

Final Project 1
Code: MGM 496-PMG496
Project Template

Faculty of Management
Midocean University



عنوان المشروع

فائض المعلومات في الإدارة المعاصرة: مراجعة بليومترية وإطار مفاهيمي

أسم الطالب

رغد خالد سليمان بن سع د

مشروع تخرج- 1

كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

إشراف

د. عبدالرحيم نادر

عضو هيئة التدريس- كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

التاريخ - الفصل الدراسي 2025

جدول المحتويات

1. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة	3
1.1. المقدمة:	4
2.1. مشكلة الدراسة	5

1.2.1. فجوات على المستوى النظري	6
2.2.1. فجوات على المستوى التطبيقي	6
3.1. أهمية الدراسة	7
1.3.1. على المستوى النظري:	7
2.3.1. على المستوى التطبيقي:	7
4.1. أسئلة الدراسة	8
5.1. أهداف الدراسة	8
6.1. فرضيات الدراسة	8
7.1. نموذج الدراسة	8
8.1. منهجية الدراسة	9
9.1. الدراسة الميدانية	9
1. مخطط المشروع المقترح	10
2. الفصل الثاني: الدراسات السابقة	1
0	1
1. المقدمة:	2
2.2. المتغير المستقل	11
3.2. المتغير التابع ع	11
4.2. العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع ع	11
5.2. الخاتمة	12
12 قائمة المراجع	12

1. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

1.1. المقدمة:

في العصر الرقمي الحديث، أصبحت المعلومات مورداً وفيراً ومتاحاً بشكل غير مسبوق، الأمر الذي أدى إلى ظهور ظاهرة فائض المعلومات أو ما يُعرف بـ “**Information Overload**”، والتي باتت تشكل تحدياً جوهرياً في بيئات العمل والإدارة المعاصرة. يُشير هذا المفهوم إلى الحالة التي يواجه فيها الأفراد—وخاصة المديرين وصناع القرار—كمية من المعلومات تتجاوز قدرتهم على الاستيعاب والتحليل واتخاذ قرارات فعالة (Mengis, 2004 & Schroder et al., 1967; Eppler).

السلبية لهذه الظاهرة، مؤكدين أن بيانات العمل التي تعاني من فائض في المعلومات أصبحت تقتل الإنتاجية، وتضعف الإبداع، وتقلل من الرضا المهني (Webb, 2011 & Dean).

تشير الإحصائيات إلى أن الخسائر الاقتصادية الناتجة عن فائض المعلومات، سواء بشكل مباشر أو غير مباشر، تقدر بـ 650 مليار دولار أمريكي سنوياً (Lohr, 2007)، وهو مبلغ يعادل الناتج المحلي الإجمالي لدول متقدمة مثل سويسرا في عام 2015 (United Nations Statistics Division, 2016). هذه الأرقام تعكس حجم التحدي الذي تواجهه المؤسسات الحديثة، إذ تؤثر هذه الظاهرة على جودة الأداء الإداري وسرعة اتخاذ القرار وفعاليتها، بالإضافة إلى الضغط النفسي والمعرفي الذي يتعرض له المديرون نتيجة الكم الهائل من المعلومات اليومية.

رغم أن فائض المعلومات يبدو ظاهرة حديثة مرتبطة بالتقنيات الرقمية والإنترنت، إلا أن جذورها تعود إلى قرون سابقة. ففي القرن الثالث عشر، عبّر العلماء عن شعورهم بالإرهاق من كثرة الكتب وقلة الوقت وضعف الذاكرة، وهي مكونات أساسية لما نعرفه اليوم بفائض المعلومات (Blair, 2012). لكن الفرق الجوهري أن هذه الظاهرة كانت محصورة آنذاك في نخبة محدودة من المتعلمين والباحثين، بينما أصبحت الآن تؤثر على جميع مستويات الإدارة والعاملين في المؤسسات بمختلف أحجامها وقطاعاتها (Levitin, 2014).

وقد أسهمت تقنيتان رئيسيتان في تسارع هذه الظاهرة: الأولى هي الطباعة التي أدخلها غوتنبرغ، والتي زادت من إنتاج المواد المكتوبة، والثانية هي ثورة تكنولوجيا المعلومات، التي أدت إلى انخفاض كبير في تكلفة الوصول إلى المعلومات وزيادة انتشارها بشكل لحظي (Blair, 2012). ونتيجة لذلك، أصبح المدير المعاصر يواجه كمًا كبيرًا من البيانات يوميًا، سواء من البريد الإلكتروني، أو تقارير الأداء، أو أنظمة المعلومات، أو وسائل التواصل المهني، مما أدى إلى ارتفاع الضغط الإداري وانخفاض جودة القرارات في بعض الحالات (Mengis, 2004 & Eppler).

