

جامعة ميدأوشن
كلية الإدارة
قسم / تخصص إدارة المشاريع

عنوان البحث

أثر فاعلية التواصل بين أعضاء فرق المشاريع في نجاح المشاريع ورضا العملاء: دراسة تطبيقية في الشركات السعودية

إعداد الطالب:

رؤى محمد ترنكانو

إشراف:

د. فايز جراد

العام الدراسي:

2026

فهرس المحتويات

1.....	عنوان البحث
4.....	مقدمة
4.....	مشكلة الدراسة
5.....	أهمية الدراسة
5.....	أهداف الدراسة
6.....	تساؤلات الدراسة
6.....	فروض الدراسة
7.....	الدراسات السابقة
7.....	المحور الأول: الدراسات المتعلقة بفاعلية التواصل بين أعضاء فرق المشاريع
8.....	المحور الثاني: الدراسات المتعلقة بنجاح المشاريع
8.....	المحور الثالث: الدراسات المتعلقة برضا العملاء
9.....	جدول مقارنة الدراسات السابقة
9.....	تحليل الدراسات السابقة
9.....	الفجوة البحثية
10.....	الإطار النظري للدراسة
10.....	أولاً: إدارة المشاريع
10.....	ثانياً: فاعلية التواصل في إدارة المشاريع
11.....	ثالثاً: أبعاد فاعلية التواصل
11.....	1. ووضوح التواصل

11	2. سرعة تبادل المعلومات
11	3. التعاون والتنسيق
11	4. التغذية الراجعة وحل المشكلات
11	رابعًا: نجاح المشاريع
11	خامسًا: رضا العملاء
12	سادسًا: العلاقة بين فاعلية التواصل ونجاح المشاريع ورضا العملاء
12	الإطار المفاهيمي للدراسة
12	منهجية الدراسة
12	منهج الدراسة
12	مجتمع الدراسة
12	عينة الدراسة
13	أداة الدراسة
13	صدق الأداة وثباتها
13	أساليب التحليل الإحصائي
14	حدود الدراسة
14	الحدود الموضوعية
14	الحدود البشرية
14	الحدود المكانية
14	الحدود الزمنية
15	المراجع

مقدمة

تعد إدارة المشاريع من المجالات الإدارية الحيوية التي تعتمد عليها المؤسسات في تنفيذ مبادراتها وتحويل أهدافها الاستراتيجية إلى نتائج عملية قابلة للقياس. ومع ازدياد تعقيد بيئات الأعمال وتعدد أصحاب المصلحة وتنوع فرق العمل، لم يعد نجاح المشروع مرتبطًا فقط بتوافر الموارد المالية أو التقنية، بل أصبح يرتبط بدرجة كبيرة بكفاءة الممارسات الإدارية والإنسانية التي تحكم عمل فرق المشروع، وفي مقدمتها فاعلية التواصل بين أعضاء فرق المشاريع.

يمثل التواصل الفعال داخل فرق المشاريع عنصرًا أساسيًا في ضمان وضوح الأدوار والمسؤوليات، وسرعة تبادل المعلومات، وتنسيق الجهود، وتوحيد فهم متطلبات المشروع وتوقعات العملاء. فعندما تكون المعلومات واضحة وتصل في الوقت المناسب، تصبح فرق المشاريع أكثر قدرة على اتخاذ القرارات المناسبة، وتقليل الأخطاء، ومعالجة المشكلات قبل تحولها إلى عوائق تؤثر في الوقت أو التكلفة أو جودة المخرجات.

وفي ضوء ما يؤكد عليه دليل إدارة المشاريع PMBOK في إصداره السابع من أهمية مجالات الأداء المرتبطة بالفريق، وأصحاب المصلحة، والتسليم، والقياس، تبرز فاعلية التواصل بوصفها عاملاً داعماً لنجاح المشروع وتحقيق القيمة المرجوة منه. فالتواصل لا يعد نشاطًا إداريًا منفصلاً، بل ممارسة ممتدة تؤثر في أداء الفريق، وجودة التنسيق، ورضا أصحاب المصلحة، وفي مقدمتهم العملاء.

