

Final Project 1
Code: MGM 496-PMG496
Project Template

Faculty of Management
Midocean University

أثر استخدام البرمجيات الحديثة على جودة تنفيذ المشاريع في شركة Stc بجدة

أسم الطالب

شذاء يحيى اليافعي.

221002502

1-مشروع تخرج

كلية الإدارة جامعة ميدأوشن

إشراف د. عبد الرحيم نادر

عضو هيئة التدريس- كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

٢٠٢٥- الفصل الدراسي الثاني

جدول المحتويات

Table of Contents

2	جدول المحتويات
3	١. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة
4	١.١ المقدمة
5	١.٢ مشكلة الدراسة
5	١.٢.١ على المستوى النظري:
5	١.٢.٢ على المستوى التطبيقي:
6	١.٣ أهمية الدراسة
6	١.٣.١ على المستوى النظري:
6	١.٣.٢ على المستوى التطبيقي:
7	١.٤ أسئلة الدراسة
8	١.٥ أهداف الدراسة
9	١.٦ فرضيات الدراسة
10	١.٧ نموذج الدراسة
10	شكل رقم (١): النموذج النظري المقترح للبحث
11	١.٨ الدراسة الميدانية
11	١.٩ منهجية الدراسة
11	١.٩.١ المنهج المستخدم
11	١.٩.٢ أداة جمع البيانات
11	١.٩.٣ مجتمع وعينة الدراسة
12	١.٩.٤ طرق تحليل البيانات
12	١.٩.٥ الاعتبارات الأخلاقية
13	١.١٠ مخطط المشروع المقترح
14	١.١١ هيكل المشروع المقترح
14	شكل رقم (٣):
15	قائمة المراجع:

١ . الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

١.١ المقدمة

في عصر التحول الرقمي والتقدم التقني السريع، أصبحت البرمجيات الحديثة من الأدوات الحيوية التي تسهم في تحسين جودة تنفيذ المشاريع، خصوصًا في بيئات العمل الديناميكية مثل قطاع الاتصالات. تعتبر شركة الاتصالات السعودية (STC) من أبرز المؤسسات الرائدة في هذا المجال داخل المملكة العربية السعودية، حيث تشهد تحولًا رقميًا مستمرًا في مختلف عملياتها التشغيلية والإدارية.

ويلاحظ أن استخدام أدوات البرمجيات المتقدمة مثل أنظمة إدارة المشاريع (Project Management Software)، وبرمجيات تتبع الأداء، وتحليل البيانات الضخمة، وغيرها، قد ساهم في رفع كفاءة وجودة تنفيذ المشاريع داخل STC، مما يجعل من الضروري دراسة مدى هذا الأثر بصورة علمية ومنهجية.

يهدف هذا البحث إلى تحليل العلاقة بين استخدام البرمجيات الحديثة وجودة تنفيذ المشاريع في شركة STC بجدّة، من خلال تحديد البرمجيات المستخدمة، وقياس تأثيرها على معايير الجودة الزمنية، والمالية، والفنية، ومدى رضا العملاء الداخليين والخارجيين.

ترتكز أهمية هذا البحث على توفير إطار علمي يمكن أن تستند إليه الشركات لتحسين استراتيجياتها في إدارة المشاريع، خاصة في ظل المنافسة الكبيرة والتحول نحو الاقتصاد الرقمي. كما يسعى إلى سد فجوة في الأدبيات الحالية التي لا تزال تفتقر إلى دراسات ميدانية حول العلاقة بين التقنية وجودة المشاريع في السياق السعودي، خاصة في قطاع الاتصالات.

١.٢ . مشكلة الدراسة

رغم انتشار استخدام البرمجيات الحديثة في مؤسسات كبرى ك STC، إلا أن هناك ندرة في الدراسات التي تربط بشكل منهجي ومدعوم بالأدلة بين هذه البرمجيات وجودة تنفيذ المشاريع داخل بيئة العمل المحلية. تزداد هذه المشكلة أهمية في ظل تعقيد المشاريع، وزيادة التحديات الإدارية، وضغوط التسليم ضمن الجدول الزمني والميزانية المحددة.

