

دور تكنولوجيا المعلومات في ادارة الازمات لشركة الهليس في جدة
(دراسة حاله)

ريم رمضان ادريس
2021204948

مشروع تخرج 2

إشراف

د. منى مصطفى العشري

عضو هيئة التدريس- كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

2024

2.....	1. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة.....
3.....	1.1. المقدمة:.....
5.....	1.2. مشكلة الدراسة.....
5.....	1.2.1. فجوات على المستوى النظري.....
6.....	1.2.2. فجوات على المستوى التطبيقي.....
6.....	1.2.3. أهمية البحث.....
7.....	1.2.4. على المستوى النظري:.....
7.....	1.2.5. على المستوى التطبيقي:.....
7.....	1.3. أسئلة الدراسة.....
8.....	1.4. فرضيات الدراسة.....
9.....	1.5. نموذج الدراسة.....
10.....	1.6. تصميم الدراسة.....
11.....	1.7. الدراسة الميدانية.....
12.....	1.8. مخطط المشروع المقترح.....
13.....	قائمة المراجع.....
16.....	قائمة الملاحق.....

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 أمراً 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 استناداً 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 (2006) Van Wart 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 (2003) Hart، 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 (2008) Turoff 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 Comfort (2007) 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. Haddow et al. (2020). 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 أيضًا في الأبحاث التي تتناول التأثيرات الاجتماعية والثقافية على اعتماد تكنولوجيا المعلومات في إدارة الأزمات. Kapucu و Van Wart (2006) 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 بفعالية. 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 الدراسة

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).

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:

أثر تكنولوجيا المعلومات في تحسين إدارة الأزمات؟

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 بفاعلية، 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 إطاراً نظرياً 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 دوراً حاسماً 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 تنفقر إلى نماذج متكاملة توضح كيفية استخدام تكنولوجيا المعلومات لتحسين الأداء المؤسسي أثناء الأزمات. يُشير Van Wart و Kapucu (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 تسهم 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 (2007) Comfort 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.

1.3. أسئلة الدراسة

ما هي الأدوات التكنولوجية المستخدمة حالياً في إدارة الأزمات، وكيف تسهم في تحسين سرعة وكفاءة الاستجابة؟

ما هو تأثير التدريب على التكنولوجيا الحديثة في تعزيز جاهزية فرق العمل للتعامل مع الأزمات؟

كيف تؤثر تكنولوجيا المعلومات على سرعة اتخاذ القرارات في الأزمات؟

اهداف البحث

تحليل الأدوات التكنولوجية المستخدمة حاليًا في إدارة الأزمات

تقييم تأثير التدريب على التكنولوجيا الحديثة في تعزيز جاهزية فرق العمل

مناقشة كيف يمكن لتكنولوجيا المعلومات ان تساعد في اتخاذ القرارات سريعه وفعاله خلال الازمات

1.4. فرضيات الدراسة

الفرضية الرئيسية H1

توجد علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية بين استخدام تكنولوجيا المعلومات وإدارة الأزمات.

الفرضية الفرعية الأولى HA

توجد علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية بين المورد البشري و تكنولوجيا المعلومات