شهد الاهتمام الأكاديمي بظاهرة فائض المعلومات ذروته في الثمانينيات والتسعينيات، لا سيما في مجالات علوم الإدارة والمعلومات والتنظيم، إلا أن هذا الزخم البحثي بدأ بالتراجع مع مطلع الألفية الجديدة (Ding & Morris, 2000 & Beaulieu, 2011; Edmunds). وعلى الرغم من التراجع النسبي، فقد عاد الاهتمام بالموضوع ليظهر من جديد مع التوسع في العمل عن بُعد، والتعاون الافتراضي، وتطبيقات الذكاء الاصطناعي، ووسائل التواصل الاجتماعي، والتي زادت من تعقيد بيئة اتخاذ القرار الإداري (Varian, 2013; Hemp, 2009 & Brazier, 2013; Shapiro & Kolfschoten).

وبينما توفرت مراجعات أدبية متعددة تناولت ظاهرة فائض المعلومات في سياقات تخصصية مثل التسويق، والرعاية الصحية، والتعليم الإلكتروني، والإدارة العامة (Walton, 2004; Jackson & Hall, 2007; Farzaneh, 2012; Klausegger et al., 2007)، إلا أن الأدبيات تفتقر حتى الآن إلى مراجعة شاملة ومتكاملة تستعرض الظاهرة من منظور إداري شامل يدمج بين المنهج الكمي (الببليومتري) والتحليل النظري.

1.2. مشكلة الدراسة

في الوقت الحالي، أصبحت المعلومات متوفرة بكثرة وبسرعة، مما جعل المديرين يواجهون صعوبة في التعامل معها. حيث يؤدي هذا الفائض من المعلومات إلى التأخير في اتخاذ القرار، وضعف التركيز، وزيادة الضغط، مما يؤثر على كفاءة العمل داخل المؤسسات. ورغم وجود دراسات سابقة تناولت هذه الظاهرة، إلا أنها ركزت على مجالات محددة مثل التسويق أو الصحة أو التعليم، ولم تقدم مراجعة شاملة للظاهرة من منظور إداري. كما أن الأدبيات الإدارية ما زالت تفتقر إلى إطار مفاهيمي واضح وأدوات عملية تساعد المديرين على التعامل مع فائض المعلومات بطريقة فعالة (Dean & Eppler, 2004; Mengis, 2004; Webb, 2011; Roetzel, 2019). ومن هنا، تنبع مشكلة هذه الدراسة في عدم توفر تحليل شامل للأبحاث التي درست فائض المعلومات في الإدارة، ونقص النماذج التي يمكن تطبيقها في بيئات العمل لحل هذه المشكلة.

1.2.1. فجوات على المستوى النظري

1. نقص في الإطار النظري المتكامل الذي يربط بين مصادر المعلومات الزائدة وتأثيرها على أداء المديرين وسلوكهم في صنع القرار (Eppler & Mengis, 2004).
2. غياب الربط بين الظاهرة ونظريات الإدارة الكلاسيكية والمعاصرة مثل الحمل المعرفي واللاعقلانية المحدودة (Simon, 1955).

3. تشتت الاهتمام الأكاديمي بين التخصصات، واقتدار الدراسات إلى توحيد المفاهيم والنماذج التحليلية المتعلقة بفائض المعلومات (Roetzel, 2019).
4. قلة الدراسات التي تناولت تأثير العوامل الفردية والتنظيمية (مثل الوقت، والخبرة، والتكنولوجيا) على كيفية استقبال ومعالجة المعلومات الزائدة (Schick et al., 1990).

1.2.2. فجوات على المستوى التطبيقي

1. قلة الأدلة الميدانية التي تظهر كيف يتعامل المديرون فعليًا مع فائض المعلومات في بيئات العمل الحقيقية (Wang et al., 2014).
2. ضعف النماذج والأدوات الإدارية التي يمكن استخدامها في المؤسسات للتقليل من تأثير فائض المعلومات على جودة القرارات.
3. عدم تخصيص حلول واضحة حسب القطاعات (مثل الصحة أو التعليم أو الصناعة)، رغم اختلاف طبيعة المعلومات وأدوات اتخاذ القرار فيها.
4. تجاهل تأثير فائض المعلومات على الجانب النفسي والسلوكي للمديرين، مثل التوتر، الانسحاب من القرار، أو تأجيله (Stokols, 2012 & Misra).

