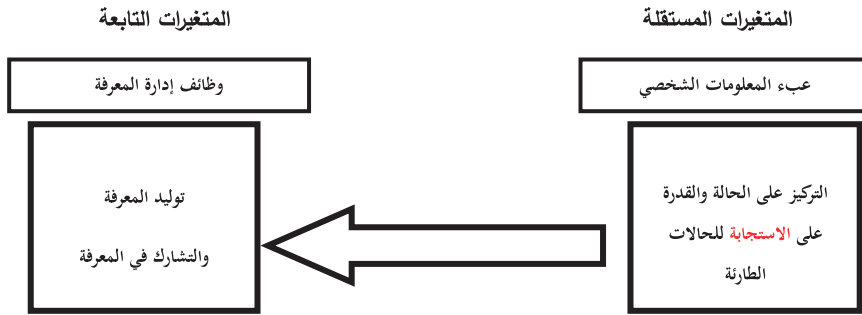
فرضيات الدراسة:

- الفرضية الرئيسية: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (0.05) للعبء الشخصي (التركيز على الحالة ، القدرة على الاستجابة للحالات الطارئة) على وظيفتي التوليد والتشارك في المعرفة في الشركات الصناعية في الأردن. ويتفرع عنها الفرضيات الفرعية الآتية:
- 1- لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة إحصائية (0.05) للعبء الشخصي

(التركيز على الحالة، القدرة على الإستجابة للحالات الطارئة) على وظيفة التوليد في المعرفة في الشركات الصناعية في الأردن.

2- لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة إحصائية (0.05) للعبء الشخصي (التركيز على الحالة، القدرة على الاستجابة للحالات الطارئة) على وظيفة التشارك في المعرفة في الشركات الصناعية في الأردن.

أُموذج الدراسة:



التعريفات الإجرائية:

العبء الشخصي (Personal Overload): هو مدى تأهيل الفرد تأهيلاً كافياً للتعامل مع الكم الكبير من المعلومات إلكترونياً، والذي يتطلب تقديم أداء مميز، فيصبح ذلك الكم من المعلومات حملاً ثقيلاً ومصدراً للقلق والضغط ويتضمن:

التركيز على الحالة (Focus On The Situation): سلوك الفرد وطريقة أدائه وكيفية تعامله مع الوسائل الإلكترونية، والأمور الأخرى المتعلقة بالتركيز على المهام الموكلة إليه دون انقطاع.

القدرة على الاستجابة للحالات الطارئة (Ability To Respond to emergency Situations): ويقصد بها مبادرة الفرد وقدرته على حل المشاكل الإلكترونية الطارئة

التي تواجهه والسرعة في التعامل مع متطلباتها ومعطياتها.

إدارة المعرفة (Knowledge Management): عبارة عن تفاعل بين التقنيات

والأدوات والموارد البشرية التي تساعد المنظمات على اكتساب المعرفة وتوليدها داخل المنظمة، ونقلها، والتشارك فيها، وتطبيقها واستخدامها للإفادة منها في تحقيق أهداف المنظمة، وحل المشكلات، واتخاذ القرارات، والتعلم والتخطيط الاستراتيجي.

توليد المعرفة (Knowledge Generation): هو عبارة عن التفاعل بين المعرفة الضمنية والظاهرة، ويتم من خلالها العمل على إيجاد معرفة جديدة، واشتقاقها وتكوينها داخل المنظمة لتأمين مختلف أنواع المعرفة لصالح القرارات المستقبلية التي تعنى بتجهيز العاملين في الحقل المعرفي بالرسومات والتحليلات والاتصالات ووسائل إدارة الوثائق، ويتم ذلك من خلال التعليم والتعلم والبحث والتطوير.

التشارك في المعرفة (Knowledge Sharing): ويقصد بها تداول مختلف أنواع المعرفة وتبادلها بين الأفراد والتفاعل في حوارات مع الآخرين داخل المنظمة وخارجها، حيث تؤمن التعاون الجماعي بينهم لتكوين أفكار عقلية جديدة، والوصول والعمل بأن واحد على الوثيقة نفسها، ومن مواقع مختلفة، والتنسيق بين النشاطات.

المعلومات الإلكترونية Electronic Information: ويقصد بها المعلومات التي يُحصَل عليها من خلال الأجهزة الحاسوبية (الضخمة، والكبيرة، والصغيرة، والفائقة القدرات) سواءً أكانت على الخط المباشر On Line أم محملة على أحد الوسائط المادية مثل الأقراص المدمجة والمليزرة CD-ROM والأقراص الصلبة Hard Disk وغير ذلك. وتمثل مصادر المعلومات الإلكترونية جميع المعلومات الورقية وغير الورقية والمخزنة إلكترونياً.

منهجية الدراسة:

استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي من خلال دراسة الظاهرة كما هي في الواقع، والمرتكزة على المسح الميداني، لجمع البيانات من مصادرها الرئيسية، بواسطة الاستبانة التي بُنيت وفق الخطوات العلمية المعتمدة، وعُولجت البيانات وحُللت إحصائياً

لاختبار صحة الفرضيات والإجابة عن أسئلتها.

مجتمع الدراسة:

تكون مجتمع الدراسة من جميع الشركات الصناعية المدرجة في بورصة عمان، والبالغ عددها (69) شركة حسب التقرير السنوي لبورصة عمان (2010).

وحدة المعاينة:

تكوّنت وحدة المعاينة من المديرين العاملين في الإدارات العليا: (المديرين العامين، ومساعدتهم أو من ينوب عنهم)، كذلك من المديرين في الإدارات الوسطى: (مديري الدوائر الرئيسية ورؤساء الأقسام) في الشركات الصناعية المدرجة في بورصة عمان والبالغ عددهم (1242) فرداً، وتم أخذ ما نسبته (30%) منهم باستخدام أسلوب العينة العشوائية ليصبح عدد الاستبانات الموزعة (373) استبانة. وبلغ عدد الاستبانات الصالحة للتحليل الإحصائي (206) استبانة.

الإطار النظري والدراسات السابقة:

العبء: ورد في معجم اللغة العربية المعاصر أن كلمة العبء يقصد بها "الحمل الثقيل من أي شيء كان تبعه مصدر للقلق والضغط" فمثلاً يُقال أثقل العبء كاهله، وجمعها أعباء. وقد نوه (2007) Himma أنه عند الحديث عن العبء Overload لا بد من التطرق إلى مفهوم الفائض أو الزيادة Excess. وأشار بأن هناك فرقاً في المعنى بين مصطلح العبء ومصطلح الزيادة خلافاً لما يظنه بعضهم بأن العبء يعني الزيادة. وقدم مثلاً على الفرق بين هذين المصطلحين وقال: لو أن لكل فرد ما يكفي من الغذاء للاستهلاك، وأن لدى هؤلاء الأفراد فائض Excess من الطعام، ولكن هذه الزيادة أو الفائض ليست بالشيء السيء إذا كانت للحيفة والاحتراز، وليس لهذه الزيادة تأثير سلبي، ويمكن التعامل معها دون أذى أو ضرر، ولا يتحمل الفرد تكاليف عالية. ولكن إذا أصبحت هذه الزيادة غير مرغوب فيها

وتؤثر سلباً على الأفراد وتسبب إشكالية Problematic، فإن ذلك يعني أن هناك عبئاً .
Overload.

