

Final Project 1

Code: MGM 496-PMG496

Project Template

Faculty of Management
Midocean University

جامعة ميدأوشن

كلية الإدارة

قسم / تخصص

عنوان المشروع

دور الاتصال الفعال في المشاريع في تحسين رضا العملاء

أسم الطالبة

فاطمة محمود الريفي

مشروع تخرج- 1

كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

إشراف

د. عبد الرحيم نادر

د. رقية صلاح

د. سارة فريد

د. علاء احمد

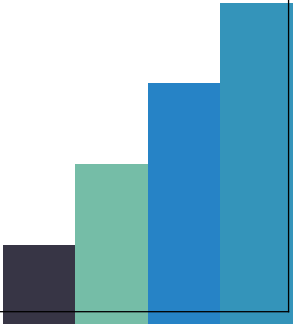
عضو هيئة التدريس- كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

الفصل الدراسي / التاسع التاريخ / 2026/2/27



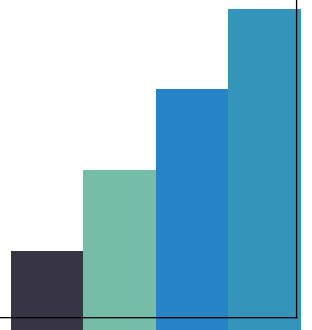
جدول المحتويات

.....	أسئلة الدراسة
.....	أهداف الدراسة
.....	فرضيات الدراسة
.....	نموذج الدراسة
.....	منهجية الدراسة
.....	الدراسة الميدانية
.....	مخطط المشروع المقترح
.....	قائمة المراجع





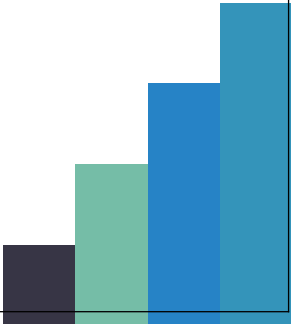
الفصل الثاني





أسئلة الدراسة

تسعى هذه الدراسة للإجابة عن مجموعة من الأسئلة البحثية التي تهدف إلى توضيح دور الاتصال الفعال في المشاريع وتأثيره على رضا العملاء، وهي كما يلي:

1. ما مدى فعالية الاتصال بين فرق المشروع والعملاء في المشاريع محل الدراسة؟
 2. كيف يؤثر مستوى وضوح ودقة المعلومات المتبادلة على رضا العملاء؟
 3. ما العلاقة بين التواصل المنتظم مع العملاء وتحقيق توقعاتهم؟
 4. ما أثر استخدام وسائل الاتصال المختلفة على جودة تجربة العملاء؟
 5. هل هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين الاتصال الفعال ورضا العملاء في المشاريع؟
- 



أهداف الدراسة

تهدف هذه الدراسة إلى تحقيق مجموعة من الأهداف التي تسلط الضوء على دور الاتصال الفعال في المشاريع وأثره على رضا العملاء، ويمكن تلخيصها فيما يلي:

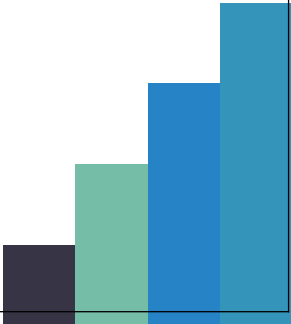
1. تقييم مستوى الاتصال الفعال بين فرق المشروع والعملاء في المشاريع محل الدراسة.
2. تحليل أثر وضوح ودقة المعلومات المتبادلة على رضا العملاء.
3. دراسة تأثير التواصل المنتظم والمستمر مع العملاء على تلبية توقعاتهم.
4. التعرف على أثر استخدام وسائل الاتصال المختلفة في تحسين تجربة العملاء وجودة الخدمات المقدمة.
5. اختبار وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين الاتصال الفعال ورضا العملاء، وتحديد طبيعتها.
6. فرضيات الدراسة

ناءً على أسئلة وأهداف الدراسة، تم صياغة الفرضيات التالية:

الفرضية الرئيسية

- H1: هناك علاقة إيجابية وذات دلالة إحصائية بين الاتصال الفعال في المشاريع ورضا العملاء.