السؤال الرئيسي

ما مدى تناول الأدبيات العلمية لظاهرة فائض المعلومات في الإدارة المعاصرة، وما أبرز الفجوات النظرية والتطبيقية والاتجاهات البحثية المرتبطة بها؟

1.3. أهمية الدراسة

تعد هذه الدراسة مهمة في ظل التزايد الكبير في حجم المعلومات وتنوع مصادرها، مما جعل بيئة الإدارة الحديثة أكثر عرضة لفائض المعلومات، وهو ما يهدد جودة القرارات الإدارية ويؤثر على كفاءة العمل التنظيمي. وعلى الرغم من أن الظاهرة حظيت باهتمام أكاديمي في العقود الماضية، فإن الأدبيات ما زالت تفتقر إلى مراجعة منهجية شاملة تركز على جانب الإدارة تحديدًا. وقد أشار أحد أبرز الباحثين إلى أن غالبية الدراسات ركزت على الجوانب النفسية أو التقنية، دون دمج واضح للجوانب النظرية والتطبيقية في السياق الإداري المعاصر (Roetzel, 2019).

1.3.1. على المستوى النظري:

تسعى الدراسة إلى سد فراغ في الأدبيات العلمية من خلال تقديم مراجعة أدبية ببليومترية تغطي بشكل شامل ظاهرة فائض المعلومات في الإدارة. كما تهدف إلى توحيد المفاهيم المتعددة والمتضاربة التي ظهرت في البحوث السابقة، واقتراح إطار مفاهيمي متكامل يمكن أن يُستخدم في البحوث المستقبلية لفهم أسباب وآثار الظاهرة داخل المنظمات. إضافة إلى ذلك، فإن الدراسة تسهم في إبراز الفجوات النظرية من خلال تحليل التوجهات البحثية الحالية وتحديد القضايا التي لم تتناول بالشكل الكافي (Roetzel, 2019, ص 486-488).

1.3.2. على المستوى التطبيقي:

تكمن أهمية الدراسة في قدرتها على توفير رؤى عملية للمديرين حول كيفية التعامل مع فائض المعلومات في بيئة العمل اليومية، خاصة في ظل استخدام البريد الإلكتروني، والتقارير المتعددة، والأنظمة الرقمية التي قد تخلق عبئاً معرفياً كبيراً. كما تساعد الدراسة في تطوير توصيات وأدوات إدارية يمكن استخدامها لتقليل الآثار السلبية للمعلومات الزائدة، وتحسين جودة القرارات وسرعة الاستجابة. وتشير نتائج مراجعة Roetzel (2019) إلى أن قلة الأبحاث الميدانية والتجريبية تجعل من الضروري توفير أساس تطبيقي يساعد المؤسسات على تحسين ممارساتها الإدارية في هذا المجال (Roetzel, 2019, ص 488-492).

1.4. أسئلة الدراسة

السؤال الرئيسي:

ما مدى تناول الأدبيات العلمية لظاهرة فائض المعلومات في الإدارة المعاصرة، وما أبرز الفجوات النظرية والتطبيقية والاتجاهات البحثية المرتبطة بها؟

الأسئلة الفرعية:

1. ما المفاهيم الأساسية المرتبطة بفائض المعلومات في الأدبيات الإدارية؟
 2. ما أبرز الأسباب والعوامل التي تؤدي إلى فائض المعلومات في بيئة العمل؟
 3. كيف يؤثر فائض المعلومات على كفاءة المديرين وجودة اتخاذ القرار؟
 4. ما النماذج أو الأطر النظرية التي استخدمتها الدراسات السابقة لفهم هذه الظاهرة؟
 5. ما أبرز التحديات التطبيقية التي تعيق الحد من فائض المعلومات في المنظمات؟
 5. ما الاتجاهات البحثية الحديثة في هذا المجال، وما الفجوات التي لم تُغطَّ بعد؟
- (Roetzel, 2019, pp. 485-492)

1.5. أهداف الدراسة

الهدف الرئيسي:

تسعى هذه الدراسة إلى تحليل الأدبيات العلمية المتعلقة بفائض المعلومات في الإدارة المعاصرة من خلال مراجعة بيبليومترية، بهدف بناء إطار مفاهيمي يوضح طبيعة الظاهرة، وأثرها على الأداء الإداري، والفجوات النظرية والتطبيقية المرتبطة بها.