العبء الشخصي: إن تلقي عمال المعرفة Knowledge Workers تقارير تحتوي على كميات كبيرة من البيانات والمعلومات التي يكتنفها بعض الغموض تثير لديهم نوعاً من الاضطراب والتشوش، وبالتالي، يلجأ هؤلاء العمال إلى معالجة تلك البيانات والمعلومات، وبذل الجهد لفرز ما له صلة بالعمل، وما ليس له صلة، ومن ثم اتخاذ القرارات التي من شأنها التخفيف من ذلك الغموض، مما يؤدي في النهاية إلى الإرهاق والإجهاد، بالإضافة إلى تعدد أنشطة عمال المعرفة ومهامهم، وتراكم العمل الذي يطلق عليه عبء المعلومات الشخصي، الذي يرجع سببه إلى خصائص الفرد وقدراته على تنقية المعلومات (Mulder 2006, 245-252)، وأسهم تعدد وسائل الاتصال إلى التزايد في كمية المعلومات في اتصالات الأعمال على مستوى المنظمات والموردين والعملاء، الذي بدوره يشغل المديرين عن مسؤولياتهم الرئيسية، وغالباً ما يشعرون بأنهم غير قادرين على التعامل مع هذا الكم من المعلومات، مما يفضي في النهاية إلى الشعور بالضغط، وفقدان الرضا في العمل، وظهور أمراض صحية، والتصرف بتوتر مع الزملاء (Waddington, 2005). ويشير كل من (Eppler & Mengis 2003) إلى أن هناك مؤشرات للعبء الشخصي ترتبط بالمكونات الذاتية للفرد مثل: الخبرة، والمؤهل، والدوافع، والمواقف التي يجد الفرد نفسه فيها، وقدراته على استلام المعلومات ومعالجتها وإيصالها إلى الآخرين، ويرى (Farhoomand & Drury 2002, P.120-131) بأن عدم قدرة الأفراد على معالجة المعلومات خلال الدوام اليومي نتيجة محدودية ساعات العمل تُنشئ ضغوطاً على الفرد. بينما يشير كل من (Turoff Hiltz 1985, P. 680-689) بأن عدم تطوير الأفراد العاملين لمهاراتهم في فرز المعلومات يوقعهم في ظاهرة العبء الشخصي ويقول Djamabsi (2003) إن الحالة المزاجية للفرد من أهم الأسباب في حدوث عبء المعلومات

الشخصي، وأن الأفراد الذين يتمتعون بحالة مزاجية جيدة هم أقدر على إنجاز العمل المطلوب، ويستطيعون السيطرة على العبء الشخصي. أما (2009) Becker فتري، بناءً على دراستها، بأن كل فرد يمتلك طاقة، وإن هناك هامشاً بين هذه الطاقة والأداء يسمى هامش الطاقة الاحتياطية الذي يساعد على إحداث التوازن العاطفي والجسدي لديه. وبعض الأفراد لديهم طاقات أعلى من مستوى أدائهم. وبالتالي هؤلاء الأفراد لديهم هامش بين ما يمتلكون من طاقات وبين مستوى أدائهم، إلا أنه يصعب على مثل هؤلاء الأفراد المحافظة على التوازن بين هذه الطاقة والأداء. لذا يندفع مثل هؤلاء الأفراد إلى التركيز الشديد على العمل، ودون انقطاع، وأن بقاء الفرد في دائرة التركيز دون انقطاع يسهم في التخفيض من توليد العبء الشخصي، بالإضافة إلى ان عدم القدرة على الفصل بين أعباء العائلة وأعباء العمل يؤدي إلى العبء الشخصي.

مما سبق، تبين أن العبء الشخصي مرتبط بمدى مبادرة الأفراد وقدرتهم على الاستجابة للحالات الطارئة التي تواجههم أثناء إنجازهم للمهام الموكلة إليهم، والسرعة في التعامل مع المتطلبات والمعطيات الجديدة. بالإضافة إلى مدى قدرة الفرد على التركيز في المهام المطلوب إنجازها، وكيفية تعامله مع تكنولوجيا المعلومات المستخدمة، وحجم العمل الموكل أمام الفرد، وحجم تقارير الأداء المتراكمة التي ترد من العاملين، والتكليف بأعمال إضافية. إذ أن عدم قدرة الفرد على التركيز في المهام الموكلة إليه دون انقطاع أو تشتت، بالإضافة إلى عدم قدرته على الاستجابة للحالات الطارئة، يؤديان إلى خلل يتولد عنه هدر في وقت العمل وتوقف متعدد يعرقل تدفق العمل ويؤخر اتخاذ القرارات، بالإضافة إلى التوتر والتشتت وفقدان الرضا مما يؤدي إلى عبء شخصي.

إدارة المعرفة: أشار نور الدين (2010) إلى أن إدارة المعرفة هي " هندسة وتنظيم البيئة الإنسانية، والعمليات التي تساعد المؤسسة على إنتاج المعرفة وتوليدها من خلال اختيار

المعرفة وتنظيمها واستخدامها ونشرها، ونقل وتحويل المعلومات الهامة والخبرات التي تمتلكها المؤسسة للأشخاص المناسبين في الوقت المناسب، ليتم تنظيمها في الأنشطة الإدارية المختلفة، وتوظيفها في عمليات صنع القرارات الرشيدة، وحل المشكلات والتعلم التنظيمي، والتخطيط الاستراتيجي". كما عرف (Jashapara 2004) إدارة المعرفة بأنها: "عمليات تعلم فعالة مرتبطة باكتشاف واستغلال ومشاركة المعرفة البشرية (الصريحة والضمنية) والتي تستخدم التكنولوجيا والبيئة الثقافية الملائمة لتعزيز الأداء ورأس المال الفكري".

في حين عرفها (Loshin 2001) على أنها "عملية استراتيجية الهدف منها التقاط capture الطرق التي تدمج بها المنظمة أصولها المعلوماتية مع العمليات والسياسات التي تحكم المعالجة البارعة لتلك الأصول الفكرية intellectual assets"، ولقد أوضح (Jashapara 2004) عدم وجود تعريف متفق عليه لإدارة المعرفة نتيجة تعدد المناهج والمداخل لإدارة المعرفة. فمنهم عرفها من منظور المصدر البشري، وبعضهم الآخر عرفها من منظور النظم، وآخرون عرفوها من منظور استراتيجي. إلا أن إدارة المعرفة تهدف إلى تحسين أداء المنظمات من خلال تسهيل عملية التعلم من مصادرها المتعددة سواء من داخل المنظمة أو خارجها. وسرعة الاستجابة للتغيرات التكنولوجية وبالتالي، يصبح العاملون في المنظمة أكثر قدرة على حل المشكلات، وتؤثر إدارة المعرفة على كفاءة العمليات التنظيمية في تحسين المنتجات أو عرض منتجات جديدة وزيادة الأرباح والعوائد وخفض التكلفة.

