

Final Project 2

PMG 497

نموذج المشروع النهائي 2

أثر التواصل الفعال في تحسين أداء فريق المشروع (بالتطبيق على مشاريع البناء في جدة)

أسم الطالب

ندى أحمد حسن الجدره

المشروع النهائي- 2

كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

إشراف

د. عبد الرحيم نادر

عضو هيئة التدريس- كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

التاريخ- الفصل الدراسي

الشكر والتقدير

الإهداء

مستخلص الدراسة

الهدف:

المنهجية:

النتائج:

التطبيقات والأهمية:

الكلمات المفتاحية:

جدول المحتويات

2	الشكر والتقدير.....
3	الإهداء.....
4	مستخلص الدراسة.....
7	1. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة.....
8	1.1. المقدمة:.....
9	1.2. مشكلة الدراسة.....
9	1.2.1. فجوات على المستوى النظري.....
9	1.2.2. فجوات على المستوى التطبيقي.....
9	1.3. أهمية الدراسة.....
9	1.3.1. على المستوى النظري:.....
9	1.3.2. على المستوى التطبيقي:.....
10	1.4. أسئلة الدراسة.....
10	1.5. أهداف الدراسة.....
10	1.6. فرضيات الدراسة.....
10	1.7. نموذج الدراسة.....
11	1.8. الدراسة الميدانية.....
11	1.9. مخطط المشروع.....
12	2. الفصل الثاني: الدراسات السابقة.....
13	2.1. المقدمة:.....
13	2.2. المتغير المستقل.....
13	2.3. المتغير التابع.....
14	2.4. العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع.....
14	2.5. الخاتمة.....
15	3. الفصل الثالث: منهجية الدراسة.....
16	3.1. المقدمة.....

16	3.2. التعريفات الإجرائية لمتغيرات البحث
17	3.3. تصميم البحث
17	3.4. مجتمع البحث وطرق وتقنيات أخذ العينات
18	3.5. طريقة جمع البيانات
18	3.6. أنواع البيانات
18	3.7. إجراءات التحليل الإحصائي
19	3.8. الخاتمة
20	4. الفصل الرابع: التحليل الإحصائي ومناقشة النتائج
21	4.1. المقدمة
21	4.2. توصيف عينة الدراسة (الإحصائيات الوصفية لعينة البحث)
21	4.3. اختبارات الصدق والثبات للاستبيانات
22	4.4. الإحصاء الوصفي لمتغيرات البحث (الإجابة على أسئلة البحث)
22	4.5. اختبار الفرضيات ومناقشة النتائج
22	4.6. الخاتمة
23	5. الفصل الخامس: حدود البحث والتوصيات والاستنتاجات
24	5.1. حدود الدراسة والدراسات المستقبلية
24	5.2. توصيات الدراسة
24	5.3. الخاتمة
25	قائمة المراجع
26	الملاحق

جدول الأشكال

جدول الجداول

• الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

1. المقدمة:

يُعتبر التواصل الفعال محورًا أساسيًا في إدارة المشاريع، حيث يُسهم بشكل كبير في تحقيق أهداف الفرق ونجاح المشاريع. في سياق مشاريع البناء يُعد ضعف التواصل أو التواصل غير الفعال أحد الأسباب الرئيسية لضعف الأداء مما يؤدي إلى عرقلة تقدم المشروع ويؤثر سلبًا على جودته وتكلفته. ولذلك فإن تعزيز التواصل بين أعضاء الفريق يمكن أن يُحسن الكفاءة التنظيمية ويقلل من النزاعات، مسهمًا في بيئة عمل متناغمة ومنتجة (Gamage,2022).

تشير الأبحاث إلى أن العوامل النفسية ، والبيئية ، والتقنية تلعب دورًا محوريًا في تحديد فعالية التواصل وتأثيره على الأداء التنظيمي (Maroof,Funke,Adebanjo & Olawale,2023) . كما أن إدارة العلاقات الإنسانية (HRM) تظهر فاعلية واضحة في تحسين الأداء من خلال تعزيز التعاون وتقليل النزاعات الداخلية (Sarimah,Fazrin,Tisatun & Norman,2024) وقد تم تأكيد هذه الأهمية في العديد من الدراسات التي تناولت العلاقة بين التواصل، والأداء، وتحقيق الأهداف التنظيمية.

