متلازمة أرق المعلومات، مصادرها ومظاهرها
دراسة ميدانية بمجموعة من المؤسسات الاقتصادية

د. فالته اليمين، جامعة محمد خيضر، بسكرة
قرون نورهان، جامعة محمد خيضر، بسكرة

ملخص:

نستهدف من خلال هذه الدراسة تشخيص واقع متلازمة أرق المعلومات باعتبارها ظاهرة مرضية لطالما أفرزتها خفايا ثورة المعلومات بتقنياتها الحديثة وباستخداماتها المتنوعة. من منطلق الوقوف على مدى انتشار هذه الظاهرة في المؤسسات محل الدراسة، ومعرفة مظاهرها ونتائجها بالنسبة لمتخذي القرارات الإستراتيجية فيها، في محاولة لتجاوزها أو الحد من آثارها نظير ما تقتضيه الطفرة المعلوماتية من مهارات التعامل مع المعلومات وما تتطلبه القرارات إستراتيجية من استجابات سريعة واستباقية.

فقد دلت النتائج انتشار هذه الظاهرة بدرجة كبيرة في المؤسسات محل الدراسة، ولا تقتصر على مؤسسة بعينها ولا على متخذ القرار دون غيره. يشعر من خلالها بإرهاق وتشويش ذهني وصعوبة في تمييز المعلومات المهمة ضمن الكم الهائل من المعلومات المبهمة والمبعثرة. وفي ضوء هذه النتائج نوصي بضرورة وضع إستراتيجية وقائية للاستفادة من التكنولوجيات الجديدة. واقتراح تخصيص مهنة المتعقب Traqueur باستخدام أحدث الأدوات مثل Infométrie, Datamining, Textmining.

الكلمات المفتاحية: متلازمة أرق المعلومات، القرارات الإستراتيجية، تكنولوجيا المعلومات، المتعقب.

Abstract:

This study aims at diagnosing the reality of Information fatigue syndrome (IFS) as a sickness that has long been revealed by the information revolution with its modern techniques and its various uses. Also, the study aims at identifying this phenomenon and its results to the strategic decision-maker in the enterprises case study.

The results showed the prevalence of this phenomenon in the enterprises case study which is not limited to a particular enterprise or

particular decision-maker. The strategic decider feels tired, confused and has difficulties to distinguish important information from the large amount of information. The study recommends the necessity to build a preventive strategy to benefit from new technologies and suggests a profession called "Data Tracker or Gatekeeper" based on using most developed tools such as: Infometric, Data Mining and Text Mining.
key words:

Information fatigue syndrome, strategic decisions, information, technology, Gatekeeper.

مقدمة

يعيش العالم اليوم ثورة تكنولوجيا كبيرة بفعل التطور الهائل في العلوم التقنية وتكنولوجيا المعلومات والاتصال وما يميزها من انفجار معرفي ومعلوماتي كماً ونوعاً وسرعةً، حتى أصبح العالم كله أشبه ما يكون بالقرية العالمية الصغيرة، سمحت للمؤسسة بإنتاج واستلام ما لا يُعَدُّ ولا يحصى من المعلومات دون أن تطلبها أو تبحث عنها. فإذا كان دور المعلومات في مطلق الحال هو إبراز الحقائق، وكشف وإيضاح الغموض من أجل زيادة المعرفة الإنسانية؛ فإن متخذ القرارات الإستراتيجية في هكذا مؤسسة غالباً ما يشكو من أن الفضاء المعلوماتي قد أصبح اليوم سوقاً مفتوحة، يجد فيه الأسوأ كما الأفضل، فهو خليطاً من المعلومات الهشة التي قد لا تفضي به إلى المعرفة؛ وقد انْجَرَّ عن هذا الوضع أَنْ وقع تحت تأثير ما يسمى بمتلازمة أرق المعلومات (Information fatigue syndrome) فما يحصل عليه من معلومات، قد لا يوافق ولا يطابق احتياجاته المعرفية للحسم في موقف معين، رغم الكم الهائل من المعلومات التي تصله تِباعاً في هكذا زخماً معلوماتياً، إلا أنها لا تكون بالضرورة دقيقة ولا ملائمة؛ مما يَحُدُّ من درجة الوثوق فيها ومن ثم الاعتماد عليها. ذلك ما قد ينعكس سلباً على قدرته في التعامل معها، ولا يمكنه استيعاب إلا القليل منها، والذي يستنزف وقته وجهده وفكره من أجل فرزها ومعالجتها واستخدامها، وفي تحديد الملائم منها؛ هذا ما قد يسبب له توتر وإرهاق وتشويش ذهني يؤثر سلباً على قراراته لاسيما إذا أخذت هذه الفرارات طابعاً إستراتيجياً.

الإشكالية:

بهدف التعرف على مظاهر هذه الظاهرة المرضية، بتجلياتها ونتائجها في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية في محاولة لتجاوزها والحد من آثارها، جاءت إشكالية هذه الدراسة في شكل تساؤل رئيس:

إلى أَي مدى تنتشر متلازمة أرق المعلومات بالمؤسسات الجزائرية؟

تثير هذه الإشكالية بعض من علامات الاستفهام هي محل بحث هذه الدراسة:

1. ما هي مصادر أرق المعلومات في المؤسسات محل الدراسة؟
2. وما أهم مظاهرها بالنسبة لمتخذي القرارات الإستراتيجية فيها؟
3. إلى أية درجة تعاني المؤسسات محل الدراسة من هذه الظاهرة؟
4. هل تختلف حدة هذه الظاهرة من مؤسسة إلى أخرى؟ ومن متخذ قرار إلى آخر؟

أهمية الدراسة وأهدافها:

تكتسي هذه الدراسة أهمية بالغة نظراً لـ:

- لحداثة الموضوع وارتباطه بالجانب الخفي الناتج عن الاستخدام المكثف لتكنولوجيا المعلومات.
- لِما تقتضيه الطفرة المعلوماتية من ضرورة إتقان مهارات التعامل مع المعلومات وكيفية اكتسابها وإنتاجها ومعالجتها واستثمارها في الزمان والمكان المناسبين.
- إن التغيير المتسارع وما يترتب عنه من مستجدات ومواقف جديدة تطلب ردود أفعال واستجابات سريعة بل واستباقية أحيانا، وما تتطلبه من قرارات إستراتيجية في غاية الأهمية والتعقيد.

وتهدف هذه الدراسة إلى:

- الوقوف على مدى انتشار الظاهرة المدروسة في المؤسسات محل الدراسة.
- وفيما إذا كانت هذه المؤسسات تعاني بدرجات متفاوتة من متلازمة أرق المعلومات.
- ومعرفة مظاهرها وتجلياتها ونتائجها بالنسبة لمتخذي القرارات الإستراتيجية.
- وفيما إذا كانت تنحصر لدى فئة معينة من متخذي القرارات الإستراتيجية بهذه المؤسسات.

