

## أثر المجالات المعرفية لإدارة المشاريع على جودة الأعمال في شركة مرافق للمياه والكهرباء بالجبيل من وجهة نظر العاملين

### مشروع تخرج - ١

الطالب: الوليد سالم القحطاني

الرقم الجامعي: ٢٠٢١٢٠٥١٥٤

إشراف

د. منى مصطفى العشري

عضو هيئة التدريس - كلية الإدارة - جامعة ميد أوشن

الفصل الدراسي الثاني - ٢٠٢٤

## جدول المحتويات

|                        |    |
|------------------------|----|
| المقدمة                | ٣  |
| مشكلة البحث            | ٥  |
| أهمية البحث            | ٥  |
| - الأهمية العلمية:     | ٥  |
| - الأهمية العملية:     | ٦  |
| اسئلة البحث            | ٦  |
| - الأسئلة الفرعية:     | ٦  |
| أهداف البحث            | ٦  |
| - هدف البحث العام:     | ٦  |
| - أهداف البحث الفرعية: | ٧  |
| فرضيات البحث           | ٧  |
| - الفرضية الرئيسية H1: | ٧  |
| - الفرضية الأولى Ha:   | ٧  |
| - الفرضية الثانية Hb:  | ٧  |
| - الفرضية الثالثة Hc:  | ٧  |
| - الفرضية الرابعة Hd:  | ٧  |
| نموذج البحث            | ٨  |
| منهج البحث             | ٩  |
| الدراسة الميدانية      | ١٠ |
| هيكل المشروع           | ١١ |
| المراجع                | ١٢ |

## المقدمة

أمر تحقيق الجودة في المشروعات له انعكاسات كثيرة ومختلفة الأوجه تتسبب في تخفيض تكاليف الإنتاج عن طريق إلغاء تكلفة إصلاح العيوب والأخطاء، وتحقيق رضا المستهلكين، وتقليل تكلفة الصيانة خلال مدة الاستخدام، مما يساعد في زيادة كفاءة المنظمات، كما يجعل للجهة المنفذة للمشروع تكتسب الثقة وتزيد من حصتها في سوق الأعمال، ويسمح لها بإمكانية المنافسة والتقدم، وبالتالي هناك العديد من المنظمات التي تركز جهودها في تخطيط وتنفيذ مشاريع ذات جودة عالية حتى تكون متميزة عن غيرها من المنظمات وبالتالي تحقيق مكاسب اقتصادية وتنموية وهذا يساهم في زيادة العمر الاقتصادي للمنظمة (دهليز ومحمود، ٢٠١٧، ص ٢).

يلاحظ حالياً مدى الانتشار الكبير للمنظمات ودورها الملحوظ في التطور وتحقيق التنمية من الناحية الاجتماعية والاقتصادية، حيث أصبحت تساعد في وضع وتنفيذ خطط وبرامج للمشاريع منها التنموية ومنها السكانية وغيرها من المشاريع. وقد أشارت كثير من الدراسات والأبحاث إلى أن المنظمات وخاصة الأهلية في أنها تلعب دور هام في توفير خدمات واسعة تشمل مجالات الحياة بالإضافة إلى خدمات أخرى، أي أن المشروع يجب أن يعتمد بدرجة أساسية على وجود إدارة فاعلة تقوم بأمور التخطيط والتنفيذ والمراقبة وجدولة الأنشطة بشكل صحيح واتخاذ الإجراءات والقرارات اللازمة لتسريع عملية بعض الأنشطة حتى يتم إنجاز المشروع في وقته المحدد، وكذلك يجب تحديد التسلسل الزمني لإنجاز كل مهمة أو نشاط ويتم ذلك من خلال تحديد موعد بداية تنفيذ وموعد الانتهاء منه مع توزيع منظم يقوم بتنظيم الموارد المادية والبشرية وكذلك ينفذ على إنجاز المشروع بأقل التكاليف الممكنة (لعمامرة ومحبوب، ٢٠٢٢، ص ٢٣٢).