وفي المملكة العربية السعودية، تشهد المؤسسات توسعاً ملحوظاً في تنفيذ المشاريع في قطاعات متعددة، مدفوعة بالتحول المؤسسي والرقمي ومبادرات رؤية المملكة 2030. ويجعل هذا الواقع تطوير ممارسات إدارة المشاريع ضرورة عملية، خاصة في الجوانب المرتبطة بالتواصل بين فرق العمل، لما له من أثر في رفع كفاءة التنفيذ وتحسين جودة المخرجات وتعزيز رضا العملاء.

ومن هنا تسعى هذه الدراسة إلى قياس أثر فاعلية التواصل بين أعضاء فرق المشاريع في نجاح المشاريع ورضا العملاء، من خلال دراسة تطبيقية على مديري المشاريع وأعضاء فرق المشاريع في الشركات السعودية. وتركز الدراسة على عدد من أبعاد التواصل، وهي: وضوح التواصل، وسرعة تبادل المعلومات، والتعاون والتنسيق، والتغذية الراجعة وحل المشكلات.

مشكلة الدراسة

تواجه بعض المشاريع تحديات متعددة أثناء التنفيذ، رغم وجود خطط واضحة وموارد بشرية ومالية وتقنية مناسبة. وقد تظهر هذه التحديات في صورة تأخر في الإنجاز، أو ضعف في جودة المخرجات، أو تكرار للأخطاء، أو انخفاض في رضا العميل عن النتائج النهائية. كما يؤكد معهد إدارة المشاريع (PMI, 2013)، إلى أن ضعف التواصل يُعد من أبرز العوامل المؤثرة في تعثر المشاريع، لما يترتب عليه من سوء فهم لمتطلبات المشروع، وتأخر في اتخاذ القرارات، وضعف التنسيق بين أعضاء فرق المشاريع وأصحاب المصلحة، الأمر الذي قد ينعكس سلباً على جودة المخرجات والالتزام بالوقت والتكلفة وتحقيق رضا العملاء.

ولا يقتصر التواصل داخل فرق المشاريع على تبادل الرسائل أو عقد الاجتماعات، بل يشمل وضوح المعلومات، وتوقيت إيصالها، وجودة التغذية الراجعة، وقدرة أعضاء فرق المشاريع على تحويل المعلومات إلى قرارات وإجراءات عملية. وعندما لا تتحقق هذه العناصر، تتأثر قدرة المشروع على الالتزام بالوقت والتكلفة والجودة، كما قد يتأثر رضا العميل عن مستوى الخدمة أو المنتج النهائي.

وعلى الرغم من وجود دراسات تناولت التواصل في إدارة المشاريع أو عوامل نجاح المشاريع، إلا أن هناك حاجة إلى دراسة تطبيقية تربط بين فاعلية التواصل بين أعضاء فرق المشاريع وكل من نجاح المشاريع ورضا العملاء في بيئة الشركات السعودية. ومن هنا تتمثل مشكلة الدراسة في السؤال الرئيس الآتي:

ما أثر فاعلية التواصل بين أعضاء فرق المشاريع في نجاح المشاريع ورضا العملاء في الشركات السعودية؟

أهمية الدراسة (أ) الأهمية العلمية:

تتمثل الأهمية العلمية للدراسة في إثراء الأدبيات العربية في مجال إدارة المشاريع، من خلال دراسة العلاقة بين فاعلية التواصل ونجاح المشاريع ورضا العملاء. كما تسهم الدراسة في سد فجوة بحثية تتعلق بقلّة الدراسات التي تجمع بين هذه المتغيرات في نموذج واحد داخل البيئة السعودية. وتقدم الدراسة إطارًا نظريًا يربط بين التواصل الفعال، وأداء فرق المشاريع، ومؤشرات نجاح المشروع، ورضا العملاء.

ب) الأهمية التطبيقية:

تتمثل الأهمية التطبيقية للدراسة في تقديم نتائج وتوصيات يمكن أن تساعد الشركات السعودية على تحسين ممارسات التواصل داخل فرق المشاريع. كما يمكن أن تفيد مديري المشاريع في تحديد أبعاد التواصل الأكثر تأثيرًا في نجاح المشاريع ورضا العملاء، بما يساهم في تقليل الإخفاقات أثناء التنفيذ، وتحسين جودة التسليمات النهائية، ورفع مستوى التنسيق بين أعضاء فرق العمل.

