حماية الذاكرة الاستراتيجية ودورها في الحد من الوهم الاستراتيجي للمنظمات

دراسة استطلاعية في شركة اسيا سيل للاتصالات

Protecting strategic memory and its role in limiting the strategic illusion of organizations

المدرس المساعد الدكتوره ابتسام سرحان صيهود

الامدرس الدكتورة بشرى جواد محمد رضا

المدرس مساعد انصاف جاسم مهدي

جامعة واراث الأنبياء

جامعة الفرات الأوسط التقنية /المعهد التقني كربلاء

ansaf.ja@uowa.edu.iq bushrajawad@atu.edu.iq ebtesam.srh@uowa.edu.iq

المستخلص

تتناول البحث موضوعاً مهماً وحيوياً يتركز في تشخيص حماية الذاكرة الاستراتيجية واثرها في الحد من الوهم الاستراتيجي للمنظمات ، ونظرا لقلة عدد الدراسات الإدارية وعلى وجه الخصوص التي تناولت عملية توضيح طبيعة هذا المفهوم فقد تم التطرق له ومن عدة جوانب منها وابتداءا مشكلة البحث والتي تتأطربتساؤل رئيس مفاده : ما مدى توفر حماية الذاكرة الاستراتيجية لدى القيادات الادارية في الشركة المبحوثه . وهل في حال ان وجدت لها دور في التقليل او الحد من الوهم الاستراتيجي، ويهدف البحث إلى تسليط الضوء حول ماهية حماية الذاكرة الاستراتيجة وبيان دورها في الحد من الوهم الاستراتيجي ومدى تبني الشركة المبحوثه لحماية الذاكرة الاستراتيجية بأبعاده ,فضلاً عن تحديد العلاقة والتأثير بين حماية الذاكرة بإبعاده والحد من الوهم الاستراتيجي في المنظمات بأبعاده .من خلال استطلاع آراء عينة من العاملين في شركة اسيا سيل بلغ حجمها (112) . وتم استخدم الأستبانة كأداة رئيسة لجمع البيانات من أفراد العينة ، فضلاً عن استخدام اختباري (F , T) ومعامل التفسير (R2).وتوصل الباحثون الى مجموعة من الاستنتاجات أبرزها : وجود علاقة وتأثير بين حماية الذاكرة الاستراتيجية والوهم الاستراتيجي ، والتي تم الاستناد عليها لتقديم التوصيات المنسجمة معها.المصطلحات الرئيسة للبحث: حماية الذاكرة الاستراتيجية ،الوهم الاستراتيجي

المقدمة

ان شرط البقاء والنجاح وحتى النمو يفرض على منظمات الاعمال اليوم ان تكون في كامل يقظتها ونشاطها وهذا يترتب عليه استخدام كثيف للذاكره في اداراتها لانها ذات أهمية حاسمة للمنظمة والمجتمع وهو طريق المنظمات للتواصل مع كل من تتعامل معهم ، وهذا يتأثربشكل كبير بالتكنولوجيا والمعلومات والمعرفة والتي تحتاج الى ذاكرة استراتيجية مناسبه وكذلك توفر السبل الكفيله بحمايتها وان تبنيها سوف يسهم في تحقيق الاهداف التنظيمية عن طريق وضع خطط وسياسيات لحماية الذاكرة الاستراتيجية لقيادة المنظمة كما وتعد حماية الذاكرة الاستراتيجية ميزة تنافسية للمنظمات وهذا النمط الجديد من الحماية كان احد اهم ضرورات الاستخدام الكبير للتكنولوجية الحديثة كذلك والتي قد تخلط على المنظمات الكثير من القضايا وتدخلها في مايسمى بالوهم الاستراتيجي اوالاضطراب الوهمي والذي يُبنى على معتقدات ثابتة في شيء غير صحيح أو قائم على الواقع لكن هذا لا يعني أنها غير واقعية بل انه قد تسلك المنظمات هذا الجانب ليس لاعتقاد خاطئ بل هو قد يحصل نتيجة الخداع الذي يُدخل المنظمة في حالة من عدم التطابق بين الحقيقة وبين مايتخذ من إجراءات وممارسات فهو اشبه بأدراك للواقع على غير ماهو، أي الظن بأن مايتخذ من قرارات هي اقرب الى المثالية او انها تتم في ظروف صحيحة او انه وفي بعض الأحيان تأتي الرغبة التغاضي عن الحقيقه لاسباب قد تكون شخصية تتعلق بالقيادات او تنظيمية تتعلق بالمنظمة بشكل عام تجنباً لمخاطره قد تتعرض لها المنظمة فتحاول اخفاؤها تحت منطقية مايتم اتخاذه من قرارات وهو امر صعب اذا ماارادت المنظمات التخلص منه لكن ليس مستحيلاً هذا في حال ارادت هذه المنظمات ان تواكب كل مايحصل من تغييرات في بيئة اعمالها الحالية والمستقبلية. في ضوء ماتم عرضه فأن البحث الحالي ينطلق من مشكله تتمثل في عدم توفر الأطر الكافية لحماية الذاكرة الاستراتيجية والتي قد تساهم بشكل او بأخر في خلق حالة من الوهم الاستراتيجي كما تتجسد أهمية البحث من خلال تقديم أطار نظري لحماية الذاكرة الاستراتيجية وتحديد أبعادها ، فضلاً عن تحديد مفهوم الوهم الاستراتيجي وابعاده ، ومدى علاقة الارتباط والتأثير بينهما في الشركة المبحوثة .كذلك جاءهذا البحث لبيان الدور الذي يمكن أن يلعبه حماية الذاكرة الاستراتيجية واثرها في تحقيق الحد من الوهم الاستراتيجي للمنظمات عموماً وشركة الاتصالات لآسيا سيل بوجه خاص ، باعتبارها من المفاهيم الحديثة والمعاصرة في مجال الاعمال الادارية واهم ركن من اركان العمل الاداري. تأسيساً لما تقدم وانسجاما مع منهجية البحث ، سوف يتم تناول البحث من خلال المحاور الآتية :

المحور الأول – منهجية البحث. المحور الثاني – حماية الذاكرة الاستراتيجية واثرها في الحد من الوهم الاستراتيجي تأطير مفاهيمي .

المحور الثالث – عرض وتحليل نتائج البحث واختبار الفرضيات . المحور الرابع – الاستنتاجات والتوصيات .

المحور الأول منهجية البحث

أولا: مشكلة البحث وتساؤلات البحث ان اهم واعظم الجوانب التي يهتم كل فرد بها ويحاول ان يوفر لها قدر من الحماية والوقاية هو الذاكره كذلك المنظمات فهي بحاجة لذلك وخاصة في الفترة الحالية لكي تبقى محافظة على هويتها التنظيمية وتمتلك القدر الكافي من الحماية لكي تتمكن من رسم معالم مستقبلها بكل امان .ولان البيئة التي تعمل فيها المنظمات لاتملك من الاستقرار مايكفي لتحقيق هذا الأمان لذا فأن ذلك انعكس على مقدار الحماية التي من الممكن ان توفرها المنظمة لذاكرتها بناءا على ماتملكه من معارف وموجودات

وتقنيات معلومات بالشكل الذي خلق حالة من الوهم او الاضطراب في الرؤية الصحيحه او نشوء لاعتقاد خاطئ يُنبأ عن خلل في المحتوى الخاص بمعرفة هذه المنظمة بالشكل الذي يعيق عمل العديد من المنظمات ويكون السبب في اخفاقها.