إن ما يتم تقديمه من أفكار يوجب وجود أدوات ومعايير وآليات تساعد مدراء ومنسقي المشاريع في إدارة وتخطيط وجدولة ورقابة المشاريع، ومن أبرز هذه المعايير ما صدر عن المعهد الأمريكي لإدارة المشاريع (PMI) وهي اختصار للمجالات المعرفية لإدارة المشاريع، حيث أن لهذه المجالات المعرفية دور هام في تخطيط ومتابعة المشاريع وأصبحت اليوم من أهم المواضيع لتحقيق الجودة في إدارة المشاريع، ونظراً لأهمية هذه المجالات المعرفية في زيادة جودة المشاريع، فقد تحدثت الكثير من الدراسات عن دور هذه المجالات في نجاح المشاريع وتحقيق الجودة في مخرجاتها وتقويم أدائها (الهبارنة والشورة، ٢٠٢٢، ص ١٩٤).

المملكة العربية السعودية تشهد اليوم فترة من التطور الملحوظ استناداً إلى رؤية ٢٠٣٠، حيث تستضيف الكثير من المشاريع والأحداث الكبرى المهمة. ومن المعروف أن مجال إدارة المشاريع معقد مليء بالتحديات الكثيرة، فهنا يلعب مفهوم إدارة المعرفة دور هام في تحسين الأداء ونجاح هذه المشاريع، وإدارة المعرفة عبارة عن عملية تشمل توليد المعرفة، ثم تخزينها، وتوزيعها، وبدء تطبيقها، وتشكل هذه العملية إطار شامل وكامل للتعليم المستمر والابتكار والإبداع في مجال إدارة المشاريع بشكل عام (العتيبي وآخرون، ٢٠٢٣، ص ٢٦٧).

في العالم الحديث للأعمال تعد إدارة المشاريع أحد أهم الأدوات والأساليب والمناهج التي تساعد في تحقيق الأهداف التي حددها المنظمة، ويتم تنفيذ الأعمال بكفاءة وفعالية من خلالها. وتتمثل إحدى أهداف إدارة المشاريع في تحقيق النجاح والوصول إليه من خلال توظيف الموارد المتاحة بشكل مثالي، وتنظيم العمليات متنسقة، وتحقيق الجودة العالية في المنتج النهائي.

وكنتيجة لإدراك مجتمع الأعمال لأهمية الإدارة المعرفية ودورها الأساسي في التحويل نحو الاقتصاد المعرفي الذي يركز بشكل رئيسي على الاستثمار في الموارد البشرية وهم الموظفون، وكذلك الاستثمار بالموارد الفكرية، وازداد اهتمام المنظمات بالمعرفة والمعلومات على اختلاف أنواعها ونشاطاتها وأشكالها، لأنها تعتبر الوسيلة المناسبة التي تساعد على التكيف مع تحديات والمتطلبات الزائدة للعصر الحديث (محمد وفحل, ٢٠٢١, ص ٣٠٧).

تمثل إدارة المشاريع تحدي معقد ومختلف يتطلب فيه الفهم، والتحليل الدقيق للمعرفة المتخصصة في مجالات متنوعة. لذلك يهدف هذا البحث إلى اكتشاف مفهوم إدارة المشاريع وتحليل مجالاته المعرفية المختلفة. وسيتم توضيح أهمية إدارة المشاريع في تحقيق الأهداف وتطوير العمليات التشغيلية وصولاً إلى تأثيرها على جودة الأعمال، بالإضافة إلى عرض التحديات التي تواجه عمليات إدارة المشاريع وكيف يتم التعامل معها بفعالية (غساني, ٢٠٢٤, ص ٢٦٤).

ويحاول هذا البحث فهم علاقة المجالات المعرفية بإدارة المشاريع وتوضيح دورها وأهميته على جودة الأعمال في شركة مرافق للمياه والكهرباء في مدينة الجبيل من وجهة نظر العاملين.

