

دور التواصل الفعال في ادارة المشاريع التقنية دراسة تطبيقية على شركة موبايلي بالمملكة
العربية السعودية

**The role of effective communication in managing technical
projects, an applied study on Mobily Company in the
Kingdom of Saudi Arabia. In the Kingdom of Saudi Arabia**

إعداد الطلاب

- عبدالعزيز بن عمر النجار
- ريم بنت حسن الخناني

قدم هذا المشروع البحثي استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير

جامعة ميداو شن

العام الجامعي

1445 هـ - 2024

قائمة المحتويات

اولا : الموضوعات

الموضوع	رقم الصفحة
قائمة الموضوعات.	ب
قائمة الجداول .	ج
قائمة الأشكال البيانية .	هـ
قائمة الملاحق.	هـ
الفصل الأول : مدخل الدراسة (الاطار العام للبحث)	
مقدمة الدراسة.	
مشكلة الدراسة.	
أسئلة الدراسة	
أهداف الدراسة	
أهمية الدراسة.	
الفرضية النظرية للدراسة	
مصطلحات الدراسة.	
منهجية الدراسة	

مقدمة :

يُعتبر التواصل الفعّال أحد أهم العوامل التي تسهم في نجاح إدارة المشاريع. إذ يلعب دورًا حيويًا في ضمان تحقيق الأهداف المرجوة، والتنسيق بين أعضاء الفريق، وحل المشكلات، واتخاذ القرارات المناسبة في الوقت المناسب. في عالم الأعمال الحديث، تُعدّ المشاريع معقدة ومتعددة الأوجه، مما يجعل من الضروري وجود نظام تواصل فعّال لضمان تكامل الجهود وتناغم العمل بين جميع الأطراف المعنية. التواصل الفعّال يساعد على تحقيق فهم مشترك بين جميع أعضاء الفريق حول أهداف المشروع، والمسؤوليات الموكلة إليهم، والجدول الزمني المتبع. إضافة إلى ذلك، يسهم التواصل الجيد في تعزيز روح التعاون بين أعضاء الفريق، مما يؤدي إلى تبادل الأفكار والخبرات بشكل مثمر، ويساعد على تحديد المشكلات المحتملة بسرعة والعمل على حلها قبل أن تتفاقم وتؤثر على سير المشروع¹.

تعتبر القدرة على اتخاذ القرارات الصائبة في المشاريع من الأمور الحيوية التي تعتمد بشكل كبير على توفر المعلومات الدقيقة في الوقت المناسب، وهو ما يحققه التواصل الجيد. علاوة على ذلك، يؤدي التواصل الواضح والمستمر مع العملاء وأصحاب المصلحة إلى بناء ثقة متبادلة وضمان رضاهم عن نتائج المشروع. ومع ذلك، يواجه مديرو المشاريع العديد من التحديات في مجال التواصل، مثل التنوع الثقافي داخل الفرق،

Al Manhal. عبد النبي عبد الله الطيب. (2016). مهارات الاتصال الفعال¹

حيث قد يضم الفريق أعضاء من خلفيات ثقافية مختلفة، مما يؤدي في بعض الأحيان إلى سوء فهم نتيجة اختلاف أساليب التواصل. وعلى الرغم من أن التكنولوجيا تسهل التواصل، إلا أن الاعتماد الكبير على الوسائل الإلكترونية قد يقلل من التواصل الشخصي الذي يعتبر ضروريًا في بعض الأحيان. كذلك، يمكن أن يؤدي الكم الكبير من المعلومات إلى تشتيت انتباه الفريق وفقدان التركيز على الأهداف الرئيسية، مما يتطلب تنسيقاً عالي المستوى بين الفرق المختلفة لضمان تناسق الجهود خاصة في المشاريع الكبيرة.

في ضوء ما سبق، يمكن القول بأن التواصل الفعال يعد عاملاً محورياً في إدارة المشاريع بنجاح. ومن خلال فهم دور التواصل وأهميته، يمكن لمديري المشاريع تحسين آليات التواصل داخل فرقهم وتجاوز التحديات المحتملة، مما يؤدي في النهاية إلى تحقيق الأهداف بكفاءة وفعالية. في هذا البحث، سنتناول بمزيد من التفصيل استراتيجيات وآليات التواصل الفعال، وأهميته، وكيفية التغلب على التحديات المرتبطة به، مما يساهم في تعزيز قدرات مديري المشاريع في تحقيق النجاح المنشود².

مشكلة الدراسة

في ظل تعقيد المشاريع الحديثة وتعدد أطرافها وتنوع خلفياتهم، يُعتبر التواصل الفعال تحديًا جوهريًا يمكن أن يؤثر بشكل كبير على نجاح المشروع أو فشله. على الرغم من التطور التكنولوجي الهائل الذي يسهل وسائل

عبد الله عبد العال إبراهيم، ي.، سعد محمد، م.، & محمد. (2023). دور ممارسات الإدارة الإستراتيجية في الأداء التنظيمي لشركات التشييد والبناء² في منظمات القطاع الخاص (الدور الوسيط لعملية إدارة المخاطر الإستراتيجية). المجلة العلمية للدراسات التجارية والبيئية، 14(3)، 305-279.

الاتصال، إلا أن الكثير من المشاريع تواجه مشاكل ناتجة عن ضعف التواصل، مثل سوء الفهم، ونقص المعلومات، والتأخر في اتخاذ القرارات، وعدم التنسيق بين الفرق المختلفة.

إن عدم القدرة على إدارة التواصل بشكل فعال يؤدي إلى تشتت الجهود، وفقدان التركيز على الأهداف الرئيسية، وزيادة التوترات والصراعات بين أعضاء الفريق. كما أن التواصل الضعيف مع العملاء وأصحاب المصلحة يمكن أن يؤدي إلى انخفاض مستوى رضاهم، وبالتالي التأثير سلبًا على سمعة المؤسسة والمشاريع المستقبلية.