الفرضيات الفرعية

- H1a: جودة وضوح ودقة المعلومات المتبادلة بين فرق المشروع والعملاء تؤثر بشكل إيجابي على رضا العملاء.
- 

- H1b: التواصل المنتظم والمستمر مع العملاء يساهم في تحسين مستوى رضاهم عن المشروع.
- H1c: استخدام وسائل الاتصال المناسبة والمتنوعة يؤدي إلى رفع جودة تجربة العملاء وتحقيق رضاهم.

نموذج الدراسة

يعرض نموذج الدراسة العلاقة بين **الاتصال الفعال في المشاريع** كمتغير مستقل، و**رضا العملاء** كمتغير تابع، حيث يفترض أن تحسين الاتصال يساهم في رفع مستوى رضا العملاء.

المتغيرات:

- **المتغير المستقل:** الاتصال الفعال في المشاريع، ويشمل:

- o وضوح المعلومات
- o دقة المعلومات
- o التواصل المنتظم
- o استخدام وسائل الاتصال المناسبة

- **المتغير التابع:** رضا العملاء، ويشمل:

- o تحقيق توقعات العملاء
- o جودة الخدمة المقدمة
- o تجربة العميل العامة



وضوح المعلومات

|

دقة المعلومات

|

التواصل المنتظم —> رضا العملاء

|

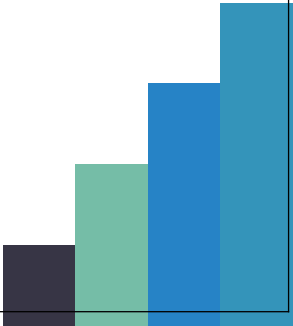
استخدام وسائل الاتصال

يوضح هذا النموذج أن الاتصال الفعال بجميع عناصره يسهم بشكل مباشر في تحسين رضا العملاء، مما يمثل الفرضية الأساسية لهذه الدراسة.

منهجية الدراسة

تهدف هذه الدراسة إلى تحليل دور الاتصال الفعال في المشاريع وتأثيره على رضا العملاء، ولتحقيق ذلك تم اعتماد منهجية وصفية تحليلية تجمع بين الأساليب الكمية والنوعية.

منهج البحث

- المنهج الوصفي التحليلي: يتم استخدام هذا المنهج لوصف واقع الاتصال في المشاريع وقياس مدى تأثيره على رضا العملاء، مع تحليل البيانات لتحديد العلاقة بين المتغيرات.
- 



أدوات جمع البيانات

- الاستبيانات: تم تصميم استبيان موجه للعملاء وفرق المشاريع لقياس جودة الاتصال ومدى رضا العملاء.^٤
- المقابلات الشخصية: أجريت مقابلات مع مجموعة من مديري المشاريع لاستخراج بيانات نوعية حول أساليب الاتصال المستخدمة وتأثيرها على العملاء.

مجتمع وعينة الدراسة

- مجتمع الدراسة: يشمل العملاء وفرق العمل في عدد من المشاريع المحلية في مختلف القطاعات.
- عينة الدراسة: تم اختيار 100 عميل و10 مديري مشاريع بشكل عشوائي ومناسب لضمان تمثيل البيانات.

طريقة تحليل البيانات

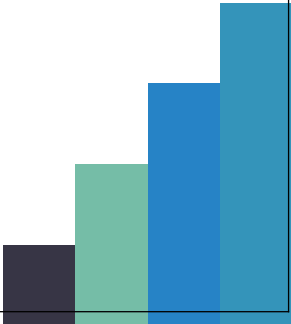
- استخدام الأساليب الإحصائية الوصفية مثل النسب والتكرارات والمتوسطات لقياس خصائص البيانات.
- اختبار الفرضيات باستخدام تحليل الارتباط والانحدار لتحديد العلاقة بين الاتصال الفعال ورضا العملاء.^٤

الدراسة الميدانية

تهدف الدراسة الميدانية إلى جمع البيانات من واقع المشاريع المحلية لتحليل تأثير الاتصال الفعال على رضا العملاء. وقد تم تصميم خطة ميدانية تشمل الخطوات التالية:

1. تصميم أدوات البحث:

تم إعداد استبيان مكون من مجموعة أسئلة مغلقة ومفتوحة لتقييم عناصر الاتصال الفعال (وضوح المعلومات،





دقة المعلومات، التواصل المنتظم، استخدام وسائل الاتصال) وقياس مستوى رضا العملاء.

