

Final Project 1

Code: MGM 496-PMG496

Project Template

Faculty of Management
Midocean University

جامعة ميدأوشن

كلية الإدارة

قسم / تخصص

عنوان المشروع

دور الاتصال الفعال في المشاريع في تحسين رضا العملاء

أسم الطالبة

فاطمة محمود الريفي

مشروع تخرج- 1

كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

إشراف

د. عبد الرحيم نادر

د. رقية صلاح

د. سارة فريد

د. علاء احمد

عضو هيئة التدريس- كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

الفصل الدراسي /التاسع

التاريخ/27/2/2026

جدول المحتويات

3.....	عنوان البحث.....
4.....	مقدمه البحث.....
5.....	مشكلة البحث.....
7.....	اهمية البحث.....
9.....	المراجع.....

عنوان البحث : دور الاتصال الفعّال في المشاريع في تحسين رضا العملاء

المقدمة

يُعتبر الاتصال الفعّال من العناصر الأساسية لنجاح أي مشروع، إذ يلعب دورًا محوريًا في تحسين جودة العمل وتحقيق أهداف المشروع بكفاءة. فالقدرة على تبادل المعلومات بشكل واضح ودقيق بين أعضاء فريق المشروع ومديري المشروع والعملاء تساعد على تقليل الأخطاء وسوء الفهم، وتزيد من فعالية اتخاذ القرارات. بالإضافة إلى ذلك، يساهم الاتصال الجيد في تعزيز الثقة بين جميع الأطراف، ويُسهل حل المشكلات التي قد تواجه المشروع أثناء التنفيذ.

في عصر الاقتصاد التنافسي والتطور السريع في الأسواق، أصبح رضا العملاء من أهم مقاييس نجاح المشاريع. فالمشاريع التي تنجح في تلبية توقعات العملاء والحفاظ على جودة الخدمة غالبًا ما تحقق نجاحًا طويل الأمد وتتمتع بسمعة طيبة في السوق. ومع ذلك، لا تزال بعض المشاريع تعاني من ضعف الاتصال بين فرق العمل والعملاء، ما يؤدي إلى مشكلات في تلبية الاحتياجات وتراجع مستوى رضا العملاء.

وبالتالي، تبرز أهمية دراسة دور الاتصال الفعّال في المشاريع، لفهم مدى تأثيره على رضا العملاء وكيفية تحسينه. تهدف هذه الدراسة إلى تحليل العلاقة بين الاتصال الفعّال ومستوى رضا العملاء، وتقديم توصيات عملية لتعزيز مهارات الاتصال داخل فرق المشروع، وتطبيق أساليب اتصال مبتكرة تساهم في رفع مستوى رضا العملاء وتحقيق أهداف المشروع بفعالية أكبر.

كما تسعى الدراسة إلى سد الفجوات النظرية والتطبيقية في هذا المجال، إذ تشير المراجعة الأولية للدراسات السابقة إلى وجود نقص في الدراسات التي تربط بين الاتصال الفعّال ورضا العملاء في المشاريع المحلية، إضافة إلى قلة الدراسات الميدانية التي تقيس هذا الأثر بشكل دقيق على أرض الواقع.

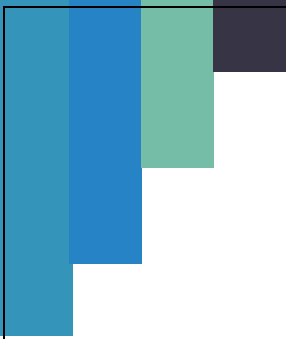
مشكلة الدراسة

تواجه المشاريع في العصر الحديث تحديات كبيرة تتعلق بتحقيق رضا العملاء وضمان نجاح المشروع، حيث يعد الاتصال الفعال بين فرق العمل والعملاء من أبرز العوامل التي تؤثر على جودة النتائج. على الرغم من الاهتمام الواسع بإدارة المشاريع، إلا أن العديد من المشاريع ما زالت تعاني من ضعف التواصل، سواء في تبادل المعلومات أو فهم احتياجات العملاء بشكل صحيح، مما يؤدي إلى عدم تحقيق رضاهم بالشكل المطلوب.

وتتمثل مشكلة البحث في أن المشاريع في العصر الحديث، رغم التطور الهائل في منهجيات الإدارة، لا تزال تواجه تحديات جسيمة تتعلق بتحقيق رضا العملاء وضمان النجاح المستدام. ويبرز **ضعف الاتصال الفعال** بين فرق العمل والعملاء كأحد أهم العوامل المباشرة التي تؤثر سلباً على جودة النتائج النهائية.

وعلى الرغم من الاهتمام المتزايد بالجانب التقني لإدارة المشاريع، إلا أن الواقع العملي والأكاديمي يكشف عن خلل واضح في منظومة التواصل يتجسد في الأبعاد التالية:

- **انفصام العلاقة بين التواصل والرضا:** تعاني الكثير من المشاريع من نقص حاد في الربط المنهجي بين جودة عمليات الاتصال ومستوى رضا العميل، مما يجعل عملية التفاعل عشوائية وتفتقر للهدف الاستراتيجي.
- **ضبابية الآليات والأدوات:** تفتقر المؤسسات إلى أطر واضحة تحدد ماهية الاتصال الفعال وعناصره الدقيقة، كما يغيب وجود أدوات معيارية تمكن فرق المشروع من قياس كفاءة تواصلهم مع العملاء بشكل دوري.
- **الفشل في فهم الاحتياجات الحقيقية:** يؤدي ضعف تبادل المعلومات ودقتها إلى فجوة بين ما يتم تنفيذه وبين المتطلبات الفعلية للعملاء، وهو ما ينعكس في النهاية على صورة المشروع وقدرته على تلبية التوقعات.



