

أثر عبء المعلومات الإلكترونية في وظائف إدارة المعرفة في الشركات الصناعية الأردنية

أ.د. شوقي ناجي جواد* أ.د. مزهر شعبان العاني** د. سهى عبد العال***

المستخلص

يهدف البحث إلى دراسة أثر عبء المعلومات الإلكترونية في وظائف إدارة المعرفة في الشركات الصناعية الأردنية. وشمل مجتمع البحث جميع الشركات الصناعية الأردنية المدرجة في بورصة عمان. وتم سحب عينة عشوائية بسيطة بنسبة 30% من مجتمع البحث البالغ 1242 من المديرين العاملين في الإدارة العليا والوسطى في الشركات مجتمع البحث، لتصبح عينة البحث 373 مفردة. وبعد استرداد الاستبيانات كان الصالح منها للتحليل 206 استبانة. واستخدمت الطرق الإحصائية الوصفية والاستدلالية، كتحليل الإنحدار البسيط والمتعدد، وذلك باستخدام البرنامج الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS.16). وخلص البحث إلى عدد من النتائج أهمها: "وجود أثر ذي دلالة إحصائية لعبء المعلومات الإلكترونية (العبء التكنولوجي، والعبء التنظيمي) في وظائف إدارة المعرفة (الإكتساب، والتوليد، والنقل، والتشارك، وتطبيق المعرفة) في الشركات الصناعية الأردنية. كما أن هناك أثر ذو دلالة إحصائية للعبء التكنولوجي والتنظيمي في وظائف إدارة المعرفة وكان للعبء التكنولوجي التأثير الأعلى. وفي ضوء النتائج قدم البحث عدداً من التوصيات منها: العمل على تبني تكنولوجيا تتلاءم مع طبيعة المهام التي تعمل فيها الشركات الصناعية في الأردن فضلاً عن توفير إمكانيات فنية بما يحقق خفض عبء المعلومات الإلكترونية الذي تتعرض له الشركات الصناعية في الأردن أثناء مزاولتها مهام أعمالها.

Abstract

This study aims at identifying the impact of the electronic information overload on the knowledge management functions in industrial companies in Jordan. The study population consisted of all industrial companies in Jordan. The study sample included senior and middle managers working in these companies. The researchers used descriptive statistical methods such as the arithmetic mean, standard deviation, frequencies and percentages. To test the study hypotheses, the researchers used constructive statistical methods, such as the analysis of both types of linear regression, Simple and Multiple Regression, to pinpoint the connections and impacts of independent on dependent variables of the study and its sub-dimensions. The researchers also used the two ways analysis

* جامعة عمان العربية .
** جامعة عمان العربية .
*** جامعة عمان العربية .

مقبول للنشر بتاريخ 2012/4/19

of variance to test whether there were statistically significant differences in the knowledge management functions due to the demographic factors of the senior and middle managers in the industrial companies in Jordan, using the SPSS Program.

The study revealed number of results, such as: "there is a significant statistical effect at the level of (0.05) for the electronic information overload (the technological overload and organizational overload) on the knowledge management functions (acquisition, generation, transfer, sharing, and application of knowledge) in the industrial companies in Jordan. The personal overload was excluded from the stepwise regression model. The results revealed that the absence of statistically significant differences in the knowledge management functions due to demographic factors for senior and middle managers in the Industrial Companies in Jordan with the exception of the sex category.

In light of the results, the study provided a number of recommendations including: the work on adopting a technology consistent with the nature of the activities of the industrial companies in Jordan, and also providing technical capabilities to reduce the electronic information overload exposed by industrial companies in Jordan during practicing their activities.

المقدمة:

لقد شهدت العقود الأخيرة عموماً والقرن الحالي تحدياً تسارعاً في وتيرة التغيير نحو الاقتصاد المعرفي، بعد أن أصبح إنتاج المعرفة وتنظيمها من أهم أولويات منظمات الأعمال. وتعد المعرفة من المقومات الأساسية لتحريك النمو الاقتصادي في الدول. وانطلاقاً من أن المعرفة أصبحت أصلاً من أصول المنظمة غير الملموسة، مما دفع المنظمات إلى إعادة ترتيب أولوياتها (National Information Technology Council, 2004) بهذا الشأن. وكان من نتائج ذلك استحداث العديد من التطبيقات التكنولوجية التي عززت من القدرات التنظيمية وحدثت تدفقاً هائلاً في المعلومات واستعمالها في المنظمات (Song et al, 2006).

وتواجه منظمات الأعمال حالياً (العقد الثاني من الألفية الثالثة) تحدياً واضحاً نتيجة للثورة المعرفية والتقنية في جميع مجالات المعرفة. ولكي يكون القرار مرتكزاً فاعلاً في تمكين الإدارة العليا من تعزيز دورها في الاستثمار في المستجدات التقنية والمعرفية لتعزيز قدرتها في مقابلة البيئة المضطربة ومتطلباتها، كان لا بد من تحديد مرتكزات فكرية وبناءات نظرية قادرة على بلوغ غايات المنظمة. وتتأثر منظمات الأعمال عامة والشركات الصناعية خاصة بالتغيير الكبير في بيئة الأعمال واندفاعها نحو توظيف تكنولوجيا المعلومات، بعد أن غدت المعلومة مورداً أساسياً من موارد نمو المنظمات وتقدمها. وأصبحت المعلومات الأكثر أهمية من حيث إمكانية الحصول عليها وتخزينها في قواعد بيانات إلكترونية ومن ثم إعادة توظيفها مما ولد مفهوماً أطلق عليه عبء المعلومات الإلكترونية.

وتعد إدارة المعرفة واحدة من الموضوعات الحديثة في عالم الإدارة وتحظى باهتمام كبير من قبل المعنيين في منظمات الأعمال. وزاد هذا الاهتمام في اندفاع المنظمات على اختلاف أنواعها نحو إمكانية تطبيق المعرفة فيها. كما شكلت إدارة المعرفة مدخلاً لتطوير المنظمات المعاصرة وتمكينها من مواجهة التحديات المستقبلية (Alavi & Leidner, 2001). علماً أن مغزى إدارة المعرفة في منظمات الأعمال ليس في المعرفة ذاتها، وإنما فيما تحدثه من قيمة مضافة لهذه المنظمات، هذا فضلاً عن الدور الذي تؤديه في نقل المنظمات إلى اقتصاد المعرفة الذي يؤكد على الاستثمار في رأس المال المعرفي (زيادات، 2008). إن بيئة أعمال المنظمات تتسم بسرعة التغيير، وبهيمنة ثورة المعلومات والاتصالات عليها. وتمثل المعرفة السلاح الذي تتبناه المنظمات لضمان نموها وديمومتها. وتنتشر المعرفة بالمشاركة وتزداد بالممارسة والاستخدام. كما تعد المعرفة مورداً مهماً يساهم في نجاح المنظمات المختلفة، وتتحكم فيها ثلاث

خصائص أساسية، والتي تعتبر المعرفة مورد اقتصادي مهم، وقطاع قائد من قطاعات الاقتصاد المعاصر، ويمكن تداولها بشكل غير محدود عبر المنظمة الواحدة وبين المنظمات الأخرى بشكل عام. وتسعى منظمات الأعمال الحديثة باستمرار 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.

مشكلة البحث وعناصره:

تواجه المنظمة والعاملون فيها ما يعرف بظاهرة عبء المعلومات التي تتطلب الإهتمام والدراسة ووضع المعالجات لها. وحيث أن الشركات عموماً والشركات الصناعية الأردنية خصوصاً تتعامل مع كم كبير من المعلومات التي تتوافر لها وبطرق الكترونية، فإن ذلك يضعف وضعها في اتخاذ القرارات المتنوعة ويوقعها في الخطأ، بسبب العبء الزائد في جوانب المعلومات المعرفية. وهذا يتطلب من الشركات إيجاد آلية جديدة تمكنها من العمل لمواجهة هذه الأعباء، مع أهمية إيجاد صيغة من الرقابة على تطبيق هذه الآلية للوقوف على آفاق التعامل مع معطياتها. وبالتالي فإن البحث يسعى إلى قياس " أثر عبء المعلومات الإلكترونية على وظائف إدارة المعرفة في الشركات الصناعية الأردنية".

تساؤلات البحث:

- يسعى البحث إلى الإجابة عن الاسئلة الآتية :
1. ما مستوى تصورات المديرين العاملين للعبء التكنولوجي ببعديه (نوع التكنولوجيا، والإمكانات الفنية) في الشركات الصناعية الأردنية؟
- ما مستوى تصورات المديرين العاملين للعبء التنظيمي ببعديه (قنوات الاتصال، والبيئة التنظيمية) في الشركات الصناعية الأردنية؟
- ما مستوى تصورات المديرين العاملين لوظائف إدارة المعرفة بابعادها (الاكتساب، والتوليد، والنقل، والتشارك، وتطبيق المعرفة) في الشركات الصناعية الأردنية؟
- ما مستوى تصورات المديرين العاملين للعبء التكنولوجي ببعديه (نوع التكنولوجيا، والإمكانات الفنية) في الشركات الصناعية الأردنية؟
- ما مستوى تصورات المديرين العاملين للعبء التنظيمي ببعديه (قنوات الاتصال، والبيئة التنظيمية) في الشركات الصناعية الأردنية؟
- ما مستوى تصورات المديرين العاملين لوظائف إدارة المعرفة بابعادها (الاكتساب، والتوليد، والنقل، والتشارك، وتطبيق المعرفة) في الشركات الصناعية الأردنية؟

أهداف البحث:

- ويأمل البحث تحقيق الأهداف الآتية :
1- قياس أثر المتغيرات المتعلقة بعبء المعلومات الإلكترونية في وظائف إدارة المعرفة في الشركات المبحوثة.
- 2- تحديد الجوانب الإيجابية المساعدة في تحسين وظائف إدارة المعرفة، والجوانب السلبية التي تحد من فاعلية هذه الوظائف.
- 3- قياس مستوى تطبيق الشركات الصناعية في الأردن لوظائف إدارة المعرفة، الوصول إلى نتائج يمكن في ضوئها تقديم التوصيات المناسبة للتعامل مع أعباء المعلومات الإلكترونية.