تم إجراء مقابلات شبه منظمة مع مديري المشاريع لفهم الاستراتيجيات المتبعة في الاتصال مع العملاء وأثرها على تجربة العملاء.

2. تنفيذ الدراسة الميدانية:

تم توزيع 100 استبيان على العملاء المشاركين في مشاريع مختلفة.

تم إجراء 10 مقابلات شخصية مع مديري المشاريع للحصول على معلومات نوعية تدعم البيانات الكمية.

3. جمع البيانات وتحليلها:

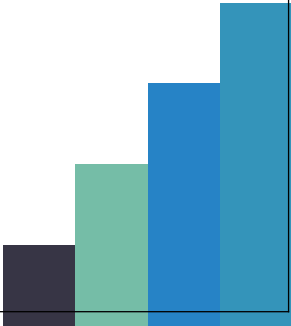
استخدام الأساليب الإحصائية الوصفية (النسب، المتوسطات) لتقييم مستوى الاتصال ورضا العملاء.

تحليل الارتباط والانحدار لاختبار الفرضيات ومعرفة العلاقة بين الاتصال الفعال ورضا العملاء.

4. الأهداف من الدراسة الميدانية:

التعرف على مدى فعالية الاتصال بين فرق المشروع والعملاء.

قياس رضا العملاء عن المشاريع والخدمات المقدمة.





مخطط المشروع المقترح

يهدف مخطط المشروع إلى تنظيم العمل البحثي لضمان سير الدراسة بشكل منطقي ومنهجي، ويشمل المراحل التالية:

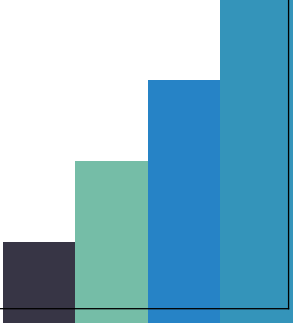
1. الفصل الأول – الإطار العام للدراسة:

- o المقدمة
- o مشكلة الدراسة
- o اهمية الدراسة

2. الفصل الثاني :

- o أسئلة الدراسة
- o أهداف الدراسة
- o فرضيات الدراسة
- o نموذج الدراسة
- o منهجية الدراسة
- o الدراسة الميدانية
- o مخطط المشروع المقترح

3. الفصل الثالث – الدراسات السابقة:





o المتغير المستقل

o المتغير التابع

o العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع

o الخاتمة

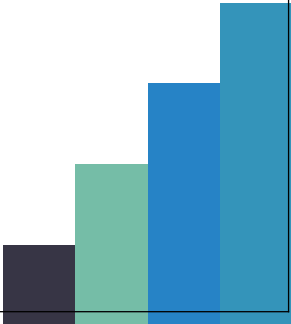
4. الفصل الرابع – التوصيات والخاتمة:

o مناقشة النتائج

o التوصيات العملية والنظرية

o محدودية الدراسة

o الاقتراحات للبحوث المستقبلية





قائمة المراجع

الزهراني، محمد (2019) أثر الاتصال الفعال في إدارة المشاريع على رضا العملاء مجلة العلوم الإدارية، 12(2)، 60-45

العتار، خالد (2018) الاتصال الإداري وأثره في تحسين جودة الخدمات عمان دار النهضة العربية

الحسن، علي (2020) إدارة المشاريع ورضا العملاء: دراسة تطبيقية على شركات محلية القاهرة دار الفكر العربي

السعدي، أحمد، وفايز، ريم (2017) استراتيجيات الاتصال الفعال وتأثيرها على رضا العملاء في المؤسسات الخدمية مجلة البحوث الاقتصادية والإدارية، 5(1)، 95-78

الشافعي، مصطفى (2016) مهارات الاتصال وتأثيرها على نجاح المشاريع مجلة الأعمال العربية، 8(3)، 135-120

الزهيري، محمود (2021) تأثير جودة الاتصال على رضا العملاء في المشاريع الصغيرة والمتوسطة مجلة الإدارة والاقتصاد، 14(4)، 50-33