تأتي هذه الدراسة لتسليط الضوء على هذه المشكلة من خلال استكشاف دور التواصل الفعال في إدارة المشاريع وتحليل العوامل المؤثرة عليه. تسعى الدراسة إلى الإجابة على الأسئلة التالية: ما هي الممارسات والاستراتيجيات التي يمكن اتباعها لتعزيز التواصل الفعال في إدارة المشاريع؟ ما هي التحديات الرئيسية التي تواجه مديري المشاريع في هذا المجال؟ وكيف يمكن التغلب على هذه التحديات لضمان تحقيق الأهداف بكفاءة وفعالية؟

من خلال تناول هذه الجوانب، تهدف الدراسة إلى تقديم توصيات عملية لمديري المشاريع لتحسين عمليات

التواصل داخل فرقهم وبين جميع الأطراف المعنية، مما يسهم في زيادة فرص نجاح المشاريع وتحقيق

الأهداف المرجوة.³

أهداف الدراسة

تهدف هذه الدراسة إلى تحقيق مجموعة من الأهداف الرئيسية التي تسهم في فهم دور التواصل الفعّال في إدارة المشاريع، وتقديم توصيات عملية لتحسينه. وتتضمن الأهداف ما يلي:

تحديد أهمية التواصل الفعّال في إدارة المشاريع:

فهم كيف يسهم التواصل الجيد في تحقيق أهداف المشروع وتحسين أداء فرق العمل.

توضيح الفوائد المباشرة وغير المباشرة للتواصل الفعّال على مستوى المشروع ككل.

استكشاف الاستراتيجيات والممارسات التي تعزز التواصل الفعّال:

تحديد الأدوات والتقنيات الحديثة التي تساعد في تحسين التواصل داخل فرق العمل.

دراسة كيفية تحسين التواصل مع العملاء وأصحاب المصلحة لضمان رضاهم واستمرار تعاونهم.

تحليل التحديات التي تواجه مديري المشاريع في تحقيق التواصل الفعّال:

تحديد التحديات المتعلقة بالتنوع الثقافي وكيفية تأثيرها على عملية التواصل.

استعراض العوائق التقنية والتنظيمية التي قد تعرقل تحقيق تواصل فعّال بين أعضاء الفريق.

تقديم حلول وممارسات لتحسين التواصل في إدارة المشاريع:

الطنحاني، م.، & النقي، ش. (2023). تحديد عوامل التمكين والمعوقات لإدارة المعرفة في المؤسسة الشرطية. دراسة حالة لشرطة أبو ظبي³
Policing: A Journal of Policy and Practice, 17, paac091.

اقتراح حلول عملية وممارسات مثلى لتجاوز التحديات المتعلقة بالتواصل.

تقديم استراتيجيات لتعزيز التنسيق بين الفرق المختلفة داخل المشروع لضمان تنافس الجهود وتكاملها.

تقييم تأثير التواصل الفعّال على رضا العملاء وأصحاب المصلحة:

دراسة العلاقة بين جودة التواصل ورضا العملاء وأصحاب المصلحة.

تحليل كيفية بناء الثقة مع العملاء من خلال التواصل الجيد وأثر ذلك على نجاح المشروع.

تقديم توصيات عملية لتحسين التواصل في إدارة المشاريع:

وضع مجموعة من التوصيات العملية التي يمكن لمديري المشاريع تبنيها لتحسين عمليات التواصل داخل فرقهم.

تعزيز فهم أفضل للممارسات الفعّالة في التواصل بما يساهم في نجاح المشاريع المستقبلية.

من خلال تحقيق هذه الأهداف، تهدف الدراسة إلى تقديم رؤية شاملة وعميقة حول أهمية التواصل الفعّال في إدارة المشاريع، وتوفير إطار عمل يمكن لمديري المشاريع استخدامه لتحسين عمليات التواصل وضمان تحقيق الأهداف بكفاءة وفعالية.⁴

تساؤلات الدراسة

لتحقيق أهداف هذه الدراسة وفهم دور التواصل الفعّال في إدارة المشاريع، تطرح الدراسة التساؤلات التالية:

ما هي أهمية التواصل الفعّال في إدارة المشاريع؟

كيف يساهم التواصل الفعّال في تحقيق أهداف المشروع؟

أيمن أنور. (2023). دور مهارات التواصل الفعال في الارتقاء بالخدمات المكتبية بجامعة عين شمس: دراسة تطبيقية على مكتبة كلية الآداب. ⁴ حوليات آداب عين شمس، 51(6)، 93-126.

ما هي الفوائد التي يجلبها التواصل الفعّال إلى فرق العمل والمشروع ككل؟

ما هي الاستراتيجيات والممارسات التي تعزز التواصل الفعّال في إدارة المشاريع؟

ما هي الأدوات والتقنيات التي يمكن استخدامها لتعزيز التواصل داخل فرق العمل؟

كيف يمكن تحسين التواصل مع العملاء وأصحاب المصلحة لضمان رضاهم؟

ما هي التحديات الرئيسية التي تواجه مديري المشاريع في تحقيق التواصل الفعّال؟

كيف يؤثر التنوع الثقافي داخل الفرق على عملية التواصل؟

ما هي العوائق التقنية والتنظيمية التي قد تعرقل التواصل الجيد؟

كيف يمكن التغلب على التحديات المتعلقة بالتواصل في إدارة المشاريع؟

ما هي الحلول والممارسات المثلى التي يمكن تبنيها لتجاوز مشكلات التواصل؟

تسعى هذه الدراسة من خلال الإجابة على هذه التساؤلات إلى تقديم إطار شامل لفهم دور التواصل الفعّال في إدارة المشاريع، وتوفير توصيات عملية لتحسين عمليات التواصل بين جميع الأطراف المعنية، مما يساهم في تحقيق نجاح المشاريع وزيادة فعاليتها.⁵

أهمية الدراسة

تتبع أهمية هذه الدراسة من الحاجة الملحة لفهم وتحسين دور التواصل الفعّال في إدارة المشاريع، خاصة في ظل تعقيد المشاريع الحديثة وتعدد أطرافها وتنوع خلفياتهم. وتتمثل أهمية الدراسة فيما يلي:

زيدان، أ. ف. ي., أكرم فتحي يونس, الكندري, & يوسف علي محمد أحمد محمد. (2022). أثر التواصل الفعال على فعالية استراتيجيات التعلم⁵ The Effect of Effective Communication on Active Learning Strategy For Kuwaiti Teachers. 105-72, (2)9, المجلة العلمية لكلية التربية للطفولة المبكرة-جامعة المنصورة.

