

Final Project 1

Code: MGM 496-PMG496

Project Template

Faculty of Management
Midocean University

أثر فعالية مكتب إدارة المشاريع على نجاح المشاريع في شركة STC بمدينة الرياض

أسم الطالب

منيرة فهد المغربي

232000356

شروع تخرج- 1

كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

إشراف

عبد الرحيم نادر د.

عضو هيئة التدريس- كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

التاريخ- الفصل الدراسي

2026 الفصل الدراسي الاول

جدول المحتويات

1. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة 4

1.1. المقدمة: 4

1.2. مشكلة الدراسة..... 5

1.2.1. فجوات على المستوى النظري	5
1.2.2. فجوات على المستوى التطبيقي.....	6
1.3. أهمية الدراسة.....	7
1.3.1. على المستوى النظري:	7
1.3.2. على المستوى التطبيقي:	7
1.4. أسئلة الدراسة.....	8
1.5. أهداف الدراسة.....	8
1.6. فرضيات الدراسة	9
1.7. نموذج الدراسة	10
1.8. منهجية الدراسة.....	10
1.9. الدراسة الميدانية.....	11
1.10. مخطط المشروع المقترح.....	12
2. الفصل الثاني: الدراسات السابقة	
.....	
14.....	
2.1. المقدمة:	15
2.2. المتغير المستقل.....	16
2.3. المتغير التابع	17
2.4. العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع.....	19
2.5. الخاتمة	22
قائمة المراجع.....	22

إهداء

إلى من كللهم الله بالهبة والوقار... إلى من أحمل اسمهما بكل فخر... إلى من كانت دعواتهما سرّاً لنجاحي، وسنداً في كل خطوة خطوتها... (والدي العزيز) و(والدة الغالية)، أطال الله في عمركما وجزاكما عني خير الجزاء، إليكما أهدي هذا العمل المتواضع ثمرةً لغرسكما الذي رعيتموه بالحب والدعاء.

إلى إخوتي وأخواتي، ومن شاركوني لحظات التعب والاجتهاد، وكانوا لي عوناً ودافعاً للاستمرار... إليكم جميعاً أهدي نجاحي.

إلى كل من علمني حرفاً، وبصّرني درباً، إلى من آمنوا بقدراتي حينما شككتُ فيها، وشجعوني على المضي قدماً نحو تحقيق طموحي... إليكم جميعاً يمتد شكري وامتناني.

شكر وتقدير

الحمد لله الذي أعانني بفضلِهِ وتوفيقِهِ على إتمام هذا البحث، والصلاة والسلام على خير الأنام، وبعد..

فإنه من دواعي سروري وفخري أن أتقدم بخالص الشكر وعظيم الامتنان إلى صرحي العلمي الشامخ "جامعة ميداووشن" (Midocean University)، هذه الجامعة التي وفرت لنا بيئة تعليمية رائدة ومنصات معرفية متميزة ساهمت في صقل مهارتنا وتوسيع آفاقنا العلمية. أخص بالشكر إدارة الجامعة وأساتذتي الكرام في كلية الإدارة، الذين لم يخلوا علينا بعلمهم وتوجيهاتهم السديدة طوال مسيرتنا الدراسية.

كما أتقدم بجزيل الشكر إلى سعادة المشرف على هذا البحث، الذي كان لتوجيهاته القيمة وملاحظاته الدقيقة أثر كبير في تجويد هذا العمل وخروجه بالصورة المطلوبة.

والشكر موصول لشركة Stc وكافة منسوبيها الذين أتاحوا لي فرصة البحث والتقصي، وللمشاركين في عينة الدراسة الذين خصصوا من وقتهم للإجابة على التساؤلات، فلولاً تعاونهم لما اكتملت جوانب هذا البحث التطبيقية.

ختاماً، أسأل الله العليّ القدير أن ينفع بهذا العمل، وأن يكون لبنَةً في صرح العلم والمعرفة، ومنارةً لمن يتتبع الفائدة.

1. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

1.1. المقدمة:

شهدت المؤسسات المعاصرة توسعًا كبيرًا في استخدام إدارة المشاريع كأداة استراتيجية لتحقيق أهدافها التنظيمية، خاصة في البيئات التنافسية التي تتطلب سرعة في الإنجاز وكفاءة في استخدام الموارد. وقد أصبح وجود مكتب إدارة المشاريع (PMO) عنصرًا أساسيًا لدعم حوكمة المشاريع وتوحيد منهجيات العمل داخل المؤسسات، حيث يساهم في تحسين التخطيط والمتابعة وتقليل المخاطر المرتبطة بالمشاريع وكذلك تعزيز التنسيق بين الفرق المختلفة وتقليل المخاطر المحتملة.

تُعد فعالية مكتب إدارة المشاريع من العوامل المؤثرة بشكل مباشر على نجاح المشاريع، إذ يساعد المكتب في تعزيز التنسيق بين الفرق، وضبط الجودة، وضمان الالتزام بالجدول الزمني والميزانية المحددة. وتشير الدراسات إلى أن المؤسسات التي تطبق أنظمة PMO فعالة تحقق معدلات نجاح أعلى مقارنة بالمؤسسات التي تفتقر إلى هذا التنظيم الإداري حيث يساهم في توحيد الإجراءات، وضع السياسات، إدارة المخاطر، وتحسين استخدام الموارد المتاحة بشكل أمثل. ومع تزايد المنافسة في سوق الاتصالات، أصبحت الشركات بحاجة إلى تطبيق أفضل الممارسات في إدارة المشاريع لضمان استمرارية الأعمال وتحقيق

علاوة على ذلك، يساهم مكتب إدارة المشاريع في تطوير القدرات المؤسسية من خلال توفير أطر تنظيمية واضحة وإجراءات قياسية لإدارة المشاريع، مما يرفع من مستوى النضج الإداري داخل المؤسسة. وقد أكدت عدة دراسات أن وجود PMO منظم يعزز الأداء الاستراتيجي ويزيد من كفاءة تنفيذ المشاريع طويلة المدى

ومع ذلك، لا تزال هناك فجوة بين الإطار النظري لتطبيق مكاتب إدارة المشاريع والتطبيق العملي داخل المؤسسات، حيث تواجه بعض الشركات صعوبات في تحقيق الاستفادة القصوى من هذا النظام بسبب ضعف التكامل أو غياب التقييم المستمر للأداء