في هذا البحث، سنركز على دراسة أثر التواصل الفعال على تحسين أداء فرق المشاريع، مع تسليط الضوء على مشاريع البناء كنموذج. نهدف إلى استكشاف العوامل المؤثرة على فعالية التواصل ، وتسليط الضوء على دور إدارة العلاقات الإنسانية في تحسين التواصل وتعزيز الأداء التنظيمي.

2. مشكلة الدراسة

يعد التواصل من أبرز التحديات التي تواجه قادة ومدراء المشاريع عند إدارة فرقهم، وخاصةً في مشاريع البناء، مما يؤثر بشكل كبير على الأداء. على الرغم من التأكيد على أهمية التواصل الفعال في تحسين الأداء، إلا أن هناك نقصاً في فهم العوامل التي تعزز فعالية التواصل داخل الفرق في بيئة عمل شديدة التعقيد كبيئة مشاريع البناء

2.1. فجوات على المستوى النظري

قلة وجود إطار نظري شامل يُبرز العلاقة بين التواصل الفعال وتحسين أداء الفرق في مشاريع البناء

2.2. فجوات على المستوى التطبيقي

ندرة الدراسات التطبيقية التي تحلل تأثير التواصل الفعال على أداء فرق العمل في مشاريع البناء في السياقات المحلية أو الإقليمية

السؤال الرئيسي للدراسة :

كيف يؤثر التواصل الفعال في تحسين أداء فريق المشروع، وخاصةً في مشاريع البناء؟

3. أهمية الدراسة

3.1. على المستوى النظري:

- يساهم البحث في إثراء المعرفة حول العلاقة بين التواصل الفعال وأداء فريق العمل في مشاريع البناء مما يضيف بعداً جديداً للأدبيات الموجودة
- يقدم إطاراً نظرياً شاملاً يمكن استخدامه كأساس لدراسات مستقبلية حول تأثير التواصل الفعال على الأداء التنظيمي في سياقات مشابهة

1.1. على المستوى التطبيقي:

- I. يوفر حلول عملية لقادة المشاريع لتحسين استراتيجيات التواصل داخل الفرق، مما يساهم في تعزيز الأداء في مشاريع البناء.
- II. يُقدم توصيات مباشرة لإدارة المشاريع في كيفية بناء قنوات تواصل فعالة تضمن تحقيق الأهداف بكفاءة

2. أسئلة الدراسة

- ما العوامل التي تؤثر على فعالية التواصل داخل فرق المشاريع؟
- ما العلاقة بين ضعف التواصل وظهور النزاعات داخل فرق العمل في مشاريع البناء؟
- ما دور إدارة العلاقات الإنسانية (HRM) في تعزيز فعالية التواصل بين أعضاء الفريق؟

1. أهداف الدراسة

1. تحديد العوامل التي تؤثر على فعالية التواصل داخل فرق العمل في مشاريع البناء
2. دراسة أثر التواصل الفعال في تحسين الأداء وتقليل النزاعات في فرق المشاريع
3. تسليط الضوء على دور إدارة العلاقات الإنسانية في تحسين التواصل وتعزيز الأداء التنظيمي

2. فرضيات الدراسة

- توجد علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية بين التواصل الفعال وتحسين أداء فريق المشروع
- توجد علاقة سلبية بين فعالية التواصل ودرجة النزاعات داخل فرق العمل في مشاريع البناء

1. نموذج الدراسة



2. الدراسة الميدانية

سيتم جمع البيانات عن طريق استبيان يستهدف أعضاء فريق مشاريع البناء في جدة.

3. مخطط المشروع

الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

الفصل الثاني: الإطار النظري

الفصل الثالث: منهجية البحث

الفصل الرابع: التحليل الإحصائي

الفصل الخامس: مناقشة النتائج

• الفصل الثاني: الدراسات السابقة

1. المقدمة:

يلعب التواصل الفعال دورًا جوهريًا في نجاح المنظمات والمشاريع على اختلاف أنواعها، حيث يُسهم في تسهيل تدفق المعلومات، وتعزيز التعاون بين الأفراد، وتقليل النزاعات، مما ينعكس إيجابًا على الأداء العام. وقد أظهرت الدراسات الحديثة أن فعالية التواصل ليست مجرد مهارة فردية، بل هي عملية إستراتيجية تتأثر بعوامل تنظيمية، وتقنية، ونفسية، وثقافية. وفي سياق فرق المشاريع، يكتسب التواصل الفعال أهمية خاصة نظرًا لتعقيد المهام وتداخل أدوار الأعضاء، مما يجعل ضعف التواصل سببًا مباشرًا في تأخير الإنجاز، وزيادة التكاليف، وفشل المشاريع.