وظيفة التوليد والتشارك في المعرفة:

توليد المعرفة: يرى كل من (Lim & Klobas 2000, P.420-433) أن توليد المعرفة هو تكوين المعرفة داخل المنظمة لإنتاج معرفة جديدة من البيانات والمعلومات والمعرفة الموجودة. في حين أشار (Jashapara 2004) أن المعرفة تتولد من خلال الأفراد على شكل تعلم تنظيمي، واستخدام أدوات وتكنولوجيات متعددة لإدارة المعرفة. أما

ياسين (2005) يرى أن عمليات التفاعل بين الأفراد والجماعات وفرق العمل داخل المنظمة، والموردين والزبائن وغيرهم من العملاء من خارج المنظمة، يؤدي إلى توليد معرفة تنظيمية جديدة. وترى الباحثة أن الأفراد هم المولدون الأساسيون للمعرفة داخل المنظمة، وذلك من خلال التفاعل بين الأفراد، وتبادل الخبرات ووجهات النظر، والتجارب، وتحويلها إلى نماذج وفرضيات، وعمل حوارات هادفة لكشف المعرفة المخفية. وإجراء عمليات الفرز والإضافة وإعادة التنظيم للمعرفة، وتولييفها وتوثيقها في أنظمة المعرفة، مما يقود إلى معرفة جديدة (Nonaka,1998) (Sharma, 2010).

التشارك في المعرفة: أشار (2004) Jashapara أن التشارك في المعرفة يرتبط بالثقافة التنظيمية، والمناخ التنظيمي، وإدارة التغيير، ويمثل التشارك في المعرفة التحدي الرئيس لإدارة المعرفة في المنظمات. أما ياسين (2005) يؤكد أن تبادل الأصول المعرفية بين الأفراد والجماعات داخل المنظمة وخارجها، واستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات يعزز عملية التشارك في المعرفة، التي دونها لا يمكن تفعيل المعرفة. وينظر Fernandez, et a(2004) للتشارك المعرفي بأنه تبادل المعرفة على مستوى الأفراد والجماعات والمنظمات مما يُعزز الأداء التنظيمي. لذلك ترى الدراسة أن إيجاد ثقافة تنظيمية تشجع الأفراد على التشارك في معارفهم وخبراتهم، وتأمين قنوات اتصال متعددة، والتشارك في قواعد البيانات من خلال وسائل تكنولوجية يزيد الرصيد المعرفي، يُعزز الفرص للمنظمة، ويحول دون فقدان تلك المعارف وتلاشيها وتآكلها مع الزمن (Leung & (Kang, 2009)، (Wang, 2005)، (Bartol & Srivastava, 2002, P.64-76)، (Mahesh & Suresh, 2009, P.41-51).

الدراسات السابقة:

بعد الاطلاع على الأدب المتعلق بموضوع الدراسة، لتكوين إطار مفاهيمي تستند

إليه الدراسة في توضيح الجوانب الأساسية لموضوعها، تعرض الدراسة الحالية بعض الدراسات التي تناولها الباحثون. حيث أشارت نتائج البحث في الأدبيات والدراسات السابقة- حسب علم الباحثة - إلى محدودية الدراسات الأجنبية التي تبحث في موضوع العبء الشخصي، وعدم وجود دراسات باللغة العربية تبحث في موضوع العبء الشخصي.

دراسة قام بها السحيمي (2009) بعنوان "جاهزية المنظمات العامة لإدارة المعرفة (حالة تطبيقية: جامعة الملك عبد العزيز بجدة)". هدفت الدراسة التعرف على مدى استعداد المنظمات لتطبيق إدارة المعرفة. حيث اتخذ الباحث جامعة الملك عبد العزيز بوصفها حالة تطبيقية، من خلال أبعاد إدارة المعرفة (البعد البشري، والبعد الاستراتيجي، والبعد التكنولوجي، وبعد العمليات)، وأجريت دراسة استطلاعية على عينة عشوائية من مستويات مختلفة من الكادر الإداري والأكاديمي من منتسبي تلك الجامعة. وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها: أن جامعة الملك عبد العزيز لديها جاهزية لإدارة المعرفة بدرجة (25.31) من 30.

ولقد أجرى الشرفا (2008) دراسة بعنوان "دور إدارة المعرفة وتكنولوجيا المعلومات في تحقيق المزايا التنافسية في المصارف العاملة في قطاع غزة". هدفت الدراسة استقصاء دور إدارة المعرفة وتكنولوجيا المعلومات في تحقيق المزايا التنافسية في المصارف العاملة في قطاع غزة. وتكون مجتمع الدراسة من جميع البنوك العاملة في قطاع غزة والبالغ عددها (14) بنكاً. وتكونت وحدة المعاينة من جميع العاملين في الإدارات العليا والبالغ عددهم (174) موظفاً. وأشارت النتائج أن المصارف العاملة في قطاع غزة تطبق نظام تكنولوجيا إدارة المعرفة في جميع الوحدات والأقسام بالرغم من عدم وجود وحدة تنظيمية، أو قسم خاص لإدارة المعرفة وتكنولوجيا المعلومات داخل أي مصرف.

أما دراسة مشرف (2008) بعنوان: "إدارة المعرفة وأثرها في تحقيق الإبداع

المنظمي". هدفت إلى بحث أثر إدارة المعرفة في تحقيق الإبداع المنظمي. والتي أجريت على العاملين في كلية الآداب والتربية للبنات في جامعة الكوفة. ناقشت الدراسة أنماط تحويل المعرفة اللازمة لعمليات التوليد وهي التركيب (المعرفة التركيبية)، والتدوير (المعرفة الداخلية المدمجة)، والتجسيد (المعرفة الخارجية المجسدة)، والمجتمعة (المشاركة الاجتماعية) وأشارت النتائج إلى وجود وعي واضح لدى العاملين بأهمية تبني الأفكار الإبداعية في المجالات الفنية بهدف التحسين والتطوير. وأن الإدارتين في كليتي التربية للبنات والآداب ترغب في تبني المعرفة في المجالات كافة من خلال استراتيجيات توسعية في المجالات العلمية واستحداث أقسام علمية جديدة.

ولقد قام الطاهر ومنصور (2007) بإجراء دراسة بعنوان: "متطلبات مشاركة المعرفة والمعوقات التي تواجه تطبيقها في شركات الاتصالات الأردنية". هدفت الدراسة قياس مدى تطبيق التشارك في المعرفة في شركات الاتصالات الأردنية. والتعرف على المعوقات التي تواجه التشارك في المعرفة في شركات الاتصالات الأردنية. وتكوّن مجتمع الدراسة من شركة زين، وشركة الاتصالات الأردنية أورانج، وشركة أمنية. وأظهرت نتائج الدراسة أن توافر متطلبات التشارك في المعرفة (فرق العمل، وتدريب العاملين، والبيئة التعاونية، ومعوقات مشاركة المعرفة، وأماكن تخزين المعرفة) تؤثر بشكل متفاوت في تطبيق التشارك في المعرفة في شركات الاتصالات الأردنية. أما متطلبات المشاركة في المعرفة منفردة (تدريب العاملين وفرق العمل) فتؤثر في تطبيق وممارسة المشاركة في المعرفة في شركات الاتصالات الأردنية. ولا تؤثر متطلبات المشاركة في المعرفة منفردة (أماكن تخزين المعرفة والبيئة التعاونية) في تطبيق التشارك وممارسته في المعرفة في شركات الاتصالات الأردنية.

