

أثر التواصل الفعال على نجاح المشاريع بالتطبيق مع شركة بن لادن السعودية للمقاولات في مدينة جدة

أسم الطالبة
راوية علوي

مشروع تخرج- 1
كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

إشراف
د. عبدالرحيم نادر
عضو هيئة التدريس- كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

الفصل الدراسي الأول -2026

جدول المحتويات

1. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة	1
1.1. المقدمة:	1.1
1.2. مشكلة الدراسة	1.2
1.2.1. فجوات على المستوى النظري	1.2.1
1.2.2. فجوات على المستوى التطبيقي	1.2.2
1.3. أهمية الدراسة	1.3
1.3.1. على المستوى النظري:	1.3.1
1.3.2. على المستوى التطبيقي:	1.3.2
1.4. أسئلة الدراسة	1.4
1.5. أهداف الدراسة	1.5
1.6. فرضيات الدراسة	1.6
1.7. نموذج الدراسة	1.7
1.8. منهجية الدراسة	1.8
1.9. الدراسة الميدانية	1.9
1.10. مخطط المشروع المقترح	1.10
2. الفصل الثاني: الدراسات السابقة	2
2.1. المقدمة:	2.1
2.2. التواصل الفعال	2.2
2.3. نجاح المشاريع	2.3
2.4. العلاقة بين التواصل الفعال ونجاح المشاريع	2.4
2.5. الخاتمة	2.5
قائمة المراجع	

الفصل الأول: الأطار العام للدراسة

1.1 المقدمة

يشهد قطاع الأعمال في العصر الحديث تطورًا متسارعًا نتيجة التغيرات التقنية والاقتصادية المتلاحقة، الأمر الذي جعل إدارة المشاريع من أهم الأدوات التي تعتمد عليها المنظمات لتحقيق أهدافها الاستراتيجية. ولم يعد نجاح المشروع يقتصر على إنجازه فقط، بل أصبح يقاس بمدى الالتزام بالجدول الزمني المحدد، وضبط التكاليف، وتحقيق الجودة المطلوبة، إضافة إلى رضا أصحاب المصلحة. وفي هذا الإطار، يبرز التواصل بوصفه عنصرًا أساسيًا يربط بين مختلف أطراف المشروع، ويسهم في تنسيق الجهود وتوضيح الأدوار وتقليل الأخطاء. وقد أشار معهد إدارة المشاريع (PMI, 2021) إلى أن ضعف التواصل يُعد من أبرز أسباب تعثر المشاريع أو فشلها على مستوى العالم.

ويُقصد بالتواصل الفعال عملية تبادل المعلومات بين أفراد فريق المشروع والإدارة وأصحاب المصلحة بطريقة واضحة ومنظمة تضمن فهم الرسائل بشكل صحيح وتحقيق الاستجابة المناسبة. ويتضمن ذلك وضوح الأهداف، ودقة المعلومات، وسرعة نقلها، وتوفير التغذية الراجعة المستمرة. وقد بينت دراسة (Kerzner, 2019) أن كفاءة الاتصال داخل فرق المشاريع تسهم في تحسين الأداء وتقليل النزاعات وتعزيز التعاون. كما أوضحت دراسة (Verma, 2014) أن ضعف مهارات الاتصال لدى مديري المشاريع يؤدي إلى سوء التنسيق وظهور أخطاء تنفيذية تؤثر في نتائج المشروع.

