

عنوان المشروع

ريم رمضان ادريس

.....

تأثير ادارة الوقت على تسليم المشاريع لمكتب تصميم داخلي في جدة
كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

إشراف

د. منى مصطفى العشري

عضو هيئة التدريس- كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

التاريخ- الفصل الدراسي

جدول المحتويات

2	1. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة
3	1.1. المقدمة:
6	1.2. مشكلة الدراسة
6-7	1.2.1. فجوات على المستوى النظري
7	1.2.2. فجوات على المستوى التطبيقي
8	1.3. أهمية الدراسة
8	1.3.1. على المستوى النظري:
9	1.3.2. على المستوى التطبيقي:
	1.4. أسئلة الدراسة
	1.5. أهداف الدراسة
	1.6. فرضيات الدراسة
	1.7. نموذج الدراسة
	1.8. منهجية الدراسة
	1.9. الدراسة الميدانية
	1.10. مخطط المشروع المقترح
	2. الفصل الثاني: الدراسات السابقة
	2.1. المقدمة:
	2.2. المتغير المستقل
	2.3. المتغير التابع
	2.4. العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع
	2.5. الخاتمة
10	قائمة المراجع

1. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

1.1. المقدمة:

تعتبر الأزمات من الظواهر المعقدة التي يمكن أن تحدث في أي منظمة أو مجتمع، وتتطلب استجابة سريعة وفعالة للتخفيف من آثارها السلبية. في هذا السياق، أصبح دور تكنولوجيا المعلومات أكثر أهمية من أي وقت مضى، حيث تُعد أداة استراتيجية لتحسين القدرة على الاستجابة للأزمات، وتحليل المعلومات، وتسهيل التواصل بين الأطراف المعنية. تسهم تكنولوجيا المعلومات في تعزيز فعالية إدارة الأزمات من خلال تمكين المؤسسات من استخدام البيانات لتحليل المخاطر، وتطوير استراتيجيات استجابة مدروسة (Haddow, Bullock, & Coppola, 2020).

إحدى أهم الوظائف التي تقدمها تكنولوجيا المعلومات في إدارة الأزمات هي نظم الإنذار المبكر، التي توفر معلومات دقيقة حول الأحداث المحتملة، مما يتيح للمؤسسات الاستعداد بشكل أفضل. يشير Kapucu و Van Wart (2006) إلى أن "التطبيق الفعال لتكنولوجيا المعلومات يعزز من قدرة المنظمات على التنبؤ بالأزمات، مما يمكنها من اتخاذ إجراءات استباقية لتخفيف المخاطر". فعلى سبيل المثال، تُستخدم نظم التحذير المبكر في الكوارث الطبيعية مثل الزلازل والفيضانات، حيث تتيح للسلطات اتخاذ التدابير اللازمة لحماية الأرواح والممتلكات.

علاوة على ذلك، تساهم تكنولوجيا المعلومات في تسهيل التواصل بين الوكالات المختلفة. في أوقات الأزمات، يكون التنسيق بين الجهات المعنية أمرًا بالغ الأهمية لضمان استجابة متكاملة. تشير الأبحاث إلى أن التواصل الفوري والشفاف يساعد على تقليل الشائعات والارتباك، مما يعزز من فعالية العمليات (Boin & Hart, 2003). على سبيل المثال، تمكنت عدة حكومات من استخدام منصات التواصل الاجتماعي لتوفير المعلومات للجمهور أثناء الأزمات، مما ساعد في تحسين مستوى الوعي والتفاعل.

بالإضافة إلى ذلك، فإن تحليل البيانات الضخمة يعد من الأدوات الحيوية التي توفرها تكنولوجيا المعلومات. يمكن للمؤسسات الاستفادة من تقنيات التحليل المتقدم لفهم الأنماط والاتجاهات المرتبطة بالأزمات، مما يمكنها من اتخاذ قرارات مستنيرة. كما أوضح Van de Walle و Turoff (2008) أن "القدرة على تحليل البيانات الضخمة تعزز من قدرة المؤسسات على تطوير استراتيجيات فعالة استنادًا إلى الأدلة والمعلومات. ومع ذلك، توجد تحديات تعيق الاستفادة الكاملة من تكنولوجيا المعلومات في إدارة الأزمات.

