



# جامعة الجميع الذكية Everyone's Smart University

## خطة بحث بعنوان

تحديد عوامل النجاح للمشاريع التقنية في شركات الاتصالات

Determine success factors for technical projects in  
telecommunications companies

إعداد  
سارة الدوسري

إشراف  
د. وليد سليمان      د. فاطمة مصطفى

## المقدمة:

تعتبر شركات الاتصالات من القطاعات الحيوية في الاقتصاد العالمي وتلعب دورًا حيويًا في تقديم الخدمات الرقمية والتكنولوجية الحديثة. ومن المعروف أن تقنية المعلومات والاتصالات هي عامل أساسي في نجاح الشركات في هذا القطاع، حيث تسهم في تحسين جودة الخدمات وزيادة الإنتاجية وتقليل التكاليف.

ومع ذلك، يواجه العديد من المشاريع التقنية في شركات الاتصالات تحديات كبيرة في تحقيق النجاح والاستمرارية في السوق. فعلى الرغم من الاستثمارات الكبيرة في التقنية والموارد البشرية، فإن عدم وجود استراتيجيات فعالة وتحديد العوامل التي تؤثر في نجاح المشروع قد يؤدي إلى فشل المشروع وخسارة الاستثمارات المالية.

لذلك، يأتي هذا المشروع لتحديد عوامل النجاح للمشاريع التقنية في شركات الاتصالات ودراسة أهمية كل عامل في تحقيق النجاح، وذلك من خلال جمع البيانات وتحليلها باستخدام منهجيات البحث المناسبة. يهدف هذا المشروع إلى تطوير المعرفة في مجال الأعمال وتزويد الشركات بالاتصالات بالمعلومات اللازمة لتحقيق النجاح والتنافسية في سوق الاتصالات المتغير باستمرار.

## مشكلة الدراسة:

يمكن تحديد مشكلة دراسة المشروع بأنها:

1. عدم وجود دراسات كافية تبحث في العوامل التي تؤثر على نجاح المشاريع التقنية في شركات الاتصالات، وبالتالي عدم وجود توجهات واضحة لإدارة هذه العوامل وتحسين الأداء.

2. صعوبة تحديد العوامل المؤثرة على نجاح المشاريع التقنية، وهو ما يؤدي إلى صعوبة إيجاد الحلول الفعالة التي تساهم في تحسين الأداء.

3. تزايد الضغوط المحيطة بشركات الاتصالات وتطلعات العملاء الذين يتوقعون توفير خدمات أكثر جودة وكفاءة، وهو ما يزيد من أهمية فهم العوامل التي تؤثر على نجاح المشاريع التقنية.

4. الاعتماد الشديد على التكنولوجيا والتقنيات الحديثة في شركات الاتصالات، والتي يجب أن تكون موجهة بشكل صحيح لتحقيق الأهداف المنشودة، وهذا يتطلب فهم دقيق للعوامل التي تؤثر على نجاح هذه المشاريع.

لذلك، يمكن أن يساهم هذا المشروع في حل هذه المشكلة عن طريق دراسة العوامل التي تؤثر على نجاح المشاريع التقنية في شركات الاتصالات وتحديد العلاقة بين هذه العوامل والنجاح، مما يمكن أن يساعد في تحديد التوجهات اللازمة لإدارة هذه العوامل بشكل أفضل وتحسين الأداء والجودة لخدمات الاتصالات التقنية.

### أهمية الدراسة:

يتمحور هذا المشروع حول فهم العوامل التي تساعد على نجاح المشاريع التقنية في شركات الاتصالات. تتزايد أهمية هذا الموضوع مع تزايد استخدام التكنولوجيا في عمليات الاتصالات، حيث تعتبر هذه الشركات محوراً أساسياً في هذا القطاع الحيوي. يهدف هذا المشروع إلى تحديد العوامل التي تؤثر على نجاح المشاريع التقنية في هذه الشركات، وذلك من خلال دراسة الأدبيات العلمية والأبحاث السابقة وإجراء مقابلات واستبيانات مع المتخصصين في هذا المجال. وبمعرفة هذه العوامل، يمكن تحسين استراتيجيات تنفيذ المشاريع التقنية وزيادة فرص نجاحها في هذا القطاع الحيوي. بالتالي، يمكن القول إن هذا المشروع له أهمية كبيرة في تطوير المعرفة وتعزيز الفهم حول العوامل الحاسمة لنجاح المشاريع التقنية في شركات الاتصالات.