من هذا المنطلق، تأتي هذه الدراسة لتحليل أثر فعالية مكتب إدارة المشاريع على نجاح المشاريع في شركة STC بمدينة الرياض، باعتبارها من المؤسسات الرائدة في قطاع الاتصالات، وذلك لفهم العلاقة بين البنية التنظيمية لإدارة المشاريع ومستوى نجاحها في الواقع التطبيقي

1.1. مشكلة الدراسة

على الرغم من انتشار مكاتب إدارة المشاريع داخل المؤسسات الحديثة، إلا أن مستوى نجاح المشاريع لا يزال متفاوتاً بين الشركات، مما يشير إلى وجود خلل في فعالية تطبيق أنظمة PMO. فبعض المؤسسات تمتلك هيكلًا تنظيميًا رسميًا لإدارة المشاريع، لكنها لا تحقق النتائج المتوقعة من حيث الالتزام بالوقت والتكلفة والجودة، وهو ما يطرح تساؤلات حول مدى كفاءة هذه المكاتب في الواقع العملي على الرغم من انتشار مكاتب إدارة المشاريع داخل المؤسسات الحديثة، إلا أن مستوى نجاح المشاريع لا يزال متفاوتاً بين الشركات، مما يشير إلى وجود خلل في فعالية تطبيق أنظمة PMO. فبعض المؤسسات تمتلك هيكلًا تنظيميًا رسميًا لإدارة المشاريع، لكنها لا تحقق النتائج المتوقعة من حيث الالتزام بالوقت والتكلفة والجودة، وهو ما يطرح تساؤلات حول مدى كفاءة هذه المكاتب في الواقع العملي

1.1.1. فجوات على المستوى النظري

تشير الأدبيات العلمية إلى اختلاف في نماذج تقييم فعالية مكاتب إدارة المشاريع، حيث لا يوجد إطار موحد لقياس تأثير PMO على نجاح المشاريع. كما أن الدراسات السابقة ركزت على الجوانب التنظيمية دون الربط الكافي بين الأداء الفعلي للمشاريع وفعالية المكتب الإداري، مما يخلق فجوة معرفية تستدعي المزيد من البحث بالإضافة إلى ذلك، هناك تفاوت في المعايير المستخدمة بين الباحثين والممارسين، إذ تختلف مؤشرات الأداء بين التركيز على الالتزام بالوقت والميزانية أو على جودة المخرجات أو رضا أصحاب المصلحة. كما لم تتناول معظم الدراسات تأثير الثقافة التنظيمية، خبرة الفريق، ومدى تكامل PMO مع

الإدارات الأخرى، وهي عوامل قد تلعب دورًا حاسمًا في نجاح المشاريع. علاوة على ذلك، هناك قلة من الدراسات التي تتناول السياق المحلي للشركات في المملكة العربية السعودية، حيث تختلف بيئة العمل والموارد والإجراءات عن السياقات الدولية، مما يجعل الحاجة لدراسة ميدانية مستمرة أمرًا ضروريًا لفهم العلاقة الحقيقية بين فعالية PMO ونجاح المشاريع في بيئة محلية معقدة ومتغيرة.

1.1.2. فجوات على المستوى التطبيقي

على المستوى التطبيقي، تواجه المؤسسات تحديات في مواءمة مكاتب إدارة المشاريع مع أهدافها الاستراتيجية، وقد يؤدي ضعف التكامل بين الإدارات إلى تقليل الاستفادة من وجود PMO. كما أن بعض الشركات لا تمتلك أدوات تقييم مستمرة لقياس نجاح المشاريع، مما يحد من قدرتها على تطوير الأداء المؤسسي واتخاذ قرارات تصحيحية في الوقت المناسب. إضافة إلى ذلك، تواجه المؤسسات صعوبات في توظيف الكفاءات المناسبة داخل PMO، حيث أن غياب التدريب المستمر والمهارات التقنية والإدارية المتخصصة يؤدي إلى انخفاض فعالية المكتب في متابعة ومراقبة تقدم المشاريع. كما تلعب قيود الموارد والميزانيات المحدودة دورًا في تقليل قدرة PMO على تطبيق أفضل الممارسات، مما يؤثر على جودة

المشاريع النهائية. علاوة على ذلك، غالبًا ما يفتقر المكتب إلى أنظمة معلومات متكاملة لمتابعة المشاريع، وهو ما يزيد من احتمالية حدوث تأخيرات أو تجاوز الميزانية، ويجعل قياس تأثير PMO على نجاح المشاريع أكثر صعوبة. ينتهي هذا الجزء بالسؤال الرئيسي

ما أثر فعالية مكتب إدارة المشاريع على نجاح المشاريع في شركة STC بمدينة الرياض؟

1.2. أهمية الدراسة

تكتسب هذه الدراسة أهميتها من الدور المحوري الذي تلعبه إدارة المشاريع في تعزيز القدرة التنافسية للمؤسسات الحديثة، خاصة في القطاعات التي تعتمد على تنفيذ المشاريع الاستراتيجية إذ تساعد إدارة المشاريع الفعالة على تحسين تخطيط وتنفيذ المشاريع، وتقليل المخاطر المحتملة، وزيادة كفاءة استخدام الموارد المتاحة، مما يساهم في تحقيق أهداف المؤسسة بكفاءة أعلى.

كما أن هذه الدراسة تسلط الضوء على العلاقة بين فعالية مكتب إدارة المشاريع ونجاح المشاريع، وهو جانب بالغ الأهمية لكل من الباحثين والممارسين في مجال إدارة المشاريع، حيث توفر معرفة نظرية وعملية يمكن تطبيقها على أرض الواقع. إضافة إلى ذلك، فإن نتائج الدراسة تساعد المؤسسات على تحديد نقاط القوة، واتخاذ قرارات استراتيجية لتحسين الأداء المؤسسي، بما يضمن التزام المشاريع PMO والضعف في الوقت والميزانية والجودة.