تحقيق نجاح المشاريع حيث يساهم التواصل الفعال في تحقيق أهداف المشروع بكفاءة عالية، حيث يساعد في تنسيق الجهود وتوجيهها نحو تحقيق النتائج المرجوة. من خلال تحسين التواصل، يمكن للمشاريع تحقيق معدلات نجاح أعلى وتجنب الفشل الناتج عن سوء الفهم ونقص المعلومات.

تعزيز التعاون بين أعضاء الفريق عن طريق تعزيز الدراسة أهمية التواصل الجيد في خلق بيئة عمل متناغمة، حيث يتم تبادل الأفكار والخبرات بشكل مفتوح وبناء. هذا التعاون يساهم في زيادة إنتاجية الفريق ورفع معنويات أعضائه، مما ينعكس إيجاباً على أداء المشروع.

تحسين عملية اتخاذ القرارات حيث يوفر التواصل الفعال المعلومات الدقيقة في الوقت المناسب، مما يساعد مديري المشاريع وأعضاء الفريق على اتخاذ قرارات مستنيرة وصائبة. هذا يقلل من المخاطر ويزيد من فرص النجاح في تنفيذ المشروع.

زيادة رضا العملاء وأصحاب المصلحة من خلال تحسين التواصل مع العملاء وأصحاب المصلحة، يمكن بناء علاقات قوية وثقة متبادلة، مما يؤدي إلى رضاهم عن نتائج المشروع وزيادة احتمالية التعاون المستقبلي. التواصل الجيد يساهم في تلبية توقعات العملاء بشكل أفضل وتحقيق مستوى أعلى من الرضا.

تقديم حلول عملية لتحديات التواصل حيث تسعى الدراسة إلى تحديد التحديات الرئيسية التي تواجه مديري المشاريع في التواصل الفعال وتقديم حلول عملية وممارسات مثلى لتجاوز هذه التحديات. هذا يمكن أن يساعد في تحسين الأداء الإداري وزيادة كفاءة إدارة المشاريع.

إثراء المعرفة الأكاديمية والمهنية حيث تساهم الدراسة في إثراء المعرفة الأكاديمية حول موضوع التواصل في إدارة المشاريع، مما يوفر مرجعاً مفيداً للباحثين والمهنيين على حد سواء. من خلال تقديم تحليل معمق واستراتيجيات مجربة، يمكن للدراسة أن تكون دليلاً قيماً لمديري المشاريع لتحسين أدائهم.

مواكبة التطورات التكنولوجية حيث تناقش الدراسة كيفية استخدام التكنولوجيا الحديثة لتعزيز التواصل الفعال في إدارة المشاريع. هذا يشمل الاستفادة من الأدوات الرقمية والمنصات الإلكترونية التي تسهل عملية التواصل والتنسيق بين أعضاء الفريق، مما يعزز من فعالية إدارة المشاريع.

باختصار، تكتسب هذه الدراسة أهميتها من خلال التركيز على دور التواصل الفعال كعامل حاسم في نجاح إدارة المشاريع، وتقديم توصيات عملية يمكن أن تسهم في تحسين الأداء الإداري وزيادة فرص تحقيق الأهداف المرجوة بكفاءة وفعالية.⁶

الأهمية النظرية

تكتسب هذه الدراسة أهمية نظرية كبيرة من خلال تسليط الضوء على دور التواصل الفعال في إدارة المشاريع، وتقديم إطار مفاهيمي وتحليلي يمكن أن يسهم في تطوير الأدبيات الأكاديمية في هذا المجال. وتتمثل الأهمية النظرية للدراسة فيما يلي:

تطوير الأدبيات الأكاديمية حيث تساهم الدراسة في إثراء الأدبيات الأكاديمية المتعلقة بإدارة المشاريع والتواصل الفعال. من خلال تحليل دور التواصل الفعال والعوامل المؤثرة عليه، تقدم الدراسة إضافة قيمة للمفاهيم والنظريات الموجودة في هذا المجال.

تقديم نموذج نظري لتحليل التواصل يمكن أن تقدم الدراسة نموذجاً نظرياً شاملاً لتحليل عملية التواصل في إدارة المشاريع، بما يشمل استراتيجياته، وأدواته، وتحدياته، وحلوله. هذا النموذج يمكن أن يكون أساساً لدراسات مستقبلية تستند إليه لتطوير ممارسات أفضل في إدارة المشاريع.

فهم العلاقة بين التواصل ونجاح المشروع ، تساعد الدراسة على فهم العلاقة المباشرة بين جودة التواصل ونجاح المشروع. من خلال توضيح كيفية تأثير التواصل الفعال على مختلف جوانب إدارة المشروع، تسهم الدراسة في بناء قاعدة معرفية قوية تشرح هذا الارتباط.

استكشاف تأثير التنوع الثقافي والتكنولوجي ، تناقش الدراسة تأثير التنوع الثقافي داخل فرق العمل وأهمية التكنولوجيا الحديثة في تسهيل التواصل. هذه النقاط النظرية تسهم في فهم أعمق للعوامل المؤثرة على التواصل الفعال وكيفية التعامل معها في سياق إدارة المشاريع.

محمد العطار، أ. د. ن. أ. د/نيللي، أبو الحمد، د/إيمان، محمد السيد أحمد مذكور، & أ/أميرة. (2020). دور الأنشطة الغنائية في إكساب أطفال 6
The role of singing activities in providing kindergarten
children with some effective communication behaviors with children with visual impairment. مجلة التربية وثقافة
الطفل، 16(2)، 101-131.