1. المحور الأول: الإطار النظري للدراسة

1.1. مفهوم متلازمة أرق المعلومات

أجمعت مختلف الأدبيات أننا نعيش في مجتمع يتسم بتخمة المعلومات أو كما يتم وصفها عادة بضـــبابية المعلومات، حيث تتلازم الزيادة المطردة في حجم المعلومات مع صـــعوبة تحليل المعلومات وعدم القدرة على معالجتها، ومنه يصـــاب الفرد بالتعب أو الأرق والإنهاك؛ وهذا ما يطلق عليه متلازمة أرق المعلومات (*Information fatigue syndrome*)، كما يطلق على هذا التلازم مصـــطلح الحمل الزائد للمعلومات *(Information overload)* وتعرف متلازمة أرق المعلومات بالنسبة لـ:[1]

– حســب *(klapp,1986)* ذلك الحجم الكبير من المعلومات الذي تسـبب في ضـوضـاء لدى المتلقي عند بلوغها معدل مرتفع تجعله يعجز عن معالجتها بشكل صحيح بسبب التشتت، الإجهاد وكثرة الأخطاء.

– *(butcher,1998)* أنها الحجم الهائل من المعلومات والتي يصعب على المتلقي استيعابها.

– (*feather, 1998*) فيعرفها على أنها النقطة التي يفوق فيها حجم المعلومات قدرة الفرد على معالجتها وذلك لأن قدرة الأفراد على المعالجة محدودة.

كما يتفق *(jackson,2001)* مع مثل هذه الطرح في أن ظاهرة الحمل الزائد للمعلومات تحدث عندما يتجاوز حجم المعلومات التي ينبغي معالجتها طاقة الفرد وقدراته، ويضـــيف إلى ذلك عامل الوقت، فيعرف هذه المتلازمة على أنها حالة "تجاوز فيها كم المعلومات التي ينبغي معالجتها طاقة الفرد في مجال المعالجة خلال الوقت المتوفر للغرض".[2]

وفي هذا السياق، يشير (ميسر، *2006*) إلى أن متلازمة أرق المعلومات تزيد من حالة عدم الإدراك بتأثيراتها الســـلبية في ظل الكم الهائل من المعلومات والتي يصـــفها بحالة إغراق المعلومات التي تجعل الفرد ينسحق منهزما أمامها ويكتفي بالمرور العابر لعدم قدرته على المفاضلة بين هذا الكم الهائل من المعلومات المتاحة[3].

وعليه، فإن متلازمة أرق المعلومات تعكس حالة شـــعورية تنتاب متخذ القرار، إذ يشـــعر فيها بالقلق التوتر، الإنهاك، اللبس، الغموض والتردد في قراراته، تتلازم هذه الحالة وتتزامن مع الكم الهائل

من المعلومات حيث تفوق قدرته وإمكانيته على معالجتها لاتخاذ القرار المناسب في الوقت وبالجودة اللازمة.

1.2. أصل مصطلح متلازمة أرق المعلومات

وفقا لـــ *(Klapp,1986)* فإن أول من لاحظ هذه الظاهرة وإن كان لها أسبابها هو عالم الاجتماع *(Simmel,1956)* كما أطلق (*Deutsch,1961*) مصطلح"مرض المدن" في تعرضه لمشكلة الاتصالات الزائدة. ومع ذلك فإن مصطلح "متلازمة أرق المعلومات" تعود لـــلأخصائي (David *Lewis,1998*) في مقالته "الموت العائد للمعلومات" لوكالة رويترز[4] على الرُغم من أن أول من استعمل قبل ذلك مصطلح "الحمل الزائد للمعلومات" هو (Alvine Toffler) في كتابه (صدمة المستقبل، 1970) حينما تنبأ بأن الزيادة المتسارعة في إنتاج ونشر المعلومات ستُسبب مشكلة للأفراد في نهاية المطاف[5]. لهذا يُرجع الباحثون أصل هذا المصطلح لالفين توفلر لأنه أول من تناولها كظاهرة ومن خلاله فقط تعرف العالم على معالمها.

1.3. أسباب وعوامل ظاهرة متلازمة أرق المعلومات

لقد تطرق عديد الباحثين والمهتمين لأسباب هذه الظاهرة، ويمكن تلخيصها في التالي:

– **ثورة المعلومات:** ويقصد بها "استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في إنتاج المعلومات وتنظيمها وتخزينها واسترجاعها وبثها ونقلها واستثمارها"[6] فقد عرف النصف الأخير من القرن العشرين انفجار معلوماتي وفكري ومعرفي، نتيجة لتضافر عدة عوامل كتنوع أشكال المعلومات وتعدد مصادرها، ولغاتها وحواملها، فضلا على الكم الهائل من الانتاج الفكري، والاعتماد المتزايد على الانتاج المعرفي.[7]

– **شبكة الإنترنت:** أكدت بعض الدراسات على أن شبكة الانترنت أدت إلى زيادة في حدة متلازمة أرق المعلومات، حيث النفاذ الفوري والسريع للمعلومات وبأحجام ضخمة من خلال محركات البحث. [8]

وقد أدي الانتشار الواسع لاستخدام مختلف أشكال تكنولوجيا المعلومات وسهولة إتاحتها إلى تضخم حجم المعلومات بصورة استباقية لم يشهدها التاريخ من قبل، مما جعل من قضية البيانات الضخمة على الإنترنت مثاراً للجدل، من حيث جدوى وجودها في صورتها العشوائية. ذلك ما أدي إلى ازدياد الحاجة إلى تطوير أدوات وتقنيات حديثة لتحليل البيانات واستخراج المعلومات والمعارف،

مثل ما يسمى التنقيب في البيانات (*Data mining*) كأحد الحلول الناجحة لتحليل كميات ضخمة من البيانات، وتحويلها من مجرد معلومات متراكمة وغير مفهومة (بيانات) إلى معلومات قيّمة يمكن استغلالها والاستفادة منها.

كما يحدد (*Joseph m.kayany*) العوامل المساهمة في ظاهرة أرق المعلومات في أربعة عوامل تتمثل في:[9]

حجم المعلومات: فكلما زاد حجم المعلومات تطلب جهد أكبر في المعالجة مما يسبب الإرهاق والتعب وقد يصل إلى درجة عدم قدرة الفرد على المعالجة. وعندما نتحدث عن ضخامة حجم البيانات، فإننا نكون أمام كميات لا يمكن تخيلها من البيانات بحجم يصل حسب شركة *IBM* إلى 2.5 كوينتيليون بايت من البيانات يوميا (الكوينتيليون هو الرقم واحد متبوعا بـ 18 صفرا). وهنا نتساءل عن كيفية التعامل مع هذه البيانات في ظل وجود حقيقة تشير إلى أن جزءً ضئيلاً يصل إلى 10% منها يمكن اعتبارها معلومات منظمة، في ظل غياب استراتيجيات تنظيمية تهتم باقتفاء وتعقب مصادر البيانات، والتقاط المعلومات.[10]

الوقت المتاح: كلما كان الوقت أقل أدت السرعة في المعالجة إلى ضياع بعض المعلومات المهمة، مما يجعل الفرد يقع في ارتباك وعجز في المعالجة والمفاضلة بين هذا الكم من المعلومات المتاحة في ظل الوقت المحدد وبالتالي مزيد من حدة أرق المعلومات.

جودة المعلومات: إذا كانت المعلومات أقل جودة وجب التدقيق أكثر، وبالتالي الوقوع في حالة من الإجهاد الفكري والتعب والتوتر والناتج عن عدم التأكد من المعلومة في حد ذاتها، حيث تطفو بعض الصعوبات يتعلق بعضها بالاختيار بين المعلومة المطلوبة والمعلومة المتاحة، وبعضها بزيادة غموض المعلومات وبتنوع مصادرها، بينما يتعلق البعض الآخر بحداثة المعلومة وبدرجة تعقدها واختلاطها بالمعلومات الأخرى، فضلاً عن درجة الموثوقية فيها.