أما Carlevalle(2010) فقام بدراسة هدفت معرفة أثر عبء المعلومات على عملية

صنع القرار في المنظمات. وأجريت هذه الدراسة على شركة XYZ في كاليفورنيا. أما وحدة المعاينة فتكونت من (22) مفردة من مديري الإدارات الوسطى. وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها: أن الكم الهائل من البريد الإلكتروني كل يوم هو المسبب الأكبر في حدوث ظاهرة العبء المرتبط بالمعلومات لهؤلاء المديرين بشكل يومي، مما يسبب للمديرين المزيد من الضغط والتوتر. وأظهرت النتائج أيضاً أن الوارد من البريد الإلكتروني يعيق عملية صنع القرار. وتوصي الدراسة بضرورة استخدام وسائل تصفية (فلتر).

في حين قام كل من (Ismail & Yusof (2010) بدراسة هدفت إلى اختبار العلاقة بين العوامل الفردية (الوعي والثقة والشخصية) وبين جودة التشارك بالمعرفة. أجريت هذه الدراسة على المؤسسات العامة في بوتر أجايا الماليزية. وتكونت عينة الدراسة من مديري الإدارات الوسطى لثلاث إدارات حكومية. ومن أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة: وجود علاقة إيجابية بين العوامل الفردية (الوعي والثقة والشخصية) وبين جودة التشارك في المعرفة. وأن شخصية الفرد (منبسط، وانطوائي) هي الأكثر أهمية لجودة التشارك في المعرفة تليها الثقة والوعي.

أما (Dubosson & Fragniere (2009, P.56-62 فقد أجريا دراسة هدفت التعرف على مدى إدراك سكان منطقة جنيفا في ما يتعلق بمشكلة عبء المعلومات. حيث أجريت على قطاع التعليم العالي، والقطاع العام، والقطاع المصرفي، وتكونت عينة الدراسة من (581) فرداً من الموظفين، والمسئولين، والمديرين، والمديرين التنفيذيين. ومن أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة: أن عبء المعلومات يُعدّ نقمة، ومصدر قلق حقيقي في جنيفا؛ لأنه يؤثر سلباً في كفاءة الشركات. وأشارت نتائج الدراسة أيضاً أن تكنولوجيا المعلومات الجديدة لم يتم هضمها بالكامل.

أما دراسة (Becker (2009 هدفت معرفة أثر عبء المعلومات على المديرين.

وتقديم استراتيجيات تساعد المديرين في التعامل مع هذه الظاهرة. وأجريت الدراسة على الرعاية الصحية المركزية جنوب غرب الولايات المتحدة الأمريكية. وقد تكونت وحدة المعاينة من (12) مديراً متطوعاً. ومن النتائج التي توصلت إليها الدراسة: يوجد تأثير لعبء المعلومات على المديرين بشكل متباين. كما أظهرت النتائج أن دور المدير يتغير كلما أمضى وقتاً أطول في معالجة المعلومات، وقضاء وقت أقل في إدارة الموظفين. وأن البيئة التنظيمية هي المسبب الأول لظاهرة لعبء المعلومات، تليها التكنولوجيا، بينما اللعبء الشخصي كان الأقل تأثيراً على المديرين.

في حين قام (Chen 2003) بدراسة هدفت التعرف على الصعوبات التي يواجهها الطلاب والتي تسهم في إدراكهم لعبء المعلومات في الاتصالات بوساطة الحاسوب، ومعرفة أثر تلك الصعوبات على مستويات الطلاب من حيث معالجتهم للمعلومات وتفاعلهم مع الآخرين عبر الإنترنت. بالإضافة إلى إلقاء الضوء على الاستراتيجيات التي استخدمها الطلاب في إدارة لعبء المعلومات. وقد أجريت مقابلات على طلاب واجهوا لعبء المعلومات بدرجات متفاوتة، وبالرغم من تعرضهم إلى الكم نفسه من المعلومات، وبيئات التعلم نفسها. كان بعضهم أكثر عرضة من غيرهم إلى لعبء المعلومات، وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها: أن الصعوبات التي واجهها الطلاب في التعامل مع لعبء المعلومات سببها قضايا تتعلق باختيار المعلومة، أو قضايا تتعلق بإدارة الوقت، واستعداد الطالب لتلقي الدروس عبر الإنترنت، وأخرى تتعلق باختلاف أنماط التعلم لدى الطلاب. واستخدم الطلاب استراتيجيات متنوعة للتعامل مع الصعوبات التي واجهتهم عند استخدامهم للإنترنت.

أما (Lee 2001) فقام بدراسة هدفت اختبار أثر التشارك في المعرفة، ونوعية الشراكة، والقدرات التنظيمية، على نجاح الاستعانة بمصادر خارجية outsourcing لنظم

المعلومات. أُجريت هذه الدراسة في كوريا. وتكونت عينة الدراسة من 195 مؤسسة من مؤسسات القطاع العام. توصلت الدراسة إلى أن التشارك في المعرفة هي واحدة من أهم التنبؤات الرئيسية في نجاح الاستعانة بمصادر خارجية، وأن نوعية الشراكة تشكل أهمية في التشارك في المعرفة، ونجاح الاستعانة بمصادر خارجية. وتشير النتائج إلى أهمية القدرات التنظيمية في التشارك في المعرفة من خلال علاقات المصادر الخارجية.

تحليل نتائج البحث ومناقشتها:

تحليل متغيرات البحث:

حُسبت الحساسية والانحرافات المعيارية لكل بعد على حده بحيث شمل كل بعد جميع المتغيرات فيه ورتبة الفقرة والأهمية النسبية لها ضمن البعد الواحد.

تُبين نتائج جدول (1) أن مستوى استجابة أفراد العينة للتركيز على الحالة مرتفع من حيث الأهمية النسبية، حيث بلغ الوسط الحسابي (3.75) وانحراف معياري (0.56). واحتلت فقرة: "وضوح أهداف العمل يمكن العاملين من التركيز على المهام" في المرتبة الأولى، وبأهمية نسبية مرتفعة، حيث بلغت قيمة متوسط الفقرة (4.23)، وانحراف معياري (0.79)، تليها في المرتبة الثانية فقرة: "التداخل بين أعباء العمل والأسرة يؤثر سلباً في قدرة العاملين على التركيز" بأهمية نسبية مرتفعة، وبمتوسط حسابي بلغ (3.91)، وانحراف معياري (0.91)، بينما أقل نسبة كانت للمستجيبين على فقرة: "يشكو العاملون من غياب جدولة الأعمال التي تؤثر في التركيز على مهامهم"، مما جعلها في المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي (3.34) وانحراف معياري (0.91). يتضح من النتيجة العامة، وجود مستوى مرتفع من التأثير للتركيز على الحالة من وجهة نظر المبحوثين، حيث أن تقارب استجابات المبحوثين يعود حسب اعتقاد الباحثة إلى أن التفاعل الإيجابي بين بيئة العمل في الشركات والأفراد العاملين فيها، يجعل الأفراد قادرين على التكيف بشكل يسهل

إتمام عمليات إنجاز المهام بفاعلية مما يخفض من العبء الشخصي للأفراد. وفي ما يتعلق بالبعد الفرعي الثاني للعبء الشخصي، القدرة على الاستجابة للحالات الطارئة، يبين الجدول (2) نتائج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات هذا البعد.