## مشكلة البحث

تعد إدارة المشاريع مهمة معقدة، يصحبها الكثير من المراحل والعمليات، يكون من الضروري أن تتبع هذه المراحل بالكامل في دورة حياة العمل، والتي هي منذ تحديد المشروع، إلى وقت التسليم، بالإضافة إلى التركيز على الفوائد التي تعود على الشركة بالنفع. وفي ظل تنوع المشاريع والصناعات في مختلف القطاعات وتعقيدات البيئة المحيطة بالمشاريع، فإن إدارة المشاريع ومجالاتها المعرفية تشكلان تحدي معرفي معقد ومتنوع، يتطلب حينها الفهم التحليل الدقيق .

وتتطوي إشكالية البحث على تحديات متنوعة، منها التحدي الذي يمثله التعامل مع التنوع الواسع للمشاريع مما يتطلب تطبيق مفاهيم إدارة المشاريع بأساليب مختلفة بحسب الظروف الفريدة لكل مشروع.

وأشارت الدراسات السابقة أن هناك فجوة في الأبحاث العلمية المتعلقة بأثر إدارة المعرفة في تحسين ونجاح إدارة المشاريع في المملكة العربية السعودية، لهذا يعتبر تحليل هذه الفجوة البحثية وتوضيح أهمية المجالات المعرفية وإدارتها وفوائدها في سياق إدارة المشاريع وجودتها في شركة مرافق للمياه الكهرباء.

ويمكن تلخيص مشكلة البحث في سؤال البحث الرئيسي وهو كما يلي:

### سؤال البحث الرئيسي:

"ما هو أثر المجالات المعرفية لإدارة المشاريع على جودة الأعمال في شركة مرافق للمياه والكهرباء في مدينة الجبيل من وجهة نظر العاملين؟"

## أهمية البحث

### - الأهمية العلمية:

- يساهم هذا البحث في ملء الفجوة الحالية في الأبحاث التي تركز على تأثير إدارة المعرفة في تحسين إدارة المشاريع في المملكة، من خلال التركيز على هذا المحور الذي يمكن أن يوفر إضافة علمية جديدة وفهم للدور الذي تلعبه المجالات المعرفية في نجاح جودة إدارة المشاريع.

- يمكن أن يسهم البحث في بناء أسس نظرية جديدة متعلقة بتطبيق إدارة المجالات المعرفية ويمكن استخدام هذه الأسس لتطوير إطار عمل ما من خلال فهم وتحليل أثر إدارة المجالات المعرفية على إدارة المشاريع.

#### - الأهمية العملية:

- توضيح كيفية تحسين جودة إدارة المشاريع من خلال تبني إدارة المجالات المعرفية، والنتائج التي توصل إليها البحث ستشير لذلك أيضاً.
- تطوير ممارسات جديدة تكون مبنية على إدارة المجالات المعرفية التي ستساهم في تعزيز جودة إدارة المشاريع وتحقيق أفضل النتائج.
- يساعد البحث على الصعود بمستوى المشاريع، وذلك من خلال استغلال المعرفة ودمجها مع المجالات المعرفية لإدارة المشاريع.

#### اسئلة البحث

##### - الأسئلة الفرعية:

- ما هو اثر اكتساب المعرفة على جودة الاعمال؟
- ما هو اثر تخزين المعرفة على جودة الاعمال؟
- ما هو اثر مشاركة المعرفة على جودة الاعمال؟
- ما هو اثر تطبيق المعرفة على جودة الاعمال؟

#### أهداف البحث

##### - هدف البحث العام:

" أثر المجالات المعرفية لإدارة المشاريع على جودة الأعمال",

## **- أهداف البحث الفرعية:**

- تحديد اثر اكتساب المعرفة على جودة الاعمال.
- تحديد اثر تخزين المعرفة على جودة الاعمال.
- تحديد اثر مشاركة المعرفة على جودة الاعمال.
- تحديد اثر تطبيق المعرفة على جودة الاعمال.

## **فرضيات البحث**

### **- الفرضية الرئيسية H1:**

توجد علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية للمجالات المعرفية على جودة الاعمال.

### **- الفرضية الأولى Ha:**

توجد علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية لاكتساب المعرفة على جودة الاعمال.

### **- الفرضية الثانية Hb:**

توجد علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية لتخزين المعرفة على جودة الاعمال.