فرضيات البحث:

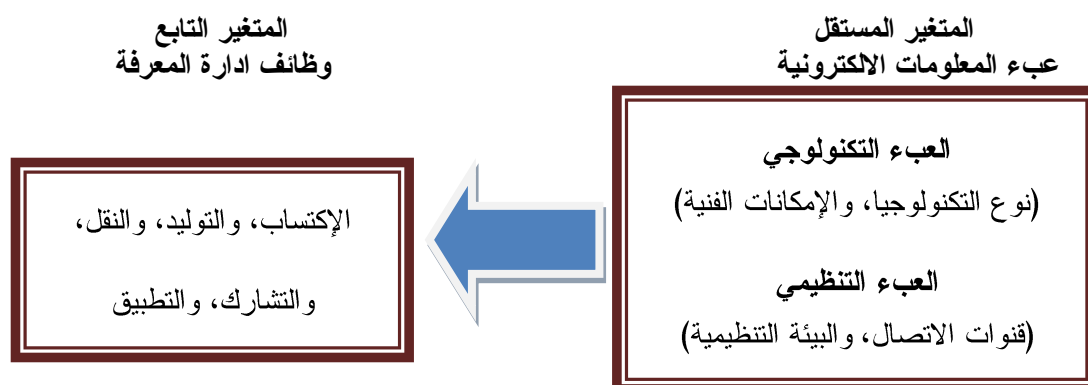
- الفرضية الأولى: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($0.05 \geq \alpha$) لعبء المعلومات الإلكترونية (العبء التكنولوجي، والعبء التنظيمي) في وظائف إدارة المعرفة (الاكتساب، والتوليد، والنقل، والتشارك، وتطبيق المعرفة) في الشركات الصناعية الأردنية.
- الفرضية الثانية: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($0.05 \geq \alpha$) للعبء التكنولوجي (نوع التكنولوجيا، والإمكانات الفنية) في وظائف إدارة المعرفة (الاكتساب، والتوليد، والنقل، والتشارك، وتطبيق المعرفة) في الشركات الصناعية الأردنية.

الفرضية الثالثة: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($0.05 \geq \alpha$) للعب التنظيمي (قنوات الاتصال، والبيئة التنظيمية) في وظائف إدارة المعرفة (الإكتساب، والتوليد، والنقل، والتشارك، وتطبيق المعرفة) في الشركات الصناعية الأردنية.

أنموذج البحث:

تم تصميم أنموذج الدراسة بمتغيراته وذلك في ضوء مشكلة الدراسة وفرضياتها ولتحقيق غرضها والوصول إلى أهدافها المحددة. والشكل (1) يوضح هذا النموذج.

الشكل (1) أنموذج البحث



الاطار النظري والدراسات السابقة

عبء المعلومات الإلكترونية Electronic Information Overload:

إن استخدام المستودعات الإلكترونية وتطبيق المعرفة الإلكترونية في المنظمة، يؤديان وباستمرار إلى إعادة استخدام المعرفة داخل المنظمة وقد نوه كل من Whelan & Teigland (2010) إلى أن التكنولوجيا تسببت في انفجار المعلومات، وذلك لإنخفاض تكاليف التكنولوجيا المتعددة الوسائط، والتي بسطت عملية الوصول إلى المعلومة وساعدت في نشرها. وكما أوضح كل من Whelan & Teigland (2010) بأن عبء المعلومات يُعد مشكلة تواجه المنظمات المعاصرة. ويرى Himm (2007) أن هناك فرقاً في المعنى بين هذين المصطلحين خلافاً لما يظنه البعض بأن العبء يعني الزيادة. وقد أوضح ذلك عندما نظر إلى الكم الزائد بأنه لأغراض الاحتراز والحيلة وبالتالي ليس لهذا الكم تأثير سلبي، ويمكن التعامل معه دون تحمل تكاليف عالية. أما إذا أصبحت هذه الزيادة تؤثر سلباً على الأفراد وتصبح إشكالية، فإن ذلك يعني أن هناك عبئاً.

وقد عرف Ruff (2002) عبء المعلومات بأنه النقطة التي تكون فيها معالجة الأفراد للمعلومات قد وصلت أعلى مستوى لها، ومن ثم تنخفض قدرة الأفراد على معالجة تلك المعلومات. ويؤكد كل من Farhoomand & Drury (2002) على أن عبء المعلومات يحدث بسبب وجود كم كبير من المعلومات تفوق قدرة عمال المعرفة على استيعابها وتحديد ما يحتاجونه منها لضخامة الكم من المعلومات. وقد بينا أن عبء المعلومات ينسب إلى العناصر التالية: تعدد قنوات المعلومات، ومحددات الوقت، والضوضاء وحجم المعلومات المتوافد.

وبين Eppler & mengis (2003) أن عبء المعلومات يظهر عند استلام كم كبير من المعلومات تتجاوز قدرة الأفراد على التعامل معها ومعالجتها مما ينعكس سلباً على جودة القرار. أما Grise & Gallupe (2000) فقد عرفا عبء المعلومات على أنه وجود كم من المعلومات مع عدم قدرة الأفراد المعنيين من التعامل مع ذلك الكم الهائل من المعلومات. ويضيف كل من Mulder et al (2006) أن عبء المعلومات يزيد الشعور بالتوتر عندما يتجاوز حجم المعلومات القدرة على معالجتها. في حين نظرت Kim et al (2007) إلى أن عبء المعلومات يعني الخلط والتشوش في المعلومات المستلمة والتي تعيق التعلم وتضعف قدرة الأفراد على اتخاذ القرار.

ويظهر العبء بشكل أكثر وضوحاً في حقل الأعمال عموماً والأعمال التجارية على وجه التحديد. الأمر الذي يؤكد على أن العبء حالة طبيعية وحتمية لا مفر منها وله أسباب عدة ما يتمخض عن عصر العالمية من تطورات واكتشافات متعددة (Bawden & Robinson, 2008). ويوضح الباحثان Eppler &

Mengis (2003) أن عواقب الإختلال بسبب عبء المعلومات يتمثل في الضغط والقلق اللذين ينعكسان في تراجع جودة القرار. وأن عبء المعلومات يظهر في حالات متعددة منها: حالة التقييب عن المعلومات وجمعها وتخزينها واسترجاعها، وممارسات الإتصال واشكاله المتنوعة، وعمليات صنع القرار المتعلقة باتخاذ القرارات المالية.

وقد أشار **Eppler & Mengi (2003)** إلى أن الأفراد يتعرضون وبشكل مستمر إلى كم كبير من المعلومات تصل إليهم عبر العمل اليومي مما يدفع بهم إلى رفض استلام هذه المعلومات وعدم تخصيص الوقت الكافي لفض محتوى الإتصالات. كذلك بين **Becker (2009)** أن الخوف من التعامل مع المعلومات، وعدم القدرة على التركيز لمشاكل تتعلق بالذاكرة قد يتولد عنه تشتت في الأفكار وعدم تركيز الانتباه. وتنعكس مثل هذه الأعراض على فاعلية كل من الفرد والمنظمة في تعاملهما مع المعلومات. في حين ذكر **Himma (2007)** أن عبء المعلومات ينشأ بسبب شعور الأفراد أو إدارة المنظمة بالإحباط لعدم وصولهم إلى المعلومة المطلوبة

وقد حذر كل من **Farhoomand & Drury (2002)** ان عبء المعلومات قد تنشئه حالات منها: الويب والإنترنت واللذان تعدان من الأسباب الرئيسية لنشوء العبء لما تقدمانه من معلومات وفيرة تأتي من مصادر خارجية. كما إن تعاظم الدور التكنولوجي، والتشتت وعدم تنظيم الذات من حيث وضع الأهداف والتركيز عليها. هذا فضلا عن تعقد المهام التنظيمية، وعدم وجود العدد الكافي من الأشخاص لإنجاز المهام، إذ تقود كلها إلى إحداث عبء معلوماتي، إلى جانب الكم الهائل من المعلومات المتوافدة إلى مكاتب المديرين يوميا. ناهيك عن توافر كم من المعلومات غير المفهومة من قبل الأفراد أو عدم معرفتهم فيما إذا كانت هذه المعلومات تخدم توجهاتهم أم لا (**Dubosson & Fragniere, 2009**).

وقد أوضحت **Becker (2009)** بأن تكنولوجيا المعلومات تلعب دوراً هاماً في إنجاز المهام، وخصوصا في مجال الأعمال، وهي جزء لا يتجزأ من عمل المدير. ويذكر كل من **Filippov & Lastrebov (2010)** أن تكنولوجيا المعلومات والإتصالات زادت من فرص الحصول على المعلومات والعمل على معالجتها وإنتاج معلومات جديدة منها، مما ينتج عنها عبء معلوماتي يرهق المديرين. ولا ننسى دور تكنولوجيا المعلومات في المساعدة على تخفيض العبء من خلال معالجتها للمعلومات على نطاق واسع. ويؤكد كل من **Mengis & Eppler (2003)** على أن تطور تكنولوجيا ساعد على زيادة كمية المعلومات المناسبة أمام المعنيين حتى غدت المسبب الرئيس لتوليد عبء المعلومات، بشكل مباشر أو غير مباشر.

