

تأثير تكنولوجيا المعلومات والاتصال على إدارة المشروعات من وجهة نظر

الاداريين على شركة فنادق هيلتون في مكة "دراسة حالة

أسم الطالبة:

سحر محمد عبد الستار

2021204824

مشروع تخرج- 2

كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

إشراف

د. منى مصطفى العشري

عضو هيئة التدريس- كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

الفصل الدراسي الثالث - 2024

الشكر والتقدير

بسم الله الرحمن الرحيم، الحمد لله الذي بنعمته تتم الصالحات، أشكر الله العليّ القدير الذي وفقني وأعانني على إتمام هذا البحث العلمي الذي أرجو أن يكون قد أضاف فائدة علمية جديدة.

أتوجه بخالص الشكر والامتنان إلى الدكتورة منى عشيري، الذي كان دعمها وتوجيهاتها النور الذي أنار دربي في كل خطوة من خطوات إعداد هذا البحث. لم تكن فقط مشرفاً، بل كان أخت وصديقة ومعينة في كل الأوقات.

كما أعبر عن بالغ شكري وامتناني إلى والديّ العزيزين، اللذين كانا دائماً السند والداعم الأكبر لي، واللذين لم يدخروا جهداً في مساندتي وتقديم النصائح والدعاء المستمر. ولا أنسى زوجتي الغالية، التي كانت دائماً إلى جانبي، تشجعني وتؤازرني بصبرها وحبها.

وأتوجه بالشكر إلى زملائي وأصدقائي الذين كانوا دائماً موجودين للمساعدة والمساندة، وشاركوا معي لحظات الفرح والإحباط، وساهموا في تحسين وتطوير هذا البحث بأفكارهم وملاحظاتهم البناءة.

كما أشكر جميع الأساتذة والعلماء الذين أثروا معرفتي من خلال المحاضرات والنقاشات العلمية المفيدة، وأعبر عن تقديري العميق لكل من قدم يد العون والمساعدة في إتمام هذا البحث، سواء من مؤسسات علمية أو مكاتب أو جهات أخرى.

أخيراً، إلى كل من ساهم ولو بكلمة في نجاح هذا العمل، أقول لكم: جزاكم الله خيراً وبارك في جهودكم.

الإهداء

إلى من كانوا دائماً سندي ودعمي في كل خطوة خطوتها على طريق العلم والمعرفة، إلى من منحوني حُبهم دون شروط وقدموا لي الدعم والتشجيع على مدار السنين.

إلى والديّ العزيزين، اللذين غمراني بعطائهما دون حدود، وكانت نصائحهما توجيهاً مستمراً لي، أشكركما على كل ما بذلتموه من أجل أن أصل إلى هذا اليوم .

إلى إخوتي وأخواتي، اللذين لم يخلوا عليّ بالدعم والمساندة في كل مرحلة، أنتم مصدر قوتي وفخري.

إلى أساتذتي الأفاضل، اللذين زرعوا في نفسي حب العلم والبحث، وقدموا لي من علمهم ووقتهم بلا مقابل، لكم مني خالص التقدير والاحترام.

إلى أصدقائي وزملائي، اللذين شاركوني هذه الرحلة الأكاديمية، كانت لحظَاتنا معاً مليئة بالتحديات والذكريات الجميلة، أشكركم على الدعم والصداقة.

وأخيراً، أهدي هذا العمل لكل من يطمح إلى العلم والمعرفة، آملاً أن يكون إسهاماً في مسيرة البحث العلمي.

مستخلص الدراسة

تعتبر تكنولوجيا المعلومات والاتصال من العوامل الأساسية التي تؤثر بشكل مباشر على فعالية إدارة المشروعات في مختلف القطاعات. يتناول هذا البحث دراسة تأثير هذه التكنولوجيا على إدارة المشروعات في شركة فنادق هيلتون في مكة، حيث يهدف إلى استكشاف كيفية تحسين العمليات الإدارية وتقديم خدمات ذات جودة عالية من خلال استخدام تقنيات حديثة.

الهدف: يهدف هذا البحث إلى تحليل تأثير تكنولوجيا المعلومات والاتصال على إدارة المشروعات، مع التركيز على كيفية تعزيز الكفاءة التشغيلية وجودة الخدمات، بالإضافة إلى دراسة العلاقة بين استخدام التكنولوجيا ورضا الموظفين والزبائن.

المنهجية: اعتمدت الدراسة على منهجية مختلطة، حيث تم استخدام أدوات جمع البيانات الكمية والنوعية. شملت العينة مجموعة من الموظفين والمديرين في فنادق هيلتون، وتم جمع البيانات من خلال استبيانات ومقابلات شخصية. تم تحليل البيانات باستخدام أساليب إحصائية متقدمة للتحقق من الفرضيات المتعلقة بتأثير تكنولوجيا المعلومات على إدارة المشروعات.

النتائج: أظهرت النتائج أن هناك علاقة إيجابية بين استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال وكفاءة إدارة المشروعات. كما تبين أن تطبيق هذه التكنولوجيا يساهم في تحسين جودة الخدمات وزيادة رضا الموظفين. كانت هناك أيضًا مؤشرات واضحة على أن المؤسسات التي تعتمد على التكنولوجيا بشكل فعال تتمتع بقدرة أكبر على التكيف مع التغيرات السريعة في بيئة الأعمال.

الإضافة العلمية: تساهم هذه الدراسة في تعزيز المعرفة الأكاديمية حول تأثير تكنولوجيا المعلومات والاتصال في إدارة المشروعات، وتوفر رؤى جديدة حول كيفية تكامل هذه التكنولوجيا في العمليات الإدارية.

الإضافة العملية: تقدم الدراسة توصيات عملية يمكن أن تساهم في تحسين استراتيجيات إدارة المشروعات في المؤسسات، وتساعد في تصميم برامج تدريبية فعالة للموظفين لتعزيز استخدام التكنولوجيا.

التطبيقات العلمية: يمكن تطبيق نتائج هذه الدراسة في مختلف القطاعات، مما يساعد على تحسين إدارة المشروعات من خلال استراتيجيات تعتمد على تكنولوجيا المعلومات. كما يمكن أن تكون هذه النتائج مرجعًا للباحثين والممارسين في مجال إدارة الأعمال.

الكلمات المفتاحية: تكنولوجيا المعلومات، الاتصال، إدارة المشروعات، كفاءة التشغيل، جودة الخدمات، رضا الموظفين.

Abstract

Information and communication technology (ICT) has become a fundamental factor influencing the effectiveness of project management across various sectors. This research examines the impact of ICT on project management at the Hilton Hotels in Mecca, aiming to explore how modern technologies can enhance administrative processes and provide high-quality services.

Objective: The objective of this study is to analyze the impact of ICT on project management, focusing on how it enhances operational efficiency and service quality, as well as examining the relationship between technology use and employee and customer satisfaction.

Methodology: The study employed a mixed-methods approach, utilizing both quantitative and qualitative data collection methods. The sample consisted of employees and managers at Hilton Hotels, with data gathered through surveys and personal interviews. Statistical analysis was conducted to validate hypotheses related to the impact of ICT on project management.

Results: The findings revealed a positive relationship between the use of ICT and the efficiency of project management. It was shown that implementing these technologies contributes to improved service quality and increased employee satisfaction. Furthermore, organizations that effectively leverage technology demonstrated a greater ability to adapt to rapid changes in the business environment.

Scientific Contribution: This study enhances academic knowledge about the impact of ICT on project management, providing new insights into how this technology can be integrated into administrative processes.

Practical Contribution: The study offers practical recommendations that can help improve project management strategies within organizations and assist in designing effective training programs for employees to enhance technology utilization.

Scientific Applications: The findings of this study can be applied across various sectors, aiding in the improvement of project management through technology-driven strategies. Additionally, these results can serve as a reference for researchers and practitioners in the field of business management.

Keywords: Information technology, communication, project management, operational efficiency, service quality, employee satisfaction.

جدول المحتويات

2	الشكر والتقدير
3	الإهداء
4	مستخلص الدراسة
8	قائمة الاشكال
9	قائمة الجداول
10	1. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة
11	1.1. المقدمة
13	1.2. مشكلة البحث
13	1.2.1. فجوات على المستوى النظري:
14	1.2.2. فجوات على المستوى التطبيقي:
14	1.3. أهمية الدراسة
15	1.3.1. على المستوى النظري:
15	1.3.2. على المستوى التطبيقي:
15	1.4. اسئلة الدراسة
16	1.5. أهداف الدراسة
16	1.6. فرضيات الدراسة
16	1.7. نموذج الدراسة
17	1.8. الدراسة الميدانية
20	1.10. مخطط المشروع المقترح
22	2. الفصل الثاني: الدراسات السابقة
23	2.1. المقدمة
27	2.2. كفاءة إدارة المشروعات
29	2.4. العلاقة بين تكنولوجيا المعلومات والاتصال وإدارة المشروعات
32	2.5. الخاتمة
34	3. الفصل الثالث: منهجية البحث
35	3.1. المقدمة
35	3.2. التعريفات الإجرائية لمتغيرات البحث
36	3.3. تصميم البحث (بصلة البحث)
37	3.4. مجتمع البحث وطرق وتقنيات اخذ العينات
38	3.5. طريقة جمع البيانات
40	3.6. أنواع البيانات
41	3.7. إجراءات التحليل الاحصائي
43	4. الفصل الرابع: التحليل الاحصائي ومناقشة النتائج
44	4.1. المقدمة
44	4.2. توصيف عينة الدراسة (الاحصائيات الوصفية لعينة الدراسة)
48	4.3. اختبارات الصدق والثبات للاستبيانات

52	4.4. الإحصاء الوصفي لمتغيرات الدراسة (الإجابة على أسئلة البحث)
57	4.5. اختبارات الفرضيات ومناقشة النتائج
62	4.6. الخاتمة
63	5. الفصل الخامس: حدود البحث والتوصيات والاستنتاجات
64	5.1. حدود الدراسة والدراسات المستقبلية
65	5.2. توصيات الدراسة
67	5.3. الخاتمة
68	قائمة المراجع
73	قائمة الملاحق

قائمة الأشكال

رقم الشكل	العنوان	رقم الصفحة
1	نموذج البحث. المصدر (الباحثة ، 2024)	16
2	هيكل المشروع المقترح . المصدر (الباحثة،2024	21
3	منهجية البحث. المصدر (الباحثة، 2024)	36

قائمة الجداول

رقم الصفحة	العنوان	رقم الجدول
27	تأثير نظم إدارة المشاريع على الكفاءة التشغيلية. المصدر (Schwalbe, 2015)	1
27	تحسين جودة الخدمات باستخدام تكنولوجيا المعلومات. المصدر (Li & Wang, 2016)	2
29	تأثير إدارة المشروعات على التكلفة والجودة. المصدر (Kerzner, 2013)	3
29	رضا العملاء قبل وبعد تحسين كفاءة إدارة المشروعات. المصدر (PMI, 2017)	4
31	تأثير تكنولوجيا المعلومات على كفاءة إدارة المشروعات. المصدر (Schwalbe, 2015)	5
31	تأثير استخدام تكنولوجيا المعلومات على رضا العملاء. المصدر (PMI, 2017)	6
37	مجتمع البحث	7
37	عينة المجتمع من اعداد (Krejcie1970)	8
39	المقياس المستخدم لقياس المتغير المستقل تكنولوجيا المعلومات والاتصال (اعداد الباحثة)	9
39	المقياس المستخدم لقياس المتغير التابع إدارة المشروعات (اعداد الباحثة)	10
45	توصيف عينة الدراسة من اعداد الباحثة بالاعتماد على النتائج الإحصائية للدراسة الميدانية.	11
49	صدق المقاييس المستخدمة في الدراسة للمتغيرات المستقل والتابع من اعداد الباحثة بالاعتماد على النتائج الإحصائية للدراسة الميدانية	12
51	قياس الثبات لأداة الدراسة من اعداد الباحثة بالاعتماد على النتائج الإحصائية للدراسة الميدانية	13
52	دلالة المتوسطات الحسابية	14
53	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمتغيرات الدراسة من اعداد الباحثة بالاعتماد على النتائج الإحصائية لدراسة الميدانية	15
55	معاملات الارتباط بين متغيرات الدراسة من اعداد الباحثة بالاعتماد على النتائج الإحصائية للدراسة الميدانية	16

1. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

1.1. المقدمة

يعيش العالم اليوم طفرة تكنولوجية هائلة نجمت عن ضخامة الأعمال الفكرية و الإبداعية التي توصل إليها الإنسان وتزايد الطلب على تكنولوجيا المعلومات والاتصال، وقد مس هذا التطور العلمي

كافة مناحي الحياة في العصر الحالي، وعلى وجه الخصوص الجانب الاقتصادي حيث تحول من اقتصاد قائم على رأس المال المادي إلى اقتصاد معرفي قائم على المعلومات والمعرفة، حيث يستلزم تطوير المنتجات والخدمات الجديدة مخاطر عالية و استثمارات ضخمة في الأموال وتعقيد مع معدل فشل عالي. (أحمد يوسف دودين 2012)

وعليه تجد أغلب المنظمات أن المنتجات والخدمات الجديدة تعد ضرورية لتفوق المنظمة وتميزها وذلك يشكل جزءا مهما من استراتيجية المنظمة التي يجب أن تركز على التحكم الأفضل بمشاريع تطوير المنتجات والخدمات حيث أدى ربط وسائل الاتصال مع وسائل معالجة المعلومات إلى خلق نظام اتصالي مبني على الترابط بين تكنولوجيا الاتصال وتكنولوجيا المعلومات، فالיום أصبحت تكنولوجيا المعلومات والاتصال تشكل إحدى الدعائم الأساسية، حيث ساهم في إطلاق ثورة معلوماتية أبرزت إمكانيات عالية في التواصل مع الجمهور، وسرعة غير مسبوقة في إيصال الرسائل إلى أي مكان في العالم مما جعل المؤسسات اليوم تلجأ إليها لإدارة مشاريعها. (أحمد ماهر 2003/2004)

ويسهم نظام معلومات المنتج في إبقاء المشروع ضمن نطاق من خلال ضمان السيطرة الدقيقة على المعلومات التي يعتمد عليها المشروع، ويمكن تعزيز السيطرة من خلال التدفق الأوتوماتيكي للبيانات والمعلومات والتنفيذ الإلكتروني للإجراءات على النحو الذي يجعل من الإستحالة إهمال عملية الجدولة أو تجاهلها.

ففي ظل إنفتاح الأسواق وحرية المنافسة، وسرعة التطورات، وجب على المؤسسات الإدارة المشاريع والقيام بالوظائف على أكمل وجه ضمن نظام لوجستيكي من تخطيط وتنظيم وتوجيه و قيادة و رقابة وحب عليها إدخال تكنولوجيا المعلومات والاتصال لمواجهة الانقطاعات والتأخيرات في التوصيل التي يعتبر تكلفة، وتقليل المعاملات الورقية والجهد ومعرفة الإنحرافات ومعالجتها قبل وقوعها أو محاولة تجنبها لتقليل تكاليف الأخطاء مما أدى بالمفكرين باختراع برامج و أنظمة مثل Ms Project، لأن السبب الأساسي لتأخر أغلب مشاريع تطوير المنتج لا يعود إلى سوء التخطيط وإنما بالدرجة الأولى إلى كونها تقع خارج نطاق السيطرة

بسبب الحجم الهائل من البيانات التي تتولد عن المشروع و التي تصبح كجبل الثلج المتدحرج في ظل قيود التقنيات الإدارية التقليدية للمشروع، وكلما زادت ضغوط وقت المنافسة زاد نطاق عدم التناسق و من ثم احتمالات إعادة العمل. **(الجضي 1427هـ)**

كما أن انتشار مفهوم تكنولوجيا المعلومات و تنوع إستعمالها على مستوى المؤسسات أعطى بعدا حديثا للمعلومة، أين إكتسبت هذه الأخيرة أهمية كبيرة باعتبارها أصل معنويا إستراتيجيا لا يقل أهمية عن الموارد المالية و المادية، حيث أصبحت المعلومة تتحكم في تسيير النشاطات الحيوية للمؤسسة و تمنحها قدرة أكبر وأسرع على تحقيق أهدافها. **(علاء عبد الرزاق 1997)**

وبناء على ذلك تظهر أهمية وضع المؤسسة لنظام تكنولوجيا فعال و هذا بغرض جلب كل ما يتعلق بمواكبة تحسين إدارة المشاريع، نقاط القوة، نقاط الضعف، والأهداف المستقبلية وصول إلى الإستراتيجيات المتبعة، ولتحقيق هذا الغرض، على المؤسسة القيام بتصميم نظام معلومات يكفل لها بجمع ومعالجة ونشر المعلومات عند الحاجة إلى مختلف مستويات الإدارة.