وفي ضوء المشكلة التي تم تحديدها يمكن صياغة الأسئلة الآتية:

١- ما مدى توفرالحماية المناسبة للذاكرة الاستراتيجية للمدراء والعاملين في الشركة المبحوثة؟

٢- ما مدى توجّه الشركة نحو ممارسة الحد او التقليل من الوهم الاستراتيجي المبحوثة ؟

٣- ما طبيعة العلاقة بين الحماية للذاكرة الاستراتيجية والحد من الوهم الاستراتيجي في الشركة المبحوثة؟

٤- ما تاثير حماية الذاكرة الاستراتيجية في الحد من الوهم الاستراتيجي في الشركة المبحوثة؟

ثانياً:اهداف البحث سعى البحث في جانبيه النظري والعملي نحو دراسة المتغيرين (حماية الذاكرة الاستراتيجية , والحد من الوهم الاستراتيجي) ومعرفة العلاقة والأثر بينهما من اجل تحقيق الأهداف الآتية:

١- توضيح الدور الهام لحماية الذاكرة الاستراتيجية في تنمية قابلية ومهارات وكفاءة المرؤوسين في الشركة ليكونوا اكثر استجابة للتغييرات.

٢- لفت الانظار الى المفاهيم المعاصرة في الحماية للذاكرة ومحاولة مواءمتها مع البيئة العراقية كونها في تقدم ملحوظ وسريع في الجانب المعلوماتي وبحث السبل الكفيلة لمواكبة التطور المتسارع.

٣- التعرف مدى تطبيق القيادات الادارية لمبادئ الحد من الوهم الاستراتيجي في الشركة.

٤- وضع تسلسل لحماية الذاكرة الاستراتيجية وحسب اولويات تاثيرها في تطبيق الحد من الوهم الاستراتيجي في الشركة.

٥- تسليط الضوء على اساسيات حماية الذاكرة الاستراتيجية المتوفرة لدى القيادات الادارية في الشركة.

٦- معرفة مدى تطبيق مبادئ الحد من الوهم الاستراتيجي في الشركة .

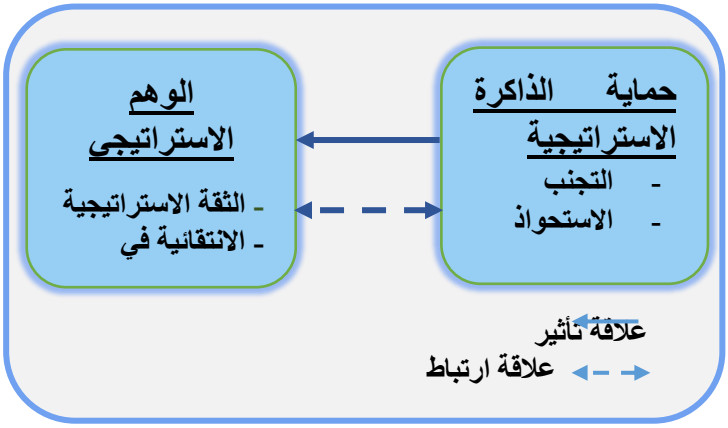
ثالثاً:أهمية البحث تأتي أهمية البحث من ضرورة تحقيق التكامل في المنظمات بين حماية الذاكرة الاستراتيجية والحد من الوهم الاستراتيجي خاصة في ظل التحولات المتسارعة في المعلومات والتكنولوجيه والتنافس والتمايز والتفوق, وما صحب هذا التطور من حداثه وما بعد الحداثه من خلال ربط الماضي بالحاضر. ومن أهم الأمور التي تنبعث من هذا التكامل ما يأتي:

١- تنامي دور حماية الذاكرة الاستراتيجية في تحديد الخيارات الإستراتيجية للمنظمات ومنها خيار التحسين المستمر أي جودة الخدمات .

٢- إعتماد ثقافة الحد من الوهوم بوصفها منهجاً للبقاء داخل المنظمة.

٣- بث الوعي وزيادة ادراك الافراد العاملين بموضوع حماية الذاكرة الاستراتيجية التي لها دور في ترسيخ مبادئ الحقيقة والجودة لديهم. واظهار أهمية حماية الذاكرة الاستراتيجية وأبعادها لدى كل منظمة تسعى إلى تحقيق الحد من الوهم الاستراتيجي وتأكيد الإدارة العليا على موضوع حماية الذاكرة الاستراتيجية بوصفها احد الركائز الأساسية لتحقيق الحد من الوهم الاستراتيجي .

رابعاً: انموذج البحث الفرضيتم بناء المخطط الفرضي للبحث بالاعتماد على متغيرين شمل دراسة كل من حماية الذاكرة الاستراتيجية و الوهم الاستراتيجي والشكل (١) يمثل المخطط الفرضي للبحث والذي يوضح العلاقة بين متغيرات البحث.



شكل (١) المخطط الفرضي للبحث

خامساً:فرضيات البحث

تتجسد الفرضيات التي توضح طبيعة العلاقة بين متغيرات البحث بالآتي:

الفرضية الرئيسة الأولى : توجد علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية بين حماية الذاكرة الاستراتيجية والحد من الوهم الاستراتيجي .

الفرضية الرئيسة الثانية : توجد علاقة تأثير لحماية الذاكرة الاستراتيجية في الحد من الوهم الاستراتيجي .

مجتمع وعينة البحث مجتمع البحث تمثل في الشركة العامة للاتصالات ضمن الرقعـــة الجغرافية لمدينة كربلاء .إما العينة فقد اشتملت على عدد من المديرين ورؤساء الأقسام الخدميه من ذوي الخبرة في هذه الشركة هذا و إن إختيار عينة البحث جاء بصيغة قصدية (عمدية), وقد تم إختيار هذه الفئة المتمثلة بالعاملين الإداريين باختلاف وظائفهم وجاء بما يتناسب وطبيعة البحث والمتغيرات التي تضمها الاستبانة ، إن تحديد حجم العينة قد تم بالاعتماد على (Saunders et al,2007:212) وبنسبة هامش خطأ مقدارها(٥٪) استناداً إلى الشركة عينة البحث والجدول (١) يوضح تباين حجم العينة المطلوب باختلاف الخطأ المسموح به **الجدول (١) تباين حجم العينة المطلوب باختلاف الخطأ المسموح به**