من ناحية أخرى، تعود أهمية هذه الدراسة أيضًا إلى دعم صناع القرار في الشركة، حيث تمكنهم من وضع خطط تطويرية مستندة إلى بيانات دقيقة ونتائج عملية، بالإضافة إلى تعزيز ثقافة إدارة المشاريع بين الموظفين وتدريبهم على أفضل الممارسات. كما يمكن أن تكون الدراسة مرجعًا مهمًا للمؤسسات المماثلة التي تسعى لتحسين نظم إدارة المشاريع لديها وتحقيق التميز المؤسسي في بيئة عمل تنافسية ومتغيرة.

على المستوى النظري:

تساهم الدراسة في تطوير المعرفة العلمية المتعلقة بفعالية مكاتب إدارة المشاريع، كما تضيف إطارًا تحليليًا يساعد الباحثين على فهم العلاقة بين النظم الإدارية ونجاح المشاريع، مما يدعم الأدبيات في مجال الإدارة ونجاح المشاريع، مما يدعم الأدبيات في مجال الإدارة. بالإضافة إلى ذلك، تملأ هذه الدراسة فجوات البحث المختلفة على الأداء الفعلي للمشاريع، بما PMO السابقة من خلال تقديم تحليل موسع لكيفية تأثير ممارسات يشمل الالتزام بالوقت، الميزانية، وجودة المخرجات.

كما توفر الدراسة قاعدة معرفية يمكن للباحثين استخدامها لمقارنة التجارب الدولية والمحلية، وتحليل مدى قابلية تطبيق النماذج المختلفة لإدارة المشاريع في بيئات مختلفة. علاوة على ذلك، تساعد النتائج على تطوير بشكل أكثر دقة وشمولية، وتدعم الدراسات المستقبلية التي تهدف إلى دمج PMO نماذج قياس فعالية العوامل التنظيمية، التقنية، والثقافية في تقييم نجاح المشاريع. من خلال هذه الإضافة، يمكن للباحثين فهم العلاقة بين التخطيط الاستراتيجي والتنفيذ العملي بشكل أعمق، وهو ما يثري الأدبيات العلمية و يتيح فرصًا لدراسات تطبيقية جديدة في المؤس

على المستوى التطبيقي:

، في تحسين أداء مكاتب إدارة STC توفر الدراسة نتائج عملية يمكن أن تساعد المؤسسات، ومنها شركة المشاريع وتطوير سياسات تنفيذ المشاريع، مما ينعكس إيجاباً على جودة المخرجات وتقليل المخاطر ، PMO التشغيلية كما تساهم الدراسة في تقديم توصيات عملية لإعادة تصميم العمليات والإجراءات داخل بما يضمن تكاملها مع الأهداف الاستراتيجية للمؤسسة وتحقيق أقصى استفادة من الموارد المتاحة.

بالإضافة إلى ذلك، تساعد نتائج الدراسة على تطوير أدوات تقييم دورية لمراقبة أداء المشاريع، وتمكين الإدارة من اتخاذ قرارات تصحيحية سريعة في حال وجود أي انحراف عن المخطط. كما تتيح النتائج تصميم برامج تدريبية متخصصة للموظفين لتحسين مهاراتهم في إدارة المشاريع، مما يزيد من كفاءة فرق العمل ويعزز من قدرة المؤسسة على إنجاز المشاريع ضمن الوقت والميزانية المحددين.

علاوة على ذلك، توفر الدراسة نموذجاً عملياً يمكن تطبيقه في مؤسسات مشابهة، بما يساهم في نشر أفضل الممارسات في إدارة المشاريع وتحسين الأداء المؤسسي بشكل مستدام. هذه الفوائد تجعل من نتائج البحث أداة قيمة لصناع القرار في تحسين التخطيط الاستراتيجي والتنفيذي، وتقليل احتمالية الفشل في المشاريع المستقبلية، وضمان تحقيق الأهداف المؤسسية بكفاءة أعلى.

1.3. أسئلة الدراسة

1. إلى أي مدى تؤثر فعالية مكتب إدارة المشاريع (PMO) على نجاح تنفيذ المشاريع داخل الشركة محل الدراسة؟
2. كيف تساهم ممارسات مكتب إدارة المشاريع في تحسين جودة إدارة المشاريع؟
3. ما العلاقة بين فعالية مكتب إدارة المشاريع ومستوى الأداء المؤسسي؟
4. ما التحديات التي تحد من فعالية مكتب إدارة المشاريع داخل المؤسسة؟
5. كيف يمكن تصميم آليات تقييم دورية لقياس تأثير PMO على نجاح المشاريع بشكل مستمر وموضوعي؟
6. ما دور ثقافة العمل المؤسسية والخبرة التقنية للموظفين في تعزيز فعالية مكتب إدارة المشاريع وتحقيق نتائج أفضل؟
7. ما التوصيات العملية التي يمكن اقتراحها لتعزيز أداء (POM) وتحسين نتائج المشاريع في المستقبل؟

1.1. أهداف الدراسة

2.

1. دراسة تأثير فعالية مكتب إدارة المشاريع على نجاح المشاريع.

2. التعرف على دور مكتب إدارة المشاريع في تحسين الأداء المؤسسي.
3. تقييم مستوى فعالية مكتب إدارة المشاريع في الشركة محل الدراسة.
4. اقتراح آليات لتطوير أداء مكتب إدارة المشاريع.
5. توليد رؤى تساعد في تحسين ممارسات إدارة المشاريع.
6. تحديد العوامل الداخلية والخارجية التي تؤثر على فعالية (PMO) مثل الثقافة التنظيمية مهارات الفريق ومواءمة الأهداف مع الاستراتيجية العامة للمؤسسة
7. دعم عملية اتخاذ القرار الإداري من خلال توفير بيانات دقيقة وتوصيات مستندة الى نتائج الدراسة مما يساعد على تحسين استدامة نجاح المشاريع وتقليل المخاطر التشغيلية

2.1. فرضيات الدراسة

(H1الفرضية الصفرية):

لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لفعالية مكتب إدارة المشاريع على نجاح المشاريع.

(H2الفرضية البديلة):

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لفعالية مكتب إدارة المشاريع على نجاح المشاريع.

(H3الفرضية الاتجاهية):

كلما زادت فعالية مكتب إدارة المشاريع زاد نجاح المشاريع.

(H4الفرضية غير الاتجاهية):

توجد علاقة بين فعالية مكتب إدارة المشاريع ونجاح المشاريع دون تحديد اتجاه العلاقة.