أهداف الدراسة الهدف العام:

تهدف الدراسة إلى قياس أثر فاعلية التواصل بين أعضاء فرق المشاريع في نجاح المشاريع ورضا العملاء في الشركات السعودية.

الأهداف الخاصة:

1. التعرف على مستوى فاعلية التواصل بين أعضاء فرق المشاريع في الشركات السعودية.
2. قياس أثر فاعلية التواصل في نجاح المشاريع.
3. قياس أثر فاعلية التواصل في رضا العملاء.
4. تحديد أكثر أبعاد فاعلية التواصل تأثيرًا في نجاح المشاريع ورضا العملاء.
5. تقديم توصيات عملية لتحسين ممارسات التواصل داخل فرق المشاريع.

تساؤلات الدراسة

يتمثل السؤال الرئيسي للدراسة في الآتي:

ما أثر فاعلية التواصل بين أعضاء فرق المشاريع في نجاح المشاريع ورضا العملاء في الشركات السعودية؟

وتتفرع منه التساؤلات الآتية:

1. ما مستوى فاعلية التواصل بين أعضاء فرق المشاريع في الشركات السعودية؟
2. ما أثر فاعلية التواصل بين أعضاء فرق المشاريع في نجاح المشاريع؟
3. ما أثر فاعلية التواصل بين أعضاء فرق المشاريع في رضا العملاء؟
4. ما أبعاد التواصل الأكثر تأثيراً في نجاح المشاريع ورضا العملاء؟
5. هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في آراء أفراد العينة تعزى إلى سنوات الخبرة أو المسمى الوظيفي أو القطاع؟

فروض الدراسة

الفرضية الرئيسية:

H1 : يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لفاعلية التواصل بين أعضاء فرق المشاريع في نجاح المشاريع ورضا العملاء في الشركات السعودية.

الفرضيات الفرعية:

H1a: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لفاعلية التواصل بين أعضاء فرق المشاريع في نجاح المشاريع.

H1b: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لفاعلية التواصل بين أعضاء فرق المشاريع في رضا العملاء.

H1c: توجد علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية بين وضوح التواصل ونجاح المشاريع.

H1d: توجد علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية بين سرعة تبادل المعلومات ورضا العملاء.

الفرضية الصفرية:

H0 : لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لفاعلية التواصل بين أعضاء فرق المشاريع في نجاح المشاريع ورضا العملاء في الشركات السعودية.

الدراسات السابقة

تم ترتيب الدراسات السابقة ترتيباً موضوعياً؛ لكونه الأكثر ملاءمة لموضوع الدراسة، حيث جرى تقسيمها إلى ثلاثة محاور رئيسة، وهي: الدراسات المتعلقة بفاعلية التواصل في فرق المشاريع، والدراسات المرتبطة بنجاح المشاريع، والدراسات التي تناولت العلاقة بين التواصل ورضا العملاء. وقد روعي في عرض كل دراسة توضيح هدفها، ومنهجيتها، وأبرز نتائجها، ومدى ارتباطها بالدراسة الحالية.

المحور الأول: الدراسات المتعلقة بفاعلية التواصل بين أعضاء فرق المشاريع

دراسة Shakeri وآخرون (2020)

هدفت الدراسة إلى تحليل العوامل المؤثرة في إدارة الاتصالات بالمشروعات، واعتمدت على نموذج تحليلي يجمع بين DEMATEL و ISM لتحديد العلاقات بين عوامل الاتصال. وأظهرت النتائج أن جودة التواصل وتبادل المعلومات في الوقت المناسب يعدان من أكثر العوامل تأثيراً في نجاح المشروع. وتستفيد الدراسة الحالية من هذه النتائج في اعتماد فاعلية التواصل بوصفها المتغير المستقل الرئيس.

