

مشروع تخرج - 1

## التكليف الثاني: المخطط المنهجي والهيكل للمشروع

أثر إدارة الجودة في المشروع على تحقيق رضا العملاء

دراسة تطبيقية على شركات الاتصالات

إعداد الطالبة: رحاب حميد السعدون.

إشراف الدكتور: عبدالرحيم نادر

الفصل الدراسي الأول - 2026 م

## ١ - صياغة أسئلة البحث (Research Questions)

١. بناءً على المشكلة البحثية المرتبطة بمدى تأثير أبعاد جودة المشاريع على سلوك ورضا المستهلك النهائي في

قطاع الاتصالات، تم صياغة الأسئلة التالية:

a. السؤال الرئيسي: ما أثر تطبيق إدارة الجودة في المشروع على تحقيق رضا العملاء في شركات

الاتصالات؟

b. الأسئلة الفرعية

ما أثر جودة تخطيط المشروع على تحقيق رضا العملاء في شركات الاتصالات؟

ما أثر جودة تنفيذ المشروع على تحقيق رضا العملاء في شركات الاتصالات؟

ما أثر جودة المتابعة والرقابة في المشروع على تحقيق رضا العملاء في شركات الاتصالات؟

## ٢ - صياغة أهداف البحث (Research Objectives)

تسعى هذه الدراسة إلى تحقيق هدف رئيس يتمثل في التعرف على أثر تطبيق إدارة الجودة في المشروع على تحقيق رضا العملاء في شركات الاتصالات، وينبثق عن هذا الهدف مجموعة من الأهداف الفرعية، وهي:

١. قياس أثر جودة تخطيط المشروع في تحقيق رضا العملاء في شركات الاتصالات.
٢. تحديد أثر جودة تنفيذ المشروع في تحقيق رضا العملاء في شركات الاتصالات.
٣. الكشف عن أثر جودة المتابعة والرقابة في المشروع في تحقيق رضا العملاء في شركات الاتصالات.
٤. تقديم توصيات ومقترحات عملية لمديري المشاريع في شركات الاتصالات تساهم في توجيه الموارد نحو أبعاد إدارة الجودة الأكثر تأثيراً في تحقيق رضا العملاء.

## ٣ - صياغة فرضيات البحث (Research Hypotheses)

تعتمد الدراسة على اختبار الفرضيات الآتية لقياس طبيعة العلاقة بين متغيرات الدراسة:

الفرضية الرئيسية: (H1)

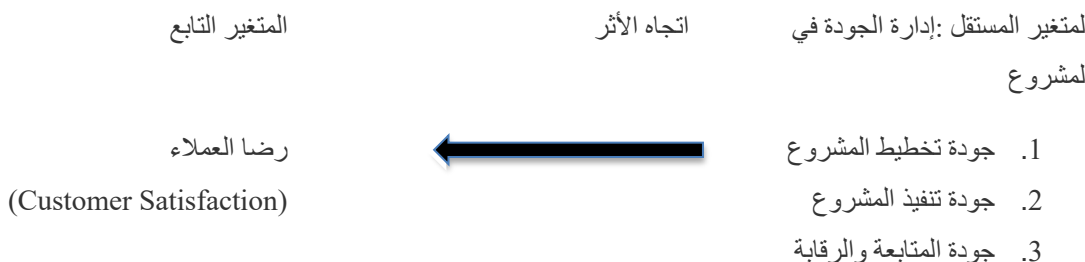
يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) لتطبيق إدارة الجودة في المشروع على تحقيق رضا العملاء في شركات الاتصالات.

وتنبثق عن الفرضية الرئيسية الفرضيات الفرعية الآتية:

١. الفرضية الفرعية الأولى: (H1a) يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لجودة تخطيط المشروع على تحقيق رضا العملاء في شركات الاتصالات.
٢. الفرضية الفرعية الثانية: (H1b) يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لجودة تنفيذ المشروع على تحقيق رضا العملاء في شركات الاتصالات.
٣. الفرضية الفرعية الثالثة: (H1c) يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لجودة المتابعة والرقابة في المشروع على تحقيق رضا العملاء في شركات الاتصالات.

#### ٤- رسم نموذج البحث (Research Model)

يوضح النموذج التالي العلاقة المفترضة بين المتغير المستقل ومتغيراته الفرعية والمتغير التابع:



#### ٥- الدراسة الميدانية المقترحة (مكان التطبيق المقترح للبحث)

بيئة ومكان التطبيق العملي والميداني:

تم اختيار قطاع شركات الاتصالات في المملكة العربية السعودية ليكون بيئة ومكاناً للتطبيق العملي والميداني للدراسة.