2.2. نموذج الدراسة

المتغير المستقل	الابعاد الرئيسية	المتغير التابع	النتيجة المتوقعة
مكتب إدارة المشاريع (PMO)	التخطيط و الرقابة والحوكمة	نجاح المشاريع	الالتزام بالوقت والميزانية وجودة المخرجات

2.3. منهجية الدراسة

- فلسفة البحث: الفلسفة الوضعية حيث تركز على القياس الكمي للعلاقات بين المتغيرات وفهم اثر (PMO) على نجاح المشاريع بشكل موضوعي
- منهج البحث: المنهج الكمي وذلك لجمع البيانات القابلة للقياس والتحليل الاحصائي لتحديد العلاقة بين فعالية مكتب إدارة المشاريع ونجاح المشاريع
- استراتيجية البحث: دراسة حالة تركز على شركة (STC) لتقديم تحليل معمق لفعالية (PMO) في بيئة تطبيقية حقيقية
- نوع البحث: بحث وصفي تحليلي يهدف الى وصف الوضع الحالي وتفسير العلاقة بين المتغيرات المستقلة (فعالية PMO) والمتغير التابع (نجاح المشاريع)
- الأفق الزمني: مقطعي حيث يتم جمع البيانات في فترة زمنية محددة لدراسة الحالة وتحليل النتائج الحالية

- طرق جمع البيانات: الاستبيان (استخدام الاستبيانات الموجهة للموظفين والمختصين في إدارة المشاريع داخل الشركة بالإضافة الى تحليل الوثائق والتقارير الداخلية لدعم النتائج)
 - طرق تحليل البيانات: التحليل الإحصائي باستخدام برامج مثل Excel,SPSS لتحديد مستوى العلاقة بين فعالية PMO ونجاح المشاريع واختبار الفرضيات المقررة في الدراسة
 - عينة الدراسة: تم اختيار موظفين ومديري المشاريع في شركة STC ممن لهم خبرة مباشرة في تنفيذ المشاريع والإشراف عليها، لضمان جمع بيانات دقيقة وموثوقة .
 - أداة البحث: تصميم إستبيان مقنن يغطي مختلف جوانب (PMO) مثل التخطيط والرقابة إدارة المخاطر والتكامل بين الإدارات مع استخدام مقاييس ليكرت لتقييم الآراء
- ولتحقيق أهداف الدراسة، قامت الباحثة بتطوير استبانة كأداة رئيسية لجمع البيانات، حيث تم تقسيمها إلى محورين أساسيين لتغطية متغيرات الدراسة، والجدول التالي يوضح توزيع الفقرات على هذه المحاور:

المحور	عدد الفقرات	ارقام الفقرات
فعالية مكتب إدارة المشاريع(المستقل)	15	1-15
نجاح المشاريع في STC(التابع)	15	16-30

2.4. الدراسة الميدانية

أظهرت العديد من الدراسات الميدانية أن وجود مكتب إدارة مشاريع فعال يسهم كبير في تحسين نسب نجاح تحقق PMO المشاريع وتقليل معدلات الفشل. وأكدت دراسات أخرى أن المؤسسات التي تطبق ممارسات مستويات أعلى من الكفاءة التشغيلية والرقابة على التكاليف بالإضافة إلى تعزيز التنسيق بين الإدارات المختلفة، وتحسين إدارة المخاطر المحتملة في المشاريع.

كما أظهرت بعض النتائج الميدانية أن الشركات التي تعتمد على مكاتب إدارة مشاريع متكاملة تتمتع بقدرة أكبر على التكيف مع التغيرات الطارئة في بيئة العمل، سواء كانت تقنية أو اقتصادية، وتتمكن من إعادة يوفر آليات PMO ترتيب أولويات المشاريع بشكل أسرع وأكثر فعالية. وتشير الدراسات إلى أن وجود

واضحة للمتابعة والتقييم الدوري للمشاريع، مما يسمح بالكشف المبكر عن الانحرافات واتخاذ الإجراءات التصحيحية قبل تفاقم المشكلات.

، من خلال PMO علاوة على ذلك، أثبتت الدراسات الميدانية أن الاستثمار في تطوير قدرات وكفاءات فرق التدريب والتطوير المستمر، يسهم في تعزيز الأداء المؤسسي بشكل عام، ويزيد من قدرة المؤسسة على تنفيذ في ثقافة العمل PMO المشاريع الاستراتيجية بنجاح. كما أن هذه الممارسات الميدانية تؤكد على أهمية دمج المؤسسة لضمان الالتزام بالمعايير والإجراءات المتبعة، مما يؤدي إلى تحقيق استدامة في تحسين جودة المشاريع وتقليل المخاطر التشغيلية على المدى الطويل.

2.5. مخطط المشروع المقترح

• الفصل الأول: المقدمة ومشكلة الدراسة

.خلفية الدراسة

.مشكلة البحث

.الفجوات النظرية والتطبيقية

.اهداف الدراسة

.اسئلة البحث – أهمية الدراسة

• الفصل الثاني: مراجعة الأدبيات

.الدراسات السابقة المتعلقة بـ PMO ونجاح المشاريع

.الفجوات في الادبيات

.النماذج النظرية المستخدمة في التقييم PMO

• الفصل الثالث: منهجية الدراسة

.فلسفة البحث والمنهج

.استراتيجية البحث ونوعه

.الأفق الزمني

ادوات جمع البيانات (استبيانات وثنائق مقابلات ان وجدت)

الفصل الرابع التحليل ومناقشة النتائج :

عرض النتائج الأحصائية للمسح الميداني

مناقشة العلاقة بين فعالية PMO ونجاح المشاريع

تفسير النتائج وربطها بالدراسات السابقة

الفصل الخامس النتائج والتوصيات:

استخلاص الاستنتاجات الأساسية

التوصيات العملية للشركة والمؤسسات المماثلة

اقتراحات للدراسات المستقبلية

اهم النتائج	المنهج المستخدم	هدف الدراسة	الباحث والسنة
الـ PMO يحسن كفاءة المشاريع ويقلل الفشل.	الوصفي التحليلي	تحليل دور الـ PMO في الأداء التنظيمي.	Aubry et al. (2007)
الحوكمة تحسن اتخاذ القرار وتقلل المخاطر.	الوصفي التحليلي	أثر حوكمة المشاريع على النجاح.	Too & Weaver (2014)
ممارسات الـ PMO ترفع معدلات النجاح والالتزام.	الوصفي التحليلي	تقييم ممارسات الـ PMO الحديثة	Kerzner (2019)