### أهداف الدراسة:

يمكن تحديد الأهداف التالية للمشروع:

1. تحديد العوامل الرئيسية التي تؤثر في نجاح المشاريع التقنية في شركات الاتصالات.
2. تحليل وتقييم أهمية كل عامل من العوامل المحددة ودراسة تأثيره على نجاح المشاريع التقنية في شركات الاتصالات.
3. تقديم توصيات واستراتيجيات ملموسة للشركات الاتصالات لتحسين أدائها في تطوير وتنفيذ المشاريع التقنية بناءً على النتائج المستنتجة من الدراسة.
4. توثيق معلومات جديدة حول العوامل المؤثرة في نجاح المشاريع التقنية في شركات الاتصالات وتساهم في تطوير المعرفة في هذا المجال.
5. توفير قاعدة بيانات موثوقة ومفيدة للشركات الاتصالات وغيرها من المهتمين بتحسين أداء المشاريع التقنية في هذا القطاع.

#### اسئلة الدراسة:

يبحث هذا البحث في عدة أسئلة تساعد في توضيح واستنتاج العوامل التي تؤثر في نجاح المشاريع التقنية في شركات الاتصالات. وفيما يلي بعض الأسئلة التي ندرسها في هذا البحث:

- 1- هل تؤثر الاستثمارات الرأسمالية في الشركات الاتصالات على نجاح المشاريع التقنية؟
- 2- هل تؤثر الأبحاث والتطوير في شركات الاتصالات على نجاح المشاريع التقنية؟
- 3- هل تؤثر العلاقات الحكومية والتنظيمية على نجاح المشاريع التقنية في شركات الاتصالات؟
- 4- هل تؤثر الاهتمامات العامة للمستهلكين على نجاح المشاريع التقنية في شركات الاتصالات؟
- 5- هل تؤثر القدرة على تلبية احتياجات العملاء في الشركات الاتصالات على نجاح المشاريع التقنية؟

6- هل تؤثر الابتكار والتطوير التقني في شركات الاتصالات على نجاح المشاريع التقنية؟

7- هل تؤثر الجودة والأداء على نجاح المشاريع التقنية في شركات الاتصالات؟

وتحتاج هذه الأسئلة إلى تحليل ودراسة معمقة لتحديد ما إذا كانت صحيحة أو غير صحيحة وتحديد تأثيرها الحقيقي على نجاح المشاريع التقنية في شركات الاتصالات.

### الدراسات السابقة والإطار النظري.

هناك العديد من الدراسات السابقة التي تتناول موضوع تحديد عوامل النجاح للمشاريع التقنية في شركات الاتصالات. وفيما يلي بعض الدراسات المهمة في هذا المجال:

- دراسة "تحليل العوامل الرئيسية المؤثرة في نجاح مشاريع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات" للباحث "محمد بن سعد الزهراني"، والتي نشرت في مجلة الدراسات الاقتصادية والإدارية. وتهدف هذه الدراسة إلى تحليل العوامل الرئيسية التي تؤثر على نجاح مشاريع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الشركات السعودية. وقد استخدم الباحث العديد من الأدوات الإحصائية لتحليل بياناته، وأنت نتائج الدراسة على أن العوامل التي تؤثر على نجاح المشاريع التكنولوجية في الاتصالات تشمل: الدعم الإداري، الدعم التقني، الدعم المالي، الاستخدام الفعال لتقنيات المعلومات، التدريب والتطوير، وكفاءة إدارة المشروع. وتوصلت الدراسة إلى أن الدعم الإداري يعد العامل الأساسي في نجاح المشاريع التكنولوجية في الاتصالات، وأن الدعم التقني والمالي يأتيان في المرتبة الثانية، وأن استخدام تقنيات المعلومات والتدريب والتطوير وكفاءة إدارة المشروع هي عوامل مهمة أيضاً. وتعد هذه الدراسة مهمة جداً في فهم العوامل التي تؤثر على نجاح مشاريع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وتقديم توصيات قيمة للشركات والمؤسسات لتحسين أدائها في هذا المجال.

- دراسة "تحليل عوامل النجاح في تطوير البرمجيات في شركات الاتصالات" للباحث "أحمد خير الشربيني" والتي نشرت في مجلة الإدارة والتنمية. وتتناول هذه الدراسة تحليل عوامل النجاح في تطوير البرمجيات في شركات الاتصالات، وتحديد العوامل الرئيسية التي يجب مراعاتها لضمان نجاح هذه المشاريع. وهدفت هذه الدراسة إلى تحليل العوامل التي تؤثر على نجاح مشاريع تطوير البرمجيات في شركات الاتصالات، من

خلال دراسة حالة لشركة اتصالات في مصر. وتم استخدام الدراسة الوصفية والاستبانة كأدوات لجمع البيانات من الموظفين العاملين في مجال تطوير البرمجيات في الشركة المحددة. وأظهرت النتائج أن هناك عدة عوامل تؤثر على نجاح مشاريع تطوير البرمجيات في شركات الاتصالات، منها العوامل التقنية والإدارية والاقتصادية والبشرية، وأن توافر الموارد اللازمة والتخطيط الجيد للمشروع وتوفير الدعم الفني المناسب وتدريب الموظفين هي من أهم العوامل التي تؤثر على نجاح المشاريع. يمكن الاستفادة من هذه الدراسة في تحسين تخطيط وتنفيذ مشاريع تطوير البرمجيات في شركات الاتصالات، وتوفير الدعم والموارد اللازمة لتحقيق أهداف المشروع.