حجم العينة	هامش الخطأ المسموح به			
	(٥٪)	(٣٪)	(٢٪)	(١٪)
٥٠	٤٤	٤٨	٤٩	٥٠
١٠٠	٧٩	٩١	٩٦	٩٩
١٥٠	١٠٨	١٣٢	١٤١	١٤٨
٢٠٠	١٢٣	١٦٨	١٨٥	١٩٦
٢٥٠	١٥١	٢٠٣	٢٢٦	٢٤٤
٣٠٠	١٦٨	٢٣٤	٢٦٧	٢٩١
٤٠٠	١٩٦	٢٩١	٢٤٣	٣٨٤
٥٠٠	٢١٧	٣٤٠	٤١٤	٤٧٥
٧٥٠	٢٥٤	٤٤٠	٥٧١	٦٩٦
١٠٠٠	٢٧٨	٥١٦	٧٠٢	٩٠٦
٢٠٠٠	٣٢٢	٦٩٦	١٠٩١	١٦٥٥
٥٠٠٠	٣٥٧	٨٧٩	١٦٢٢	٣٢٨٨
١٠٠٠٠	٣٧٠	٩٦٤	١٩٣٦	٤٨٩٩
١٠٠٠٠٠	٣٨٤	١٠٥٦	٢٣٤٥	٨٧٦٢
١٠٠٠٠٠٠	٣٨٤	١٠٦٦	٢٣٩٥	٩٥١٣
١٠٠٠٠٠٠٠	٣٨٤	١٠٦٧	٢٤٠٠	٩٥٩٥

Source: Saunders, Mark N.K :Lewis ,Philip & Thornhill ,Adrian, 2007)"Research Methods For Business (Students", 4th ed ,Edinburgh Gate, Harlow: Person

إذ تم توزيع (120) استمارة استبانه ، أعيد منها (116) استمارة ، في حين بلغ الصالح للتحليل منها (112) استمارة فقط . إي بنسبة استجابة بلغت (93%)

تاسعاً: أساليب التحليل الاحصائيلإتمام مفردات إطارالبحث النظري تم الاعتمادعلى العديد من المصادر العربية والأجنبية ذات الصلة بالموضوع ، في حين تم انجاز الجانب التطبيقي اعتماداً على استمارة الاستبانة التي تضمنت جزأين مهمين ، اهتم الأول بالمعلومات الديمغرافية . إما الجزء الثاني فخصص للكشف عن أهم الإبعاد المستخدمة في قياس متغيرات البحث (حماية الذاكرة الاستراتيجية ، الوهم الاستراتيجي) . إما تحليل البيانات فقد تم بالاستعانة بمجموعة من الأساليب والمؤشرات الإحصائية تمثلت بالتكرارات ،النسب المئوية ، الأوساط الحسابية الموزونة ، الانحرافات المعيارية ، معامل الارتباط البسيط ، اختبار T ، اختبار F ، ومعامل التفسير (R2) واستخدم مقياس ليكرت الخماسي في تحديد إجابات إفراد العينة بمدى استجابة (١ . ٥) وبوسط فرضي قدره (٣) .

المحور الثاني

حماية الذاكرة الاستراتيجية ودورها في الحد من الوهم الاستراتيجي تأطير مفاهيمي .

اولا :الذاكرة الاستراتيجية الذاكرة الاستراتيجية هي عملية تخزين للاحداث الماضية والعمل على استرجاعها في الوقت المناسب او عند طلبها ، وهي مرتبطة بشكل أساس بقدرة الإنسان .والاعتقاد السائد بأن الحصيلة من الخبرة والمعارف وعملية الخزن والاسترجاع من مستودع الذاكرة هذا بدوره يؤثر على السلوك المستقبلي للافراد . و يربط هذا التعريف معنى الذاكرة بالانسان ، اذا يرى بعض الباحثين بأن الشركات تمتلك تلك القدرات على التذكر وبالتالي فهي تعتبر كيان يستطيع التفكير . والاعتبار الذي يعتمد على ان الشركات ينظر اليها على انها افراد يمتلكون القدرة على خزن الخبرات والاحداث هذا بدوره يقود الى دراسة عميقه ومفصله في اليات يحيط بها الغموض الكبير وذلك لصعوبة تحديد المسارات الدقيقه لعملية التذكر لدى البشر والتي تكون في اغلب الاحيان غير واضحة او مشوشه وقريبة الى النسيان او يفقده بشكل نهائي (Jasimuddin ,2012:266) وبذلك لابد من وجود نوع من الذاكره خاص بالشركات او المنظمات , ويكون شبيه بذاكرة الانسان , وهذا يقود الى ضرورة حماية تلك الذاكرة .

١- حماية الذاكرة الاستراتيجية

للحصول على تجربة سابقة ولتوفير المتعة من خلال التذكر ، لا يكفي أن يتم ترميز التجربة في البداية في الذاكرة: بل يجب أن نتذكرها وتخضع للتفكير الواعي. بالإضافة إلى ذلك ، يشير مبدأ التدخل الترابطي إلى أن قدرة الفرد على استرداد المعلومات المشفرة في البداية وعلى وجه التحديد ، تشير حماية الذاكرة انها تعتمد على Cowley, 2007:494يمكن أن تعوقها المعلومات التي تم تشفيرها لاحقًا) شبكة ربط مجموعة من(الاشارات النشطة , وتنتشر هذه الاشارات على شكل وصلات حتى تكتمل وتكون معلومات نشطة ذات فائده . والتجارب الخاصة المتكررة ،وغير الخاصة هي ايضا يتم استدعها بنفس الوقت مع نفس الإشارات الموجودة الأصلية. وحماية الذاكرة ليست مجرد النظر إلى الوراء. إنها بطبيعتها عملية تطلعية إلى أي مدى ينظر الناس إلى الأمام حول إدارة أصول ذاكرتهم؟ وقد أظهرت الأبحاث المستفيضة حول القرارات المتداخلة أن الناس لديهم قصر نظر في هذا المجال (Gal ,2009:19) ؛ أي أن الناس ينظرون إلى القرارات في عزلة(ويضعون وزنًا غير متناسب عن الحاضر أكثر من المستقبل. هذا يعني أن الناس قد لا يفكرون في فائدة المستقبل من الذاكرة مستقبلاً وحمايته ، وبالتالي قد يستثمرون الذاكرة بشكل غير كاف في التجارب التي لا تنسى .

٢- انواع الذاكرة الاستراتيجية هناك وجهات نظر متعدده حول تقديم تصنيف دقيق وواضح في تصنيف للذاكرة إلى ثلاثة عناصر ، وقد اقترح (O'Donovan et al., 2010:167)

-**الذاكرة المرحلية** :وهي تلك الذاكرة المتعلقة بالأحداث كما حدثت من قبل الآفراد

-**الذاكرة الدلالية** :وهي تسمى التقنية

-**الذاكرة الإجرائية**: تلك الذاكرة المتعلقة بالمهارات المكتسبة . بينما اعتبر(EL louadi et al.,2003:11) الذاكرة مجموعة مهارات ترتبط بالمعارف والمعتقدات من المهارات المرتبطة بالمعتقدات وبالمعرفة التصريحية ومنها ثلاثة انواع :

- **الذاكرة الصريحة** :وهي الذاكرة الصريحة والمعارف المتراكمه في ذاكرة الانسان والتي تتعلق بالاحداث والحقائق .
- **الذاكرة الإجرائية** :وهي ذاكرة تحتوي علة امور ضمنية وكيف تتم الامور وكيف يمكن القيام بها .