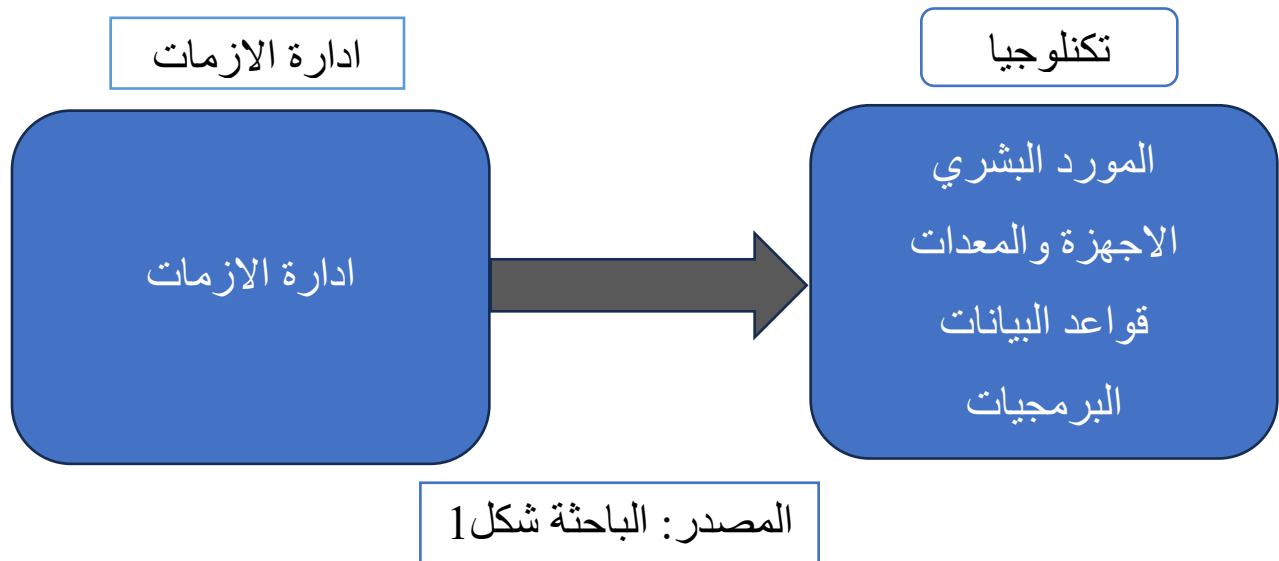
الفرضية الفرعية الثانية HB

توجد علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية بين الاجهزة والمعدات و تكنولوجيا المعلومات.

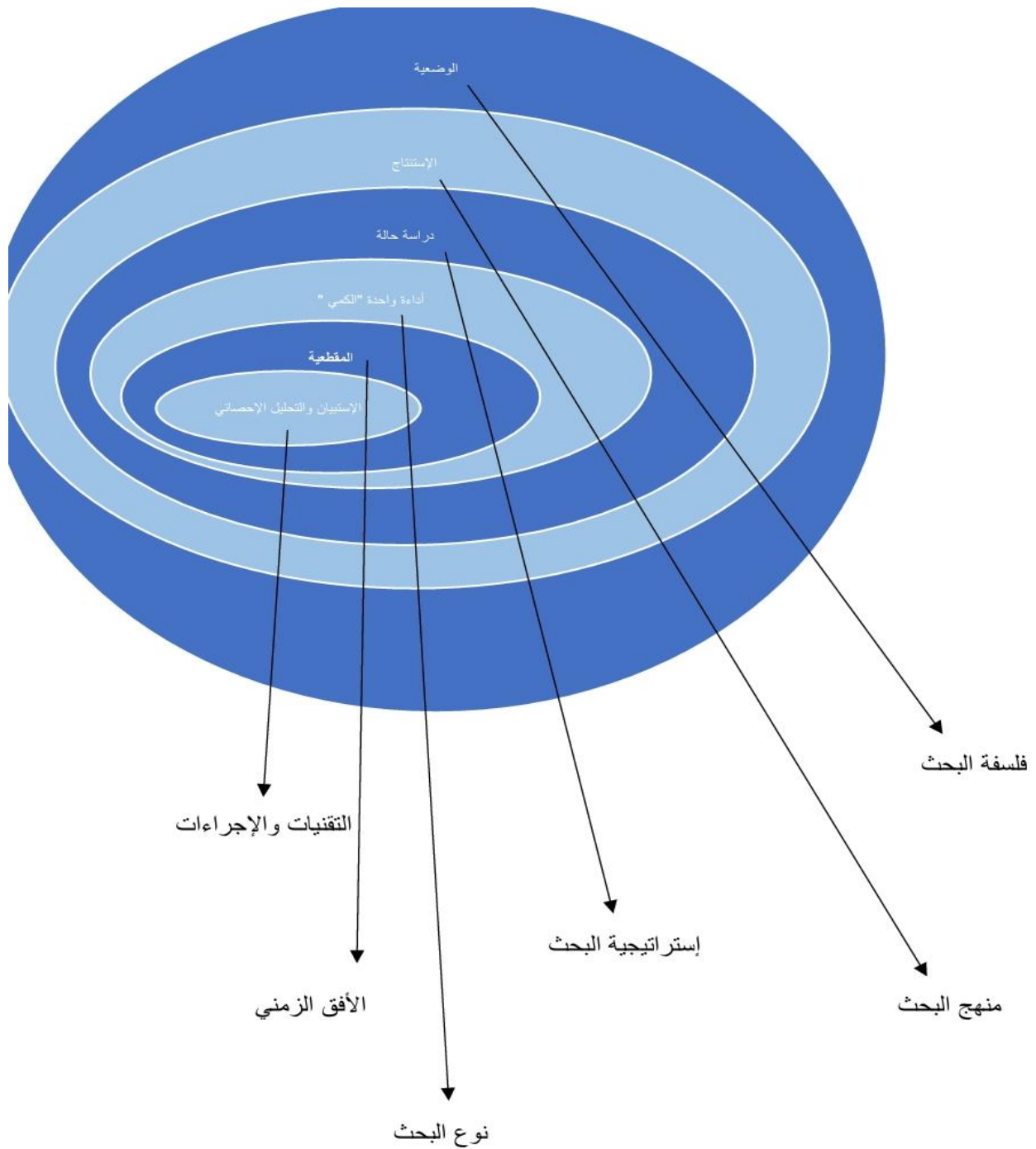
الفرضية الفرعية الثالثة HC

توجد علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية بين قواعد البيانات و تكنولوجيا المعلومات