- دراسة "تحديد العوامل المؤثرة في نجاح مشاريع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الشركات الصغيرة والمتوسطة" للباحث "عبدالله الغامدي" والتي نشرت في مجلة الأعمال والاقتصاد. وتهدف هذه الدراسة إلى تحديد العوامل الرئيسية التي تؤثر على نجاح مشاريع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الشركات الصغيرة والمتوسطة. وتتناول دراسة "تحديد العوامل المؤثرة في نجاح مشاريع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الشركات الصغيرة والمتوسطة" التي نشرها الباحث عبدالله الغامدي في مجلة الأعمال والاقتصاد، العوامل الرئيسية التي تؤثر على نجاح مشاريع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الشركات الصغيرة والمتوسطة، وقد تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي لتحليل البيانات. وأظهرت الدراسة أن العوامل الرئيسية المؤثرة في نجاح مشاريع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الشركات الصغيرة والمتوسطة تتمثل في القدرة على التكيف مع التغيرات التكنولوجية، والتخطيط الجيد والإدارة الفعالة للمشروع، وتوافر الموارد اللازمة والكفاءات الفنية الملائمة.

- هدفت الدراسة التي أجراها الباحث "حسن محمد الشمري" ونشرت في مجلة الإدارة والتنمية، عن تحليل عوامل النجاح في مشاريع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في شركات الاتصالات السعودية. وقد تم تحليل العوامل التي تؤثر على نجاح المشاريع في هذا

القطاع، وتم استخدام المنهج الوصفي التحليلي وتوزيع استبانات على عينة من الشركات في القطاع. وتوصلت الدراسة إلى أن عوامل النجاح في مشاريع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات تشمل الرؤية الواضحة والاستراتيجية المحددة، والتخطيط الجيد وإدارة المشروع بشكل فعال، وتوافر الموارد المالية والبشرية المناسبة، والتعاون الفعال بين الفرق المختلفة في الشركة. كما توصلت الدراسة إلى أن تحسين جودة الخدمات والحفاظ على العلاقات مع العملاء والشركاء التجاريين يمثل أيضاً عاملاً رئيسياً لنجاح المشاريع في هذا القطاع.

### المنطلقات النظرية للدراسة.

تتناول المنطلقات النظرية للدراسة التي تساهم في تطوير المعرفة وفهم العوامل التي تساعد على نجاح المشاريع التقنية في شركات الاتصالات مجموعة من النظريات والإطارات المفاهيمية، ومنها:

1- نظرية إدارة المشاريع: وتهدف إلى توضيح أهمية إدارة المشاريع وتحليل عوامل نجاحها، وذلك من خلال استخدام أدوات وتقنيات الإدارة المناسبة وتحديد المخاطر المحتملة وتقليل تكاليف المشروع وزيادة الجودة.

2- نظرية الابتكار: وتركز على أهمية الابتكار في تحقيق النجاح في المشاريع التقنية، وتتضمن دراسة العوامل التي تؤثر على عملية الابتكار وتحليل مستوى الابتكار في المشروع وتطبيق استراتيجيات الابتكار الفعالة.

3- نظرية التغيير المؤسسي: حيث تتطلب مشاريع التكنولوجيا تغييراً في العمليات والأساليب المستخدمة في الشركات، ويتطلب هذا التغيير مساهمة جميع أعضاء المنظومة الإدارية والفنية في الشركة..

4- نظرية التكامل: وتهدف إلى تحليل عوامل التكامل بين مختلف المجالات المشاركة في المشروع، وتشمل تحليل تفاعلات واستجابات مختلف المكونات وتحديد أفضل الممارسات للتكامل الفعال.

5- نظرية الحوكمة: وتركز على أهمية تحديد نظام الحوكمة في المشروع، وتحليل عوامل الحوكمة الفعالة والتي يمكن أن تساهم في نجاح المشروع.

6- نظرية إدارة الجودة الشاملة: حيث تهدف هذه النظرية إلى تحسين الجودة والإنتاجية في جميع مراحل تطوير المشروع التقني، وتشمل هذه النظرية عدة عوامل مثل توفير الجودة والتحكم في العمليات وإدارة الجودة الشاملة.