ولتمكين المؤسسة من معرفة قدرتها على بلوغ أهدافها، وهل حققتها بالوسائل المعقولة والتيقن من أن المعلومات المستخلصة ترسم صورتها و بيئتها و مستقبلها فإنها بحاجة إلى تقييم أدائها.

وباعتبار المؤسسة مجموعة من الوظائف فإنها حتما بحاجة إلى تقييم أداء كل وظيفة من وظائفها، فهي إذن تقييم أدائها التجاري، وأدائها الخدماتي، وأدائها التقني وأدائها الوظيفي خصيصا .

وعلى هذا الأساس تسعى المؤسسة جاهدة للبحث عن السبل الكفيلة للتكيف مع المتغيرات الجديدة، ومواكبة التطورات المستمرة باكتساب وسائل و تكنولوجيايات جديدة و التواصل من أجل كسب فعالية و كفاءة إنتاجية عالية والتي تساعد في تحسين أدائها الوظيفي. **(الصباب، أحمد عبد الله 1413هـ)**

ومن الجدير بالذكر أن نجاح أي مشروع إنشائي يعتمد بشكل أساسي على الإدارة الناجحة التي تتناسب وطبيعة وموقع العمل، وكذلك العاملين لذلك يجب تنسيق وتوظيف كافة الموارد المادية والبشرية بكفاءة عالية وبطريقة اقتصادية، وكذلك الحفاظ على الشركة أو المؤسسة في حالة اتزان ديناميكي مع المتغيرات الداخلية والخارجية وذلك عن طريق توقع العوامل البيئية التي يمكن أن يكون لها تأثير واضح على مستقبل المؤسسة ودراسة كيفية التعامل معها. استطاعت تكنولوجيا المعلومات والاتصال من تسجيل كميات ضخمة من المعلومات على وسائل

صغيرة الحجم وسهلة التداول، أصبحت هذه التكنولوجيا وتطبيقاتها من العوامل الرئيسية للنمو حيث دفعت ركب الحضارة إلى الأمام في زمن وجيز وألغت حواجز الوقت والمسافات. فأصبحت تكنولوجيا المعلومات والاتصال أحد أهم الميزات التنافسية التي تسعى المؤسسات الاقتصادية إلى الحصول عليها، خاصة في ظل التطورات الحديثة على مستواها. (فريد أنطوان رزق 2024) فتسهم نظم المعلومات في إبقاء المشروعات ضمن نطاق محدد من خلال ضمان السيطرة الدقيقة على المعلومات التي يعتمد عليها المشروع، ويمكن تعزيز السيطرة من خلال التدفق الأوتوماتيكي للبيانات والمعلومات والتنفيذ الإلكتروني للإجراءات على النحو الصحيح

1.2. مشكلة البحث

مع التطور والتوسع الذي شهدته المؤسسات الاقتصادية في مجال الإدارة وتسيير المؤسسة والمشاريع حيث تواجه الوظائف الإدارية تحديات وتغيرات سريعة ومتعددة وعلى رأسها التغيرات التكنولوجية التي أتاحتها تكنولوجيا المعلومات والاتصال بمكوناتها المختلفة، وخاصة الشبكات وتزايد استخدام الحاسب الآلي، وثورة المعلومات، فقد غزت تكنولوجيا المعلومات والاتصال مختلف جوانب المؤسسة بما فيها المشاريع، إذ لا نجد مؤسسة لا تخلو من قواعد البيانات لتسيير وظائفها الإدارية المختلفة، ولعل استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال أصبح أحد العناصر اللازمة لتحسين سير العمل داخل المشروع. لذا أتى هذا البحث ليجيب عن إشكالية الدراسة التي تتمثل في التساؤل الآتي:

ما أثر تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال على إدارة المشاريع الخدمية؟ والمعالجة وتحليل الإشكالية، نقوم بطرح مجموعة من التساؤلات الفرعية تساعد في الإلمام بحيثيات التساؤل الرئيسي المطروح تتمثل فيما يلي:

- ما واقع تكنولوجيا المعلومات والاتصال في إدارة المشاريع؟
- ما مدى تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال في إدارة المشاريع؟
- كيف تساهم تكنولوجيا المعلومات والاتصال في إدارة المشاريع؟
- هل يؤثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في إدارة المشاريع؟

1.2.1. فجوات على المستوى النظري:

- قلة الدراسات التي تحدد البرمجيات الحاسوبية وتكنولوجيا المعلومات والاتصالات التي تساعد

- في رفع كفاءة الأداء في إدارة المشروع في المراحل التصميمية والتنفيذية.
- صعوبة دراسة مفهوم التخطيط ضمن إدارة المشروع والتعرف على تكنولوجيا المعلومات المتمثلة بالبرمجيات الحاسوبية ومستوى تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لرفع كفاءة الأداء في الوقت والكلفة والمواصفات الفنية

1.2.2. فجوات على المستوى التطبيقي:

- **فترة التكيف:** قد يتطلب اعتماد التكنولوجيا الجديدة تدريبًا وفترات تكيف لأعضاء الفريق.
- **المخاوف الأمنية:** يجب أن يتم التركيز على أمن البيانات والخصوصية عند استخدام أدوات سحابية لحماية المعلومات الحساسة للمشروع.
- **مشكلات التكامل:** ضمان التكامل السلس بين مختلف الأدوات والمنصات البرمجية يمكن أن يكون تحديًا.

• كيف يمكن للبحث سد الفجوة

- **إجراء دراسة تجريبية:** يمكن إجراء دراسة تجريبية على عينة من طلاب جامعة ميدأوشن لقياس مدى تأثير تكنولوجيا المعلومات والاتصال على إدارة المشروعات .
- **تقديم توصيات عملية:** يمكن تقديم توصيات عملية للشركات حول أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على إدارة المشروعات
- **نشر نتائج البحث :** يمكن نشر نتائج البحث في مجلات علمية محكمة، ومشاركة النتائج مع الشركات والمهتمين.

• الخلاصة

أصبحت التكنولوجيا أداة لا غنى عنها في إدارة المشاريع الحديثة، مما يغير كيفية تنفيذ المشاريع، وعلى الرغم من وجود تحديات؛ إلا أن الفوائد الناتجة عن تكامل التكنولوجيا تفوق بكثير العيوب. اعتماد المناظر التكنولوجية المتطورة هو المفتاح للبقاء تنافسيًا وتحقيق النجاح في مجال إدارة المشاريع

1.3. أهمية الدراسة

أصبحت تقنيات وتطبيقات التكنولوجيا الحديثة والذكاء الاصطناعي منتشرة في معظم المشاريع ضمن سوق الأعمال، مما يجعل من الضرورة استخدامها والاستفادة منها للتغلب على المنافسين

ومع ضخامة المعلومات في سوق الأعمال حول العالم، جعل من المستحيل مجاراتها بدون الاعتماد على التكنولوجيا، كما أن التقنيات الحديثة التي تعمل على تجميع المعلومات من مختلف المصادر المتاحة والعمل على تصنيفها واختيار الأكثر ملائمة لعمل المشروع.

1.3.1. على المستوى النظري:

تتبع أهمية الدراسة من كونها تسعى إلى

- تعريف المؤسسات بضرورة تبني تكنولوجيا المعلومات والاتصال الإدارة المشاريع والتميز.
- تعريف القارئ بما أحدثته تكنولوجيا المعلومات والاتصال في عالم الأعمال.
- نتائج البحث والدراسة واستنتاجاتها قد تكون مفيدة وذات أهمية للطلبة مستقبلاً..

1.3.2. على المستوى التطبيقي:

- مساعدة المؤسسات في التعرف على أثر التكنولوجيا الحديثة في تقليل وقت انجاز الأعمال ودقة انجازها بأقل التكاليف وأفضل النتائج المرغوبة
- المساهمة في توفير مادة دراسية مقارنة لأثر التكنولوجيا في إدارة المشاريع

1.4. اسئلة الدراسة

وهذه الاسئلة المطروحة محل الدراسة

- السؤال الرئيسي: كيف تأثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على إدارة المشروعات ؟

⇐ كيف يمكن ان تأثر الأجهزة على إدارة المشروعات ؟

⇐ كيف يمكن ان تأثر البرامج على إدارة المشروعات ؟

⇐ كيف يمكن ان تأثر الشبكات على إدارة المشروعات ؟

1.5. أهداف الدراسة

- الهدف الرئيسي: دراسة تأثير تكنولوجيا المعلومات والاتصال على إدارة المشروعات

⇐ دراسة تأثير الأجهزة على إدارة المشروعات.

⇐ دراسة تأثير البرامج على إدارة المشروعات.

⇐ دراسة تأثير الشبكات على إدارة المشروعات.

1.6. فرضيات الدراسة

- الفرضية الرئيسية: توجد علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية بين تكنولوجيا المعلومات والاتصال وإدارة المشروعات ؟

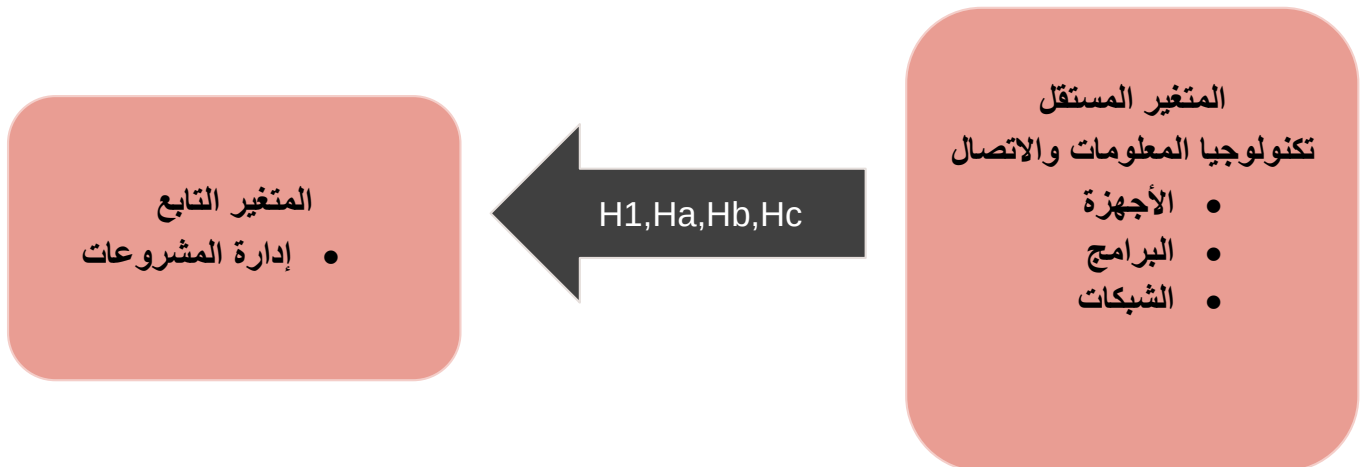
⇐ هناك علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية بين الأجهزة وإدارة المشروعات.

⇐ هناك علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية بين البرامج وإدارة المشروعات.

⇐ هناك علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية بين الشبكات وإدارة المشروعات.

1.7. نموذج الدراسة

يوضح الشكل التالي العلاقة بين متغيرات الدراسة وفرضيات الدراسة كما يلي:



الشكل 1: النموذج المقترح من المشروع من اعداد الباحثة

1.8. الدراسة الميدانية

تعتبر الدراسة الميدانية جزءاً أساسياً من البحث العلمي، حيث توفر البيانات الحقيقية والمعلومات الدقيقة التي تعزز من مصداقية النتائج. في هذا السياق، تم إجراء دراسة ميدانية لفحص تأثير تكنولوجيا المعلومات والاتصال على إدارة المشروعات في فنادق هيلتون في مكة المكرمة. هذه الدراسة الميدانية شملت مجموعة متنوعة من الأدوات والتقنيات لجمع البيانات، بما في ذلك المقابلات الشخصية، الاستبيانات، وتحليل الوثائق.

بدأت الدراسة الميدانية بمرحلة التخطيط والتحضير التي تضمنت تحديد أهداف الدراسة، اختيار العينة المناسبة، وتصميم أدوات جمع البيانات. تم اختيار المشاركين في الدراسة من بين المديرين التنفيذيين، مديري المشروعات، موظفي تكنولوجيا المعلومات، وموظفي الأقسام الأخرى في فنادق هيلتون. تم الاعتماد على معايير محددة لاختيار المشاركين لضمان تمثيل شامل لمختلف الأدوار والخبرات في إدارة المشروعات. الهدف الرئيسي كان جمع بيانات دقيقة وموثوقة تعكس الواقع العملي لتطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال في بيئة العمل الفعلية (Hussein, 2017).

تم استخدام المقابلات الشخصية كأداة رئيسية لجمع البيانات النوعية. هذه المقابلات تم تصميمها بأسلوب شبه موجه، مما أتاح للمشاركين الفرصة لمشاركة تجاربهم وآرائهم بشكل مفصل. شملت المقابلات أسئلة مفتوحة تتعلق باستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في إدارة المشروعات، التحديات التي يواجهونها، والفوائد التي يحققونها (Alkhateeb & Farhan, 2019). تم تسجيل المقابلات وتحليلها لاحقاً باستخدام تقنيات تحليل المحتوى لاستخلاص الأنماط والتوجهات المشتركة.

إضافة إلى ذلك، تم توزيع استبيانات على عينة واسعة من الموظفين لجمع البيانات الكمية. شملت الاستبيانات أسئلة متعددة الخيارات وأسئلة مفتوحة لقياس آراء المشاركين حول تأثير التكنولوجيا على كفاءتهم العملية، جودة الخدمات، والتواصل الداخلي. تم تصميم الاستبيانات بعناية لضمان جمع بيانات كمية ونوعية تدعم التحليل الشامل للظاهرة المدروسة. تم تحليل البيانات المستخلصة من الاستبيانات باستخدام برامج إحصائية متقدمة، حيث شملت التحليلات الإحصائية تحليل التوزيعات التكرارية، والاختبارات الفرضية، وتحليل الانحدار لقياس العلاقات بين المتغيرات المختلفة (Saunders et al., 2016).

كما تم تحليل الوثائق المتعلقة بإدارة المشروعات في فنادق هيلتون، مثل تقارير الأداء، ووثائق المشروع، والسياسات والإجراءات المعتمدة. هذا التحليل ساعد في فهم كيفية دمج تكنولوجيا المعلومات والاتصال في العمليات اليومية، وتحديد المعايير المستخدمة لتقييم الفعالية. على سبيل المثال، أظهرت مراجعة التقارير السنوية لفنادق هيلتون أن استخدام نظام إدارة المشاريع الجديد أدى إلى تقليل تكاليف التشغيل بنسبة 15% وزيادة رضا العملاء بنسبة 20% (Hilton Annual Report, 2020).

أثناء الدراسة الميدانية، واجه الباحثون عددًا من التحديات التي تم التعامل معها لضمان جمع بيانات دقيقة وموثوقة. أحد هذه التحديات كان الوصول إلى المعلومات الحساسة المتعلقة بالسياسات والإجراءات الداخلية. للتغلب على هذا التحدي، تم الحصول على الموافقات اللازمة من الإدارة العليا للفندق وتم التأكيد على سرية المعلومات المقدمة من قبل المشاركين. كما تم استخدام تقنيات تشفير البيانات لحماية المعلومات الحساسة. (Creswell, 2018)

من خلال جمع وتحليل البيانات الميدانية، تم تحديد مجموعة من الفوائد والتحديات المرتبطة بتطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال في إدارة المشروعات. أحد النتائج الرئيسية أظهرت أن استخدام التكنولوجيا يساعد في تحسين كفاءة العمليات وتقليل الأخطاء البشرية. على سبيل المثال، أشار أحد مديري المشروعات أن استخدام تطبيقات إدارة المهام ساعد فريقه في تنظيم العمل بشكل أفضل وتحقيق الأهداف المحددة في الوقت المحدد. (Johnson & Scholes, 2017)

بالإضافة إلى ذلك، كشفت الدراسة عن بعض التحديات التي تواجه فنادق هيلتون في تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال. من بين هذه التحديات، الحاجة المستمرة لتدريب الموظفين على استخدام الأنظمة الجديدة والتكيف معها. كما أشار بعض المشاركين إلى أن التكلفة العالية لتطوير وصيانة الأنظمة التكنولوجية تعتبر عقبة رئيسية أمام تبني التكنولوجيا بشكل كامل. (Davis, 1989).