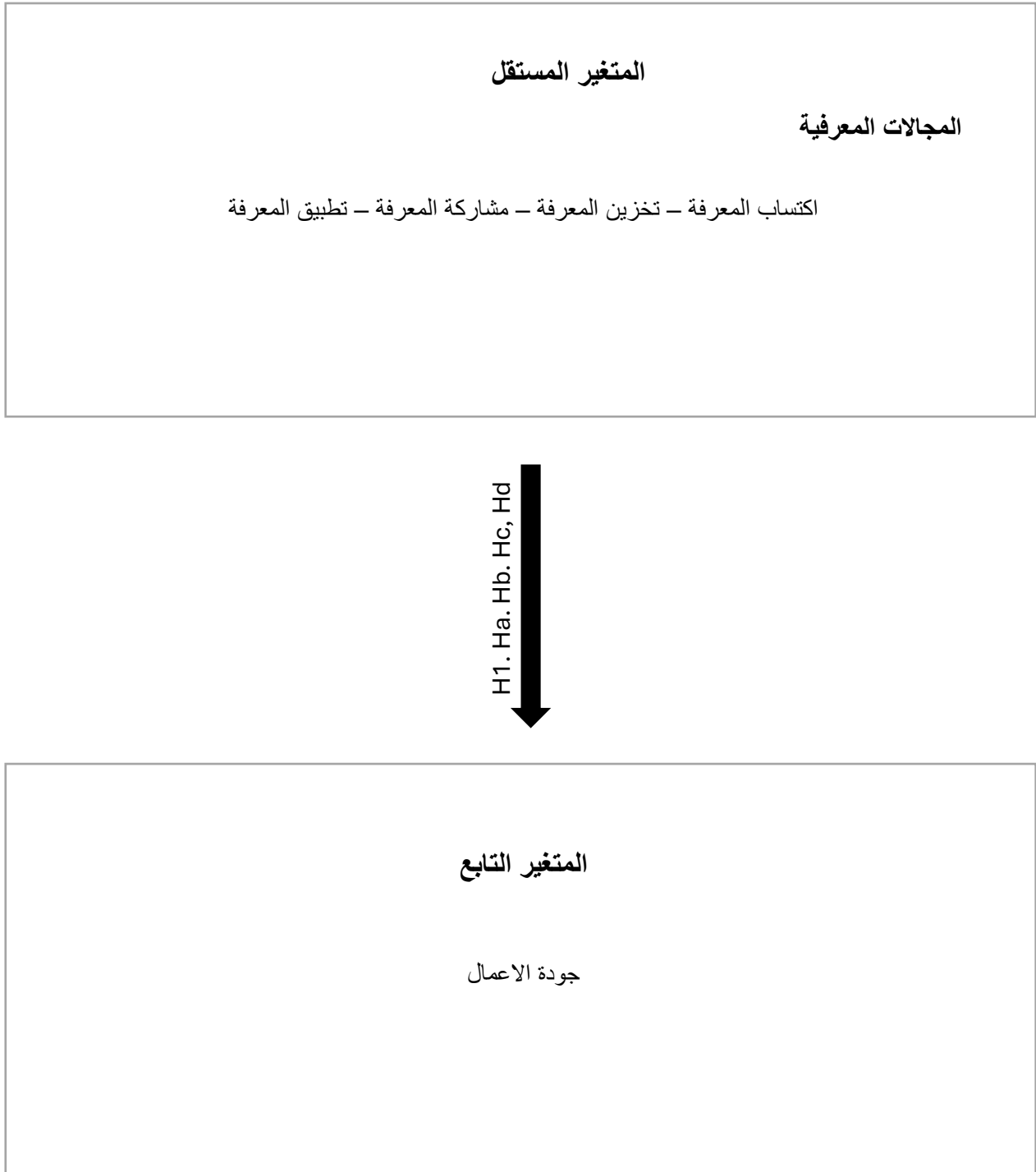
### **- الفرضية الثالثة Hc:**

توجد علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية لمشاركة المعرفة على جودة الاعمال.