٣- ابعاد حماية الذاكرة الاستراتيجية

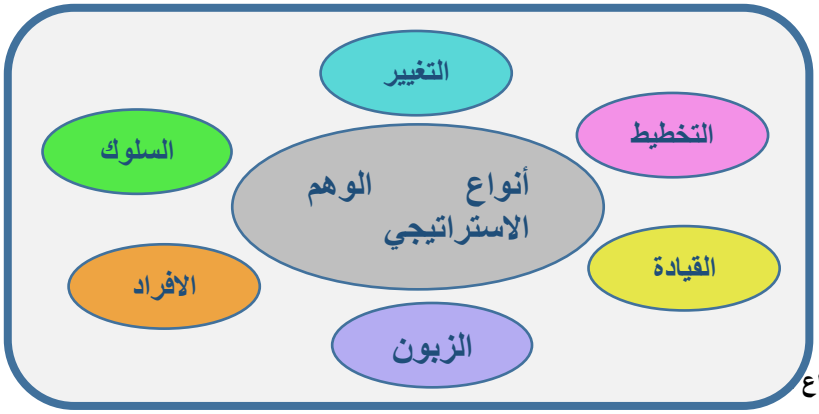
تتكون الذاكرة الاستراتيجية من بعدين اساسين هما (Gal, 2009:716)

(١)حماية الذاكرة من خلال التجنب تتمثل إحدى أفكارنا الرئيسية في أنه عندما يتخذ الأشخاص قرارات بشأن الخبرات المكتسبة مع مرور الوقت ، فإنهم لا يريدون ببساطة تكرار التجارب التي كانت مواتية في الماضي ، كما هو متوقع من خلال التعزيز نماذج التعلم بدلاً من ذلك ، نناقش أن الأشخاص يتجنبون المواقف التي يعتقدون أنها ستهدد قدرتهم على استرجاع ذكريات خاصة. على سبيل المثال ، قد يشعر الناس بالقلق إضافة ارتباطات جديدة إلى ذاكرتهم الخاصة بالتجربة الأصلية (على سبيل المثال ، عندما يكون لدى الشخص ذاكرة إجازة مع الأصدقاء في منتجع معين والعودة إلى نفس المكان لحضور اجتماع عمل). إذا تم إنشاء ارتباطات جديدة (على سبيل المثال ، محادثات مع رئيسه على العشاء) ترتبط بذاكرة الشخص الأولية ، فيمكن وضع هذه الارتباطات الجديدة في الاعتبار عندما يحاول الفرد

التفكير في التجربة الخاصة .وبالتالي ، فإننا نفترض أن الناس يتجنبون التجارب التي من شأنها أن تضيف روابط جديدة إلى الإشارات المرتبطة بتجربة خاصة مبدئية

(٢) حماية الذاكرة من خلال الاستحواذحماية الذاكرة من خلال الاستحواذ وفيها يكتسب الفرد المعلومات ويضعها في الذاكرة بالإضافة إلى الانخراط في حماية الذكريات الخاصة من خلال تجنبها ، نقترح أن يسعى الأشخاص أيضًا إلى الحصول على مؤشرات الذاكرة – وهي العناصر التي يعتقدون أنها ستساعدهم لاحقًا على استعادة هذه الذكريات السابقة. تشير أبحاث المستهلك باستخدام الأساليب النوعية إلى أن المستهلكين غالباً ما يمتلكون أشياء مرتبطة بمناسبات مناسبة قد تتكون هذه الممتلكات من صور لحظات سعيدة ، وجوائز من الإنجاز الماضي ، وتذكارات من الرومانسيات الماضية ، وهدايا تذكارية للسفر ممتعة في سياق البحث الحالي ،ستكون مؤشرات الذاكرة أي كائنات مادية مرتبطة بتجربة خاصة. هدفنا هو اختبار هذه الأفكار كدليل إضافي على النظرية الأكثر عمومية لحماية الذاكرة الاستراتيجية من خلال دراسة الظروف والدوافع التي تؤدي إلى تفضيل مؤشرات الذاكرة هذه وأنواع إشارات الذاكرة التي يعتقد الناس أنها ستكون أكثر فاعلية.

ثانياً:الوهم الاستراتيجي الوهم هو الاعتقاد الخاطئ والذي يشير إلى وجود خلل في محتوى الشخص المتأثر بالفكر. اذ لا يتم تفسير الاعتقاد الخاطئ عن الخلفية الثقافية أو الدينية للشخص أو مستوى ذكائه. بل ان السمة الرئيسية للوهم هي درجة اقتناع الشخص بأن الاعتقاد صحيح. سيتمسك الشخص الذي يعاني من الوهم بحزم بالمعتقد بغض النظر عن الأدلة التي تشير إلى عكس ذلك. قد يصعب التمييز بين الأوهام والأفكار المبالغة في تقدير قيمتها ، وهي أفكار غير معقولة يحملها الشخص ،حيث ان الشخص الذي يعاني من الوهم يكون مقتنع تمامًا أن هذا الوهم هو حقيقيه (Kiran and Chaudhury,2009:3) .ان الاعتقادات الخاطئة قد لا تستجيب لعرض الأدلة التي تتعارض مع الاعتقاد. فالفرد يهتم اكثر بالمعتقد الذي يتصور بأنه صحيح ، ويجد صعوبة في تجنب التفكير فيه ، ولا يبذل جهودًا موضوعية لمقاومته .ينطوي الاعتقاد على مرجع شخصي ، وليس دينيًا غير تقليدي ، وعلمياً أو قناعة سياسية..اذ تنقسم الأوهام عمومًا إلى فئتين ، الغريبة وغير الغريبة. الأوهام الغريبة هي معتقدات تتعارض مع ثقافة الشخص في حين إن الأوهام غير الغريبة هي معتقدات زائفة عنيدة ، ومع ذلك يجب قبولها على أنها صحيحة في ثقافة ذلك الفرد . وحيث يتشكل النظام الوهمي بالشكل الكلي والمتماسك. وقد يترتب على هذه الأوهام مشكلات شديدة قد يتعرض لها حامل هذا الوهم سواء كان فرد او منظمة .(Hagen,2008:3)لان معظم القادة لا يستهلكون إستراتيجية تنظيمية ولكنهم غارقون بدلاً من ذلك في إدارة التحديات التشغيلية اليومية. ولان معظمهم ليس لديهم تركيز استراتيجي طويل الأجل ولكنهم تجاوزوا متطلبات الأداء على المدى القصيرولان معظم الاستراتيجيات ليست مميزة ويتم إنشاؤها من الداخل إلى الخارج استنادًا إلى الموارد والقدرات الحالية. وان عملها لا يتمحور حول العملاء ولكنها تعتمد على المبيعات والتسويق بشكل أساسي. وبالتالي فأن معظم القوى العاملة غير منشغلة وتعاني من الجمود في العديد من طاقاتها وهذا يؤدي الى ان معظم قيمها وسلوكياتها المرغوبة لا يتم إظهارها بشكل ثابت ودائم في جميع أنحاء منظمات اليوم . لذلك نجد أن العديد من المنظمات عالقة في معتقدات تقترب من الوهم فيما يتعلق بالاستراتيجية. لذا يعرف الوهم الاستراتيجي بأنه نظام صارم من المعتقدات التي يتم التمسك بها بحزم على الرغم من العبث المنطقي للمعتقدات وعدم وجود أدلة داعمة لذلك .وبالنتيجة تعيق عمل العديد من منظمات اليوم والتي قد تتعرض لعدة أنواع من الأوهام التنظيمية وكما موضح في الشكل (٢) .(Stigte and Cooper,2015:1-2)

