

أثر التواصل الفعال بين فرق العمل على نجاح المشاريع: دراسة تطبيقية على شركة الراجحي للخدمات بمدينة مكة المكرمة

أسم الطالب

بشاير عبده صالح دريب

مشروع تخرج- 1

كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

إشراف

د. عبدالرحيم نادر

عضو هيئة التدريس- كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

التاريخ- الفصل الدراسي

2026/6/11- الفصل الدراسي الثالث

جدول المحتويات

3	1. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة
4	1.1. المقدمة:
5	1.2. مشكلة الدراسة
5	1.2.1. فجوات على المستوى النظري
5	1.2.2. فجوات على المستوى التطبيقي
5	1.3. أهمية الدراسة
5	1.3.1. على المستوى النظري:
5	1.3.2. على المستوى التطبيقي:
6	1.4. أسئلة الدراسة
6	1.5. أهداف الدراسة
6	1.6. فرضيات الدراسة
6	1.7. نموذج الدراسة
7	1.8. منهجية الدراسة
7	1.9. الدراسة الميدانية
7	1.10. مخطط المشروع المقترح
8	2. الفصل الثاني: الدراسات السابقة
9	2.1. المقدمة:
9	2.2. المتغير المستقل
9	2.3. المتغير التابع
9	2.4. العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع
10	2.5. الخاتمة
10	قائمة المراجع

1. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

1.1. المقدمة:

تُعد المشاريع من أهم الوسائل التي تعتمد عليها المؤسسات لتحقيق أهدافها الاستراتيجية وتعزيز قدرتها على المنافسة والاستدامة. ومع تزايد التحديات التي تواجه بيئة الأعمال، أصبح نجاح المشاريع عاملاً أساسياً يسهم في تحقيق النمو المؤسسي ورفع مستوى الأداء. ويعتمد نجاح المشروع على العديد من العوامل الإدارية والتنظيمية، ومن أبرزها كفاءة إدارة المشاريع، التي تسهم في التخطيط السليم للموارد، وتنظيم الأعمال، ومتابعة التنفيذ، وإدارة المخاطر بما يضمن تحقيق أهداف المشروع ضمن الوقت المحدد والميزانية المخصصة.

وتسعى المؤسسات الحديثة إلى تطوير ممارسات إدارة المشاريع لما لها من أثر مباشر في زيادة معدلات النجاح وتحسين جودة المخرجات. ومن هذا المنطلق، يركز هذا البحث على دراسة أثر كفاءة إدارة المشاريع على نجاح المشاريع، من خلال تطبيق الدراسة على شركة الراجحي للخدمات بمدينة مكة المكرمة، وذلك بهدف التعرف على مدى إسهام ممارسات إدارة المشاريع في تحقيق النجاح وتعزيز الأداء المؤسسي.

وتتبع أهمية هذه الدراسة من أهمية المشاريع ودورها في دعم التنمية وتحقيق الأهداف التنظيمية، إضافة إلى الحاجة لفهم العوامل المؤثرة في نجاح المشاريع وتقديم نتائج يمكن الاستفادة منها في تحسين أساليب الإدارة ورفع كفاءة تنفيذ المشاريع مستقبلاً.

على الرغم من الاهتمام المتزايد بتطبيق أساليب إدارة المشاريع في المؤسسات المختلفة، إلا أن العديد من المشاريع لا تحقق النتائج المرجوة منها بالشكل المطلوب من حيث الوقت أو التكلفة أو جودة المخرجات، مما ينعكس على مستوى نجاح المشروع وقدرته على تحقيق أهدافه. ويُعد نجاح المشروع من المؤشرات المهمة التي تسعى المؤسسات إلى تحقيقها لضمان الاستفادة المثلى من الموارد المتاحة وتحقيق أهدافها الاستراتيجية.

كما أن نجاح المشاريع لا يقتصر على الانتهاء من تنفيذ الأنشطة والمهام المخطط لها فقط، بل يشمل تحقيق الأهداف المرجوة وإرضاء المستفيدين وتحقيق القيمة المضافة للمؤسسة. لذلك أصبح نجاح المشروع معياراً مهماً لقياس كفاءة الأداء المؤسسي ومدى قدرة الإدارة على استثمار الموارد المتاحة بالشكل الأمثل. وقد أدى

ذلك إلى زيادة اهتمام المؤسسات بتطبيق منهجيات وأدوات إدارة المشاريع الحديثة التي تساعد على تحسين عمليات التخطيط والتنفيذ والرقابة والتقييم.

وتتأثر المشاريع بعدد من العوامل الداخلية والخارجية التي قد تسهم في نجاحها أو تعيق تحقيق أهدافها، ومن أبرز هذه العوامل كفاءة إدارة المشاريع، ووضوح الأهداف، وتوافر الموارد اللازمة، وفعالية التواصل بين أطراف المشروع، إضافة إلى القدرة على التعامل مع المخاطر والتحديات التي قد تظهر خلال مراحل التنفيذ المختلفة. كما أن التطورات المتسارعة في بيئة الأعمال تفرض على المؤسسات ضرورة تطوير قدراتها الإدارية لضمان نجاح مشاريعها وتحقيق أفضل النتائج الممكنة.

ومن ناحية أخرى، أصبحت إدارة المشاريع من المجالات الإدارية التي تحظى باهتمام متزايد في مختلف القطاعات، نظراً لدورها الحيوي في تنظيم الأعمال وتحسين الأداء ورفع كفاءة استخدام الموارد. وتسهم الإدارة الفعالة للمشاريع في تعزيز فرص النجاح من خلال تحديد الأهداف بوضوح، ووضع الخطط المناسبة، ومتابعة التنفيذ بصورة مستمرة، ومعالجة المشكلات والمعوقات في الوقت المناسب. ولذلك فإن دراسة العلاقة بين كفاءة إدارة المشاريع ونجاح المشاريع تساعد في تقديم فهم أعمق للعوامل التي تؤثر في تحقيق النتائج المرجوة.

وتكتسب هذه الدراسة أهمية خاصة من خلال تطبيقها على شركة الراجحي للخدمات بمدينة مكة المكرمة، حيث تُعد من الجهات التي تنفذ العديد من الأعمال والمشاريع التشغيلية والخدمية التي تتطلب مستوى عالياً من الكفاءة الإدارية والتنظيمية. ومن المتوقع أن تسهم نتائج الدراسة في تقديم مؤشرات عملية تساعد على تطوير ممارسات إدارة المشاريع وتعزيز عوامل النجاح بما ينعكس إيجاباً على أداء المؤسسة وقدرتها على تحقيق أهدافها المستقبلية.

كما تسعى هذه الدراسة إلى إثراء الجانب العلمي المتعلق بإدارة المشاريع ونجاحها، من خلال تقديم نتائج يمكن أن يستفيد منها الباحثون والمهتمون في هذا المجال، إضافة إلى توفير مجموعة من التوصيات العملية التي قد تساعد المؤسسات على تحسين كفاءة إدارة مشاريعها وتقليل احتمالات التعثر أو الفشل. وبالتالي فإن فهم أثر كفاءة إدارة المشاريع على نجاح المشاريع يمثل خطوة مهمة نحو تطوير الأداء المؤسسي وتحقيق مستويات أعلى من الجودة والكفاءة والاستدامة.

1.2. مشكلة الدراسة

ومن هنا تبرز مشكلة الدراسة في التعرف على مدى تأثير كفاءة إدارة المشاريع على نجاح المشاريع، حيث تختلف مستويات النجاح من مشروع إلى آخر تبعاً لاختلاف ممارسات الإدارة والتخطيط والمتابعة والرقابة. لذلك تسعى هذه الدراسة إلى بحث العلاقة بين كفاءة إدارة المشاريع ونجاح المشاريع في شركة الراجحي للخدمات بمدينة مكة المكرمة.

ويمكن صياغة مشكلة الدراسة في السؤال الرئيس الآتي:

ما أثر كفاءة إدارة المشاريع على نجاح المشاريع في شركة الراجحي للخدمات بمدينة مكة المكرمة؟

ويتفرع من هذا السؤال عدد من التساؤلات الفرعية:

1. ما مستوى كفاءة إدارة المشاريع في شركة الراجحي للخدمات؟
2. ما مستوى نجاح المشاريع في الشركة؟
3. هل توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين كفاءة إدارة المشاريع ونجاح المشاريع؟
4. إلى أي مدى تسهم كفاءة إدارة المشاريع في تعزيز نجاح المشاريع؟

1.1.1. فجوات على المستوى النظري

على الرغم من تعدد الدراسات التي تناولت إدارة المشاريع ونجاح المشاريع، إلا أن هناك عدداً من الفجوات النظرية التي ما زالت بحاجة إلى مزيد من البحث والدراسة، ومن أبرزها:

* قلة الدراسات التي تناولت كفاءة إدارة المشاريع كمتغير مستقل بشكل مباشر، حيث ركزت العديد من الدراسات السابقة على عناصر جزئية مثل التخطيط أو إدارة المخاطر أو القيادة، دون النظر إلى كفاءة إدارة المشاريع بصورة شاملة ومتكاملة.