وقد أورد **Bawden (2008)** في دراسته إن التكنولوجيا الجديدة في مجال الإتصالات والمعلومات تهدف إلى تسهيل الوصول السريع إلى المعلومات. وعليه فهي تتسبب بحدوث عبء المعلومات بنسبة عالية، وبخاصة أنظمة الدفع (**Push Systems**) التي توفر معلومات للمستخدم دون أي طلب لمثل هذه المعلومات. وقد أورد **Becker (2009)** أن العبء التنظيمي متوطن في بيئة اليوم والتي تتسم بال مسار السريع. وأن البيئة التنظيمية غير الملائمة للتعليم التنظيمي تعيق تدفق المعلومات والأفكار والمعرفة ونقلها إلى داخل المنظمة، مما يترتب عنه عبء المعلومات. وذكرت **Becker (2009)** أيضاً بأن هناك مجموعة من الإستراتيجيات المتعلقة بالتعامل مع عبء المعلومات على المستوى التنظيمي منها: إنشاء فرق عمل تقوم بمهام محددة، بناء علاقات غير رسمية عبر الهيكل التنظيمي، وتطبيق النظم الحديثة في إدارة المعلومات. ثم أن العبء التنظيمي (**Wilson, 2001**) هو الآخر يشكل حالة يكون فيها عبء المعلومات المتدفق من الأفراد على نطاق واسع عبر الهيكل التنظيمي وينعكس على خفض الفاعلية الكلية لإدارة العمليات في المنظمة. ويوضح كل من **Filippov & Lastrebov (2010)** بأن العبء التنظيمي يعني اختلال في التوازن بين متطلبات معالجة المعلومات المنظمة وبين القدرة على معالجة تلك المعلومات داخل المنظمة. حيث أن الهيكل التنظيمي يساعد في تسهيل جمع المعلومات ومعالجتها ونشرها وحماية الأفراد من عبء المعلومات.

المعرفة: هي معلومات ممزوجة بالخبرة وبالحدس (**Xie, 2009**). بمعنى أن المعرفة هي معلومات تمت معالجتها وتنظيمها وهيكلتها بحيث تصبح قابلة للتطبيق (**Hester, 2009**). وتتكون المعرفة من "مزيج من القيم، والمعلومات السياقية، والخبرات، بالإضافة إلى المعلومات والخبرات الجديدة الموجودة في عقول العارفين، والروتينيات التنظيمية، والوثائق، والقواعد، والعمليات، والممارسات في المنظمات" (حجازي، 2005). وينظر إلى المعرفة أيضاً، على أنها رأس مال فكري وعنصر حاسم في منظمات اليوم، وتزداد بازدياد الممارسة والتعلم (حميدي، 2005). باعتبار أن المعرفة مزيج من الخبرة والتجارب والأحكام والقيم الخاصة بكل من الفرد والمنظمة والتي تنعكس على أعمال توظيف المعرفة لصالح الأهداف المرجوة (المدان، 2008).

وهناك نوعان من المعرفة وهما المعرفة الضمنية **Tacit Knowledge** والمعرفة الصريحة **Explicit Knowledge**. فالمعرفة الضمنية هي المعرفة المختزنة في عقول البشر وسلوكهم، وما يتولد

عن التعلم من التجارب السابقة والتي يصعب توثيقها وتحويلها إلى الآخرين. أما المعرفة الصريحة فهي تلك المعرفة التي يمكن تقاسمها بين الأفراد والجماعات والمنظمات ويمكن توثيقها وتخزينها إلكترونياً ونقلها واستخدامها عبر وسائل عدة كخرائط المعرفة، وغيرها (أبو جزر، 2005).

إدارة المعرفة: عرف كل من Fernandez et. al (2004) إدارة المعرفة على أنها "القيام بما يلزم للتحقيق الفائدة القصوى من موارد المعرفة". ولما كانت إدارة المعرفة هي المدخل لإضافة وتوليد القيمة من خلال المزج أو التركيب بين عناصر المعرفة لإيجاد توليفات معرفية أفضل، فإن ذلك سيغير دور البيانات والمعلومات والمعارف التي تتدفق بشكل منفرد (نجم 2005). ويصف كل من بطاينة والمشافية (2010) إدارة المعرفة بأنها "الموارد والأصول المعرفية التي تمتلكها المنظمة، والقدرة على التكيف والتعلم، وزيادة العملية الإبداعية، والمشاركة والاستخدام الأمثل لهذه الأصول". كما أشار Jashapara (2004) إلى أن إدارة المعرفة هي "عمليات تعلم فعالة مرتبطة باكتشاف واستغلال ومشاركة المعرفة البشرية (الصريحة والضمنية) والتي توظف التكنولوجيا والحضارة والثقافية الملائمة لتعزيز الأداء ورأس المال الفكري".

وحول الآثار التنظيمية لإدارة المعرفة فقد أشير إلى أن إدارة المعرفة تسهم في توليد المعرفة التي تسعى إلى تحسين أداء المنظمات من خلال أربعة أبعاد (Fernandez et al, 2004) ذات التأثير المتبادل على بعضها بعضاً. وهذه الأبعاد هي التأثير في الأفراد، والتأثير في العمليات، والتأثير في المنتج، والتأثير في الأداء التنظيمي.

ويمكن تقسيم وظائف إدارة المعرفة إلى خمس وظائف وكما يلي:

1- وظيفة اكتساب المعرفة: وهي الوظيفة التي تسعى إلى كسب المعرفة والحصول عليها من مصادر متنوعة وموثقة، وكذلك اكتساب المعرفة غير الموثقة والمخزنة في عقول الأفراد والصادرة عبر سلوكياتهم. ويمكن أن تكتسب المعرفة من الخبراء وذوي الشأن وتشكيلها وتقوم تكنولوجيا المعلومات بدوراً مهماً في دعم عملية اكتساب المعرفة من خلال دورها في التقاط البيانات وتصنيفها ومعالجتها وتسخيرها لبناء ميزة المنظمة التنافسية (Kamel, 1999. Reiter et al, 1997. Zahra & George, 200. Wong & Tiainen, 2004. Feliciano, 2006. Tiwana, 2002. Cohen & Levinthal, 1990, Kamel, 1999). وذلك أن وظيفة اكتساب المعرفة تمر بأربع مراحل (Kamel, 1999: 109) هي، الجمع والتفسير والتحليل والتصميم .

2- وظيفة توليد المعرفة Knowledge Generation: وتشير إلى أن إنتاج المعرفة يأتي من مجموعة متنوعة من المصادر والتقنيات لتوسيع مستودعات الذاكرة التنظيمية، وتمكين المنظمة من إيجاد الحلول لمشاكلها بصورة إبداعية تقود إلى الابتكار. ويعتبر الأفراد هم الذين يولدون المعرفة داخل المنظمة. وذلك من خلال أربع عمليات لتحويل المعرفة وهي: المشاركة الاجتماعية، والمعرفة الخارجية المجسدة، والمعرفة الداخلية المدمجة، والمعرفة التركيبية

3- وظيفة نقل المعرفة Knowledge Transfer: يعتمد نقل المعرفة على عدة عوامل يجب أخذها بالإعتبار تتمثل في القيادة، ودعم الهياكل التنظيمية، والقدرة الإستيعابية، ودرجة الخصوصية، ودرجة التقدير، والطبيعة الإعتمادية لمفردات المعرفة. كما وتثقل المعرفة بعدة طرق منها استخدام المعلومات الإدارية، والتدريب، وأنظمة التعليم الإلكتروني باستخدام الإنترنت (Bou & Segarra, 2006. Jashapara, 2004. Alavi & Leidner, 2001. Awad & Ghaziri, 2004. Lin et al, 2005. Goh, 2002. Seidman & McCauley, 2005)

4- وظيفة التشارك في المعرفة Knowledge Sharing: وتعد وظيفة التشارك في المعرفة عنصراً هاماً في الإنتاج، وفي الإستجابة للمتغيرات البيئية، وتعزيز الفرص، والتفوق على المنافسين، والحفاظ على فاعلية المنظمات الحديثة. ويزداد الرصيد المعرفي في المنظمة تشارك الأفراد بمعارفهم وخبراتهم بشكل رسمي عبر الاجتماعات الرسمية الدورية. كما أن تشارك الأفراد مع غيرهم في المعارف يحول دون فقدان تلك المعارف وتلاشيها وتآكلها مع الزمن. هذا فضلاً عن إن التشارك في المعرفة بين المنظمة والمنظمات الأخرى يعزز من الخزين المعرفي الذي ستوافر في مستودعات المنظمة، من في مستودعات المنظمات الأخرى (Mahesh & Suresh, 2009. Almahamid et al, 2010. Tiwana, 2002. Bartol & Srivastava, 2002. Wang, 2005. Leung & Kang, 2009. Zhang, 2008. Mohayidin et al, 2007. Gurteen, 1999).

5- وظيفة تطبيق المعرفة Knowledge Application: وهي غاية إدارة المعرفة حيث تقوم المنظمات الحديثة بتطبيق المعرفة باستخدام أنظمة التكنولوجيا القائمة على شبكة الإنترنت وتقنيات استرجاع المعرفة، بحيث توفر هذه الأنظمة القدرة على الوصول إلى المعلومات ونقلها واستخدامها في الوقت المناسب وبالطريقة المناسبة وإيصالها إلى الشخص المناسب (Zhang, 2008; Grant, 2004; Ariffin, 2007).

وقد تناولت طاشكندي (2009) دراسة أهمية إدارة المعرفة ومدى تطبيقها في إدارة التربية والتعليم في مدينة مكة المكرمة، وتوصلت إلى أن أفراد مجتمع الدراسة يدركون أهمية إدارة المعرفة وتوظيفها إلا أن إدارتهم لا تعطي الأولوية لإدارة المعرفة. والسبب في ذلك أن إدارة المعرفة تعد من المجالات الحديثة التي تسعى المنظمات إلى تبنيها. وقد ركز Dubosson & Fragniere (2009) على أن عبء المعلومات يؤثر في كفاءة المنظمات. حيث يعتبر العبء نقمة ومصدر قلق حقيقي لإدارة المنظمة، وقد يكون السبب في ذلك هو عدم إستيعاب توجهات تكنولوجيا المعلومات الجديدة بالكامل. كما أظهر Becker (2009) عبر دراسته أن عبء المعلومات يؤثر في المديرين بشكل متباين. وبين أن دور المدير يتغير كلما أمضى وقتاً أطول في معالجة المعلومات وفي التعامل مع التكنولوجيا، وقضاء وقت أقل في إدارة الموظفين، وأعتبر أن البيئة التنظيمية هي المسبب الأول لظاهرة عبء المعلومات، يليها في ذلك التكنولوجيا، وأن العوامل الشخصية كانت الأقل تأثيراً. أما Manovas (2004) فقد توصل إلى أن نجاح نقل المعرفة في مشروع تكنولوجيا المعلومات يجب أن يكون لدى ذلك المشروع قاعدة معرفة متينة، وقدرات عملية للمعرفة لتأمين نجاح نقل المعرفة، وأن ثقافة التعلم، والتشارك، وتكنولوجيا التعاون، وأنظمة الحوافز هم عناصر هامة في البيئة تحتية.