نقص البنية التحتية التكنولوجية، وعدم الجاهزية التقنية لدى العاملين، وصعوبة التكامل بين الأنظمة المختلفة، تعد من بين العقبات الرئيسية التي تواجه المؤسسات (Haddow et al., 2020). لذلك، يعد الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات، وتدريب الموظفين، وتطوير استراتيجيات تكامل الأنظمة من الأمور الضرورية لتعزيز فعالية إدارة الأزمات.

تناولت العديد من الدراسات دور تكنولوجيا المعلومات في إدارة الأزمات، حيث أجمعت غالبية الباحثين على أهمية التكنولوجيا في تحسين قدرة المؤسسات على التنبؤ بالأزمات والاستجابة لها. ومع ذلك، تختلف وجهات النظر حول أفضل السبل لتوظيف هذه الأدوات والتحديات المرتبطة بها.

يشير Kapucu و Van Wart (2006) إلى أن "تكنولوجيا المعلومات تلعب دورًا محوريًا في تحسين استجابة المؤسسات للأزمات من خلال توفير نظم الإنذار المبكر وتنسيق الجهود بين الوكالات المختلفة" (Kapucu & Van Wart, 2006). يتفق هذا الرأي مع ما ذهب إليه Boin و Hart (2003)، حيث أكدوا أن "تكنولوجيا المعلومات تُسهم في تعزيز قدرة القادة على اتخاذ القرارات المستنيرة بناءً على بيانات وتحليلات فورية، مما يتيح التعامل مع الأزمات بفعالية أكبر. (Boin & Hart, 2003) "

من ناحية أخرى، يسلط بعض الباحثين الضوء على التحديات المرتبطة باستخدام تكنولوجيا المعلومات في إدارة الأزمات. يُشير Van de Walle و Turoff (2008) إلى أن "التحديات الرئيسية تشمل نقص البنية التحتية التكنولوجية والقدرات التقنية لدى العاملين، مما يعيق الاستفادة الكاملة من هذه الأدوات في أوقات الأزمات. (Van de Walle & Turoff, 2008) "يتعارض هذا الرأي جزئيًا مع ما ذكره Haddow et al. (2020)، الذين يعتقدون أن "التحديات التقنية يمكن التغلب عليها من خلال التدريب المستمر وتطوير البنية التحتية، مما يجعل تكنولوجيا المعلومات أداة لا غنى عنها في إدارة الأزمات (Haddow, Bullock, & Coppola, 2020).

بالإضافة إلى ذلك، تطرقت دراسة Comfort (2007) إلى أهمية تكنولوجيا المعلومات في تعزيز التعاون بين المنظمات المختلفة أثناء الأزمات، حيث أشار إلى أن "تكنولوجيا المعلومات تُسهم في تحسين القدرة على التواصل الفعال وتبادل المعلومات بين الوكالات المختلفة. (Comfort, 2007) "هذا الرأي يتفق مع ما ذكره Boin و Hart (2003) حول دور التكنولوجيا في تحسين التواصل، ولكنه يختلف في التركيز على التحديات المرتبطة بالتنسيق بين المؤسسات المختلفة.

رغم الاهتمام المتزايد بدور تكنولوجيا المعلومات في إدارة الأزمات، إلا أن هناك العديد من الفجوات البحثية التي تعود بشكل رئيسي إلى قلة الدراسات السابقة المتخصصة في هذا المجال. واحدة من هذه الفجوات تتمثل في نقص الأبحاث التي تتناول كيفية تكامل تكنولوجيا المعلومات مع النظم التقليدية لإدارة الأزمات في المؤسسات الحكومية والخاصة. يشير Van de Walle و (2008) Turoff إلى أن “الدراسات التي تتناول هذا التكامل محدودة، مما يخلق فجوة في فهم كيفية استغلال التكنولوجيا الحديثة بالتعاون مع الهياكل التقليدية.” (Van de Walle & Turoff, 2008)