القدرة المعرفية: من المؤكد أن الفرد الذي يملك مهارات وقدرات في معالجة المعلومات سيكون أدائه أفضل عن غيره الأقل قدرة وكفاء وخبرة. وبالتالي، كلما زادت قدرات الفرد المعرفية أكثر ابتعد عن حالة الحمل الزائد للمعلومات، إذ تعتبر قدرات الفرد وإمكانياته أحد أهم العوامل المؤثرة في تفاقم حدة متلازمة أرق المعلومات، مما يخلق فروق فردية بسبب[11]:

- محدودية قدرة الفرد على المعالجة.

- الصفات الشخصية (الخبرة، المهارات، العمر، ...الخ).
- الحالة الشخصية (الصحية، النفسية).
- مهارات الاتصال والتواصل.
- الكفاءة في استخدام الوقت.

1.4. آثار ومظاهر متلازمة أرق المعلومات

لمتلازمة أرق المعلومات جملة آثار ومظاهر تنعكس على صحة الفرد فسيولوجيا وسيكولوجيا، وقد تظهر بعض ملامح هذه المتلازمة على الفرد في شكل إجهاد، قلق، تعب، ارتباك، توتر، وتشويش ذهني اكتئاب وإرهاق...الخ، مما يتسبب له في عدة أمراض كارتفاع ضغط الدم، السكري، الجلطة الدماغية وأهمها مرض العجلة[12] حيث يشعر الفرد أنه عليه التخلص بسرعة من عب العمل دون الاكتراث للنتيجة.

غالبا ما تتسبب متلازمة أرق المعلومات في: [13]

- تدهور الحالة النفسية للأفراد في المؤسسة.
- انخفاض في مستوى الرضا الوظيفي.
- توتر العلاقات بين أفراد المؤسسة وفرق العمل.
- ويؤثر سلبا على الأداء، بسبب التسرع في الإنجاز أو التهرب وتأجيل العمل،
- ضياع الوقت والجهد.
- الحد من التعلم والإبداع.
- انخفاض أداء المنظمة وحجم الإنتاجية ومستوى الرضا الوظيفي لدى العاملين.
- شلل وسطحية التحليل، التردد في الاختيار وهو ما ينعكس سلبا على كفاءة وفعالية القرارات[14].

1.5. الدراسات السابقة

كثيرة جدا هي الدراسات التي تناولت الشق الايجابي في الاستخدام المكثف للتكنولوجيات الحديثة لاسيما المتعلقة منها بالتقنيات الحديثة وتكنولوجيا الاتصال، فذهبت الكثير من هذه الدراسات إلى ربطها بتحقيق المزايا التنافسية أو بتحقيق مستويات مرتفعة من الأداء...الخ. لكن، قليلة جدا تلك الدراسات التي تعرضت بالتحليل لدراسة الشق السلبي لهذه التكنولوجيات والتقنيات

الحديثة وما يترتب عليها من ما يسمى أرق المعلومات أو الحمل الزائد للمعلومات وتأثيراتها على الفرد. فقد ذهبت دراسة (ميسر، *2006*) إلى دراسة انتشار هذه الظاهرة التي تواجهها المؤسسات التي تبتغي الحصول على شهادة الجودة العالمية *ISO 9001-2000* عند كل مرحلة من مراحل التأهيل، وقد توصلت إلى أن هذه الظاهرة تنتشر في جميع وظائف المؤسسة وترتبط بجميع المهام والأنشطة فيها ولا تقتصر فقط عند المستوى الإستراتيجي، بل وتزداد تفاقما مع سعي المؤسسات لتبني أنظمة عمل جديدة من منطلق متطلبات إدارة الجودة. بينما تعرضت دراسة (بوعزة، *2009*) بالتحليل النظري لمظاهر وتأثيرات هذه الظاهرة في العالم العربي، وكيف يمكن التصدي لها، كون هذه الظاهرة هي إحدى إفرازات الاستخدام الواسع لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات من جهة، ومن جهة أخرى هي نتيجة للتطور الهائل الذي شهده البحث العلمي وتعدد وسائل نشر المعرفة وبثها والتي أخذت أشكالا متنوعة منها الورقية والسمعية البصرية، ومنها الإلكترونية والرقمية.

2. المحور الثاني: الإطار المنهجي للدراسة

2.1.1. أداة الدراسة

للإجابة على أسئلة الدراسة وتحقيق أهدافها تم تصميم استبانه كأداة لجمع البيانات والمعلومات الأولية في المؤسسات محل الدراسة باستقراء مختلف وجهات نظر متخذي القرارات الإستراتيجية فيها، وفقا لسلم ليكرت الخماسي، حيث قسمت فقراتها إلى جزئين أحدهما يتعلق بعبارات قياس البيانات الشخصية والوظيفية لمفردات الدراسة، أما الآخر يتضمن العبارات الخاصة بأبعاد متلازمة أرق المعلومات والمتمثلة في (المصادر والمظاهر).

ومن أجل التأكد من أن أداة الدراسة تقيس الظاهرة المراد قياسها، والتأكد من صدقها تم حساب معامل الثبات (*Alpha Cronbach*) حيث بلغ معدل الثبات العام (70%) وهي نسبة مقبولة، كما بلغ معامل الصدق العام (83,7%) وهي نسبة عالية. وبالتالي، يمكن الحكم على مدى فعالية أداة الدراسة في تحقيها للهدف من الدراسة ودقة قياس ما وضعت من أجله. كما تم قياس الاتساق الداخلي لعبارات القياس وقد أظهرت النتائج أن جميع معاملات ارتباط فقرات وأبعاد متلازمة أرق المعلومات موجبة ودالة إحصائياً عند مستوى الدلالة (0.01) فأقل، فقد كانت جميع معاملات *Pearson* تتراوح بين 0.647 إلى 0.672 وهي معاملات تعكس الارتباط القوي

والاتساق الكبير في قياس ظاهرة متلازمة أرق المعلومات، وبالتالي تم التأكد من صدق الاتساق الداخلي لهذه الأداة.

2.1.2. إجراءات الدراسة

أول أهم إجراءات هذه الدراسة رسم حدود وأطر تحدد معالمها، بدءً بحدودها البشرية والتي تنحصر في متخذي القرارات الإستراتيجية في مؤسسات محل الدراسة، نظراً لأهمية دراسة هذه الظاهرة لدى هذه الفئة، ولطبيعة وخصوصية مثل هذه القرارات. بينما تنحصر دراسة متلازمة أرق المعلومات عند هؤلاء على تحليل مصادر هذه الظاهرة بين المصادر الداخلية والخارجية، وعلى تحديد مختلف مظاهرها وتجلياتها كحدود موضوعية لهذه الدراسة. ولأن هذه الدراسة شملت الأفراد في المستوى الإستراتيجي بمجموعة من المؤسسات الاقتصادية 'ثماني مؤسسات) ثلاث منها بولاية الجزائر العاصمة، ومؤسستين من ولاية بسكرة ومؤسسة واحدة من ولاية تيزي وزو، وأخرى من ولاية الشلف، وأخيراً مؤسسة من ولاية تيبازة، فإن وحدة التحليل هي مختلف الأفراد في المستوى الاستراتيجي بهذه المؤسسات. باعتبارها تشكل عناصر مجتمع والبالغ عددها 91 مفردة.