- **قصور الاستراتيجيات التشغيلية:** لوحظ وجود ضعف كبير في الخطط الميدانية التي تتبناها الشركات لضمان تجربة عميل متميزة، حيث يتم التركيز على المهام التقنية وإغفال الجانب التفاعلي الذي يبني الثقة والولاء.

- **تحديات بيئة العمل المحلية:** تبرز المشكلة بشكل أوضح في المشاريع المحلية التي تفتقر للدراسات الواقعية التي تحلل طبيعة التفاعل مع العملاء وتحدد الأساليب الأكثر فعالية للوصول إلى أعلى مستويات الرضا.



أهمية الدراسة

تكتسب هذه الدراسة أهميتها من الدور الحيوي الذي يلعبه الاتصال الفعال في نجاح المشاريع وتحقيق رضا العملاء، حيث يُعد رضا العملاء مؤشراً رئيسياً على جودة أداء المشاريع وكفاءة فرق العمل. ومن خلال دراسة العلاقة بين الاتصال الفعال ورضا العملاء، يمكن الوصول إلى توصيات علمية وعملية تسهم في تحسين إدارة المشاريع وتعزيز جودة الخدمات المقدمة.

وتستمد هذه الدراسة أهميتها من كونها تتناول "الشریان الأبعد" لنجاح أي منظمة، وهو **الاتصال الفعال**، حيث لم يعد مجرد وسيلة لنقل البيانات بل أصبح استراتيجية جوهرية لبناء علاقات مستدامة مع العملاء. وتبرز قيمة هذا البحث في النقاط العميقة التالية:

- **تحقيق الريادة التنافسية:** تساهم الدراسة في فهم كيف يمكن للاتصال المتميز أن يكون ميزة تنافسية تجعل المشروع يتفوق على أقرانه من خلال كسب ثقة العملاء ورضاهم التام.
- **تقليل الفجوة بين التوقعات والواقع:** تعمل الدراسة على تحليل أثر وضوح ودقة المعلومات في ضمان مطابقة مخرجات المشروع النهائية مع تطلعات العميل، مما يقلل من احتمالات إعادة العمل أو حدوث نزاعات تعاقدية.
- **رفع كفاءة اتخاذ القرار:** يوفر البحث إطاراً يوضح كيف يؤدي التدفق السلس والسريع للمعلومات بين فرق العمل والعملاء إلى اتخاذ قرارات دقيقة مبنية على حقائق، مما يوفر الوقت والجهد.

- **الاستدامة المؤسسية:** من خلال دراسة العلاقة بين الاتصال والولاء، تساعد الدراسة الشركات في الحفاظ على قاعدة عملائها لفترات طويلة، مما يضمن استمرارية تدفق المشاريع وتحسين السمعة السوقية.
- **سد الثغرات البحثية والميدانية:** تكتسب الدراسة زخماً خاصاً من خلال محاولتها سد النقص الواضح في الأبحاث التي تربط بين جودة التواصل ورضا العملاء، خاصة في البيئات العملية والمشاريع المحلية.
- **تطوير ثقافة العمل الجماعي:** تسلط الدراسة الضوء على أهمية تعزيز مهارات الاتصال لدى أعضاء الفريق، مما يخلق بيئة عمل منسجمة تنعكس إيجاباً على تجربة العميل النهائية وشعوره بالاهتمام.
- **الاستجابة لمتطلبات التحول الرقمي:** تبرز أهمية البحث في توجيه مديري المشاريع نحو اختيار الوسائل والأدوات التقنية الأكثر فعالية للتواصل، بما يتماشى مع التطور السريع في الأسواق واحتياجات العملاء العصرية.

قائمة المراجع

الزهراني، محمد (2019) أثر الاتصال الفعّال في إدارة المشاريع على رضا العملاء مجلة العلوم الإدارية، 12(2)، 45-60

العطار، خالد (2018) الاتصال الإداري وأثره في تحسين جودة الخدمات عمان دار النهضة العربية

الحسن، علي (2020) إدارة المشاريع ورضا العملاء: دراسة تطبيقية على شركات محلية القاهرة دار الفكر العربي

السعدي، أحمد، وفايز، ريم (2017) استراتيجيات الاتصال الفعّال وتأثيرها على رضا العملاء في المؤسسات الخدمية مجلة البحوث الاقتصادية والإدارية، 5(1)، 78-95

الشافعي، مصطفى (2016) مهارات الاتصال وتأثيرها على نجاح المشاريع مجلة الأعمال العربية، 8(3)، 120-135

الزهيري، محمود (2021) تأثير جودة الاتصال على رضا العملاء في المشاريع الصغيرة والمتوسطة مجلة الإدارة والاقتصاد، 14(4)، 33-50