* وجود تباين في نتائج الدراسات السابقة حول مدى تأثير ممارسات إدارة المشاريع على نجاح المشاريع، مما يشير إلى الحاجة إلى مزيد من الدراسات التي توضح طبيعة هذه العلاقة وأبعادها المختلفة.

على الرغم من تعدد الدراسات التي تناولت إدارة المشاريع ونجاح المشاريع، إلا أن هناك عدداً من الفجوات النظرية التي ما زالت بحاجة إلى مزيد من البحث والدراسة، ومن أبرزها:

* قلة الدراسات التي تناولت كفاءة إدارة المشاريع كمتغير مستقل بشكل مباشر، حيث ركزت العديد من الدراسات السابقة على عناصر جزئية مثل التخطيط أو إدارة المخاطر أو القيادة، دون النظر إلى كفاءة إدارة المشاريع بصورة شاملة ومتكاملة.

* وجود تباين في نتائج الدراسات السابقة حول مدى تأثير ممارسات إدارة المشاريع على نجاح المشاريع، مما يشير إلى الحاجة إلى مزيد من الدراسات التي توضح طبيعة هذه العلاقة وأبعادها المختلفة.

* ندرة الدراسات العربية التي بحثت العلاقة بين كفاءة إدارة المشاريع ونجاح المشاريع في بيئة الأعمال السعودية، خاصة في قطاع الخدمات، مقارنة بكثرة الدراسات الأجنبية في هذا المجال.

* محدودية الدراسات التي تناولت نجاح المشروع باعتباره متغيراً تابعاً متعدد الأبعاد يشمل الالتزام بالوقت والتكلفة والجودة وتحقيق الأهداف، حيث ركزت بعض الدراسات على بعد واحد فقط من أبعاد النجاح.

قلة الدراسات التطبيقية التي أجريت على شركات تعمل في مدينة مكة المكرمة، مما يحد من فهم الخصائص التنظيمية والإدارية التي قد تؤثر في نجاح المشاريع ضمن هذه البيئة.

الحاجة إلى بناء إطار نظري يوضح العلاقة بين كفاءة إدارة المشاريع ونجاح المشاريع في المؤسسات الخدمية السعودية، بما يساهم في دعم الأدبيات العربية وتوفير أساس علمي يمكن الاستفادة منه في الدراسات المستقبلية.

وبناءً على ما سبق، جاءت هذه الدراسة لسد جزء من الفجوة النظرية من خلال بحث أثر كفاءة إدارة المشاريع على نجاح المشاريع في شركة الراجحي للخدمات بمدينة مكة المكرمة، والإسهام في إثراء الأدبيات العربية المتعلقة بإدارة المشاريع ونجاحها.

1.1.2. فجوات على المستوى التطبيقي

قلة الدراسات التطبيقية التي تناولت أثر كفاءة إدارة المشاريع على نجاح المشاريع في الشركات الخدمية بالمملكة العربية السعودية، مما يحد من إمكانية الاستفادة من نتائج عملية تتناسب مع البيئة المحلية.

ندرة الدراسات الميدانية التي أُجريت على شركة الراجحي للخدمات، مما يشير إلى وجود حاجة لدراسة واقع إدارة المشاريع فيها ومدى تأثيرها على نجاح المشاريع.

تركيز العديد من الدراسات السابقة على قطاعات مختلفة مثل القطاع الصناعي أو الحكومي، مع محدودية الدراسات التي تناولت قطاع الخدمات، الأمر الذي يستدعي إجراء دراسات تطبيقية في هذا القطاع.

* محدودية الدراسات التي اعتمدت على آراء العاملين بشكل مباشر لقياس كفاءة إدارة المشاريع ودرجة نجاحها، مما يبرز الحاجة إلى جمع بيانات ميدانية من الموظفين والإداريين المعنيين بالمشاريع.

* اختلاف البيئات التنظيمية بين المؤسسات يجعل من الصعب تعميم نتائج الدراسات السابقة، الأمر الذي يتطلب إجراء دراسات تطبيقية في بيئات عمل مختلفة للتحقق من مدى توافق النتائج.

* الحاجة إلى تقديم نتائج وتوصيات عملية تساعد متخذي القرار في شركة الراجحي للخدمات على تطوير ممارسات إدارة المشاريع وتحسين فرص نجاح المشاريع المستقبلية.

“تسعى هذه الدراسة إلى المساهمة في سد هذه الفجوات التطبيقية من خلال دراسة أثر كفاءة إدارة المشاريع على نجاح المشاريع في شركة الراجحي للخدمات بمدينة مكة المكرمة، وتقديم نتائج يمكن الاستفادة منها في تطوير الممارسات الإدارية المتعلقة بالمشاريع”.

1.2. أهمية الدراسة

تستمد هذه الدراسة أهميتها العلمية من تناولها لموضوع كفاءة إدارة المشاريع وأثرها على نجاح المشاريع، والذي يُعد من الموضوعات الحيوية في مجال الإدارة الحديثة نظراً للدور المتزايد الذي تؤديه المشاريع في تحقيق أهداف المؤسسات وتعزيز قدرتها على المنافسة والاستمرار. وتبرز أهمية هذا الموضوع في ظل التحديات المتسارعة

التي تواجه المنظمات في بيئات العمل المختلفة، مما يجعل من كفاءة إدارة المشاريع عاملاً أساسياً لضمان تنفيذ المشاريع وفق الأهداف المحددة من حيث الوقت والتكلفة والجودة.

كما تسهم هذه الدراسة في إثراء الأدبيات العلمية العربية من خلال تقديم إطار نظري متكامل يوضح العلاقة بين كفاءة إدارة المشاريع ونجاح المشاريع، وبيان أهم المفاهيم والنظريات المرتبطة بهما، الأمر الذي يساعد على تعزيز الفهم العلمي لهذا المجال. وتأتي أهمية الدراسة أيضاً من ندرة الدراسات العربية التي تناولت هذه العلاقة بصورة شاملة، مما يمنحها قيمة علمية يمكن الاستفادة منها في سد بعض الفجوات المعرفية الموجودة في الأدبيات السابقة.

إضافة إلى ذلك، تسعى الدراسة إلى تقديم نتائج علمية يمكن أن تشكل مرجعاً للباحثين والأكاديميين المهتمين بمجال إدارة المشاريع، من خلال توفير معلومات وتحليلات تسهم في تطوير الدراسات المستقبلية المرتبطة بموضوع البحث. كما تساعد في فتح آفاق بحثية جديدة لدراسة العوامل المؤثرة في نجاح المشاريع وآليات تحسين كفاءة إدارتها في مختلف القطاعات.

وتكتسب الدراسة أهميتها العلمية كذلك من إمكانية الاستفادة من نتائجها في تطوير النماذج النظرية المتعلقة بإدارة المشاريع، وتعزيز المعرفة العلمية حول الممارسات الإدارية الأكثر تأثيراً في تحقيق النجاح، بما يسهم في دعم الجهود البحثية و رفع كفاءة الأداء المؤسسي وتحقيق التنمية المستدامة. وبالتالي فإن هذه الدراسة

1.2.1. على المستوى النظري:

تتبع الأهمية النظرية لهذه الدراسة من تناولها لموضوع كفاءة إدارة المشاريع وأثرها على نجاح المشاريع، والذي يُعد من الموضوعات الحيوية في مجال إدارة الأعمال وإدارة المشاريع. وتسهم الدراسة في إثراء الأدبيات العلمية العربية من خلال تقديم معرفة علمية حول العلاقة بين كفاءة إدارة المشاريع ونجاح المشاريع، كما تساعد في توسيع الفهم النظري للعوامل التي تسهم في تحقيق النجاح في المشاريع. كذلك توفر الدراسة إطاراً نظرياً يمكن أن يستفيد منه الباحثون والدارسون في إجراء دراسات مستقبلية ذات صلة، مما يعزز من تراكم المعرفة العلمية في هذا المجال ويدعم تطوير البحوث المستقبلية المتعلقة بإدارة المشاريع ونجاحها.

1.2.2. على المستوى التطبيقي:

تتمثل الأهمية التطبيقية لهذه الدراسة في أنها تسهم في توضيح أثر كفاءة إدارة المشاريع على نجاح المشاريع في شركة الراجحي للخدمات بمدينة مكة المكرمة، مما يساعد الإدارة على التعرف على الجوانب التي تحتاج إلى تطوير وتحسين في ممارسات إدارة المشاريع. كما توفر الدراسة نتائج وتوصيات عملية يمكن الاستفادة منها في رفع كفاءة الأداء، وتحسين عملية التخطيط والتنفيذ والمتابعة للمشاريع، وزيادة فرص نجاحها. كذلك تدعم الدراسة متخذي القرار بالمعلومات اللازمة لتطوير السياسات والإجراءات المتعلقة بإدارة المشاريع بما يحقق الأهداف التنظيمية بكفاءة وفعالية.