كما قدم السحيمي (2009) دراسة حالة جامعة الملك عبد العزيز، قاس من خلالها مدى استعداد المنظمات تطبيق إدارة المعرفة، من خلال الأبعاد الأربعة لإدارة المعرفة (البعد البشري، والبعد التكنولوجي، والبعد الإستراتيجي، وبعد العمليات). وتوصل إلى أن جامعة الملك عبد العزيز لديها جاهزية لإدارة المعرفة بدرجة متوسطة. أما Carleval (2010) فقد توصل إلى أن التكنولوجيا تتسبب في حدوث عبء المعلومات والنتائج عن الكم الهائل من البريد الإلكتروني الذي يتعرض له المديرين كل يوم، مما يولد لهم المزيد من الضغط. وأن البريد الإلكتروني هو المسبب الأكبر في حدوث ظاهرة عبء المعلومات لهؤلاء المديرين بشكل يومي، ويعيق عملية صنع القرار، وأن الإيميلات الواردة تحتاج إلى تصفية وإدارة. في حين أشار Hodge (2010) إلى أن هناك علاقة ارتباط إيجابية بين عمليات إدارة المعرفة (أسر، وتخزين، وتصنيف، وتطبيق) وبين قدرات إدارة المعرفة (الدروس المتعلمة، والخبرات، ووثائق المعرفة). وفي دراسة الشرفا (2008) التي أكدت على دور إدارة المعرفة وتكنولوجيا المعلومات في تحقيق المزايا التنافسية فقد توصلت إلى أن المصارف محل البحث تطبق نظام تكنولوجيا إدارة المعرفة في جميع الوحدات والأقسام داخل المصارف، بالرغم من عدم وجود وحدة تنظيمية أو قسم خاص لإدارة المعرفة وتكنولوجيا المعلومات داخل أي مصرف. أما Ismail & Yusof (2010) فقد بين أن هناك علاقة إيجابية بين العوامل الفردية (الوعي والثقة والشخصية)، وبين جودة التشارك في المعرفة. وأن نمط الشخصية (المنبسط، والانطوائي) هي الأكثر أهمية لجودة تقاسم المعرفة تليها الثقة والوعي. ولقياس اثر الثقافة التنظيمية في ادارة المعرفة فقد بينت دراسة المدان (2008) وجود أثر لعوامل الثقافة التنظيمية منفردة ومجموعة في إدارة المعرفة ككل، وعملياتها منفردة (توليد المعرفة، والتشارك فيها وتطبيقها). وأن القيادة كانت العامل الأكثر تأثيراً من بين عوامل الثقافة التنظيمية في تنفيذ إدارة المعرفة. وحول اثر ادارة المعرفة في تحقيق الابداع التنظيمي فقد بينت مشرف (2008) أن هناك وعي واضح لدى العاملين بضرورة تبني الأفكار الإبداعية في المجالات الفنية بهدف التحسين والتطوير. وأن الوحدات التنظيمية في المنظمات المبحوثة ترغب في تبني المعرفة في كافة المجالات، من خلال تبني الاستراتيجيات التوسعية في المجالات العلمية واستحداث اقسام علمية جديدة .

مجتمع وعينة البحث:

وتألف مجتمع الدراسة من الشركات الصناعية المدرجة في بورصة عمان وإن وحدة المعاينة والتحليل ضمت جميع المديرين العاملين في الإدارات العليا (المديرين العاميين، ومساعدتهم أو من ينوب عنهم)، وضمت كذلك المديرين العاملين في الإدارات الوسطى (مديري الدوائر الرئيسية ورؤساء الأقسام). وتم اختيار عينة عشوائية نسبية من مجتمع وحدة المعاينة والتحليل والبالغ عددهم (1242) فرداً ونسبة بلغت (30%) منهم لتصبح العينة (373) فرداً. وبلغ عدد الاستبانات الصالحة للتحليل الإحصائي (206) استبانات أي ما نسبته (55%) من مجموع الاستبانات الموزعة. وفيما يتعلق بمصادر البيانات لتحقيق هدف الدراسة، فقد تم اعتماد المصادر الثانوية، وهي تلك المصادر التي المشتملة على البيانات والمعلومات المنشورة في المصادر المكتبية المختلفة للاطلاع عليها ومراجعة الأدبيات السابقة. والمصادر الأولية للبيانات والتي تمثلت في الاستبانة التي بُنيت لهذا الغرض، والتي استهدفت الحصول على البيانات الأولية لاستكمال الجانب التطبيقي للدراسة من حيث معالجتها لأسئلة الدراسة واختبار فرضياتها.

تحليل النتائج

التحليل الإحصائي الوصفي لمتغيرات الدراسة:

اعتمد التدرج منخفض (أقل من 2,33) متوسط (2,33 لغاية 3,66) ، مرتفع (3,67 فأكثر) لتحديد الأهمية النسبية في تصورات المبحوثين حول تساؤلات الدراسة والمستندة لمقياس ليكرت الخماسي، وتم حساب الأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية والموضحة في الجدول رقم (1).

السؤال الأول: ما مستوى تصورات المديرين العاملين للعبء التكنولوجي (نوع التكنولوجيا، والإمكانات الفنية) في الشركات الصناعية الأردنية؟

الجدول (1)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لنوع التكنولوجيا والإمكانات الفنية

رقم الفقرة	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مستوى الأهمية
1	العبء التكنولوجي	4.20	0.55	مرتفع
2	العبء التنظيمي	3.35	0.67	متوسط
3	إدارة المعرفة	3.71	0.57	مرتفع

وتشير نتائج الجدول (1) إلى أن مستوى تصورات أفراد العينة للعبء التكنولوجي ببعديه نوع التكنولوجيا والإمكانات الفنية كان مرتفعاً حيث بلغ الوسط الحسابي العام لنوع التكنولوجيا (4.20) وانحراف معياري (0.55). ويرجع ذلك إلى أن الشركات لديها اقتناع بأهمية نوع التكنولوجيا المستخدمة فيها باعتبارها الأساس في عمليات فلترة البيانات والمعلومات. وإن توفير أنظمة تشغيل الشبكات الإلكترونية في ظل تزايد العبء المعلوماتي المتعلق بعمل الشركات يعد أمراً مهماً.

السؤال الثاني: ما مستوى تصورات المديرين العاملين للعبء التنظيمي (قنوات الاتصال، والبيئة التنظيمية) في الشركات الصناعية الأردنية؟

تبين نتائج جدول (1) بأن مستوى تصورات المبحوثين بشأن العبء التنظيمي جاءت مرتفعة، ويعزو الباحثون النتيجة إلى أن التنظيم الإداري في الشركات الصناعية يخدم طبيعة العمل المعتمدة في ظل وجود الأنظمة الإلكترونية، ولم يرى المبحوثون أن العبء التنظيمي يؤثر على عمليات المعالجة أو التعامل بين الأقسام الإدارية. وفيما يتعلق بالبيئة التنظيمية فتشير النتيجة إلى وجود مستوى تأثير متوسط للبيئة التنظيمية كأحد أبعاد العبء التنظيمي على إدارة المعرفة.

السؤال الثالث: ما مستوى تصورات المديرين العاملين لوظائف إدارة المعرفة (الاكتساب، والتوليد، والنقل، والتشارك، وتطبيق المعرفة) في الشركات الصناعية الأردنية؟

وتؤشر نتائج الجدول (1) إلى أن مستوى إستجابة أفراد العينة كان مرتفعاً حيث بلغ الوسط الحسابي (3.71) وانحراف معياري (0.57)، ويمكن تفسير ذلك بأن الشركات الصناعية تهتم باكتساب المعرفة التي تعزز جودة عملياتها وتسهم في إثراء معرفة الموظفين بما ينعكس على إنجاز مهام وأدوار العمل الذي يقومون به وهذه المعرفة تتم بالتوافق مع البيئة المحيطة، كونها تستقي من البيئة الخارجية التي تعكس علاقات الشركات بالزبائن، وكذلك العلاقات القائمة بين الشركات على مستوى الصناعة الواحدة.

كما عبرت النتائج من أن المديرين لديهم اهتمام عال بتوليد المعرفة التي تخدم العمليات التشغيلية من مصادر متنوعة، بالتركيز على عمليات البحث والتطوير المستمر لتحديث المعرفة وسد الفجوات التي قد تحدث. فضلاً عن أن مستوى إستجابة أفراد العينة لنقل المعرفة كان متوسط، ويعزو الباحثون سبب ذلك إلى اهتمام إدارات الشركات محل البحث بالمعرفة ومحاولتها تسخيرها في العمليات الإنتاجية المختلفة عن طريق تقريبها إلى مستخدميها وإيجاد طرق تعليمية لتوجيه الأفراد نحو بعثات اختصاصية ومحاولات تدوير العاملين على الوظائف وبشكل دوري لإحداث التشارك المعرفي المطلوب.

في حين أشارت نتائج مستوى التشارك بالمعرفة والتي جاءت مرتفعة، إلى وجود تأثير عال للعبء الإلكتروني في التشارك في المعرفة. ويرى الباحثون أن توافر الأجهزة والمعدات الإلكترونية يقلل من تشكيل مناخ تنظيمي غير جيد، انطلاقاً من السرعة في توصيل المعلومات عبر شبكات الاتصال المتنوعة داخلياً وخارجياً. وأخيراً جاء مستوى إستجابة أفراد العينة لتطبيق المعرفة مرتفعاً. ويرجع الباحثون السبب في ذلك إلى قدرة الشركات المبحوثة على استخدامها للوسائل الحديثة في التطبيق المعرفي ومحاولات تعميمها على جميع الأفراد بالإضافة إلى استخدام المعرفة الجديدة القابلة للتطبيق والتي تأتي بمردود جيد على الأداء.