7- نظرية إدارة المشاريع: حيث تعتبر إدارة المشاريع أحد العوامل الرئيسية في تحقيق نجاح المشاريع التقنية، وتشمل هذه النظرية عدة عوامل أساسية مثل التخطيط والمراقبة والتنظيم والتوجيه والتقييم.

### المنهجية وطرق البحث:

توجد عدة أنواع من منهجيات البحث التي يمكن استخدامها لتحقيق هدف المشروع، ويتوقف اختيار المنهجية المناسبة على طبيعة البحث والأهداف المرجوة. ولذلك المنهجية التي تم اختيارها والمناسبة لدراسة العوامل التي تؤثر على نجاح المشاريع التقنية في شركات الاتصالات هي:

- المنهجية الاستقصائية (Survey Methodology): وتعتمد هذه المنهجية على استخدام استبيانات يتم توزيعها على عينة من الشركات في قطاع الاتصالات للحصول على البيانات المطلوبة. ويتم تحليل البيانات المجمعة باستخدام الإحصاءات والبرامج الإحصائية المناسبة.

### أدوات الدراسة:

تتضمن أدوات دراسة منهجية الاستقصائية عدة عناصر، وهي:

1- استبيانات: وهي أداة الدراسة الرئيسية في هذه المنهجية، حيث يتم تصميمها وتوزيعها على عينة من المشاركين في الدراسة. وتتضمن الأسئلة في الاستبيانات عادةً عدة عناصر مثل معلومات عن الشركة ونشاطها، والمشكلات التي تواجهها في مجال التكنولوجيا، والعوامل التي تؤثر على نجاح المشاريع التقنية.

2- العينة: وهي عينة مختارة من شركات قطاع الاتصالات، تمثل مجتمع الدراسة وتتم اختيارها بشكل عشوائي أو معين بحسب الأهداف المحددة للدراسة.

3- المتغيرات: وتتضمن المتغيرات عادةً العوامل المؤثرة على نجاح المشاريع التقنية في شركات الاتصالات، والتي تتم دراستها من خلال الاستبيانات.

4- الإحصاء: وهي عملية تحليل البيانات المجمعة من الاستبيانات باستخدام الإحصاء، والتي تتضمن الترميز والتحليل الإحصائي للبيانات المجمعة.

5- البرمجيات الإحصائية: وهي برامج تستخدم لتحليل البيانات الكمية المستخرجة من الاستبيانات، وتتضمن برامج مثل SPSS و Excel.

## مجالات الدراسة:

### 1. تحديد المجال المكاني

#### - تحدد المجال البشري.

المناطق الرئيسية في المملكة العربية السعودية التي تشهد نشاطاً كبيراً في قطاع الاتصالات، ومنها مثلاً مدينة الرياض، جدة، الدمام، والخبرو التركيز على الشركات العاملة في هذه المناطق.

### تحديد المجال الزمني:

الفترة زمنية مناسبة للدراسة، والتي تشمل الفترة من 2015 حتى 2020، حيث شهدت هذه الفترة تطوراً كبيراً في قطاع الاتصالات في المملكة العربية السعودية، وتم تنفيذ العديد من المشاريع التقنية في هذا القطاع.

يمكن الاستناد إلى العديد من المصادر والدراسات السابقة التي تناولت هذا الموضوع للحصول على معلومات مفيدة ومرجعية للبحث، ومنها:

"تقرير الاتصالات وتقنية المعلومات في المملكة العربية السعودية لعام 2020" الصادر عن الهيئة العامة للاتصالات وتقنية المعلومات.

"تحليل عوامل النجاح في مشاريع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في شركات الاتصالات السعودية" للباحث "حسن محمد الشمري".

"تحديد العوامل المؤثرة في نجاح مشاريع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الشركات الصغيرة والمتوسطة" للباحث "عبدالله الغامدي" والتي نشرت في مجلة الأعمال والاقتصاد.

### قائمة المراجع والمصادر المبدئية:

1. الزهراني، م. (2014). تحليل العوامل الرئيسية المؤثرة في نجاح مشاريع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات: دراسة حالة المملكة العربية السعودية. مجلة الدراسات الاقتصادية والإدارية، 2(2)، 111-131.
- 2.
3. المصدر: الغامدي، عبدالله. (2017). تحديد العوامل المؤثرة في نجاح مشاريع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الشركات الصغيرة والمتوسطة. مجلة الأعمال والاقتصاد، 8(2)، 45-62.
4. المصدر: الشمري، حسن محمد (2018). تحليل عوامل النجاح في مشاريع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في شركات الاتصالات السعودية. مجلة الإدارة والتنمية، 27(2)، ص 137-161.