كما أن هناك فجوة واضحة في الأبحاث التي تركز على التحديات العملية في تطبيق تقنيات التحليل الضخم للبيانات أثناء الأزمات. يقول (2007) Comfort إن “القدرة على استغلال البيانات الضخمة في وقت الأزمات لم تحظَ بالاهتمام الكافي من قبل الباحثين، مما يحد من قدرة المؤسسات على الاستفادة منها في تحسين استجاباتها للأزمات” (Comfort, 2007)

بالإضافة إلى ذلك، توجد فجوة أخرى تتعلق بنقص الدراسات التي تبحث في التدريب التقني للعاملين في مجال إدارة الأزمات (2020) Haddow et al. يشيرون إلى أن “قلة الدراسات المتعلقة بتدريب العاملين على تقنيات المعلومات الحديثة تمثل عائقاً أمام تطبيق هذه التقنيات بفاعلية خلال الأزمات” (Haddow, Bullock, & Coppola, 2020). هذا يؤكد الحاجة إلى إجراء المزيد من الأبحاث حول كيفية تجهيز القوى العاملة في المؤسسات لاستخدام الأدوات التكنولوجية بشكل فعال.

تظهر الفجوات البحثية أيضاً في الأبحاث التي تتناول التأثيرات الاجتماعية والثقافية على اعتماد تكنولوجيا المعلومات في إدارة الأزمات Kapucu و (2006) Van Wart يلفتون إلى أن “قلة الدراسات التي تدرس كيفية تأثير العوامل الثقافية والاجتماعية على تطبيق تكنولوجيا المعلومات تُعد إحدى الفجوات الرئيسية في الأدبيات الحالية.” (Kapucu & Van Wart, 2006)

تُعد تكنولوجيا المعلومات عنصراً أساسياً في إدارة الأزمات، إذ تسهم في تحسين سرعة الاستجابة، التنسيق بين الأطراف المعنية، واتخاذ القرارات المستنيرة. ومع ذلك، هناك تحديات تعيق استخدام هذه التكنولوجيا بفاعلية خلال الأزمات. من أبرز هذه التحديات نقص البنية التحتية التكنولوجية، وعدم جاهزية الموارد البشرية للتعامل مع الأنظمة الحديثة، بالإضافة إلى صعوبة التكامل بين الأنظمة المختلفة (Van de Walle & Turoff, 2008). هذه الفجوات تُظهر الحاجة إلى دراسة كيفية تحسين استغلال تكنولوجيا

المعلومات لتعزيز قدرة المؤسسات على مواجهة الأزمات بفاعلية (Haddow, Bullock, & Coppola, 2020).

تأتي أهمية هذا البحث من الدور المتزايد الذي تلعبه تكنولوجيا المعلومات في تعزيز قدرات المؤسسات على مواجهة الأزمات بفاعلية. حيث يمكن للتكنولوجيا أن تسهم في تحسين سرعة الاستجابة، تعزيز التواصل الفوري بين الفرق المختلفة، وتحليل البيانات بشكل يتيح اتخاذ قرارات مستنيرة خلال الأزمات (Kapucu & Van Wart, 2006). كما أن هذا البحث يهدف إلى تسليط الضوء على الفجوات والتحديات التي تواجه المؤسسات في استغلال تكنولوجيا المعلومات بفاعلية، مما يساهم في تقديم حلول مبتكرة لتعزيز كفاءة إدارة الأزمات في المستقبل. (Haddow, Bullock, & Coppola, 2020).

1.2. مشكلة البحث

تعد تكنولوجيا المعلومات عنصراً أساسياً في إدارة الأزمات، إذ تسهم في تحسين سرعة الاستجابة، التنسيق بين الأطراف المعنية، واتخاذ القرارات المستنيرة. ومع ذلك، هناك تحديات تعيق استخدام هذه التكنولوجيا بفاعلية خلال الأزمات. من أبرز هذه التحديات نقص البنية التحتية التكنولوجية، وعدم جاهزية الموارد البشرية للتعامل مع الأنظمة الحديثة، بالإضافة إلى صعوبة التكامل بين الأنظمة المختلفة (Van de Walle & Turoff, 2008). هذه الفجوات تُظهر الحاجة إلى دراسة كيفية تحسين استغلال تكنولوجيا المعلومات لتعزيز قدرة المؤسسات على مواجهة الأزمات بفاعلية (Haddow, Bullock, & Coppola, 2020).