١.٢.١ . على المستوى النظري:

تتجلى المشكلة في نقص الأدبيات والدراسات العلمية التي تبحث العلاقة المباشرة بين استخدام البرمجيات الحديثة وإسهامها في رفع جودة تنفيذ المشاريع، سواء من حيث الكفاءة أو الفعالية أو تحقيق الأهداف الاستراتيجية. فعلى الرغم من التوسع الكبير في تطوير واستخدام البرمجيات المتقدمة في مجالات إدارة المشاريع، لا تزال هناك فجوة بحثية واضحة في توضيح الكيفية التي تؤثر بها هذه البرمجيات على أبعاد الجودة المختلفة، خاصة في البيئات التنظيمية المعقدة.

١.٢.٢ . على المستوى التطبيقي:

تتجسد المشكلة في غياب تقييم علمي منهجي داخل شركة STC - جدة لمدى مساهمة البرمجيات المستخدمة فعلياً في تحسين تنفيذ المشاريع. ورغم استثمار الشركة في أدوات وتقنيات حديثة، إلا أن هناك حاجة ملحة لفهم مدى تأثير هذه الأدوات على تقليل الأخطاء، وتحسين زمن الإنجاز، والالتزام بالميزانية، ورفع مستوى رضا العملاء. كما أن تعدد التحديات الميدانية، وضغوط التسليم، والتغير السريع في متطلبات السوق، تزيد من أهمية هذا التقييم التطبيقي لسد الفجوة بين ما هو مخطط وما يتم تحقيقه فعلياً.

إلى أي مدى يؤثر استخدام البرمجيات الحديثة على جودة تنفيذ المشاريع في شركة STC بجدة؟

١.٣. أهمية الدراسة

في ظل التغيرات المتسارعة التي يشهدها العالم في مجالات التكنولوجيا والتحول الرقمي، بات من الضروري على المؤسسات الكبرى مثل شركة STC أن تعتمد على أدوات البرمجيات الحديثة لضمان تنفيذ مشاريعها بكفاءة وجودة عالية. وتكمن أهمية هذا البحث في كونه يسعى إلى فهم الأثر الفعلي لاستخدام هذه البرمجيات على جودة تنفيذ المشاريع، لا سيما في بيئة ديناميكية وتنافسية كالتى يعمل بها قطاع الاتصالات.

وتتزايد أهمية هذا البحث في وقتٍ أصبحت فيه المشاريع أكثر تعقيداً من حيث الجدول الزمني، والتكلفة، والنطاق الفني، ما يتطلب أدوات وتقنيات تُمكن من التخطيط الدقيق، وإدارة الموارد، وتحليل الأداء بشكل مستمر. كما أن محدودية الدراسات الميدانية التي تتناول هذه العلاقة داخل السياق السعودي، تُبرز الحاجة لإجراء بحث علمي تطبيقي يستند إلى بيانات من الواقع العملي داخل شركة STC بجدة، مما يعزز القيمة المضافة لهذا البحث على الصعيدين النظري والتطبيقي.

إن نتائج هذا البحث قد تمثل مرجعاً هاماً ليس فقط لإدارة STC بل أيضاً للشركات الأخرى العاملة في القطاعات التقنية والمشاريع الكبرى، من خلال تقديم توصيات عملية مبنية على بيانات وتحليل علمي تساعد في تحسين ممارسات إدارة المشاريع وتعزيز جودة تنفيذها

١.٣.١. على المستوى

النظري:

- يساهم البحث في إثراء الأدبيات العلمية المتعلقة بتكنولوجيا إدارة المشاريع.
- يسد فجوة بحثية في مجال العلاقة بين التقنية وجودة المشاريع في البيئة السعودية.

١.٣.٢. على المستوى

التطبيقي:

- يوفر توصيات عملية لإدارة شركة STC لتحسين جودة تنفيذ مشاريعها.
- يساعد في اختيار وتقييم أدوات البرمجيات الأكثر فعالية في تحقيق أهداف المشاريع.
- يعزز ثقافة التحول الرقمي القائم على البيانات داخل الفرق التنفيذية في الشركة.