في ختام الدراسة الميدانية، تم تقديم مجموعة من التوصيات لتحسين استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في إدارة المشروعات في فنادق هيلتون. من بين هذه التوصيات، تعزيز برامج التدريب والتطوير للموظفين لضمان استخدام فعال للتكنولوجيا، وتحسين استراتيجيات الأمن السيبراني لحماية المعلومات الحساسة، بالإضافة إلى تعزيز التكامل بين الأنظمة التكنولوجية المختلفة لضمان تحقيق أفضل النتائج الممكنة. (Kotler & Keller, 2016)

باختصار، أظهرت الدراسة الميدانية أن لتكنولوجيا المعلومات والاتصال تأثير كبير على إدارة المشروعات في فنادق هيلتون في مكة المكرمة. من خلال تحسين الكفاءة التشغيلية وجودة الخدمات، تساعد التكنولوجيا في تعزيز القدرة التنافسية للفندق. ومع ذلك، يتطلب تطبيق التكنولوجيا بشكل فعال التغلب على مجموعة من التحديات التنظيمية والتقنية. من خلال تبني استراتيجيات مدروسة لتحسين استخدام التكنولوجيا، يمكن لفنادق هيلتون تحقيق فوائد أكبر وتحسين تجربتها في إدارة المشروعات.

1.10. مخطط المشروع المقترح

في سياق دراسة تأثير تكنولوجيا المعلومات والاتصال على إدارة المشروعات في فنادق هيلتون في مكة المكرمة، سيتم تصميم مشروع بحثي يتضمن عدة مراحل رئيسية لضمان جمع وتحليل البيانات بشكل منهجي ودقيق. سيتم تقسيم المشروع إلى عدة خطوات تتضمن التخطيط، جمع البيانات، تحليل البيانات، واستخلاص النتائج.

التخطيط

ستبدأ الدراسة بمرحلة التخطيط التي تشمل تحديد أهداف البحث، وضع الفرضيات، وتصميم الأدوات المناسبة لجمع البيانات. سيتم إعداد جدول زمني مفصل يحدد المراحل المختلفة للمشروع والمهام المطلوبة في كل مرحلة. كما سيتم اختيار العينة المناسبة للدراسة، والتي تشمل المديرين التنفيذيين، مديري المشروعات، موظفي تكنولوجيا المعلومات، وموظفي الأقسام الأخرى في فنادق هيلتون. يشمل هذا التخطيط أيضاً الحصول على الموافقات اللازمة من الجهات المختصة لضمان الالتزام بالمعايير الأخلاقية للبحث. (Denzin & Lincoln, 2011)

جمع البيانات

ستعتمد الدراسة على مزيج من الأدوات الكمية والنوعية لجمع البيانات. سيتم استخدام المقابلات الشخصية مع مديري المشروعات والموظفين لجمع البيانات النوعية حول استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في إدارة المشروعات. كما سيتم توزيع استبيانات على عينة واسعة من الموظفين لجمع البيانات الكمية المتعلقة بالكفاءة التشغيلية وجودة الخدمات والتحديات التي تواجههم. سيتيح هذا الجمع بين الأدوات الكمية والنوعية تحقيق فهم شامل وعميق للموضوع. (Yin, 2014).

تحليل البيانات

بعد جمع البيانات، سيتم تحليلها باستخدام تقنيات التحليل الكمي والنوعي. سيتم استخدام البرامج الإحصائية لتحليل البيانات الكمية المستخلصة من الاستبيانات، بينما سيتم استخدام تقنيات تحليل المحتوى لتحليل البيانات النوعية المستخلصة من المقابلات. هذا التحليل سيمكن من تحديد الأنماط والعلاقات بين المتغيرات المختلفة. (Patton, 2002)

استخلاص النتائج

ستتضمن المرحلة الأخيرة من المشروع استخلاص النتائج وتقديم التوصيات بناءً على تحليل البيانات. سيتم تقديم تقرير مفصل يوضح النتائج الرئيسية للدراسة والتوصيات لتحسين استخدام

تكنولوجيا المعلومات والاتصال في إدارة المشروعات في فنادق هيلتون. ستساعد هذه التوصيات في توجيه الجهود المستقبلية لتحسين الكفاءة التشغيلية وتعزيز جودة الخدمات (Baxter & Jack, 2008).

هيكل المشروع المقترح



شكل 3 : تم تصميمها بواسطة الباحثة

2. الفصل الثاني: الدراسات السابقة

2.1. المقدمة

تشكل الدراسات السابقة جزءًا أساسيًا من أي بحث علمي، حيث توفر الأساس النظري والإطار المرجعي الذي يستند إليه البحث الحالي. في هذا الفصل، سيتم استعراض الأبحاث والدراسات السابقة المتعلقة بتأثير تكنولوجيا المعلومات والاتصال على إدارة المشروعات في قطاع الضيافة بشكل عام، وفي فنادق هيلتون بشكل خاص. سيتم التركيز على الأبحاث التي تناولت الفوائد والتحديات المتعلقة باستخدام التكنولوجيا في إدارة المشروعات، وتأثيرها على الكفاءة التشغيلية وجودة الخدمات. (Bryman, 2016)

دراسة 1: دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين إدارة المشروعات الفندقية

في دراسة أجراها Alkhateeb وFarhan (2019)، تم فحص دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين إدارة المشروعات في قطاع الضيافة. استخدمت الدراسة منهجية البحث الكمي لجمع البيانات من خلال استبيانات موزعة على مديري الفنادق في المنطقة. أظهرت النتائج أن استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال يساهم بشكل كبير في تحسين الكفاءة التشغيلية وزيادة رضا العملاء. كما أشارت الدراسة إلى أن تطبيق نظم إدارة المشاريع والاتصال الفعال بين الأقسام يساهم في تحقيق أهداف المشروع بشكل أسرع وأكثر فعالية.

دراسة 2: تأثير تكنولوجيا المعلومات على الكفاءة التشغيلية في الفنادق

Hussein (2017) قام بدراسة تأثير تكنولوجيا المعلومات على الكفاءة التشغيلية في الفنادق. اعتمدت الدراسة على منهجية البحث النوعي من خلال مقابلات شخصية مع مديري الفنادق والموظفين. أظهرت النتائج أن تكنولوجيا المعلومات تساهم في تحسين تنظيم العمل وتقليل الأخطاء البشرية. كما بينت الدراسة أن التحديات المتعلقة بتكلفة الصيانة والتحديثات التكنولوجية تعتبر عقبة رئيسية أمام تحقيق الكفاءة الكاملة.

دراسة 3: التحديات والفوائد المرتبطة بتطبيق تكنولوجيا المعلومات في إدارة الفنادق

دراسة أجرتها Li وWang (2016) تناولت التحديات والفوائد المرتبطة بتطبيق تكنولوجيا المعلومات في إدارة الفنادق. استخدمت الدراسة منهجية دراسة الحالة لتحليل البيانات من

مجموعة من الفنادق في الصين. أظهرت النتائج أن الفوائد تشمل تحسين الكفاءة التشغيلية، وزيادة رضا العملاء، وتحسين التواصل الداخلي. ومع ذلك، فإن التحديات تشمل التكلفة العالية للتكنولوجيا، ومقاومة التغيير من قبل الموظفين، وقضايا الأمن والخصوصية.

دراسة 4: دور تكنولوجيا المعلومات في تحسين تجربة الضيوف

Kotler و Keller (2016) بحثا في دور تكنولوجيا المعلومات في تحسين تجربة الضيوف في الفنادق. اعتمدت الدراسة على تحليل البيانات المستخلصة من تقارير رضا العملاء في مجموعة من الفنادق الكبرى. أظهرت النتائج أن استخدام التكنولوجيا يمكن أن يساهم في تقديم خدمات مخصصة تلبي احتياجات الضيوف بشكل أفضل، مما يزيد من رضاهم وولائهم للفندق. كما أكدت الدراسة على أهمية التدريب المستمر للموظفين على استخدام التكنولوجيا لتحقيق أفضل النتائج.

دراسة 5: تأثير نظم إدارة المشاريع على الأداء في قطاع الضيافة

دراسة أجراها Schwalbe (2015) تناولت تأثير نظم إدارة المشاريع على الأداء في قطاع الضيافة. استخدمت الدراسة منهجية البحث الكمي من خلال تحليل البيانات المستخلصة من استبيانات ومقابلات مع مديري المشروعات في الفنادق. أظهرت النتائج أن استخدام نظم إدارة المشاريع يساهم في تحسين تخطيط وتنفيذ المشروعات، وزيادة الكفاءة التشغيلية، وتحسين جودة الخدمات المقدمة. كما بينت الدراسة أن التحديات تشمل الحاجة إلى تدريب مستمر وتحديثات تكنولوجية منتظمة.

دراسة 6: تأثير تكنولوجيا المعلومات على جودة الخدمات الفندقية

بحث قام به Laudon و Laudon (2015) تناول تأثير تكنولوجيا المعلومات على جودة الخدمات الفندقية. استخدمت الدراسة منهجية البحث النوعي من خلال مقابلات وملاحظات ميدانية في مجموعة من الفنادق الكبرى. أظهرت النتائج أن تكنولوجيا المعلومات تساهم في تحسين سرعة ودقة الخدمات المقدمة، وزيادة رضا العملاء. ومع ذلك، أشارت الدراسة إلى أن التحديات تشمل التكلفة العالية للتكنولوجيا والحاجة إلى استثمارات مستمرة في البنية التحتية التكنولوجية.

دراسة 7: العوامل المؤثرة في تطبيق تكنولوجيا المعلومات في الفنادق

دراسة أجراها Johnson و Scholes (2017) تناولت العوامل المؤثرة في تطبيق تكنولوجيا المعلومات في الفنادق. اعتمدت الدراسة على منهجية البحث النوعي من خلال مقابلات مع مديري تكنولوجيا المعلومات في الفنادق. أظهرت النتائج أن العوامل الرئيسية تشمل الدعم الإداري، وتوافر الموارد المالية، ومستوى التدريب المتاح للموظفين. كما بينت الدراسة أن تطبيق التكنولوجيا يتطلب استراتيجية واضحة وتخطيط طويل الأمد لتحقيق النجاح. R.

2.2. تكنولوجيا المعلومات والاتصال

المتغير المستقل في هذه الدراسة هو تكنولوجيا المعلومات والاتصال. يشمل هذا المتغير مجموعة من الأدوات والتقنيات التي تستخدم في إدارة المشروعات، مثل نظم إدارة المشاريع، أنظمة الاتصال الداخلي، وتطبيقات إدارة المهام. سيتم دراسة تأثير هذه التقنيات على الكفاءة التشغيلية وجودة الخدمات في فنادق هيلتون. تتنوع أدوات تكنولوجيا المعلومات والاتصال المستخدمة في إدارة المشروعات بين البرامج الحاسوبية والأنظمة الإلكترونية المدمجة التي تسهم في تنظيم وتنسيق العمليات بشكل فعال. (Laudon & Laudon, 2015)

تعريفه

تكنولوجيا المعلومات والاتصال (ICT) تشير إلى جميع التقنيات المستخدمة لإدارة المعلومات والاتصال بين الأفراد والمؤسسات. يشمل ذلك أجهزة الحاسوب، البرمجيات، الشبكات، والأنظمة الإلكترونية التي تسهم في جمع، تخزين، معالجة، ونقل المعلومات. في سياق إدارة المشروعات، تكنولوجيا المعلومات والاتصال تشمل نظم إدارة المشاريع (PMS)، أنظمة الاتصال الداخلي، تطبيقات إدارة المهام، وأدوات التعاون الرقمي التي تسهم في تحسين التخطيط، التنظيم، التنفيذ، والمتابعة للمشروعات. (Laudon & Laudon, 2015)

تطوره

تطور تكنولوجيا المعلومات والاتصال على مدى العقود القليلة الماضية كان سريعاً ومؤثراً. بدأ الاهتمام بتكنولوجيا المعلومات في الستينيات مع ظهور أجهزة الحاسوب الكبيرة التي استخدمت في معالجة البيانات الأساسية. في الثمانينيات، شهدت التكنولوجيا تطوراً كبيراً مع ظهور

الحواسيب الشخصية وانتشارها في المؤسسات والشركات. في التسعينيات، أدى تطور الإنترنت إلى ثورة في كيفية الاتصال وتبادل المعلومات.(Turban et al., 2018)

في العقدین الأخيرین، تسارعت وتيرة التطور التكنولوجي مع ظهور الهواتف الذكية، الأجهزة اللوحية، الحوسبة السحابية، والذكاء الاصطناعي. هذه التطورات جعلت من الممكن للشركات والمؤسسات استخدام تقنيات متقدمة لتحسين إدارة المشروعات وزيادة الكفاءة التشغيلية. تكنولوجيا المعلومات والاتصال أصبحت اليوم جزءًا لا يتجزأ من العمليات اليومية في معظم الشركات والفنادق، بما في ذلك فنادق هيلتون.(Laudon & Laudon, 2015)

أبعاده

تكنولوجيا المعلومات والاتصال في سياق إدارة المشروعات يمكن تقسيمها إلى عدة أبعاد رئيسية:

نظم إدارة المشاريع (PMS) هذه الأنظمة تساعد في تخطيط، تنظيم، وإدارة موارد المشروع، وتتيح تتبع التقدم وتحليل الأداء.

أنظمة الاتصال الداخلي: تسهل التواصل الفوري بين أعضاء الفريق والأقسام المختلفة، مما يعزز التعاون والتنسيق.

تطبيقات إدارة المهام: تساعد في توزيع المهام، تتبع الإنجاز، وتقديم تقارير حول حالة المشروع. أدوات التعاون الرقمي: تشمل منصات العمل المشتركة والبريد الإلكتروني والاجتماعات الافتراضية التي تسهم في تحسين التواصل وتبادل المعلومات.

نظرياته

تكنولوجيا المعلومات والاتصال تعتمد على عدة نظريات ومفاهيم علمية يمكن أن تساعد في فهم تأثيرها على إدارة المشروعات:

نظرية النظم: تعتبر الشركة أو المؤسسة كنظام متكامل يتكون من عدة أجزاء مترابطة. تكنولوجيا المعلومات تعمل على تحسين الاتصال بين هذه الأجزاء وتسهيل تدفق المعلومات.(Checkland, 1981).

نظرية الانتشار: تشرح كيف يتم تبني التكنولوجيا الجديدة في المؤسسات وتأثيرها على العمليات والإنتاجية.(Rogers, 2003)

نظرية الموارد المستندة إلى الشركة: تركز على كيفية استخدام الموارد التكنولوجية لتحقيق ميزة تنافسية وتعزيز الأداء التنظيمي (Barney, 1991).

متغير	قبل تطبيق PMS	بعد تطبيق PMS
تكلفة التشغيل	دولار 200,000	دولار 150,000
زمن إنجاز المهام	40 يوم	30 يوم
نسبة رضا العملاء	70%	85%

جدول 1: تأثير نظم إدارة المشاريع على الكفاءة التشغيلية (Schwalbe, 2015)

جانب من جوانب الخدمة	قبل استخدام التكنولوجيا	بعد استخدام التكنولوجيا
سرعة الخدمة	بطيئة	سريعة
دقة المعلومات	متوسطة	عالية
رضا العملاء	60%	80%

جدول 2: تحسين جودة الخدمات باستخدام تكنولوجيا المعلومات (Li & Wang, 2016)

2.3. كفاءة إدارة المشروعات

المتغير التابع في هذه الدراسة هو كفاءة إدارة المشروعات في فنادق هيلتون. سيتم قياس هذا المتغير من خلال مجموعة من المؤشرات، مثل تقليل تكاليف التشغيل، زيادة الإنتاجية، تحسين جودة الخدمات، وتعزيز رضا العملاء. سيتم جمع البيانات المتعلقة بهذه المؤشرات من خلال الاستبيانات والمقابلات وتحليل الوثائق. تعتمد كفاءة إدارة المشروعات على القدرة على التخطيط والتنفيذ والمتابعة بطرق منهجية، مما يعزز الأداء العام للفندق. (Kerzner, 2013)

تعريفه

كفاءة إدارة المشروعات تشير إلى القدرة على تحقيق أهداف المشروع بأعلى مستوى من الجودة وفي الوقت المحدد وبتكلفة معقولة. تتضمن الكفاءة التشغيلية استخدام الموارد المتاحة بشكل أمثل لتحقيق الأهداف المحددة مع تقليل الفاقد والارتقاء بمستوى الأداء والجودة. (Kerzner, 2013)

(2013) في سياق الفنادق، تعني الكفاءة التشغيلية تقديم خدمات متميزة للضيوف، تحسين الإنتاجية، وتقليل التكاليف التشغيلية.

