

Final Project 1

Code: MGM 496-PMG496

Project Template

Faculty of Management
Midocean University

أثر إدارة المخاطر على جودة تنفيذ مشاريع خدمة العملاء الهاتفية في الشركات في السعودية

أسم الطالبة

اميرة عبد الرحمن المحبوب

مشروع تخرج- 1

كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

إشراف

د. عبد الرحيم نادر

عضو هيئة التدريس- كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

الفصل الدراسي الثاني ٢٠٢٥

جدول المحتويات

1. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة	6
1.1. المقدمة:	4
1.2. مشكلة الدراسة	5
1.2.1. فجوات على المستوى النظري	5
1.2.2. فجوات على المستوى التطبيقي	5
1.3. أهمية الدراسة	6
1.3.1. على المستوى النظري:	6
1.3.2. على المستوى التطبيقي:	6
1.4. أسئلة الدراسة	7
1.5. أهداف الدراسة	8
1.6. فرضيات الدراسة	9
1.7. نموذج الدراسة	10
1.8. منهجية الدراسة	11
1.9. الدراسة الميدانية	13
1.10. مخطط المشروع المقترح	15
2. الفصل الثاني: الدراسات السابقة	
1.	1
	7
2.1. المقدمة:	18
2.2. المتغير المستقل	18
2.3. المتغير التابع	18
2.4. العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع	18
2.5. الخاتمة	19
قائمة المراجع	17

أولا المقدمة:

تُعد خدمة العملاء الهاتفية من الركائز الأساسية التي تعتمد عليها الشركات في تعزيز ولاء العملاء وتحقيق رضاهم، لاسيما في ظل التنافسية العالية في الأسواق المعاصرة. وتولي المؤسسات السعودية اهتمامًا متزايدًا بهذا الجانب في سبيل تحسين الأداء المؤسسي العام وتعزيز صورتها الذهنية لدى الجمهور. إلا أن هذه المشاريع كثيرًا ما تواجه تحديات متعددة، من أبرزها المخاطر التشغيلية والتقنية والإدارية، والتي قد تؤثر سلبيًا على جودة تنفيذها، ومن هنا تبرز أهمية تبني منهجية فعالة في إدارة المخاطر لضمان استمرارية المشاريع وتحقيق أهدافها بالجودة المطلوبة.

وقد شهدت المملكة العربية السعودية في السنوات الأخيرة تطورًا ملحوظًا في البنية التحتية الرقمية وتحولًا متسارعًا نحو تقديم الخدمات عبر الوسائل التقنية، وهو ما أدى إلى ازدياد حجم مشاريع خدمة العملاء الهاتفية، خاصة في القطاعات الحيوية مثل الاتصالات والبنوك والخدمات اللوجستية. غير أن هذا التوسع يصاحبه بطبيعة الحال زيادة في مستوى التعقيد، وبالتالي ارتفاع في مستوى المخاطر المحتملة، وهو ما يجعل من إدارة المخاطر عنصرًا حاسمًا في نجاح هذه المشاريع أو تعثرها.

إن أهمية هذه الدراسة تنبع من الحاجة الماسة لفهم العلاقة بين تطبيق أساليب إدارة المخاطر وجودة تنفيذ مشاريع خدمة العملاء الهاتفية في بيئة العمل السعودية، والتي تختلف عن غيرها من البيئات بسبب خصوصياتها الثقافية والتنظيمية. كما تسهم هذه الدراسة في سد الفجوة المعرفية في الأدبيات العربية المتعلقة بهذا المجال، من خلال تقديم نموذج بحثي يُعنى بقياس وتحليل هذا الأثر على نحو منهجي وواقعي.

وقد جاءت هذه الدراسة استجابة لهذه الحاجة، حيث تهدف إلى استكشاف كيف يمكن لتطبيق مبادئ إدارة المخاطر أن يسهم في رفع مستوى جودة التنفيذ، من خلال تحليل الممارسات الفعلية في عدد من الشركات العاملة في السعودية، والوقوف على التحديات والفرص التي تواجه هذه المشاريع. كما تسعى الدراسة إلى تقديم توصيات عملية يمكن أن تُفيد متخذي القرار ومديري المشاريع في تحسين عمليات إدارة المخاطر والارتقاء بمستوى جودة الخدمة المقدمة.