### **- الفرضية الرابعة Hd:**

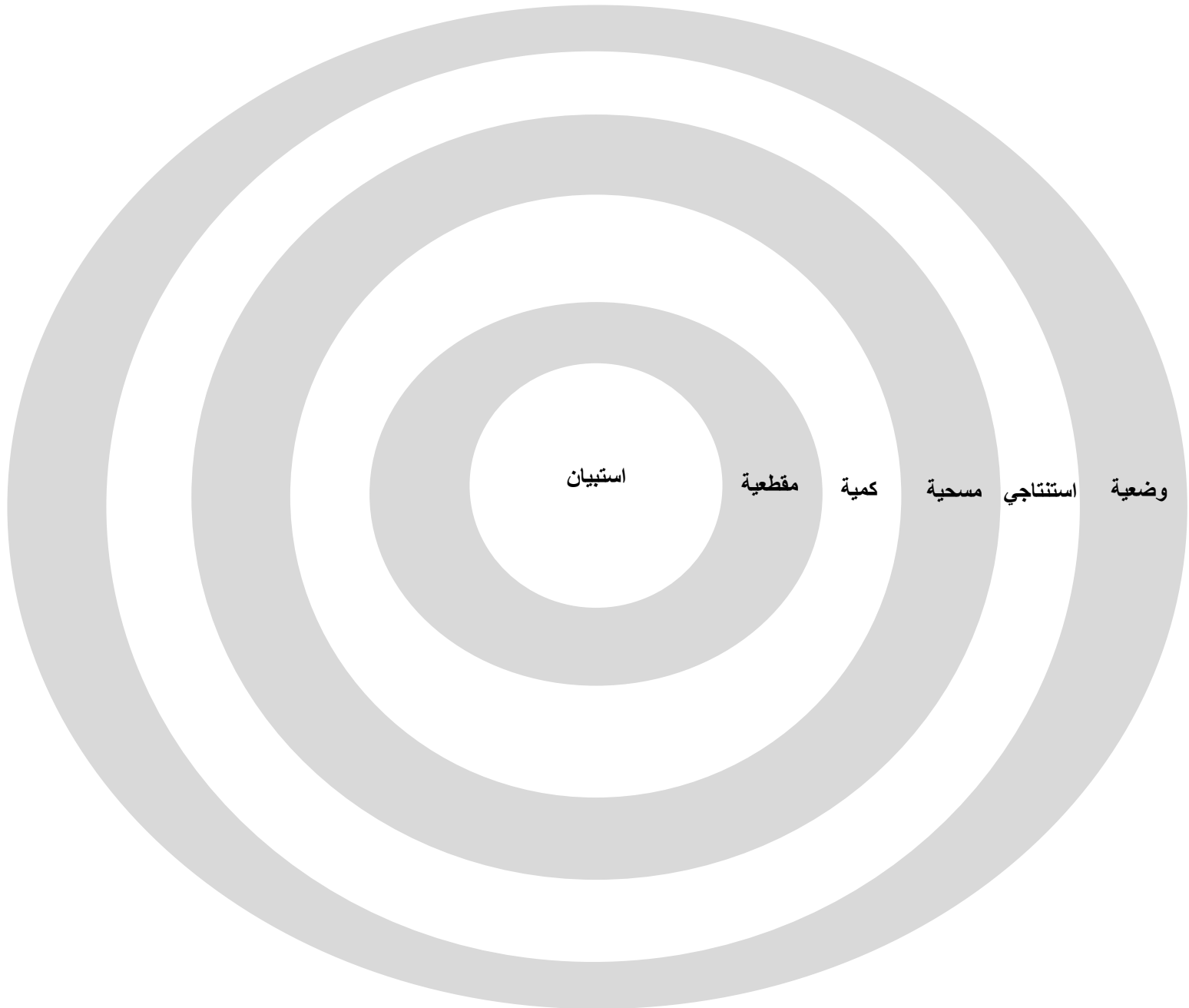
توجد علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية لتطبيق المعرفة على جودة الاعمال.