دراسة Rosamilha وآخرون (2023)

ركزت الدراسة على الكفاءات المطلوبة لممارسي إدارة المشاريع، وأوضحت أن الكفاءات السلوكية، وعلى رأسها مهارات التواصل، تعد من العوامل الأساسية التي تميز فرق المشاريع الناجحة. وتستفيد الدراسة الحالية من هذه النتائج في دعم الإطار النظري لفاعلية التواصل.

دراسة Kosmala وآخرون (2024)

هدفت الدراسة إلى تحديد الفجوات البحثية المتعلقة بالتواصل داخل فرق المشاريع من خلال مراجعة الأدبيات العلمية. وأكدت النتائج أن التواصل يمثل عنصراً جوهرياً في أداء فرق المشاريع، وأن هناك حاجة إلى مزيد من الدراسات التطبيقية التي تقيس أثره في البيئات التنظيمية المختلفة. وتدعم هذه الدراسة الحاجة إلى إجراء الدراسة الحالية في البيئة السعودية.

دراسة Wawak وآخرون (2024)

هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر إدارة الفريق في جودة المشاريع، باستخدام المنهج الكمي على عينة من المشاركين في مشاريع مختلفة. وأظهرت النتائج أن التعاون والتواصل بين أعضاء فرق المشاريع يسهمان بصورة مباشرة في تحسين جودة المشروع ورفع كفاءة التنفيذ، وهو ما يدعم العلاقة التي تتناولها الدراسة الحالية.

المحور الثاني: الدراسات المتعلقة بنجاح المشاريع

دراسة Pretorius وآخرون (2022)

ناقشت الدراسة مفهوم نجاح المشروع بوصفه مفهومًا متعدد الأبعاد، وأكدت أن رضا أصحاب المصلحة يمثل أحد أهم مؤشرات النجاح. وتدعم هذه الدراسة اعتماد رضا العملاء كأحد المتغيرات التابعة في الدراسة الحالية.

دراسة Pretorius وآخرون (2022)

ناقشت الدراسة مفهوم نجاح المشروع بوصفه مفهومًا متعدد الأبعاد، وأكدت أن رضا أصحاب المصلحة يمثل أحد أهم مؤشرات النجاح. وتدعم هذه الدراسة اعتماد رضا العملاء كأحد المتغيرات التابعة في الدراسة الحالية.

دراسة Ochoa Pacheco وآخرون (2023)

هدفت الدراسة إلى تحليل أثر كفاءات مديري المشاريع في نجاح المشاريع من خلال مراجعة منهجية للأدبيات. وأكدت النتائج أن التواصل الفعال وإدارة أصحاب المصلحة من أهم العوامل المرتبطة بتحقيق نجاح المشروع، مما يعزز أهمية دراسة التواصل في البيئة السعودية.

دراسة Project Management Institute (2024)

أوضح تقرير PMI أن نجاح المشروع لم يعد يقاس بالوقت والتكلفة والجودة فقط، بل أصبح يرتبط بالقيمة المحققة لأصحاب المصلحة ورضا العملاء. وتستند الدراسة الحالية إلى هذا المفهوم في قياس نجاح المشاريع.

المحور الثالث: الدراسات المتعلقة برضا العملاء

دراسة Diegmann وآخرون (2017)

هدفت الدراسة إلى تحليل أثر التواصل في رضا العملاء في مشاريع نظم المعلومات، وأظهرت النتائج وجود علاقة إيجابية بين جودة التواصل وارتفاع مستوى رضا العميل، مما يؤكد أهمية التواصل في نجاح المشاريع.

دراسة Ukoha (2022)

هدفت الدراسة إلى تحديد استراتيجيات التواصل المستخدمة لإشراك أصحاب المصلحة وتحسين نجاح المشاريع، وأظهرت النتائج أن وضوح قنوات الاتصال والتغذية الراجعة المنتظمة يعززان من نجاح المشروع، وهو ما استفادت منه الدراسة الحالية في بناء أبعاد أداة القياس.

دراسة Rehan وآخرون (2024)

هدفت الدراسة إلى استكشاف أثر القيادة والتواصل في نجاح المشاريع الإنشائية، وأكدت النتائج أن التواصل الفعال يسهم في رفع رضا أصحاب المصلحة وتحسين نتائج المشروع، مع اختلاف طبيعة القطاع عن الدراسة الحالية.