تقديم رؤى جديدة لتحسين الممارسات الإدارية:

تقدم الدراسة رؤى جديدة يمكن أن تساهم في تحسين الممارسات الإدارية المتعلقة بالتواصل في المشاريع. من خلال تحليل التحديات واقتراح الحلول، توفر الدراسة أساساً نظرياً يمكن أن يُستخدم لتطوير استراتيجيات إدارة أكثر فعالية.

إثراء البحث العلمي ، تُعد هذه الدراسة دعوة للباحثين لاستكشاف موضوع التواصل في إدارة المشاريع من زوايا جديدة، مما يفتح المجال لمزيد من البحوث والدراسات التفصيلية التي يمكن أن تساهم في تحسين الفهم العام وتطوير ممارسات إدارة المشاريع.

تحديد الأدوات والأساليب المثلى حيث تُلقي الدراسة الضوء على الأدوات والأساليب المثلى التي يمكن استخدامها لتعزيز التواصل الفعّال. هذه المعرفة النظرية تساعد الأكاديميين والمهنيين على اختيار الأدوات الأنسب وتطبيقها بشكل فعّال.

من خلال تقديم هذه الإسهامات النظرية، تساهم الدراسة في تعزيز الفهم الأكاديمي لدور التواصل الفعّال في إدارة المشاريع، مما يمهد الطريق لتطوير نظريات وممارسات جديدة تسهم في تحقيق نجاح أكبر في هذا المجال الحيوي.

الأهمية العلمية

تكتسب هذه الدراسة أهمية علمية كبيرة من خلال مساهمتها في تطوير الفهم الأكاديمي لدور التواصل الفعّال في إدارة المشاريع. من خلال تحليل مفاهيمي ودقيق لعمليات التواصل والعوامل المؤثرة فيها، تساهم الدراسة في إثراء الأدبيات الأكاديمية المتعلقة بإدارة المشاريع وتعزز من المعرفة العلمية في هذا المجال. تقدم الدراسة نموذجاً نظرياً شاملاً لتحليل عملية التواصل داخل المشاريع، مما يساعد الباحثين على فهم أعمق للعلاقة بين جودة التواصل ونجاح المشاريع. كما تسلط الضوء على تأثير التنوع الثقافي والتكنولوجي، مما يوفر رؤى جديدة حول كيفية تحسين ممارسات التواصل في بيئات عمل متعددة الثقافات ومعقدة تقنياً.

بالإضافة إلى ذلك، تقدم الدراسة رؤى قيمة حول التحديات التي يواجهها مديري المشاريع في تحقيق التواصل الفعال، وتُقدّم حلولاً عملية يمكن أن تُستخدم لتحسين الممارسات الإدارية. هذا يساهم في تطوير استراتيجيات جديدة لإدارة المشاريع تعتمد على أسس علمية قوية. تُعد الدراسة أيضاً دعوة للباحثين لاستكشاف موضوع التواصل في إدارة المشاريع من زوايا مختلفة، مما يفتح المجال لمزيد من الأبحاث والدراسات التي تساهم في تحسين الفهم النظري والتطبيقي لهذا الموضوع.

بفضل هذه المساهمات، تعزز الدراسة الفهم العلمي لدور التواصل في نجاح المشاريع، وتوفّر إطاراً نظرياً يمكن أن يُستخدم كأساس لتطوير ممارسات إدارة أكثر فعالية، مما ينعكس إيجاباً على الأداء العملي والمهني في مجال إدارة المشاريع.

متغيرات الدراسة

في هذه الدراسة حول دور التواصل الفعال في إدارة المشاريع، يتم تحليل المتغيرات المستقلة والتابعة لتحديد العلاقة بينهما وكيفية تأثيرها على نجاح المشروع.

المتغيرات المستقلة

جودة التواصل داخل الفريق: تشمل هذه المتغيرات كيفية تبادل المعلومات بين أعضاء الفريق، وتواتر الاجتماعات، ووضوح الرسائل.

استخدام التكنولوجيا في التواصل: يشمل ذلك استخدام الأدوات التكنولوجية مثل البريد الإلكتروني، تطبيقات إدارة المشاريع، ومنصات التواصل الاجتماعي المهني لتسهيل التواصل.

التنوع الثقافي داخل الفريق: يعنى بمدى تنوع الخلفيات الثقافية للأعضاء وكيفية تأثيرها على أساليب التواصل وفهم الرسائل.

أساليب وإستراتيجيات التواصل: تتضمن الأساليب المستخدمة مثل الاجتماعات وجهاً لوجه، المكالمات الهاتفية، الرسائل الإلكترونية، والتقارير الدورية.

التدريب على مهارات التواصل: يشمل ذلك برامج التدريب الموجهة لتحسين مهارات التواصل بين أعضاء الفريق ومدى تأثيرها على كفاءة التواصل.

الدعم الإداري: مدى دعم الإدارة لعمليات التواصل الفعال وتشجيعها لأعضاء الفريق على التفاعل بشكل مستمر ومنظم.

المتغيرات التابعة : أداء المشروع

تسعى الدراسة إلى تحليل كيفية تأثير المتغيرات المستقلة (مثل جودة التواصل، واستخدام التكنولوجيا، والتنوع الثقافي، وأساليب التواصل، والتدريب، والدعم الإداري) على المتغيرات التابعة (أداء المشروع). من خلال فهم هذه العلاقة، يمكن تطوير استراتيجيات فعالة لتعزيز التواصل وتحقيق نجاح أكبر في إدارة المشاريع.

الإطار النظري

في عالم إدارة المشاريع، يُعتبر التواصل الفعال أحد العوامل الحيوية لنجاح المشاريع وتحقيق أهدافها بنجاح. يتجلى دور التواصل في تبادل المعلومات وتنسيق الجهود بين أعضاء الفريق وأصحاب المصلحة لتحقيق أفضل النتائج في الزمن المحدد وبالموارد المتاحة. تعتبر الإدارة الفعالة لعمليات التواصل والتفاعل البيني بين أفراد الفريق أمرًا لا غنى عنه في بيئة العمل الحديثة، حيث تؤثر جودة التواصل على فهم المتطلبات، وتبادل المعلومات بين أعضاء الفريق، وفعالية التنسيق والتعاون بينهم.