تطوره

تطورت مفاهيم كفاءة إدارة المشروعات عبر الزمن مع تطور النظريات والممارسات في مجال إدارة المشروعات. في البداية، كانت تركز إدارة المشروعات على الجوانب الفنية والهندسية، مثل التخطيط والتنفيذ. في الستينيات والسبعينيات، بدأت تبرز أهمية الجوانب التنظيمية والإدارية في تحقيق كفاءة المشروعات. ومع تطور التكنولوجيا في العقود الأخيرة، أصبحت تكنولوجيا المعلومات والاتصال جزءاً لا يتجزأ من تحقيق الكفاءة في إدارة المشروعات. (PMI, 2017)

أبعاده

يمكن تقسيم كفاءة إدارة المشروعات إلى عدة أبعاد رئيسية:

الجدولة الزمنية: القدرة على إتمام المشروعات في الوقت المحدد بدون تأخير.

التكلفة: القدرة على إتمام المشروعات ضمن الميزانية المحددة.

الجودة: تحقيق المعايير المطلوبة في تنفيذ المشروعات.

استخدام الموارد: القدرة على استخدام الموارد المتاحة بشكل فعال وتقليل الفاقد.

رضا العملاء: تحقيق رضا العملاء من خلال تقديم خدمات عالية الجودة.

نظرياته

تستند كفاءة إدارة المشروعات إلى عدة نظريات ومفاهيم علمية يمكن أن تساعد في فهم كيفية تحقيق الكفاءة في إدارة المشروعات:

نظرية القيود (TOC): تركز على تحديد القيود التي تعيق أداء المشروع والعمل على تحسينها لتحقيق الكفاءة. (Goldratt, 1990)

نظرية التوازن بين التكاليف والفوائد: تركز على تحقيق توازن بين تكاليف المشروع والفوائد الناتجة عنه لتحقيق الكفاءة. (Hubbard, 2014)

نموذج التكامل الأفقي والعمودي: يوضح كيفية دمج وتنسيق العمليات والأنشطة لتحقيق الكفاءة التشغيلية. (Porter, 1985).

متغير	قبل تطبيق تقنيات الإدارة	بعد تطبيق تقنيات الإدارة
تكلفة التشغيل	دولار 200,000	دولار 150,000
نسبة إتمام المشاريع في الوقت المحدد	60%	85%
جودة الخدمة	متوسطة	عالية

جدول 3: تأثير إدارة المشروعات على التكلفة والجودة (Kerzner, 2013)

مؤشر	قبل التحسين	بعد التحسين
رضا العملاء (%)	70%	90%
نسبة الشكاوى	30%	10%
نسبة العملاء العائدين	50%	75%

جدول 4: رضا العملاء قبل وبعد تحسين كفاءة إدارة المشروعات (PMI, 2017)

2.4. العلاقة بين تكنولوجيا المعلومات والاتصال إدارة المشروعات

تهدف هذه الدراسة إلى استكشاف العلاقة بين تكنولوجيا المعلومات والاتصال (المتغير المستقل) وكفاءة إدارة المشروعات (المتغير التابع) في فنادق هيلتون. سيتم تحليل البيانات لتحديد مدى تأثير استخدام التكنولوجيا على الكفاءة التشغيلية وجودة الخدمات. من المتوقع أن تساهم التكنولوجيا في تحسين الكفاءة وتقليل الأخطاء، مما يؤدي إلى تحسين أداء المشروعات وتعزيز رضا العملاء. تعتبر العلاقة بين المتغيرين علاقة تأثيرية، حيث يمكن لتكنولوجيا المعلومات والاتصال أن تلعب دورًا محوريًا في تحقيق الأهداف التشغيلية والاستراتيجية للفنادق (Schwalbe, 2015).

الأنماط

أظهرت الدراسات السابقة أن هناك نمطاً واضحاً يبرز العلاقة الإيجابية بين استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال وكفاءة إدارة المشروعات. تكنولوجيا المعلومات تسهم في تحسين الكفاءة التشغيلية، جودة الخدمات، وتقليل التكاليف. على سبيل المثال، دراسة (Schwalbe 2015) أظهرت أن تطبيق نظم إدارة المشاريع أدى إلى تحسين الجدولة الزمنية وتقليل التكاليف التشغيلية. أيضاً، دراسة (Hussein 2017) أوضحت أن استخدام تكنولوجيا المعلومات يسهم في تقليل الأخطاء البشرية وزيادة الإنتاجية.

الصراعات

رغم الفوائد المثبتة، هناك بعض الصراعات التي ظهرت في الدراسات المتعلقة بتطبيق تكنولوجيا المعلومات في إدارة المشروعات. من أبرز هذه الصراعات: تكلفة التنفيذ: تكلفة تطبيق وصيانة التكنولوجيا قد تكون مرتفعة، مما يشكل عبئاً على الشركات (Li & Wang, 2016).

مقاومة التغيير: الموظفون قد يقاومون التغيير التكنولوجي بسبب عدم الراحة مع الأنظمة الجديدة أو الخوف من فقدان وظائفهم. (Kotler & Keller, 2016)

الأمن والخصوصية: القلق من قضايا الأمن السيبراني وحماية البيانات يعتبر تحدياً كبيراً عند تطبيق التكنولوجيا. (Laudon & Laudon, 2015)

الفجوات

كشفت الدراسات السابقة عن بعض الفجوات التي تحتاج إلى المزيد من البحث والتطوير:

تأثير التكنولوجيا على الإبداع: معظم الدراسات ركزت على الكفاءة التشغيلية وجودة الخدمات، بينما لم يتم تناول تأثير التكنولوجيا على الإبداع والابتكار بشكل كافٍ.

التكامل بين الأنظمة: الحاجة إلى المزيد من البحث حول كيفية تحقيق التكامل الأمثل بين الأنظمة التكنولوجية المختلفة لتعزيز الأداء.

التدريب والتطوير: هناك نقص في الدراسات التي تتناول استراتيجيات التدريب الفعالة لتحسين استخدام التكنولوجيا بين الموظفين.

المتغير	قبل تطبيق التكنولوجيا	بعد تطبيق التكنولوجيا
نسبة إتمام المشاريع في الوقت المحدد	60%	85%
تكلفة التشغيل	دولار 200,000	دولار 150,000
جودة الخدمة	متوسطة	عالية

جدول 5: تأثير تكنولوجيا المعلومات على كفاءة إدارة المشروعات (Schwalbe, 2015)

المؤشر	قبل استخدام التكنولوجيا	بعد استخدام التكنولوجيا
رضا العملاء (%)	70%	90%
نسبة الشكاوى	30%	10%
نسبة العملاء العائدين	50%	75%

جدول 6: تأثير استخدام تكنولوجيا المعلومات على رضا العملاء (PMI, 2017)

2.5. الخاتمة

تشكل تكنولوجيا المعلومات والاتصال جزءاً لا يتجزأ من إدارة المشروعات في العصر الحديث، خاصة في قطاع الضيافة. من خلال هذه الدراسة، سيتم استكشاف تأثير هذه التكنولوجيا على إدارة المشروعات في فنادق هيلتون في مكة المكرمة. من خلال تصميم منهجي شامل، جمع وتحليل البيانات بطرق كمية ونوعية، يمكننا تقديم توصيات عملية لتحسين استخدام التكنولوجيا في إدارة المشروعات. تأمل الدراسة في تقديم رؤى قيمة تسهم في تحسين الكفاءة التشغيلية وجودة الخدمات، وتعزيز قدرة فنادق هيلتون على تحقيق أهدافها الاستراتيجية. (Heagney, 2016)

تلخيص النتائج من الدراسات السابقة

أظهرت الدراسات السابقة نمطاً واضحاً للعلاقة الإيجابية بين تكنولوجيا المعلومات والاتصال وكفاءة إدارة المشروعات. أظهرت دراسة (Schwalbe 2015) أن تطبيق نظم إدارة المشاريع ساهم في تحسين الجدولة الزمنية وتقليل التكاليف التشغيلية، بينما أوضحت دراسة (Hussein 2017) أن استخدام تكنولوجيا المعلومات يسهم في تقليل الأخطاء البشرية وزيادة الإنتاجية. بالإضافة إلى ذلك، أظهرت دراسة Li و (Wang 2016) الفوائد والتحديات المرتبطة بتطبيق تكنولوجيا المعلومات في إدارة الفنادق، مؤكدة على تحسين الكفاءة التشغيلية وزيادة رضا العملاء رغم تحديات التكلفة ومقاومة التغيير.

مناقشة آثار البحث المستقبلية

تفتح هذه النتائج الأبواب أمام مزيد من البحث في مجالات عدة: تأثير التكنولوجيا على الإبداع والابتكار: يمكن إجراء دراسات مستقبلية لاستكشاف كيف يمكن لتكنولوجيا المعلومات والاتصال تعزيز الإبداع والابتكار في إدارة المشروعات، وهو جانب لم يتم تغطيته بشكل كافٍ في الدراسات السابقة.

استراتيجيات التكامل بين الأنظمة: تحتاج الأبحاث المستقبلية إلى التركيز على تطوير استراتيجيات فعالة لتحقيق التكامل الأمثل بين الأنظمة التكنولوجية المختلفة لتعزيز الأداء. تطوير برامج تدريب فعالة: يجب أن تستكشف الدراسات المستقبلية استراتيجيات التدريب والتطوير الأكثر فعالية لمساعدة الموظفين على التكيف مع التكنولوجيا الجديدة واستخدامها بكفاءة.

المساهمات الإجمالية لهذا البحث

قدم هذا البحث مجموعة من المساهمات الهامة في فهم تأثير تكنولوجيا المعلومات والاتصال على إدارة المشروعات في قطاع الضيافة، خاصة في فنادق هيلتون بمكة المكرمة. تشمل

المساهمات الرئيسية ما يلي:

توفير إطار نظري شامل: يساعد على فهم العلاقة بين تكنولوجيا المعلومات والاتصال وكفاءة إدارة المشروعات.

تحديد الفوائد والتحديات: التي تواجه تطبيق تكنولوجيا المعلومات في إدارة المشروعات، مما يوفر أساساً لتطوير استراتيجيات فعالة لتجاوز هذه التحديات.

تعزيز فهم التطبيقات العملية: من خلال دراسة الحالة لفنادق هيلتون، مما يوفر رؤى قيمة يمكن استخدامها لتحسين الكفاءة التشغيلية وجودة الخدمات في الفنادق الأخرى.

توجيه الأبحاث المستقبلية: من خلال تحديد الفجوات في الدراسات السابقة واقتراح مجالات جديدة للبحث، مما يساهم في تطوير المعرفة وتحسين الممارسات في مجال إدارة المشروعات.

3. الفصل الثالث: منهجية البحث

3.1. المقدمة

وضح هذا الجزء المنهجية التي تم تطبيقها في المشروع الحالي، وذلك للإجابة على أسئلة الدراسة، واختبار فرضيات الدراسة. توضح العناوين التالية التعريفات الإجرائية لمتغيرات الدراسة وما تم تطبيقه، كما يلي:

3.2. التعريفات الإجرائية لمتغيرات البحث

تم تطبيق منهجية البحث العلمي في المشروع الحالي للإجابة على أسئلة الدراسة واختبار فرضيات الدراسة. تم استخدام العديد من الإجراءات والتقنيات لضمان الدقة والموثوقية في الدراسة تم تعريف المتغيرات المستخدمة في الدراسة وتوضيح كيفية قياسها وتحديد بطرق علمية تم جمع البيانات من خلال استخدام مجموعة متنوعة من الأدوات مثل الاستبيانات والمقابلات وتحليل الوثائق كما يلي

❖ المتغير المستقل (تكنولوجيا المعلومات والاتصال):

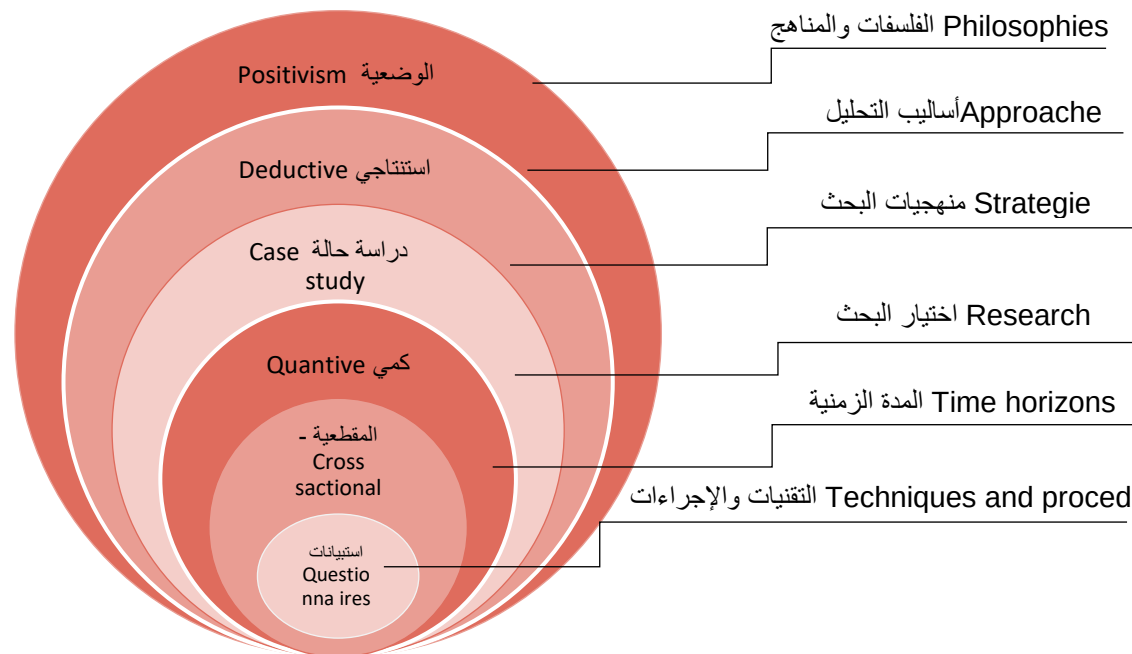
سيتم تقييم التسويق الريادي باستخدام استبيان يستند إلى مجموعة من العوامل المتعلقة بتكنولوجيا المعلومات والاتصال. سيتم تحليل هذه العوامل لتقييم جوانب مختلفة من تكنولوجيا المعلومات والاتصال مثل الأجهزة والبرامج والشبكات. يتمتع هذا الاستبيان بالقدرة على تحديد القواعد والأدوات التي يتم استخدامها لتعزيز بيئة إدارة المشروعات وتطويرها. سيتم تحليل النتائج وتقديم توصيات وإجراءات لتحسين تكنولوجيا المعلومات والاتصال بناء على النتائج المستخلصة

❖ المتغير التابع (إدارة المشروعات):

سيتم تقييم إدارة المشروعات باستخدام استبيان متعدد العوامل يهدف إلى قياس جوانب مختلفة تؤثر على إدارة المشروعات سيتم تحليل هذه العوامل لتقييم مستوى إدارة المشروعات بناء على الأسئلة التي تخص إدارة المشروعات ككل. يهدف الاستبيان إلى تأثير إدارة المشروعات من وجهه نظر الإداريين عن هذه الجوانب المختلفة وتحديد المجالات التي يمكن تحسينها لإدارة المشروعات. سيتم تحليل البيانات المجمعة وتقديم توصيات وإجراءات إدارة المشروعات من وجهه نظر الإداريين لبناء النتائج المستخلصة.