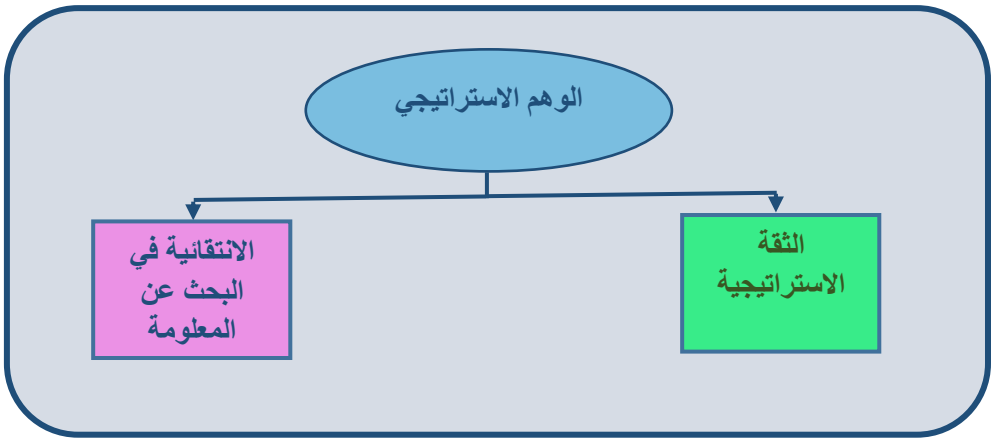


شكل (٢) الأنواع

Stigter ,Marc , Cooper ,Cary L. ,(2015),” **Solving the Strategy Delusion- Mobilizing People and Realizing Distinctive Strategies**”,1th, Palgrave Macmillan.

انه ومن المنطقي وضع استراتيجية في حال كانت التفضيلات ثابته، وإذا كان يمكن تقييم تكاليف وفوائد مسارات العمل البديلة (واتخاذ القرارات بشكل أو بآخر أي اكثرعقلانيه) ، فضلاً عن القدرة على متابعة الخيارات الاستراتيجية. لكن لا شيء من هذا ممكن ، وبالتالي فإن الاستراتيجية هي وهم ، لانه من المستحيل تحديد الاستراتيجية المثالية في وقت مبكر. خاصة اذا كان هناك افتقارللمعرفة الكاملة بالتهديدات التي يتم مواجهتها لأنه في اغلب الأحيان المنافسين يتصرفون بشكل خادع وجزئي لأن مصالحهم تتغير مع مرور الوقت. ونتيجة لذلك ، فإن العواقب قد لا يمكن التنبؤ بها باستمرار. كما أن الغموض يجعل الإستراتيجية أكثر صعوبة. لان هناك العديد من أنواع القيود المعرفية التي تعيق عملية صنع القرار – على وجه الخصوص ، الميل إلى الترشيد. بدلاً من العمل على أساس المعتقد (Edelstein and Krebs,2015:110)

ثانيا: ابعاد الوهم الاستراتيجي ان الابعاد هي المرتكز الأساس لاي دراسة وان تحديدها يمنحها الشرعية التي تؤهلها لان تُعتمد من قبل الدراسات التي بعدها وفي هذا المجال ولمحدودية الدراسات حسب اطلاع الباحثين فقد تم الحصول على ومضات في هذا المجال تمثلت في دراسة (Soldà and et al,2018) والتي تم اعتمادها من قبل الباحثين كأطار لهذا البحث وبمايتناسب والبيئة المبحوثة ،والشكل (٣) يوضح هذه الابعاد. شكل (٣) ابعاد الوهم الاستراتيجي**المصدر: من اعداد الباحثين**



١-**الثقة الاستراتيجية** تنشأ الثقة في شخص أو منظمة من خلال تقييم خصائصها. وتتطورهذه الثقة بالتفاعل الشخصي بين الموظفين ،وخاصة صانعي القرار الرئيسيين. يضمن وجود ثقافة جديرة بالثقة أن يتم الوفاء بالوعود من قبل الإدارة العليا ، مما يقلل من الغموض وعدم اليقين إلى حد كبير هذا الجانب يسلط الضوء على الطبيعة المتبادلة للثقة. ومايؤيد ذلك موقف الإدارة تجاه موظفيها والذي يتم توصيله من خلال قراراتها وسياساتها.لذا سيقوم الموظفون بالمثل بالثقة التي ترسلها الإدارة وهذا مايسمى بالاستجابة للثقه وهذا مايؤكد ان المنظمات التي تتمتع بمستويات عالية من الثقة أكثر نجاحًا وتكيفًا (Singh, Srivastava,2016:3) جادل المديرون بأن بناء الثقة سلوكية — أي قدرة واضحة أكثر من مجرد نية موضحة. أي أن المديرين أشاروا إلى أن "الثقة هي أكثر من مجرد كلمة. إنها سلوك ". اذ يرغب كل من يتعامل مع المنظمة بمن فيها في رؤية أدلة (أي إشارات سلوكية) أي أن الشركاء ينظرون دائماً إلى شركتهم حقًا على أنهم" عضو مهم في الفريق ". وبناءاً على ذلك لا يوجد مفتاح لتشغيل الثقة وإيقافها. فيما يتعلق بذلك ، أعرب المديرون عن أنه نظرًا لأن الثقة هي القدرة التي تتطلب التزامات وموارد لبناءها بشكل صحيح،لذا يجب تطوير حالة عمل قوية لتبرير الاستثمار في الثقة ومن المفترض أن تولد الثقة في العلاقات العميقة. التصور المحدود أو غير الكافي للثقة وعملية بناء الثقة يجعل الأمر أكثر صعوبة لبناء حالة عمل مقنعة للثقة باعتبارها وسيلة فعالة للإدارة بشكل عام كذلك ليس من المستغرب أن يلاحظ المديرون من خلال الإشارات السلوكية الإيجابية بمرور الوقت ومن ملاحظاتهم بكل من حولهم منظمات أخرى او افراد هذا يجعل من من الحكم على الثقة الاستراتيجية ووجودها بشكل اسهل لان الشركات ليس لديها أصدقاء ، لديهم مصالح. لا يمكنك أن تتوقع من الآخرين أن يفعلوا ما هو مناسب لك إذا لم يكن هذا هو الشيء الصحيح بالنسبة لهم. "لقد اعتقد المديرون أنه في شركات السوق شديدة التنافس اليوم تستطيع ان تقوم ببناء الثقة بمرور الوقت من