اختبار فرضيات الدراسة:

تتناول هذه الفقرة اختبار فرضيات الدراسة، من خلال استخدام أسلوب الإنحدار البسيط والمتعدد والإختبارات المرافقة له للتحقق من صحة الفرضيات، ومنها اختبار F لمعنوية أنموذج الإنحدار، واختبار t لمعنوية التأثير وقيمة معامل التحديد R^2 (Coefficient of Determination)، لمعرفة النسبة التي تفسرها المتغيرات المستقلة في المتغير التابع مع الإعتماد على قيم الدلالة الإحصائية المستخرجة بموجب البرمجية الإحصائية وعلى النحو الآتي :

الفرضية الأولى : لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية $(\alpha \geq 0.05)$ لعبء المعلومات الإلكترونية (العبء التكنولوجي، والعبء التنظيمي) في وظائف إدارة المعرفة (الإكتساب، والتوليد، والنقل، والتشارك، وتطبيق المعرفة) في الشركات الصناعية الأردنية.

تشير نتائج جدول (2) بأن متغير عبء المعلومات الإلكترونية يفسر $(R^2=37.1\%)$ من الاختلافات في قيم متغير وظائف إدارة المعرفة، وأن نموذج الإنحدار لتمثيل العلاقة بين المتغيرين معنوي، حيث بلغ مؤشر قيمة اختبار $(F=120.43)$ عند مستوى دلالة $(\text{sig} = 0.000)$. وأن قيمة الأثر المقدر لعبء المعلومات الإلكترونية على وظائف إدارة المعرفة هي $(\beta=0.823)$ ، وهذا الأثر ذو دلالة إحصائية بحسب قيمة $(t=10.974)$ عند مستوى دلالة $(\text{sig} = 0.000)$.

الجدول (2)

نتائج اختبار أثر عبء المعلومات الإلكترونية على وظائف إدارة المعرفة

معامل الانحدار					DF	F	R ² معامل التحديد	R معامل الارتباط	المتغير التابع
Sig** مستوى الدلالة	T المحسوبة	الخطأ المعياري	β	المتغير المستقل					
0.000	10.974	0.075	0.823	عبء المعلومات الإلكترونية	(204 ، 1)	120.435*	0.371	0.609	وظائف إدارة المعرفة

• يكون التأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى $(\alpha \leq 0.05)$.

وتشير نتائج الجدول (3) أن العبء التكنولوجي هو المتغير الأكثر ارتباطاً وتأثيراً في إبعاد المعرفة يليه العبء التنظيمي، وجميع نماذج الانحدار المتعدد التدريجي متسقة مع الإختبارات الإحصائية المتعلقة بقيم F وكذلك اختبار t وبالتالي ترفض الفرضية الصفرية الأولى وتقبل الفرضية البديلة.

الجدول (3)

نتائج اختبار أثر الأبعاد الفرعية لعبء المعلومات الإلكترونية على وظائف إدارة المعرفة*

معاملات الانحدار						Sig** مستوى الدلالة	DF	F	R ² معامل التحديد	R معامل الارتباط	المتغير التابع
Sig** مستوى الدلالة	t المحسوبة	الخطأ المعياري	β	المتغير المستقل	المرحلة						
0.000	11.239	.052	.581	العبء التكنولوجي	الأولى	0.000	(204 ، 1)	126.324	.382	.618	وظائف إدارة المعرفة
0.000	10.477	.050	.524	العبء التكنولوجي	الثانية	0.000	(203 ، 2)	84.315	.454	.674	
0.000	5.149	.055	.282	العبء التنظيمي	الثالثة	0.000	(203 ، 2)	84.315	.454	.674	
0.000	9.039	.063	.572	العبء التكنولوجي	الأولى	0.000	(204 ، 1)	81.709	.286	.535	اكتساب المعرفة
0.000	8.270	.063	.522	العبء التكنولوجي	الثانية	0.000	(203 ، 2)	49.472	.328	.572	
0.000	3.549	.069	.246	العبء التنظيمي	الثالثة	0.000	(203 ، 2)	49.472	.328	.572	
0.000	10.739	.063	.678	العبء التكنولوجي	الأولى	0.000	(204 ، 1)	115.331	.361	.601	توليد المعرفة
0.000	9.961	.063	.624	العبء التكنولوجي	الثانية	0.000	(203 ، 2)	69.179	.405	.637	
0.000	3.882	.069	.266	العبء التنظيمي	الثالثة	0.000	(203 ، 2)	69.179	.405	.637	
0.000	9.041	.064	.577	العبء التكنولوجي	الأولى	0.000	(204 ، 1)	81.733	.286	.535	نقل المعرفة
0.000	8.201	.061	.500	العبء التكنولوجي	الثانية	0.000	(203 ، 2)	62.959	.383	.619	
0.000	5.642	.067	.377	العبء التنظيمي	الثالثة	0.000	(203 ، 2)	62.959	.383	.619	
0.000	8.196	.069	.569	العبء التكنولوجي	الأولى	0.000	(204 ، 1)	67.182	.248	.498	التشارك بالمعرفة
0.000	7.393	.069	.509	العبء التكنولوجي	الثانية	0.000	(203 ، 2)	43.804	.301	.549	
0.000	3.951	.075	.298	العبء التنظيمي	الثالثة	0.000	(203 ، 2)	43.804	.301	.549	
0.000	8.590	.059	.510	العبء التكنولوجي	الأولى	0.000	(204 ، 1)	73.790	.266	.515	تطبيق المعرفة
0.000	7.829	.059	.465	العبء التكنولوجي	الثانية	0.000	(203 ، 2)	44.774	.306	.553	
0.001	3.441	.065	.224	العبء التنظيمي	الثالثة	0.001	(203 ، 2)	44.774	.306	.553	

* يكون التأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى $(\alpha \leq 0.05)$

الفرضية الثانية: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \geq 0.05$) للعبء التكنولوجي (نوع التكنولوجيا، والإمكانات الفنية) في وظائف إدارة المعرفة (الإكتساب، والتوليد، والنقل، والتشارك، وتطبيق المعرفة) في الشركات الصناعية الأردنية.

تشير نتائج جدول (4) بأن نموذج الانحدار المتعدد لقياس أثر أبعاد المتغير المستقل العبء التكنولوجي (نوع التكنولوجيا والإمكانات الفنية) على متغير وظائف إدارة المعرفة معنوي وإن المتغيرين معاً يفسران ($R^2=38.3\%$) من الاختلافات في قيم وظائف إدارة المعرفة. ومن حيث تأثير نوع التكنولوجيا والإمكانات الفنية على أبعاد وظائف إدارة المعرفة، فإن نتائج الجدول (4) تشير إلى معنوية نموذج الانحدار المتعدد مع وجود تأثير معنوي للإمكانات الفنية ونوع التكنولوجيا معاً على البعدين الفرعيين "نقل المعرفة" و"تطبيق المعرفة" واقتصر التأثير على الإمكانات الفنية للأبعاد الفرعية "اكتساب المعرفة" و"توليد المعرفة" و"التشارك في المعرفة" وعدم معنوية تأثير نوع التكنولوجيا على الأبعاد الفرعية الثلاثة الأخيرة حسب اختبار t المناظر.

الجدول (4)

نتائج تحليل الانحدار المتعدد لاختبار أثر أبعاد العبء التكنولوجي على أبعاد وظائف إدارة المعرفة

المتغير التابع	R معامل الارتباط	R ² معامل التحديد	F المحسوب	DF درجات الحرية	Sig** مستوى الدلالة	معاملات الانحدار			
						المتغير المستقل	β	الخطأ المعياري	t المحسوب
اكتساب المعرفة	.540	.292	41.850	(2 ، 203)	.000	نوع التكنولوجيا	.091	.079	.901
						الإمكانات الفنية	.445	.480	5.495
توليد المعرفة	.610	.372	60.137	(2 ، 203)	.000	نوع التكنولوجيا	.077	.101	.769
						الإمكانات الفنية	.549	.080	6.835
نقل المعرفة	.536	.287	40.825	(2 ، 203)	.000	نوع التكنولوجيا	.269	.103	2.625
						الإمكانات الفنية	.321	.082	3.916
التشارك المعرفة	.498	.248	33.464	(2 ، 203)	.000	نوع التكنولوجيا	.193	.112	1.729
						الإمكانات الفنية	.369	.089	4.136
تطبيق المعرفة	.518	.268	37.137	(2 ، 203)	.000	نوع التكنولوجيا	.269	.095	2.821
						الإمكانات الفنية	.261	.076	3.431
وظائف إدارة المعرفة	.619	.383	63.088	(2 ، 203)	.000	نوع التكنولوجيا	.180	.083	2.166
						الإمكانات الفنية	.389	.066	5.861

الفرضية الثالثة: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \geq 0.05$) للعبء التنظيمي (قنوات الاتصال، والبيئة التنظيمية) في وظائف إدارة المعرفة (الإكتساب، والتوليد، والنقل، والتشارك، وتطبيق المعرفة) في الشركات الصناعية الأردنية.

تبين نتائج الجدول (5) إلى أن نموذج الانحدار البسيط لقياس تأثير العبء التنظيمي في أبعاد وظائف إدارة المعرفة "معنوي". إذ إن قيم F جميعها أكبر من القيم الجدولية المناظرة عند دلالة ($\text{sig} = 0.000$). وإن متغير العبء التنظيمي يفسر (15.8 %) من الاختلافات في قيم متغير "وظائف إدارة المعرفة" ويؤثر عليه معنوياً بقيمة ($\beta=0.410$)، وإن هذا التأثير معنوي استناداً إلى قيمة اختبار ($t=6.196$) عند المقارنة مع قيمة مستوى الدلالة ($\text{sig} = 0.000 \leq 0.05$). ولمعرفة التأثير الخاص بكل المتغيرين انظر الجدول (5).