لقد تم توزيع 57 استبانه استرجع منها 44 استبانه، استبعدت ثلاث استبيانات غير مستوفية لشروط التحليل، وبذلك خضعت للتحليل 41 استبانه، فكانت نسبة التمثيل (45,05%)، فقد شملت العينة كلا الجنسين وبنسب متفاوتة بين الذكور 78% والإناث 22%. كما أن نسبة أفراد العينة الذين تتراوح أعمارهم مابين [32-26 سنة] هي (29,3%) وهي نسبة مرتفعة مقارنة بغيرها من الفئات، والباقي يتوزع بنسب متفاوتة على بقية الفئات العمرية الأخرى. كم أن ما نسبته (61%) من أفراد العينة متزوجين. بينما بلغت نسبة الجامعيين (56,9%) وهذا يعود لطبيعة المنصب وما يتطلبه من شهادات عليا. أما من حيث الأقدمية في المنصب فإن الأغلبية (73,2%) تقل خبرتهم عن سبع سنوات. ومن ضمن إجراءات الدراسة وبغرض الإجابة عن إشكاليتها وتساؤلات واختبار فروضها، تم الاستعانة بالحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) في استعمال الأساليب الإحصائية الوصفية كالتكرارات والنسب المؤوية المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية، ومعامل الثبات Alpha Cronbach، والأساليب الإحصائية التحليلية لاختبار وتحليل التباين الأحادي One Way ANOVA واختبارات الفروق Test-t، اختبار Levens تجانس التباين، المقارنات المتعددة البعدية طريقة (LSD)، معاملات الارتباط Pearson.

3. المحور الثاني: عرض ومناقشة نتائج الدراسة

3.1. **الإجابة عن السؤال:** ما هي مصادر أرق المعلومات في مؤسسات محل الدراسة؟

للإجابة عن هذا السؤال من الضروري الإشارة إلى أنه تم تقسيم مصادر أرق المعلومات إلى مجموعتين الأولى تتعلق بالمصـــادر الداخلية والثانية بالمصـــادر الخارجية، حيث تزداد حدة ظاهرة متلازمة أرق المعلومات أكثر وأكثر بتفاعل النوعين معاً. والجداول التالية توضح المصادر الداخلية والخارجية لأرق المعلومات.

جدول رقم (01–01): أهم المصادر الداخلية لظاهرة أرق المعلومات

أثناء فترات العمل، أتلقى يومياكم هائل من المعلومات من خلال:		الخيارات					المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	الاتجاه العام
		دائماً	غالباً	أحياناً	نادراً	أبداً				
المكالمات الهاتفية	التكرار	18	13	7	3	0	**4,12**	,953	**1**	**غالباً**
	%	**43,9**	**31,7**	7,1	7,3	0				
تقارير العمل	التكرار	7	13	11	9	1	**3,39**	,902	**3**	**أحيانا**
	%	17,1	31,1	26,8	22,0	2,4				
اجتماعات عمل	التكرار	5	10	13	10	3	3,09	,530	**7**	**أحيانا**
	%	12,2	24,4	31,7	24,4	7,3				
مراسلات ومذكرات عمل	التكرار	5	14	12	7	3	3,26	,811	**4**	**أحيانا**
	%	12,2	34,1	29,3	17,1	7,3				
شكاوي	التكرار	9	9	11	8	4	3,26	,825	**5**	**أحيانا**
	%	22,0	22,0	26,8	19,5	9,8				
أوامر عمل	التكرار	12	20	6	2	1	**3,97**	,935	**2**	**غالباً**
	%	**29,3**	**48,8**	14,6	4,6	2,4				
العلاقات غير الرسمية	التكرار	5	8	8	13	7	2,78	,924	**8**	**أحيانا**
	%	12,2	19,5	19,5	31,7	17,1				
وسائط رقمية	التكرار	5	13	13	4	6	3,17	,522	**6**	**أحيانا**
	%	12,2	31,7	31,7	9,8	14,6				
المصادر الداخلية لظاهرة أرق المعلومات							**3,38**	**,778**	**_**	**متوسطة**

المصدر: من مخرجات الحزمة الإحصائية Spss

تشير النتائج الواردة في الجدول السابق أن بيئة العمل تشكل مصدر مهم بالنسبة لظاهرة أرق المعلومات فقد تساهم بشكل أو بآخر في تفاقم حدة هذه الظاهرة عبر المصادر الداخلية والتي يتلقى من خلالها متخذ القرارات الإستراتيجية يوميا الكم الهائل من المعلومات، حيث بلغ المتوسط الحسابي (3,38) وهو يقع ضمن الفئة الثالثة حسب سلم ليكرت الخماسي والتي تشير إلى الدرجة المتوسطة. وبتفحص مختلف العبارات التي تقيس مصادر أرق المعلومات في بيئة العمل بالمؤسسات محل الدراسة، يتضح وأن المكالمات الهاتفية غالباً ما كانت أهم مصدر لأرق المعلومات بالنسبة لمتخذ القرارات الإستراتيجية، إذ يظهر من خلال الجدول أن أكثر من ثلثي العينة أي ما نسبته 75,6% من المبحوثين كانوا دائما أو غالبا ما يتلقون كم هائل من المعلومات عبر المكالمات الهاتفية وهو طبيعي لأن هذه الأخيرة تعد اليوم أهم وسيلة للاتصال ونقل المعلومات خاصة في ظل التطورات التكنولوجية الحاصلة في هذا الميدان، وذلك بمتوسط (4,12) وبانحراف معياري (,953)، كما أكد ما نسبته 78,1% على أنهم دائما أو غالبا ما يتلقون الكثير من المعلومات من خلال الأوامر التي تصل إليهم من رؤسائهم، بمتوسط (3,97) وبانحراف معياري (,935)، وبدرجة أقل من ذلك يتلقى المبحوثين الكم الهائل من المعلومات من خلال العديد من مصادر العمل مثل تقارير العمل، مراسلات ومذكرات العمل، الشكاوي، الوسائط الرقمية، اجتماعات العمل وحتى العلاقات غير الرسمية في مكان العمل.

جدول رقم (02–01): أهم المصادر الخارجية لظاهرة أرق المعلومات

أطّلع يوميا على ما يبث وما ينشر من معلومات عبر:		الخيارات					المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	الاتجاه العام
		دائماً	غالباً	أحياناً	نادراً	أبداً				
وسائل الإعلام المرئية والمسموعة كالقنوات التلفزيونية	التكرار	11	11	9	4	6	3,41	,737	5	**غالباً**
	%	26,8	26,8	22,0	9,8	14,6				
وسائل الإعلام المكتوبة كالجرائد اليومية	التكرار	7	13	11	10	0	3,41	,843	4	**غالباً**
	%	17,1	31,7	26,8	24,4	0				
	التكرار	7	15	12	5	2	3,48	,775	3	