الأهداف الفرعية:

1. تحليل المفاهيم والنظريات المتعلقة بفائض المعلومات في الأدبيات الإدارية.
2. تحديد الأسباب والعوامل التي تسهم في فائض المعلومات في بيئة العمل.
3. توضيح تأثير فائض المعلومات على جودة اتخاذ القرار والأداء الإداري.
4. استعراض الأطر النظرية والنماذج المستخدمة في البحوث السابقة.
5. الكشف عن أبرز التحديات التطبيقية في التعامل مع فائض المعلومات.
6. اقتراح إطار مفاهيمي يساعد في تفسير الظاهرة إدارياً.
7. تحديد الفجوات البحثية والاتجاهات الحديثة في هذا المجال.

(Roetzel, 2019, pp. 485–492)

1.6. فرضيات الدراسة

الفرضية الرئيسية:

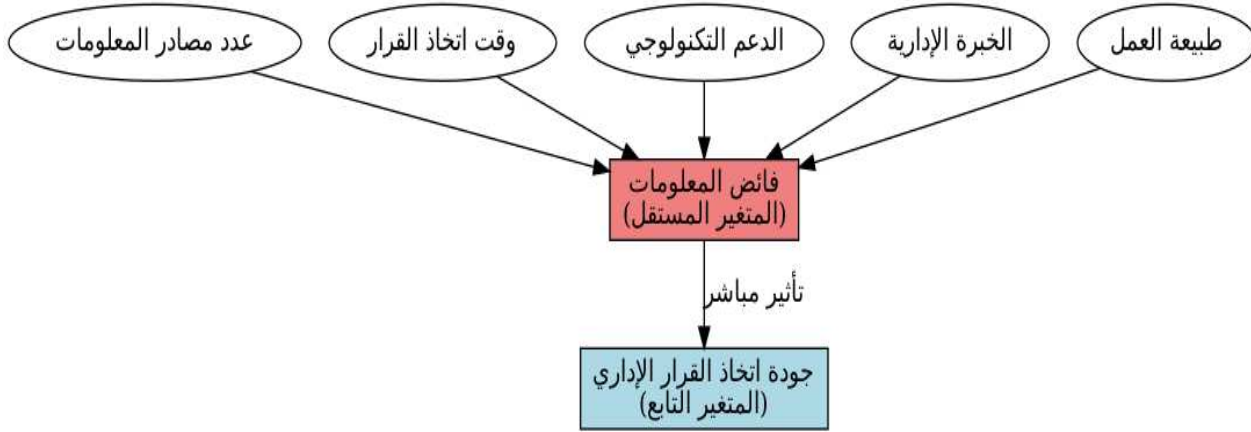
يوجد ارتباط بين فائض المعلومات في بيئة العمل الإداري وبين تراجع كفاءة اتخاذ القرار، نتيجة لعوامل معرفية وتنظيمية تؤثر على قدرة المديرين في معالجة المعلومات المتاحة.

الفرضيات الفرعية:

1. هناك علاقة بين حجم المعلومات المتاحة وبين زيادة الضغط المعرفي لدى المديرين.
2. يؤثر فائض المعلومات سلباً على سرعة ودقة القرارات الإدارية.
3. تساهم تعددية مصادر المعلومات في تضخيم ظاهرة فائض المعلومات داخل المنظمات.
4. يرتبط غياب الأدوات التنظيمية الفعالة بارتفاع مستوى فائض المعلومات.
5. تختلف آثار فائض المعلومات على الأداء الإداري باختلاف طبيعة العمل والمجال.
6. يؤدي الاعتماد الزائد على التكنولوجيا دون تنظيم إلى تفاقم فائض المعلومات.
7. نقص المهارات المعلوماتية لدى المديرين يسهم في ضعف قدرتهم على إدارة فائض المعلومات.

(Roetzel, 2019, pp. 488–492)

1.7. نموذج الدراسة



1.8. منهجية الدراسة

تعتمد هذه الدراسة على المنهج النوعي التحليلي من خلال إجراء مراجعة منهجية للأدبيات العلمية باستخدام التحليل البibliومتري، بهدف استكشاف تطور الاهتمام الأكاديمي بظاهرة فائض المعلومات في الإدارة، وتحليل المفاهيم المرتبطة بها، وتحديد الاتجاهات والفجوات البحثية.