تُبين نتائج جدول (2) بأن مستوى استجابة أفراد العينة للقدرة على الاستجابة للحالات الطارئة متوسط من حيث الأهمية النسبية حيث بلغ الوسط الحسابي (3.54) وانحراف معياري (0.69)، وتشير النتائج بأن فقرة واحدة من الفقرات الخمس جاءت بأهمية نسبية مرتفعة، والبقية بأهمية نسبية متوسطة. وجاءت فقرة: " يقيد كم المعلومات المتدفق إلى الداخل من سرعة العاملين في التعامل مع متطلبات العمل الإلكتروني " في المرتبة الأولى، وبأهمية نسبية مرتفعة بمتوسط حسابي (3.69) وانحراف معياري (0.82)، وفي المرتبة الثانية، جاءت فقرة: " الكم الكبير من المعلومات يقيد قدرات العاملين في المبادرة " بأهمية نسبية متوسطة، وبمتوسط حسابي (3.60) وانحراف معياري (0.85)، بينما أقل نسبة للمستجيبين كانت على فقرة: " ينعكس الكم الكبير من المعلومات على خفض قدرات العاملين للقيام بأعمالهم حال طلبها"، بمتوسط حسابي (3.46) وانحراف معياري (0.93). تشير النتيجة العامة إلى أن لبعد القدرة للاستجابة للحالات الطارئة في وظائف إدارة المعرفة في الشركات الصناعية مستوى متوسط التأثير من وجهة نظر المبحوثين. وتظهر النتيجة من خلال استجابات المبحوثين في الشركات الصناعية، أن الكم الكبير في التعامل مع المعلومات لا يؤثر في طرح المبادرات الجديدة، واتمام أعمالهم في الوقت المحدد.

وظيفة التوليد والتشارك في المعرفة:

تُشير نتائج جدول (3) إلى أن مستوى استجابة أفراد العينة لتوليد المعرفة مرتفع قليلاً من حيث الأهمية النسبية، حيث بلغ الوسط الحسابي (3.67) وانحراف معياري

(0.67). وجاءت فقرة: " تعمل الشركة دوماً على توليف المعلومات التي يتم جمعها من مصادر متعددة، من أجل توليد معرفة جديدة " في المرتبة الأولى بمتوسط (3.86) وبانحراف معياري (0.72)، تليها في المرتبة الثانية فقرة: " تتبنى الشركة سياسات متطورة في البحث والتطوير لتوليد معارف جديدة " بأهمية نسبية مرتفعة، وبمتوسط حسابي بلغ (3.72) وبانحراف معياري (0.87)، بينما أقل نسبة للمستجيبين كانت على فقرة: " تشجع الشركة أسلوب العصف الذهني بين العاملين لتوليد أفكار جديدة"، مما جعلها في المرتبة الأخيرة، وبمتوسط حسابي (3.53) وانحراف معياري (0.91). وتشير النتيجة العامة أن هناك اهتماما عاليا بتوليد المعرفة من وجهة نظر المديرين العاملين في الإدارات العليا والوسطى في الشركات الصناعية الأردنية. ويمكن تفسير ذلك؛ بأن المديرين لديهم اهتمام عال بتوليد المعرفة كونها تخدم العمليات التشغيلية من خلال تبني سياسة البحث والتطوير وتشجيع أسلوب العصف الذهني لسد الفجوة المعرفية في المنظمة.

تُظهر نتائج جدول (4) بأن مستوى استجابة أفراد العينة للتشارك بالمعرفة مرتفع من حيث الأهمية النسبية حيث بلغ الوسط الحسابي (3.71) وبانحراف معياري (0.68). وجاءت فقرة: " توفر الشركة قنوات متعددة لتبادل المعرفة (الإنترنت والإكسترنت والإنترنت) " في المرتبة الأولى بمتوسط (3.96) وبانحراف معياري (0.86)، تليها في المرتبة الثانية فقرة: " يسود الشركة جو من التعاون المتبادل لدعم عملية التشارك بالمعرفة " بأهمية نسبية مرتفعة، وبمتوسط حسابي بلغ (3.76) وبانحراف معياري (0.83)، بينما أقل نسبة كانت للمستجيبين على فقرة " توظف الشركة الاجتماعات والحوارات غير الرسمية لأغراض توسيع التشارك بالمعرفة "، مما جعلها في المرتبة الأخيرة، وبمتوسط حسابي (3.46) وانحراف معياري (1.00) وأهمية نسبية متوسطة. تشير النتيجة العامة أن توافر الأجهزة والمعدات الإلكترونية يؤمن السرعة في توصيل المعلومات عبر شبكات الاتصال

داخليا وخارجيا، مما يعكس الثقافة التنظيمية التشاركية للشركات، والقدرة على التواصل رغم التباعد بين أقسام الشركة الواحدة.

اختبار الفرضيات

في البداية، وقبل اختبار الفرضية الرئيسة وما تفرع عنها، اختُبرَ العبء الشخصي على وظائف إدارة المعرفة والتوليد والتشارك ونتائج الاختبار مبينة في الجدول (5). تُبيّن النتائج أن العلاقة بين العبء الشخصي ووظيفتي إدارة المعرفة علاقة معنوية، وبالإمكان تمثيلها وفق الانحدار الخطي البسيط، حيث بلغت قيمة ($F = 14.057$) المحسوبة وقيمة المعنوية ($\text{sig} = .000$) المرافقة لها أقل من 0.05، وأن المتغير المستقل للعبء الشخصي يفسر ما نسبته ($R^2 = 6.2\%$) من الاختلافات في قيم المتغير التابع لوظيفتي إدارة المعرفة والتوليد والتشارك، وأن تأثير العبء الشخصي ($\beta = .289$) معنوي بموجب قيمة ($t = 3.749$) المحسوبة وقيمة المعنوية ($\text{sig} = .000$) المرافقة لها، وهذا يعني زيادة وحدة واحدة من العبء الشخصي ستزيد وظيفتي إدارة المعرفة والتوليد والتشارك بمقدار الأثر المعنوي، وبناءً عليه، يمكن اختبار الفرضيتين الفرعيتين الأولى والثانية. واستُخدم الانحدار البسيط لاختبار الفرضيات الفرعية، حيث المتغير المستقل أحد بعدي العبء الشخصي.