مواقع جهات رسمية عبر الانترنت	%	17,1	36,6	29,3	12,2	4,6				غالباً
محركات بحث	التكرار	10	15	7	8	1	**3,60**	,731	**2**	غالباً
	%	**24,4**	**36,6**	17,1	19,5	2,4				
شبكات التواصل الاجتماعي	التكرار	9	5	9	9	9	2,90	,642	6	أحياناً
	%	22,0	12,2	22,0	22,0	22,0				
البريد الإلكتروني	التكرار	16	13	8	3	1	**3,97**	,606	**1**	غالباً
	%	**39,0**	**31,7**	19,5	7,3	2,4				
مصادر خارج العمل لظاهرة أرق المعلومات							**3,53**	**,710**	**–**	كبيرة

المصدر: من مخرجات الحزمة الإحصائية Spss

يتضح من خلال النتائج الواردة في الجدول السابق أن هناك عوامل خارج مكان العمل تشكل مصـــدر آخر أكثر أهمية في انتشـــار ظاهرة أرق المعلومات عند متخذي القرارات الإســـتراتيجية في مؤسسات الدراسة، حيث بلغ المتوسط الحسابي (3,53) وهو يقع ضمن الفئة الرابعة لسلم ليكرت الخماسـي والتي تشـير إلى الدرجة الكبيرة والتي تعني أن المسـتجوبين كانوا غالباً ما يطالعون يوميا ما ينشـر ويبث من معلومات عبر وسـائل الإعلام. وبتفحص مختلف العبارات المتعلقة بهذه المصـادر يتضـح وأن ما يقارب 71% من المسـتجوبين كانوا دائما (39%) أو غالباً (31.7%) ما يطالعون يوميا ما يصـلهم من معلومات عبر البريد الإلكتروني باعتباره يُعَدُّ اليوم أهم مصـدر للحصـول على المعلومات فضـــلا على أنهم وفي أغلب الحالات كانوا يبحثون عن المعلومات عبر مختلف محركات البحث، ثم وبدرجة أقل يتلقى المبحوثين الكم الهائل من المعلومات من خلال العديد من حوامل المعلومات الأخرى كوسـائل الإعلام المرئية والمسـموعة والمقروءة، وما ينشـر في المواقع الرسمية أو عبر شبكات التواصل الاجتماعي.

وبمقارنة مصـــادر أرق المعلومات الداخلية منها والخارجية (أنظر الجدول رقم 01) يتضـح وأن المصـادر الخارجية ومنها على وجه الخصـوص البريد الإلكتروني هي المصـدر الأول والأسـاسـي، وفي المرتبة الثانية المصادر الداخلية ضمن بيئة العمل ومنها على خصوصا المكالمات الهاتفية. ومع تفاعل هذين المصدرين معا تتشكل البؤرة الحقيقية لظاهرة أرق المعلومات.

جدول رقم (01): ترتيب مصادر أرق المعلومات

المصادر	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	الدرجة الكلية
المصادر الداخلية	3,38	,778	2	متوسطة
المصادر الخارجية	3,53	,710	1	كبيرة
مصادر أرق المعلومات	**13,7**	**80,6**	**–**	**كبيرة**

المصدر: من مخرجات الحزمة الإحصائية Spss

3.2. **الإجابة عن السؤال:** ما أهم مظاهر وتجليات هذه الظاهرة بالنسبة لمتخذي القرارات الإستراتيجية؟

لقد تم تجزئة مظاهر وتجليات ظاهرة أرق المعلومات على اختلاف أنواعها إلى أربع مجموعات.

جدول رقم (01–02): مظاهر متلازمة أرق المعلومات المجموعة الأولى

بسبب الكثير من المعلومات التي أتلقاها يوميا، فإنني أشعر بـ:		الخيارات					المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	الاتجاه العام
		دائماً	غالباً	أحياناً	نادراً	أبداً				
إرهاق وتشويش ذهني	التكرار	5	11	20	4	1	**3,36**	,915	**2**	أحياناً
	%	**12,2**	**26,8**	48,8	9,8	2,4				
إجهاد وضغوط عمل	التكرار	4	19	16	2	0	**13,6**	8,73	**1**	غالباً
	%	**9,8**	**46,3**	39,0	4,6	0				
فقدان بعض المعلومات المهمة في عملي	التكرار	1	7	14	14	5	2,63	4,99	3	أحياناً
	%	2,4	17,1	34,1	34,1	12,2				
غير قادر على التمييز بينها	التكرار	0	2	15	16	8	72,2	,837	5	نادراً
	%	0	4,6	36,6	39,0	19,5				
غير قادر على التركيز	التكرار	0	4	19	12	6	22,5	70,8	4	نادراً
	%	0	9,8	46,3	29,3	14,6				
مظاهر أرق المعلومات (المجموعة الأولى)							**2,95**	**40,7**	**–**	**متوسطة**

المصدر: من مخرجات الحزمة الإحصائية Spss

ترتبط هذه المجموعة بذلك الشعور الذي ينتاب متخذ القرارات الإستراتيجية في عمله نتيجة الحمل الزائد للمعلومات التي يتلقاها يوميا. فأغلب هذه المظاهر ترتبط بالجانب الشعوري. حيث تدل نتائج تحليل الفقرات على أن أكثر من (56%) من المبحوثين غالبا أو دائما ما ينتابهم الشعور بالإجهاد وضغوط العمل بسبب الكثير من المعلومات التي يتلقونها يوميا، حيث بلغ المتوسط الحسابي 3,61 وبانحراف معياري 738, وقد انعكس ذلك سلبا على حالتهم النفسية فكانوا دائما أو غالبا ما يشعرون بحالة من الإرهاق والتشويش الذهني، ونتيجة لهذا الكم من المعلومات فإنهم كانوا يشعرون يفقدان بعض المعلومات المهمة في العمل. إلى جانب فقدان القدرة على التركيز وصعوبة تمييز المعلومات المهمة عن غيرها من المعلومات.

جدول رقم (02-02): مظاهر متلازمة أرق المعلومات (المجموعة الثانية)

بصفة عامة الكثير من هذه المعومات بالنسبة لي هي معلومات:		الخيارات					المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	الاتجاه العام
		دائماً	غالباً	أحياناً	نادراً	أبداً				
غير مهمة في عملي	التكرار	2	10	20	5	4	**3,02**	,987	**2**	أحياناً
	%	4,6	24,4	48,8	12,2	9,8				
مبهمة وغير واضحة	التكرار	1	9	17	12	2	82,8	,899	**4**	أحياناً
	%	2,4	22,0	41,5	29,3	4,6				
مبعثرة وغير ثابتة	التكرار	2	9	14	11	5	2,80	,707	**5**	أحياناً
	%	4,6	22,0	34,1	26,8	12,2				
غير صحيحة، وقد لا تخلو من الأخطاء	التكرار	0	11	20	6	4	32,9	,905	**3**	أحياناً
	%	0	26,8	48,8	14,6	9,8				
غير مترابطة ومن الصعوبة الوثوق بها والاعتماد عليها	التكرار	0	15	16	8	2	**3,07**	,877	**1**	أحياناً
	%	0	36,6	39,0	19,5	4,6				
مظاهر أرق المعلومات (المجموعة الثانية)							**3,00**	**,836**	–	**متوسطة**

المصدر: من مخرجات الحزمة الإحصائية Spss

ترتبط هذه المجموعة باتجاهات متخذ القرارات الإستراتيجية نحو ما يتلقونه من معلومات، فأغلب مظاهر هذه المجموعة ترتبط بطبيعة المعلومات التي يتلقاها متخذ القرارات الإستراتيجية ومدى وثوقه بها والاعتماد عليها في عمله على الرغم ما يميزها من خصائص، ذلك أن إجابات المبحوثين تدل على أن هذه المعلومات بالنسبة لهم هي معلومات غير مترابطة ومن الصعوبة الوثوق بها والاعتماد عليها، فهي أحيانا ما تكون غير مهمة ولا هي واضحة بسبب التشويش تأثير متلازمة أرق المعلومات.