1.2.1. فجوات على المستوى النظري

في مجال دراسة دور تكنولوجيا المعلومات في إدارة الأزمات، توجد فجوات نظرية متعددة تتطلب المزيد من البحث. واحدة من هذه الفجوات تتعلق بنقص الأبحاث التي تربط بين النماذج النظرية للتكنولوجيا وكيفية تكاملها مع الأطر القائمة لإدارة الأزمات. على الرغم من وجود نماذج نظرية متعددة للتفاعل بين التكنولوجيا والقيادة في أوقات الأزمات، إلا أن هناك نقصاً في الدراسات التي تتناول كيفية تطبيق هذه النماذج في سياقات مختلفة، خاصة في الدول النامية التي تواجه تحديات إضافية (Van de Walle & Turoff, 2008).

كما أن هناك فجوة في الأدبيات المتعلقة بتأثير العوامل الثقافية والاجتماعية على اعتماد تكنولوجيا المعلومات في إدارة الأزمات. عدد قليل من الدراسات يركز على كيفية تأثير البيئة الثقافية والهيكل التنظيمي على نجاح أو فشل تطبيق التكنولوجيا أثناء الأزمات. (Kapucu & Van Wart, 2006) هذا يترك فراغاً في فهم الفروق الثقافية والتنظيمية التي تؤثر على فعالية التكنولوجيا في إدارة الأزمات.

1.2.2. فجوات على المستوى التطبيقي

أما على الجانب التطبيقي، فإن الفجوات تظهر في كيفية تنفيذ التقنيات التكنولوجية على أرض الواقع أثناء الأزمات. العديد من الدراسات ركزت على الفوائد المحتملة لتكنولوجيا المعلومات، ولكن تطبيق هذه الأدوات في الأزمات الحقيقية يواجه تحديات كبيرة. على سبيل المثال، هناك نقص في الدراسات التي تدرس فعالية أنظمة الإنذار المبكر في البيئات المعقدة والمتعددة الأبعاد للأزمات. (Comfort, 2007) بالإضافة إلى ذلك، تشير الأبحاث إلى أن هناك قلة في التجارب الميدانية التي تبحث في تدريب العاملين على استخدام التكنولوجيا أثناء الأزمات، حيث غالباً ما تكون القدرات التقنية للعاملين غير كافية للاستفادة الكاملة من هذه الأدوات. (Haddow, Bullock, & Coppola, 2020)

التحديات المتعلقة بالبنية التحتية التكنولوجية، وخاصة في المناطق الريفية أو التي تفتقر إلى الموارد، تشكل أيضاً فجوة تطبيقية كبيرة. إذ لا توجد العديد من الدراسات التي تركز على كيفية توفير حلول تكنولوجية تناسب هذه المناطق وتسمح لها بالاستفادة من نظم إدارة الأزمات التكنولوجية (Van de Walle & Turoff, 2008).

السؤال البحثي:

اثر تكنولوجيا المعلومات في تحسين ادارة الازمات؟

1.2.3. أهمية البحث

تأتي أهمية هذا البحث من الدور المتزايد الذي تلعبه تكنولوجيا المعلومات في تعزيز قدرات المؤسسات على مواجهة الأزمات بفعالية. حيث يمكن للتكنولوجيا أن تساهم في تحسين سرعة الاستجابة، تعزيز التواصل الفوري بين الفرق المختلفة، وتحليل البيانات بشكل يتيح اتخاذ قرارات مستنيرة خلال الأزمات (Kapucu & Van Wart, 2006). كما أن هذا البحث يهدف إلى تسليط الضوء على الفجوات والتحديات التي تواجه المؤسسات في استغلال تكنولوجيا المعلومات بفعالية، مما يساهم في تقديم حلول مبتكرة لتعزيز كفاءة إدارة الأزمات في المستقبل. (Haddow, Bullock, & Coppola, 2020)