سلوكيات التعامل مع الاخرين وعلى مديات طويلة . (Fawcett et al.,2017:10-11) لذلك تؤثر العديد من العوامل على الثقة الاستراتيجية بما في ذلك المعتقدات الذاتية ، وهنا لابد من ان يتم التركيز على الخصائص الموضوعية للثقة بشكل عام. وتشمل هذه ١) السمعة ، ٢) الوعود ، و ٣) سياق التفاعل. لذا تعتمد العديد من أنظمة إدارة الثقة على تتبع السمعة عبر تفاعلات متعددة لكن قد يتم التفاعل لمرة واحدة فقط ، مما يجعل من الصعب تراكم السمعة أيضا قد تحدد فعالية الوعود من خلال العقود أو السياسات. كذلك قد لا تكون الوعود قابلة للتنفيذ للحالات التي يتم التفاعل فيها لمرة واحدة فقط. لذلك نحن نركز على الثقة الإستراتيجية التي تكون تنبؤية وليست تفاعلية وبالتالي فأن الثقة الاستراتيجية تتواجد في المنظمات التي تأخذ بنظر الاعتبار هذه الخصائص الموضوعية للثقه.(Pawlick et al.,2018:3)

٢- **الانتقائية في البحث عن المعلومة** تتمثل المهمة الرئيسية للمعلومات في تجنب عدم اليقين والظروف غير المعروفة التي تخلق أساسًا متينًا لاتخاذ القرارات النوعية في الإدارة والقيادة ،ان توفيرالمعلومات في الوقت المناسب وبطريقة فعالة هو مسأله مهمة لدعم عملية صنع القرار وغيرها من وظائف الإدارة. لان اتخاذ القرارات الفعالة في مجال الأعمال أمر ممكن فقط إذا كانت المعلومات الضرورية سريعة ودقيقة ونوعية ويديرها عدد كاف من الموظفين ولكن في معظم الحالات ، لا تكون هناك الكفاءة المناسبة نتيجة لعدم وجود إدارة جيدة لهذه المعلومات او قد تكون طريقة التعامل معها غير صحيحة (Shaqiri,2014:19) ومن جملة أخطاء التعامل مع المعلومات هو الانتقائية والتي يتم تعريفها بأنها "أي اتجاه في جمع أو تحليل أو تفسير او مراجعة البيانات او حتى الاختيار والتي يمكن أن تؤدي إلى استنتاجات تختلف بشكل منهجي عن الحقيقة" ، يمكن تقويض ذلك من خلال الانتقاء الذي يؤدي إلى الارتباطات الخاطئة أو الفشل في تحديد العلاقات الحقيقية كذلك من الصعوبة عملياً القضاء على هكذا أخطاء (Fadnes et al,2008:1) لذلك أنه وبعد اتخاذ القرار ، فإن التأثير السلبي يتم تجربته كنتيجة للجوانب السلبية للاختيار والجوانب الموضحة للبدائل. وهكذا ، فإن الدافع وراء اكتمال التعرّف على المعلومات هو شكل من أشكال إعادة تنشيط الدوافع لتجنب التأثير السلبي. ومع ذلك ، على الرغم من افتراض نظرية التنافر في البداية على أنها عملية ما بعد القرار ، إلا أن العديد من الدراسات أثبتت أن التعرض الانتقائي يمكن أن يحدث قبل اتخاذ القرار النهائي في التحيزات عند التجهيز المسبق باتخاذ القرار ، وهذا يمكن أن يستمد من المنافسة بين البدائل المنافسة ومن هنا تأتي الحاجة إلى التمييز بين البدائل المفضلة الأولى والبدائل المنافسة. في الأساس ، يتم افتراض أن الانتقائية مستمدة من تفكير الفرد وتوجهاته (Mackenzie and Dror,2009:307) أي ان الافراد يعتمدون في عملية تكوين الحكم والاختيار من خلال التركيز على فرضية واحدة أو إمكانية في وقت واحد والتركيز بشكل انتقائي على أدلة متسقة مع الفرضيات الخاصة بهم وفي الوقت نفسه إهمال أدلة غير متسقة على فرضياتهم ومعتقداهم .وعادة مايتم قبول ما هو معقول واقرب لتوجهاتهم اكثر من البدائل الأخرى أي التركيز بشكل انتقائي على الحالات التي تدعم فرضياتهم وإهمال الحالات غير الداعمة(Kardes et al.,2004:368)

المحورالثالث عرض وتحليل نتائج البحث واختبار الفرضيات الجانب العملي للبحث

أولاً: وصف متغيرات البحث وتشخيصها قام الباحثين باستعمال مقياس عشري يحتوي على (١١) مرتبة، اذ ان الرتبة الأولى تمثل أقل وزن وهي (أتفق بنسبة zero%)، والرتبة الحادية عشر هي (أتفق بنسبة ١٠٠٪), وقد كان المتوسط الفرضي (٥٠٪)، وهو حاصل جمع أقل نسبة (zero%) مع أعلى نسبة (١٠٠٪)، مقسوم على (٢)، اذ إن المتوسط هو: { $\frac{1+0}{2} = 0.5$ }.

١-وصف وتشخيص آراء عينة البحث حول حماية الذاكرة الاستراتيجية

أن وصف وتشخيص آراء عينة البحث لمتغير حماية الذاكرة الاستراتيجية ككل يمكن توضيحه من خلال الجدول (٣)**جدول (٣): وصف أراء عينة البحث وتشخيصها حول متغير حماية الذاكرة الاستراتيجية**

المتغير	مجموع الإجابات	المتوسط الحسابي الموزون	الانحراف المعياري	معامل الاختلاف	شدة الإجابة %
حماية الذاكرة الاستراتيجية (X)	١٢٣٢	0.220	١٦٠	0.72	22

المصدر: إعداد الباحثين بالاستناد إلى نتائج الحاسب الإلكتروني بالنظر إلى الجدول (٣) يتضح إن المتوسط الحسابي لمتغير حماية الذاكرة الاستراتيجية بلغ (٢٢٠) وهو أكبر من المتوسط الفرضي والذي يبلغ (٥٠٪) ، وإن الانحراف المعياري له (١٦٠)، كما إن معامل

الاختلاف للمتغير (0.72), وهذا يشير إلى وجود تجانس بين إجابات الأفراد عينة البحث, وأن شدة الإجابة للعينة حول متغير حماية الذاكرة الاستراتيجية بلغت (22%) .

٢- وصف وتشخيص آراء عينة البحث حول الوهم الاستراتيجي أن وصف وتشخيص آراء عينة البحث لمتغير الوهم الاستراتيجي ككل يمكن توضيحه من خلال الجدول (٤) :جدول (٤): وصف أراء عينة البحث وتشخيصها حول متغير الانحراف التنظيمي

المتغير	مجموع الإجابات	المتوسط الحسابي الموزون	الانحراف المعياري	معامل الاختلاف	شدة الإجابة %
الوهم الاستراتيجي(Y)	1680	0.213	١٣٦٥	٦٣٨٥	21.3

٣-المصدر : إعداد الباحثين بالاستناد إلى نتائج الحاسب الإلكتروني

٤- بالنظر إلى الجدول (٤) يتضح إن المتوسط الحسابي لمتغير الوهم الاستراتيجي يبلغ (0.213) وهو أكبر من المتوسط الفرضي والذي يبلغ (٥٠٪)، وإن الانحراف المعياري (1360)، كما إن معامل الاختلاف للمتغير بلغ (6380), وهذا يشير إلى وجود تجانس بين إجابات الأفراد عينة البحث, وأن شدة الإجابة للعينة حول متغير الوهم الاستراتيجي(٢١.٣٪) .