١.٤. أسئلة الدراسة

ما مدى تأثير استخدام البرمجيات الحديثة على جودة تنفيذ المشاريع في شركة Sts بجدة؟
تُعد أسئلة البحث مرآة لمشكلة الدراسة، وتسعى للحصول على إجابات محددة حول العلاقة بين البرمجيات الحديثة وجودة تنفيذ المشاريع. وتتمثل أسئلة البحث فيما يلي:

1. ما أنواع البرمجيات الحديثة المستخدمة في إدارة المشاريع داخل شركة STC بجدة؟
2. ما مدى تأثير هذه البرمجيات على جودة تنفيذ المشاريع من حيث (الوقت، التكلفة، الأداء الفني)؟
3. كيف تُسهم البرمجيات الحديثة في تحسين التنسيق والاتصال بين فرق العمل في المشاريع؟
4. ما مدى رضا العاملين في STC عن استخدام البرمجيات الحديثة في تنفيذ المشاريع؟
5. ما التحديات التي تواجه استخدام البرمجيات الحديثة في مشاريع STC؟
6. ما مدى تأثير البرمجيات على جودة المخرجات الفنية للمشاريع المنفذة؟
7. هل يؤدي استخدام البرمجيات الى تحسين مستوى رضا العملاء الداخليين والخارجيين عن تنفيذ المشاريع؟
8. ما مدى وعي وتقبل فرق العمل في STC بجدة لاستخدام هذه البرمجيات؟
9. هل توجد تحديات تواجه استخدام البرمجيات الحديثة في مشاريع الشركة؟
10. ما العلاقة بين مستوى تكامل البرمجيات مع العمليات التشغيلية وبين فعالية تنفيذ المشاريع؟
11. ما أثر استخدام أدوات تحليل البيانات والذكاء الاصطناعي على تحسين اتخاذ القرار في إدارة المشاريع؟
12. هل تختلف درجة تأثير البرمجيات على جودة المشاريع باختلاف نوع المشروع أو حجمه داخل الشركة؟

١.٥. أهداف الدراسة

تسعى هذه الدراسة إلى تحقيق مجموعة من الأهداف التي تخدم الجوانب النظرية والتطبيقية المرتبطة بإدارة المشاريع الحديثة في بيئة تعتمد على التقنية. فمع التوسع في تطبيق البرمجيات في المؤسسات الكبرى مثل STC، يصبح من الضروري تقييم الفائدة الفعلية لتلك البرمجيات على جودة تنفيذ المشاريع.

الأهداف التفصيلية:

1. حصر وتحديد البرمجيات الحديثة المستخدمة في تنفيذ المشاريع داخل شركة STC بجدة، وخاصة في الإدارات المعنية بالبنية التحتية والتقنية.
2. تحليل العلاقة بين استخدام هذه البرمجيات ومدى الالتزام بالخطط الزمنية للمشاريع وتقليل التأخيرات.
3. تقييم أثر هذه البرمجيات على الجوانب المالية، بما في ذلك تقليل الانحرافات عن الميزانيات المعتمدة.
4. تحليل دور البرمجيات في تحسين الجودة الفنية للمنتج النهائي ومدى تلبية متطلبات العملاء.
5. قياس مستوى رضا الموظفين والمستخدمين النهائيين عن كفاءة استخدام البرمجيات الحديثة داخل بيئة العمل.
6. رصد وتحديد التحديات التي تعيق التطبيق الأمثل للبرمجيات، سواء كانت مرتبطة بالبنية التحتية التقنية، أو قدرات الموارد البشرية، أو مقاومة التغيير التنظيمي.
7. اقتراح توصيات عملية مبنية على نتائج الدراسة تُمكن الإدارة العليا في STC من تحسين تطبيق البرمجيات بما يدعم تحقيق الجودة المستدامة في تنفيذ المشاريع.

١.٦ . فرضيات الدراسة

بناءً على مشكلة وأسئلة وأهداف البحث، يمكن صياغة الفرضيات التالية لاختبارها:

الفرضية الرئيسية H1:

توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين استخدام البرمجيات الحديثة وجودة تنفيذ المشاريع في شركة STC بجدة.

الفرضية الفرعية الأولى Ha:

توجد علاقة إيجابية بين استخدام البرمجيات الحديثة وتقليل مدة تنفيذ المشاريع.

الفرضية الفرعية الثانية Hb:

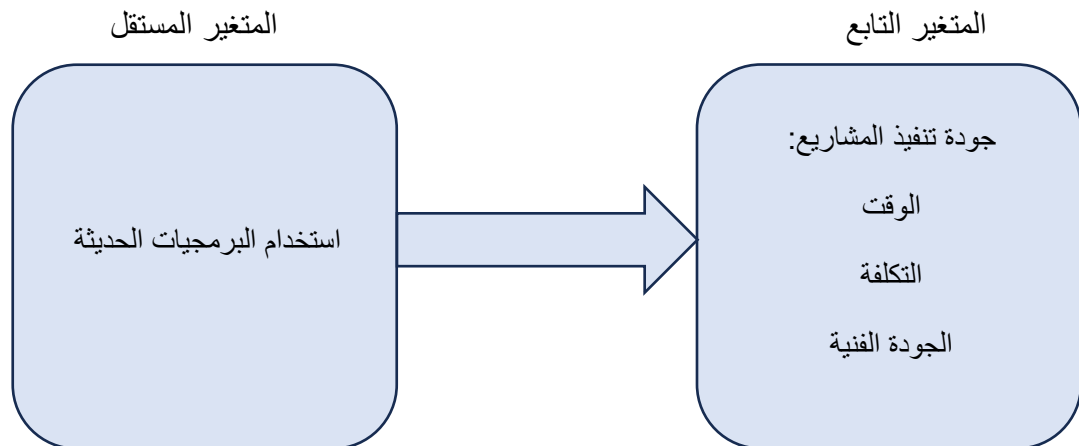
توجد علاقة إيجابية بين استخدام البرمجيات الحديثة وتقليل التكاليف الإجمالية للمشاريع.

الفرضية الفرعية الثالثة Hc:

توجد علاقة إيجابية بين استخدام البرمجيات الحديثة وتحسين جودة النتائج الفنية للمشاريع.

١.٧ نموذج الدراسة

يُمثل النموذج التالي العلاقة بين المتغير المستقل (البرمجيات الحديثة) والمتغير التابع (جودة تنفيذ المشاريع).
شكل رقم (١): النموذج النظري المقترح للبحث



المتغيرات:

- المتغير المستقل: استخدام البرمجيات الحديثة.
- المتغيرات التابعة: جودة تنفيذ المشاريع (الوقت - التكلفة - الجودة الفنية).
- متغيرات وسيطة (ضمن التحليل): رضا الموظفين - مستوى الاستخدام - التحديات التقنية.

١.٨ . الدراسة الميدانية

سيُطبق هذا البحث ميدانيًا داخل شركة الاتصالات السعودية STC – فرع جدة، وتحديدًا ضمن الإدارات التي تشرف على تنفيذ وإدارة المشاريع التقنية والبنية التحتية. ويُستهدف بالعينة:

- مدراء المشاريع.
- المهندسين.
- محلي النظم.
- العاملين في أقسام تقنية المعلومات.
- الموظفين المعنيين بتطبيق البرمجيات وإدارة العمليات.

١.٩ . منهجية الدراسة

١.٩.١ . المنهج المستخدم

يعتمد البحث على المنهج الوصفي التحليلي، حيث يتم وصف الظاهرة (استخدام البرمجيات) وتحليل علاقتها بجودة تنفيذ المشاريع.

١.٩.٢ . أداة جمع البيانات

- استبيان إلكتروني موجه للعاملين في إدارة المشاريع داخل STC.
- قد يتم دعم ذلك بمقابلات شبه مهيكلة مع بعض المدراء التنفيذيين لمزيد من العمق.

١.٩.٣ . مجتمع وعينة الدراسة

- المجتمع: جميع الموظفين العاملين في مشاريع STC بجدة.
- العينة: عينة عشوائية طبقية تتراوح ما بين 50-70 مشاركًا من مختلف الإدارات ذات العلاقة.