1.3. أسئلة الدراسة

تسعى هذه الدراسة إلى الإجابة عن السؤال الرئيس الآتي:

ما أثر كفاءة إدارة المشاريع على نجاح المشاريع في شركة الراجحي للخدمات بمدينة مكة المكرمة؟

وينبثق عنه التساؤلات الفرعية الآتية:

1. إلى أي مدى تطبق شركة الراجحي للخدمات ممارسات كفاءة إدارة المشاريع؟
2. ما مستوى نجاح المشاريع في شركة الراجحي للخدمات بمدينة مكة المكرمة؟
3. ما أثر التخطيط الجيد للمشاريع في نجاح المشاريع؟
4. ما أثر تنظيم وإدارة الموارد على نجاح المشاريع؟
5. ما أثر المتابعة والرقابة على نجاح المشاريع؟
6. ما أثر إدارة المخاطر على نجاح المشاريع؟
7. هل تختلف آراء أفراد الدراسة حول كفاءة إدارة المشاريع ونجاح المشاريع باختلاف الخصائص الديموغرافية (العمر، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة، المسمى الوظيفي)؟
8. ما أبرز المقترحات التي تسهم في تعزيز كفاءة إدارة المشاريع بما يحقق نجاح المشاريع في شركة الراجحي للخدمات بمدينة مكة المكرمة؟

ومن خلال الإجابة عن هذه الأسئلة، تسعى الدراسة إلى تقديم تصور علمي واضح حول طبيعة العلاقة بين كفاءة إدارة المشاريع ونجاح المشاريع، بما يسهم في تقديم توصيات عملية تساعد شركة الراجحي للخدمات بمدينة مكة المكرمة على تعزيز كفاءة إدارة المشاريع، ورفع معدلات نجاح المشاريع، وتحسين الأداء المؤسسي، وتحقيق أهدافها الاستراتيجية بكفاءة وفعالية

1.4. أهداف الدراسة

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على أثر كفاءة إدارة المشاريع على نجاح المشاريع في شركة الراجحي للخدمات بمدينة مكة المكرمة، وذلك من خلال تحقيق الهدف الرئيس والأهداف الفرعية الآتية:

الهدف الرئيس:

التعرف على أثر كفاءة إدارة المشاريع على نجاح المشاريع في شركة الراجحي للخدمات بمدينة مكة المكرمة.

الأهداف الفرعية:

1. التعرف على واقع كفاءة إدارة المشاريع في شركة الراجحي للخدمات بمدينة مكة المكرمة.
2. التعرف على مستوى نجاح المشاريع في شركة الراجحي للخدمات بمدينة مكة المكرمة.
3. قياس أثر التخطيط للمشاريع على نجاح المشاريع في شركة الراجحي للخدمات بمدينة مكة المكرمة.
4. قياس أثر إدارة الموارد على نجاح المشاريع في شركة الراجحي للخدمات بمدينة مكة المكرمة.
5. قياس أثر المتابعة والرقابة على نجاح المشاريع في شركة الراجحي للخدمات بمدينة مكة المكرمة.

6. قياس أثر إدارة المخاطر على نجاح المشاريع في شركة الراجحي للخدمات بمدينة مكة المكرمة.
7. التعرف على طبيعة العلاقة بين كفاءة إدارة المشاريع ونجاح المشاريع في شركة الراجحي للخدمات بمدينة مكة المكرمة.
8. تقديم مجموعة من التوصيات والمقترحات التي تسهم في تعزيز كفاءة إدارة المشاريع بما يحقق نجاح المشاريع في شركة الراجحي للخدمات بمدينة مكة المكرمة.

تسعى الدراسة إلى تقديم فهم علمي واضح لأثر كفاءة إدارة المشاريع في نجاح المشاريع، والكشف عن طبيعة العلاقة بينهما في شركة الراجحي للخدمات بمدينة مكة المكرمة، بما يسهم في تقديم نتائج وتوصيات عملية يمكن الاستفادة منها في تطوير ممارسات إدارة المشاريع، وتحسين مستوى نجاح المشاريع، ودعم متخذي القرار في تحقيق الأهداف الاستراتيجية للمؤسسة بكفاءة وفعالية

1.5. فرضيات الدراسة

انطلاقاً من مشكلة الدراسة وأهدافها، فقد تمت صياغة فرضيات الدراسة لاختبار العلاقة بين متغيرات الدراسة، ويتم التحقق من صحتها من خلال الدراسة الميدانية وتحليل البيانات باستخدام الأساليب الإحصائية المناسبة.

الفرضية الرئيسية

يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لكفاءة إدارة المشاريع على نجاح المشاريع في شركة الراجحي للخدمات بمدينة مكة المكرمة عند مستوى الدلالة (0.05).

ولغرض الاختبار الإحصائي:

الفرضية الصفرية (H_0):

لا يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لكفاءة إدارة المشاريع على نجاح المشاريع في شركة الراجحي للخدمات بمدينة مكة المكرمة.

الفرضية البديلة (H_1):

يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لكفاءة إدارة المشاريع على نجاح المشاريع في شركة الراجحي للخدمات بمدينة مكة المكرمة.

الفرضيات الفرعية :

1. يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية للتخطيط للمشاريع على نجاح المشاريع في شركة الراجحي للخدمات بمدينة مكة المكرمة.
2. يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لإدارة الموارد على نجاح المشاريع في شركة الراجحي للخدمات بمدينة مكة المكرمة.
3. يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية للمتابعة والرقابة على نجاح المشاريع في شركة الراجحي للخدمات بمدينة مكة المكرمة.
4. يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لإدارة المخاطر على نجاح المشاريع في شركة الراجحي للخدمات بمدينة مكة المكرمة.
5. يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية للتنسيق والتواصل بين فريق العمل على نجاح المشاريع في شركة الراجحي للخدمات بمدينة مكة المكرمة.

وتنطلق هذه الفرضيات من افتراض أن نجاح المشاريع يعتمد على مجموعة من ممارسات إدارة المشاريع التي تشمل التخطيط الفعال، وإدارة الموارد، والمتابعة والرقابة، وإدارة المخاطر، والتنسيق والتواصل بين فريق العمل، وأن هذه الممارسات تسهم في رفع كفاءة تنفيذ المشاريع وتحسين جودة مخرجاتها، بما ينعكس إيجاباً على نجاح المشاريع وتحقيق الأهداف الاستراتيجية للمؤسسة

1.6. نموذج الدراسة

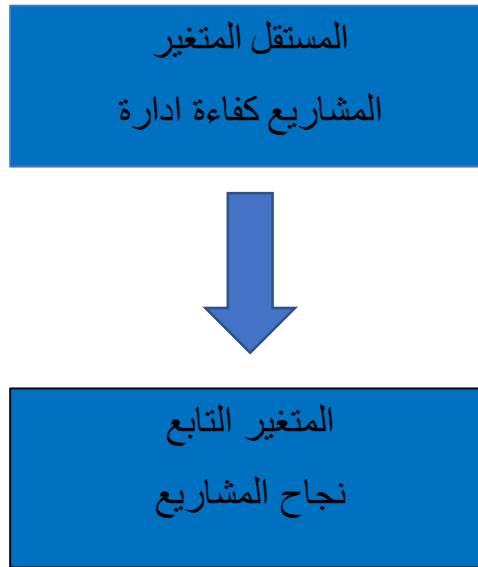
يعتمد البحث الحالي على نموذج بحثي يوضح طبيعة العلاقة بين متغيرات الدراسة، حيث يتضمن متغيراً مستقلاً ومتغيراً تابعاً. ويُعد نموذج الدراسة أحد العناصر الأساسية في البحوث العلمية، لأنه يوضح الإطار الذي يستند إليه الباحث في تفسير العلاقة بين المتغيرات واختبار الفرضيات وتحقيق أهداف الدراسة.

في هذه الدراسة تمثل كفاءة إدارة المشاريع المتغير المستقل، وهو المتغير الذي يُفترض أن يؤثر في المتغير الآخر، بينما يمثل نجاح المشاريع المتغير التابع الذي يُتوقع أن يتأثر بمستوى كفاءة إدارة المشاريع داخل شركة الراجحي للخدمات بمدينة مكة المكرمة.