جدول مقارنة الدراسات السابقة

أوجه الاستفادة	أبرز النتائج	المنهج	الدراسة
اعتماد التواصل متغيرًا مستقلًا	التواصل عامل رئيس في نجاح المشاريع	تحليلي	Shakeri et al. (2020)
دعم الفجوة البحثية	الحاجة إلى دراسات تطبيقية	مراجعة أدبيات	Kosmala et al. (2024)
دعم العلاقة مع نجاح المشاريع	التواصل يحسن جودة المشروع	كمي	Wawak et al. (2024)
دعم الإطار النظري	مهارات التواصل من أهم الكفاءات	مراجعة منهجية	Rosamilha et al. (2023)
دعم نجاح المشاريع	التواصل من أهم كفاءات مدير المشروع	مراجعة منهجية	Ochoa Pacheco et al. (2023)
دعم متغير رضا العملاء	نجاح المشروع يقاس بالقيمة ورضا أصحاب المصلحة	تقرير مهني	PMI (2024)
دعم مفهوم النجاح	نجاح المشروع متعدد الأبعاد	تحليل أدبيات	Pretorius et al. (2022)
دعم المتغير التابع	التواصل يحسن رضا العملاء	ميدانية	Diegmann et al. (2017)
دعم العلاقة بين المتغيرات	التواصل يعزز نجاح المشروع	تحليل تطبيقي	Rehan et al. (2024)
بناء أبعاد الاستبانة	التواصل المنتظم يحسن نجاح المشروع	نوعي	Ukoha (2022)

تحليل الدراسات السابقة

يتضح من استعراض الدراسات السابقة وجود اتفاق واضح على أن فاعلية التواصل تمثل أحد العوامل الأساسية المؤثرة في نجاح المشاريع، إلا أن الدراسات اختلفت في طبيعة المتغيرات التي تناولتها، وفي البيئات التي أجريت فيها. فقد ركزت بعض الدراسات على التواصل بوصفه إحدى كفاءات مدير المشروع، بينما اهتمت دراسات أخرى بالتواصل بين أعضاء فرق المشاريع أو مع أصحاب المصلحة. كما تباينت المنهجيات المستخدمة بين الدراسات الكمية، والمراجعات المنهجية، والدراسات النوعية، مما يعكس أهمية الموضوع وتعدد زوايا تناوله.

الفجوة البحثية

على الرغم من تعدد الدراسات التي تناولت التواصل في إدارة المشاريع، إلا أن معظمها ركز على كفاءة مدير المشروع أو التواصل مع أصحاب المصلحة، في حين لم تتناول بصورة مباشرة أثر فاعلية التواصل بين أعضاء فرق المشاريع في كل من نجاح المشاريع ورضا

العملاء ضمن نموذج كمي واحد في البيئة السعودية. ومن هنا تسعى الدراسة الحالية إلى سد هذه الفجوة من خلال قياس أثر فاعلية التواصل بين أعضاء فرق المشاريع في نجاح المشاريع ورضا العملاء، بما يساهم في دعم الأدبيات العلمية وتقديم نتائج تطبيقية يمكن الاستفادة منها في الشركات السعودية.

الإطار النظري للدراسة

يستند الإطار النظري لهذه الدراسة إلى الأدبيات العلمية الحديثة في مجال إدارة المشاريع، وإلى المبادئ الواردة في دليل PMBOK® Guide – Seventh Edition، بهدف توضيح المفاهيم الرئيسية للدراسة وبيان العلاقة النظرية بين فاعلية التواصل بين أعضاء فرق المشاريع، ونجاح المشاريع، ورضا العملاء، بما يساهم في بناء أساس علمي يدعم فرضيات الدراسة وتحليل نتائجها.

أولاً: إدارة المشاريع

تُعد إدارة المشاريع من أهم الممارسات الإدارية الحديثة التي تعتمد عليها المؤسسات لتحقيق أهدافها الاستراتيجية من خلال تنفيذ مشاريع ذات قيمة مضافة. ويعرّف معهد إدارة المشاريع (PMI) المشروع بأنه جهد مؤقت يُنفذ لإنتاج منتج أو خدمة أو نتيجة فريدة، بينما تُعرف إدارة المشاريع بأنها تطبيق المعرفة والمهارات والأدوات والأساليب لتحقيق أهداف المشروع بكفاءة وفعالية.

