

Final Project 1

Code: MGM 496-PMG496

Project Template

Faculty of Management
Midocean University

عنوان المشروع

أثر جودة الخدمات المبتكرة على تعزيز رضا العملاء وتحقيق الولاء المؤسسي: دراسة ميدانية في قطاع الخدمات

أسم الطالب

مصطفى قاسم الحداد

مشروع النهائي 1

كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

إشراف

د. عبد الرحيم نادر

عضو هيئة التدريس- كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

رقم الطالب : 232001545

تاريخ البحث : 2026\2\13

الفصل الدراسي الأول

السؤال الرئيسي للدراسة:

"ما هو أثر جودة الخدمات المبتكرة بأبعادها المختلفة على تعزيز رضا العملاء وتحقيق الولاء المؤسسي في قطاع الخدمات محل الدراسة؟"

م	السؤال الوصفي	المتغير المستهدف
1	كيف يرى العملاء كفاءة الوسائل التكنولوجية المبتكرة في تقديم الخدمة؟	جودة الابتكار التقني
2	ما مدى رضا العملاء عن سرعة وسهولة الإجراءات المبتكرة مؤخراً؟	جودة ابتكار العمليات
3	إلى أي مدى يشعر العميل بأن الخدمة مخصصة لاحتياجاته بشكل مبتكر؟	جودة الابتكار التفاعلي

1.5. أهداف الدراسة

تسعى هذه الدراسة بشكل رئيسي إلى فهم الدور الذي يلعبه الابتكار في تطوير الخدمات وكيف ينعكس ذلك على الحالة الذهنية والسلوكية للعميل. ويمكن تفصيل هذه الأهداف كما يلي:

أولاً: الهدف الرئيسي للدراسة:

"التعرف على أثر جودة الخدمات المبتكرة (بأبعادها التقنية، العملية، والتفاعلية) في تعزيز رضا العملاء، وكيف يساهم ذلك في بناء وتحقيق الولاء المؤسسي المستدام في قطاع الخدمات".

ثانياً: الأهداف التفصيلية (الفرعية):

تنقسم الأهداف إلى جوانب تشخيصية وتحليلية وتوجيهية:

1. **تشخيص واقع الابتكار:** تحديد مستوى جودة الخدمات المبتكرة التي تقدمها المؤسسة محل الدراسة من وجهة نظر العملاء، ومدى مواكبتها للتطورات العالمية.
2. **قياس مستويات الاستجابة:** قياس درجة رضا العملاء الحالية ومدى ارتباطهم (ولائهم) بالمؤسسة ككيان خدمي.
3. **تحليل علاقات التأثير:** الكشف عن طبيعة وقوة العلاقة السببية بين تقديم خدمات مبتكرة ذات جودة عالية وبين زيادة معدلات رضا العميل.
4. **اختبار الدور الوسيط للرضا:** فهم كيف يعمل "رضا العميل" كحلقة وصل أساسية لنقل أثر الابتكار وتحويله إلى سلوك ولاء فعلي (تكرار التعامل والدفاع عن المؤسسة).
5. **رصد الفروق الفردية:** التعرف على مدى اختلاف تقييم العملاء للخدمات المبتكرة بناءً على خصائصهم الديموغرافية (العمر، التعليم، الخبرة).

ثالثاً: جدول مصفوفة الأهداف والارتباط بالمتغيرات

هذا الجدول يربط كل هدف بالمتغير الذي يغطيه لضمان شمولية الدراسة:

م	الهدف من الدراسة	المتغير المستهدف	نوع الهدف
1	تقييم جودة الابتكارات التقنية والعملياتية في الخدمة.	جودة الخدمات المبتكرة	هدفه وصفي
2	تحديد مدى سعادة العميل بالتغييرات المبتكرة في الخدمة.	رضا العملاء	هدفه وصفي
3	قياس مدى استعداد العميل للبقاء مع المؤسسة مستقبلاً.	الولاء المؤسسي	هدفه وصفي