٥-ثانياً: قياس علاقات الارتباط بين حماية الذاكرة الاستراتيجية والوهم الاستراتيجي

٦- بهدف معرفة معنوية علاقة الإرتباط بين حماية الذاكرة الاستراتيجية (X) والوهم الاستراتيجي (Y) قامت الباحثين باختبار الفرضيتين الآتيتين :

٧-فرضية العدم (H0) لا توجد علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية بين حماية الذاكرة الاستراتيجية والوهم الاستراتيجي .

٨-فرضية الوجود (H1) توجد علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية بين حماية الذاكرة الاستراتيجية بأبعاده والوهم الاستراتيجي.

٩- ولقبول الفرضية الرئيسة أو عدم قبولها وللتأكد من مدى وجود علاقة ارتباط إحصائية بين حماية الذاكرة الاستراتيجية (X) والوهم الاستراتيجي(Y) وتم اختبار قيمة الارتباط باستعمال الاختبار (T) وكما هو موضح في الجدول (٥) :

١٠- جدول (٥): نتائج علاقات الارتباط بين حماية الذاكرة الاستراتيجية والوهم الاستراتيجي

المتغير / المعتمد المتغير المستقل	الوهم الاستراتيجي (Y)	قيمة (T) الجدولية
حماية الذاكرة الاستراتيجية (X)	٤٥٢٥	212,6
قيمة (T) المحسوبة	٥,٣١٣	
النتيجة	توجد علاقة ارتباط موجبة وذات دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية (١٪) بين حماية الذاكرة الاستراتيجية والوهم الاستراتيجي	درجة الثقة %99

المصدر : إعداد الباحثين بالاستناد إلى نتائج الحاسب الإلكتروني يتبين من الجدول (٥) وجود علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية وموجبة بين حماية الذاكرة الاستراتيجية والوهم الاستراتيجي وكما يأتي :

- هناك علاقة إرتباط موجبة وذات دلالة إحصائية بين حماية الذاكرة الاستراتيجية (X) والوهم الاستراتيجي(Y) حيث كانت القيمة لمعامل الإرتباط (٤٥٢٠), عند مستوى معنوية (١٪), أي عند درجة ثقة (٩٩٪), وكانت قيمة (T) المحسوبة (5.313), وهي بذلك أكبر من (T) الجدولية (212.6), وهو ما يدعم وجود علاقة إرتباط موجبة وذات دلالة إحصائية .

- يتضح مما تقدم وجود علاقة إرتباط موجبة وذات دلالة إحصائية بين حماية الذاكرة الاستراتيجية والوهم الاستراتيجي بشكل عام , وهذا يقود إلى رفض فرضية العدم (H0) والتي تنص على انه (لا توجد علاقة إرتباط ذات دلالة إحصائية بين حماية الذاكرة الاستراتيجية والوهم الاستراتيجي), كما يؤدي إلى قبول فرضية الوجود (H1) والتي تنص على انه (توجد علاقة إرتباط ذات دلالة إحصائية بين حماية الذاكرة الاستراتيجية والوهم الاستراتيجي), وهذا يؤدي إلى قبول الفرضية الأولى .

ثالثاً: قياس تأثير حماية الذاكرة الاستراتيجية في الوهم الاستراتيجيمن اجل التأكد من معنوية علاقة تأثير حماية الذاكرة الاستراتيجية (X) في الوهم الاستراتيجي (Y) قامت الباحثين باختبار الفرضيتين الآتيتين :

- فرضية العدم (H0) لا توجد علاقة تأثير ذات دلالة إحصائية لحماية الذاكرة الاستراتيجية في تحقيق الوهم الاستراتيجي.
- فرضية الوجود (H1) توجد علاقة تأثير ذات دلالة إحصائية لحماية الذاكرة الاستراتيجية في تحقيق الوهم الاستراتيجي.

ومن أجل قبول الفرضية او عدم قبولها وللتأكد من مدى وجود علاقة تأثير ذات دلالة إحصائية لحماية الذاكرة الاستراتيجية (X) في الوهم الاستراتيجي(Y) فقد استعملت الباحثين الاختبار (F) من أجل تحليل معنوية (الانحدار الخطي البسيط) وكما هو موضح في الجدول (٦) والذي اعتمدت في بناءه على الصيغة الآتية : **Y** =٠.١٤٣ +٠.٣٢٠ * **X** إذ أن Y تمثل المتغير المعتمد (الوهم الاستراتيجي). وان X تمثل المتغير المستقل (حماية الذاكرة الاستراتيجية).**جدول (٦): أنموذج الانحدار الخطي البسيط لقياس تأثير حماية الذاكرة الاستراتيجية في الوهم الاستراتيجي**

حماية الذاكرة الاستراتيجية (X) / المتغير المعتمد (Y)	CONSTANT / A	(X) / B1	قيمة (F) المحسوبة	قيمة (F) الجدولية	معامل التفسير R^2
الوهم الاستراتيجي(Y)	٠,١٤٣	٠,٣٢٠	٢٨,٢٢٥	6.871	٢٠٤٠

المصدر: إعداد الباحثين بالاستناد إلى نتائج الحاسب الإلكتروني ١١٢ =Nويوضح الجدول (٦) ما يأتي:

١-كانت قيمة (F) المحسوبة لحماية الذاكرة الاستراتيجية (X) (28.225) وهي أكبر من قيمة (F) الجدولية والتي قيمتها (6.871) لأنموذج الانحدار الخطي عند مستوى معنوية (١٪) أي عند ثقة (٩٩٪), وهذا يدل على ثبوت معامل الانحدار (B1 =0.320), مما يثبت أن متغير حماية الذاكرة الاستراتيجية يؤثر في الوهم الاستراتيجي للمنظمة المبحوثة .

٢-بلغت قيمة معامل التفسير (R^2) (٢٠٤٠) أي إن متغير حماية الذاكرة الاستراتيجية (X) يفسر ما نسبته (٢٠٪) من التغيرات التي تحدث للوهم الاستراتجي (Y), أما النسبة المتبقية والبالغة (٨٠٪) فتعود إلى تأثيرات لمتغيرات أخرى لم يتم إدخالها في هذا الأنموذج .

ومما سبق يتضح وجود علاقة تأثير ذات دلالة إحصائية لحماية الذاكرة الاستراتيجية في الوهم الاستراتيجي وهذا ما يقود إلى رفض فرضية العدم (H0) والتي تنص (لا توجد علاقة تأثير ذات دلالة حماية الذاكرة الاستراتيجية في الوهم الاستراتيجي), كما يؤدي ذلك إلى قبول فرضية الوجود (H1) والتي فحواها (توجد علاقة تأثير ذات دلالة إحصائية حماية الذاكرة الاستراتيجية في الوهم الاستراتيجي), وهذا يقود إلى قبول الفرضية الثانية أي الفرضية البديلة .