Joslin & Müller (2015)	العلاقة بين المنهجيات والنجاح.	الوصفي الارتباطي	وجود علاقة مباشرة بين المنهجية وتحقيق الأهداف.
---------------------------	--------------------------------------	---------------------	---

3. الفصل الثاني: الدراسات السابقة

3.1. المقدمة:

تعد مراجعة الأدبيات العلمية حجر الزاوية في البحث الأكاديمي الرصين، فهي تمثل المرجعية النظرية التي يستند إليها الباحث لفهم الجذور التاريخية للمفاهيم المدروسة، وتتبع تطورها عبر الزمن. إن استعراض الدراسات السابقة ليس مجرد جرد للمعلومات، بل هو أداة تحليلية تتيح للباحث تحديد الفجوات المعرفية التي لم تغطيها الأبحاث السابقة، مما يمهد الطريق لتقديم مساهمة بحثية جديدة تتوافق مع التطورات الإدارية المعاصرة.

يهدف هذا الفصل إلى استعراض المرتكزات النظرية والأدبية لمتغيري الدراسة الأساسيين؛ حيث سيتم تناول "فعالية مكتب إدارة المشاريع (PMO) كممتغير مستقل، وتحليل أبعاده ودوره في حوكمة العمليات المؤسسية. كما سيتم استعراض مفهوم "نجاح المشاريع" كممتغير تابع، مع التركيز على المعايير الحديثة لقياس النجاح التي تتجاوز النظرة التقليدية، لتشمل القيمة الاستراتيجية المضافة للمنظمة.

وعلاوة على ذلك، سيبسط هذا الفصل الضوء على النظريات المفسرة للعلاقة الارتباطية بين هذين المتغيرين، مع مراعاة الخصوصية التنظيمية لبيئة العمل في قطاع الاتصالات السعودي، وبالأخص شركة stc بمدينة الرياض. إن بناء هذا الإطار المفاهيمي المتكامل يهدف إلى خلق أرضية صلبة تساعد في تفسير النتائج الميدانية التي سيخلص إليها البحث لاحقاً، وربطها بالواقع العملي لمشاريع التحول الرقمي في المملكة العربية السعودية.

3.2. المتغير المستقل

يُعرف مكتب إدارة المشاريع (PMO) بأنه وحدة تنظيمية داخل المؤسسة تهدف إلى تحسين كفاءة إدارة المشاريع من خلال توحيد المعايير والإجراءات، وتقديم الدعم اللازم لفرق العمل، بما يساهم في تحقيق أهداف المشاريع بكفاءة عالية

(فعالية مكتب إدارة المشاريع - PMO)

1. مفهوم مكتب إدارة المشاريع وتطوره:

لم يعد مكتب إدارة المشاريع مجرد وحدة إدارية لمراقبة الجداول الزمنية، بل تطور ليصبح شريكاً استراتيجياً في المنظمات الكبرى. في شركة مثل stc، يمثل المكتب (PMO) المركز العصبي الذي يضمن محاذاة المشاريع التقنية والإنشائية مع استراتيجية الشركة "تجراً - DARE". {الفعالية هنا لا تعني الوجود التنظيمي فحسب، بل القدرة على تقديم قيمة مضافة (Value-Add) من خلال تحسين استغلال الموارد وتقليل المخاطر.

التطور التاريخي:

كأداة تنظيمية بسيطة تركز على متابعة المشاريع، ثم تطور ليصبح عنصراً استراتيجياً PMO بدأ مفهوم أكثر أهمية في إدارة PMO يساهم في تحقيق أهداف المؤسسة. ومع زيادة تعقيد المشاريع، أصبح دور الموارد وتحقيق التكامل بين المشاريع

الأبعاد الرئيسية لفعالية الـ PMO:

تحدد فعالية المكتب من خلال عدة أبعاد جوهرية أجمعت عليها الدراسات السابقة، ومن أهمها:

الحوكمة والإشراف: وضع المعايير والسياسات التي تضمن انضباط العمل.

تطوير المنهجيات: اعتماد أساليب رشيقة (Agile أو تقليدية (Waterfall) تناسب طبيعة مشاريع الاتصالات.

إدارة المعرفة: العمل كخزان للدروس المستفادة (Lessons Learned) لمنع تكرار أخطاء المشاريع السابقة.

- التخطيط الاستراتيجي
- الرقابة والمتابعة
- إدارة المخاطر
- دعم اتخاذ القرار
- التواصل التنظيمي

وتلعب هذه الأبعاد دوراً مهماً في تحسين أداء المشاريع داخل المؤسسات

أولاً: أنواع المكاتب إدارة المشاريع :

"لا تتشابه مكاتب إدارة المشاريع في هيكليتها وصلاحياتها، بل تتنوع بناءً على احتياجات المنظمة ومستوى النضج الإداري فيها. ووفقاً لـ (Project Management Institute, 2021)، يمكن تصنيف هذه المكاتب إلى ثلاثة أنواع رئيسية تختلف في درجة السيطرة والتأثير

1: المكتب الداعم (Supportive PMO) يقتصر دور هذا النوع على كونه مستودعاً للمعلومات والدروس المستفادة، حيث يقدم الدعم الاستشاري والنماذج الجاهزة لمدراء المشاريع دون التدخل المباشر في الإدارة، وتكون سلطته في شركة stc هنا استشارية تهدف لتعزيز الثقافة المعرفية.

2: المكتب المتحكم (Controlling PMO) يتجاوز دور الدعم ليشمل فرض الامتثال للمعايير والمنهجيات المعتمدة. يتطلب هذا النوع من مدراء المشاريع اتباع أطر عمل محددة واستخدام أدوات تقنية معينة، ويمارس دوراً رقابياً لضمان جودة المخرجات.