الجدول (5)

نتائج اختبار أثر العبء التنظيمي على وظائف إدارة المعرفة *

المتغير التابع	R	R ²	F	DF	معامل الارتباط	معامل التحديد	معامل الحرية	معامل الانحدار	المتغير المستقل	β	الخطأ المعياري	t	Sig**
معامل الارتباط	معامل التحديد	معامل الحرية	معامل الانحدار	المتغير المستقل	β	الخطأ المعياري	t	Sig**	المتغير المستقل	β	الخطأ المعياري	t	Sig**
اكتساب المعرفة	.318	.101	22.966	(1 ، 204)	.373	.078	4.792	.000	العبء التنظيمي	.373	.078	4.792	.000
توليد المعرفة	.339	.115	26.416	(1 ، 204)	.419	.081	5.140	.000	العبء التنظيمي	.419	.081	5.140	.000
نقل المعرفة	.422	.178	44.278	(1 ، 204)	.499	.075	6.654	.000	العبء التنظيمي	.499	.075	6.654	.000
التشارك بالمعرفة	.337	.113	26.091	(1 ، 204)	.422	.083	5.108	.000	العبء التنظيمي	.422	.083	5.108	.000
تطبيق المعرفة	.311	.097	21.813	(1 ، 204)	.337	.072	4.670	.000	العبء التنظيمي	.337	.072	4.670	.000
وظائف إدارة المعرفة	.398	.158	38.396	(1 ، 204)	.410	.066	6.196	.000	العبء التنظيمي	.410	.066	6.196	.000

* يكون التأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$)

كما تشير نتائج جدول (6) أن نموذج الانحدار المتعدد لقياس أثر البعدين معا (قنوات الإتصال، والبيئة التنظيمية في وظائف إدارة المعرفة معنوي حيث قيمة (F = 46.863) عند مستوى دلالة (sig = 0.000). وان المتغيرين معا يفسران (R²=31,6%) من الاختلافات في قيم وظائف إدارة المعرفة، ويعزز هذه النتيجة قيمة (t=9.170).

الجدول (6)

نتائج تحليل الانحدار المتعدد لاختبار أثر أبعاد العبء التنظيمي على أبعاد وظائف إدارة المعرفة *

معاملات الانحدار						Sig** مستوى الدلالة	DF درجات الحرية	F المحسوبة	R ² معامل التحديد	R معامل الارتباط	المتغير التابع
Sig** مستوى الدلالة	t المحسوبة	الخطأ المعياري	β	المتغير المستقل							
.000	7.835	.081	.631	قنوات الاتصال	.000	(2 ، 203)	32.556	.243	.493	اكتساب المعرفة	
.118	1.568	.057	.090	البيئة التنظيمية							
.000	7.701	.085	.655	قنوات الاتصال	.000	(2 ، 203)	32.456	.242	.492	توليد المعرفة	
.267	1.114	.061	.067	البيئة التنظيمية							
.000	7.689	.080	.612	قنوات الاتصال	.000	(2 ، 203)	37.776	.271	.521	نقل المعرفة	
.674	.421	.057	.024	البيئة التنظيمية							
.000	7.534	.087	.652	قنوات الاتصال	.000	(2 ، 203)	31.232	.235	.485	التشارك المعرفة	
.307	1.024	.062	.063	البيئة التنظيمية							
.000	7.011	.076	.534	قنوات الاتصال	.000	(2 ، 203)	26.741	.209	.457	تطبيق المعرفة	
.280	1.083	.054	.059	البيئة التنظيمية							
.000	9.170	.067	.617	قنوات الاتصال	.000	(2 ، 203)	46.863	.316	.562	وظائف إدارة المعرفة	
.288	1.066	.048	.051	البيئة التنظيمية							

النتائج والتوصيات:

- وفي ضوء المناقشات السابقة، توصلت الدراسة الى عدد من النتائج التي كان من اهمها :
1. ارتفاع مستوى الأهمية للعبء التكنولوجي من حيث نوع التكنولوجيا في الشركات الصناعية الأردنية وبخاصة فيما يتعلق باستخدام الشركات للأجهزة والأدوات المناسبة للحصول على المعلومات المطلوبة والملائمة في استخداماتها من خلال اعتمادها على تفعيل العمل بنظام الشبكات المحلية والعنكبوتية. وقد اتفقت نتائج الدراسة الحالية مع ما جاءت به دراسة Carlevale (2010) من أن التكنولوجيا تسبب عبئاً معلوماتياً، وأن اختيار نوع التكنولوجيا مهم جداً في خفض مثل هذا العبء. كما تقاربت نتائج الدراسة الحالية مع نتائج دراسة كل من Dubosson & Fragniere (2009) من حيث أن تكنولوجيا المعلومات تشكل عبئاً معلوماتياً وأن هذا العبء يؤثر على كفاءة الشركات.
 2. بينت الدراسة ان هناك ارتفاعاً في مستوى الأهمية النسبية للعبء التكنولوجي فيما يتعلق بالإمكانات الفنية في الشركات الصناعية الأردنية من حيث قدراتها على امتلاك بنية تحتية داعمة لتكنولوجيا المعلومات والشبكات والخوادم Servers والأجهزة الطرفية الأخرى. وقد اتفقت هذه الدراسة مع نتائج دراسة Becker (2009) وبخاصة في الجوانب المتعلقة بالبعد البشري حيث كلما زاد عبء المعلومات زاد الوقت المنقضي للمديرين في عمليات التحليل والمراجعة، وانعكس ذلك بوقت أقل في

- إدارة الموظفين. واختلفت دراسة Becker (2009) عن الدراسة الحالية في الجزئية المتعلقة بالناحية التكنولوجية على اعتبار أن التكنولوجيا تعتبر المسبب الثاني لظاهرة عبء المعلومات.
3. أشارت نتائج الدراسة إلى أهمية نسبية متوسطة للعبء التنظيمي فيما يتعلق بقنوات الإتصال وهذا يعكس أن الأدوار التي يقوم بها الأفراد غير واضحة بشكل دقيق إضافة إلى أن تبادل المعلومات والبيانات باستخدام التكنولوجيا يزيد من العبء الإضافي للعاملين. واتفقت نتائج الدراسة مع دراسة Becker (2009) في الجزئية المتعلقة بالناحية التنظيمية على اعتبار أن العوامل التنظيمية تعتبر المسبب الأول لظاهرة عبء المعلومات وذلك بحسب Becker (2009). كما اتفقت الدراسة Raoufi (2003) من حيث العوامل التنظيمية وبخاصة في جانب القيادة وأثرها في عبء المعلومات المتكون وخاصة مع العاملين في المجال المعرفي.
4. توافقت النتائج في مستوى الأهمية للعبء التنظيمي فيما يتعلق بقنوات الإتصال في الشركات الصناعية الأردنية مع نتائج التحليل للبيئة التنظيمية حيث أظهرت الأخيرة نتائج متوسطة وبيّنت أن العبء التكنولوجي تنتج عنه مشكلات تتعلق بتوفير الكوادر البشرية المتخصصة تكنولوجيا، علماً أن هذه النتيجة متفقة جزئياً مع نتيجة دراسة Manovas (2004) وبخاصة في مجال نقل المعرفة وثقافة التعلم والتشارك وأنظمة الحوافز كعناصر للبيئة تحتية في البيئة التنظيمية.
5. أظهرت نتائج الدراسة أن هناك مستوى اهتمام عال بتوليد المعرفة ومرد ذلك إلى القدرة التي يتمتع بها المديرون في تنويع مصادر المعرفة وتركيزهم على عمليات البحث والتطوير وسد الفجوات المعرفية نتيجة التطورات في بيئة العمل، واهتمامها بالبعد التنظيمي الداخلي في توليد المعرفة عن طريق عمليات العصف الذهني. وقد جاءت هذه النتيجة منسجمة مع نتائج دراسة طاشكندي (2009) حول مصادر المعرفة واكتسابها ونقلها. كذلك جاءت النتائج منسجمة مع دراسة سحيمي (2009) التي اختبرت أبعاد وعمليات إدارة المعرفة (اكتساب وتوليد ونقل وتوزيع وتطبيق) في جامعة الملك عبد العزيز.
6. برهنت نتائج الدراسة على وجود أثر للعبء التنظيمي (قنوات الإتصال والبيئة التنظيمية) على وظائف إدارة المعرفة (الاكتساب، والتوليد، والنقل، والتشارك، وتطبيق المعرفة) في الشركات الصناعية الأردنية من وجهة نظر المديرين العاملين في الشركات الصناعية الأردنية. واتفقت نتائج الدراسة الحالية مع دراسة Carlevalle (2010) حيث إن الاعتماد على تكنولوجيا الاتصالات ينتج عنه عبء وبخاصة البريد الإلكتروني ويتسبب ذلك في حدوث عبء للمديرين وأن البريد الإلكتروني يحتاج إلى فترة وهذا ما اتفقت معه أيضاً دراسة Dubosson & Fragniere (2009) ودراسة Becker (2009).
7. بينت نتائج الدراسة أن البيئة التنظيمية كأحد عوامل بعد العبء التنظيمي المؤثر في وظائف إدارة المعرفة في الشركات الصناعية الأردنية، كان ذا تأثير مرتفع، وقد اتفقت هذه النتيجة مع نتائج دراسة المدان (2008) التي بينت أن للثقافة التنظيمية أثراً في جميع وظائف إدارة المعرفة وأن القيادة كانت الأبرز من حيث التأثير. كما اتفقت مع دراسة حجازي (2005) في عدد من الجوانب المتعلقة بالبيئة التنظيمية منها الأهداف والثقافة التنظيمية والقيادة والأدوار.