وعلى الرغم من تناول عدد من الدراسات السابقة لموضوع التواصل في بيئة العمل، إلا أن كثيرًا منها ركز على علاقته بالرضا الوظيفي أو القيادة أو الثقافة التنظيمية، دون التركيز بشكل مباشر على قياس أثره في نجاح المشاريع بمعاييره المتكاملة. فقد أشار (Müller, 2017) إلى وجود علاقة بين مهارات الاتصال وأداء المشاريع، إلا أن الدراسة لم تتناول جميع أبعاد النجاح بصورة تفصيلية، كما لم تُطبق في سياقات عربية بشكل موسع. وهذا يشير إلى وجود فجوة بحثية تتمثل في الحاجة إلى دراسات تطبيقية تربط بين التواصل الفعال ونجاح المشاريع ضمن إطار تحليلي شامل

وانطلاقاً مما سبق، تتحدد مشكلة الدراسة في التساؤل الرئيس الآتي: إلى أي مدى يؤثر التواصل الفعّال في نجاح المشاريع؟ إذ تشير التقارير المهنية إلى أن العديد من المشاريع تتعرض للتأخر أو تجاوز الميزانية أو انخفاض مستوى الجودة بسبب ضعف التنسيق وسوء نقل المعلومات بين أطراف المشروع (PMI, 2021). كما أن بعض الدراسات السابقة لم تعتمد قياسات ميدانية دقيقة لأبعاد التواصل المختلفة، أو لم تربطها بشكل مباشر بمؤشرات نجاح المشروع الكمية، مما يبرز الحاجة إلى دراسة أكثر تحديداً وارتباطاً بالواقع التطبيقي.

وتتمثل أوجه القصور في الدراسات السابقة في محدودية التطبيق الميداني في بعض البيئات، وعدم تناول جميع أبعاد نجاح المشاريع بصورة متكاملة، إضافة إلى التركيز على الجوانب النظرية دون تقديم توصيات عملية واضحة قابلة للتطبيق. ومن هنا تأتي هذه الدراسة لسد هذه الفجوة من خلال تحليل العلاقة بين التواصل الفعّال ونجاح المشاريع بصورة أكثر شمولاً.

وتبرز أهمية هذه الدراسة علمياً من خلال إسهامها في تعزيز الأدبيات المتعلقة بإدارة المشاريع وربطها بموضوع التواصل بوصفه متغيراً مؤثراً في النتائج النهائية للمشروع. أما عملياً، فتتمثل أهميتها في تقديم نتائج يمكن أن يستفيد منها مديرو المشاريع وفرق العمل في تحسين آليات الاتصال الداخلي، بما يسهم في رفع معدلات النجاح وتقليل احتمالات التعثر. كما أن هذه الدراسة ذات أهمية خاصة للمنظمات التي تعتمد على العمل الجماعي وتعدد التخصصات، حيث يشكل التواصل عنصراً محورياً في تحقيق التكامل بين الجهود.

ويتمثل الغرض من هذه الدراسة في التعرف على أثر التواصل الفعّال بأبعاده المختلفة في نجاح المشاريع، وتحليل طبيعة العلاقة بينهما، وصولاً إلى تقديم توصيات عملية تسهم في تطوير بيئة العمل داخل المشاريع وتعزيز فرص نجاحها. كما تهدف الدراسة إلى قياس مستوى التواصل الفعّال، وتحديد مستوى نجاح المشاريع، واختبار العلاقة بين المتغيرين بصورة منهجية

1.2 مشكلة البحث

تشهد بيئة إدارة المشاريع اهتمامًا متزايدًا بوصفها أداة استراتيجية لتحقيق أهداف المنظمات في مختلف القطاعات، إلا أن نسبة من المشاريع لا تزال تواجه تعثرًا يتمثل في التأخر الزمني، أو تجاوز التكاليف، أو انخفاض مستوى الجودة. ويُعد التواصل الفعال من العوامل الجوهرية التي تسهم في تنسيق الجهود داخل المشروع وضمان وضوح الأدوار والمسؤوليات، حيث إن ضعف الاتصال يؤدي إلى اضطراب في تدفق المعلومات وتداخل في المهام، مما ينعكس سلبًا على النتائج النهائية للمشروع. ورغم إدراك المنظمات لأهمية التواصل، إلا أن ممارساته لا تُطبق دائمًا بصورة منهجية تضمن تحقيق الاستفادة القصوى منه.