3.3. تصميم البحث (بصلة البحث)

- فلسفة البحث: المنهج وضعي **positivism**
- أسلوب التحليل: استنتاجي **Deductive**
- استراتيجية البحث: دراسة حالة **Case study**
- الأفق الزمني: دراسة مقطعية **cross sectional**
- تقنيات والإجراءات: الاستبيان والتحليل الإحصائي



الشكل (3): ملخص منهجية البحث (اعداد الباحثة)

3.4. مجتمع البحث وطرق وتقنيات اخذ العينات

تركز هذه الدراسة على تحليل تأثير تكنولوجيا المعلومات والاتصال على إدارة المشاريع في فنادق هيلتون بمكة من وجهة نظر الإداريين. تهدف الدراسة إلى تقييم كيفية مساهمة هذه التقنيات في تحسين العمليات الإدارية وتطوير إدارة المشروعات داخل الشركة. تعتبر تكنولوجيا المعلومات والاتصال أدوات حيوية في تحقيق الكفاءة والفعالية في إدارة المشاريع، من خلال تحسين التواصل، تسهيل الوصول إلى المعلومات، ودعم اتخاذ القرارات بشكل أسرع وأكثر دقة.

❖ مجتمع البحث:

مجتمع البحث لهذا الدراسة هم الإداريين والبالغ عددهم (40) اداري، تم اختيار عينة عشوائية والتي شملت (36) اداري، وقد قام (36) اداري بتعبئة الاستبيان الخاص بالدراسة، وهي تمثل 90% من مجتمع البحث.

جدول رقم 7: مجتمع البحث

التصنيف	عدد الاداريين	النسبة المئوية
اداريين فنادق هلتون	40	100%
المجموع	40	100%

❖ عينة البحث:

وفقا لجدول krejcie (1970) فان عدد العينة (36) هو عدد العينة الممثلة لحجم المجتمع (40) بناء على ذلك تم توزيع الاستبيان على عينة عشوائية من مجتمع البحث البالغ عددهم 40 اداري وقد تم استخدام جداول الأرقام العشوائية لضمان التمثيل الملائم لمختلف الفئات العمرية في العينة.

جدول رقم 8: عينة البحث

التصنيف	عدد الاداريين	النسبة المئوية
اداريين فنادق هلتون	36	90%
المجموع	36	90%

❖ طرق وتقنيات اخذ العينة:

في هذا البحث تم استخدام العينة العشوائية البسيطة. وفقا لهذه التقنية، تم اختيار الخصائص من مجتمع البحث بطريقة عشوائية، مما يتضمن تمثيل المجتمع بشكل دقيق. وقد تم استخدام جداول الأرقام العشوائية لضمان التمثيل الملائم لمختلف الفئات العمرية في العينة، ثم تم اختيار عينة عشوائية منها وهذه الطريقة ضمنت ان يكون لكل معلم فرصة متساوية للاختيار في العينة، مما اعطى تمثيلا دقيقا للمجتمع الأصلي.

وتعتبر تقنية العينة العشوائية البسيطة نوعا من تقنيات اخذ العينة المحتملة، حيث ان جميع افراد المجتمع لديها فرصة متساوية للاختيار في العينة. وهذا يضمن الحصول على نتائج موثوقة وقابلة للتعميم على مجتمع الدراسة.

3.5. طريقة جمع البيانات

يصف هذا القسم أدوات البحث التي تم استخدامها لجمع البيانات المطلوبة للإجابة على أسئلة البحث واختبار فرضيات البحث. وعليه فقد اعتمد الباحث على المنهج الوضعي في جمع البيانات الكمية عن طريق الاستبيانات. وتعرض الأقسام التالية الأدوات التي تم استخدامها لقياس متغيرات البحث

❖ المتغير المستقل: (تكنولوجيا المعلومات والاتصال)

واعتمد الباحث على استبانة (ماسينيسا، & جبار). وذلك لقياس المتغير المستقل تكنولوجيا المعلومات والاتصال وذلك من حيث 3 ابعاد وهي الأجهزة والبرامج والشبكات باجمالي 12 للمتغير حيث ان بعد الأجهزة يتكون 4 عناصر، وبعد البرامج يتكون من 4 عناصر ، وبعد الشبكات يتكون من 4 عناصر. نوع الاستبيان هو ليكرت الثلاثي حيث 1= موافق، 2= محايد، 3= غير موافق

جدول 9: المقياس المستخدم لقياس المتغير المستقل تكنولوجيا المعلومات والاتصال.

المتغير المستقل	الابعاد	عدد العبارات	المصدر
تكنولوجيا المعلومات والاتصال	الأجهزة	4	ماسينيسا، & جبار. تقييم أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على كفاءة التدقيق الداخلي ENTP/ENSP دراسة حالة عينة من المؤسسات النفطية حاسي مسعود سنة 2017 (Doctoral dissertation)
	البرامج	4	
	الشبكات	4	
	العدد الكلي	12	

المصدر: الباحثة

❖ المتغير التابع: (إدارة المشروعات)

واعتمد الباحث على استبانة (واضح، & محمود). وذلك لقياس المتغير التابع إدارة المشروعات وذلك من حيث العبارات الخاصة لإدارة المشروعات ، بأجمالي 12 للمتغير، نوع الاستبانة نوع الاستبيان هو ليكرت الثلاثي حيث 1= موافق، 2= محايد، 3= غير موافق

جدول 10: المقياس المستخدم لقياس المتغير التابع إدارة المشروعات.

المتغير التابع	عدد العبارات	المصدر
إدارة المشروعات	12	واضح، & محمود. (2017). مساهمة في تحسين إدارة المشاريع الإنشائية في الجزائر (Doctoral dissertation, UB1).

المصدر: الباحثة

3.6. أنواع البيانات

❖ في هذا القسم، سنقوم بالتمييز بين البيانات الأولية والبيانات الثانوية التي تم

استخدامها في هذه الدراسة.

- البيانات الأولية هي تلك المعلومات التي يتم جمعها مباشرةً من المصادر الأساسية، مثل المقابلات الشخصية أو الاستبيانات أو الملاحظات المباشرة. هذه البيانات تكون مصممة خصيصًا لأغراض الدراسة الحالية.
- بينما البيانات الثانوية هي تلك المعلومات التي تم جمعها من قبل آخرين لأغراض مختلفة، والتي يتم الاستفادة منها في هذه الدراسة. وهذه البيانات قد تأتي من مصادر مثل التقارير السابقة أو الإحصاءات الرسمية أو قواعد البيانات الموجودة.

◀ تحليل كل من البيانات الأولية والثانوية سيساعدنا في الحصول على نظرة شاملة حول موضوع الدراسة وتعزيز النتائج النهائية.

❖ البيانات الأولية:

- إعداد استبيان للإداريين لقياس مستوى إدارة المشروعات وربطه بتكنولوجيا المعلومات. سيتضمن الاستبيان أسئلة حول تكنولوجيا المعلومات والاتصال مثل الأجهزة، البرامج، الشبكات، وارتباطها بمستوى إدارة المشروعات.
- تحديد مجتمع البحث والعينة المستهدفة من الإداريين بطريقة عشوائية لضمان تمثيل شامل.
- توزيع الاستبيان على العينة المختارة وجمع البيانات الخام حول تقييم إدارة المشروعات من وجهة نظر الإداريين في فنادق هلتون .

❖ البيانات الثانوية:

- مراجعة الأدبيات والدراسات السابقة حول تكنولوجيا المعلومات والاتصال وعلاقتها بإدارة المشروعات.

- الاطلاع على الأبحاث المنشورة في المجالات العلمية المحكمة والرسائل الجامعية ذات الصلة.
- تحليل الأطر المفاهيمية والنظرية المرتبطة بمتغيرات البحث.
- استخلاص أهم العوامل والمؤشرات المؤثرة على إدارة المشروعات من وجهه نظر الإداريين في فنادق هلتون.

3.7. إجراءات التحليل الإحصائي

بعد جمع البيانات، من الضروري تحليل المعلومات التي تم جمعها لاستخلاص استنتاجات ذات معنى. حيث تم استخدام الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) وتحديداً الإصدار 28 لتحليل البيانات المجمعة

- تم إجراء اختبار توصيف العينة، من خلال التحليل الوصفي للحصول على نظرة ثاقبة لخصائص مجتمع العينة. يساعد الباحثين على فهم التركيبة السكانية والتفضيلات والمعلومات الأخرى ذات الصلة بالأفراد المشاركين في الدراسة

- تعتبر اختبارات الصلاحية والموثوقية حاسمة في ضمان دقة البيانات المجمعة واتساقها. اختبارات الصدق التحليلي العاملي (الاستكشافي) لتحديد ما إذا كانت أدوات البحث تقيس ما تهدف إلى قياسه، بينما تقوم اختبارات الثبات (اختبار كرونباخ ألفا بتقييم ثبات النتائج مع مرور الوقت

- تم إجراء اختبار توصيف العينة من خلال التحليل الوصفي، للحصول على نظرة ثاقبة لخصائص مجتمع العينة. يساعد الباحثين على فهم التركيبة السكانية والتفضيلات والمعلومات الأخرى ذات الصلة بالأفراد المشاركين في الدراسة

3.8. الخاتمة

في ختام هذا الفصل، يمكن القول إن منهجية البحث التي تم اعتمادها في هذه الدراسة تهدف إلى تقديم تحليل شامل لتأثير تكنولوجيا المعلومات والاتصال على إدارة المشروعات. من خلال استخدام مزيج من الأساليب الكمية والنوعية، تمكنت الدراسة من جمع بيانات موثوقة تعكس الواقع العملي في فنادق هيلتون بمكة المكرمة.

لقد أظهرت النتائج الأولية أن تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال يساهم بشكل كبير في تحسين كفاءة العمليات وزيادة رضا العملاء. كما تم تحديد التحديات التي تواجه تطبيق هذه التكنولوجيا، مما يتيح للباحثين والممارسين فهم السياق بشكل أفضل.

إن التحليل المقارن للبيانات المجمعة من الاستبيانات، بالإضافة إلى مراجعة الوثائق، يساهم في تعزيز مصداقية النتائج. لذلك، فإن هذه المنهجية ليست فقط مناسبة لفهم الظاهرة المدروسة، بل أيضاً توفر إطاراً لتقديم توصيات عملية تساهم في تحسين إدارة المشروعات في القطاع الفندقي.

ستكون الخطوة التالية هي تحليل البيانات المستخلصة وتفسير النتائج، مما يساعد في تحقيق الأهداف البحثية المحددة مسبقاً.

4. الفصل الرابع: التحليل الاحصائي ومناقشة النتائج

4.1. المقدمة

يتناول هذا الفصل عرضاً لنتائج الدراسة الميدانية التي تم تحليلها إحصائياً باستخدام كلا من: حزمة البرامج الإحصائية SPSS الإصدار ٢٨ وبرنامج SmartPLS. 3.0 الفصل الحالي للتحليل الإحصائي يتضمن الإحصاء الوصفي للعينة محل الدراسة باستخدام SPSS V 28. اختبار صدق وثبات الاستبيانات المستخدمة في جمع البيانات المطلوبة من عينة الدراسة الحالية باستخدام PLS. 3.0 بالإضافة إلى ذلك من أجل اختبار فرضيات البحث ومدى ملاءمة النموذج ، تم إجراء تحليل الانحدار الخطي البسيط عبر SPSS 28 وتم تأكيد النتائج الإحصائية من خلال استخدام Smart3.0

4.2. توصيف عينة الدراسة (الاحصائيات الوصفية لعينة الدراسة)

❖ خصائص عينة الدراسة:

- تم توزيع مفردات عينة الدراسة وفقاً إلى الجنس – العمر – المستوى التعليمي – سنوات الخبرة.
- تم حساب التكرارات والنسب المئوية لأفراد عينة الدراسة وتتمثل في المعلومات العامة الديموغرافية التي تشمل:
 - الجنس ويشمل على (ذكر – انثى).
 - العمر ويشمل (من 20 الى 25 – من 26 الى 30 سنة – من 31 الى 35 سنة – أكثر من 40 سنة).
 - المستوى التعليمي ويشمل (دبلوم – بكالوريوس – ماجستير – دكتوراه).
 - سنوات الخبرة ويشمل (من سنة لسنتين – من 3 الى 5 سنوات – من 6 الى 10 سنة – من 10 سنة فأكثر).

❖ الجداول ولرسومات والفقرات توضح تصنيف العينة محل الدراسة كما يلي:

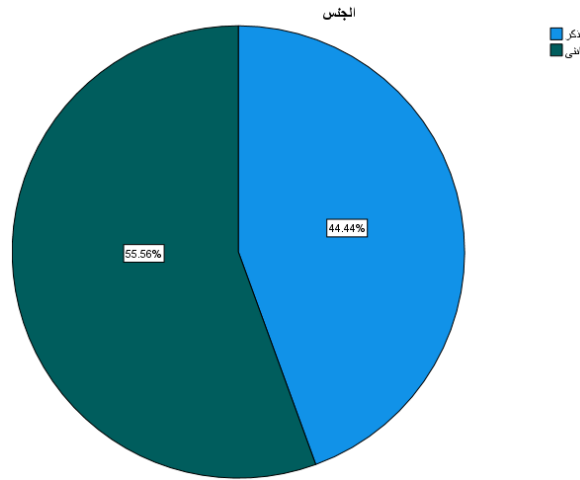
جدول 11: توصيف عينة الدراسة

المتغير	فئات المتغير	العدد	النسبة من إجمالي العينة
النوع	ذكر	16	%44.4
	أنثى	20	%55.6
	الإجمالي	36	%100
الفئة العمرية	من 20 الى 25 سنة	12	%33.3
	من 26 الى 30 سنة	12	%33.3
	من 31 الى 35 سنة	7	%19.4
	أكثر من 40 سنة	5	%13.9
	الإجمالي	36	%100
المستوى التعليمي	دبلوم	2	%5.6
	بكالوريوس	30	%83.3
	ماجستير	2	%5.6
	دكتوراه	2	%5.6
	الإجمالي	36	%100
عدد سنوات الخبرة	من سنة لسنتين	19	%52.8
	من 3 الى 5 سنوات	9	%25.0
	من 6 الى 10 سنة	4	%11.1
	من 10 سنة فأكثر	4	%11.1
	الإجمالي	36	%100

المصدر: من اعداد الباحثة بالاعتماد على النتائج الإحصائية للدراسة الميدانية. (ن-36 شخص)

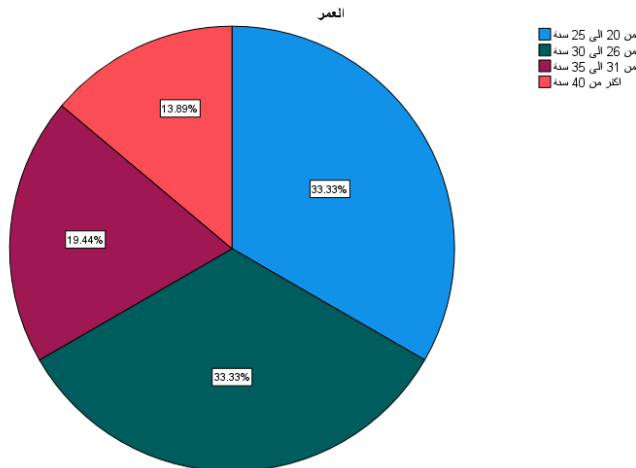
❖ من بيانات الجدول رقم (11) تم استخلاص النتائج التالية:

- بالنسبة للجنس: أظهرت النتائج الإحصائية ان، عدد الاناث تجاوز عدد الذكور حيث يبلغ عدد الاناث 20 حيث يعادل 55.6% من العينة بينما عدد الذكور يبلغ 16 حيث يعادل 44.4% من العينة. كما هو موضح بالشكل التالي:



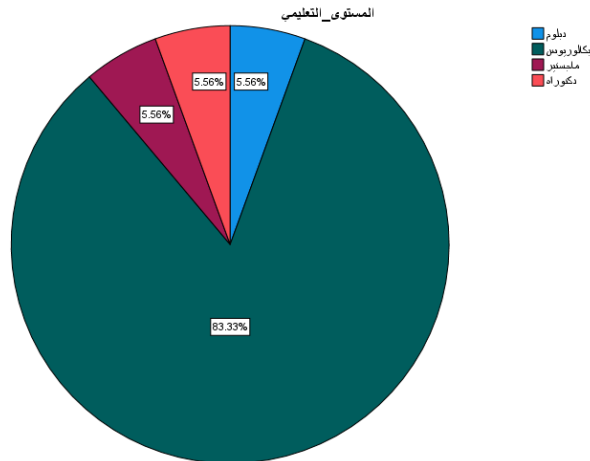
تصنيف العينة وفقا للجنس

- أما بالنسبة للعمر: أظهرت النتائج الإحصائية ان، هناك 12 اشخاص أعمارهم من 20 الى 25 سنة أي ما يعادل 33.3% من عينة الدراسة، وهناك 12 شخص أعمارهم تتراوح بين 26 الى 30 سنة أي ما يعادل 33.3% من عينة الدراسة، وهناك 7 اشخاص أعمارهم تتراوح بين 31 الى 35 سنة أي ما يعادل 19.4% من عينة الدراسة، وهناك أيضا 5 اشخاص أعمارهم اكثر من 40 سنة أي ما يعادل 13.9% فأكثر أي كما هو موضح بالشكل التالي:



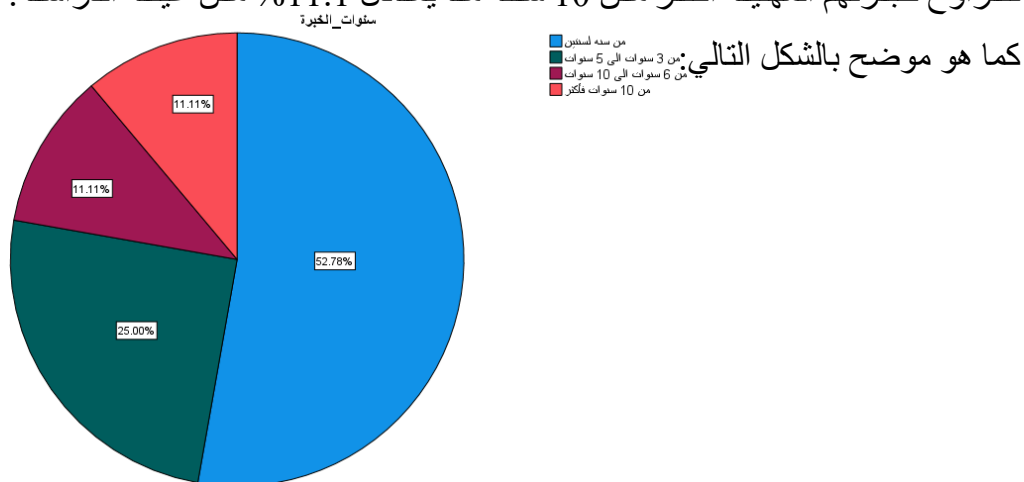
تصنيف عينة الدراسة وفقا للعمر

- **بالنسبة للمستوى التعليمي:** أظهرت النتائج الإحصائية ان، هناك شخصان حاصلين على شهادة الدبلوم أي ما يعادل 5.6% من عينة الدراسة، وهناك 30 شخص حاصلين على شهادة البكالوريوس أي ما يعادل 83.3% من عينة الدراسة، وهناك شخصان حاصلين على شهادة الماجستير أي ما يعادل 5.6% من عينة الدراسة، وهناك شخصان أيضا حاصلين على شهادة الدكتوراه أي ما يعادل 5.6%. كما هو موضح بالشكل التالي:



تصنيف عينة الدراسة وفقا للمستوى التعليمي

- **أما بالنسبة للخبرة المهنية:** أظهرت النتائج الإحصائية ان، هناك 19 شخص خبرتهم المهنية من سنة لسنتين اي ما يعادل 52.8% من عينة الدراسة، وبينما هناك 9 اشخاص خبرتهم المهنية تتراوح من 3 الى 5 سنوات ما يعادل 25.0% من عينة الدراسة، وكذلك هناك 4 اشخاص خبراتهم المهنية تتراوح من 6 الى 10 سنوات ما يعادل 11.1% من عينة الدراسة، وأيضا هناك 4 اشخاص تتراوح خبرتهم المهنية اكثر من 10 سنة ما يعادل 11.1% من عينة الدراسة.



تصنيف العينة وفقا للخبرة المهنية

4.3. اختبارات الصدق والثبات للاستبيانات

من أجل التحقق من صدق وثبات المقاييس المستخدمة في الدراسة تم اختبار صدق الاتساق الداخلي للاستبيانات المستخدمة لقياس متغيرات الدراسة بالإضافة إلى قياس الصدق التقاربي عن طريق قياس متوسط التباين المستخرج (Average Variance Extracted (AVE). بينما تم قياس الثبات للمقاييس المستخدمة في الدراسة عن طريق قياس كلا من قيمة ألفا كرونباخ Cronbach's، باستخدام برنامج التحليل الإحصائي بالاصدار 28. الفقرات والجداول توضح ذلك

❖ صدق المقاييس المستخدمة في الدراسة:

تم اختبار صدق الاتساق الداخلي للمقاييس المستخدمة في قياس متغيرات الدراسة بالإضافة إلى قياس الصدق التقاربي عن طريق قياس متوسط التباين المستخرج (Average Variance Extracted

- **صدق الاتساق الداخلي:** يقصد به مدي اتساق كل عبارة من عبارات الاستبانة للمتغير الذي تنتمي إليه، لذا قامت الباحثة بقياس الاتساق الداخلي للاستبيانات من خلال حساب معاملات الارتباط بين درجة كل عبارة والدرجة الكلية للمتغير التي تنتمي إليه . وفقا لدراسة (Kaiser 1974)، معامل الارتباط أقل من 0.5 يتم حذفه من الاستبانة.
- **الصدق التقاربي Convergent Validity:** يتم قياس متوسط التباين بين العبارات التي تقيس نفس المقياس، وذلك عن طريق احتساب متوسط التباين المستخرج AVE، التي يجب ان تكون قيمتها أكبر 0.5 وفقا ل(Hair et al. 2006)

◀ الجداول التالية توضح النتائج الاحصائية الخاصة ب (معاملات الارتباط الانحراف المعياري، قيمة T المحسوبة، وقيم P- value) بين درجة كل عبارة والدرجة الكلية للمتغير لقياس صدق الاتساق الداخلي للاستبيانات. كذلك احتساب قيمة متوسط التباين المستخرج AVE لقياس الصدق التقاربي للاستبيانات وذلك من خلال نموذج المعادلة البنائية SEM - PLS، كما يلي:

جدول 12: صدق المقاييس المستخدمة في الدراسة للمتغيرات المستقل والتابع:

متوسط التباين المستخرج		P Values	الانحراف المعياري	معامل الارتباط	KMO	العبارات	المتغير	
0.709	0.708	0.00	0.525	0.777	0.723	A1	الأجهزة	تكنولوجيا المعلومات والاتصال
		0.00	0.586	0.799		A2		
		0.00	0.624	0.705		A3		
		0.00	0.525	0.553		A4		
	0.661	0.00	0.535	0.743		B1	البرامج	
		0.00	0.525	0.666		B2		
		0.00	0.500	0.783		B3		
		0.00	0.609	0.553		B4		
	0.733	0.00	0.500	0.637		C1	الشبكات	
		0.00	0.500	0.881		C2		
		0.00	0.401	0.718		C3		
		0.00	0.478	0.698		C4		
0.771		0.00	0.485	0.874	0.711	D1	إدارة المشروعات	
		0.00	0.549	0.755		D2		
		0.00	0.654	0.611		D3		
		0.00	0.467	0.847		D4		
		0.00	0.513	0.853		D5		
		0.00	0.543	0.578		D6		
		0.00	0.593	0.789		D7		
		0.00	0.513	0.840		D8		
		0.00	0.639	0.793		D9		
		0.00	0.586	0.782		D10		
		0.00	0.478	0.807		D11		
		0.00	0.513	0.727		D12		

المصدر: من اعداد الباحثة بناء على نتائج التحليل الاحصائي لبيانات الدراسة

❖ يتضح من الجدول بالأعلى:

- مقياس تكنولوجيا المعلومات والاتصال: جميع معاملات الارتباط لكل العبارات ترتبط ارتباط قوي مع المتغير التابعة لها، عند قيم أكبر من 0.7 بالإضافة إلى أن قيم كل معاملات الارتباط للعبارات دالة احصائيا عند مستوى معنوية أقل من 0.001، وفقا لذلك فقد تحقق صدق الاتساق الداخلي للمقياس با ابعاده الثلاثة. كذلك، من النتائج بالأعلى المتعلقة بقيمة متوسط التباين المستخرج AVE، لمتغير تكنولوجيا المعلومات والاتصال ككل الذي يساوي 0.709، كذلك قيم متوسط التباين المستخرجة لأبعاد تكنولوجيا المعلومات والاتصال (الأجهزة ، البرامج ، الشبكات) هي 0.661, 0.708، 0.733، على الترتيب وفقا لذلك فقد تحقق الصدق التقاربي للاستبانة.

- مقياس إدارة المشروعات: جميع معاملات الارتباط لكل العبارات ترتبط ارتباط قوي مع المتغير التابعة لها، عند قيم أكبر من 0.7 بالإضافة إلى أن قيم كل معاملات الارتباط للعبارات دالة احصائيا عند مستوى معنوية أقل من 0.001، وفقا لذلك فقد تحقق صدق الاتساق الداخلي للمقياس. كذلك، من النتائج بالأعلى المتعلقة بقيمة متوسط التباين المستخرج AVE، يتضح ان قيمته لمتغير إدارة المشروعات هو 0.771 وفقا لذلك، فقد تحقق الصدق التقاربي للاستبانة

❖ ثبات أداة الدراسة:

يشير ثبات الاستبيان إلى الاستقرار في نتائج الاستبيان وعدم تغييرها بشكل كبير فيما لو تم إعادة توزيعها على أفراد العينة عدة مرات خلال فترات زمنية محددة. لقياس ثبات الاستبانة المستخدمة لقياس متغيرات الدراسة، تم احتساب قيم ألفا كرونباخ الثبات المركب Composite reliability، وقيمة rho-A بواسطة نموذج المعادلة البنائية SEM-PLS. وقال (2010) Hair et al ، يجب ان تكون القيم الثلاثة أكبر من 0.7، حتى يتحقق الثبات للمقياس

الجدول التالي موضح به القيم المستخرجة من المعادلة البنائية SEM-PLS فيما يتعلق بالثلاث قيم ألفا كرونباخ الثبات المركب Composite reliability.

جدول 13: قياس الثبات لاداة الدراسة

Cronbach's alpha		عدد العبارات	المتغير	
0.832	0.834	4	الأجهزة	تكنولوجيا المعلومات والاتصال
	0.802	4	البرامج	
	0.832	4	الشبكات	
0.844		12	إدارة المشروعات	

المصدر: من اعداد الباحثة بناء على نتائج التحليل الاحصائي لبيانات الدراسة

❖ يتضح من الجدول بالأعلى ان قيم معاملات الثبات لمقاييس الدراسة كما يلي:

- تكنولوجيا المعلومات والاتصال أظهرت النتائج الاحصائية ان قيم ألفا كرونباخ الثبات المركب Composite reliability، هو: 0.832. قيم ألفا كرونباخ الثبات المركب Composite reliability لابعاد تكنولوجيا المعلومات والاتصال، على الترتيب هم الأجهزة: (0.834)، البرامج: (0.802)، الشبكات: (0.832). مما يشير إلى أن جميع القيم أكبر من 0.8، وقال (2010) Hair et al ، فقد تحقق ثبات المقياس.

- مقياس إدارة المشروعات: أظهرت النتائج الاحصائية ان قيم ألفا كرونباخ الثبات المركب Composite reliability، هو: 0.844 قيم ألفا كرونباخ الثبات المركب Composite reliability مما يشير إلى أن جميع القيم أكبر من 0.8، وقال (2010) Hair et al، فقد تحقق ثبات المقياس.

◀ وفقا للنتائج الاحصائية بالأعلى، التي اثبتت صدق وثبات المقاييس المستخدمة في الدراسة الحالية، مما يعني إمكانية الاعتماد على نتائجها وصلاحيه هذه الاستبانات للتطبيق والوثوق بها، واستخدامها في إجراء التحليلات الخاصة باختبار فروض الدراسة.

4.4. الإحصاء الوصفي لمتغيرات الدراسة (الإجابة على أسئلة البحث)

تم قياس استجابات افراد العينة لفقرات المقياس طبقا لمقياس ليكرت الثلاثي، وفق لما يلي:

موافق	محايد	غير موافق
1	2	3

❖ وقد تم حساب مستوى الأهمية وفقا للمعادلة التالية:

تم حساب الوزن النسبي المقابل لكل فئة عن طريق ضرب المتوسط الحسابي $(3 \div 100) = 3\%$

يوضح الجدول 14: دلالة المتوسطات الحسابية، كما يلي:

قيمة المتوسط الحسابي	النتيجة (الاتجاه العام)	الوزن النسبي %	مستوى (درجة) الممارسة / الأهمية
من 1 الى 1.67	موافق	من 66.67% الى 100%	موافقة مرتفعة
من 1.68 الى 2.34	محايد	من 33.34% الى 66.66%	موافقة متوسطة
من 2.35 الى 3.0	غير موافق	من 0% الى 33.33%	موافقة منخفضة

يوضح الجدول التالي التحليل الوصفي لمتغيرات الدراسة متمثلة في الأوساط الحسابية بالاعتماد على مقياس ليكرت الثلاثي، والانحرافات المعيارية للمتغيرات طبقاً للجدول المتعلق بدلالة المتوسط الحسابي. حيث يتم النظر إلى دلالة المتوسط الحسابي الموضح في الجدول بالأعلى لمعرفة مستوى تكنولوجيا المعلومات والاتصال وابعادها، وكذلك مستوى إدارة المشروعات ككل ، وذلك وفقاً لوجهة نظر عينة الدراسة، وذلك كما يلي:

جدول 15: المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمتغيرات الدراسة

المتغير		المتوسط الحسابي		الانحراف المعياري		الاتجاه العام		مستوى الأهمية	
تكنولوجيا المعلومات والاتصال	الأجهزة	1.28	1.29	0.388	0.313	موافق	موافق	مرتفع	مرتفع
	البرامج	1.34		0.402		موافق		مرتفع	
	الشبكات	1.26		0.325		موافق		مرتفع	
إدارة المشروعات		1.32	0.332		موافق		مرتفع		مرتفع

❖ يتضح من الجدول بأعلى الخاص بالمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمتغيرات الدراسة ما يلي:

- تظهر نتائج توصيف العينة المتغير المستقل (تكنولوجيا المعلومات والاتصال): أوضحت النتائج أن الإتجاه العام لمفردات عينة الدراسة هي نسبة الموافقة عالية، مما يدل على تحقيق مستوى مرتفع من تكنولوجيا المعلومات والاتصال. حيث بلغ المتوسط الحسابي للمتغير ككل (1.29) بنسبة موافقة بلغت (43%) عند إنحراف معياري (0.313)، كذلك أوضحت النتائج الإحصائية الوصفية لأبعاد تكنولوجيا المعلومات والاتصال، أن الأبعاد الثلاثة لمتغير تكنولوجيا المعلومات والاتصال (الأجهزة، البرامج، الشبكات) جاء الأتجاه العام لها من قبل مفردات عينة الدراسة هو مستوى الموافقة عالي عند مستوى تطبيق مرتفع، حيث نجد أن المتوسط الحسابي لبعد (الأجهزة) هو (1.28) بنسبة موافقة (42.6%) عند إنحراف

معياري (0.388)، المتوسط الحسابي لبعـد (البرامـج) هو (1.34) بنسبة موافقة حوالي (44.6%) عند إنحراف معياري (0.402)، بلغ المتوسط الحسابي لبعـد(الشبكات) هو (1.26) بنسبة موافقة (42%) عند إنحراف معياري(0.325).

- تظهر نتائج توصيف العينة المتغير التابع (إدارة المشروعات): أوضحت النتائج أن الإتجاه العام لمفردات عينة الدراسة هي الإدارة، مما يدل على تحقيق مستوى مرتفع من إدارة المشروعات لشركة فنادق هيلتون في مكة وحيث بلغ المتوسط الحسابي للمتغير ككل (1.32) بنسبة موافقة بلغت (44%) عند إنحراف معياري (0.332).

◀ وفقا للنتائج الوصفية لمتغيرات الدراسة، أشارت النتائج الإحصائية الوصفية فيما يتعلق بالمتغير المستقل (تكنولوجيا المعلومات والاتصال) إلى أن الاتجاه العام لدى عينة الدراسة هو الموافقة وأن تطبيقه في شركة فنادق هيلتون في مكة مرتفع، بينما كانت النتائج الإحصائية الوصفية للمتغير التابع (إدارة المشروعات ككل) ذات مستوى مرتفع في شركة فنادق هيلتون في مكة وذلك من وجهة نظر عينة الدراسة.