1.5. نموذج الدراسة



1.6. تصميم الدراسة شكل 2



ملخص منهجية البحث : المصدر : الباحثة

1.7. الدراسة الميدانية

المكان المقترح لتطبيق البحث هي شرك الهليس..... في مدينة جدة بالمملكة العربية السعودية

مجموعة الهليس هي شركة رائدة في مجال توزيع خدمات الأغذية وتجارة الجملة. تأسست في عام 1952، وكانت رؤيتهم هي تقديم أفضل البضائع عالية الجودة لمجتمعهم المحلي. كانت رؤيته هي تنمية متجره الصغير إلى مؤسسة أكبر تخدم المجتمع ككل. في الواقع، بعد عدة سنوات من العمل الجاد والتفاني، تأسست مجموعة الهليس في عام 1982. ومنذ ذلك اليوم، استمر اسم الهليس في التوسع وخدمة مجموعة واسعة من الصناعات بما في ذلك خدمات الأغذية والبقالة والسلع ذات الصلة والمعدات الصناعية والمطبخ المركزي ومعدات التموين، بالإضافة إلى خطوط التعبئة والتغليف والمزيد.

القيم الأساسية لشركة الهليس

الابتكار: سنواصل البحث عن طرق جديدة لاستيراد التكنولوجيا والمنتجات الجديدة التي لا تعمل على تعزيز نتائج عملائنا فحسب، بل وترفع من جودة صناعة الأغذية

القيادة: إن قيادتنا تلهم التغيير وتعزز الثقة والملكية والالتزام وتدعم العمل الجماعي وتكافئ الأداء العالي

الجودة: نحن نقدم فقط منتجات عالية الجودة وعلامات تجارية عالية الجودة وخدمات عالية الجودة

النزاهة: هي الإطار الذي نستند إليه في جميع أعمالنا داخل الشركة ومع موظفينا ومع المجتمع

الشفافية: تسمح بيئتنا بالشفافية وتعزز (ثقافة الانفتاح والاحترام) في التواصل داخليًا بين موظفينا وخارجيًا مع جميع أصحاب المصلحة، مع الامتثال القانوني الكامل داخل الأنظمة التي نعمل بها.

Emile: cs@alhaleesgroup.com.sa

1.8. مخطط المشروع المقترح شكل 3



- 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
- Bundy, J., Pfarrer, M. D., Short, C. E., & Coombs, W. T. (2017). Crises and crisis management: Integration, interpretation, and research development. *Journal of Management*, 43(6), 1661–1692.
- Comfort, L. K. (2007). Crisis management in hindsight: Cognition, communication, coordination, and control. *Public Administration Review*, 67(s1), 189-197.
<https://doi.org/10.1111/j.1540-6210.2007.00829.x>
- Coombs, W. T. (2019). *Ongoing crisis communication: Planning, managing, and responding* (5th ed.). Sage.
- Date, C. J. (2004). *An introduction to database systems* (8th ed.). Addison-Wesley.
- Fink, S. (1986). *Crisis management: Planning for the inevitable*. American Management Association.
- Gallaughier, J. (2020). *Information systems: A manager's guide to harnessing technology* (6th .ed.). Flat World Knowledge
- Haddow, G. D., Bullock, J. A., & Coppola, D. P. (2020). *Introduction to .emergency management* (5th ed.). Butterworth-Heinemann

Kapucu, N., & Van Wart, M. (2006). The evolving role of the public sector in managing catastrophic disasters: Lessons learned. *Public Administration Review*, 66(s1), 94-109.

<https://doi.org/10.1111/j.1540-6210.2006.00663.x>

Laudon, K. C., & Laudon, J. P. (2014). *Management information systems: Managing the digital firm* (13th ed.). Pearson.

Laudon, K. C., & Laudon, J. P. (2020). *Management information systems: Managing the digital firm* (16th ed.). Pearson.

Mitroff, I. I. (2005). Why some companies emerge stronger and better from a crisis: 7 essential lessons for surviving disaster. AMACOM.

O'Brien, J. A., & Marakas, G. M. (2010). *Introduction to information systems* (15th ed.). McGraw-Hill.