المتغير المستقل .2.

1.3. تعريف وأهمية التواصل الفعال

- تناولت الدراسات (Sumaiya, Srivastava, Jain & Pakash ,2023 ,Maroof et al), Musheke & Phiri ,2022) التواصل كأحد الأعمدة الرئيسة للعمل التنظيمي، حيث يحقق التفاهم المشترك، وينظم تبادل المعلومات، ويخلق بيئة عمل منسجمة.
- أشارت دراسة (Sumaiya et al,2022) إلى أن التواصل الفعال يعد مهارة أساسية في بيئات العمل التنافسية خاصةً للمهن التقنية والهندسية، حيث يساهم في تعزيز الكفاءة المهنية.

1.4. العوامل المؤثرة على فعالية التواصل

- وفقاً لدراسة (Musheke & Phiri,2021) المبنية على نظرية النظم، تتأثر فعالية التواصل بعوامل مثل القنوات المستخدمة، الهيكل الإداري، ونمط تدفق المعلومات.
- دراسة (Gamage,2022) حددت خمسة عوامل رئيسية لتحسين التواصل في مشاريع البناء أبرزها : وضوح قنوات توزيع المعلومات، وتحديد أدوار ومسؤوليات واضحة.
- دراسة (Maroof et al,2023) أضافت البعد النفسي والعاطفي وخصائص الوسيلة التقنية كعناصر أساسية لتعزيز فعالية التواصل.

1.5. أساليب وأدوات التواصل الفعال

- أوصت دراسة (Leje, Kasimu & Kolawole,2019) باستخدام أدوات تواصل متطورة في قطاع الإنشاءات لتحسين التنسيق بين الفرق.
- دراسة (Stanikzai,2017) حددت الأساليب الأكثر فعالية التي يفضلها الموظفون مما يعكس أهمية التكيف مع تفضيلات الجمهور المستهدف.

المتغير التابع .3.

1.7. مفهوم الأداء في سياق المشاريع

- وفقاً لدراسة (Leje et al,2019) يقاس أداء مؤسسات البناء من خلال الإنتاجية، تقليل التأخير، تحسين إجراءات السلامة، والاستخدام الأمثل للموارد.
- دراسة (Sarimah et al,2024) أوضحت أن الأداء التنظيمي يتأثر بعوامل داخلية مثل إدارة العلاقات الإنسانية التي بدورها تدعم التعاون بين الفريق.

1.8. مؤشرات قياس الأداء

- الأداء يمكن تقييمه عبر الإنتاجية، جودة المخرجات، الالتزام بالوقت والتكلفة، ورضا العملاء (Leje et al,2019). (Sarimah et al,2024)
- دراسة (Maroof et al,2023) ربطت الأداء بمؤشرات مثل: سرعة اتخاذ القرار، وجودة التعاون الداخلي.

4. العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع

1.10. التأثير المباشر للتواصل على الأداء

- أظهرت دراسة (Stanikzai,2017) وجود صلة مباشرة بين التواصل الفعال وتحسن أداء المنظمة، مع تحسين سرعة الوصول للمعلومات وتقليل الأخطاء.
- دراسة (Leje et al,2019) أوضحت أن التواصل الفعال في قطاع البناء يؤدي إلى تحسين الإنتاجية وتقليل التأخير وتحسين السلامة.

1.11. التواصل كأداة للحد من النزاعات وتحسين الأداء

- دراسة (Gamage,2022) ربطت ضعف التواصل بزيادة النزاعات في مشاريع البناء مما يؤدي إلى تأخير الإنجاز، وأكدت أن تحسين التواصل يحد من النزاعات ويعزز الأداء.