نتائج اختبار الفرضية الفرعية الأولى:

نتائج اختبار الانحدار البسيط لتأثير كل من بعدي العبء الشخصي على التوليد في المعرفة موضحة في الجدول الآتي:

تشير نتائج الصف الأول، أن العلاقة بين التركيز على الحالة بوصفها متغيراً مستقلاً، والتوليد في إدارة المعرفة بوصفه متغيراً تابعاً معنوياً، وأن نموذج الانحدار الخطي البسيط يمثلها حيث بلغت قيمة ($F = 5.730$) المحسوبة وقيمة المعنوية ($\text{sig} = .018$)

المرافقة لها أقل من 0.05، وأن المتغير المستقل التركيز على الحالة يفسر ما نسبته (R²=2.7%) من الاختلافات في قيم المتغير التابع التوليد في إدارة المعرفة، وعلى الرغم من أن هذه النسبة ضعيفة لكن تأثير التركيز على الحالة ($\beta=0.200$) معنوي بموجب قيمة ($t=2.394$) المحسوبة وقيمة المعنوية ($\text{sig} = 0.000$) المرافقة لها، وهذا يعني زيادة وحدة واحدة من التركيز على الحالة، ستزيد التوليد في إدارة المعرفة بمقدار قيمة الأثر المعنوي. بينما تشير نتائج الصف الثاني، أن العلاقة بين القدرة على الاستجابة للحالات الطارئة بوصفها متغيراً مستقلاً، والتوليد في إدارة المعرفة بوصفه متغيراً تابعاً معنوياً، وأن نموذج الانحدار الخطي البسيط يمثلها حيث بلغت قيمة ($F = 4.921$) المحسوبة، وقيمة المعنوية ($\text{sig} = 0.028$) المرافقة لها أقل من (0.05)، وأن المتغير المستقل، القدرة على الاستجابة للحالات الطارئة؛ يفسر ما نسبته (R²=2.4%) من الاختلافات في قيم المتغير التابع التوليد في إدارة المعرفة، وعلى الرغم من أن هذه النسبة ضعيفة لكن تأثير القدرة على الاستجابة للحالات الطارئة ($\beta=0.150$) معنوي بموجب قيمة ($t=2.218$) المحسوبة وقيمة المعنوية ($\text{sig} = 0.000$) المرافقة لها، وهذا يعني زيادة وحدة واحدة من القدرة على الاستجابة للحالات الطارئة ستزيد التوليد في إدارة المعرفة بمقدار قيمة الأثر المعنوي.

أما نتائج الصف الأخير، فتشير إلى أن العلاقة بين العبء الشخصي بوصفه مكوناً واحداً ومتغيراً مستقلاً، والتوليد في إدارة المعرفة بوصفه متغيراً تابعاً معنوياً، وأن نموذج الانحدار الخطي البسيط يمثلها حيث بلغت قيمة ($F = 6.631$) المحسوبة، وقيمة المعنوية ($\text{sig} = 0.011$) المرافقة لها أقل من (0.05)، وأن المتغير المستقل العبء الشخصي يفسر ما نسبته (R²=3.1%) من الاختلافات في قيم المتغير التابع التوليد في إدارة المعرفة، وعلى الرغم من أن هذه النسبة ضعيفة لكن تأثير العبء الشخصي ($\beta=0.215$) معنوي بموجب قيمة ($t=2.575$) المحسوبة وقيمة المعنوية ($\text{sig} = 0.000$) المرافقة لها، وهذا يعني

زيادة وحدة واحدة من العبء الشخصي ستزيد التوليد في إدارة المعرفة بمقدار قيمة الأثر المعنوي. وفي ضوء هذه النتائج، ترفض الفرضية الفرعية الأولى، وتقبل البديلة التي تنص على: "يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة إحصائية (0.05) للعبء الشخصي (التركيز على الحالة، القدرة على الإستجابة للحالات الطارئة) على وظيفة توليد المعرفة في الشركات الصناعية في الأردن".

نتائج اختبار الفرضية الفرعية الثانية:

نتائج اختبار الانحدار البسيط لتأثير كل من بعدي العبء الشخصي على التشارك في المعرفة موضحة في الجدول الآتي:

تشير نتائج الصف الأول، أن العلاقة بين التركيز على الحالة بوصفها متغيراً مستقلاً، والتشارك في إدارة المعرفة بوصفه متغيراً تابعاً معنوياً، وأن نموذج الانحدار الخطي البسيط يمثلها حيث بلغت قيمة ($F = 16.127$) المحسوبة، وقيمة المعنوية ($\text{sig} = .000$) المرافقة لها أقل من (0.05)، وأن المتغير المستقل التركيز على الحالة يفسر ما نسبته ($R^2 = 7.3\%$) من الاختلافات في قيم المتغير التابع التشارك في إدارة المعرفة، وعلى الرغم من هذه النسبة إلا أن تأثير التركيز على الحالة ($\beta = .333$) معنوي بموجب قيمة ($t = 4.016$) المحسوبة، وقيمة المعنوية ($\text{sig} = .000$) المرافقة لها، وهذا يعني زيادة وحدة واحدة من التركيز على الحالة، ستزيد التشارك في إدارة المعرفة بمقدار قيمة الأثر المعنوي.

بينما تشير نتائج الصف الثاني، أن العلاقة بين القدرة على الاستجابة للحالات الطارئة بوصفها متغيراً مستقلاً، والتشارك في إدارة المعرفة بوصفه متغيراً تابعاً معنوياً، وأن نموذج الانحدار الخطي البسيط يمثلها حيث بلغت قيمة ($F = 14.813$) المحسوبة، وقيمة المعنوية ($\text{sig} = .000$) المرافقة لها أقل من (0.05)، وأن المتغير المستقل القدرة

على الاستجابة للحالات الطارئة يفسر ما نسبته ($R^2=6.8\%$) من الاختلافات في قيم المتغير التابع، التشارك في إدارة المعرفة، وعلى الرغم من هذه النسبة إلا أن تأثير القدرة على الاستجابة للحالات الطارئة ($\beta=.258$) معنوي بموجب قيمة ($t=3.849$) المحسوبة وقيمة المعنوية ($\text{sig} = .000$) المرافقة لها، وهذا يعني زيادة وحدة واحدة من القدرة على الاستجابة للحالات الطارئة، ستزيد التشارك في إدارة المعرفة بمقدار قيمة الأثر المعنوي. أما نتائج الصف الأخير، فتشير إلى أن العلاقة بين العبء الشخصي بوصفه مكوناً واحداً ومتغيراً مستقلاً، والتشارك في إدارة المعرفة بوصفه متغيراً تابعاً معنوية، وأن نموذج الانحدار الخطي البسيط يمثلها حيث بلغت قيمة ($F = 19.127$) المحسوبة، وقيمة المعنوية ($\text{sig} = .000$) المرافقة لها أقل من (0.05)، وأن المتغير المستقل، العبء الشخصي يفسر ما نسبته ($R^2=8.8\%$) من الاختلافات في قيم المتغير التابع التشارك في إدارة المعرفة، وعلى الرغم من هذه النسبة إلا أن تأثير العبء الشخصي ($\beta=.296$) معنوي بموجب قيمة ($t=4.427$) المحسوبة وقيمة المعنوية ($\text{sig} = .000$) المرافقة لها، وهذا يعني زيادة وحدة واحدة من العبء الشخصي ستزيد التشارك في إدارة المعرفة بمقدار قيمة الأثر المعنوي. وفي ضوء هذه النتائج، ترفض الفرضية الفرعية الثانية، وتقبل البديلة التي تنص على: "يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة إحصائية (0.05) للعبء الشخصي (التركيز على الحالة، القدرة على الاستجابة للحالات الطارئة) على وظيفة التشارك في المعرفة في الشركات الصناعية في الأردن."