## نموذج البحث



صمم الشكل بواسطة الطالب

## منهج البحث



صمم الشكل بواسطة الطالب

## الدراسة الميدانية

شركة مرافق تم تأسيسها بموجب مرسوم ملكي عام ٢٠٠٠ بصفتها شركة مساهمة مملوكة لأربعة مساهمين رئيسيين وهم هيئة الجبيل وبنبع الملكية، وشركة سابك السعودية للصناعات الأساسية، وشركة ارامكو العربية السعودية، وصندوق الاستثمارات العامة.

ولشركة مرافق مشاريع عديدة في مجال إنتاج المياه ومعالجتها، وإنتاج الكهرباء، والتبريد بمياه البحر، وصناعة الطاقة، وجميعها مشاريع صناعية ناجحة في المملكة، وكما انها تعتبر عضو مساهم في مشاريع اخرى كتحالفها مع شركة مياها وغيرها من الشركات التي تشرف على مشروع محطة الحائر المستقلة التي ستعالج مياه الصرف الصحي في مدينة الرياض.

وتعتمد الشركة في إدارة مشاريعها على التخطيط الاستراتيجي والمعرفة السابقة والحديثة معاً، وتسعى دوماً في تطوير معرفة ومهارات الافراد العاملين من خلال البرامج والمعسكرات التدريبية.

وباعتبار الباحث احد موظفي شركة مرافق فإنه من السهل القيام بهذا البحث الميداني من خلال مساعدة الزملاء الموظفين في تأكيد او نفي فرضيات البحث, مع علم الباحث بمدى مصداقية النتائج لارتباطه بمكان الدراسة من خلال الوظيفة.

## هيكل المشروع

الفصل الأول: مقدمة

الفصل الثاني: الإطار النظري.

الفصل الثالث: منهجية البحث.

الفصل الرابع: التحليل الإحصائي.

الفصل الخامس: مناقشة النتائج والخاتمة.

## المراجع

دهليز, خالد, ومحمود, هشام (٢٠١٧). المجالات المعرفية لإدارة المشاريع وأثرها على جودة المشاريع في المؤسسة الأهلية بفلسطين. مجلة الجامعة الإسلامية للدراسات الإدارية والاقتصادية, م(٢٥). ع(٢). ٩٤-١.

<https://search.mandumah.com/Record/805485>

لعمامرة, صارة, ومحبوب, فاطمة (٢٠٢٢) أثر إدارة المعرفة في تعزيز إنتاجية المؤسسة الاقتصادية. مجلة الاقتصاد والبيئة, م(٥), ع(٢). ٢٢٨ - ٢٤٧.

<https://www.asjp.cerist.dz/en/article/203729>

الهبارنة, سعد, والشورة, عبد الله (٢٠٢٢). إدارة المعرفة وأثرها على المنظمات الذكية. مجلة اتحاد الجامعات العربية. م(٤٢). ع(٣). ١٩٣-٢١٦.

<https://search.mandumah.com/Record/1311995>

العتيبي, ماجد, والحمياني, عبدالله, والرويلي, مها (٢٠٢٣). إدارة المعرفة وأثرها على تحسين المشاريع الرياضية في المملكة العربية السعودية. المجلة الدولية لنشر البحوث والدراسات. م(٤). ع(٤٧). ٣٠٨-٢٦٥.

<https://www.ijrsp.com/pdf/issue-47/8.pdf>

محمد, وداد, وفحل علي (٢٠٢١). امتلاك المعرفة وأثرها في نجاح إدارة المشاريع الصناعية في الشركة العامة للصناعات الهيدروليكية بغداد. مجلة تكريت للعلوم الإدارية والاقتصادية. م(١٧), ع(٥٦). ٣١٨ - ٣٠٦.

<https://www.tjaes.org/index.php/tjaes/article/download/1513/1884>

غساني, سندس, (٢٠٢٤). المجالات المعرفية لإدارة المشاريع. مجلة صدى العلوم للبحوث العلمية المحكمة. ع(٤). ٢٦٣-٢٨٩.