1.2.1 فجوات على المستوى النظري

على الرغم من تعدد الدراسات التي تناولت موضوع الاتصال التنظيمي، إلا أن معظمها ركز على علاقته بمتغيرات مثل الرضا الوظيفي أو الأداء المؤسسي بشكل عام، دون التركيز بصورة مباشرة ومتكاملة على أثره في نجاح المشاريع بمعاييره المحددة المتمثلة في الوقت والتكلفة والجودة. كما أن بعض الدراسات عالجت نجاح المشاريع من منظور إداري عام دون تحليل دور التواصل بوصفه متغيرًا مؤثرًا بصورة مستقلة. وتتمثل الفجوة النظرية هنا في محدودية الدراسات التي تجمع بين التواصل الفعال ونجاح المشاريع في إطار بحثي متكامل يقيس طبيعة العلاقة بينهما بشكل مباشر.

1.2.2 فجوات على المستوى التطبيقي

على الصعيد العملي، تظهر المشكلة في بعض المشاريع من خلال ضعف وضوح المعلومات وبطء تبادلها، مما يؤدي إلى سوء التنسيق وتأخر الإنجاز. كما قد ينتج عن غياب قنوات اتصال فعالة تضارب في الأدوار وتكرار في الجهود وانخفاض في مستوى الجودة. ويعكس ذلك فجوة بين ما تؤكد عليه الأدبيات حول أهمية التواصل الفعال وبين مستوى تطبيقه في الواقع العملي داخل بيئات المشاريع.

وبناءً على ما سبق، يمكن صياغة مشكلة البحث في السؤال الرئيس الآتي: إلى أي مدى يؤثر التواصل الفعال في نجاح المشاريع؟

1.3 أهمية الدراسة

تتبع أهمية هذه الدراسة من أهمية موضوعها المتمثل في التواصل الفعال ودوره في نجاح المشاريع، حيث يُعد التواصل أحد العناصر الأساسية في بيئة العمل المعاصرة، خاصة في المشاريع التي تعتمد على العمل الجماعي وتعدد التخصصات. ومع تزايد تعقيد المشاريع وتنوع أطرافها، أصبح من الضروري التركيز على العوامل الإدارية التي تسهم في رفع معدلات النجاح، ومن أبرزها فعالية الاتصال بين أفراد فريق المشروع والإدارة وأصحاب المصلحة.

1.3.1 على المستوى النظري

تتمثل الأهمية النظرية للدراسة في إسهامها في إثراء الأدبيات المتعلقة بإدارة المشاريع والاتصال التنظيمي، من خلال الربط بين متغيرين أساسيين هما التواصل الفعال ونجاح المشاريع ضمن إطار تحليلي واحد. كما تسعى الدراسة إلى توضيح طبيعة العلاقة بين هذين المتغيرين بصورة أكثر تحديداً، مما يساعد في سد الفجوة البحثية الناتجة عن تناول كل منهما بصورة منفصلة في العديد من الدراسات السابقة. وبذلك تضيف الدراسة بعداً معرفياً يسهم في تطوير الفهم النظري لدور الاتصال في تحقيق نتائج المشاريع.

1.3.2 على المستوى التطبيقي

أما من الناحية التطبيقية، فتبرز أهمية الدراسة في إمكانية الاستفادة من نتائجها من قبل مديري المشاريع وفرق العمل في تحسين ممارسات الاتصال داخل بيئة المشروع. كما يمكن أن تسهم في توجيه الإدارات إلى تبني آليات اتصال أكثر وضوحاً وتنظيماً، بما يقلل من الأخطاء وسوء الفهم، ويرفع من مستوى التنسيق بين الأطراف المعنية. ومن شأن ذلك أن يدعم تحقيق المشاريع لأهدافها ضمن الإطار الزمني والمالي المحدد، ويعزز من كفاءة الأداء المؤسسي بشكل عام.