جدول رقم (03-02): مظاهر متلازمة أرق المعلومات (المجموعة الثالثة)

من أجل التعامل بشكل أفضل مع هذا الكم من المعلومات، فإن هذا يتطلب:		الخيارات					المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	الاتجاه العام
		دائماً	غالباً	أحياناً	نادراً	أبداً				
الكثير من الوقت للبحث عن المعلومة المهمة	التكرار	12	11	11	6	1	**63,6**	2,33	2	غالباً
	%	**29,3**	**26,8**	26,8	14,6	2,4				
الكثير من الجهد والتركيز الفكري	التكرار	8	20	9	3	1	**63,7**	3,94	1	غالباً
	%	**19,5**	**48,8**	22,0	7,3	2,4				
تأجيل بعض القرارات المتعلقة بالعمل	التكرار	5	9	12	13	2	53,0	7,71	4	أحياناً
	%	12,2	22,0	29,3	31,7	4,6				
إلغاء بعض المواعيد	التكرار	5	17	9	6	4	23,3	,711	3	أحياناً
	%	12,2	41,5	22,0	14,6	9,8				
مظاهر أرق المعلومات (المجموعة الثالثة)							**3,56**	,807	–	**كبيرة**

المصدر: من مخرجات الحزمة الإحصائية Spss

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

جدول رقم (04-02): مظاهر متلازمة أرق المعلومات (المجموعة الرابعة)

حتى وان وجدت معلومات مهمة بالنسبة لي:		الخيارات					المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	الدرجة الكلية
		دائماً	غالباً	أحياناً	نادراً	أبداً				
فإنني أجد صعوبة كبيرة في فرز الكم الهائل من المعلومات	التكرار	4	12	15	9	1	3,21	,987	2	غالباً
	%	9,8	29,3	36,6	22,0	2,4				
يستغرق معالجة هذا الكم الهائل من المعلومات وقت طويل	التكرار	6	15	13	7	0	3,48	,951	1	أحياناً
	%	14,6	36,6	31,7	17,1	0				
من الصعب فهمها واستيعابها	التكرار	1	5	14	17	4	2,56	,923	3	أحياناً
	%	2,4	12,2	34,1	41,5	9,8				
من الصعب تحديد ما يناسبني في عملي	التكرار	0	6	19	7	9	2,53	,902	4	أحياناً
	%	0	14,6	46,3	17,1	22,0				
مظاهر أرق المعلومات (المجموعة الرابعة)							2,92	,958	-	متوسطة

المصدر: من مخرجات الحزمة الإحصائية Spss

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

ومن خلال تحليل مظاهر أرق المعلومات بالنسبة لمتخذي القرارات الإستراتيجية، يتضح كما هو مبين في الجدول الموالي (انظر الجدول رقم 02) وأن (المجموعة الثالثة) تأتي في المرتبة الأولى، وهي المتعلقة بمظاهر متلازمة أرق المعلومات والتي تتجلى من خلال التنقيب عن البيانات، حيث يتطلب بذل الكثير من الجهد والتركيز الفكري، فضلا عن التضحية بالكثير من الوقت لاستخلاص وانتقاء المعلومات المهمة. وقد حلت هذه المجموعة في المرتبة الأولى. وتأتي في المرتبة الثانية (المجموعة الثانية) والمرتبطة بطبيعة المعلومات، حيث تعتبر بالنسبة لهم غير مترابطة ومن الصعوبة الوثوق بها والاعتماد عليها. وفي المرتبة الثالثة (المجموعة الأولى) والتي يشعر فيها الفرد بحالة من الإجهاد وضغوط العمل،

أما (المجموعة الرابعة) فقد جاءت في المرتبة الأخيرة والمتعلقة خصوصا بصعوبة فرز ومعالجة الكم الهائل من المعلومات.

جدول رقم (02): ترتيب مظاهر متلازمة أرق المعلومات

مظاهر أرق المعلومات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	الدرجة الكلية
المجموعة الأولى	2,95	40,7	3	متوسطة
المجموعة الثانية	3,00	,836	2	متوسطة
المجموعة الثالثة	**3,56**	**,807**	**1**	**كبيرة**
المجموعة الرابعة	2,92	,958	4	متوسطة
مظاهر متلازمة أرق المعلومات	**3,24**	**,848**	**–**	**متوسطة**

المصدر: من مخرجات الحزمة الإحصائية Spss

3.3. الإجابة عن السؤال: إلى أية درجة تعاني المؤسسات محل الدراسة من هذه الظاهرة؟

جدول رقم (03): انتشار متلازمة أرق المعلومات

		الخيارات					المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	الاتجاه العام
		دائماً	غالباً	أحياناً	نادراً	أبداً				
أولا: مصادر أرق المعلومات	**التكرار**	3	25	11	2	–	13,7	80,6	1	**غالبا**
	%	7,3	61,0	26,8	4,9	–				
ثانيا: مظاهر أرق المعلومات	**التكرار**	2	13	16	9	1	3,24	,848	2	**أحيانا**
	%	4,9	31,7	39,0	22,0	2,4				
متلازمة أرق المعلومات	**التكرار**	**2**	**14**	**24**	**1**	**–**	**23,4**	**2,63**	**–**	**كبيرة**
	%	**4,9**	**34,1**	**58,5**	**2,4**	**–**				

المصدر: من مخرجات الحزمة الإحصائية Spss

تشير نتائج الجدول السابق أن متلازمة أرق المعلومات تنتشر إلى بدرجة كبيرة في مؤسسات محل الدراسة بمتوسط حسابي 3.42 وبانحراف معياري 0.632 والذي يعني أنها غالبا ما تعاني من هذه الظاهرة من منطلق أن متخذ القرارات الإستراتيجية بهذه المؤسسات غالبا ما يتلقى كم هائل

من المعلومات عبر مختلف المصـــادر، الداخلية منها في شـــكل مكالمات هاتفية، اجتماعات، تقارير عمل...الخ، أو خارجية عبر استخدمه اليومي لتكنولوجيا المعلومات. كل ذلك جعله عرضة لمتلازمة أرق المعلومات، فقد تجلت هذه الظاهرة في شـكل إرهاق وتشـويش ذهني وصـعوبة في التركيز وتمييز المعلومات المهمة ضمن الكم الهائل من المعلومات المبهمة والمبعثرة، وبذل وقت وجهد كبير لمعالجتها، ثم وفي الأخير إجهاد وضغط في العمل.

3.4. **الإجابة عن السؤال:** هل تختلف حدة هذه الظاهرة من مؤسسة لأخرى؟ ومن متخذ قرار إلى آخر؟

يتعلق الشـــطر الأول لهذا الســـؤال بالبحث عن إمكانية وجود فروق جوهرية في حدة هذه الظاهرة من مؤسـسـة إلى أخرى، لذلك نلجأ لاختبار تحليل التباين الأحادي *One Way ANOVA* كما يلي:

جدول رقم (04): اختبار تحليل التباين الأحادي في متلازمة أرق المعلومات بحسب المؤسسات

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

المصدر: من مخرجات الحزمة الإحصائية Spss

من خلال جدول تحليل التباين، وبمقارنة المتوسـطات الحسـابية عن طريق اختبار(F) يتضـح عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في حدة ظاهرة أرق المعلومات باختلاف مؤسسات الدراسة، إذ تنتشـر هذه الظاهرة بدرجة كبيرة في كل المؤسـسـات ولا توجد فروق واختلافات حقيقية بينها، حيث بلغ مستوى الدلالة (0.532) وهو أكبر من 5%.