وبناءً على رفض الفرضيتين الفرعيتين الأولى والثانية، فإن الفرضية الرئيسية ترفض، وتقبل البديلة التي تنص على: "يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة إحصائية (0.05) للعبء الشخصي (التركيز على الحالة، القدرة على الاستجابة للحالات الطارئة) على وظيفتي التوليد والتشارك في المعرفة في الشركات الصناعية في الأردن."

النتائج والتوصيات:

- اعتماداً على تحليل البيانات ومتغيرات الدراسة ومناقشتها استُخلصت النتائج الآتية:
- أشارت النتائج إلى أن العبء الشخصي في ما يتعلق بالتركيز على الحالة في الشركات الصناعية الأردنية مرتفع في مجمله، ويمكن إرجاع ذلك إلى أن العبء الشخصي المتعلق بالتركيز على الحالة، يُظهر أن وضوح أهداف العمل يمكن العاملين من التركيز على المهام، كما أن الفصل بين أعباء العمل ومتطلبات الأسرة، يجعل الموظف أقدر على التركيز على مهام عبء العمل. وأن المعالجات الإلكترونية للمعلومات تلعب دوراً كبيراً في تسهيل إتمام عمليات الإنجاز بفاعلية، وتخفف من العبء الشخصي للأفراد.
 - أشارت نتائج الدراسة إلى أهمية نسبية متوسطة للعبء الشخصي في ما يتعلق بالقدرة على الاستجابة للحالات الطارئة في الشركات الصناعية الأردنية، ويعود ذلك حسب إجابات العينة، إلى أن الكم الهائل من المعلومات الإلكترونية يؤثر سلباً في عدد من الجوانب منها: قدرة العاملين على القيام بالأعمال حال طلبها، وحل المشكلات نتيجة عبء المعلومات، وخفض المبادرات في ظل الروتين للأعمال الإلكترونية.
 - تشير النتيجة العامة، ومن وجهة نظر المديرين العاملين في الإدارات العليا في الشركات الصناعية الأردنية، أن هناك اهتماماً عالياً بتوليد المعرفة. ومرد ذلك إلى القدرة التي يتمتع بها المدبرون في تنويع مصادر المعرفة، وتركيزهم على تبني سياسات متطورة في البحث والتطوير من أجل توليد معرفة جديدة. وسد الفجوات المعرفية، نتيجة التطورات في بيئة العمل، واهتمامها في توليد المعرفة عن طريق عمليات العصف الذهني لإيجاد أساليب جديدة تخدم العمل، وتطوير أنظمة الحوافز كونها أحد أنظمة الاهتمام بتنمية رأس المال المعرفي وتطويره.
 - وأظهرت نتائج الدراسة إلى أن مستوى الأهمية للتشارك في المعرفة من وجهة نظر

المديرين في الإدارة العليا والوسطى في الشركات الصناعية مرتفع. وأن توافر الأجهزة والمعدات الإلكترونية تقلل من المناخ التنظيمي غير الجيد، انطلاقاً من السرعة في توصيل المعلومات عبر شبكات الاتصال المتنوعة داخلياً وخارجياً، الأمر الذي يعكس نوعاً من الثقافة التنظيمية التشاركية، بالإضافة إلى قدرتها على التواصل برغم التباعد بين أقسام الشركة الواحدة.

- وأظهرت نتائج تحليل الفرضيات بصورتها الكلية، أن هناك أثراً للعبء الشخصي ببعديه (التركيز على الحالة، والقدرة على الاستجابة للحالات الطارئة) على وظيفتي توليد المعرفة والتشارك بها في الشركات الصناعية الأردنية، ويمكن تلخيص النتائج المتعلقة بهذا التحليل كما هو آت:

- التركيز على الحالة: بينت نتائج الدراسة أن التركيز على الحالة كأحد عوامل العبء الشخصي المؤثر في وظيفتي التوليد والتشارك في المعرفة في الشركات الصناعية الأردنية، كان ذا تأثير مرتفع من وجهة نظر المديرين العاملين في الإدارات العليا والوسطى في الشركات الصناعية الأردنية. وقد بينت نتائج التحليل أن وضوح الأهداف مهم جداً في التركيز على مجموعة المهام التي يعمل الفرد على إنجازها، وأن التداخل بين أعباء العمل، وأعباء الأسرة يشكل تأثيراً كبيراً في التشويش على مجموعة المهام وبخاصة إذا كان هناك تناقض في الأدوار بين الاثنين، كما بينت الدراسة، أن الكم الهائل من المعلومات، يخفض من قدرة الفرد على التركيز، وبخاصة، إذا لم يكن هناك جدولاً لمجموعة مهام العمل.

- القدرة على الاستجابة للحالات الطارئة: بينت نتائج الدراسة أن القدرة على الاستجابة للحالات الطارئة كأحد عوامل العبء الشخصي المؤثر في وظيفتي توليد المعرفة والتشارك فيها في الشركات الصناعية الأردنية، كان ذا تأثير مرتفع، وهذا من وجهة نظر المديرين العاملين في الإدارات العليا والوسطى في الشركات الصناعية الأردنية. وانطلاقاً من أن الكم

الهائل من المعلومات يشكل عرقلة للأفراد في التعامل مع هذه المعلومات الإلكترونية، فإن ذلك، بطبيعة الحال، يخفض من قدرة العاملين على التعامل مع المعلومات بشكل مبادر خاصة أن العمل الإلكتروني يميل إلى العمل الروتيني أكثر من كونه عملاً مبادراً ومبدعاً، بالإضافة إلى انعكاس ذلك على عرقلة القرارات المتخذة وعدم جدواها.

التوصيات:

- استخدام الشركات استراتيجيات في فلترة المعلومات لخفض المعلومات التي قد لا يستفاد منها في عمل الشركة واستبعادها بشكل لا تتأثر به قدرات العاملين في حل المشاكل الإلكترونية بكم المعلومات المتدفق إلى الداخل، ويحقق القيام بالأعمال حال طلبها.
- التركيز على تنمية العنصر البشري في مجال معالجة البيانات والمعلومات، وعمل دورات تدريبية بكيفية إدارة الوقت.
- إيجاد شبكات اتصال قادرة على تحمل عبء كبير من المعلومات، ولديها قدرة على خفض التشويش والاختراقات الداخلية والخارجية.
- جدولة الأعمال بشكل يسمح للموظفين القيام بإنجاز أعمالهم دون أية ضغوطات تؤثر سلباً على التركيز أو التشويش في الإنجاز، وعمل جدول زمني بأخذ استراحات بين أوقات العمل.
- تقييم الاتصالات داخل الشركات من حيث محتواها، ورضا العاملين عنها، وتوسيع نطاق المعرفة المتعلقة بها من قبل العاملين.
- أن تحرص الشركات على التأكد من أن العاملين يدركون أساليب توليد المعرفة، واستخدام المعرفة التي قامت هذه الشركات بتوليدها بالاعتماد على أفرادها، إدراكاً من المديرين أن في هذه الشركات رصيذاً معرفياً لم يُستثمر بعد، و تعزيز ذلك بعقد دورات تدريبية حول كيفية التشارك في المعرفة الجديدة التي تم توليدها لتحقيق أهداف محددة.