م	الهدف من الدراسة	المتغير المستهدف	نوع الهدف
4	إثبات أثر الابتكار في رفع جودة التجربة الكلية للعميل.	الابتكار -> الرضا	هدفه تحليلي
5	توضيح كيف يؤدي الرضا المرتفع إلى بناء حصانة ضد المنافسين.	الرضا -> الولاء	هدفه تحليلي
6	اختبار المسار الكامل: (ابتكار -> رضا -> ولاء).	المسار المتكامل	هدفه تحليلي

1.6. فرضيات الدراسة

الفرضية الأولى: "يوجد أثر إيجابي ذو دلالة إحصائية لتطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة على سرعة وكفاءة تسليم المشاريع في نيوم."

الفرضية الثانية: "يساهم الاعتماد على التقنيات الرقمية في تقليل نسبة الخطأ والهدر الإنشائي في مشروع نيوم بشكل أكبر من الطرق التقليدية"

1.7. نموذج الدراسة

(المتغيرات المستقلة): مبادئ الجودة الشاملة - التحول الرقمي - التزام الإدارة العليا

(المتغير التابع): التميز التشغيلي في مشروع نيوم

علاقة التأثير :سهم يتجه من المتغيرات المستقلة نحو المتغير التابع.

نوع المتغير	اسم المتغير ((Variable	الأبعاد والمؤشرات المقاسة
المتغيرات المستقلة (العوامل المؤثرة)	إدارة الجودة الشاملة	1. التزام القيادة العليا. 2. التركيز على الاستدامة. 3. التحسين المستمر 4. جودة الموارد والمواد الإنشائية.
المتغير الوسيط (أداة الربط)	التقنيات الرقمية والذكاء الاصطناعي	1. استخدام التوأمة الرقمية. 2. الرقابة الآلية على الجودة. 3. تحليل البيانات الضخمة للتنبؤ بالأخطاء.
المتغير التابع (النتيجة المرجوة)	التميز التشغيلي في مشروع نيوم	1. الالتزام بالجدول الزمني (السرعة). 2. خض التكاليف (تقليل الهدر). 3. مطابقة المخرجات لرؤية 2030.

1.8. منهجية الدراسة

سيعتمد البحث على المنهج الوصفي التحليلي، من خلال:

- **الجانب النظري**: مراجعة الأدبيات والكتب والتقارير الرسمية الخاصة بن يوم.
- **الجانب الميداني**: تصميم (استبيان) أو إجراء (مقابلات نصف منظمة) مع عينة من العاملين في المشروع لجمع بيانات واقعية حول تطبيق الجودة.

1.9. الدراسة الميدانية

مكان الدراسة: مشروع نيوم (المملكة العربية السعودية).

القطاع المستهدف: قطاع الإنشاءات والتطوير العمراني (تركيزاً على مدينة "ذا لاين").

الفئة المستهدفة: المهندسون، مديرو المشاريع، وأخصائيي الجودة العاملين في المشروع.

1.10. مخطط المشروع المقترح

- **الفصل الأول**: الإطار العام (المقدمة، المشكلة، الأهداف).
- **الفصل الثاني**: الإطار النظري (مفاهيم الجودة والمشاريع العملاقة).
- **الفصل الثالث**: دراسة حالة مشروع نيوم (الواقع والتحديات).
- **الفصل الرابع**: الدراسة الميدانية (تحليل البيانات).
- **الفصل الخامس**: النتائج والتوصيات.