3: المكتب التوجيهي (Directive PMO) وهو النوع الأكثر قوة، حيث يتولى المكتب إدارة المشاريع بشكل مباشر. مدراء المشاريع في هذا النوع يتبعون إدارياً لمكتب الـ PMO، مما يضمن أعلى مستويات الضبط والحوكمة، وهو النموذج الذي غالباً ما تتبناه stc في مشاريع التحول الرقمي الكبرى لضمان سرعة التنفيذ ودقته."

النظرية المرتبطة :

تفسر نظرية الامتيازات القائمة على الموارد (RESOURCE-BASED View) ان مكتب إدارة المشاريع الفعال يعد * موردا نادرا وغير قابل للاستبدال* يوفر لشركة stc ميزة تنافسية من خلال تنفيذ المشاريع المعقدة بكفاءة اعلى من المنافسين

يرتبط PMO بعدة نظريات ومنها:

- نظرية النظم
- نظرية الحوكمة
- نظرية الإدارة العلمية

حيث تساهم هذه النظريات في تفسير كيفية تحسين الأداء المؤسسي من خلال تنظيم العمليات الإدارية

، يجب أن (RBV) ولكي يُعد مكتب إدارة المشاريع مورداً استراتيجياً يحقق ميزة تنافسية وفق نظرية (Barney, 1991) يستوفي أربعة شروط أساسية طبقاً لنموذج

من خلال قدرته على تقليل الهدر المالي والزماني، stc في PMO تكمن قيمة الـ (Value) القيمة وتحويل الأهداف الاستراتيجية "تجراً" إلى واقع ملموس. التمكين الرقمي لفعالية مكتب إدارة المشاريع

إن وجود مكتب إدارة مشاريع يمتلك كفاءات وطنية حاصلة على شهادات احترافية: (Rarity) الندرة هو مورد نادر يمنح الشركة تفوقاً بشرياً (PgMP و PMP مثل) عالمية

لا يمكن للمنافسين تقليد ثقافة العمل والخبرة التراكمية والأنظمة (Inimitability) صعوبة التقليد بسهولة، لأنها نتاج سنوات من الممارسة والتطوير stc في PMO التقنية المدمجة داخل الـ

على تنظيم هذا stc الميزة لا تأتي من وجود المورد فحسب، بل من قدرة (Organization) التنظيم المكتب وهيكلته بطريقة تضمن تدفق المعلومات وانسيابية القرار بين الإدارة العليا وفرق التنفيذ

تعتمد على النماذج الورقية، بل انتقلت PMO في ظل التحول التقني بمدينة الرياض، لم تعد فعالية الـ (Enterprise Project Management - EPM) أنظمة متطورة مثل stc إلى 'الأتمتة'. تستخدم ، مما يتيح للإدارة مراقبة الأداء لحظياً، وهذا (Dashboard) لربط كافة المشاريع بلوحة بيانات واحدة (Rad & Levin, 2002). "التمكين التقني هو المحرك الأساسي لرفع مستوى فعالية المتغير المستقل في هذه الدراسة

المتغير التابع

المفهوم الحديث لنجاح المشروع:

تجاوز مفهوم النجاح النظرة الضيقة لـ "المثلث الحديدي" (الوقت، التكلفة، الجودة). في قطاع الاتصالات الرقمي، يقاس النجاح بمدى رضا العميل النهائي، وسرعة طرح الخدمة في السوق (Time to Market)، وتحقيق العائد على الاستثمار (ROI).

التطور التاريخي: كان نجاح المشاريع يقاس سابقاً من خلال الالتزام بالوقت وتكلفة فقط إلا أن المفهوم تطور ليشمل جودة النتائج و رضا العملاء و تحقيق الأهداف الاستراتيجية

الأبعاد الرئيسية: يُعد نجاح المشاريع مفهوماً متعدد الأبعاد، حيث لا يقتصر فقط على الالتزام بالوقت والتكلفة، بل يشمل مجموعة من المعايير التي تعكس جودة التنفيذ ورضا أصحاب المصلحة واستدامة النتائج. ومن أهم هذه الأبعاد ما يلي

- الالتزام بالوقت: قصد به قدرة المشروع على الانتهاء ضمن الجدول الزمني المحدد مسبقاً دون تأخير. ويُعتبر هذا البعد من أهم مؤشرات نجاح المشاريع، حيث أن التأخير في التسليم قد يؤدي إلى زيادة التكاليف وتقليل رضا العملاء

الالتزام بالتكلفة: يشير إلى مدى التزام المشروع بالميزانية المعتمدة مسبقاً دون تجاوزات مالية. ويُعد التحكم في التكاليف من المؤشرات الأساسية لنجاح إدارة المشاريع الفعالة

جودة المخرجات: يعكس هذا البعد مدى مطابقة مخرجات المشروع للمعايير والمواصفات المطلوبة. فحتى لو تم إنجاز المشروع في الوقت والتكلفة المحددين، فإن ضعف الجودة يقلل من نجاحه

رضا أصحاب المشروع: يُقاس نجاح المشروع أيضاً من خلال مدى رضا العملاء وأصحاب المصلحة عن النتائج النهائية. ويشمل ذلك تلبية التوقعات وتحقيق الفائدة المرجوة من المشروع

تحقيق الأهداف الاستراتيجية : يعني مدى مساهمة المشروع في تحقيق أهداف المؤسسة طويلة المدى.
فالمشروع الناجح هو الذي يخدم رؤية المؤسسة وليس فقط أهدافه التشغيلية

إدارة المخاطر : يشير إلى قدرة المشروع على التعرف على المخاطر المحتملة والتعامل معها بشكل فعال
لتقليل تأثيرها على النتائج النهائية

الاستدامة و الاستمرارية : وهو بُعد حديث نسبياً، ويقصد به قدرة نتائج المشروع على الاستمرار وتحقيق
قيمة طويلة المدى للمؤسسة

النظرية المرتبطة :

● نظرية أصحاب المصلحة :

تعتبر هذه النظرية من اهم النظريات المفسرة لنجاح المشاريع الحديثة تقترض النظرية ان نجاح في شركة
سي (لا يتوقف فقط على انتهاء العمل في الوقت المحدد بل يعتمد على أصحاب المصلحة (اس تي
مثل (الإدارة العليا الموظفين والعملاء في مدينة الرياض) فالمشروع قد يكتمل تقنيا لكن اذا لم يحقق تطلعات
المستخدمين او لم يسهل تجربة العميل في اس تي سي فانه يعتبر فاشلا