بينما يتعلق الشـطر الثاني من نفس السؤال بالبحث عن إمكانية وجود فروق جوهرية في حدّة هذه الظاهرة من متخذ القرار الإسـتراتيجي إلى آخر بغض النظر عن انتمائه لمؤسـسـة معينة، بل باختلاف الخصـائص الشـخصـية، وهذا ما يتطلب اللجوء لاسـتخدام اختبار *Independent Samples Test* إلى جانب اختبار *One Way ANOVA* بحسب كل حالة.

1- بالنسبة للجنس:

جدول رقم (05): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لكل عينة

	الجنس	N	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الخطأ المعياري
متلازمة الحمل الزائد	ذكور	32	3,09	3,48	,085
	إناث	9	3,22	,667	,222

المصدر: من مخرجات الحزمة الإحصائية Spss

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

جدول رقم (06): اختبار التجانس في متلازمة أرق المعلومات حسب الجنس

	اختبار تجانس التباين		اختبار *Test-t* بالنسبة للمتوسطات الحسابية						
								مجالات الثقة في حدود 95%	
متلازمة الحمل الزائد	F	مستوى الدلالة	T	درجة الحرية	مستوى الدلالة	فرق المتوسطات	فرق الانحراف المعياري	الحد الأدنى	الحد الأعلى
	1,649	**,207**	-,648	39	**,521**	-,128	,198	03-,5	3,27

المصدر: من مخرجات الحزمة الإحصائية Spss

الجدول السابق يوضح اختبارات التجانس *Levens* بأنه وجود تجانس في تباين المجموعتين الذكور والإناث، وحيث أنه قيمة الدلالة هي *(0.207)* وهي أكبر من *5%*، وبالرجوع لاختبارات الفروق في المتوسطات فإن مستوى الدلالة هي *(0.521)* تؤكد عدم وجود اختلاف معنوي بين الجنسين، بحيث يتعرض كل من الذكور والإناث لنفس درجة متلازمة أرق المعلومات.

2- بالنسبة للحالة الاجتماعية:

جدول رقم(07): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لكل عينة

	الحالة	N	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الخطأ المعياري
متلازمة الحمل الزائد	عازب(ة)	16	3,06	,512	,128
	متزوج(ة)	25	3,16	5,53	7,10

المصدر: من مخرجات الحزمة الإحصائية Spss

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

جدول رقم (08): اختبار التجانس في متلازمة أرق المعلومات حسب الحالة الاجتماعية

	اختبار تجانس التباين		اختبار *Test-t* بالنسبة للمتوسطات الحسابية						
								مجالات الثقة في حدود 95%	
متلازمة الحمل الزائد	F	مستوى الدلالة	T	درجة الحرية	مستوى الدلالة	فرق المتوسطات	فرق الانحراف المعياري	الحد الأدنى	الحد الأعلى
	,192	**,664**	-,579	39	**,566**	-,097	,168	-,438	,243

المصدر: من مخرجات الحزمة الإحصائية Spss

تبين اختبارات التجانس *Levens* عدم وجود فروق بالنسبة للتباين بين المجموعتين المتزوجين وغير المتزوجين، وحيث أن قيمة الدلالة هي (0.664) وهي أكبر من 5%؛ يعني وجود تجانس في حدة متلازمة أرق المعلومات بين المتزوجين وغير المتزوجين. وللتأكد وتأكيد ذلك نلجأ لاختبارات الفروق في المتوسطات (اختبارt) حيث يشير مستوى الدلالة (0.566) وهو أكبر من 5%، إلى عدم وجود اختلاف حقيقي ومعنوي بين المتزوجين والعزاب بالنسبة لمتلازمة أرق المعلومات، بحيث يتعرض كل منهم لنفس درجة أرق المعلومات وإن اختلفت المتوسطات الحسابية اختلافاً طفيفاً.

3- بالنسبة للعمر:

جدول رقم (09): اختبار تحليل التباين الأحادي في متلازمة أرق المعلومات بحسب العمر

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

المصدر: من مخرجات الحزمة الإحصائية Spss

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

4- بالنسبة للمؤهل العلمي:

يتعلق الأمر هنا بالبحث عن وجود فروق جوهرية في حدة الظاهرة قد يعود لاختلاف المؤهل العلمي وهذا ما يتطلب استخدام اختبار تحليل التباين ألآحادي *One Way ANOVA* كما في الجدول التالي:

جدول رقم (01–10): اختبار تحليل التباين الأحادي في متلازمة أرق المعلومات حسب المؤهل العلمي

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

المصدر: من مخرجات الحزمة الإحصائية Spss

من خلال جدول تحليل التباين الأحادي، وبعد إجراء اختبار(F) يتضح وجود فروق معنوية بالنسبة لحدة هذه الظاهرة عند متخذي القرارات الإستراتيجية يعود لاختلاف مؤهلاتهم العلمية، لأن مستوى الدلالة (0.023) هي قيمة تقل عن مستوى 5%. لذلك، لابد من تحديد مصدر هذا

الاختلاف ومعرفة أيُ المؤهلات العلمية يتعرض لدرجة أرق أكبر سنجري اختبار المقارنات البعدية، وفق لطريقة LSD.

جدول رقم (02-10): المقارنات المتعددة طريقة LSD

المستوى الدراسي		فرق المتوسطات	الخطأ المعياري	مستوى الدلالة	مجالات الثقة في حدود 95%	
(I)	(J)	(I-J)			الحد الأدنى	الحد الأدنى
ثانوي	جامعي	**-,51620***	,19516	**,012**	-,9113	-,1211
	تقني سامي	**-,64583***	,26183	**,018**	-1,1759	-,1158
جامعي	تقني سامي	-,12963	,21881	,557	-,5726	,3133

*. مستوى الدلالة يقل عن 0.05

المصدر: من مخرجات الحزمة الإحصائية Spss

تبين نتائج المقارنات المتعددة بين مختلف مستويات المؤهل العلمي وأن هناك اختلاف معنوي في حدة ظاهرة أرق المعلومات عند مستوى الدلالة 0.012 وكذلك 0.018 وفي الحالتين أقل من 5% وقد جاء هذا الاختلاف لصالح فئة ذوي المؤهل العلمي الثانوي، حيث بلغ فرق المتوسطات الحسابية (516,) الأمر الذي يعني أن ذوي المؤهل العلمي الثانوي أقل عرضة لظاهرة ارق المعلومات مقارنة بالجامعيين وحاملي شهادة تقني سامي، كما أن الفرق بين هاتين الفئتين الأخيرتين هو فرق غير معنوي مما يعني أنه لا يوجد اختلاف حقيقي بينهما.