1.12. التواصل في إطار التعاون والعمل الجماعي

- وفق دراسة (Sarimah et al,2024) يعزز التواصل المنظم التعاون بين أعضاء الفريق مما يزيد من سرعة إنجاز المشاريع بنسبة تصل إلى 20%.
- دراسة (Maroof et al,2023) دعمت هذا الارتباط من خلال إظهار أن التواصل الفعال يشجع على اتخاذ قرارات أفضل وتنسيق أعلى بين الأعضاء.

5. الخاتمة

تُظهر مراجعة الأدبيات أن التواصل الفعال ليس مجرد تبادل للمعلومات، بل هو عملية استراتيجية متعددة الأبعاد تؤثر بشكل مباشر وغير مباشر على أداء فرق المشروع. فقد أكدت الدراسات المستعرضة أن وضوح القنوات، وتحديد الأدوار، والاهتمام بالجوانب النفسية والتقنية، إلى جانب اختيار الوسائل الملائمة، جميعها عوامل أساسية لنجاح عملية التواصل. كما برزت أهمية هذا التواصل في الحد من النزاعات، وتعزيز التعاون بين الأعضاء، وتحسين الإنتاجية وجودة المخرجات.

يتضح من مجمل الأبحاث أن العلاقة بين التواصل الفعال وأداء فرق المشروع هي علاقة تكاملية؛ فالتواصل القوي يدعم اتخاذ القرارات السليمة، ويرفع مستوى التنسيق، ويعزز الانسجام بين أفراد الفريق، مما ينعكس إيجاباً على الالتزام بالوقت والتكلفة والجودة. وفي المقابل، فإن أي قصور في قنوات أو أساليب التواصل قد يؤدي إلى ضعف في الأداء وارتفاع معدلات النزاع والتأخير.

وعليه، فإن نتائج هذه المراجعة تؤكد ضرورة تبني المؤسسات والمشاريع لسياسات واستراتيجيات تواصل واضحة وفعالة، تستند إلى فهم عميق للعوامل المؤثرة عليها، بما يضمن تحقيق أفضل أداء ممكن لفرق العمل، ويعزز فرص نجاح المشاريع في بيئات العمل المعقدة والمتغيرة.

• الفصل الثالث: منهجية الدراسة

1. المقدمة

يُعد هذا الفصل من أهم فصول البحث، إذ يتناول المنهجية والإجراءات التي تم اتباعها للوصول إلى نتائج دقيقة وموثوقة تتعلق بآثر التواصل الفعال في تحسين أداء فرق المشروع. ويهدف هذا الفصل إلى توضيح الفلسفة البحثية، والمنهج المتبع، وأسلوب جمع البيانات، والعينة، وأدوات التحليل المستخدمة. تم تصميم منهجية الدراسة بما يتناسب مع طبيعة المشكلة البحثية وأهدافها، وبما يضمن تحقيق الفرضيات والإجابة عن الأسئلة البحثية بدقة وموضوعية.

2. التعريفات الإجرائية لمتغيرات البحث.

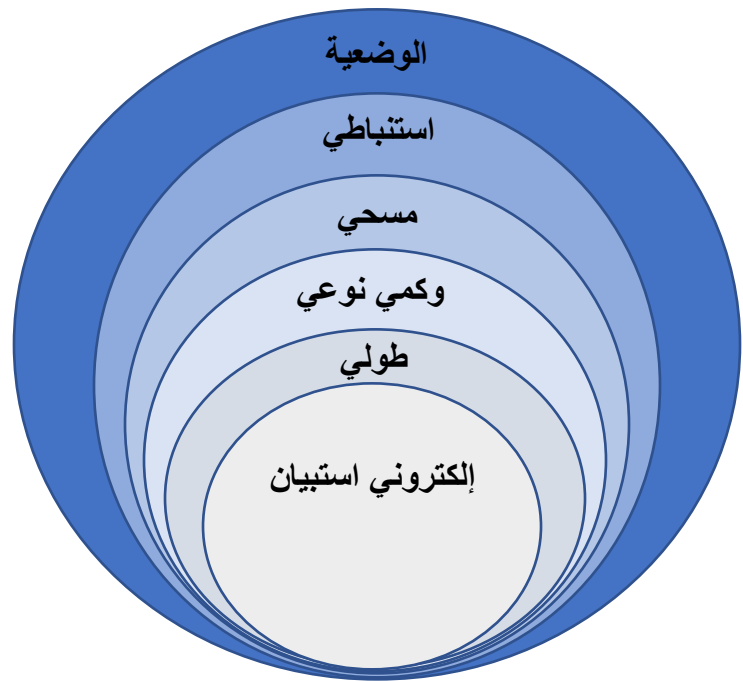
التواصل الفعال (المتغير المستقل):

