

(١) أسئلة البحث

- ما مفهوم رضا العملاء وأهميته في بيئة الأعمال؟
- كيف يؤثر رضا العملاء على نجاح المشاريع؟
- ما العلاقة بين رضا العملاء واستدامة المشروع؟
- ما أهم العوامل التي تسهم في رفع مستوى رضا العملاء؟

(٢) أهداف البحث

يهدف هذا البحث إلى:

- التعرف على مفهوم رضا العملاء.
- توضيح أثر رضا العملاء في نجاح المشاريع.
- تحليل العلاقة بين رضا العملاء واستدامة المؤسسة.
- اقتراح أساليب لتحسين تجربة العملاء ورفع مستوى الرضا.

(٣) فرضيات البحث

- توجد علاقة إيجابية بين رضا العملاء ونجاح المشاريع.
- كلما ارتفع مستوى رضا العملاء زادت استدامة المشروع.
- يؤثر تحسين جودة الخدمة بشكل مباشر في رضا العملاء.

(4) نموذج البحث

يمكن تمثيل نموذج البحث بالشكل التالي:

المتغير المستقل: رضا العملاء



المتغير التابع: نجاح واستدامة المشاريع

بمعنى أن رضا العملاء هو العامل المؤثر، ونجاح المشروع واستمراريته هو النتيجة.

٥) مكان التطبيق المقترح للدراسة

سيتم تطبيق الدراسة ميدانيًا على أصحاب المشاريع الصغيرة والمتوسطة في المملكة العربية السعودية، مثل المتاجر الإلكترونية، المقاهي، ومشاريع الخدمات، بهدف قياس مستوى رضا العملاء وأثره على استمرار المشروع.

٦) منهجية البحث المتوقعة

سيعتمد البحث على المنهج الوصفي التحليلي، من خلال جمع البيانات باستخدام استبيان يوزع على العملاء لقياس مستوى الرضا، ثم تحليل النتائج لمعرفة مدى تأثيره على نجاح واستدامة المشروع.

٧) المخطط المقترح للمشروع

- الفصل الأول: الإطار النظري
 - الفصل الثاني: الدراسات السابقة
 - الفصل الثالث: منهجية البحث
 - الفصل الرابع: تحليل النتائج
 - الفصل الخامس: التوصيات والخاتمة
-

8) جدول المحتويات

١. المقدمة
٢. مشكلة البحث
٣. أهمية البحث
٤. أسئلة البحث
٥. أهداف البحث
٦. فرضيات البحث
٧. نموذج البحث
٨. مكان التطبيق
٩. منهجية البحث

١٠. النتائج المتوقعة

١١. المراجع

(9قائمة المراجع

- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). Marketing Management. Pearson.
- Oliver, R. L. (2010). Satisfaction: A Behavioral Perspective on the Consumer. Routledge.
- Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2018). Services Marketing. McGraw-Hill