نظرية الأهداف : تشير هذه النظرية إلى أن تحديد أهداف واضحة، محددة، وصعبة (ولكن قابلة للتحقيق)
كضابط لهذه (PMO) ، يعمل مكتب إدارة المشاريع stc هو المحرك الأساسي لنجاح أي مشروع. في بيئة
الأهداف، حيث تزداد احتمالية نجاح المشاريع عندما تكون الأهداف متوائمة مع استراتيجية الشركة
النجاح هنا يُقاس بمدى القرب من تحقيق الهدف الاستراتيجي المرسوم مسبقاً. "DARE"

العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع

(فعالية الـ PMO والمتغير التابع (نجاح المشاريع)

تشير مراجعة الأدبيات والدراسات السابقة إلى وجود علاقة طردية قوية ومباشرة؛ فكلما ارتفعت مستويات
نضج وفعالية مكتب إدارة المشاريع، زادت بالتبعية نسب نجاح المشاريع داخل المنظمة. ومع ذلك، فإن هذه

العلاقة ليست مجرد معادلة ثابتة، بل هي عملية ديناميكية تتأثر بظروف البيئة التنظيمية، وهو ما سيتم استعراضه من خلال المحاور التالية:

أولاً: تحليل طبيعة العلاقة الطردية في بيئة stc

إن فعالية المتغير المستقل في شركة stc لا تؤدي إلى النجاح بشكل تلقائي بمجرد وجود المكتب، بل من خلال الدور "التمكيني" الذي يمارسه. فالمكتب يعمل كركيزة أساسية لضمان محاذاة كافة المشاريع التقنية والإنشائية مع استراتيجية الشركة "تجراً - DARE"، مما يقلل من تشتت الجهود. وتؤكد نظرية أصحاب المصلحة أن قوة هذه العلاقة تترسخ عندما ينجح المكتب في موازنة تطلعات الإدارة العليا مع احتياجات الفرق التنفيذية في الميدان بمدينة الرياض، مما يخلق بيئة عمل متناغمة تدفع بالمشاريع نحو تحقيق أهدافها الاستراتيجية بكفاءة عالية.

ثانياً: التحديات المؤثرة على قوة العلاقة (العوامل المعدلة)

على الرغم من الإيجابيات، تبرز بعض التحديات التي قد تحد من أثر فعالية المكتب على نجاح المشاريع إذا لم يتم التعامل معها بحذر، ومن أهمها:

- البيروقراطية مقابل الابتكار: تشير بعض الدراسات إلى أن النماذج الإدارية الصارمة قد تعرقل روح الابتكار وتأخر المشاريع، لذا فإن النجاح في stc يعتمد على قدرة الـ PMO على تبني "الحوكمة المرنة".
- سرعة التغير التقني: تتطلب العلاقة مرونة عالية لمواكبة تقنيات الجيل الخامس والتحول الرقمي المتسارع، حيث يبرز دور المكتب في تحديث المنهجيات باستمرار لتناسب طبيعة المشاريع المعقدة.
- الثقافة التنظيمية ودعم القيادة: يُعد دعم الإدارة العليا في stc هو المحرك الأساسي الذي يمنح المكتب الصلاحيات اللازمة لفرض معايير الجودة، وبدون هذا الدعم تضعف العلاقة الطردية بين المتغيرين.

ثالثاً: سد الفجوة المعرفية والمكانية ((Research Gap))

تأتي هذه الدراسة لتسد فجوة بحثية واضحة؛ حيث يلاحظ وجود ندرة في الأبحاث التي تناولت أثر مكاتب إدارة المشاريع في قطاع الاتصالات السعودي في مرحلة ما بعد التحول الرقمي الشامل (2020-2026). ومن خلال دراسة الحالة في مدينة الرياض، يساهم هذا البحث في تقديم إطار عملي يوضح كيف يمكن تحويل الـ PMO من مجرد وحدة إدارية لرقابة الجداول الزمنية إلى "شريك استراتيجي" يصنع ميزة تنافسية لشركة stc ويساهم في تحقيق مستهدفات رؤية المملكة 2030

اهم النتائج	المنهج المستخدم	هدف الدراسة	الباحث وسنة
الـ PMO يحسن كفاءة تنفيذ المشاريع ويقلل نسب الفشل.	الوصفي التحليلي	تحليل دور الـ PMO في الأداء التنظيمي	Aubry et al. (2007)
ممارسات الـ PMO تحسن اتخاذ القرار وتقصص المخاطر.	الوصفي التحليلي	أثر حوكمة المشاريع من خلال الـ PMO على النجاح.	Too & Weaver (2014)
المؤسسات التي تمتلك PMO فعال تحقق معدلات نجاح أعلى.	الوصفي التحليلي	تقييم ممارسات مكاتب إدارة المشاريع الحديثة	Kerzner(2019)
وجود علاقة مباشرة وإيجابية بين المنهجية وتحقيق الأهداف	الوصفي الارتباطي	العلاقة بين منهجيات إدارة المشاريع والنجاح	Joslin & Müller (2015)

من خلال استعراض الدراسات السابقة الموضحة في الجدول أعلاه، يمكن استخلاص الآتي:

1. أوجه الاتفاق: اتفقت أغلب الدراسات (مثل دراسة Aubry ودراسة Kerzner على الأثر الجوهري والإيجابي لمكاتب إدارة المشاريع (PMO) في تحسين كفاءة الأداء التنظيمي وزيادة فرص نجاح المشاريع وتقليل المخاطر.
2. أوجه الاختلاف: ركزت بعض الدراسات على الجانب المنهجي والحوكمة كما في دراسة (Too & Weaver)، بينما اهتمت دراسات أخرى بالجانب القيادي والبشري داخل المكتب كما في دراسة (Müller & Turner).
3. الفجوة البحثية وتميز الدراسة الحالية: يلاحظ أن معظم الدراسات السابقة أجريت في بيئات أجنبية أو في قطاعات عامة، وهناك ندرة في الدراسات التي تناولت أثر فعالية الـ PMO في قطاع الاتصالات السعودي، وتحديداً في ظل استراتيجيات التحول الرقمي الكبرى مثل استراتيجية (DARE) في شركة stc

بمدينة الرياض. ومن هنا تبرز أهمية الدراسة الحالية لسد هذه الفجوة وتقديم نموذج تطبيقي واقعي للشركات الوطنية الكبرى.