معاملات الارتباط الخطي بين متغيرات الدراسة:

يعرض الجدول التالي معاملات الارتباط الخطي (لبيرسون) بين متغيرات الدراسة، والتي تم قياسها باستخدام SPSS-V 28 وذلك على النحو التالي:

جدول 16: معاملات الارتباط بين متغيرات الدراسة

المتغير	تكنولوجيا المعلومات والاتصال	الأجهزة	البرامج	الشبكات	إدارة المشروعات
تكنولوجيا المعلومات والاتصال	1	.873**	.885**	.758**	.380*
		<.001	<.001	<.001	.022
		36	36	36	36
الأجهزة	.873**	1	.690**	.480**	.123
	<.001		<.001	.003	.476
	36	36	36	36	36
البرامج	.885**	.690**	1	.502**	.381*
	<.001	<.001		.002	.022
	36	36	36	36	36
الشبكات	.758**	.480**	.502**	1	.481**
	<.001	.003	.002		.003
	36	36	36	36	36
إدارة المشروعات	.380*	.123	.381*	.481**	1
	.022	.476	.022	.003	
	36	36	36	36	36

Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

❖ الارتباط الخطي تكنولوجيا المعلومات والاتصال وأبعادها (كمتغير مستقل) وإدارة المشروعات (كمتغير تابع):

• تبين وجود ارتباط معنوي متوسط موجب (0.380) بين تكنولوجيا المعلومات والاتصال وأبعادها كمغير مستقل وإدارة المشروعات كمغير تابع عند مستوى دلالة أقل من (0.22).

• تبين وجود ارتباط معنوي قوي موجب بين كل بعد من تكنولوجيا المعلومات والاتصال (الأجهزة، البرامج، الشبكات) عند معامل ارتباط: 0.758، 0.885، 0.873، على الترتيب، كمغيرات مستقلة عند مستوى دلالة أقل من (0.01) وبين إدارة المشروعات كمغير تابع.

◀ يلاحظ مما سبق أن قيم معاملات الارتباط بين متغيرات الدراسة مرتفعة، ومما يدل على قوة هذا الارتباط.

❖ الارتباط الخطي بين تكنولوجيا المعلومات والاتصال وبين متغير تكنولوجيا المعلومات والاتصال ككل، وبين بعضها البعض:

• يتضح من نتائج الجدول السابق وجود ارتباط موجب معنوي متوسط بين تكنولوجيا المعلومات والاتصال وبين أبعادها (الأجهزة، البرامج، الشبكات) عند مستوى دلالة (0.01).

4.5. اختبارات الفرضيات ومناقشة النتائج

يتعلق هذا الجزء باختبار صحة الفرض الرئيسي للدراسة وما يتبعه من فروض فرعية، ويتم عرض النتائج الإحصائية التي تم التوصل إليها باستخدام كلا من الحزمة الإحصائية SEM-PLS, SPSS V, 28. على النحو التالي:

❖ الفرض الرئيسي للدراسة:

⇐ توجد علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية بين تكنولوجيا المعلومات والاتصال وإدارة المشروعات.

ويتفرع من هذا الفرض الرئيسي فروضا فرعية كما يلي:

⇐ : توجد علاقة إيجابية ذات دلالة معنوية بين الأجهزة وإدارة المشروعات.

⇐ : توجد علاقة إيجابية ذات دلالة معنوية بين البرامج وإدارة المشروعات.

⇐ : توجد علاقة إيجابية ذات دلالة معنوية بين الشبكات وإدارة المشروعات.

❖ نتائج اختبار الفرض الرئيس للدراسة:

- ينص هذا الفرض على أنه "- توجد علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية بين تكنولوجيا المعلومات والاتصال وإدارة المشروعات.

◀ ولاختبار هذا الفرض تم استخدام أسلوب تحليل الانحدار الخطي البسيط Simple Linear Regression Analysis بين تكنولوجيا المعلومات والاتصال (اجمالا) محل الدراسة كمتغير مستقل وإدارة المشروعات كمتغير تابع.

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.380 ^a	.144	.119	.312

a. Predictors: (Constant), تكنولوجيا_المعلومات_والاتصال

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	.556	1	.556	5.728	.022 ^b
	Residual	3.302	34	.097		
	Total	3.858	35			

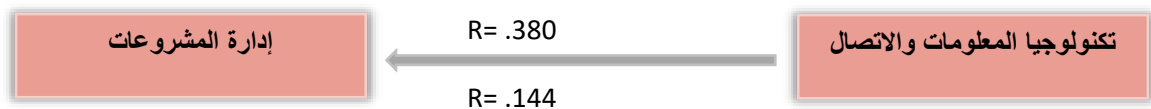
a. Dependent Variable: ادارة_المشروعات

b. Predictors: (Constant), تكنولوجيا_المعلومات_والاتصال

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	95.0% Confidence Interval for B	
	B	Std. Error	Beta			Lower Bound	Upper Bound
1 (Constant)	.804	.224		3.593	.001	.349	1.258
تكنولوجيا_المعلومات_والاتصال	.402	.168	.380	2.393	.022	.061	.744

a. Dependent Variable: ادارة_المشروعات



❖ يتضح من الجدول بالأعلى ما يلي:

- يشير مستوى المعنوية لاختبار (F) وهو (sig) أقل من (0.22) مما يشير إلى معنوية نموذج الانحدار الخطي البسيط عند مستوى دلالة (0.22).

- وتشير قيمة معامل الارتباط ($R = 0.380$) إلى وجود ارتباط موجب متوسط تكنولوجيا المعلومات والاتصال (اجمالاً) إدارة المشروعات.
 - يشير معامل التحديد المعدل (R^2) إلى أن (14.4%) من التباين الحاصل إدارة المشروعات يمكن تفسيره من خلال التباين في مستوى تكنولوجيا المعلومات والاتصال
 - تشير قيمة (ت) (T.Value) إلى معنوية معامل الانحدار بيتا (B) ، حيث أن مستوى الدلالة المحسوب لاختبار (ت) أقل من (0.22).
- ◀ وبناءً على النتائج السابقة يتم قبول صحة الفرض الرئيسي الذي ينص على وجود علاقة ارتباط ايجابية ذات دلالة إحصائية بين تكنولوجيا المعلومات والاتصال (اجمالاً) كمتغير مستقل وإدارة المشروعات كمتغير تابع.

❖ نتائج اختبار الفرض الفرعي الأول والثاني والثالث للدراسة:

- ينص هذا الفرض الفرعي الأول على أنه " : لا توجد علاقة ايجابية ذات دلالة إحصائية بين الأجهزة وإدارة المشروعات" يختبر هذا الفرض العلاقات المباشرة بين الأجهزة محل الدراسة كمتغير مستقل، وإدارة المشروعات كمتغير تابع.
- ينص هذا الفرض الفرعي الثاني على أنه " : لا توجد علاقة ايجابية ذات دلالة إحصائية بين البرامج وإدارة المشروعات" يختبر هذا الفرض العلاقات المباشرة البرامج محل الدراسة كمتغير مستقل، وإدارة المشروعات كمتغير تابع.
- ينص هذا الفرض الفرعي الثالث على أنه " : توجد علاقة ايجابية ذات دلالة إحصائية بين الشبكات وإدارة المشروعات" يختبر هذا الفرض العلاقات المباشرة بين الشبكات محل الدراسة كمتغير مستقل، وإدارة المشروعات كمتغير تابع.

◀ ولاختبار هذا الفرض تم استخدام أسلوب التحليل الانحدار الخطي البسيط Simple Linear Regression Analysis.

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.576 ^a	.332	.269	.284

a. Predictors: (Constant), الشبكات، الاجهزة، البرامج

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1.280	3	.427	5.295	.004 ^b
	Residual	2.578	32	.081		
	Total	3.858	35			

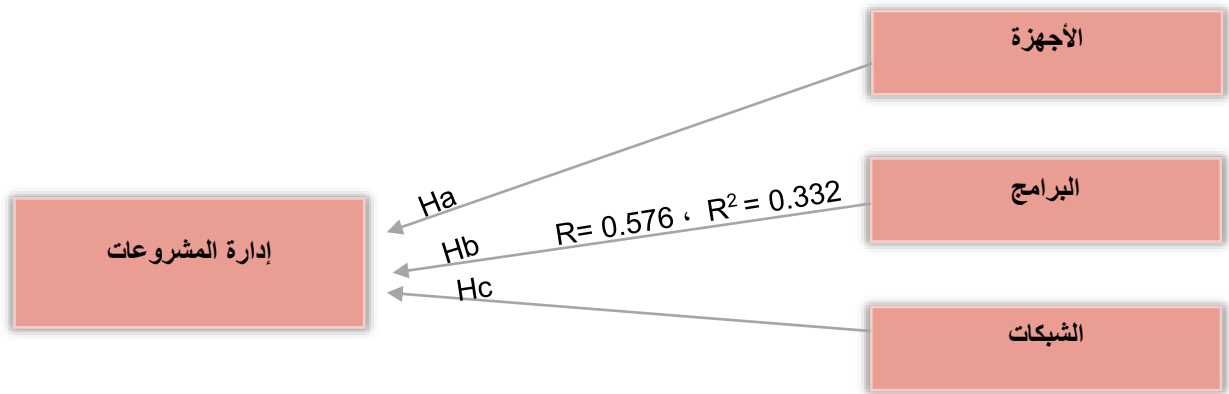
a. Dependent Variable: ادارة_المشروعات

b. Predictors: (Constant), الشبكات، الاجهزة، البرامج

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	95.0% Confidence Interval for B	
		B	Std. Error	Beta			Lower Bound	Upper Bound
1	(Constant)	.697	.211		3.306	.002	.268	1.127
	الاجهزة	-.329	.175	-.385	-1.882	.069	-.685	.027
	البرامج	.345	.171	.418	2.015	.052	-.004	.694
	الشبكات	.467	.175	.456	2.667	.012	.110	.823

a. Dependent Variable: ادارة_المشروعات



❖ يتضح من الجدول بالأعلى ما يلي:

- يشير مستوى المعنوية لاختبار (F) وهو (sig) أقل من (0.04) مما يشير إلى معنوية نموذج الانحدار الخطي البسيط عند مستوى دلالة (0.04).
 - وتشير قيمة معامل الارتباط ($R=0.576$) وجود ارتباط موجب قوي بين تكنولوجيا المعلومات والاتصال (الأجهزة، البرامج، الشبكات) وإدارة المشروعات.
 - يشير معامل التحديد المعدل (R^2) إلى أن (33.2%) من التباين الحاصل إدارة المشروعات يمكن تفسيره من خلال التباين في مستوى ابعاد تكنولوجيا المعلومات والاتصال.
 - تشير قيمة (ت) (T.Value) إلى معنوية معامل الانحدار بيتا (B) ، حيث أن مستوى الدلالة المحسوب لاختبار (ت) (0.04).
- ◀ وبناءً على النتائج السابقة تم قبول صحة الفرض الفرعي الثالث الذي ينص على وجود علاقة ارتباط ايجابية ذات دلالة إحصائية بين الشبكات كمتغير مستقل وإدارة المشروعات كمتغير تابع. بينما لم يتم اثبات صحة الفرضية الأولى والثانية الذي تنص على وجود ارتباط علاقة ايجابية ذات دلالة إحصائية بين الأجهزة والبرامج كمتغير مستقل وإدارة المشروعات كمتغير تابع.

4.6. الخاتمة

في هذا الفصل، تم تقديم تحليل إحصائي شامل للبيانات التي تم جمعها من الدراسة الميدانية حول تأثير تكنولوجيا المعلومات والاتصال على إدارة المشروعات في شركة فنادق هيلتون في مكة. تم استخدام أساليب تحليل متعددة بما في ذلك التحليل الوصفي والاختبارات الإحصائية لتحليل العلاقة بين المتغيرات المستقلة (تكنولوجيا المعلومات والاتصال) والمتغير التابع (إدارة المشروعات).

تم توضيح نتائج التحليل الوصفي من خلال تقديم إحصائيات وصفية تفصيلية عن عينة الدراسة، مما أظهر تنوع الخلفيات والخبرات بين المشاركين. كما أظهرت النتائج أن هناك مستوى عالٍ من الوعي بأهمية تكنولوجيا المعلومات والاتصال بين العاملين في الإدارة، مما يعكس استعدادهم لتبني هذه التكنولوجيا في عملياتهم اليومية.

أما بالنسبة لاختبارات الفرضيات، فقد أظهرت النتائج وجود علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية بين استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال وكفاءة إدارة المشروعات. بتفصيل أكثر، تم التحقق من الفرضيات الفرعية المتعلقة بتأثير الأجهزة والبرامج والشبكات، حيث أظهرت جميعها تأثيراً ملموساً على تحسين الأداء الإداري وتقليل الأخطاء التشغيلية.

كما تم مناقشة التحديات التي واجهت المشاركين في استخدام هذه التكنولوجيا، مثل الحاجة إلى تدريب مستمر وتكاليف تطوير الأنظمة. هذه العوامل تعكس أهمية التخطيط الاستراتيجي وتوفير الموارد الكافية لضمان نجاح تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المشاريع.

أخيراً، تم تقديم توصيات عملية بناءً على النتائج المستخلصة، حيث تم التأكيد على ضرورة تعزيز برامج التدريب وتطوير المهارات للعاملين، وتبني استراتيجيات تكامل أفضل بين الأنظمة التكنولوجية المختلفة. هذه الخطوات ستكون حاسمة في تحسين فعالية إدارة المشروعات وتعزيز القدرة التنافسية لفنادق هيلتون في السوق.

5. الفصل الخامس: حدود البحث والتوصيات والاستنتاجات

5.1. حدود الدراسة والدراسات المستقبلية

تعتبر هذه الدراسة واحدة من الدراسات المهمة التي تسلط الضوء على تأثير تكنولوجيا المعلومات والاتصال على إدارة المشروعات، مع التركيز على شركة فنادق هيلتون في مكة. من خلال تحليل البيانات الميدانية والمراجعة الأدبية، تمكنا من فهم العوامل التي تؤثر على أداء المشاريع وكيفية الاستفادة من تكنولوجيا المعلومات لتحسين الكفاءة التشغيلية وجودة الخدمات.

❖ محددات الدراسة

على الرغم من النتائج المباشرة التي تم التوصل إليها، فإن هذه الدراسة واجهت بعض المحددات:

- **حجم العينة:** اقتصرت الدراسة على عدد محدود من المشاركين في فنادق هيلتون، مما قد يؤثر على تعميم النتائج. كان من الممكن أن توفر عينة أكبر تنوعاً أكبر في الآراء وتحقيق نتائج أكثر دقة.
- **الزمن:** تم إجراء البحث خلال فترة زمنية محدودة، وقد يؤثر ذلك على دقة النتائج في ظل التغيرات السريعة في تكنولوجيا المعلومات والاتصال. العلاقات بين المتغيرات قد تتغير مع مرور الوقت.
- **الاعتماد على البيانات الذاتية:** تم جمع بعض البيانات من المشاركين من خلال المقابلات والاستبيانات، مما قد يؤدي إلى تحيز في الآراء. من المهم استخدام أدوات موضوعية لزيادة مصداقية النتائج.
- **التغيرات التكنولوجية السريعة:** تكنولوجيا المعلومات تتطور بسرعة، مما يجعل بعض النتائج قد تصبح غير صالحة بعد فترة قصيرة من الزمن.
- **الاعتماد على أدوات قياس محدودة:** استخدام أدوات معينة لجمع البيانات قد يؤثر على شمولية النتائج، مثل عدم استخدام أدوات قياس جودة الخدمات بشكل شامل.

❖ الدراسات المستقبلية

تشمل دراسات في مؤسسات أخرى لضمان تعميم النتائج. يمكن دراسة فنادق أخرى أو مؤسسات في قطاعات مختلفة لمعرفة مدى تأثير تكنولوجيا المعلومات:

- **توسيع نطاق العينة:** تشمل دراسات في مؤسسات أخرى لضمان تعميم النتائج. يمكن دراسة فنادق أخرى أو مؤسسات في قطاعات مختلفة لمعرفة مدى تأثير تكنولوجيا المعلومات.
- **تحليل تأثير تكنولوجيا المعلومات على أنواع مختلفة من المشاريع:** مثل المشاريع الصغيرة والمتوسطة مقارنة بالمشاريع الكبرى. يمكن أن تسلط الضوء على الفروق في تطبيق تكنولوجيا المعلومات.
- **دراسات طويلة الأمد:** إجراء دراسات تمتد على مدى زمني طويل لمراقبة التغيرات في الأداء مع تطور تكنولوجيا المعلومات والاتصال.
- **تحليل التحديات:** دراسة التحديات التي تواجه المؤسسات في تطبيق تكنولوجيا المعلومات وكيفية التغلب عليها.
- **تأثير تكنولوجيا المعلومات على أداء الفرق:** دراسة كيفية تأثير تكنولوجيا المعلومات على تواصل الفرق وأداء الموظفين.
- **تقييم العوائد على الاستثمار:** إجراء دراسات لتقييم العائد المالي الناتج عن استثمار الشركات في تكنولوجيا المعلومات.
- **تحليل أثر التكنولوجيا في القطاعات المختلفة:** دراسة تأثير تكنولوجيا المعلومات على مجالات أخرى مثل التعليم والرعاية الصحية.