الجهة المستهدفة:

تشمل الدراسة شركات الاتصالات الكبرى العاملة في السوق السعودي، مثل:

- شركة الاتصالات السعودية (STC)
- شركة موبايلي
- شركة زين السعودية

مبررات اختيار القطاع:

يعود اختيار قطاع الاتصالات في المملكة العربية السعودية إلى كونه من أبرز القطاعات الخدمية والحيوية التي تشهد منافسة متسارعة وتطوراً مستمراً. كما يعتمد هذا القطاع بشكل كبير على تنفيذ وإطلاق مشاريع متنوعة، مثل تحسين جودة وتغطية الشبكات، وتطوير البنية التحتية الرقمية، وإطلاق تطبيقات ذكية لخدمات العملاء. لذلك، يُعد قياس أثر جودة تنفيذ هذه المشاريع على مستوى رضا العملاء النهائيين عاملاً أساسياً في تعزيز تجربة العميل، والمحافظة على الحصة السوقية، وتحقيق الميزة التنافسية للشركات.

#### ٦- منهجية البحث المتوقعة (Research Methodology)

منهج البحث: ستعتمد الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، لملائمته لطبيعة الدراسات الإدارية والتسويقية؛ حيث يقوم

بوصف ظاهرة إدارة الجودة وأبعادها، ثم تحليل البيانات إحصائياً للوصول إلى استنتاجات علمية.

**مجتمع وعينة البحث:** يتكون مجتمع البحث من عملاء شركات الاتصالات في المملكة العربية السعودية، بالإضافة إلى الكوادر الإدارية ومديري المشاريع في تلك الشركات. سيتم سحب عينة عشوائية ملائمة من العملاء لضمان تمثيلية النتائج.

**أداة جمع البيانات:** سيتم تطوير استبيان إلكتروني كأداة رئيسية لجمع البيانات، مقسم إلى جزء خاص بمتغيرات جودة (Five-point Likert Scale) المشاريع وجزء خاص بقياس مستويات رضا العملاء، مستنداً إلى مقياس ليكرت الخماسي (Scale).

**الأساليب الإحصائية:** ستُعالج البيانات باستخدام برنامج الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) وسيتم إجراء اختبار الثبات باستخدام معامل ألفا كرونباخ (Cronbach's Alpha)، بالإضافة إلى استخدام الإحصاء الوصفي من خلال حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية. كما سيُستخدم تحليل الانحدار المتعدد (Multiple Regression Analysis) لاختبار فرضيات الدراسة.

## ٧- المخطط المقترح للمشروع (هيكل فصول الدراسة)

يتكون المشروع المقترح كاملاً من خمسة فصول أساسية موزعة على النحو التالي:

**الفصل الأول:** الإطار العام للدراسة (المقدمة، مشكلة الدراسة، أسئلة وأهداف الدراسة، أهمية الدراسة، حدود الدراسة، مصطلحات الدراسة).

**الفصل الثاني:** الإطار النظري والدراسات السابقة (المحور الأول: إدارة الجودة في المشاريع، المحور الثاني: رضا العملاء، المحور الثالث: مراجعة الدراسات السابقة والتعقيب عليها).

**الفصل الثالث:** الطريقة والإجراءات (منهج الدراسة، مجتمع وعينة الدراسة، أداة الدراسة، صدق وثبات الأداة، المعالجات الإحصائية).

**الفصل الرابع:** تحليل البيانات ومناقشة النتائج (عرض الخصائص الديموغرافية، تحليل المحاور، اختبار الفرضيات، مناقشة النتائج).

**الفصل الخامس:** الاستنتاجات والتوصيات (ملخص النتائج، التوصيات التطبيقية لشركات الاتصالات، المقترحات البحثية المستقبلية، الخاتمة).

## ٨- جدول المحتويات (Table of Contents)

| رقم الصفحة | الموضوع / العنوان                  | م   |
|------------|------------------------------------|-----|
| -          | الفصل الأول: الإطار العام للدراسة  | -   |
| 1          | المقدمة (Introduction)             | 1.1 |
| 2          | مشكلة الدراسة (Research Problem)   | 1.2 |
| 3          | أسئلة الدراسة وفرضياتها (Research) | 1.3 |

|     |                                               |    |
|-----|-----------------------------------------------|----|
|     | Questions & Hypotheses)                       |    |
| 1.4 | أهداف الدراسة (Research Objectives)           | 4  |
| 1.5 | أهمية الدراسة (Research Significance)         | 5  |
| -   | الفصل الثاني: الإطار النظري والدراسات السابقة | -  |
| 2.1 | المحور الأول: إدارة الجودة في المشاريع        | 7  |
| 2.2 | المحور الثاني: رضا العملاء في قطاع الاتصالات  | 12 |
| 2.3 | المحور الثالث: الأدبيات والدراسات السابقة     | 16 |

## ٩- قائمة المراجع (References)

توفيق، صلاح الدين. (2019). *أساسيات إدارة المشاريع: التخطيط، الجودة، والتنفيذ*. دار الفكر العربي للنشر والتوزيع.

عشيبية، مصطفى. (2021). إدارة الجودة الشاملة في المشاريع الخدمية وأثرها على رضا المستهلك. *مجلة البحوث التجارية*، 43(1)، 78-55.

Evans, J. R., & Lindsay, W. M. (2020). *The Management and Control of Quality* (11th ed.). Cengage Learning.

Kerzner, H. (2017). *Project Management: A Systems Approach to Planning, Scheduling, and Controlling*. John Wiley & Sons.

Rose, K. H. (2014). *Project Quality Management: Why, What and How* (2nd ed.). J. Ross Publishing.