3.3. الخاتمة

يتضح من خلال هذا الفصل وما تم استعراضه من أدبيات ونظريات، أن فعالية مكتب إدارة المشاريع (PMO) لم تعد مجرد ترف إداري، بل أصبحت ضرورة استراتيجية ومحركاً محورياً يساهم بشكل مباشر في رفع نسب نجاح المشاريع وتحقيق الاستدامة التنظيمية. لقد كشفت المراجعة العلمية أن العلاقة بين المتغيرين تتجاوز الجوانب التشغيلية لتشمل أبعاداً استراتيجية ترتبط بقدرة المنظمة على التكيف مع التحولات الرقمية المتسارعة، خاصة في قطاع حيوي كقطاع الاتصالات.

كما أظهرت الدراسات وجود فجوات بحثية تستدعي المزيد من التقصي، لا سيما في البيئة العربية والسعودية، حيث تختلف الثقافة التنظيمية ومستوى النضج الرقمي عن البيئات الغربية التي ركزت عليها معظم الأبحاث السابقة. ومن هنا، تبرز أهمية هذه الدراسة في تقديم إضافة علمية وعملية من خلال تسليط الضوء على الواقع الفعلي لشركة stc، وتحليل كيف يمكن للحكومة والتمكين الرقمي أن يعززا من كفاءة الإنفاق وتحقيق مستهدفات رؤية المملكة 2030.

ختاماً، فإن ما تم تأصيله نظرياً في هذا الفصل سيشكل القاعدة الأساسية التي سيبني عليها الجانب التطبيقي في الفصول القادمة، حيث سيتم اختبار هذه الفرضيات إحصائياً من خلال أدوات البحث الميداني، للوصول إلى نتائج دقيقة تساهم في تطوير نموذج وطني فعال لإدارة المشاريع الكبرى في المملكة العربية السعودية.

هدفت هذه الدراسة إلى استكشاف أثر فعالية مكتب إدارة المشاريع (PMO) على نجاح المشاريع في شركة stc بمدينة الرياض. اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، وتم جمع البيانات باستخدام استبيان مقنن تم توزيعه على عينة من مديري المشاريع والمختصين. وتوصلت الدراسة إلى وجود علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين فعالية المكتب وتحقيق الأهداف الاستراتيجية للشركة، وأوصت بضرورة تعزيز الكفاءات القيادية داخل المكتب لمواكبة التحول الرقمي.

قائمة المراجع

أولاً: المراجع العربية

1. الشريف، محمد (2020). أثر نضج مكاتب إدارة المشاريع على كفاءة الأداء التنظيمي في قطاع الاتصالات السعودي. المجلة العربية للإدارة، 40(2)، 15-34.
2. العتيبي، فهد (2022). التحديات التي تواجه مكاتب إدارة المشاريع في الشركات المساهمة السعودية. مجلة البحوث الإدارية والمالية، 5(3)، 110-128.

3. القحطاني، سعيد (2021). حوكمة المشاريع وأثرها في تحقيق أهداف رؤية المملكة 2030. مجلة جامعة الملك سعود للعلوم الإدارية، 33(1)، 45-60.
 4. وزارة الاتصالات وتقنية المعلومات (2023). التقرير السنوي للتحول الرقمي في المملكة العربية السعودية. الرياض.
 5. هيئة كفاءة الإنفاق والمشروعات الحكومية (2022). الدليل الوطني لإدارة المشاريع. الرياض، المملكة العربية السعودية.
- ثانياً: المراجع الأجنبية
6. Al-Khoury, A. M. (2012). The Role of the PMO in Strategy Implementation. International Journal of Management & Information Technology, 2(2)12-1.
 7. Al-Nasseri, H., & Rezgui, Y. (2015). Project management office (PMO) in the telecommunications industry: A case study. Procedia Engineering, 118, 530-539.
 8. Artto, K., et al. (2011). Strategic management of projects and the PMO. Global Journal of Project Management, 29(4), 408-421.
 9. Aubry, M., Hobbs, B., & Thuillier, D. (2007). A new framework for understanding organizational project management through the PMO. International Journal of Project Management, 25(4), 328–336.
 10. Barney, J. B. (1991). Firm resources and sustained competitive advantage. Journal of Management, 17(1), 99-120.
 11. Creswell, J. W., & Creswell, J. D. (2018). Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches. 5th Edition, Sage publications.
 12. Freeman, R. E. (1984). Strategic Management: A Stakeholder Approach. Pitman Publishing.
 13. Hurt, M., & Thomas, J. L. (2009). Building Value through Sustainable PMOs. Project Management Journal, 40(1), 55-72.
 14. Joslin, R., & Müller, R. (2015). Relationships between a project management methodology and project success. International Journal of Project Management, 33(6), 1371-1385.
 15. Kerzner, H. (2019). Project Management Metrics, KPIs, and Dashboards. Wiley.
 16. Kerzner, H. (2022). Project Management: A Systems Approach to Planning, Scheduling, and Controlling. 13th Edition, Wiley.
 17. Locke, E. A., & Latham, G. P. (1990). A Theory of Goal Setting & Task Performance. Prentice Hall.

18. Müller, R., & Jugdev, K. (2012). Critical success factors in projects: The first 20 years. *Project Management Journal*, 43(4), 34-51.
19. Müller, R., & Turner, R. (2010). *Leadership Capabilities of Project Managers*. Project Management Institute.
20. Project Management Institute. (2021). *A Guide to the Project Management Body of Knowledge (PMBOK Guide)*. 7th Edition, PMI.
21. Rad, P. F., & Levin, G. (2002). *The Advanced Project Management Office*. CRC Press.
22. Shenhar, A. J., & Dvir, D. (2007). *Reinventing Project Management*. Harvard Business School Press.
23. stc Group. (2023). *Annual Sustainability Report: DARE Strategy and Digital Transformation*. Official Website.
24. Too, E. G., & Weaver, P. (2014). The management of project management: A conceptual framework. *International Journal of Project Management*, 32(8), 1382–1394.
25. Walker, A. (2015). *Project Management in Construction and Beyond*. Wiley-Blackwell