تم استخدام قاعدة بيانات Web of Science كأداة رئيسية لاستخراج الدراسات المتعلقة بموضوع "Information Overload" ضمن مجال إدارة الأعمال والإدارة العامة، وذلك خلال الفترة الزمنية بين عامي 1970 و2018. وقد تم استخدام مصطلحات مفتاحية محددة في عملية البحث مثل: "Information Overload"، "Decision Making"، "Management"، "Managerial Efficiency"، ثم جرى تصفية النتائج بناءً على معايير الجودة، ونطاق التخصص، ومدى الصلة بموضوع الدراسة.

كما اعتمدت الدراسة على أدوات تحليل بيبليومتري مثل تحليل الكلمات المفتاحية، وتحليل اتجاهات النشر، وتحليل الاستشهادات المرجعية، لتحديد المجالات البحثية الأكثر نشاطاً، والباحثين الرئيسيين، والمجلات العلمية المؤثرة في الموضوع.

(Roetzel, 2019, pp. 485–486)

1.9. الدراسة الميدانية

لا تتضمن هذه الدراسة تطبيقاً ميدانياً مباشراً، نظراً لاعتمادها على مراجعة بيبليومترية منهجية للأدبيات العلمية. ومع ذلك، تُعد نتائج هذه الدراسة تمهيداً مهماً لدراسات ميدانية مستقبلية يمكن أن تختبر تأثير فائض المعلومات على اتخاذ القرار في بيئات إدارية واقعية.

ويُقترح أن يتم تطبيق نتائج هذا البحث ميدانياً في القطاع الحكومي أو المؤسسي الكبير، خصوصاً في إدارات تتعامل مع كميات هائلة من المعلومات اليومية، مثل:

- القطاع الصحي الحكومي (مثل: مديريات الشؤون الصحية)
- القطاع التعليمي والإداري (مثل: إدارات الجامعات أو وزارات التعليم)
- القطاع البنكي والمؤسسات المالية

تُعد هذه القطاعات بيئة مناسبة لأن المديرين فيها يواجهون ضغطاً معلوماتياً مستمراً ناتجاً عن التقارير والبيانات والتواصل المتعدد القنوات، مما يجعلها مثالية لاختبار فرضيات البحث حول علاقة فائض المعلومات بجودة القرار الإداري.

(Roetzel, 2019, pp. 485–486)

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

قائمة المراجع

ع

- 1- Dean, D., & Webb, C. (2011). Recovering from information overload. McKinsey Quarterly, 2011(1), 80–88.
- 2- Eppler, M. J., & Mengis, J. (2004). The concept of information overload: A review of literature from organization science, accounting, marketing, MIS, and related disciplines. The Information Society, 20(5), 325–344.
<https://doi.org/10.1080/01972240490507974>
- 3- Farhoomand, A. F., & Drury, D. H. (2002). Managerial information overload. Communications of the ACM, 45(10), 127–131.
<https://doi.org/10.1145/570907.570910>
- 4- Kolfshoten, G. L., & Brazier, F. M. (2013). Cognitive load in collaboration: Convergence and explanation. Group Decision and Negotiation, 22(1), 33–54.
<https://doi.org/10.1007/s10726-012-9282-2>
- 5- Lohr, S. (2007, December 20). Is information overload a problem? The New York Times.
<https://www.nytimes.com/2007/12/20/technology/20cndoverload.html>
- 6- Roetzel, P. G. (2019). Information overload in the information age: A review of the literature from business administration, business psychology, and

related disciplines with a bibliometric approach and framework development.
Business Research, 12, 479–522. <https://doi.org/10.1007/s40685-018-0069-z>

7- Schick, A. G., Gordon, L. A., & Haka, S. (1990). Information overload: A temporal approach. *Accounting, Organizations and Society*, 15(3), 199–220.
[https://doi.org/10.1016/0361-3682\(90\)90005-F](https://doi.org/10.1016/0361-3682(90)90005-F)

8- Shapiro, C., & Varian, H. R. (2013). *Information rules: A strategic guide to the network economy*. Harvard Business Press.

9- Simon, H. A. (1971). Designing organizations for an information-rich world. In M. Greenberger (Ed.), *Computers, communications, and the public interest* (pp. 37–72). The Johns Hopkins Press.