المبحث الرابع الاستنتاجات والتوصيات

أولاً :الاستنتاجات بناءا على نتائج التحليل الاحصائي فقد وضعت الاستنتاجات التطبيقية المتعلقة بمتغيرات البحث، وكما يأتي:

١- ان الافراد عينة البحث يدركون ان أساليب وممارسات حماية الذاكرة لها الدور الكبير في الحد من الوهم الاستراتيجي.

٢-أشارت النتائج الى وجود علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية موجبة بين المتغيرات (حماية الذاكرة الاستراتيجية) ،وهذا يدل على انه كلما ازدادت ازدادت الحماية للذاكرة الاستراتيجية كلما ارتفعت أساليب الحد من الوهم الاستراتيجي.

٣-تؤثر حماية الذاكرة الاستراتيجية على الحد من الوهم الاستراتيجي وهذا يؤكد ان الافراد عينة البحث يدركون ان كل مايمتلوكنه من معارف وممارسات وأساليب التي توفر الاطار الكامل لحماية الذاكرة الاستراتيجية فأن ذلك ينعكس ايجاباً على مسألة التقليل او الحد من الوهم الاستراتيجي.

ثانياً :التوصيات في ضوء الاستنتاجات تم تحديد عدد من التوصيات وكما يأتي:

١-ضرورة تفعيل الجوانب المتعلقة بكيفية حماية الذاكرة الاستراتيجية ونشرها كثقافة لجميع العاملين وذلك من خلال إقامة الدورات التي تقوم

٢- لاستدامة الذاكرة التي تملكها المنظمات ولتبقى ضمن الاطار الاستراتيجي ولمديات طويلة ينبغي عليها ان تدرك معنى ان تكون في حالة تجنب لبعض القرارات وخاصة ذات نسب النجاح العالية وليس جميعها لان البقاء في بيئة الاعمال يتطلب اعتماد بعض الاستراتيجيات

٣- ان المعرفة الكاملة بمتغيرات البيئة العاملة فيها المنظمة والقدرة على تحديد الموقف الاستراتيجي الصحيح من شأنه ان يقلل من ظاهرة الوهم الاستراتيجي، وهذا يتضمن اجراء مؤتمرات اوندوات مشتركة او أي نشاطات أخرى من شأنها ان تُبقي المنظمة على اطلاع بالبيئة

٤- عدم وعي المنظمة بمخاطر الاعتقاد الخاطئ فيما يخص قرارتها يترتب عليه الكثير من التكاليف على كافة الجوانب لذا حتى يتم تجنبها او التقليل منها يفترض على جميع العاملين تفادي ظاهرة الجهد الذي تتعرض له المنظمات وافرادها بسبب الحركه السريعه لبيئتها العاملة فيها، من خلال اكتساب المعرفة الجديدة كالالتحاق في دورات تدريبية بصورة منتظمة وبمايتناسب وحاجة وطبيعة العمل المطلوب .

المصادر

1- Cowley, Elizabeth, (2007), "**How Enjoyable Was It? Remembering an Affective Reaction to a Previous Consumption Experience**", Journal of Consumer Research, Vol. 34, No. 4

2- Edelstein ,David M. and Krebs , Ronald R.,(2015)," **Delusions of Grand Strategy: The Problem with Washington's Planning Obsession**", https://www.researchgate.net/publication/311618435, 94(6),pp.109-116

3- EL louadi , Mohamed , tounsi ,Imen and Ben Abdelaziz ,Fouad , "**Mémoire organisationnelle, technologies de l'information et capacité organisationnelle de traitement de l'information**", XIIème Conférence de l'Association Internationale de Management Stratégique, Les Côtes de Carthage – 3, 4, 5 et 6 juin.

4- Fadnes, Lars T., Taube, Adam and Tylleskär, Thorkild,(2008**)," How to identify information bias due to self-reporting in epidemiological research**", The Internet Journal of Epidemiology, Vol .7 ,No .2.

5- Fawcett ,Stan E., Jin, Yao, Henry, Fawcett, Amydee and Magnan, Greg,(2017),"**I Know It When I See It: The Nature of Trust, Trustworthiness Signals, and Strategic Trust Construction**" , The International Journal of Logistics Management, Vol. 28 Issue: 4, pp.914-938

6- Gal ,Zauberman , Rebecca K. Ratner & B. Kyu Kim, (2009), "**Memories as Assets: Strategic Memory Protection in Choice over Time**," Journal of Consumer Research, Oxford University Press, vol. 35(5), pages 715-728

7- Hagen, Edward H., (2008) **,"Non-bizarre delusions as strategic deception. In:Medicine andevolution: Current applications, future prospects**", S. Elton & P. O'Higgins.Taylor and Francis, https://www.researchgate.net/publication/228767999_Nonbizarre_Delusions_as_Strategic_Deception

8- Jasimuddin S. M. Connell N. Klein J. H. ,(2012).," **extension incorporating knowledge repositories and knowledge administration**",. Information Systems Journal, 22(3), 195–209.

9- Kardes ,Frank R, Cronley,Maria L. , Kellaris ,James J. and Posavac, Steven S.,(2004)," **The Role of Selective Information Processingin Price-Quality Inference**", Journal of Consumer Resrarch , Inc. Vol.31

10- Kiran ,Chandra and Chaudhury Suprakash,(2009)," **Understanding delusions",** Industrial Psychiatry Journal, Vol 18 , Issue 1.

11- O'Donovan B., & al.,(2010) , "**The Influence of Organisational Memory Mismatches and Coping Strategies on ERP Outcomes"**, The Electronic Journal Information Systems Evaluation, Vol.13, Issue 2.

12- Pawlick ,Jeffrey, Chen, Juntao, and Zhu ,Quanyan ,(2018)," **Istrict: An Interdependent Strategic Trust Mechanism for the Cloud-Enabled Internet of Controlled Things**", 15 Nov, https://www.researchgate.net/publication/329201666.

13- Saunders, Mark N.K :Lewis ,Philip & Thornhill ,Adrian, (٢٠٠٧)"**Research Methods For Business Students**", 4th ,Edinburgh Gate, Harlow: Person Education Industrial Psychiatry Journal, Vol. 18 , Issue 1.

14- Shaqiri, Afërdita Berisha,(2014**)," Management Information System and Decision-Making"**, Academic Journal of Interdisciplinary Studies ,MCSER Publishing, Rome-Italy,Vol 3 No 2

15- Singh,Upasana and Kailash B.L.,Srivastava,(2016)," **Organizational Trust and Organizational Citizenship Behaviour**", Global Business Review, SAGE Publications,17(3),PP. 1–16.

16- Stigter ,Marc , Cooper ,Cary L. ,(2015)," **Solving the Strategy Delusion- Mobilizing People and Realizing Distinctive Strategies"**,1th, Palgrave Macmillan