وشهد مفهوم إدارة المشاريع تطوراً ملحوظاً خلال السنوات الأخيرة، حيث لم يعد نجاح المشروع يقتصر على الالتزام بالوقت والتكلفة والجودة، بل أصبح يرتبط بقدرة المشروع على تحقيق القيمة للمؤسسة وتلبية احتياجات أصحاب المصلحة، بما يتوافق مع دليل PMBOK® Guide – Seventh Edition

ثانياً: فاعلية التواصل في إدارة المشاريع

يمثل التواصل أحد أهم مجالات الإدارة التي تؤثر بصورة مباشرة في نجاح المشاريع، إذ يضمن انتقال المعلومات بين أعضاء فرق المشاريع وأصحاب المصلحة بطريقة واضحة وفي الوقت المناسب، مما يساهم في دعم اتخاذ القرار وتقليل الأخطاء وتحسين التنسيق بين مختلف أطراف المشروع.

ويشير دليل PMBOK الإصدار السابع إلى أن التواصل الفعال يعد عنصراً داعماً لجميع مجالات الأداء، حيث يساهم في تعزيز التعاون بين أعضاء فرق المشاريع، وتحقيق التكامل بين الأنشطة، وتحسين جودة المخرجات، ورفع مستوى الثقة بين أصحاب المصلحة.

ويقصد بفاعلية التواصل في هذه الدراسة قدرة أعضاء فرق المشاريع على تبادل المعلومات بوضوح وسرعة، مع توفير تغذية راجعة مستمرة، بما يضمن تحقيق فهم مشترك لأهداف المشروع ومتطلباته.

كما أوضح Bastos وآخرون (2025)

أن فعالية التواصل تختلف باختلاف منهجية إدارة المشروع، سواء كانت تقليدية أو رشيقة أو هجينة، إلا أن وجود قنوات اتصال واضحة ومنظمة يظل عاملاً أساسياً في تعزيز التنسيق بين أعضاء فرق المشاريع وتحقيق أهداف المشروع.

ثالثًا: أبعاد فاعلية التواصل

تعتمد الدراسة الحالية على أربعة أبعاد رئيسة لقياس فاعلية التواصل، وهي:

1. وضوح التواصل

ويقصد به وضوح الرسائل والمعلومات المتبادلة بين أعضاء فرق المشاريع، بحيث تقل احتمالات سوء الفهم أو اختلاف تفسير التعليمات، الأمر الذي يساهم في تحسين الأداء وتقليل الأخطاء.

2. سرعة تبادل المعلومات

ويقصد بها سرعة وصول المعلومات إلى الأشخاص المعنيين في الوقت المناسب، بما يدعم اتخاذ القرارات بصورة فعالة ويحد من التأخير في تنفيذ الأعمال.

3. التعاون والتنسيق

ويعبر عن مستوى التعاون بين أعضاء فرق المشاريع وتبادل المعرفة والخبرات بما يحقق التكامل بين الأنشطة المختلفة ويساعد في إنجاز الأعمال بكفاءة.

4. التغذية الراجعة وحل المشكلات

ويقصد بها قدرة الفريق على تقديم ملاحظات مستمرة حول سير العمل، ومناقشة المشكلات وإيجاد حلول مناسبة لها في الوقت المناسب، بما يساهم في تحسين الأداء المستمر.

رابعًا: نجاح المشاريع

يشير نجاح المشروع إلى مدى قدرة المشروع على تحقيق أهدافه المخططة، مع الالتزام بالوقت والتكلفة والجودة، إضافة إلى تحقيق القيمة المتوقعة للمؤسسة وأصحاب المصلحة.

ووفقًا لدليل PMBOK الإصدار السابع، فإن نجاح المشروع يقاس بمدى تحقيق النتائج المستهدفة، وخلق القيمة، وقدرة المشروع على تلبية احتياجات أصحاب المصلحة، وليس فقط بالالتزام بالمثلث التقليدي لإدارة المشاريع.