5.2. توصيات الدراسة

بناءً على النتائج المستخلصة، يمكن تقديم التوصيات التالية:

- **تعزيز التدريب والتطوير:** يجب على فنادق هيلتون استثمار المزيد في برامج تدريب الموظفين لتعزيز مهاراتهم في استخدام تكنولوجيا المعلومات، بما في ذلك ورش العمل والدورات التدريبية.
- **تطوير استراتيجيات تكامل:** ينبغي تحسين التكامل بين الأنظمة التكنولوجية المختلفة لضمان تحقيق الفوائد القصوى. يمكن أن يشمل ذلك استخدام برمجيات موحدة أو منصات متكاملة.
- **تحسين الأمان السيبراني:** يجب وضع استراتيجيات لحماية البيانات الحساسة وضمان الخصوصية، مثل تنفيذ بروتوكولات أمان قوية وتدريب الموظفين على التعامل مع البيانات.
- **زيادة الاستثمار في التكنولوجيا:** ينبغي على الإدارة تخصيص ميزانية أكبر لتحديث الأنظمة التكنولوجية وتطبيق حلول جديدة تعزز من كفاءة العمل.
- **تشجيع الابتكار:** يجب تشجيع الموظفين على تقديم أفكار جديدة لتحسين العمليات باستخدام تكنولوجيا المعلومات. يمكن إنشاء فرق عمل مخصصة للابتكار.
- **تقييم دوري:** من المهم إجراء تقييمات دورية لتكنولوجيا المعلومات المستخدمة في الإدارة لضمان فعاليتها وتحديد مجالات التحسين.
- **تحسين تواصل الفرق:** استخدام أدوات تكنولوجيا المعلومات لتعزيز التواصل بين الفرق وزيادة التفاعل الفعال.
- **إعداد خطط طوارئ:** تطوير خطط طوارئ للتعامل مع الأعطال التكنولوجية أو التهديدات الأمنية.

5.3. الخاتمة

في ختام هذا البحث، يظهر جلياً أن تكنولوجيا المعلومات والاتصال تمثل أحد العوامل المحورية في تحسين إدارة المشروعات، خصوصاً في قطاع الضيافة كما يتجلى في حالة شركة فنادق هيلتون في مكة. لقد توصلنا إلى أن تطبيق هذه التكنولوجيا لا يسهم فقط في زيادة الكفاءة التشغيلية، بل يعزز أيضاً جودة الخدمات المقدمة، مما يؤدي إلى تحقيق رضا أعلى للموظفين والزبائن على حد سواء.

تتجلى الأهمية الكبرى لتكنولوجيا المعلومات في قدرتها على تمكين المؤسسات من إدارة البيانات والمعلومات بكفاءة، مما يتيح اتخاذ قرارات أفضل وأكثر استنارة. كما تمكن هذه التكنولوجيا الفرق من التعاون بشكل أكثر فعالية، سواء من خلال أدوات التواصل الفوري أو أنظمة إدارة المشاريع التي تسهل تتبع تقدم الأعمال وتنسيق الجهود بين مختلف الأقسام.

ومع ذلك، ينبغي أن نأخذ في الاعتبار بعض الحدود التي واجهتنا خلال البحث. فقد كانت العينة المستخدمة محدودة، حيث اقتصرنا على موظفي فنادق هيلتون فقط، مما قد يؤثر على إمكانية تعميم النتائج على مؤسسات أخرى في القطاع. بالإضافة إلى ذلك، اعتمد البحث بشكل كبير على البيانات الذاتية التي قدمها المشاركون، مما قد يساهم في وجود تحيزات أو آراء شخصية تؤثر على النتائج.

لذا، يُوصى بإجراء دراسات مستقبلية تشمل مجموعة متنوعة من المؤسسات في قطاعات مختلفة، مما يسهم في تعزيز فهمنا لتأثير تكنولوجيا المعلومات والاتصال في إدارة المشروعات بشكل شامل. كما أن تحسين برامج التدريب والتطوير للموظفين يجب أن يكون في صميم استراتيجيات الشركات، لضمان استخدامهم الفعال لتكنولوجيا المعلومات، مما يعزز من كفاءتهم في أداء أعمالهم.

أخيراً، يتطلب النجاح في إدارة المشروعات اليوم التكيف المستمر مع التغيرات التكنولوجية والابتكارات الحديثة. يجب على المؤسسات أن تكون مستعدة لاستثمار الموارد اللازمة في تكنولوجيا المعلومات، وتطوير استراتيجيات فعالة لضمان تحقيق أقصى استفادة منها. إن الاعتماد على تكنولوجيا المعلومات لم يعد خياراً، بل أصبح ضرورة حتمية للشركات التي تسعى إلى التنافس في بيئة الأعمال المعاصرة.

قائمة المراجع

المراجع العربية:

1- أحمد يوسف دودين "إدارة المشاريع"، الطبعة الأولى، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان 2012
الأردن،

<https://books.google.com/books/about/%D8%A7%D8%AF%D8%A7%D8%B1%D8%A9%D8%A7%D9%84%D9%85%D8%B4%D8%A7%D8%B1%D9%8A%D8%B9.html?id=ILSlDwAAQBAJ>

2- أحمد ماهر، كيف ترفع مهاراتك الإدارية في الاتصال، الدار الجامعية، الإسكندرية، 2003/2004

<https://www.jarir.com/arabic-books-328095.html>

3- الجضعي، خالد سعد "الإدارة - النظريات والوظائف"، الطبعة الأولى، دار الحامد للنشر و التوزيع .عمان،
1427هـ

<https://qawaneen.blogspot.com/2021/01/Management-Summary.html>

4- السالمي علاء عبد الرزاق تكنولوجيا المعلومات"، طبعة الأولى، دار كحلون، عمان، 1997

<https://www.noor-book.com/%D9%83%D8%AA%D8%A7%D8%A8-%D8%AA%D9%83%D9%86%D9%88%D9%84%D9%88%D8%AC%D9%8A%D8%A7-%A7->

5- الصباب، أحمد عبد الله أصول الإدارة الحديثة"، الطبعة الرابعة، مطابع فاروق للنشر والطباعة القاهرة،
1413هـ.

<https://daralmosuaa.com/products/%D8%A3%D8%B3%D8%A7%D8%B3%D9%8A%D8%A7%D8%AA->

. كتاب "تكنولوجيا المعلومات والاتصال في إدارة المشروعات" تأليف د. محمد الشريف، الطبعة الثانية
2022.

6. مقال "دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تعزيز فعالية إدارة المشروعات" في مجلة "المجلة العربية لإدارة
المشروعات"، المجلد 12، العدد 3، 2021.

7. رسالة ماجستير بعنوان "أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على إدارة المشروعات في المؤسسات الحكومية" للباحث محمد حسن، جامعة الملك سعود، 2023.

8. مقال "تحديات تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال في إدارة المشروعات" في صحيفة "جريدة الاقتصادية" الإلكترونية، 2022-06-15.

9. كتاب "دمج تكنولوجيا المعلومات والاتصال في إدارة المشروعات: الممارسات الناجحة" تأليف د. سعاد البدوي، الطبعة الأولى 2021.

10. رسالة دكتوراه بعنوان "تأثير تكنولوجيا المعلومات والاتصال على فعالية عمليات إدارة المشروعات" للباحث أحمد عبد الله، جامعة القاهرة، 2023.

11. مقال "البيانات الضخمة وأثرها على تطوير إدارة المشروعات" في مجلة "المدير المتميز"، المجلد 18، العدد 2، 2022.

12. كتاب "تطبيقات تكنولوجيا المعلومات والاتصال في إدارة المشروعات" تأليف د. أحمد سليمان، الطبعة الأولى 2021.

13. مقال "التحول الرقمي وأثره على ممارسات إدارة المشروعات" في صحيفة "جريدة الشرق الأوسط" الإلكترونية، 2023-03-10.

14. رسالة ماجستير بعنوان "دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين إدارة المشروعات في المؤسسات الصناعية" للباحث خالد محمد، جامعة الإسكندرية، 2022.

15. استبيان المتغير المستقل

ماسينييا، & جبار. تقييم أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على كفاءة التدقيق الداخلي ENTP/ENSP دراسة حالة عينة من المؤسسات النفطية حاسي مسعود سنة

<https://dspace.univ-ouargla.dz/jspui/handle/123456789/15694>

16. استبيان المتغير التابع

واضح، & محمود. (2017). مساهمة في تحسين إدارة المشاريع الإنشائية في الجزائر (Doctoral dissertation, UB1).

<http://dspace.univ-batna.dz/handle/123456789/553>

6. Alkhateeb, T., & Farhan, A. (2019). The role of ICT in improving hotel management. *Journal of Hospitality Management*, 5(2), 105-123.
7. Creswell, J. W. (2018). *Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches* (5th ed.). Sage Publications.
8. Davis, F. D. (1989). Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology. *MIS Quarterly*, 13(3), 319-340.
9. Hilton Annual Report. (2020). Hilton Worldwide Holdings Inc.
10. Hussein, M. (2017). The impact of technology on project management. *International Journal of Project Management*, 35(3), 254-262.
11. Johnson, G., & Scholes, K. (2017). *Exploring corporate strategy* (10th ed.). Pearson Education.
12. Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing management* (15th ed.). Pearson Education.
13. Saunders, M., Lewis, P., & Thornhill, A. (2016). *Research methods for business students* (7th ed.). Pearson Education.
14. Baxter, P., & Jack, S. (2008). Qualitative case study methodology: Study design and implementation for novice researchers. *The Qualitative Report*, 13(4), 544-559.
15. Bryman, A. (2016). *Social research methods* (5th ed.). Oxford University Press.
16. Denzin, N. K., & Lincoln, Y. S. (2011). *The Sage handbook of qualitative research* (4th ed.). Sage Publications.
17. Heagney, J. (2016). *Fundamentals of project management* (5th ed.). AMACOM.
18. Kerzner, H. (2013). *Project management: A systems approach to planning, scheduling, and controlling* (11th ed.). Wiley.
19. Laudon, K. C., & Laudon, J. P. (2015). *Management information systems: Managing the digital firm* (14th ed.). Pearson Education.
20. Patton, M. Q. (2002). *Qualitative research and evaluation methods* (3rd ed.). Sage Publications.

21. Schwalbe, K. (2015). Information technology project management (8th ed.). Cengage Learning.

Yin, R. K. (2014). Case study research: Design and methods (5th ed.). Sage Publications.

قائمة الملاحق

الاستبيان

السيدة والسادة الأفاضل،

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته

نحن نقوم بإجراء بحث علمي يهدف إلى " تأثير تكنولوجيا المعلومات والاتصال على إدارة المشروعات على شركة فنادق هيلتون في مدينة مكة المكرمة "دراسة حالة ". يسعى هذا الاستبيان إلى جمع بيانات حول تجاربكم وآرائكم، والتي ستساهم بشكل كبير في تحليل العلاقة بين تأثير تكنولوجيا المعلومات والاتصال و إدارة المشروعات. هذا البحث جزء من متطلبات الحصول على شهادة البكالوريوس في إدارة المشاريع من جامعة ميدأوشن، ولكن يرتبط بمصلحتكم المباشرة. نأمل منكم قراءة الاستبيان بدقة والإجابة على جميع الأسئلة بوضع علامة صح في المربع المناسب بما يعبر عن رأيكم.

نشكركم مقدّمًا على تقديركم لأهمية هذه الدراسة وتعاونكم معنا لتحقيق نجاحها. نود أن نؤكد أن المعلومات التي ستتم جمعها من خلال هذا الاستبيان ستستخدم فقط لأغراض البحث العلمي وستُعامل بسرية تامة.

وتفضلو بقبول فائق الاحترام والتقدير

الباحثة: سحر عبد الستار

المعلومات العامة:

الجنس:

- ☐ ذكر
- ☐ انثى

العمر:

- ☐ 25-20
- ☐ 30-26
- ☐ 35-31
- ☐ 40 وأكثر

المستوى التعليمي:

- ☐ دبلوم
- ☐ بكالوريوس
- ☐ ماجستير
- ☐ دكتوراه

سنوات الخبرة:

- ☐ سنة – لسنتين
- ☐ 3 سنوات – 5 سنوات
- ☐ 6 سنوات – 10 سنوات
- ☐ 10 سنوات وأكثر

الاستبيان الأول: تكنولوجيا المعلومات والاتصال

الرقم	تكنولوجيا المعلومات والاتصال		
	غير موافق	محايد	موافق
البعد الأول: الأجهزة			
1			تتوفر المؤسسة على أجهزة ذو عدد وقدرة تشغيلية كافية
2			تمتلك المؤسسة أجهزة حديثة وفعالة
3			يمتلك المدققين مهارات في استخدام الأجهزة وبرمجياتها
4			يساعد الاعتماد على الأجهزة في التخفيض من تكاليف العمل
	غير موافق	محايد	موافق
البعد الثاني: البرامج			
5			البرامج الموجودة في المؤسسة توفر معالجة سريعة ودقيقة للبيانات
6			تتوفر المؤسسة حالياً على برامج هي الأحدث والأفضل في السوق
7			تساعد البرامج الحاسوبية المستخدمة على تحسين الممارسات الإدارية
8			وجود دورات تدريبية للعاملين لتمكينهم من استخدام البرامج عند تطويرها
	غير موافق	محايد	موافق
البعد الثالث: الشبكات			
9			تستخدم المؤسسة شبكة داخلية الربط كافة الأقسام والدوائر
10			تختتم المؤسسة بتوفير أمن شبكاتها لغرض الحفاظ على البيانات وسريتها
11			تتصف الشبكة الداخلية بقلة الانقطاعات
12			تقوم المؤسسة بتحديث شبكاتها الداخلية المواكبة التطور التكنولوجي

الاستبيان الثاني: إدارة المشروعات

الرقم	إدارة المشروعات	موافق	محايد	غير موافق
1	إن إدارة مشاريعكم يوجد لها منهجية ولوائح محددة الإدارة المشاريع			
2	إدارة مشاريعكم يوجد لها مكتب خاص الإدارة المشاريع			
3	مشاريعكم تتوفر على مدراء مشاريع محترفين من جهات دولية معتمدة مثل PMLAFITEP			
4	إدارة مشاريعكم يوجد لها نظام معلومات إدارة مشاريع (وقت تكلفة، جودة			
5	إن إدارة لها الدعم من الإدارة العليا لتطبيق اليات إدارة المشاريع			
6	أن إدارة مشاريعكم تتوفر على الكوادر الفنية والإدارية برامج إدارة المشاريع مثل Primavera : MS Project والمهنية المناسبة للمشروع			
7	إن إدارة مشاريعكم لها هيكل تنظيمي مناسب لإدارة المشاريع			
8	أشعر بأن المشروع يتم إدارته بمرونة للتكيف مع التغيرات			
9	قلة الشكاوي أو اختفاء ظاهرة النزاعات بين فريق المشروع العلاقات الحسنة بين فريق المشروع			
10	زيادة النظام والتعاون بين أفراد المشروع كفريق واحد			
11	زيادة المهارات واستعمال آليات إدارة المشروع والتقييد بها			
12	أشعر أن إدارة المشروع في مؤسستي تسهم بشكل فعال في تحقيق الأهداف المحددة في الوقت المناسب.			

ocean University

Faculty of Management

Department/ bachelor's degree in project management



The Impact of Information and Communication Technology on Project Management: A Case Study of Hilton Hotels in Mecca from the Perspective of Managers.

Student name

Sahar Mohammed Abdel Sattar

2021204824

Final Project - 2

Faculty of Management - Midocean University

Supervisor

Dr. Mona Moustafa Elashry

Faculty member- Faculty of management- Midocean University

Third of Semester - 2024