ويقوم النموذج على افتراض أن تطبيق ممارسات إدارة المشاريع بكفاءة يسهم في تحقيق نجاح المشاريع من خلال تحسين عمليات التخطيط، والاستغلال الأمثل للموارد، وتعزيز المتابعة والرقابة، وإدارة المخاطر بفاعلية، مما يؤدي إلى تنفيذ المشاريع وفق الوقت المحدد، وضمن الميزانية المقررة، وبالجودة المطلوبة، وتحقيق الأهداف الاستراتيجية للمؤسسة. كما يفترض النموذج أن نجاح المشاريع يعتمد على مجموعة من الممارسات الإدارية التي تشمل التخطيط الفعال للمشاريع، وإدارة الموارد،

والمتابعة والرقابة المستمرة، وإدارة المخاطر، والتنسيق والتواصل بين فريق العمل، لما لها من دور في تحسين كفاءة تنفيذ المشاريع ورفع نسبة نجاحها

وبناءً على ذلك، يمكن توضيح النموذج المفاهيمي للدراسة كما يلي:



ويمكن توضيح النموذج بصورة أكثر تفصيلاً كما يأتي:

كفاءة إدارة المشاريع = التخطيط للمشاريع + إدارة الموارد + المتابعة والرقابة + إدارة المخاطر +
التنسيق والتواصل بين فريق العمل
نجاح المشاريع

ويتوقع البحث أن يساهم تطبيق ممارسات كفاءة إدارة المشاريع في شركة الراجحي للخدمات بمدينة مكة المكرمة في رفع مستوى نجاح المشاريع، وتحسين جودة مخرجاتها، والالتزام بالوقت والميزانية المحددين، وتعزيز كفاءة الأداء المؤسسي، بما يحقق أهداف الشركة ويرفع قدرتها على تنفيذ المشاريع بكفاءة وفعالية

1.7. منهجية الدراسة

تعتمد هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، والذي يُعد من أكثر المناهج استخدامًا في البحوث الإدارية، وذلك لملاءمته لطبيعة الدراسة وأهدافها. ويهدف هذا المنهج إلى وصف الظاهرة محل الدراسة وصفًا دقيقًا، وتحليلها وتفسيرها بالاعتماد على البيانات التي يتم جمعها من أفراد مجتمع الدراسة، بهدف الوصول إلى نتائج علمية تساهم في تفسير العلاقة بين متغيرات الدراسة.

ويقوم المنهج الوصفي التحليلي على جمع البيانات والمعلومات المتعلقة بموضوع الدراسة من مصادرها الأولية والثانوية، ثم تنظيمها وتحليلها باستخدام الأساليب الإحصائية المناسبة، بهدف التعرف على طبيعة العلاقة بين كفاءة إدارة المشاريع ونجاح المشاريع في شركة الراجحي للخدمات بمدينة مكة المكرمة، واختبار فرضيات الدراسة، والإجابة عن أسئلتها، وتحقيق أهدافها.

وقد تم اختيار هذا المنهج نظرًا لقدرته على دراسة الواقع الفعلي لممارسات إدارة المشاريع داخل المؤسسة، والكشف عن مستوى كفاءة إدارة المشاريع، ومدى انعكاسها على نجاح المشاريع، من خلال تحليل آراء أفراد الدراسة، واستخلاص النتائج التي تساهم في تقديم تفسير علمي للعلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع.

واعتمدت الدراسة على أسلوب الدراسة الميدانية، من خلال تصميم استبانة بوصفها أداة رئيسة لجمع البيانات من أفراد مجتمع الدراسة، حيث اشتملت الاستبانة على مجموعة من الفقرات التي تقيس أبعاد كفاءة إدارة

المشاريع، والمتمثلة في التخطيط للمشاريع، وإدارة الموارد، والمتابعة والرقابة، وإدارة المخاطر، والتنسيق والتواصل بين فريق العمل، إضافة إلى قياس مستوى نجاح المشاريع داخل الشركة.

كما اعتمدت الدراسة على البيانات الثانوية، والتي تم الحصول عليها من الكتب العلمية، والدوريات المحكمة، والرسائل الجامعية، والأبحاث العلمية العربية والأجنبية، والتقارير والمنشورات ذات العلاقة بإدارة المشاريع ونجاح المشاريع، وذلك بهدف بناء الإطار النظري للدراسة، ودعم نتائجها ومناقشتها في ضوء ما توصلت إليه الدراسات السابقة.

وبعد الانتهاء من جمع البيانات، سيتم تحليلها باستخدام البرامج والأساليب الإحصائية المناسبة، واستخراج النتائج المتعلقة بمتغيرات الدراسة، واختبار الفرضيات، وقياس قوة العلاقة بين كفاءة إدارة المشاريع ونجاح المشاريع، بما يسهم في الوصول إلى استنتاجات علمية دقيقة، وتقديم مجموعة من التوصيات التي يمكن أن تستفيد منها شركة الراجحي للخدمات بمدينة مكة المكرمة في تطوير ممارسات إدارة المشاريع، وتعزيز فرص نجاح مشاريعها، وتحقيق أهدافها الاستراتيجية بكفاءة وفعالية

1.8. الدراسة الميدانية

تُعد الدراسة الميدانية من أهم مراحل البحث العلمي، إذ تمثل الجانب التطبيقي الذي يعتمد عليه الباحث في جمع البيانات الأولية المتعلقة بموضوع الدراسة من مجتمع الدراسة بشكل مباشر، وذلك بهدف الوصول إلى نتائج علمية دقيقة وموضوعية تساعد في تفسير الظاهرة محل الدراسة. وتستند هذه الدراسة إلى الدراسة الميدانية بوصفها الوسيلة المناسبة للتعرف على أثر كفاءة إدارة المشاريع على نجاح المشاريع في شركة الراجحي للخدمات بمدينة مكة المكرمة، وذلك من خلال جمع البيانات من العاملين في الشركة، وتحليل آرائهم واتجاهاتهم حول مستوى كفاءة إدارة المشاريع ومدى انعكاسها على نجاح المشاريع.

وتتميز الدراسة الميدانية بأنها تعتمد على البيانات الواقعية المستمدة من بيئة العمل الفعلية، الأمر الذي يمنح نتائج الدراسة درجة عالية من المصادقية، حيث تعكس واقع الممارسات الإدارية داخل المؤسسة بعيداً عن الافتراضات النظرية. كما تساعد الدراسة الميدانية في التعرف على مستوى تطبيق ممارسات إدارة المشاريع، والكشف عن الجوانب التي تحتاج إلى تطوير وتحسين، مما يسهم في تقديم حلول عملية وتوصيات قابلة للتطبيق داخل المؤسسة.

وتعتمد الدراسة الحالية على الاستبانة باعتبارها الأداة الرئيسة لجمع البيانات، نظراً لملاءمتها لطبيعة الدراسة وأهدافها، وقدرتها على جمع البيانات من عدد كبير من أفراد مجتمع الدراسة في وقت مناسب، بالإضافة إلى سهولة تحليل نتائجها باستخدام البرامج والأساليب الإحصائية المناسبة. وقد تم تصميم الاستبانة بما يتوافق مع متغيرات الدراسة، حيث اشتملت على مجموعة من الفقرات التي تقيس المتغير المستقل المتمثل في كفاءة إدارة المشاريع، إلى جانب مجموعة من الفقرات التي تقيس المتغير التابع والمتمثل في نجاح المشاريع، وذلك بهدف التعرف على طبيعة العلاقة بين المتغيرين، وقياس مدى تأثير كفاءة إدارة المشاريع في تحقيق نجاح المشاريع.

وتسعى الدراسة الميدانية إلى توفير بيانات دقيقة وشاملة يمكن الاعتماد عليها في اختبار فرضيات الدراسة والإجابة عن أسئلتها، وذلك من خلال تحليل استجابات أفراد العينة باستخدام الأساليب الإحصائية المناسبة، واستخراج المؤشرات التي توضح مستوى كفاءة إدارة المشاريع داخل شركة الراجحي للخدمات، ومدى مساهمتها في تحقيق نجاح المشاريع. كما تساعد الدراسة في التعرف على أبرز العوامل التي تعزز نجاح المشاريع، والكشف عن الجوانب التي قد تمثل تحديات أمام إدارة المشاريع، بما يسهم في تقديم رؤية علمية واضحة حول واقع إدارة المشاريع داخل الشركة.

وتستمد الدراسة الميدانية أهميتها من كونها تربط بين الجانب النظري والجانب التطبيقي، حيث تمكن الباحث من مقارنة ما توصلت إليه الأدبيات والدراسات السابقة مع الواقع الفعلي داخل المؤسسة محل الدراسة، مما يعزز من موثوقية النتائج ويزيد من إمكانية تعميمها في حدود مجتمع الدراسة. كما تتيح الدراسة الميدانية الفرصة لاختبار مدى توافق الممارسات الإدارية المتبعة مع المبادئ والأسس العلمية الحديثة في إدارة المشاريع، والتعرف على مدى إسهامها في تحقيق أهداف المؤسسة ورفع مستوى نجاح مشاريعها.

وتوفر الدراسة الميدانية كذلك قاعدة بيانات يمكن الاستفادة منها في تحليل العلاقة بين كفاءة إدارة المشاريع ونجاح المشاريع، من خلال قياس مستوى التخطيط للمشاريع، وكفاءة إدارة الموارد، وفاعلية المتابعة والرقابة، وإدارة المخاطر، والتنسيق والتواصل بين فريق العمل، ومدى انعكاس هذه الجوانب على نجاح المشاريع من حيث الالتزام بالوقت المحدد، والميزانية المعتمدة، وجودة التنفيذ، وتحقيق أهداف المشروع ورضا المستفيدين. ويساعد ذلك في الوصول إلى نتائج علمية دقيقة توضح الجوانب التي تحتاج إلى مزيد من التطوير، وتحديد الممارسات الأكثر تأثيراً في نجاح المشاريع.