يُعرّف في هذه الدراسة بأنه عملية تبادل المعلومات والمعارف والأفكار بين أعضاء فريق المشروع بطريقة واضحة، دقيقة، وفي الوقت المناسب، بما يُسهم في تعزيز التفاهم والتنسيق وتقليل النزاعات داخل الفريق. ويُقاس من خلال استجابات المشاركين على مجموعة من العبارات الواردة في أداة الاستبيان التي تتناول وضوح الرسائل، وتدفق المعلومات، والتغذية الراجعة، وفاعلية قنوات الاتصال.

أداء فرق المشروع (المتغير التابع):

يُقصد به مدى قدرة الفريق على تحقيق أهداف المشروع في الوقت المحدد، وبالجودة المطلوبة، وضمن حدود الميزانية المتاحة، بالإضافة إلى درجة التعاون بين الأعضاء ورضا أصحاب المصلحة. يُقاس هذا المتغير من خلال استجابات المشاركين على عبارات تتعلق بالالتزام بالجدول الزمنية، وجودة الإنجاز، ورضا العملاء.

3. تصميم البحث (بصلة البحث)



4. مجتمع البحث وطرق وتقنيات أخذ العينات

مجتمع البحث:

يتكون مجتمع البحث من جميع العاملين في مشاريع البناء من مهندسين، ومشرفين، ومديري مشاريع، وفنيين، والذين يشاركون بصفة مباشرة أو غير مباشرة في عمليات التخطيط والتنفيذ والتنسيق داخل فرق المشاريع. تم اختيار هذا المجتمع نظرًا لأن طبيعة العمل في مشاريع البناء تعتمد بدرجة كبيرة على التعاون بين التخصصات المختلفة، مما يجعل التواصل عنصرًا حاسمًا في نجاح المشروع.

عينة البحث:

نظرًا لطبيعة المجتمع الكبير وصعوبة الوصول إلى جميع أفراده خلال الفترة المحدودة المتاحة لإجراء الدراسة، تم استخدام عينة غير احتمالية (ميسرة)، تتكون من الأفراد الذين يسهل الوصول إليهم من العاملين في فرق مشاريع البناء. تم اختيار هذه العينة من عدد من الشركات والمؤسسات العاملة في قطاع الإنشاءات، وتشمل مهندسين، ومديري مشاريع، ومشرفين ميدانيين، وموظفين إداريين مرتبطين بإدارة المشاريع. يُقدّر حجم العينة المبدئي بما يتراوح بين 40 إلى 50 مشاركًا لضمان تمثيل كافٍ لفئات المجتمع المختلفة، مع التركيز على التنوع الوظيفي والمستوى الإداري داخل الفرق.

طرق وتقنيات أخذ العينات:

اعتمدت الدراسة على أسلوب العينة غير الاحتمالية – العينة الميسرة (Convenience Sampling)، نظرًا لسهولة تطبيقه في ظل محدودية الوقت وصعوبة الوصول إلى جميع أفراد المجتمع. تم اختيار المشاركين بناءً على مدى توافرهم واستعدادهم للمشاركة في الدراسة.

يُعد هذا النوع من العينات مناسبًا للدراسات المسحية الوصفية التي تهدف إلى استكشاف العلاقات بين المتغيرات، خاصة في المجالات الإدارية والميدانية التي يصعب فيها التحكم الكامل بعملية الاختيار العشوائي.

5. طريقة جمع البيانات

تم جمع البيانات باستخدام الاستبيان الإلكتروني كأداة رئيسية للدراسة. وقد تم تقسيم الاستبيان إلى أربعة أقسام رئيسية تغطي المعلومات الديموغرافية، وأبعاد التواصل الفعال، والنزاعات، وأداء الفرق. تم توزيع الاستبيان إلكترونياً عبر وسائل التواصل الاجتماعي لضمان سهولة الوصول إلى المشاركين من مواقع عمل مختلفة. كما تم التأكد من وضوح تعليمات الإجابة وسرية البيانات لضمان دقة النتائج وموثوقيتها.