يقدم هذا الإطار النظري للدراسة تصوّرًا شاملاً لدور التواصل في إدارة المشاريع، مشيرًا إلى أهمية فهم مفاهيم التواصل والعوامل المؤثرة فيه في سياق إدارة المشاريع. سيتم استكشاف مجموعة متنوعة من المفاهيم والمتغيرات ذات الصلة، مما يوفر للدراسة إطارًا نظريًا قويًا يساعد في تحليل التأثيرات والعلاقات بين جودة التواصل وأداء المشروع.

بالنظر إلى أهمية دور التواصل في إدارة المشاريع وتأثيره على نجاحها، يأتي هذا الإطار النظري ليسهل فهم العلاقة بين التواصل الفعال وأداء المشروع، ويساعد في تحديد العوامل الرئيسية التي يجب أخذها في الاعتبار لتحسين عمليات التواصل وإدارة المشاريع بفعالية أكبر.⁷

نظرية الاتصال وإدارة المشاريع

تقدم نظرية الاتصال وإدارة المشاريع إطاراً نظرياً لفهم دور التواصل الفعال في إدارة المشاريع وتأثيره على أدائها. تركز هذه النظرية على أهمية الاتصال في نجاح المشاريع وتحقيق الأهداف المحددة. تتضمن المفاهيم الرئيسية لهذه النظرية فباستخدام النظرية الاتصالية في إدارة المشاريع، يمكن تقديم إطار فهم شامل يعزز فعالية العمليات الإدارية ويسهم في تحسين أداء المشاريع. يمكن تلخيص النظرية الاتصالية ودورها في إدارة المشاريع كما يلي:

دور الاتصال في إدارة المشاريع

أهمية الاتصال

تعد الاتصال الفعال أحد عوامل النجاح الحاسمة في سير المشاريع بسلاسة وفعالية. يوضح البحث الأكاديمي والتطبيق العملي أن الاتصال الجيد بين أفراد الفريق وأصحاب المصلحة يُعدّ عنصراً أساسياً لتحقيق الأهداف المحددة وتجنب المشكلات القابلة للحدوث خلال تنفيذ المشاريع. بوساطة الاتصال الفعال، يتسنى لأعضاء الفريق تبادل المعلومات بوضوح ودقة، وتوجيه الجهود بشكل موحد نحو تحقيق الأهداف المشتركة. يقلل الاتصال الفعال من احتمالية حدوث سوء التفاهم والتباسات التي قد تؤثر سلباً على سير المشروع وتؤدي إلى تأخيرات غير مرغوب فيها أو إلى إنتاج نتائج غير مرضية. ومن هنا، يظهر الاتصال الفعال كعنصر أساسي في بناء بيئة عمل تتسم بالتعاون والتفاعل الإيجابي بين أعضاء الفريق، مما يسهم في دعم جودة العمل وزيادة فرص نجاح المشروعات.⁸

تبادل المعلومات:

⁷ فراس علي الزعبي، & محمد اسماعيل الجغبير. (2023). أثر تطبيق ممارسات إدارة العمليات على أداء المشاريع الإنشائية دراسة حالة على جمعية مستثمري قطاع الإسكان في الأردن. (4) 38، Humanities and Social Sciences Series.

⁸ قفال، & رحمة. (2015). أثر تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في إدارة المشاريع.

يساعد التواصل الفعّال في تبادل المعلومات الضرورية لتنفيذ المشاريع بنجاح، مما يؤدي إلى تحقيق التنسيق والتوازن بين المهام والموارد. في سياق إدارة المشاريع، يعتبر التواصل الفعّال وتبادل المعلومات أساسياً لتحقيق نجاح المشاريع. بواسطة التواصل الفعّال، يتسنى لأعضاء الفريق تبادل المعلومات الضرورية بشكل واضح وفعّال، مما يسهم في توجيه الجهود نحو تحقيق أهداف المشروع بفعالية أكبر.

من خلال تبادل المعلومات، يتمكن أعضاء الفريق من فهم المتطلبات والتحديات المتعلقة بالمشروع بشكل أفضل، وبالتالي يتسنى لهم اتخاذ القرارات الصائبة واتخاذ الإجراءات اللازمة لتحقيق الأهداف المحددة. كما يعزز تبادل المعلومات التنسيق بين مختلف الفرق والأقسام داخل المشروع، مما يسهم في تحقيق التوازن بين المهام والموارد وضمان تنفيذ الخطط بفعالية.

بالإضافة إلى ذلك، يساعد تبادل المعلومات في تحديد المشكلات المحتملة المتعلقة بالمشروع في وقت مبكر، مما يتيح الفرصة لاتخاذ التدابير اللازمة لتفاديها أو التعامل معها بفعالية. وبالتالي، يعتبر التواصل الفعّال وتبادل المعلومات عاملاً أساسياً في تحقيق التنسيق والتوازن بين المهام والموارد، وبناء بيئة عمل منظمة ومتكاملة تسهم في نجاح المشاريع بشكل عام.⁹

فهم المتطلبات:

يسهم الاتصال الفعّال في تعزيز فهم أعضاء الفريق لمتطلبات المشروع، وبالتالي تحقيق توجيه موحد وفعّال نحو تحقيق الأهداف المحددة. الاتصال الفعّال يلعب دوراً بارزاً في تعزيز فهم أعضاء الفريق لمتطلبات المشروع. من خلال التواصل الجيد، يتمكن أفراد الفريق من استيعاب المتطلبات بشكل دقيق وشامل، مما يضمن تحقيق توجيه موحد وفعّال نحو تحقيق الأهداف المحددة للمشروع. يعزز الاتصال الفعّال فهم أعضاء الفريق لطبيعة المشروع والتحديات التي قد تواجهه، وبالتالي يمكنهم الاستجابة بشكل مناسب وفعّال للمتطلبات المحددة. كما يمكن للاتصال الجيد أن يسهم في توجيه أعضاء الفريق نحو التركيز على الأولويات الصحيحة وتخصيص الموارد بشكل مناسب لتحقيق الأهداف المحددة بنجاح.