[https://sadaloulum.com/wp-content/uploads/2024/04/%D8%A5%D8%AF%D8%A7%D8%B1%D8%A9%D8%A7%D9%84%D9%85%D8%B4%D8%A7%D8%B1%D9%8A%D8%B9\\_%D9%88%D9%85%D8%AC%D8%A7%D9%84%D8%A7%D8%AA%D9%87%D8%A7\\_%D8%A7%D9%84%D9%85%D8%B9%D8%B1%D9%81%D9%8A%D8%A9\\_%D8%B3%D9%86%D8%AF%D8%B3\\_%D8%BA%D8%B3%D8%A7%D9%86%D9%8A\\_%D9%85%D8%AC%D9%84%D8%A9\\_%D8%B5%D8%AF%D9%89\\_%D8%A7%D9%84%D8%B9%D9%84%D9%88%D9%85\\_%D8%A7%D9%84%D8%B9%D8%AF%D8%AF.pdf](https://sadaloulum.com/wp-content/uploads/2024/04/%D8%A5%D8%AF%D8%A7%D8%B1%D8%A9%D8%A7%D9%84%D9%85%D8%B4%D8%A7%D8%B1%D9%8A%D8%B9_%D9%88%D9%85%D8%AC%D8%A7%D9%84%D8%A7%D8%AA%D9%87%D8%A7_%D8%A7%D9%84%D9%85%D8%B9%D8%B1%D9%81%D9%8A%D8%A9_%D8%B3%D9%86%D8%AF%D8%B3_%D8%BA%D8%B3%D8%A7%D9%86%D9%8A_%D9%85%D8%AC%D9%84%D8%A9_%D8%B5%D8%AF%D9%89_%D8%A7%D9%84%D8%B9%D9%84%D9%88%D9%85_%D8%A7%D9%84%D8%B9%D8%AF%D8%AF.pdf)

<https://www.marafiq.com.sa/ar/>

٢٠٢٤, شركة مرافق تنضم لمشروع محطة حائر لمعالجة المياه. مقال مستخرج من صحيفة العربية الإلكترونية

<https://www.alarabiya.net/amp/aswaq/companies/2024/07/17/-%D9%85%D8%B1%D8%A7%D9%81%D9%82-%D8%AA%D9%86%D8%B6%D9%85-%D9%84%D9%84%D8%AA%D8%AD%D8%A7%D9%84%D9%81-%D8%A7%D9%84%D9%85%D9%86%D9%81%D8%B0-%D9%84%D9%85%D8%B4%D8%B1%D9%88%D8%B9-%D9%85%D8%AD%D8%B7%D8%A9-%D8%A7%D9%84%D8%AD%D8%A7%D8%A6%D8%B1-%D9%84%D9%85%D8%B9%D8%A7%D9%84%D8%AC%D8%A9-%D8%A7%D9%84%D9%85%D9%8A%D8%A7%D9%87-%D9%81%D9%8A-%D8%A7%D9%84%D8%B1%D9%8A%D8%A7%D8%B6>

الملاحق:

## الاستبيان

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته:

أتقدم بهذا الاستبيان لحضراتكم الزملاء الموظفين في شركة مرافق للمياه والكهرباء والذي يدور حول " أثر المجالات المعرفية لإدارة المشاريع على جودة الأعمال في شركة مرافق للمياه والكهرباء بالجبيل من وجهة نظر العاملين".

متمنياً منكم تعبئته باختيار الإجابات الصحيحة من وجهة نظركم حتى تكون النتائج دقيقة وصالحة للاستخدام في البحث العلمي المتمم لحصولي على شهادة البكالوريوس في تخصص إدارة مشاريع، علماً أن جميع ما سيتم ذكره سيستخدم فقط لأغراض البحث العلمي ولكن يكون له استخدامات خارجية، وسيتم الحفاظ على معلوماتكم الشخصية والتعامل معها بكل حرص وسرية.