التوصيات:

- في ضوء النتائج التي تم التوصل إليها عبر البحث، يقدم الباحثون جملة من التوصيات سعياً منهم لتبنيها من قبل الشركات الصناعية الأردنية مدار البحث، بحيث يستفاد منها في خفض عبء المعلومات الإلكترونية وهذه التوصيات على النحو التالي:
- أولاً: العمل على تبني نوع التكنولوجيا الذي يتلاءم والبيئة التي تعمل فيها الشركات الصناعية الأردنية، بشكل يحقق لها خفض عبء المعلومات التي يمكن أن تتعرض له أثناء مزاولة مهام أعمالها المتعلقة بالقرارات واتخاذها،
- ثانياً: أن تقوم الشركات الصناعية الأردنية بتحليل استراتيجي لنقاط القوة والضعف اللذان ينعكسان على أداء أقسام وإدارات الشركة وتحديد مدى أثرهما في زيادة أو خفض العبء المعلوماتي التكنولوجي في أقسام وإدارات.
- ثالثاً: تطوير الشركات في بنيتها التنظيمية بما يحقق أنظمة اتصالات فاعلة مستندة إلى مفهوم خفض العبء التنظيمي في محاولة منها لإعادة هيكلة أنظمتها بما يحقق لها الفاعلية في.
- رابعاً: العمل على جدولة الأعمال بشكل يسمح للموظفين القيام بإنجاز أعمالهم دون إحداث ضغط يؤدي إلى تأثير سلبي على التركيز أو التشويش في الإنجاز بما ينعكس على خفض الأداء للأقسام والإدارات وبالتالي الأداء الكلي للشركات.
- خامساً: استمرار الشركات في تنقية (فترة) المعلومات غير الضرورية واستبعادها بشكل يخفف الكم الكبير من المعلومات الذي يقيد قدرات العاملين في المبادرة، وأن لا يؤثر ذلك سلباً على قدرات العاملين في

تقديم مبادرات في مجال العمل الإلكتروني، وبشكل لا تتأثر به قدرات العاملين في حل المشاكل الإلكترونية بكم المعلومات المتدفق إلى الداخل ويحقق القيام بالأعمال حال طلبها.

سادساً: أن تحرص الشركات على التأكد من أن العاملين يدركون أساليب تطبيق المعرفة المكتسبة واستخدام المعرفة الجديدة التي قامت هذه الشركات بتوليدها بالإعتماد على أفرادها، إدراكاً من المديرين أن في هذه الشركات رصيذاً معرفياً لم يستثمر بعد، وأن تعزز هذا الاتجاه بعقد دورات تدريبية حول كيفية استخدام وتطبيق المعرفة المكتسبة لتحقيق أهداف محددة.

سابعاً: يمكن طرح اتجاهات بحثية مستقبلية يمكن لها الإثراء في الموضوع محل الدراسة من جوانب مختلفة منها: إجراء دراسات حول أثر عبء المعلومات الإلكترونية في ممارسات إدارة الجودة الشاملة في الشركات الصناعية الأردنية. ودراسات حول الاستعداد التنظيمي المدرك للتغير الإستراتيجي في ظل عبء المعلومات.

المصادر والمراجع

- أبو جزر. أماني طلعت (2005) " مشروع مقترح لإدارة المعرفة في الجامعات الرسمية الأردنية" أطروحة دكتوراه غير منشورة، كلية الدراسات التربوية العليا، جامعة عمان العربية للدراسات العليا، عمان.
- بطاينة. محمد و المشاقبة. زياد (2010) إدارة المعرفة بين النظرية والتطبيق، عمان، دار جليس الزمان للنشر والتوزيع.
- جواد شوقي ناجي، و العاني. مزهر شعبان، و حجازي. هيثم علي، و إرشيد. حسين عليان. (2010) إدارة المشروعات الصغيرة - منظور ريادي تكنولوجي، عمان الأردن، دار صفاء للنشر
- حجازي. هيثم (2005) قياس أثر إدراك إدارة المعرفة في توظيفها لدى المنظمات الأردنية: دراسة تحليلية مقارنة بين القطاعين العام والخاص باتجاه بناء نموذج لتوظيف إدارة المعرفة. أطروحة دكتوراه غير منشورة، كلية الدراسات الإدارية والمالية العليا، جامعة عمان العربية للدراسات العليا، عمان.
- حميدي. نجم (2005) نظم المعلومات الإدارية: مدخل معاصر، دار وائل للنشر، عمان.
- زيادات. محمد (2008) اتجاهات معاصرة في إدارة المعرفة، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.
- 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.
- الشرفا. سلوى (2008) دور إدارة المعرفة وتكنولوجيا المعلومات في تحقيق المزايا التنافسية في المصارف العاملة في قطاع غزة، رسالة ماجستير في إدارة الأعمال في الجامعة الإسلامية، غزة.
- طاشكندي. زكية (2009) إدارة المعرفة: أهميتها ومدى تطبيقها عملياتها من وجهة نظر مديرات الإدارات المشرفات والإداريات بإدارة التربية والتعليم بمدينة مكة المكرمة وحفاظة جدة، رسالة ماجستير، جامعة أم القرى.
- الطاهر. أسمهان و منصور. إبراهيم (2007) متطلبات مشاركة المعرفة والمعوقات التي تواجه تطبيقها في شركات الاتصالات الأردنية، بحث مقدم للمؤتمر العلمي، جامعة العلوم التطبيقية، عمان.
- العاني. مزهر شعبان و جواد. شوقي ناجي (2008) العملية الإدارية وتكنولوجيا المعلومات، عمان الأردن، دار الإثراء للنشر.
- العاني. مزهر شعبان و جواد. شوقي ناجي (2012) ذكاء الأعمال وتكنولوجيا المعلومات، عمان الأردن، دار صفاء للنشر.
- المدان. سامي (2008) قياس أثر عوامل الثقافة التنظيمية في تنفيذ إدارة المعرفة في مجموعة الاتصالات الأردنية (أورانج): دراسة حالة، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الدراسات الإدارية والمالية العليا. جامعة عمان العربية للدراسات العليا: عمان.
- مشرف. عباس (2008) إدارة المعرفة وأثرها في تحقيق الإبداع المنظمي. مجلة آداب الكوفة ، العدد (1) (257).
- نجم، عبود، (2005) إدارة المعرفة المفاهيم والإستراتيجيات والعمليات، دار الوراق، عمان.

- Alavi, M & Leidner, D. (2001). "Review: Knowledge Management and Knowledge Management Systems: Conceptual Foundation and Research Issues". MIS Quarterly, Vol. 25, No. 1, P 107- 136 Available at: www.EBSCO.host.com
- Almahamid. S, Awwad. A , McAdams. A, (2010), Effects of Organizational Agility and Knowledge Sharing on Competitive Advantage: An Empirical Study in Jordan, International Journal of Management, Dec2010, Vol. 27 Issue 3, p387-404.
- Ariffin. M , & Others, (2007), Implementing Knowledge Transfer Solution Through Web – Based Help Desk System, World Academy of Science, engineering and Technology, Vol 21, P 78 – 82.
- Awad. E, Ghaziri. H, (2004), Knowledge management, Pearson Education Inc., Prentice Hall.
- Bartol. K, Srivastava. A ,(2002), Encouraging knowledge sharing: The role of organizational reward systems, Journal of Leadership & Organizational Studies, Vol. 9, No. 1, P. 64-76.
- Bawden. D, Robinson. L, (2008), The dark side of information: Overload, anxiety, and other paradoxes and pathologies, Journal of Information Science, Vol. 35, No.2, , pp. 180–191.
- Becker, Lesa, (2009). "The Impact of Organizational Information Overload on Leaders: Making Knowledge Work Productive in the 21st Century". Doctoral Dissertation, University of Idaho.
- Bou- Liusar. J, Segarra cipres M, (2006), Strategic Knowledge Transfer and its Implications for Competitive Advantage : An Integrative Conceptual Framework, Journal of Knowledge Management, Vol. 10, No. 4, p 100 – 112.
- Carlevalle . E , (2010) , Exploring The Influence of Information Overload on Middle Management Decision Making In Organizations, doctoral Dissertation, University of Phoenix .
- Cohen. W, Levinthal. D, (1990), "Absorptive capacity: A new perspective on learning and innovation", Administrative Science Quarterly, Vol. 35 No. 1, pp. 128-152
- 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, p. 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>
- Farhoomand. A, Drury. D, (2002), Managerial Information Overload, Communications of The ACM , Vol. 45, No. 10 .P. 127- 131.
- Feliciano. J, (2006), The Success Criteria for Implementing Knowledge Management Systems in an Organization, doctoral dissertation, Pace University, USA.

- Fernandez. I, Gonzalez. A, Sabherwal. R, (2004), Knowledge management, challenges, Solution, and Technologies, Pearson Prentice Hall, 1 edition.
- Filippov . S, Iastrebova . K, (2010), Managing Information Overload: Organizational Perspective, Journal on Innovation and Sustainability, Vol. 1, No. 1 available at <http://revistas.pucsp.br/index.php/risus/article/view/4260>
- Goh. S, (2002), Managing Effective Knowledge Transfer: An Integrative Framework and Some Practice Implications, Journal of Knowledge Management, Vol. 6, Issue. 1, P. 23-30.
- Grant. R, Baden – Fuller. C, (2004), A Knowledge Accessing Theory of Strategic Alliances, Journal of Management Studies, Vol. 41, Issue. 1, P. 61 – 84.
- Grise. M-L, Gallupe. B. (2000). Information overload: Addressing the productivity paradox in face-to-face electronic meetings. Journal of Management Information Systems, Vol.16, No.3, 157-186.
- Gurteen. D, (1999), Creating a Knowledge Sharing Culture, Knowledge Management Magazine, Vol. 2, Issue. 5.
- Hester. A , (2009), Analysis of Factors Influencing Adoption and Usage of Knowledge Management Systems and Investigation of Wiki Technology as an Innovative Alternative to Traditional Systems, doctoral dissertation, University of Colorado Denver.
- 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.
- Hodge. J, (2010), Examining Knowledge Management Capability: Verifying Knowledge Process Factors and Areas in an Educational Organization, doctoral dissertation, Northcentral University.
- Ismail. M, Yusof. Z, (2010) , The Impact of Individual Factors on Knowledge Sharing Quality , Journal of Organizational Knowledge Management , Vol. 2010, Article ID 327569, 13 Pages .
- Jashapara, Ashoc, (2004), Knowledge Management An Integrated Approach, Pearson Education, prentice- Hall.
- Kamel. M, (1999), Knowledge Acquisition, Wiley Encyclopedia of Electrical and Electronics Engineering, John Wiley and Sons, Inc.
- Kim. K, Lustria. M, Burke. D, (2007), Predictors of cancer information overload: findings from a national survey, available at: <http://informationr.net/ir/12-4/paper326.html#mil56>
- Leung. N, Kang. S, (2009), Ontology – Based Collaborative Inter – organizational Knowledge Management Network, Interdisciplinary Journal of Information, Knowledge and Management, Vol. 4.
- Lin. L, Geng. X, Whinston. A, (2005), A Sender – Receiver Framework for Knowledge Transfer, MIS Quarterly, Vol. 29, No. 2, P 197 – 219.
- Mahesh. K, Suresh. J, (2009), Knowledge Criteria for Organization Design, Journal of Knowledge Management, Vol. 13, No. 4, P41 – 51.