الفترة الزمنية	المرحلة	التركيز الاستراتيجي	الحالة
2017 - 2019	التخطيط والدراسات	وضع الرؤية القانونية، الدراسات البيئية، وتحديد النطاق الجغرافي.	مكتملة ✓
2020 - 2023	التأسيس والبنية التحتية	حفر الأنفاق، إنشاء محطات تحلية المياه، وشبكات الطاقة المتجددة.	مكتملة ✓
2024 - 2026	التشغيل الجزئي	افتتاح وجهات مثل "سندالة"، وبدء تسكين "ذا لاين" (المرحلة الأولى).	قيد التنفيذ 🚧
2027 - 2030	التوسع والنمو الشامل	الوصول إلى التشغيل الكامل، جذب الملايين من السكان والزوار.	مستقبلية 📅

تفصيل مراحل التنفيذ

القطاع	النسبة المئوية	الهدف الاستراتيجي
البنية التحتية والتقنية	35%	بناء العمود الفقري الرقمي والفيزيائي للمدينة) النقل الذكي، شبكات 5G.
الطاقة والمياه المستدامة	25%	تحقيق الحياد الصفري وضمان الموارد الطبيعية للأجيال القادمة.
التطوير العقاري والسياحي	20%	خلق وجهات عالمية وجذب الاستثمارات الخارجية والسياح.
البحث والتطوير والابتكار	20%	ضمان استمرارية التطور التقني وتحويل المدينة إلى مختبر عالمي.

قائمة المراجع

أولاً: المراجع العربية

1. رؤية المملكة العربية السعودية 2030. (2023). تقرير مستهدفات البرامج التنفيذية: برنامج جودة الحياة وبرنامج التحول الوطني. الرياض، المملكة العربية السعودية.
2. شركة نيوم. (2024). نيوم: الحلم الذي نعيشه؛ الاستدامة والمعايير العالمية. التقرير السنوي للمشاريع، منشورات نيوم الرسمية.
3. الطائي، رافع محمد والفضل، مؤيد. (2020). إدارة الجودة الشاملة: منظور معاصر. عمان، الأردن: دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع.
4. العتيبي، فهد بن فواز. (2022). أثر تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في نجاح المشاريع الكبرى: دراسة تطبيقية على مشروع نيوم. "المجلة العربية للإدارة"، المجلد (42)، العدد (2)، ص 115-140.
5. القحطاني، محمد بن سعيد. (2021). إدارة الجودة الشاملة: نحو التميز المؤسسي في بيئة الأعمال السعودية. الرياض: مكتبة الرشد.
6. وزارة الاقتصاد والتخطيط السعودية. (2023). التحول الاقتصادي والاستدامة في ظل رؤية 2030. تقرير منشور، الرياض.
7. هيئة المواصفات والمقاييس والجودة السعودية. (2023). (SASO) دليل معايير الجودة للمشاريع الإنشائية والتقنية الحديثة. الرياض.

8. **Al-Naimi, S., & Peters, R.** (2023). *NEOM: The Blueprint for Future Living and the Quality Standards of Cognitive Cities*. Journal of Urban Technology & Smart Cities, 15(2), 112-135.
9. **European Foundation for Quality Management (EFQM).** (2021). *The EFQM Model 2020: Driving Excellence in Mega Infrastructure Projects*. Brussels, Belgium.
10. **Evans, J. R., & Lindsay, W. M.** (2020). *The Management and Control of Quality* (11th ed.). South-Western College Publishing.
11. **Goetsch, D. L., & Davis, S. B.** (2021). *Quality Management for Organizational Excellence: Introduction to Total Quality*. Pearson Education.
12. **Henderson, K.** (2022). "Total Quality Management and Sustainable Innovation in Saudi Arabia's Mega-Cities". *International Journal of Strategic Management*, 21(4), 88-105.
13. **Juran, J. M., & De Feo, J. A.** (2019). *Juran's Quality Handbook: The Complete Guide to Performance Excellence*. McGraw-Hill Education.
14. **NEOM Company.** (2023). *The Line: The Revolution in Urban Living - Technical and Quality Standards Report*. Available at: www.neom.com
15. **World Economic Forum.** (2023). *The Role of NEOM in Global Sustainable Development Goals (SDGs)*. White Paper Series, Geneva.