- إجراء دراسات تتعلق بموضوع عبء المعلومات، وذلك لقلّة الدراسات الأجنبية التي تتحدث عن هذا الموضوع، وعدم وجود دراسات باللغة العربية تتحدث عن موضوع عبء المعلومات لا من قريب ولا من بعيد.

المراجع:

أولاً: المراجع باللغة العربية:

1. السحيمي، زينب، (2009). جاهزية المنظمات العامة لإدارة المعرفة: حالة تطبيقية جامعة الملك عبد العزيز بجدة، دراسة مقدمة للمؤتمر الدولي للتنمية الإدارية: نحو أداء متميز للقطاع الحكومي، الرياض.
2. الشرفا، سلوى، (2008). دور إدارة المعرفة وتكنولوجيا المعلومات في تحقيق المزايا التنافسية في المصارف العاملة في قطاع غزة، قدمت هذه الدراسة استكمالاً لمتطلبات نيل درجة الماجستير في إدارة الأعمال في الجامعة الإسلامية، غزة.
3. الطاهر، أسمهان، منصور، إبراهيم، (2007). متطلبات مشاركة المعرفة والمعوقات التي تواجه تطبيقها في شركات الاتصالات الأردنية. بحث مقدم للمؤتمر العلمي، جامعة العلوم التطبيقية، عمان.
4. مشرف، عباس، (2008). (إدارة المعرفة وأثرها في تحقيق الإبداع المنظمي)، مجلة آداب الكوفة، العدد (1) (257).
5. نور الدين، عصام، (2010) إدارة المعرفة والمعلومات، عمان : دار أسامة للنشر والتوزيع.
6. ياسين، سعد، (2005). إدارة المعرفة وشبكات القيمة: دراسة حالة شركة Quicken.com، بحث مقدم إلى المؤتمر العلمي الدولي الخامس، جامعة الزيتونة، عمان.

ثانياً: المراجع باللغة الأجنبية:

- A, Farhoomand & D, Drury. (2002). "Managerial Information Overload". *Communications of The ACM*, Vol. 45, No. 10, PP. 127- 131
- Bartol, Kathryn, Srivastava, Abhishek (2002). "Encouraging knowledge sharing: The role of organizational reward systems". *Journal of Leadership & Organizational Studies*. Vol. 9, No. 1, PP. 64-76.

- Becker, L.(2009). The Impact of Organizational Information Overload on Leaders: Making Knowledge Work Productive in the 21st Century. (Doctoral Dissertation). University of Idaho.
- Carlevale, E. (2010). Exploring The Influence of Information Overload on Middle Management Decision Making in Organizations, (Doctoral Dissertation).University of Phoenix.
- Chen, C.Y. (2003). Managing perceptions of information overload in computer mediated communications.(Doctoral Dissertation). Texas A&M University.
- Djamabsi, S. (2003). Does Affect Mediate Information Overload? (A Dissertation in Progress) Ninth Americas Conference on Information Systems, Available on: [http://users.wpi.edu/~djamabsi/Djamabsi%20\(AMCIS%202003\)-2 .pdf](http://users.wpi.edu/~djamabsi/Djamabsi%20(AMCIS%202003)-2.pdf)
- Dubosson, M., Fragniere, E. (2009). The Consequences of Information Overload in Knowledge Based Service Economies: An Empirical Research Conducted in Geneva, Service Science, Vol.1, No.1, pp. 56-62.
- Eppler, M. & Mengis, J. (2003). “A Framework for Information Overload Research in Organizations: insights from organization science, accounting, marketing, MIS, and related disciplines”. *ICA Working Paper*. University of Lugano, Lugano, Available at <http://www.bul.unisi.ch/cerca/bul/publicazioni/com/pdf/wpca0301.pdf>
- Fernandez, I. et al, (2004). *Knowledge management, challenges, Solution, and Technologies*. 1 edition. Pearson Prentice Hall.

- Hiltz, S. & Turoff, M. (1985). "Structuring Computer-Mediated Communication Systems To Avoid Information Overload". *Communications of the ACM*. Vol. 28, No. 7, pp 680-689.
- Himma, K. (2007). "A Preliminary Step in Understanding the Nature of a Harmful Information-Related Condition: An Analysis of the Concept of Information Overload". *Ethics and Information Technology*. Vol. 9, No.4.
- Jashapara, A. (2004). *Knowledge Management An Integrated Approach*. Pearson Education, prentice- Hall.
- Lee, J. (2001). "The Impact of Knowledge Sharing, Organizational Capability and Partnership Quality on Outsourcing Success, Information and Management 38" available at www.elsevier.com.
- Leung, N. & Kang, S. (2009). "Ontology – Based Collaborative Inter – organizational Knowledge Management Network". *Interdisciplinary Journal of Information, Knowledge and Management*. Vol. 4.
- Lim, D. & Klobas, J. (2000). "Knowledge Management in Small Enterprises". *The Electronic Library*. Vol. 18, No.6, pp, 420 – 433.
- Loshin, D. (2001). *Enterprise Knowledge Management: The Data Quality Approach*. Academic Press, a Harcourt Science and Technology Company.
- Mahesh, K. & Suresh, J. (2009). "Knowledge Criteria for Organization Design".- *Journal of Knowledge Management*. Vol. 13, No. 4, PP 41 – 51.

- Mohd, I. & Zawiyah, Y. (2010). "The Impact of Individual Factors on Knowledge Sharing Quality". *Journal of Organizational Knowledge Management* . Vol. Article ID 327569, 13 Pages.
- Mulder, I. et al. (2006). "An information overload study: Using design methods for understanding". *conference on Computer-Human Interaction: Design: Activities, Artefacts and Environments*. Sydney, Australia, PP. 245-252,.
- Nonaka, I. & Konno, N. (1998). "The Concept of "Ba" Building a Foundation for Knowledge Creation". *California Management Review*. Vol. 40, No. 3.
- Sharma, A. (2010). Enabling Knowledge Management of Organizational Memory for Group Through Shared Topic Maps (Master degree). Iowa State University.
- Waddington, P. (1996). "Dying for information? An investigation into effects of information overload in the UK and world-wide". *Reuters Business information*.
- Wang, Sh. (2005). "To Share or Not To Share: An Examination of the Determinants of Sharing Knowledge Via Knowledge Management Systems" (Doctoral Dissertation). Ohio State University.