أنواع البيانات .6.

تتضمن هذه الدراسة نوعين من البيانات:

1. البيانات الأولية:

وهي البيانات التي تم جمعها مباشرة من أفراد العينة من خلال الاستبيان الإلكتروني، وتشمل استجاباتهم المتعلقة بفعالية التواصل والأداء العام لفرق المشروع.

2. البيانات الثانوية:

وتشمل ما تم جمعه من المراجع والدراسات السابقة المتعلقة بالتواصل الفعال وأداء المشاريع، والتي تم توظيفها في بناء الإطار النظري.

إجراءات التحليل الإحصائي .7.

سيتم استخدام عدد من الأساليب الإحصائية لتحليل البيانات، وفقاً لطبيعتها وأهداف الدراسة، وتشمل ما يلي:

- التحليل الوصفي لعرض خصائص العينة (مثل النسب المئوية، والمتوسطات، والانحراف المعياري).
- اختبار الصدق والثبات لأداة الاستبيان باستخدام معامل كرونباخ ألفا (Cronbach's Alpha) للتحقق من اتساق العبارات الداخلية.
- تحليل الارتباط (بيرسون) لقياس قوة واتجاه العلاقة بين التواصل الفعال وأداء فرق المشروع.
- تحليل الانحدار البسيط والمتعدد لتحديد مدى تأثير أبعاد التواصل الفعال على الأداء الكلي للفريق.
- سيتم إجراء التحليلات باستخدام البرامج الإحصائية مثل SPSS لضمان الدقة والموضوعية في النتائج.

8. الخاتمة

يُعد هذا الفصل الأساس المنهجي الذي تستند إليه الدراسة الميدانية. فقد تم تحديد منهج واضح يضمن تطبيق البحث بطريقة علمية منضبطة. وباستخدام المنهج الاستنباطي والاستراتيجية المسحية، سعت الدراسة إلى اختبار الفرضيات واستكشاف طبيعة العلاقة بين التواصل الفعال وأداء فرق المشروع. ومن خلال البيانات التي تم جمعها وتحليلها باستخدام أدوات إحصائية دقيقة، سيتم تقديم نتائج واضحة تساعد في بناء تصور شامل حول أهمية التواصل في تحسين كفاءة فرق العمل وإنجاح المشاريع المستقبلية.

• الفصل الرابع: التحليل الإحصائي ومناقشة النتائج

1. المقدمة

2. توصيف عينة الدراسة (الإحصائيات الوصفية لعينة البحث)

3. اختبارات الصدق والثبات للاستبيانات

4. الإحصاء الوصفي لمتغيرات البحث (الإجابة على أسئلة البحث)

5. اختبار الفرضيات ومناقشة النتائج

6. الخاتمة

● الفصل الخامس: حدود البحث والتوصيات والاستنتاجات

1. حدود الدراسة والدراسات المستقبلية:

2. توصيات الدراسة:

3. الخاتمة:

قائمة المراجع

Sarimah, Fazrin, F.H., Tisatun, & Norman, E. (2024). Human Relationship Management to Enhance Organizational Performance through Effective Communication and Team Collaboration. *MES Management Journal*.

A.M., S., O.F., A., A.A, A.E., & I.O., A. (2023). Effective Communication: A Stimulant to Employees' Performance in an Organization. *International Journal of Literature, Language and Linguistics*.

Gamage, A.N. (2022). Importance of Effective Communication to Minimize Disputes in Construction Projects. *Scholars Journal of Engineering and Technology*.

Sumaiya, B., Srivastava, S., Jain, V., & Prakash, V. (2022). The Role of Effective Communication Skills in Professional Life. *World Journal of English Language*.

Musheke, M., & Phiri, J. (2021). The Effects of Effective Communication on Organizational Performance Based on the Systems Theory. *Open Journal of Business and Management*, 09, 659-671.

Leje, M.I., Kasimu, M.A., & Kolawole, A.F. (2019). Impacts of Effective Communication towards Performance of Construction Organization. *Path of Science*.

Stanikzai, B.A. (2017). Effective Communication as a Strategy for Enhancing Organizational Performance: A study of Afghan Relief Committee, Kabul. *The International Journal of Management*, 3, 7-13.

الملاحق