خامسًا: رضا العملاء

يعد رضا العملاء أحد أهم مؤشرات نجاح المشروع، ويعكس مدى توافق مخرجات المشروع مع توقعات العميل واحتياجاته. ويتأثر رضا العملاء بعوامل متعددة، من أهمها جودة التواصل، وسرعة الاستجابة، ودقة تنفيذ المتطلبات، والقدرة على إدارة التوقعات خلال مراحل المشروع المختلفة.

لذلك أصبح رضا العملاء أحد المؤشرات الأساسية المستخدمة في تقييم نجاح المشاريع في العديد من المؤسسات الحديثة.

سادسًا: العلاقة بين فاعلية التواصل ونجاح المشاريع ورضا العملاء

تشير الأدبيات الحديثة إلى وجود علاقة إيجابية بين فاعلية التواصل ونجاح المشاريع، حيث يسهم التواصل الفعال في تحسين التنسيق بين أعضاء فرق المشاريع، وتسريع اتخاذ القرارات، وتقليل الأخطاء وإعادة العمل، مما ينعكس بصورة مباشرة على جودة التنفيذ وتحقيق أهداف المشروع.

كما يسهم التواصل الفعال في بناء علاقة إيجابية مع العملاء من خلال فهم احتياجاتهم، وإشراكهم في مراحل المشروع المختلفة، والاستجابة لملاحظاتهم بصورة مستمرة، الأمر الذي يؤدي إلى رفع مستوى رضاهم عن نتائج المشروع.

وبناءً على ذلك، تفترض الدراسة الحالية أن فاعلية التواصل بين أعضاء فرق المشاريع تؤثر تأثيرًا إيجابيًا في كل من نجاح المشاريع ورضا العملاء، وهو ما سيتم اختباره ميدانيًا من خلال الدراسة التطبيقية.

الإطار المفاهيمي للدراسة

تستند الدراسة إلى نموذج مفاهيمي يقوم على اعتبار فاعلية التواصل بين أعضاء فرق المشاريع متغيرًا مستقلًا، في حين يمثل نجاح المشاريع ورضا العملاء المتغيرين التابعين. ويفترض النموذج أن تحسين ممارسات التواصل يؤدي إلى تعزيز أداء فرق المشاريع، ورفع كفاءة تنفيذ الأعمال، وتحسين جودة المخرجات، وهو ما ينعكس إيجابًا على نجاح المشاريع وتحقيق رضا العملاء.

منهجية الدراسة

منهج الدراسة

تعتمد هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، لملاءمته لطبيعة الدراسة وأهدافها، إذ يهدف إلى وصف ظاهرة فاعلية التواصل بين أعضاء فرق المشاريع وتحليل أثرها في نجاح المشاريع ورضا العملاء في الشركات السعودية. ويُعد هذا المنهج من أكثر المناهج استخدامًا في الدراسات الإدارية؛ لما يوفره من إمكانية دراسة العلاقات بين المتغيرات وتحليلها اعتمادًا على البيانات الميدانية.

مجتمع الدراسة

يتكون مجتمع الدراسة من مديري المشاريع وأعضاء فرق المشاريع العاملين في الشركات السعودية بمختلف القطاعات، ممن لديهم خبرة عملية في تنفيذ المشاريع والمشاركة في إدارتها.

عينة الدراسة

سُتُخار عينة الدراسة باستخدام أسلوب العينة الميسرة (Convenience Sampling)، نظرًا لملاءمته لطبيعة الدراسة وإمكانية الوصول إلى أفراد المجتمع المستهدف. وسيتم توزيع الاستبانة إلكترونيًا على مديري المشاريع وأعضاء فرق المشاريع، مع استهداف عدد كافٍ من المشاركين لتحقيق متطلبات التحليل الإحصائي.

أداة الدراسة

تعتمد الدراسة على الاستبانة بوصفها الأداة الرئيسة لجمع البيانات، نظرًا لملاءمتها للدراسات الكمية. وتتكون الاستبانة من قسمين رئيسين:

القسم الأول: البيانات الديموغرافية، وتشمل:

- المسمى الوظيفي.
- سنوات الخبرة.
- القطاع.
- المؤهل العلمي.