- Manovas. M, (2004), Investigating the Relationship between Knowledge Mngement Capability and Knowledge Transfer Success, Mastey degree, Concordia University, Canada.
- Mohayidin. M, Azirawani. N, Kamaruddin. M, Idawati. M, (2007), The Application of Knowledge Management in Enhancing the Performance of Malaysian Universities, Journal of Knowledge Management, Vol. 5, Issue. 3, p 301 - 312.
- Mulder. I, de Poot. H, Verwij. C, Janssen. R, Bijlsma. M, (2006). An information overload study: Using design methods for understanding, conference on Computer-Human Interaction: Design: Activities, Artefacts and Environments, Sydney, Australia, 245-252.
- National information technology council (NITC), (2004), Malaysia, (K-Economy – introduction and background), www.nitc.org
- Raoufi. M, (2003), Avoiding Information Overload – Astudy on Individual's Use of Communication Tools, Proceeding of the 36 th Hawaii International Conference on System Sciences.
- Reiter. E, Cawsey. A, Osman. L, Roff. Y, (1997), Knowledge Acquisition for Content Selection, In Proceedings of the sixth European Workshop on Natural Language Generation, P. 117-126.
- Ruff. J, (2002), Information Overload: Causes, Symptoms and Solution, Harvard Graduate School of Education's Learning Innovations Laboratory, (LILA), available on [http://lila.pz.harvard.edu/ upload/lib/InfoOverloadBrief.pdf](http://lila.pz.harvard.edu/upload/lib/InfoOverloadBrief.pdf)
- Seidman. W, McCauley. M, (2005), Optimizing Knowledge Transfer and Use, cerebyte, Inc, available at <http://www.cerebyte.com/articles>.
- Sekaran. U, (2003), Research Methods for Business, John Willey & Sons, Ltd, 4th Edition.
- Song. M, Bij. H, Weggeman. M, (2006), Factors for Improving The Level of Knowledge Generation in New Product, R & D Management, Vol. 36, No. 2, pp. 173-187, availabe at: www.ssrn.com.
- Tiwana .A, (2002), The Knowledge Management Toolkit: Orchestrating IT, Strategy and Knowledge Platform. Second edition, Upper Saddle River: Prentice Hall.
- Wang. S, (2005), To Share or Not To Share: An Examination of the determinants of Sharing Knowledge Via Knowledge Management Systems, Doctoral Dissertation, Ohio State University.
- Whelan. E, Teigland. R, (2010), Managing Information Overload: Examining the Role of the Human Filter, available at <http://www.ssrn.com>.
- Wilson. T, (2001), Information overload: implications for healthcare services, Health Informatics Journal, Vol. 7, No. 2, P. 112-117.
- Wong. R, Tiainen. T, (2004), Are you Ready for Right Knowledge Management Strategy: Identifying the Potential Restrains Using the Action Space Approach, Frontiers of E- Business Research, available at http://www.ebrc.fi/kuvat/480-490_04.pdf

- Xie, Yan, (2009), "An Empirical Analysis of the Antecedents of Knowledge Management Strategies", doctoral dissertation, Nova Southeastern University.
- Zahra. S, and George. G, (2002), "Absorptive capacity: A review, reconceptualization, and extension", Academy of Management Review, Vol. 27, No. 2, P. 185-203.
- Zhang. X, (2008) , Understanding Conceptual Framework of Knowledge Management in Government (Condensed Version), Presentation on UN Capacity – Building Workshop on Back Office Management for e/m – Government in Asia and the Pacific Region, Shanghai, China.

19	التنظيم الإداري يساعد في تحقيق كفاءة وفاعلية أداء الأعمال في الشركة				
البيئة التنظيمية					
مدى توافر متطلبات العمل في بيئة العمل والتي من خلالها تستطيع المنظمة السيطرة والتحكم في متغيرات بيئتها من أفراد عاملين وأجهزة وما ينتج عنها من قرارات إدارية.					
20	تتباطئ الشركة في توفير متطلبات العمل في البيئة الإلكترونية كلما زاد العبء التكنولوجي				
21	يتأزم جو العمل كلما تفاقم العبء التكنولوجي				
22	اندفاع الشركة نحو إمتلاك أنظمة تكنولوجية إدارية متطورة، يجعلها غير قادرة على تشغيلها بكفاءة				
23	ينعكس العبء التكنولوجي على قدرة الشركة في السيطرة والتحكم على متغيرات العمل في البيئة الإلكترونية				
24	تفاقم العبء التكنولوجي يظهر مشكلات توفير عاملين ذوي الكفاءة الملائمة				
25	يؤدي الكم الكبير من المعلومات المستلمة إلى انخفاض فاعلية عمليات الشركة				

الجزء الثاني المتغير التابع: وظائف إدارة المعرفة

العبارة	التسلسل	مؤشر	مؤشر	مؤشر	مؤشر
اكتساب المعرفة					
الحصول على المعرفة من المصادر المختلفة الداخلية (كالتعاون، والتعلم، واستلام ردود الأفعال والملاحظات من العاملين لديها، وورش العمل وبرامج التدريب، وقواعد البيانات المخزن داخلها المعارف) والخارجية (كالمنافسون، والزبائن، والمستشارون، وجذب عاملين من ذوي الخبرة والكفاءة، وإقامة علاقات مع الشركاء والحلفاء).					
تستلم الشركة ردود الأفعال والملاحظات من العاملين وبشكل دائم	36				
تستخدم الشركة برامج التدريب وورش العمل كوسيلة لإكساب العاملين المعرفة اللازمة	37				
تكتسب الشركة المعرفة من شركائها أو حلفائها عن طريق إقامة علاقات معها	38				
تحرص الشركة على تزويد العاملين بالمعلومات المنسجمة مع منتجاتها	39				
تستقطب الشركة العاملين ذوي الخبرة والكفاءة للعمل لديها لتعزيز معارفها	40				
توليد المعرفة					
اشتقاق وتكوين معرفة إبداعية جديدة من المعارف الموجودة داخل المنظمة لتأمين مختلف أنواع المعرفة لصالح القرارات المستقبلية والتي تعنى بتجهيز العاملين في الحقل المعرفي بالرسومات والتحليلات ويتم ذلك من خلال التعليم والتعلم والبحث والتطوير.					
تعمل الشركة دوماً على توليف المعلومات التي يتم جمعها ومن مصادر متعددة، من أجل توليد معرفة جديدة	41				
تتبنى الشركة سياسات متطورة في البحث والتطوير لتوليد معارف جديدة	42				
تقدم الشركة الحوافز للإبتكارات والمعارف الجديدة	43				
تشجع الشركة أسلوب العصف الذهني بين العاملين لتوليد أفكار جديدة	44				
تسعى الشركة إلى توفير احتياجاتها من المعرفة عن طريق سد الفجوة المعرفية (الفرق بين ما هو موجود وما يجب أن يوجد من معارف)	45				
نقل المعرفة					
إيصال المعرفة المناسبة إلى الشخص المناسب بالشكل المناسب المقصود (الإتصالات والنشرات والتقارير وإجراء التنقلات بين الموظفين واستخدام وسائل تكنولوجية تسهل عملية نقل المعرفة) وغير المقصود (الاجتماعات غير الرسمية للأفراد) بالتكلفة المناسبة وفي الوقت المناسب.					
تتدفق المعلومات في الشركة بسلاسة عبر الحدود الوظيفية	46				

47	تساهم الشركة في إرسال بعثات للاختصاصات بقصد نقل المعرفة
48	تساعد تكنولوجيا المعلومات في التقريب بين من يحتاج إلى المعرفة وبين من يمتلكها
49	تشجع الشركة أسلوب الحوار بين العاملين لنقل المعارف فيما بينهم
50	تقوم الشركة بإجراء التنقلات الدورية بين الأقسام والدوائر كوسيلة للتشارك المعرفي
التشارك بالمعرفة	
تداول وتبادل مختلف أنواع المعرفة بين الأفراد. والتفاعل مع حوارات الآخرين داخل وخارج المنظمة، وتأمين التعاون الجماعي بينهم، والوصول والعمل بأن واحد على نفس الوثيقة ومن مواقع مختلفة لتكوين أفكار عقلية إبداعية جديدة.	
51	توظف الشركة الاجتماعات والحوارات غير الرسمية لأغراض توسيع التشارك بالمعرفة
52	يسود الشركة جو من التعاون المتبادل لدعم عملية التشارك بالمعرفة
53	تدعم الشركة ثقافة تبادل المعارف بين العاملين في الشركة
54	توفر الشركة قنوات متعددة لتبادل المعرفة (الإنترنت والإكسترنترنت والإنترانت)
55	تعقد الشركة لقاءات لمناقشة التقارير السنوية الصادرة عنها لتحصل على تغذية راجعة في ضوءها
تطبيق المعرفة	
توظيف المعرفة واستخدامها والاستفادة منها في دعم أنشطة الابتكار والتطوير وتنمية الأفراد والموارد وتحسين أنشطة الأعمال، وذلك باستخدام أنظمة تكنولوجيا معينة وقنوات نشر للمعرفة في كافة المستويات التنظيمية	
00	تعقد المنظمة دورات تدريبية حول كيفية استخدام وتطبيق المعرفة المكتسبة لتحقيق أهداف محددة
56	
57	يدرك المديرون أن للمنظمة رصيداً معرفياً غير مستثمر
58	تستخدم الشركة التقنيات الحديثة لتطبيق المعرفة واستثمار مردودها
59	تحرص إدارة الشركة على استخدام المعرفة الجديدة التي قامت بتوليدها
60	تحرص الشركة على التأكد من أن العاملين يدركون أساليب تطبيق المعرفة المكتسبة

.....

.....

.....