Pressman, R. S. (2014). *Software engineering: A practitioner's approach* (8th ed.). McGraw-Hill Education.

Rainer, R. K., & Prince, B. (2021). *Introduction to information systems* (8th ed.)

Stallings, W. (2011). *Data and computer communications* (9th ed.). Pearson.

Ulmer, R. R., Sellnow, T. L., & Seeger, M. W. (2014). *Effective crisis communication: Moving from crisis to opportunity* (3rd ed.). Sage.

Van de Walle, B., & Turoff, M. (2008). Decision support systems for disaster management and emergency response: Research directions. *Journal of Decision Systems*, 17(4), 509-524. <https://doi.org/10.3166/jds.17.509-524>

Coombs, W. T. (2019). *Ongoing crisis communication: Planning, managing, and responding* (5th ed.). SAGE Publications.

Laudon, K. C., & Laudon, J. P. (2020). *Management information systems: Managing the digital firm* (16th ed.). Pearson.

الزهراني، ع. (2019). تطبيقات تكنولوجيا المعلومات في إدارة الأزمات: دراسة تحليلية. *مجلة العلوم الإدارية*، 10(3)، 55-

72.

- جلود, & بن بادة. (2023). دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في إدارة الأزمات أزمة كورونا "BEA" دراسة حالة البنك الجزائر الخارجي (Doctoral dissertation, جامعة غرداية).
- السرjاني، أحمد. (2021). مقدمة في تكنولوجيا المعلومات. دار الفكر العربي.
- السرjاني، خ. (2021). إدارة الأزمات في عصر تكنولوجيا المعلومات. دار المعرفة.
- السلمي، أ. (2018). أثر التدريب على التكنولوجيا الحديثة في إدارة الأزمات. مجلة العلوم الإدارية، 29(4)، 77-77.
- 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.
- الشمري، م. (2019). أثر تكنولوجيا المعلومات في تحسين استجابة المؤسسات للأزمات. مجلة دراسات إدارة الأعمال، 27(1)، 79-98.
- عبد الرحمن، محمد. (2020). أساسيات تكنولوجيا المعلومات. دار المعرفة للنشر.
- عبد الله، أ. ع. (2017). إدارة الأزمات: المفهوم والاستراتيجيات. دار الفكر العربي
- عبد الله، خالد. (2019). مقدمة في تكنولوجيا المعلومات. دار المعرفة.
- عبد الوهاب، أحمد. (2015). نظم المعلومات الإدارية: النظرية والتطبيق (الطبعة الثالثة). دار الفكر العربي.
- العطوي، م. (2020). دور تكنولوجيا المعلومات في تعزيز فعالية إدارة الأزمات: دراسة ميدانية على الشركات السعودية. مجلة الإدارة والاقتصاد، 8(2)، 102-115.
- العلي، أ. (2020). إدارة الأزمات وتكنولوجيا المعلومات: التحديات والفرص. دار النشر الحديثة.
- قنديل، أ. (2020). تكنولوجيا المعلومات ودورها في إدارة الأزمات. المجلة العربية للإدارة، 40(2)، 45-62.

قائمة الملاحق

استبيان

السيدات والسادة الافاضل
السلام عليكم ورحمة الله وبركاته
وبعد...

تجري الباحثة دراسة بعنوان "دور تكنولوجيا المعلومات في ادارة الازمات"

(دراسة حالة لشركة الهليس بجدة في المملكة العربية السعودية)

وهي جزء من متطلبات الحصول على شهادة البكالوريوس في تخصص ادارة المشاريع لذا فان نجاح هذه الدراسة يرتكز على مدى مساهمتكم في قراءتها بدقة ومن ثمة الاجابة عن فقراتها وذلك بوضع علامة صح في المربع الذي يتفق مع رأيك

وأشكركم على تقديركم لاهمية هذه الدراسة وتعاونكم معي للوصول لنتائج هذه الدراسة. و أود اعلامكم ان هذه المعلومات الواردة في الاستبانة تستخدم لاغراض البحث العلمي وسيتم التعامل معها بسرية تامة

ولكم مني جزيل الشكر...