القسم الثاني: محاور الدراسة، وتشمل:

- فاعلية التواصل بين أعضاء فرق المشاريع.
- نجاح المشاريع.
- رضا العملاء.

وستستخدم الاستبانة مقياس ليكرت الخماسي لقياس درجة موافقة أفراد العينة على عبارات الدراسة.

صدق الأداة وثباتها

للتحقق من صدق الأداة، ستُعرض الاستبانة على مجموعة من المحكمين المتخصصين في إدارة المشاريع والإدارة؛ للتأكد من ملاءمة العبارات ووضوحها وارتباطها بأهداف الدراسة.

أما ثبات الأداة، فسيتم التحقق منه باستخدام معامل كرونباخ ألفا (Cronbach's Alpha)، ويُعد معاملًا مناسبًا لقياس الاتساق الداخلي لفقرات الاستبانة، على أن يُعد معامل الثبات المقبول (0.70) فأعلى مؤشرًا على ملاءمة الأداة للتطبيق.

أساليب التحليل الإحصائي

سيتم تحليل البيانات باستخدام برنامج SPSS، وذلك من خلال تطبيق الأساليب الإحصائية المناسبة، وتشمل:

- التكرارات والنسب المئوية لوصف خصائص أفراد العينة.
- المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية.
- معامل ارتباط بيرسون لدراسة العلاقة بين المتغيرات.
- تحليل الانحدار الخطي لاختبار أثر فاعلية التواصل في نجاح المشاريع ورضا العملاء.
- اختبار (T-Test) واختبار تحليل التباين الأحادي (One-Way ANOVA) عند الحاجة لدراسة الفروق بين أفراد العينة وفقًا للمتغيرات الديموغرافية.

حدود الدراسة

الحدود الموضوعية

تقتصر الدراسة على قياس أثر فاعلية التواصل بين أعضاء فرق المشاريع في نجاح المشاريع ورضا العملاء.

الحدود البشرية

تقتصر الدراسة على مديري المشاريع وأعضاء فرق المشاريع العاملين في الشركات السعودية.

الحدود المكانية

تطبق الدراسة على الشركات العاملة في المملكة العربية السعودية.

الحدود الزمنية

تُجرى الدراسة خلال العام الأكاديمي 2026.

المراجع

- Diegmann, P., Basten, D., & Pankratz, O. (2017). Influence of communication on client satisfaction in information systems projects. Project Management Institute Research and Academic Conference Paper
- Kosmala, K., Marszalek, A., & Rudawska, E. (2024). Communication in project team management Identification ,of research gaps and direction for future research. European Research Studies Journal, 27(Special Issue A) 751-732
- Ochoa Pacheco, P., Coello-Montecel, D., & Tello, M. (2023). How do project managers' competencies impact project success? A systematic literature review. PLOS ONE, 18(12), e0295417
- Pretorius, S., Steyn, H., & Jordaan, J. C. (2022). Project success and project manager competency South African Journal of Industrial Engineering Conference Proceedings
- Project Management Institute. (2013). The essential role of communications. PMI Pulse of the Profession In-Depth Report
- Project Management Institute. (2021). A guide to the project management body of knowledge (PMBOK Guide) (7th ed.)
- Project Management Institute. (2024). Maximizing project success. Project Management Institute
- Rehan, A., Thorpe, D., & Heravi, A. (2024). Leadership practices and communication framework for project success in the construction industry. Organization, Technology and Management in Construction, 16(1), 1-15
- Rosamilha, N. J., Silva, L. F., & Nascimento, D. C. (2023). Competence of project management professionals according to project type. International Journal of Information Systems and Project Management, 11(4), 5-25
- Shakeri, H., Khalilzadeh, M., Raslanas, S., & Zavadskas, E. K. (2020). Analysis of factors affecting project communications with a hybrid DEMATEL-ISM approach. Heliyon, 6(8), e04430
- Ukoha, J. U. (2022). Project management communication strategies to engage stakeholders and improve project success [Doctoral dissertation, Walden University]
- Wawak, S., Ljevo, Ž., & Vukomanović, M. (2024). Enhancing project quality through effective team management. International Journal of Information Systems and Project Management, 12(2), 65-85