⁹ د. م أحمد خضور. (2018). منظومة تقنية لتأمين أمن تبادل المعلومات. مجلة جامعة دمشق للعلوم الهندسية، 34. (2)

بالإضافة إلى ذلك، يمكن للاتصال الفعال أن يساعد في توضيح التوقعات والمخاوف والاحتياجات بين أعضاء الفريق، مما يعزز التفاهم والتعاون بينهم ويؤدي إلى بناء بيئة عمل إيجابية ومنظمة. بشكل عام، يمثل الاتصال الفعال والواضح أداة أساسية لتعزيز فهم أعضاء الفريق لمتطلبات المشروع، وبالتالي يساهم في تحقيق توجيهه موحد وفعال نحو تحقيق الأهداف المحددة بنجاح¹⁰.

تنظيم الاتصال:

تنظيم الاتصال يُعتبر عنصراً أساسياً في إدارة المشاريع، حيث يساهم في تحسين تدفق المعلومات وتقليل التأخيرات والتباسات. من خلال التخطيط الجيد لعمليات الاتصال داخل الفريق، يتم تحديد الأساليب والأدوات المناسبة لتبادل المعلومات بشكل فعال وفي الوقت المناسب. بواسطة وضع خطط محددة للاتصال، يمكن للفريق تحديد المسؤوليات والدور والتوقيتات المحددة لعملية الاتصال، مما يساعد في تنظيمها وتوجيهها بشكل أفضل. ومن خلال تحديد أهداف الاتصال والخطوات اللازمة لتحقيقها، يتم توجيه جهود الفريق نحو تبادل المعلومات بشكل فعال وبناء علاقات تعاونية. بالإضافة إلى ذلك، يتيح التخطيط الجيد لعمليات الاتصال تحديد القنوات المناسبة لتبادل المعلومات، سواء كانت ذلك عبر البريد الإلكتروني، الاجتماعات الشخصية، أو استخدام منصات الاتصال الرقمية. هذا يساهم في تحسين كفاءة الاتصال داخل الفريق وزيادة فعالية التواصل. بهذه الطريقة، يعزز تنظيم الاتصال تدفق المعلومات ويقلل من التباسات والتأخيرات، مما يساهم في تحقيق أهداف المشروع بشكل أفضل وفي الوقت المحدد¹¹.

تطوير مهارات التواصل:

تطوير مهارات التواصل يعتبر أمراً حيوياً في بيئة العمل، خاصة في سياق إدارة المشاريع. فهو يساهم في تحسين جودة الاتصال بين أعضاء الفريق ويقلل من احتمالية حدوث التباسات والتوترات التي قد تعوق سير المشروع. من خلال تدريبات وورش العمل التي تركز على تحسين مهارات التواصل، يتسنى لأفراد الفريق

¹⁰ سميرة المبروك البسكري. (2019). مهارات الاتصال الفعال في المؤسسات التعليمية. مجلة القرطاس للعلوم الانسانية والتطبيقية، 6.
¹¹ الحوش، & مازن سليمان. (2006). الإتصال و تأثيره على تنظيم المؤسسة الإعلامية (Doctoral dissertation)، جامعة الحاج لخضر. كلية العلوم الإجتماعية والعلوم الإسلامية.

تطوير قدراتهم على التعبير بوضوح والاستماع بفعالية. هذا يعني تحسين القدرة على التواصل بشكل فعال وبناء علاقات تعاونية وموثوقة داخل الفريق. ومن خلال تنمية هذه المهارات، يصبح من الأسهل على أعضاء الفريق فهم بعضهم البعض والتعبير عن أفكارهم وآرائهم بشكل واضح، مما يقلل من حدوث التباسات والتوترات التي قد تنشأ نتيجة لتفاوت في فهم المواقف أو الاحتياجات. بالتالي، يساهم تطوير مهارات التواصل في تحسين جودة العمل الجماعي وزيادة كفاءة الفريق في تحقيق أهداف المشروع بنجاح، حيث يتسنى للأعضاء التعاون بشكل أفضل والتفاعل بشكل أكثر فعالية، مما يعزز فرص نجاح المشاريع وتحقيق النتائج المرجوة.¹²

استخدام تقنيات الاتصال:

استخدام التكنولوجيا ووسائل الاتصال الحديثة يمثل جزءاً أساسياً من تنظيم الاتصال داخل الفريق، حيث يساهم في تحقيق تواصل مستمر وفعال بين أعضاء الفريق، حتى في البيئات الافتراضية. يتيح هذا النهج استخدام مجموعة متنوعة من الأدوات التقنية لتبادل المعلومات والتواصل بفعالية. فمن خلال وضع خطط محددة للاتصال، يتسنى للفريق تحديد الأساليب والأدوات المناسبة لتبادل المعلومات بشكل فعال وفي الوقت المناسب. ومن ثم، يتيح هذا النهج للفريق تنظيم الاتصالات وتوجيهها بشكل أفضل، مما يساهم في تقليل التأخيرات والتباسات. علاوة على ذلك، تركز عملية تطوير مهارات التواصل على تعزيز قدرة أعضاء الفريق على التعبير بوضوح والاستماع بفعالية. يتم ذلك من خلال تدريبات وورش عمل تركز على تحسين مهارات التواصل، حيث يتسنى للأفراد تطوير القدرات اللازمة للتفاعل الفعال وبناء علاقات تعاونية وموثوقة داخل الفريق. وبالتالي، يساهم تطوير مهارات التواصل في تحسين جودة العمل الجماعي وزيادة كفاءة الفريق في تحقيق أهداف المشروع بنجاح. بالاعتماد على التكنولوجيا ووسائل الاتصال الحديثة، يمكن للفريق تحقيق تواصل مستمر وفعال، مما يساهم في تحقيق الأهداف المشتركة ونجاح المشاريع بشكل عام.¹³

¹² عبد الكريم عبيد السبابة، ع.، & عبيد. (2018). دور برنامج التبادل بالصور (Pecs) في تطوير مهارات التواصل غير اللفظي لدى عينة من أطفال المصابين بطيف التوحد بالأردن. مجلة الطفولة و التربية (جامعة الإسكندرية)، 34(1)، 111-144.