الباحثة:ريم رمضان

الاستبيان

النوع

☐ ذكر

☐ انثى

العمر

☐ من 40 الى 50

☐ من 30 الى 40

☐ من 20 الى 30

المؤهل العلمي

☐ دكتوراه

☐ ماجستير

☐ بكالوريوس

عدد سنوات الخبرة

☐ من 20 الى 30 سنة

☐ من 10 الى 20 سنة

☐ اقل من 10 سنوات

الرقم	العبارات	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
البعد الاول: المورد البشري (الأفراد)						
1	تستقطب المؤسسة أصحاب الاختصاص في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات (مهندسين ، مبرمجين ، مصممي النظم،...)					
2	يمتلك أفراد المؤسسة مهارات استخدام الحاسوب وبرمجياته					
3	تقوم المؤسسة بدورات تكوينية مستمرة لتدريب إطاراتها على التقنيات المستحدثة والمطورة					
4	تقدم المؤسسة تحفيزات معنوية لعمالها					
5	تقدم المؤسسة باستمرار التحفيزات المادية الملائمة					
6	يستفيد الموظفون والاعوان من خدمة الإنترنت داخل المؤسسة					
البعد الثاني : الاجهزة والمعدات						
7	تمتلك المؤسسة عدد كاف من الحواسيب والجهزة الخاصة بالاعلام الالي					
8	لاجهزة الموجودة في المؤسسة توفر معالجة سريعة ودقيقة للبيانات المطلوبة					
9	اجهزة الحاسوب المستخدمة في المؤسسة متطورة					
10	تقوم المؤسسة بتحديث وتطوير الاجهزة الخاصة بتكنولوجيا المعلومات والاتصال باستمرار					
11	تستعين المؤسسة ببعض البرمجيات الجاهزة لأداء أعمالها					
12	تسعى المؤسسة لتنفيذ أعمالها من خلال تقنية المعلومات المحوسبة					
البعد الثالث: قواعد البيانات						
13	يمكن الوصول للبيانات بالوقت المناسب من قبل الاعضاء العاملين في المؤسسة					
14	تتوفر الدقة في استرجاع البيانات والمعلومات					
15	تكنولوجيا المعلومات المستخدم تسهل عملية الوصول الى قواعد البيانات المطلوبة عند الحاجة					
16	تمتاز البيانات بمراجعتها وتحديثها باستمرار					
17	جميع فروع الشركة مجهزة بأجهزة مبروطة بقاعدة بيانات واحدة توفر الوقت اللازم لتقديم خدمة للمشترين					
18	تمتلك المؤسسة قواعد بيانات ملائمة لتقديم خدماتها الإلكترونية					
البعد الرابع: البرمجيات						
19	تستخدم المؤسسة في عملها برمجيات حاسوبية حديثة					
20	يتم تطوير البرمجيات باستمرار لمواكبة ما هو جديد					
21	تستخدم المؤسسة في عملها حاسوبية حديثة					
22	توفير أنظمة حماية الية متطورة لحماية بيانات المؤسسة					
23	برمجيات مستخدمة في المؤسسة تسرع من اداء عمليات وتقديم خدمة للزبون على احسن شكل					
24	الواجهات البينية المستخدمة في المؤسسة سهلة الاستخدام					
البعد الخامس: الشبكات						
25	وجود موقع إلكتروني للمؤسسة على شبكة الإنترنت					
26	تستخدم المؤسسة شبكات اتصال لربط كافة الأقسام المهمة في المؤسسة					

27	تحرص المؤسسة على توفير أمن الشبكات لغرض حماية المعلومات والبيانات والحفاظ على سريتها				
28	توجد شبكة اتصالات فعالة وحديثة لخدمة النظام في المؤسسة				
29	وجودة شبكة واحد مع جميع فروع المؤسسة يزيد من سرعه ابلاغ عن اي خلل يحدث في وقته				
30	هناك ربط الكتروني بين المؤسسة ووزارة البريد وتكنولوجيا الاعلام والاتصال				

الرقم	العبارات	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
1	تضع المؤسسة خطط ادارية لادارة الازمات					
2	تواجه صعوبة لمهامك					
3	تقوم بمراجعه دورية للخطط المتعلقة بادارة الازمات					
4	توفر المؤسسة نظام اتصالات فعال لادارة الازمات					
5	توجد تعليمات واضحة تحدد كيفية التعامل مع الازمات المحتملة					
6	يوجد فريق مختص لادارة الازمات					
7	يتم العمل على تحسين برامج وخطط ادارة الازمات					
8	يتم التعطيم الاعلامي على الازمة اذا ما تسربت بعض الانباء عن الازمة					
9	توجد القدرة والمهارة على التدخل الناجح في حالة ازمة					
10	يتم استخدام العنف لتدمير العناصر الاولى للازمة لكي لا تتصاعد الازمة وتطهر للعديد من الافراد					
11	يتم محاصر الازمة في نطاق ضيق وتجميدها عند المرحلة التي وصلت اليها					
12	توجد برامج تدريبية للموظفين في مجال ادارة الازمات					
13	تقوم المؤسسة بتوفير الامكانيات المادية لادارة الازمات					