

Chapter 10

ادارة اتصالات المشروع

(PROJECT COMMUNICATIONS MANAGEMENT)

(Chapter Summary)

فشل الاتصال هو في غالبا ما يكون اعظم تهديد لنجاح اي مشروع، وخاصة مشاريع الـ IT. الـ **Communication** هو الزيت الذي يبقي المشروع في قيد التشغيل وبشكل سلس. **Project Communications Management** تنطوي على:

تحديد أصحاب المصلحة (Identifying stakeholders) / تخطيط الاتصالات (Planning communication) / توزيع المعلومات (Distributing information) / ادارة توقعات أصحاب المصلحة (Managing stakeholder expectations) / تقديم التقرير عن الاداء (Reporting performance). انه من المهم تحديد اصحاب المصلحة (to identify stakeholders) وتحديد الاستراتيجيات لادارة العلاقات معهم (determine strategies for managing relationships with them) وذلك لإرضاء احتياجاتهم وتوقعاتهم. تسجيل **صاحب المصلحة واستراتيجية ادارة صاحب المصلحة** (A stakeholder register and a stakeholder management strategy) هما المخرجان الرئيسيان لهذه العملية (are key outputs of this process).

A communications Management Plan لبعض الانواع يجب ان يتم انشاؤه لجميع المشاريع للمساعدة في ضمان الاتصالات الجيدة. محتويات هذا الـ plan ستكون مختلفة (vary) بناء على احتياجات المشروع. الطرق المتنوعة لتوزيع معلومات المشروع تشمل: **formal / informal / written / verbal**. ومن المهم تحديد معظم المعاني المناسبة لتوزيع الانواع المختلفة لمعلومات المشروع. مدراء المشاريع وفرقهم ينبغي عليهم ان يركزوا على أهمية بناء العلاقات أثناء اتصالهم بمعلومات المشروع. ومع ازدياد عدد الأشخاص الذين يحتاجون إلى التواصل، يزداد أيضا عدد قنوات الاتصال.

Reporting performance ينطوي على تجميع ونشر المعلومات (collecting and disseminating) عن مدى نجاح المشروع في تحقيق اهدافه. فرق المشروع بإمكانهم استخدام مخططات القيم المكتسبة (earned value charts) وغيرها من اشكال معلومات التقدم في التواصل وتقييم اداء المشروع. اجتماعات مراجعة الحالة (Status review meetings) هي جزء مهم للاتصال والمراقبة والتحكم بالمشاريع.

ولتحسين الـ **project communications**، مدراء المشاريع وفرقهم يجب عليهم تطوير مهارات ادارة النزاعات الجيدة (must develop good conflict management skills)، فضلا عن مهارات الاتصال الأخرى. حل النزاعات هو جزء مهم من إدارة اتصالات المشروع. حل النزاعات (Conflict resolution) هو جزء مهم من الـ **project communication management** والاسباب الرئيسية للتعارض (the main causes of conflict) خلال المشروع هي: 1- الجدول 2- الاولويات (Priorities) 3- التوظيف (Staffing) 4- الخيارات التقنية 5- الاجراءات (Procedures) 6- التكلفة 7- الشخصيات (Personalities). النهج القائم على المواجهة أو حل المشاكل (A confrontational or problem solving approach) في ادارة الصراع (to managing conflict) هو غالبا ما يكون النهج الأفضل. وتشمل الاقتراحات الأخرى لتحسين اتصالات المشروع **تعلم كيفية ادارة اجتماعات أكثر فعالية، وكيفية استخدام البريد الإلكتروني، والرسائل الفورية (instant messaging)، والبرمجيات التعاونية على نحو أكثر فعالية (collaborative software more effectively)، وكيفية استخدام القوالب لاتصالات المشروع (and how to use templates for project communications).**

لا تزال الاجهزة والبرمجيات الجديدة متاحة للمساعدة في تحسين الاتصالات. مع عمل المزيد من الناس عن بعد، من المهم التأكد من أن لديهم الادوات اللازمة لتكون منتجة. برمجية ادارة المشاريع في المؤسسة (Enterprise project management software) تقوم بتوفير العديد من الميزات لتعزيز (to enhance) الاتصالات عبر المنظمة.