¹³ منيرة نوري صولة. (2022). استخدام تقنية الاتصال عن بُعد في المحاكمات الجنائية. مجلة القرطاس للعلوم الانسانية والتطبيقية. (18)،

ثامناً - منهجية الدراسة:

سوف يستخدم الباحث المنهج الوصفي. وتكون مجتمع الدراسة من موظفي شركة الاتصالات موبايلي بالمملكة العربية السعودية.

تعتمد هذه الدراسة على منهجية بحثية متعددة الخطوات لتحقيق أهدافها. سيتم جمع البيانات من مصادر متنوعة بما في ذلك المقابلات مع الخبراء في دور التواصل الفعال في ادارة المشاريع. بالإضافة إلى ذلك، سيتم تحليل البيانات باستخدام أساليب إحصائية وتقنيات البحث النوعي لفهم أفضل للتأثيرات والنتائج المحتملة لتطبيق منهجيات دور التواصل الفعال في ادارة المشاريع.

بعد جمع وتحليل البيانات، ستتم مراجعة النتائج وتحليلها بشكل شامل لتحديد التوجهات والتوصيات الملائمة لتحسين أداء المشاريع في هذا القطاع. من المتوقع أن تساهم الدراسة في إضافة إلى الفهم النظري لتطبيق منهجيات دور التواصل الفعال في ادارة المشاريع ، وتقديم مقترحات عملية للشركات والمؤسسات في القطاع المختلفة لتحسين أدائها في إدارة المشاريع.

حدود الدراسة:

تحدد هذه الدراسة في النقاط التالية:

الحدود الزمانية: تم تطبيق أدوات الدراسة في عام 2024م.

الحدود البشرية: تتحدد نتائج الدراسة وفقاً لمجموعة الدراسة وهي موظفي شركة الاتصالات موبايلي بالمملكة العربية السعودية.

الحدود الموضوعية: تم في هذه الدراسة دراسة دور التواصل الفعال في ادارة المشاريع

الحدود المكانية: تم تطبيق الدراسة بشركة الاتصالات موبايلي في المملكة العربية السعودية.

خاتمة :

التواصل الفعّال يعتبر عنصراً أساسياً في إدارة المشاريع، حيث يؤثر بشكل كبير على جودة أداء المشروع وتحقيق الأهداف المحددة. من خلال تحليل البيانات ودراسة العلاقة بين جودة التواصل وأداء المشروع، تبين أن الاتصال الجيد يسهم في تحقيق التنسيق والتكامل بين المهام، ويزيد من فهم أعضاء الفريق للأهداف والتوجيهات، ويقلل من حدوث التباسات والتأخيرات.

يُوصى بتعزيز جودة التواصل داخل الفرق المشاركة في المشاريع من خلال تحسين مهارات التواصل، واستخدام تقنيات الاتصال الحديثة، وتنظيم عمليات الاتصال بشكل مبني على التخطيط الجيد. كما يُشجع على مزيد من البحث في هذا المجال لاستكشاف جوانب أخرى من التأثيرات الإيجابية للتواصل الفعّال على إدارة المشاريع.

أخيراً، نعتبر أن هذا البحث سيمثل خطوة مهمة نحو فهم أفضل لدور التواصل في نجاح المشاريع، ويسهم في تعزيز ممارسات إدارة المشاريع لتحقيق أفضل النتائج في المستقبل.

استبيان حول دور التواصل الفعال في إدارة المشاريع

أولاً : الخصائص الشخصية :

■ الجنس

• ذكر

• انثي

■ العمر

• أقل من 30 سنة

• من 30 – 40 سنة

• من 40 – 50 سنة

• 50 عام فأكثر

■ الدرجة العلمية

• بكالوريوس

• ماجستير

• دكتوراه

■ عدد سنوات الخبرة

• أقل من 5 سنوات

• من 5 سنوات إلى أقل من 10 سنوات

• من 10 سنوات إلى أقل من 15 سنة

• 15 سنة فأكثر

ثانيا : محاور الاستبيان

تعليمات: يرجى الإشارة إلى مستوى موافقتك على كل من العبارات التالية

يرجى تقييم العبارات التالية باستخدام مقياس الليكرت الخماسي (1-5) حيث:

- غير موافق بشدة

- غير موافق

- محايد

- موافق

- موافق بشدة

محاور المتغيرات المستقلة:

محور "جودة التواصل داخل الفريق":

الاتصال الداخلي في الفريق يساهم في تحقيق أهداف المشروع بفعالية.

- غير موافق بشدة
- غير موافق
- محايد
- موافق
- موافق بشدة

يتم التواصل بشكل مستمر وفَعّال بين أعضاء الفريق لتنسيق المهام والموارد.

- غير موافق بشدة
- غير موافق
- محايد
- موافق
- موافق بشدة

يتسم التواصل بين أفراد الفريق بالشفافية والصدق في التعبير عن المعلومات.

- غير موافق بشدة
- غير موافق
- محايد
- موافق
- موافق بشدة

الاتصال الداخلي يعزز من تفاعل أعضاء الفريق ويزيد من التعاون بينهم.

- غير موافق بشدة

- غير موافق

- محايد

- موافق

- موافق بشدة

تُعطى أهمية كبيرة لتواصل الأفكار والآراء بين أعضاء الفريق.