شاكر لكم وقتكم، زميلكم في الشركة: الوليد سالم القحطاني

## المعلومات العامة:

..... المستوى التعليمي:

..... الاسم:

○ ذكر

○ انثى

العمر:

○ ٢٥-٢٠

○ ٣٠-٢٦

○ ٣٥-٣١

○ ٤٠-٣٦

○ ٤٠ وأكثر

..... المنصب:

سنوات الخبرة:

○ سنة – لسنتين

○ ٣ سنوات – ٥ سنوات

○ ٦ سنوات – ١٠ سنوات

○ ١٠ سنوات وأكثر

## الاستبيان الخاص بالمتغير المستقل (المجالات المعرفية)

### البعد الأول: العوامل المؤثر في اكتساب المعرفة

| العبارات                                                                  | وافق | احياناً | محايد | لا اوافق |
|---------------------------------------------------------------------------|------|---------|-------|----------|
| الشركة توفر الفرص لتبادل المعرفة والافكار بين زملاء العمل                 |      |         |       |          |
| الشركة تستقطب الأشخاص المبدعين للعمل لديها                                |      |         |       |          |
| يمكن الحصول على المعرفة من خلال الزملاء والوثائق الرسمية التي توفر الشركة |      |         |       |          |

### البعد الثاني: العوامل المؤثرة في تخزين المعرفة

| العبارات                                               | وافق | احياناً | محايد | لا اوافق |
|--------------------------------------------------------|------|---------|-------|----------|
| الشركة تعتمد على التدريب لترسيخ المعرفة                |      |         |       |          |
| الشركة تستخدم تقنية المعلومات لتخزين المعرفة           |      |         |       |          |
| الشركة تدون جميع الأساليب التي تستخدمها في حل المشكلات |      |         |       |          |

### البعد الثالث: العوامل المؤثرة في مشاركة المعرفة

| العبارات                                           | وافق | احياناً | محايد | لا اوافق |
|----------------------------------------------------|------|---------|-------|----------|
| يستطيع الموظفون تبادل المعرفة بسهولة داخل الشركة   |      |         |       |          |
| تصان المعرفة الخاصة بمهامي بسهولة في الوقت المناسب |      |         |       |          |
| المعرفة تشارك بين الموظفين بشكل رسمي وغير رسمي     |      |         |       |          |

### البعد الرابع: العوامل المؤثرة في تطبيق المعرفة

| العبارات                                                    | وافق | احياناً | محايد | لا اوافق |
|-------------------------------------------------------------|------|---------|-------|----------|
| المعرفة التي تصل إلي مناسبة لمهامي وتلبي احتياجاتي الوظيفية |      |         |       |          |
| المعرفة التي احصل عليها تساهم بتحقيق اهداف الشركة           |      |         |       |          |
| اطبق ما تعلمته في الدورات التدريبية التي تقوم بها الشركة    |      |         |       |          |

الاستبيان الخاص بالمتغير التابع (جودة إدارة المشاريع)

| العبارة                                                    | وافق | احياناً | محايد | لا اوافق |
|------------------------------------------------------------|------|---------|-------|----------|
| الشركة تعمل وفق خطة إدارة المشروع                          |      |         |       |          |
| تهتم الشركة بإنشاء ميثاق المشروع بصورة دقيقة               |      |         |       |          |
| توضع خطط تفصيلية لإدارة المشروع                            |      |         |       |          |
| المنظم هو الذي يعالج جميع التغييرات المطلوبة في المشروع    |      |         |       |          |
| يتم وضع ميزانية مفصلة للمشروع                              |      |         |       |          |
| المنظم هو الذي يتابع آلية تنفيذ العمل في المشروع           |      |         |       |          |
| يتم متابعة أداء الافراد العاملين في المشروع                |      |         |       |          |
| يتم علاج حالات الأداء المنخفض للأفراد القائمين على المشروع |      |         |       |          |
| يوجد مرونة في التعامل مع المخاطر المحتملة                  |      |         |       |          |
| يتم وضع خطوات تحد من التحديات التي قد يواجهها المشروع      |      |         |       |          |
| يتم تحديد التأثيرات بشكل دقيق التي ستؤثر على المشروع       |      |         |       |          |
| يتم اختيار الموردين المحتملين اعتماداً على معايير محددة    |      |         |       |          |