١.٩.٤ طرق تحليل

البيانات

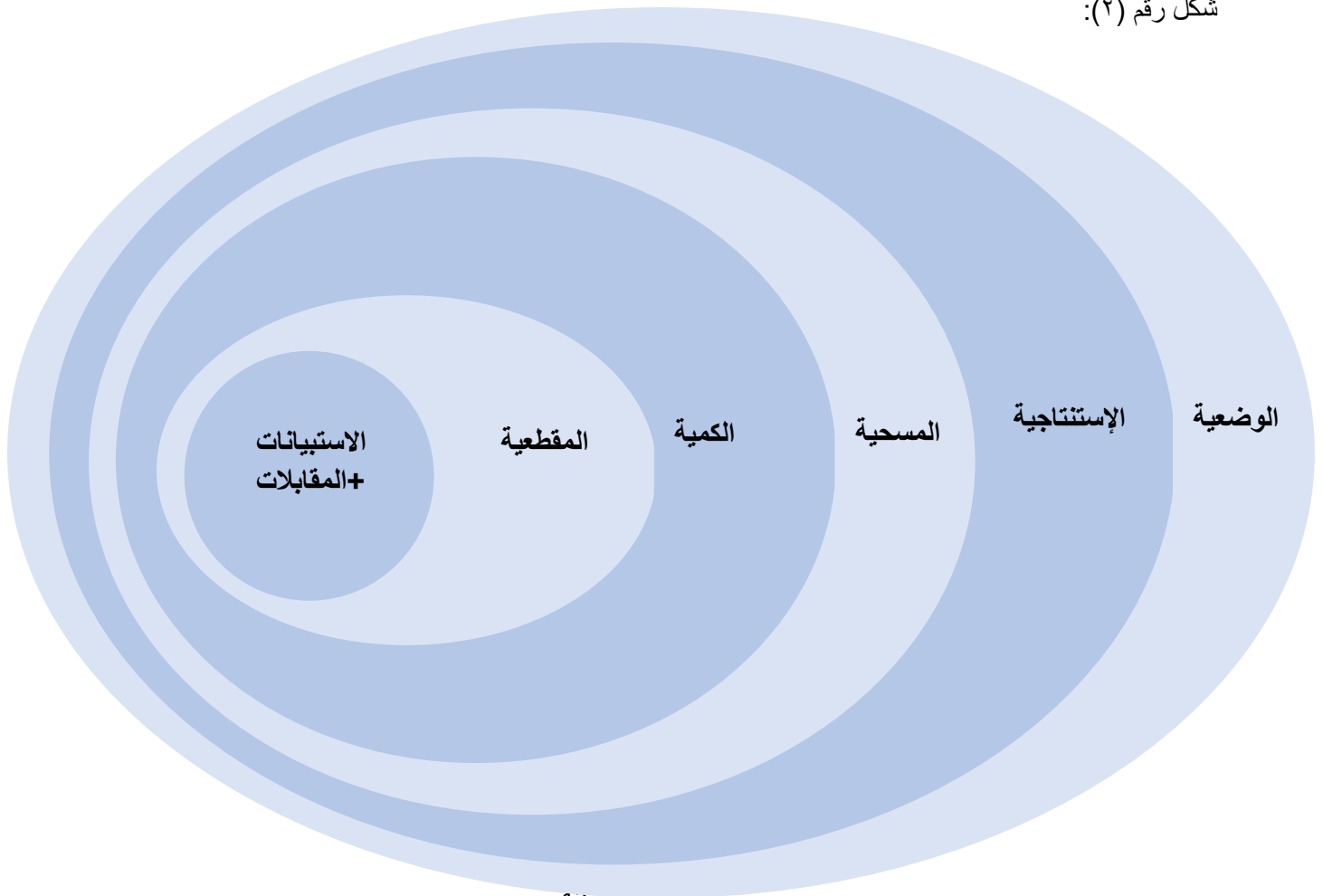
- برنامج SPSS لتحليل البيانات الإحصائية.
- التحليل الوصفي: (التكرارات – النسب – المتوسطات).
- تحليل الارتباط والانحدار: لاختبار الفرضيات.

١.٩.٥ الاعتبارات

الأخلاقية

- ضمان سرية البيانات.
- استخدام المعلومات لأغراض بحثية فقط.
- أخذ موافقة المشاركين.

شكل رقم (٢):



١.١٠. مخطط المشروع المقترح

المرحلة	المحتوى	المدة الزمنية
إعداد خطة البحث	اختيار الموضوع، صياغة المشكلة والأهداف والمنهجية	أسبوع
جمع الدراسات السابقة	مراجعة الأدبيات وترجمتها وتحليلها	أسبوع
تصميم الأداة	إعداد الاستبيان والتحقق من صدقه وثباته	أسبوع
جمع البيانات	توزيع الاستبيان وجمع الردود	أسبوع
تحليل البيانات	إدخال البيانات وتحليلها إحصائياً	أسبوع
كتابة التقرير النهائي	كتابة الفصول كاملة ومراجعتها	أسبوعين
التدقيق النهائي والتسليم	التنسيق النهائي وتسليم البحث	أسبوع

١.١١. هيكل المشروع المقترح:

شكل رقم (٣):



قائمة المراجع:

1. الغامدي، ف. (2021). تبني أدوات برمجيات إدارة المشاريع في قطاع الاتصالات السعودي. مجلة الشرق الأوسط للإدارة، 8(3)، 249-233.
2. المعاطي، إ.، & المصري، م. (2020). أثر التحول الرقمي على أداء المشاريع في المملكة العربية السعودية. مجلة إدارة المشاريع، 5(1)، 34-25.
3. التركي، ع. م. (2011). إطار عمل للتخطيط الاستراتيجي في إدارة الصيانة. مجلة جودة الصيانة الهندسية، 17(2)، 162-150.
4. السلمي، هـ. ع. (2020). أثر استخدام تطبيقات إدارة المشاريع على كفاءة تنفيذ المشاريع في شركات الاتصالات السعودية. المجلة العربية للعلوم الإدارية، 27(1)، 210-189.
5. Shrivastav, B. (2012) & Anantatmula, V. تطور فرق المشاريع للجيل Y في بيئة العمل. المجلة الدولية لإدارة المشاريع في الأعمال، 5(1)، 26-9.
6. Baccarini, D. (1999). طريقة الإطار المنطقي لتحديد نجاح المشروع. مجلة إدارة المشاريع، 30(4)، 32-25.
7. Volm, J. M. (2013) & Bryde, D. J., Broquetas, M. فوائد استخدام نمذجة معلومات البناء (BIM) في المشاريع. المجلة الدولية لإدارة المشاريع، 31(7)، 980-971.
8. Chan, A. P. L. (2004) & Chan, A. P. C., Scott, D. العوامل المؤثرة في نجاح مشروع البناء. مجلة إدارة هندسة البناء، 130(1)، 155-153.

9. Davis, K. (2014). مجموعات أصحاب المصلحة المختلفة وتصوراتهم حول نجاح المشروع. *المجلة الدولية لإدارة المشاريع*، 32(2)، 189-201.
10. de Souza Bido, D. (2015) & De Carvalho, M. M., Patah, L. A. *المشاريع وتأثيرها على نجاح المشروع: مقارنات عبر الدول والصناعات*. *المجلة الدولية لإدارة المشاريع*، 33(7)، 1509-1522.
11. Dwivedi, Y. K. وآخرون. (2019). أبحاث حول فشل ونجاح نظم المعلومات: تحديث الحالة والاتجاهات المستقبلية. *حدود نظم المعلومات*، 21(4)، 829-845.
12. Kerzner, H. (2022). *إدارة المشاريع: منهج الأنظمة في التخطيط والجدولة والرقابة* (الطبعة 13). وايلي.
13. Labuschagne, L. (2011) & Marnewick, C. *نجاح مشاريع نظم المعلومات: إطار للقياس*. *مجلة جنوب أفريقيا لإدارة المعلومات*، 13(1)، 1-13.
14. PMI. (2021). *دليل جسم المعرفة لإدارة المشاريع (دليل PMBOK®) (الطبعة 7)*. معهد إدارة المشاريع.
15. Jergeas, G. (2015) & Ramazani, J. *مدراء المشاريع والانتقال من الجيد إلى الممتاز: فوائد الاستثمار في التدريب والتعليم الإداري للمشاريع*. *المجلة الدولية لإدارة المشاريع*، 33(1)، 41-52.
16. Tzeng, G.-H. (2020) & Razavi, S. M. *منهج متكامل باستخدام المنطق الضبابي لتقييم برمجيات إدارة المشاريع*. *تطوير الاقتصاد التكنولوجي*، 26(5)، 1104-1128.
17. صبري، هـ، & الشريف، ن. (2019). دور الأدوات الرقمية في تحسين كفاءة المشاريع في المملكة العربية السعودية. *مجلة السعودية لعلوم الإدارة*، 4(2)، 95-108.
18. Schwalbe, K. (2020). *إدارة مشاريع تكنولوجيا المعلومات (الطبعة 9)*. سينغاج ليرنينغ.

19. Pinto, J. K. (2015) & ,Serrador, P . هل تعمل منهجية أجايل؟ تحليل كمي لنجاح المشاريع الرشيقة. المجلة الدولية لإدارة المشاريع، 33(5)، 1040–1051.
20. Smyrk, J. R. (2011) & ,Zwikaël, O . إدارة المشاريع من أجل خلق قيمة تنظيمية. سبرنغر.
21. Huneiti, A. (2023) & ,Al-Mashaqbeh, I . دور أدوات إدارة المشاريع البرمجية في تعزيز التعاون بين الفرق: دراسة حالة في قطاع الاتصالات. المجلة الدولية لإدارة مشاريع تكنولوجيا المعلومات، 14(1)، 65–81.
22. مجموعة (2022) .STC. التقرير السنوي 2021–2022. تم الاسترجاع من <https://www.stc.com.sa>