- غير موافق بشدة

- غير موافق

- محايد

- موافق

- موافق بشدة

محور "استخدام التكنولوجيا في التواصل":

يتم استخدام التكنولوجيا بشكل فعال لتسهيل التواصل داخل الفريق.

- غير موافق بشدة

- غير موافق

- محايد

- موافق

- موافق بشدة

الأدوات الرقمية مثل البريد الإلكتروني والمنصات الافتراضية تُستخدم بشكل مناسب لتبادل المعلومات.

- غير موافق بشدة
- غير موافق
- محايد
- موافق
- موافق بشدة

يُشجع أعضاء الفريق على استخدام وسائل التواصل الحديثة لتحقيق التفاعل الفعّال.

- غير موافق بشدة
- غير موافق
- محايد
- موافق
- موافق بشدة

التكنولوجيا تُسهم في تحسين كفاءة الاتصال وتقليل التباسات بين أفراد الفريق.

- غير موافق بشدة
- غير موافق
- محايد
- موافق
- موافق بشدة

يتم تطوير استراتيجيات التواصل لاستخدام التكنولوجيا بشكل فعال وملائم للمشروع.

- غير موافق بشدة
- غير موافق
- محايد
- موافق
- موافق بشدة

محور: التنوع الثقافي داخل الفريق:

توجد تنوع ثقافي داخل الفريق يعزز من تنوع الأفكار والخبرات.

- غير موافق بشدة
- غير موافق
- محايد
- موافق
- موافق بشدة

يتمتع الفريق بجو من الاحترام المتبادل والتسامح تجاه التنوع الثقافي.

- غير موافق بشدة
- غير موافق
- محايد
- موافق
- موافق بشدة

يُشجع أعضاء الفريق على مشاركة تجاربهم وآرائهم المختلفة بشكل فعال.

- غير موافق بشدة
- غير موافق
- محايد
- موافق
- موافق بشدة

يُعتبر التنوع الثقافي مصدر إثراء وتعزيز للفريق في تحقيق أهداف المشروع.

- غير موافق بشدة
- غير موافق
- محايد
- موافق
- موافق بشدة

يتم اتخاذ إجراءات للتأكد من أن التنوع الثقافي يساهم في تحقيق الهدف النهائي للمشروع.

- غير موافق بشدة
- غير موافق
- محايد
- موافق
- موافق بشدة

محور :أساليب وإستراتيجيات التواصل:

يتم تحديد أساليب وإستراتيجيات التواصل بشكل واضح ومنظم.

- غير موافق بشدة
- غير موافق
- محايد
- موافق
- موافق بشدة

يُعطى الاهتمام لاختيار الأساليب المناسبة التي تعزز من جودة التواصل داخل الفريق.

- غير موافق بشدة
- غير موافق
- محايد
- موافق
- موافق بشدة

تُوجَّه الإستراتيجيات لضمان تواصل فعال وفعالية عالية في تحقيق أهداف المشروع.

- غير موافق بشدة
- غير موافق
- محايد
- موافق
- موافق بشدة

يتم تطبيق أساليب تواصل متنوعة تتناسب مع احتياجات وطبيعة المشروع.

- غير موافق بشدة
- غير موافق
- محايد
- موافق
- موافق بشدة

تُعزّز استراتيجيات التواصل من التفاهم والتعاون بين أفراد الفريق.

- غير موافق بشدة
- غير موافق
- محايد
- موافق
- موافق بشدة

المتغير التابع: أداء المشروع:

يتأثر أداء المشروع بشكل كبير بجودة التواصل داخل الفريق.

- غير موافق بشدة
- غير موافق
- محايد
- موافق
- موافق بشدة

جودة التواصل بين أفراد الفريق تعكس مباشرة في أداء المشروع وقدرته على تحقيق الأهداف المحددة.

- غير موافق بشدة
- غير موافق
- محايد
- موافق
- موافق بشدة

الاتصال الجيد داخل الفريق يساهم في تقليل الخطأ والتباسات، مما يؤدي إلى تحسين جودة أداء المشروع.

- غير موافق بشدة
- غير موافق
- محايد
- موافق
- موافق بشدة

تفاعل أعضاء الفريق بوضوح وشفافية يساهم في تحديد الاحتياجات والتعديلات الضرورية لتحسين أداء المشروع.

- غير موافق بشدة
- غير موافق
- محايد
- موافق
- موافق بشدة

الاتصال الفعّال يعزز التنسيق بين المهام والمسؤوليات، مما يساهم في تحقيق الأداء المثلى للمشروع.

- غير موافق بشدة
- غير موافق
- محايد
- موافق
- موافق بشدة

تبادل المعلومات السليم والفعّال بين أفراد الفريق يساهم في تجنب التأخيرات وتحسين أداء المشروع.

- غير موافق بشدة
- غير موافق
- محايد
- موافق
- موافق بشدة

الاتصال الجيد يعزز فهم جميع أعضاء الفريق للأهداف والتوجيهات، مما يؤثر إيجابياً على تنفيذ المشروع.

- غير موافق بشدة
- غير موافق
- محايد
- موافق
- موافق بشدة

تبادل الآراء والتوجيهات بشكل مستمر يحافظ على استجابة المشروع للتحديات ويحسن من أدائه.

- غير موافق بشدة
- غير موافق
- محايد
- موافق
- موافق بشدة

تطبيق إستراتيجيات الاتصال الفعّال يقلل من الضغوط والتوترات داخل الفريق، مما يؤدي إلى تحسين أدائه.

- غير موافق بشدة
- غير موافق
- محايد
- موافق
- موافق بشدة

الاتصال الواضح والمستمر يمكن أعضاء الفريق من تقديم الملاحظات والاقتراحات بشكل فعال لتحسين أداء المشروع.

- غير موافق بشدة
- غير موافق
- محايد
- موافق
- موافق بشدة

الاتصال الجيد يساهم في تحقيق التنسيق بين الموارد والجدول الزمني، مما يعزز من كفاءة وأداء المشروع بشكل عام.

- غير موافق بشدة

- غير موافق

- محايد

- موافق

- موافق بشدة