5- بالنسبة للأقدمية في العمل

يتعلق الأمر هنا بالبحث عن وجود فروق جوهرية في حدة هذه الظاهرة عند متخذي القرارات الإستراتيجية يمكن أن تعود لاختلاف سنوات العمل، وبالتالي يجب استخدام اختبار تحليل التباين الآحادي *One Way ANOVA* كما هو موضح في الجدول التالي:

جدول رقم (11): تحليل التباين الأحادي في متلازمة أرق المعلومات حسب الاقدمية في العمل

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

المصدر: من مخرجات الحزمة الإحصائية Spss

وفقا لنتائج تحليل التباين الأحادي، يتضـــح عدم وجود فروق ذات دلالة إحصـــائية في حدة متلازمة أرق المعلومات باختلاف الأقدمية في العمل، حيث أن مستوى الدلالة بلغ (0.346) وهو أكبر من 5% فهذا يعني أن حدة هذه الظاهرة لا ترتبط بســـنوات الأقدمية الكل يعاني من هذه الظاهرة.

نتائج الدراسة:

تشير إحدى المصادر إلى أنّه في بداية 2015 ما نسبته 78% كان إجمالي متصفحي الإنترنت في العالم يستخدمون الأجهزة الذكيّة، ومن المتوقع أن ترتفع هذه النسبة كي تصبح 95% خلال العام 2018 وأنه كل ساعة يتم إرسال أكثر من 12 مليار بريد إلكتروني، وإنشاء ما يقارب 50 مليون صفحة إلكترونية ويتم إضافة أكثر من 150 مليون مشاركة شخصية عبر "*Facebook*"...الخ، ماذا لو نضرب هذه الأرقام في 24 ساعة، والناتج في 30 يوما، ثم المحصلة في 12 شهر. سوف نصاب حتماً بالتخمة ولا أعتقد أننا نستوعب الرقم الناتج بمجرد أن نقرأ الناتج النهائي!! ذاك ما يعكس الكم الهائل من المعلومات في العالم الافتراضي فحسب، والأكيد أنها تتجاوز قدرتنا على استيعابها والاستفادة منها وقد تسبب لنا إرهاقا وتشويشا فكريا، وهو ما يُسمى بمتلازمة أرق المعلومات. إن أغلب الأفراد ممن تعرضوا لمثل هذه الحالة هم أكثر تردد وبطء عند اتخاذ القرارات المهمة في حياتهم أو في عملهم فما بالك إن كانت هذه القرارات مصيرية وذات طابع استراتيجي، ذلك ما أردنا الوقوف عليه من خلال هذه الدراسة، حيث دلت النتائج أن هذه الظاهرة تنتشر بدرجة كبيرة في المؤسسات محل الدراسة، ولا تقتصر في حدتها على مؤسسة بعينها ولا على متخذ القرار دون غيره تبعاً لاختلافهم من حيث العمر أو الأقدمية ولا الحالة الاجتماعية إذا استثنينا ذوي المؤهل العلمي الثانوي لكونهم أقل عرضة للظاهرة. فغالبا ما كان متخذ القرارات الإستراتيجية يتلقى كم هائل من المعلومات عبر مصادر مختلفة سواء في موقع العمل (المصادر الداخلية) في شكل مكالمات هاتفية، اجتماعات، وأوامر عمل...الخ، أو حتى خارج مجال عمله (المصادر الخارجية) فإنه يستخدم يوميا شبكة الانترنت للإطلاع على بريده الإلكتروني أو محركات البحث أو ما يُبث ويُنشر من معلومات عبر وسائل الإعلام المرئية والمسموعة والمقروءة. كل ذلك جعله عرضة لمتلازمة أرق المعلومات، إذ تتجلى هذه الظاهرة في شكل إرهاق وتشويش ذهني تجعل من متخذ القرارات الإستراتيجية غير قادر على التركيز وتمييز المعلومات المهمة ضمن الكم الهائل من المعلومات المبهمة والمبعثرة، ولمعالجتها فإنه

يستغرق وقت طويل تؤدي به إلى تأجيل بعض قراراته أو قد يشعر بأن عليه التخلص بسرعة من عب العمل دون أن يكترث للنتائج نتيجة لما يُطلق عليه مرض العجلة .

توصيات واقتراحات:

من خلال هذه النتائج وبغرض تجاوز هذه ظاهرة متلازمة أرق المعلومات أو الحد منها ومن تأثيراتها المؤسسة ومتخذ القرارات الإستراتيجية فيها، نوصي بما يلي:

- ضرورة وضع إستراتيجية وقائية حول كيفية الاستفادة من الاستخدام الجيد والصحيح للتكنولوجيات الجديدة والمتطورة، وكيفية إدارة قواعد البيانات فيها.
- تخصيص مهنة المتعقب *Traqueur* أو المتيقظ *Veilleur* في المؤسسة يقوم بالتنقيب عن البيانات اعتماداً على الأدوات الحديثة لجمع البيانات مثل *Infométrie, Datamining, Textmining* وبثها لمستخدميها من أجل اتخاذ القرارات.
- وضع برامج ودورات تدريبية من أجل أن يكتسب متخذ القرارات الإستراتيجية مهارات إدارة الوقت باعتباره من أهم مسببات الوقوع في متلازمة أرق المعلومات.
- الاعتماد على الكفاءات البشرية المتخصصة في نظم المعلومات والأنظمة الخبيرة في اتخاذ القرارات الإستراتيجية.

الهوامش:

[1]-*Andgela edmunds & anne morris, The problem of information overload in business organisations: a review of the literature,* ***International Journal of Information Management****, vol.20, 2000, Loughborough University, UK, p.p17-28*

[2] – عبد المجيد عامر بوعزة (ديسمبر،2009)، التدفق المعلوماتي والغرق المعرفي، دراسة إلى التجليات والتأثيرات وسبل التصدي مع الإشارة إلى حالة العالم العربي والإسلامي، **مجلة الملك فهد الوطنية**، مج 15، ع2، ص157

[3] – ميسر محمد ابراهيم(2006)، ظاهرة الإغراق في المعلومات في مراحل التأهيل للحصول على شهادة الجودة العالمية *ISO 9001-2000*، **مجلة تنمية الرافدين**، كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة الموصل، مج 28، ع 81 ، ص84

[4] - *Angela emunds & Anne moris (2002),* ***Op cit****, p19*

[5] - *Alvine tofler (1970),* ***futur shoch****, randon house, New York, USA, p350.*

[6] – عمر أحمد همشري(2013)، **إدارة المعرفة، الطريق إلى التميز والريادة**، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، ص43.

[7] - *Angela emunds & Anne moris,* ***Op cit****,* p*22*

[8] - *I bid.*

[9] - *Joseph m.kayany (2002),**information overload & information myth**, westem michigan university, pp 6-9*

[10]- *Lesca, H.(2003), **Veille stratégique, La méthode L.E.SCAnning**, Editions EMS,p94.*

[11]- *Josepf Ruff(2002),information overload :causes, symptoms & solutions, **lila brienfing magazine**, harvard graduate school of education, p.p 6-9*

[12] *P.D.Larson & J.D.kulchitsky(May;2007**), information overload : too much of a good thing?** , 92nd annual in international sypply management conference.*

[13] *Joseph m.kayany, Op. cit, p.p* 3-6.

[14]– فالتة اليمين(2013)، **اليقظة وأهميتها في اتخاذ القرارات الإستراتيجية**، أطروحة دكتوراه(منشورة)، جامعة بسكرة، ص144.