كما تسهم الدراسة الميدانية في دعم متخذي القرار داخل شركة الراجحي للخدمات بمدينة مكة المكرمة من خلال تزويدهم بنتائج علمية وتوصيات عملية مبنية على بيانات واقعية، بما يساعدهم على تطوير سياسات وإجراءات إدارة المشاريع، وتحسين جودة التخطيط والتنفيذ والمتابعة، وتعزيز كفاءة استخدام الموارد، والحد من المخاطر التي قد تواجه المشاريع، الأمر الذي يسهم في رفع معدلات نجاح المشاريع وتحقيق الأهداف الاستراتيجية للشركة.

وفي ضوء ذلك، تمثل الدراسة الميدانية الأساس التطبيقي لهذه الدراسة، إذ تمكن الباحث من اختبار فرضيات الدراسة، والإجابة عن أسئلتها، وتحقيق أهدافها، والوصول إلى نتائج يمكن الاعتماد عليها في تقديم توصيات ومقترحات عملية تسهم في تطوير كفاءة إدارة المشاريع وتعزيز نجاح المشاريع في شركة الراجحي للخدمات بمدينة مكة المكرمة، بما يواكب التطورات الحديثة في مجال إدارة المشاريع، ويدعم جهود المؤسسة في تحقيق التميز المؤسسي والاستدام

1.9. مخطط المشروع المقترح

يوضح مخطط المشروع المقترح المراحل الأساسية التي سيتبعها الباحث لإنجاز هذه الدراسة، ابتداءً من اختيار موضوع البحث وإعداد الخطة البحثية، مروراً بجمع البيانات وتحليلها، وانتهاءً بعرض النتائج والتوصيات وإعداد التقرير النهائي. ويهدف هذا المخطط إلى تنظيم مراحل البحث بصورة منهجية ومتسلسلة، بما يضمن إنجاز جميع متطلبات الدراسة وفق أسس علمية، وتحقيق أهدافها بكفاءة ودقة.

ويتضمن مخطط المشروع المقترح المراحل الآتية:

المرحلة	النشاط
المرحلة الاولى	اختيار موضوع البحث واعتماد عنوان الدراسة.
المرحلة الثانية	جمع المراجع العربية والأجنبية والدراسات السابقة المتعلقة بكفاءة إدارة المشاريع ونجاح المشاريع.
المرحلة الثالثة	إعداد الإطار النظري وصياغة مشكلة الدراسة، وأسئلتها، وأهدافها، وفرضياتها، ونموذج الدراسة.
المرحلة الرابعة	إعداد أداة الدراسة (الاستبانة)، وعرضها على المشرف لإجراء التعديلات اللازمة والتأكد من صلاحيتها.
المرحلة الخامسة	تحديد مجتمع الدراسة واختيار العينة المناسبة من العاملين في شركة الراجحي للخدمات بمدينة مكة المكرمة.
المرحلة السادسة	توزيع الاستبانة على أفراد عينة الدراسة، وجمع البيانات الميدانية.
المرحلة السابعة	إدخال البيانات إلى برنامج التحليل الإحصائي (SPSS)، وتحليلها باستخدام الأساليب الإحصائية المناسبة.
المرحلة الثامنة	تفسير نتائج الدراسة، ومناقشتها في ضوء الدراسات السابقة والإطار النظري.
المرحلة التاسعة	إعداد النتائج والتوصيات والمقترحات، وكتابة الخاتمة، وإعداد قائمة المراجع والملاحق.
المرحلة العاشرة	مراجعة البحث، وإجراء التعديلات النهائية وفق ملاحظات المشرف، ثم تسليم النسخة النهائية

الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

- * مقدمة الدراسة.
- * مشكلة الدراسة.
- * أسئلة الدراسة.
- * أهداف الدراسة.
- * فرضيات الدراسة.
- * أهمية الدراسة.
- * حدود الدراسة.
- * منهجية الدراسة.
- * مصطلحات الدراسة.

الفصل الثاني: الإطار النظري والدراسات السابقة

- * كفاءة إدارة المشاريع.
- * نجاح المشاريع.
- * الدراسات السابقة.
- * الفجوة البحثية.

الفصل الثالث: الإجراءات المنهجية

* منهج الدراسة.

* مجتمع وعينة الدراسة.

* أداة الدراسة.

* الصدق والثبات.

* الأساليب الإحصائية.

الفصل الرابع: عرض النتائج وتحليلها ومناقشتها

* عرض نتائج الدراسة.

* تحليل النتائج.

* مناقشة النتائج في ضوء الدراسات السابقة.

الفصل الخامس: النتائج، التوصيات، والمقترحات

* النتائج.

* التوصيات.

* المقترحات.

* الدراسات المستقبلية.

* الخاتمة.

2. الفصل الثاني: الدراسات السابقة

2.1. المقدمة:

يتناول هذا الفصل الإطار النظري والدراسات السابقة المرتبطة بموضوع الدراسة، والمتمثل في أثر كفاءة إدارة المشاريع على نجاح المشاريع في شركة الراجحي للخدمات بمدينة مكة المكرمة، وذلك بهدف بناء أساس علمي واضح تستند إليه الدراسة في تفسير العلاقة بين متغيراتها وتحليلها. ويُعد الإطار النظري أحد العناصر الأساسية في البحث العلمي، حيث يساعد على توضيح المفاهيم والمصطلحات المرتبطة بموضوع الدراسة، وتحديد أبعاد المتغيرات، والتعرف على أهم النظريات والممارسات الإدارية التي تناولت هذه المتغيرات.

وتبرز أهمية إدارة المشاريع في بيئة الأعمال المعاصرة نتيجة لتزايد اعتماد المؤسسات على المشاريع في تنفيذ خططها الاستراتيجية، وتطوير خدماتها، وتحسين عملياتها، والاستجابة للتغيرات والمتطلبات المتجددة. ولم يعد نجاح المشروع مرتبطاً بمجرد الانتهاء من الأعمال المخطط لها، وإنما أصبح مرتبطاً بمدى قدرة الإدارة على التخطيط والتنظيم والتنفيذ والمتابعة والسيطرة على مختلف جوانب المشروع، بما يضمن تحقيق النتائج المستهدفة بكفاءة وفاعلية. وتشير الأدبيات الحديثة في إدارة المشاريع إلى أن نجاح المشاريع يرتبط بمجموعة من العوامل والممارسات التي تتكامل فيما بينها، مثل كفاءة الإدارة، والممارسات السليمة لإدارة المشروع، والدعم الإداري، والتواصل والعمل الجماعي.

وفي هذا السياق، تمثل كفاءة إدارة المشاريع أحد العناصر المهمة التي يمكن أن تؤثر بصورة مباشرة في قدرة المؤسسة على تنفيذ مشاريعها وتحقيق أهدافها. فكلما كانت إدارة المشروع أكثر كفاءة في تحديد الأهداف، والتخطيط للأنشطة، وتوزيع الموارد، ومتابعة مراحل التنفيذ، والتعامل مع المخاطر والمشكلات، والتنسيق بين الأطراف المختلفة، زادت قدرة المشروع على الوصول إلى النتائج المستهدفة. كما أن الإدارة الفعالة للمشروع تساعد على الاستخدام الأمثل للموارد

البشرية والمادية والمالية، وتقليل الهدر والتأخير، وتحسين جودة المخرجات، ورفع قدرة فريق المشروع على التعامل مع التحديات التي قد تظهر أثناء مراحل التنفيذ.

ويُعد نجاح المشاريع المتغير التابع في الدراسة الحالية، وهو من الموضوعات التي حظيت باهتمام كبير في أدبيات إدارة المشاريع؛ نظرًا لأن نجاح المشروع يمثل أحد المؤشرات الأساسية التي يمكن من خلالها تقييم فاعلية الإدارة وكفاءة استخدام الموارد ومدى تحقيق الأهداف المحددة. وقد اختلفت الدراسات في تحديد معايير نجاح المشاريع، إلا أن من أبرز المعايير المرتبطة بالنجاح تحقيق أهداف المشروع، والالتزام بالوقت والتكلفة والجودة، إلى جانب تحقيق النتائج والقيمة المتوقعة لأصحاب المصلحة. وتوضح الدراسات أن التمييز بين نجاح إدارة المشروع ونجاح المشروع نفسه أمر مهم؛ إذ قد ينجح المشروع من حيث الالتزام بالخطّة والوقت والتكلفة، بينما لا يحقق بالضرورة جميع النتائج الاستراتيجية المتوقعة، ولذلك فإن تقييم النجاح يحتاج إلى النظر إلى مجموعة متكاملة من المعايير.

ومن هذا المنطلق، يركز هذا الفصل على توضيح المفاهيم الأساسية المرتبطة بكفاءة إدارة المشاريع ونجاح المشاريع، واستعراض أهم الأبعاد والممارسات التي يمكن أن تسهم في تحقيق نتائج أفضل للمشاريع. كما يتناول الفصل العلاقة النظرية بين المتغير المستقل والمتغير التابع، من خلال توضيح الكيفية التي يمكن من خلالها لممارسات إدارة المشاريع الفعالة أن تسهم في تحسين نتائج المشاريع وزيادة احتمالية نجاحها.