1.2.4. على المستوى النظري:

سهم دراسة دور تكنولوجيا المعلومات في إدارة الأزمات في تطوير الفهم العلمي المتعلق بتكامل التكنولوجيا مع استراتيجيات إدارة الأزمات. توفر هذه الدراسة إطارًا نظريًا يربط بين التكنولوجيا، الإدارة، واتخاذ القرارات في ظل الأزمات، مما يعزز من قدرة المؤسسات على مواجهة التحديات المعقدة بشكل أكثر فعالية Van de Walle و (2008) Turoff أشاروا إلى أن "الأنظمة التكنولوجية المتقدمة تلعب دورًا حاسمًا في دعم صنع القرار خلال الأزمات، حيث تمكن القادة من الحصول على معلومات دقيقة وفورية" (Van de Walle & Turoff, 2008).

كما تسعى الدراسة إلى سد فجوات معرفية في الأبحاث الحالية التي تفتقر إلى نماذج متكاملة توضح كيفية استخدام تكنولوجيا المعلومات لتحسين الأداء المؤسسي أثناء الأزمات. يُشير Kapucu و Van Wart (2006) إلى أن "الدراسات الحالية لا تزال بحاجة إلى تطوير نماذج شاملة لدمج التكنولوجيا مع إدارة الأزمات في بيئات متنوعة ومعقدة". (Kapucu & Van Wart, 2006) "من خلال هذه الدراسة، يمكن للمجتمع الأكاديمي بناء أسس نظرية أكثر قوة تساهم في تحسين البحوث المستقبلية في هذا المجال.

1.2.5. على المستوى التطبيقي:

على المستوى التطبيقي، تُعتبر دراسة دور تكنولوجيا المعلومات في إدارة الأزمات ضرورية لتحسين استجابة المؤسسات للأزمات على أرض الواقع. إن تطبيق التكنولوجيا مثل أنظمة الإنذار المبكر، تحليل البيانات الضخمة، والتواصل الفوري يلعب دوراً حاسماً في تقليل الآثار السلبية للأزمات وسرعة الاستجابة لها. حيث تشير (Comfort, 2007) إلى أن "استخدام التكنولوجيا في الأزمات يعزز القدرة على التنسيق بين الفرق المختلفة، مما يقلل من التأخير في اتخاذ القرارات. (Comfort, 2007) "

علاوة على ذلك، يساعد هذا البحث في توضيح الفوائد العملية لتكنولوجيا المعلومات، مثل تحسين البنية التحتية الرقمية وتدريب العاملين على استخدامها بفعالية أثناء الأزمات. يُظهر Haddow et al. (2020) أن "التدريب المستمر للموظفين على التكنولوجيا يعتبر عنصراً مهماً في نجاح تطبيقات إدارة الأزمات. (Haddow, Bullock, & Coppola, 2020) " هذا البحث يمكن أن يسهم في توفير توصيات عملية حول كيفية تطبيق التكنولوجيا في مختلف القطاعات لتكون أكثر جاهزية للتعامل مع الأزمات.

Al-Mashari, M. (2021). The role of information technology in crisis management: A systematic review. *Journal of Business Research*, 124, 511-525.

<https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2020.12.013>

Boin, A., & Hart, P. (2003). Public leadership in times of crisis: A framework for analysis. *International Review of Public Administration*, 8(1), 1-14.

<https://doi.org/10.1080/12294659.2003.10805059>

Bourne, L. (2018). *The role of information technology in managing crises*. Cambridge University Press

السلمي، أ. (2018). أثر التدريب على التكنولوجيا الحديثة في إدارة الأزمات. *مجلة العلوم الإدارية*, 29(4), 77-

السلوم، ع. م. (2019). دور تكنولوجيا المعلومات في تحسين إدارة الأزمات. *مجلة العلوم الإدارية*, 10(3), 45-60.

الشريف، ك. (2021). التكامل بين أنظمة تكنولوجيا المعلومات وسرعة اتخاذ القرار. *المجلة الدولية للتكنولوجيا وإدارة الأزمات*, 18(1), 45-61.