كما يستعرض الفصل مجموعة من الدراسات السابقة العربية والأجنبية التي تناولت موضوع إدارة المشاريع، وعوامل نجاح المشاريع، والعلاقة بين ممارسات إدارة المشاريع وأداء ونجاح المشاريع. وتساعد مراجعة هذه الدراسات في التعرف على أهم النتائج التي توصل إليها الباحثون السابقون، والمناهج التي اتبعوها، والأدوات المستخدمة في جمع البيانات وتحليلها، بالإضافة إلى التعرف على أوجه الاتفاق والاختلاف بينها وبين الدراسة الحالية. فعلى سبيل المثال، أظهرت إحدى الدراسات التي تناولت عوامل النجاح في المشاريع الحكومية السعودية أن الدعم القيادي، والتواصل الفعال، والعمل الجماعي، وكفاءة مديري المشاريع من بين العوامل التي ارتبطت بنجاح المشاريع.

وتكتسب الدراسات السابقة أهمية خاصة في الدراسة الحالية لأنها تساعد على تحديد موقع البحث ضمن الأدبيات العلمية الموجودة، كما تساعد في الكشف عن الجوانب التي تناولتها البحوث السابقة والجوانب التي ما زالت بحاجة إلى مزيد من الدراسة. ومن خلال المقارنة بين نتائج الدراسات السابقة، يمكن للباحث تحديد أوجه الاستفادة منها في بناء النموذج البحثي الحالي، وصياغة أسئلة الدراسة وفرضياتها، واختيار المنهج والأداة المناسبة لجمع البيانات وتحليلها.

كما يهدف هذا الفصل إلى توضيح الفجوة البحثية التي تسعى الدراسة الحالية إلى معالجتها، وذلك من خلال تحديد الجوانب التي لم تحظَ بالقدر الكافي من الدراسة، خاصة فيما يتعلق بتطبيق العلاقة بين كفاءة إدارة المشاريع ونجاح المشاريع في البيئة المحلية، وبشكل أكثر تحديدًا في شركة الراجحي للخدمات بمدينة مكة المكرمة. وتأتي أهمية ذلك من الحاجة إلى توفير نتائج تطبيقية تساعد على فهم واقع إدارة المشاريع في بيئة المؤسسة محل الدراسة، وتحديد مدى ارتباط كفاءة الممارسات الإدارية بتحقيق نجاح المشاريع.

وبناءً على ذلك، ينقسم هذا الفصل إلى مجموعة من المحاور الرئيسية؛ يتناول المحور الأول الإطار النظري لمفهوم كفاءة إدارة المشاريع وأهميته وأبعاده وممارساته، بينما يتناول المحور الثاني مفهوم نجاح المشاريع ومعاييرها والعوامل المؤثرة فيه، ثم ينتقل الفصل إلى عرض وتحليل الدراسات السابقة ذات العلاقة بموضوع الدراسة، وأخيراً تحديد الفجوة البحثية التي تنطلق منها الدراسة الحالية.

وبذلك يسهم هذا الفصل في توفير الأساس العلمي الذي تستند إليه الدراسة في تحليل أثر كفاءة إدارة المشاريع على نجاح المشاريع، كما يساعد في بناء تصور متكامل للعلاقة بين متغيرات الدراسة، بما يدعم اختبار الفرضيات والوصول إلى نتائج علمية يمكن الاستفادة منها في تطوير ممارسات إدارة المشاريع وتحسين فرص نجاح المشاريع في شركة الراجحي للخدمات بمدينة مكة المكرمة.

2.2. المتغير المستقل

التواصل الفعال بين فرق العمل

يُعد التواصل الفعال بين فرق العمل من العوامل الإدارية المهمة التي تؤثر في أداء المشاريع ونجاحها، حيث يمثل الوسيلة الأساسية التي يتم من خلالها تبادل المعلومات والتعليمات والأفكار بين أعضاء الفريق، بما يساعد على تحقيق التنسيق والتعاون في تنفيذ المهام والمسؤوليات. ويقصد بالتواصل الفعال قدرة أعضاء فريق العمل على نقل المعلومات بصورة واضحة ودقيقة وفي الوقت المناسب، مع ضمان فهم الطرف الآخر للمعلومات المرسلّة والقدرة على تقديم التغذية الراجعة المناسبة.

وتزداد أهمية التواصل الفعال في بيئة المشاريع نتيجة اعتماد تنفيذ المشروع على التعاون المستمر بين مجموعة من الأفراد والفرق التي قد تختلف مهامها ومسؤولياتها. فكلما كان التواصل واضحاً ومنظماً، أصبح من السهل على أعضاء الفريق معرفة الأدوار المطلوبة منهم، وفهم أهداف المشروع، ومتابعة سير العمل، والتنسيق بين مختلف المهام والأنشطة. كما يساعد التواصل الجيد على تقليل الأخطاء الناتجة عن سوء فهم المعلومات أو عدم وصولها في الوقت المناسب.

ويشمل التواصل الفعال بين فرق العمل عدة جوانب، من أبرزها وضوح المعلومات، سرعة نقل المعلومات، دقة المعلومات، الاستماع الجيد، التغذية الراجعة، استخدام قنوات الاتصال المناسبة، والتواصل المستمر بين أعضاء الفريق والإدارة. وتساعد هذه الجوانب على بناء بيئة عمل يسودها التعاون والثقة، وتنتج لأعضاء الفريق مشاركة آرائهم ومقترحاتهم وملاحظاتهم المتعلقة بسير المشروع.

كما يسهم التواصل الفعال في تحسين عملية اتخاذ القرارات، إذ يتيح للإدارة الحصول على المعلومات اللازمة من أعضاء فرق العمل في الوقت المناسب، ويساعد على اكتشاف المشكلات والتحديات التي قد تواجه المشروع والعمل على معالجتها بصورة أسرع. كذلك فإن التواصل المستمر يساهم في تعزيز العلاقات بين أعضاء الفريق ورفع مستوى الانسجام بينهم، مما يدعم قدرتهم على العمل بصورة جماعية لتحقيق الأهداف المشتركة.

ومن ناحية أخرى، فإن ضعف التواصل بين فرق العمل قد يؤدي إلى العديد من المشكلات، مثل تأخر تنفيذ المهام، وتكرار الأخطاء، وسوء توزيع المسؤوليات، وعدم وضوح التعليمات، وظهور الخلافات بين أعضاء الفريق، الأمر الذي قد يؤثر سلباً في سير المشروع ونتائجه. لذلك فإن توفير نظام اتصال فعال داخل المؤسسة يعد من المتطلبات الأساسية لتحسين أداء فرق العمل ورفع كفاءة تنفيذ المشاريع.

وبناءً على ذلك، يمكن اعتبار التواصل الفعال بين فرق العمل متغيراً مستقلاً مهماً في هذه الدراسة، حيث تسعى الدراسة إلى التعرف على مدى تأثيره في نجاح المشاريع في شركة الراجحي للخدمات بمدينة مكة، وقياس مدى مساهمة عناصر التواصل المختلفة في تحقيق أهداف المشاريع وتحسين مستوى أدائها.

2.3. المتغير التابع

نجاح المشاريع

يُعد نجاح المشاريع من المفاهيم الأساسية في مجال إدارة المشاريع، حيث يمثل أحد أهم المؤشرات التي يمكن من خلالها الحكم على مدى قدرة المشروع على تحقيق أهدافه ونتائجه المحددة مسبقاً. ويعكس نجاح المشروع مدى قدرة المؤسسة على تحويل الخطط والأهداف الموضوعة إلى نتائج فعلية تتوافق مع المتطلبات والتوقعات المحددة، مع الاستفادة المناسبة من الموارد المتاحة وتحقيق مستوى ملائم من الجودة والكفاءة.

ويُنظر إلى نجاح المشاريع باعتباره مفهوماً متعدد الأبعاد، فلا يقتصر الحكم على نجاح المشروع على الانتهاء من تنفيذ الأعمال في الموعد المحدد فقط، وإنما يشمل مجموعة من المعايير والمؤشرات التي تساعد على تقييم النتائج النهائية للمشروع. ومن أبرز هذه المعايير الالتزام بالجدول الزمني المحدد، والمحافظة على الميزانية والتكاليف المعتمدة، وتحقيق مستوى الجودة المطلوب، والوصول إلى الأهداف المحددة للمشروع، بالإضافة إلى تحقيق النتائج التي تتوافق مع احتياجات المستفيدين وأصحاب المصلحة.

وتزداد أهمية نجاح المشاريع في المؤسسات التي تعتمد على تنفيذ المشاريع لتحقيق خططها وأهدافها وتطوير أعمالها وخدماتها. فالمشروع الناجح لا يقتصر أثره على تحقيق أهدافه المباشرة، وإنما يمكن أن يسهم في تحسين أداء المؤسسة،

ورفع كفاءة استخدام مواردها، وتحسين جودة الخدمات المقدمة، وتعزيز قدرتها على تحقيق أهدافها التنظيمية والاستراتيجية.

ويرتبط نجاح المشاريع بعدد من العوامل التي تؤثر في قدرة المشروع على تحقيق النتائج المطلوبة، ومن أهمها وضوح أهداف المشروع منذ البداية، وواقعية الخطط الموضوعة للتنفيذ، وتحديد المهام والمسؤوليات بصورة واضحة، وتوفير الموارد اللازمة، ودعم الإدارة، والتعاون بين أعضاء فرق العمل، بالإضافة إلى وجود قنوات اتصال فعالة تضمن وصول المعلومات والتعليمات إلى الأطراف المعنية في الوقت المناسب.

ومن الجوانب الأساسية في تقييم نجاح المشاريع الالتزام بالوقت والتكلفة والجودة، وهي من المعايير التقليدية المهمة للحكم على نجاح المشروع. فالالتزام بالوقت يعكس قدرة فريق المشروع على تنفيذ الأنشطة والمهام وفق الجدول الزمني المحدد، بينما يعكس الالتزام بالتكلفة قدرة المشروع على استخدام الموارد المالية وفق الميزانية المعتمدة والحد من التكاليف غير المخطط لها. أما الجودة فتتعلق بمدى مطابقة مخرجات المشروع للمواصفات والمعايير والمتطلبات المحددة، ومدى تحقيقها للمستوى المتوقع من قبل المستفيدين وأصحاب المصلحة.

ولا يقتصر نجاح المشروع على الالتزام بالوقت والتكلفة والجودة فقط، بل يمتد إلى مدى تحقيق الأهداف الأساسية التي أنشئ المشروع من أجلها. فقد يتم الانتهاء من المشروع في الوقت المحدد وضمن الميزانية المعتمدة، ولكنه قد لا يحقق النتائج أو الأهداف التي كان من المفترض الوصول إليها. ولذلك فإن تقييم نجاح المشاريع يتطلب النظر إلى نتائج المشروع بصورة شاملة، وربط الأداء الفعلي بالأهداف والمتطلبات التي تم تحديدها في بداية المشروع.

ويُعد رضا المستفيدين وأصحاب المصلحة من المؤشرات المهمة في تقييم نجاح المشاريع، إذ إن نجاح المشروع لا يقاس فقط بالنتائج الفنية أو المالية، وإنما كذلك بمدى قبول المستفيدين للمخرجات والخدمات المقدمة ومدى توافقها مع احتياجاتهم وتوقعاتهم. ولذلك فإن فهم احتياجات المستفيدين والاستجابة لملاحظاتهم ومتطلباتهم يساهم في رفع مستوى نجاح المشروع وتحسين نتائجه.

كما أن التعاون والتنسيق بين أعضاء فرق العمل يمثلان جانباً مهماً في تحقيق نجاح المشاريع، حيث تعتمد المشاريع على مشاركة مجموعة من الأفراد والفرق في تنفيذ المهام المختلفة. ويساعد وجود تواصل فعال بينهم على توضيح المسؤوليات، وتبادل المعلومات، ومتابعة سير العمل، وسرعة التعامل مع المشكلات والتحديات التي قد تواجه المشروع، مما يساهم في تحسين الأداء والوصول إلى النتائج المستهدفة.

وفي إطار الدراسة الحالية، يمثل نجاح المشاريع المتغير التابع، حيث تسعى الدراسة إلى التعرف على مدى تأثير مستوى نجاح المشاريع بمستوى التواصل الفعال بين فرق العمل في شركة الراجحي للخدمات بمدينة مكة المكرمة. وتنطلق الدراسة من افتراض أن وجود تواصل فعال بين أعضاء فرق العمل يمكن أن يساهم في رفع مستوى نجاح المشاريع، من خلال تحسين

التنسيق والتعاون، وتسهيل تبادل المعلومات، وتقليل الأخطاء الناتجة عن سوء الفهم، وتسريع معالجة المشكلات واتخاذ القرارات المناسبة.

وتسعى الدراسة إلى قياس مستوى نجاح المشاريع من خلال مجموعة من المؤشرات التي تعكس مدى تحقيق المشاريع لأهدافها، والالتزام بالجدول الزمنية والتكاليف المحددة، وتحقيق الجودة المطلوبة، بالإضافة إلى مستوى رضا المستفيدين وأصحاب المصلحة عن نتائج المشاريع. كما تهدف الدراسة إلى التعرف على مدى ارتباط هذه المؤشرات بفعالية التواصل بين فرق العمل داخل شركة الراجحي للخدمات بمدينة مكة المكرمة.

وتكمن أهمية دراسة نجاح المشاريع في أنها تساعد الإدارة على تقييم نتائج المشاريع بصورة أكثر شمولاً، والتعرف على نقاط القوة والجوانب التي تحتاج إلى تطوير، والاستفادة من النتائج السابقة في تحسين المشاريع المستقبلية. كما يمكن أن تسهم عملية قياس نجاح المشاريع في دعم عملية اتخاذ القرارات الإدارية، وتحسين أساليب التخطيط والتنفيذ والمتابعة، وتعزيز قدرة المؤسسة على تحقيق أهدافها بكفاءة وفعالية.

وبناءً على ذلك، فإن نجاح المشاريع في الدراسة الحالية لا يُنظر إليه باعتباره مجرد الانتهاء من المشروع، وإنما باعتباره نتيجة متكاملة تعكس مدى قدرة المشروع على تحقيق أهدافه وفق الوقت والتكلفة والجودة المحددة، وتحقيق النتائج المتوقعة وتلبية احتياجات المستفيدين وأصحاب المصلحة. ومن ثم فإن دراسة هذا المتغير تساعد على فهم مستوى نجاح المشاريع في شركة الراجحي للخدمات بمدينة مكة المكرمة، والكشف عن مدى إسهام التواصل الفعال بين فرق العمل في تحقيق هذه النتائج، بما يوفر أساساً علمياً يمكن الاستفادة منه في تقديم توصيات تساهم في تعزيز نجاح المشاريع وتحسين الأداء المؤسسي.

2.4. العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع

تتمثل العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع في الدراسة الحالية في دراسة أثر التواصل الفعال بين فرق العمل على نجاح المشاريع، حيث يُعد التواصل الفعال بين فرق العمل المتغير المستقل، بينما يمثل نجاح المشاريع المتغير التابع. وتنطلق الدراسة من أن مستوى التواصل بين أعضاء فرق العمل يمكن أن يكون له دور مهم في تحديد مدى قدرة المشاريع على تحقيق أهدافها والالتزام بمتطلباتها ونتائجها المحددة.

ويُعد التواصل الفعال من العناصر الأساسية التي تساعد فرق العمل على التنسيق والتعاون أثناء تنفيذ المشاريع، حيث يتيح تبادل المعلومات والتعليمات والأفكار بصورة واضحة وفي الوقت المناسب. كما يساعد على توضيح المهام والمسؤوليات بين أعضاء الفريق، ويقلل من احتمالية حدوث سوء فهم أو أخطاء ناتجة عن نقص المعلومات أو عدم وضوح التعليمات، الأمر الذي يمكن أن ينعكس بصورة إيجابية على سير المشروع ونتائجه.

وتظهر العلاقة بين التواصل الفعال ونجاح المشاريع من خلال قدرة التواصل الجيد على تحسين التنسيق بين أعضاء فرق العمل، خاصة عندما يتطلب تنفيذ المشروع مشاركة أكثر من فريق أو جهة في أداء المهام المختلفة. فكلما كانت المعلومات متاحة وواضحة، وتم نقلها إلى الأشخاص المعنيين في الوقت المناسب، أصبح من الأسهل متابعة مراحل تنفيذ المشروع والتعامل مع المشكلات التي قد تظهر أثناء العمل.

كما يسهم التواصل الفعال في سرعة اكتشاف المشكلات ومعالجتها، وذلك من خلال تشجيع أعضاء الفريق على مشاركة الملاحظات والمعلومات المتعلقة بسير المشروع. ويساعد ذلك الإدارة وفريق العمل على اتخاذ القرارات المناسبة في الوقت المناسب، مما قد يقلل من التأخير والأخطاء التي يمكن أن تؤثر في جودة المشروع أو تكلفته أو المدة الزمنية اللازمة لإنجازه.

ومن ناحية أخرى، فإن ضعف التواصل بين فرق العمل قد يؤدي إلى وجود فجوات في المعلومات، وعدم وضوح الأدوار والمسؤوليات، وتأخر تنفيذ بعض المهام، وتكرار الأخطاء، وظهور الخلافات بين أعضاء الفريق. وقد تؤثر هذه المشكلات بصورة سلبية على قدرة المشروع على تحقيق أهدافه والالتزام بالوقت والتكلفة والجودة المطلوبة.

ويرتبط التواصل الفعال كذلك بتحقيق التعاون والانسجام بين أعضاء فرق العمل، حيث يساعد التواصل المستمر على بناء علاقات مهنية أفضل وتعزيز الثقة والشعور بالمسؤولية المشتركة. وعندما يشعر أعضاء الفريق بأن آراءهم وملاحظاتهم مسموعة، يصبحون أكثر قدرة على المشاركة والتعاون في حل المشكلات وتحقيق أهداف المشروع.

كما يمكن أن يسهم التواصل الفعال في تحسين جودة مخرجات المشاريع من خلال ضمان فهم المتطلبات والمواصفات بصورة واضحة، ومتابعة تنفيذ الأعمال بشكل مستمر، والحصول على التغذية الراجعة من الأطراف المعنية. ويساعد ذلك على اكتشاف جوانب القصور ومعالجتها قبل أن تؤثر بشكل كبير على النتائج النهائية للمشروع.

وفي ضوء ذلك، تفترض الدراسة الحالية وجود علاقة إيجابية بين التواصل الفعال بين فرق العمل ونجاح المشاريع، بحيث إن تحسين مستوى التواصل بين أعضاء فرق العمل قد يؤدي إلى تحسين مستوى نجاح المشاريع. ويتوقع أن يظهر هذا الأثر من خلال مجموعة من الجوانب، مثل تحسين الالتزام بالوقت والتكلفة، ورفع مستوى الجودة، وتحقيق أهداف المشروع، وتحسين رضا المستفيدين وأصحاب المصلحة.

وبناءً على ما سبق، فإن دراسة هذه العلاقة في شركة الراجحي للخدمات بمدينة مكة المكرمة تهدف إلى التعرف على مدى تأثير التواصل الفعال بين فرق العمل في نجاح المشاريع، وتحديد مدى أهمية تطوير قنوات الاتصال وآليات تبادل المعلومات بين أعضاء الفرق المختلفة، بما يساهم في تعزيز قدرتهم على تنفيذ المهام وتحقيق أهداف المشاريع بكفاءة وفاعلية. وعليه، يمكن تلخيص العلاقة بين متغيري الدراسة على النحو الآتي:

التواصل الفعال بين فرق العمل ← يؤثر في ← نجاح المشاريع

وتقوم الدراسة على فرضية رئيسية مفادها أن هناك أثرًا ذا دلالة إحصائية للتواصل الفعال بين فرق العمل على نجاح المشاريع في شركة الراجحي للخدمات بمدينة مكة المكرمة

2.5. الخاتمة

في ختام هذه الدراسة التي تناولت أثر التواصل الفعال بين فرق العمل على نجاح المشاريع: دراسة تطبيقية على شركة الراجحي للخدمات بمدينة مكة المكرمة، يتضح أن التواصل الفعال يمثل أحد العوامل الأساسية التي تساهم في تحسين أداء فرق العمل وتعزيز قدرتها على تنفيذ المشاريع وتحقيق أهدافها بكفاءة وفاعلية. فنجاح المشاريع لا يعتمد فقط على توفر الموارد والإمكانات، وإنما يتأثر كذلك بمدى قدرة أفراد وفرق العمل على تبادل المعلومات والتعليمات والأفكار بصورة واضحة ومنظمة وفي الوقت المناسب.

وقد تناولت الدراسة التواصل الفعال بين فرق العمل باعتباره المتغير المستقل، بينما تمثل نجاح المشاريع المتغير التابع. وتقوم الدراسة على أساس أن وجود مستوى مرتفع من التواصل الفعال يمكن أن يساهم في تحسين مستوى نجاح المشاريع، من خلال تعزيز التعاون والتنسيق بين أعضاء فرق العمل، وتوضيح المهام والمسؤوليات، وتقليل الأخطاء الناتجة عن سوء الفهم، وتسريع عملية اتخاذ القرارات ومعالجة المشكلات التي قد تواجه المشروع.

كما يتضح أن التواصل الفعال يساعد على تحقيق الانسجام بين أعضاء فرق العمل، ويعزز قدرتهم على العمل بصورة جماعية لتحقيق الأهداف المشتركة. ويساهم كذلك في توفير المعلومات اللازمة لمتابعة مراحل تنفيذ المشروع، واكتشاف المشكلات في الوقت المناسب، وتبادل الملاحظات والمقترحات التي يمكن أن تساعد في تحسين سير العمل وجودة النتائج.

ومن جهة أخرى، فإن ضعف التواصل بين فرق العمل قد يؤدي إلى العديد من المشكلات، مثل عدم وضوح المسؤوليات، وتأخر تنفيذ المهام، وتكرار الأخطاء، وضعف التنسيق، وتأخر معالجة المشكلات، الأمر الذي قد ينعكس سلبًا على الوقت والتكلفة والجودة، وبالتالي على مستوى نجاح المشروع بشكل عام.

وفي ضوء ذلك، تؤكد الدراسة أهمية اهتمام شركة الراجحي للخدمات بمدينة مكة المكرمة بتعزيز التواصل الفعال بين فرق العمل، وتوفير قنوات اتصال واضحة وسريعة، وتشجيع تبادل المعلومات والملاحظات بين أعضاء الفرق والإدارة، إلى جانب تدريب العاملين على مهارات التواصل والعمل الجماعي. ومن شأن ذلك أن يساهم في تحسين التنسيق ورفع مستوى التعاون وتقليل المشكلات التي قد تؤثر في تنفيذ المشاريع.

كما أن قياس نجاح المشاريع لا يقتصر على الانتهاء منها في الوقت المحدد، وإنما يشمل تحقيق الأهداف المطلوبة، والالتزام بالتكاليف والميزانية، وتحقيق مستوى الجودة المستهدف، بالإضافة إلى رضا المستفيدين وأصحاب المصلحة. ومن هنا تظهر أهمية التواصل الفعال باعتباره وسيلة تساعد فرق العمل على الوصول إلى هذه النتائج بصورة أكثر كفاءة.

وبناءً على ما سبق، يمكن القول إن التواصل الفعال بين فرق العمل يمثل عنصرًا مهمًا في دعم نجاح المشاريع، وإن تطوير أساليب التواصل داخل بيئة العمل يمكن أن يعزز قدرة الفرق على مواجهة التحديات وتحقيق الأهداف المطلوبة. ولذلك توصي الدراسة بأهمية الاستمرار في تطوير قنوات الاتصال، وتعزيز ثقافة التعاون وتبادل المعلومات، والاهتمام بالتغذية الراجعة، بما يساعد على رفع مستوى نجاح المشاريع وتحسين الأداء المؤسسي.

وفي النهاية، تأمل الدراسة أن تسهم نتائجها في توضيح أهمية التواصل الفعال بين فرق العمل وعلاقته بنجاح المشاريع، وأن تستفيد منها شركة الراجحي للخدمات بمدينة مكة المكرمة في تطوير ممارسات العمل وتعزيز التعاون بين فرقها، بما يدعم تحقيق أهداف المشاريع ورفع جودة مخرجاتها وتحسين مستوى الأداء بصورة مستمرة.

قائمة المراجع:

المراجع العربية

- * أبو النصر، مدحت محمد. (2020). إدارة المشروعات. القاهرة: المجموعة العربية للتدريب والنشر.
- * إدريس، ثابت عبد الرحمن، والمرسي، جمال الدين محمد. (2018). الإدارة الاستراتيجية: المفاهيم والنماذج التطبيقية. الإسكندرية: الدار الجامعية.
- * البكري، ثامر ياسر. (2017). إدارة المشاريع. عمان: دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع.
- * الحربي، سعد بن محمد. (2021). أثر ممارسات إدارة المشاريع في نجاح المشاريع: دراسة ميدانية. المجلة العربية للإدارة، 41(2)، 148-125.
- * العلي، أسعد عبد الرحمن. (2019). إدارة المشاريع: المفاهيم والتطبيقات. الرياض: دار المريخ للنشر.
- * القحطاني، سالم بن سعيد. (2020). منهجية البحث العلمي. الرياض: مكتبة العبيكان.
- * عبيدات، ذوقان، وعدس، عبد الرحمن، وعبد الحق، كايد. (2021). البحث العلمي: مفهومه وأدواته وأساليبه. عمان: دار الفكر.
- * مرسي، محمد منير. (2019). إدارة المشاريع وتقييم الأداء. القاهرة: دار النهضة العربية.

المراجع الأجنبية

- * Kerzner, H. (2022). Project Management: A Systems Approach to Planning, Scheduling, and Controlling (13th ed.). Hoboken, NJ: John Wiley & Sons.

*** Meredith, J. R., Shafer, S. M., & Mantel, S. J. (2021). Project Management: A Managerial Approach (10th ed.). Hoboken, NJ: John Wiley & Sons.**

*** Project Management Institute (PMI). (2021). A Guide to the Project Management Body of Knowledge (PMBOK® Guide) (7th ed.). Newtown Square, PA: Project Management Institute.**

*** Schwalbe, K. (2022). Information Technology Project Management (10th ed.). Boston, MA: Cengage Learning.**

*** Turner, J. R. (2019). The Handbook of Project-Based Management (4th ed.). New York: McGraw-Hill Education.**