وتندرج هذه الدراسة ضمن اهتمامات الإدارة الحديثة التي تركز على إدارة الجودة الشاملة والمخاطر بوصفها أدوات استراتيجية لتحسين الأداء المؤسسي. ومن خلال هذا الإطار، سيتم تحليل واقع إدارة المخاطر في مشاريع خدمة العملاء الهاتفية، ومدى تأثيرها على معايير الجودة مثل رضا العملاء، والالتزام

بالمواعيد، ودقة المعلومات، مما يُسهم في تقديم تصور علمي يعزز الفعالية والتميز في قطاع الخدمات في المملكة.

ثانياً مشكلة الدراسة

في ظل التوسع الكبير في مشاريع خدمة العملاء الهاتفية داخل الشركات السعودية، وخاصة مع تزايد التوجه نحو التحول الرقمي وتبني تقنيات الذكاء الاصطناعي والأنظمة الذكية، أصبحت جودة تنفيذ هذه المشاريع تمثل تحدياً كبيراً للعديد من المؤسسات. وعلى الرغم من أن إدارة المخاطر تُعد من الأدوات الإدارية المهمة التي تساهم في تعزيز جودة التنفيذ وضمان الاستدامة، إلا أن العلاقة بين إدارة المخاطر وجودة مشاريع خدمة العملاء الهاتفية لا تزال غير واضحة بشكل كافٍ، سواء على الصعيد النظري أو العملي، الأمر الذي يستدعي دراسة معمقة لسد هذه الفجوة.

• فجوات على المستوى النظري

تشير المراجعة الأولية للدراسات السابقة إلى محدودية البحوث التي تناولت العلاقة المباشرة بين إدارة المخاطر وجودة تنفيذ المشاريع في مجال خدمة العملاء الهاتفية، لا سيما في البيئة العربية أو السعودية. فغالبية الدراسات ركزت على إدارة المخاطر في مشاريع البناء أو تقنية المعلومات أو المشاريع العامة، دون التطرق إلى خصوصية مشاريع خدمة العملاء. كما أن الأدبيات الحالية غالباً ما تعالج مفاهيم الجودة وإدارة المخاطر كموضوعين منفصلين، دون وجود إطار نظري شامل يربط بينهما بوضوح في هذا السياق المحدد.

• فجوات على المستوى التطبيقي

على المستوى العملي، تعاني الكثير من الشركات السعودية من تحديات متكررة في مشاريع خدمة العملاء الهاتفية، مثل ارتفاع معدل الشكاوى، وضعف استمرارية الأنظمة، وتكرار الأعطال الفنية، مما يشير إلى قصور في استباق المخاطر وإدارتها بكفاءة. كما تفتقر أغلب المؤسسات إلى أدوات واضحة لتقييم أثر إدارة المخاطر على جودة التنفيذ بشكل منهجي. وهناك غياب لآليات قياس متكاملة توضح مدى ارتباط جودة

الخدمة بإجراءات تقييم وتخفيف المخاطر، وهو ما يضعف قدرة متخذي القرار على تطوير الأداء المؤسسي بشكل مستدام.

ومن هنا تنبع مشكلة الدراسة في التساؤل الرئيسي التالي:

ما أثر إدارة المخاطر على جودة تنفيذ مشاريع خدمة العملاء الهاتفية في الشركات في المملكة العربية السعودية؟

1. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

1.1. أسئلة الدراسة

في ضوء مشكلة الدراسة وصياغتها العامة، تتمثل الأسئلة الرئيسية والفرعية التي تسعى الدراسة للإجابة عنها فيما يلي:

السؤال الرئيسي:

ما أثر إدارة المخاطر على جودة تنفيذ مشاريع خدمة العملاء الهاتفية في الشركات في المملكة العربية السعودية؟

الأسئلة الفرعية:

1. ما مدى وعي الشركات السعودية بأهمية إدارة المخاطر في مشاريع خدمة العملاء الهاتفية؟
2. ما أبرز أنواع المخاطر التي تواجه مشاريع خدمة العملاء الهاتفية في بيئة العمل السعودية؟
3. ما الإجراءات أو الآليات المستخدمة حاليًا لإدارة هذه المخاطر داخل الشركات؟
4. ما تأثير تطبيق ممارسات إدارة المخاطر على جودة الخدمة المقدمة للعملاء عبر الهاتف؟
5. هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في جودة تنفيذ المشاريع تعزى إلى مستوى إدارة المخاطر (عالية – متوسطة – منخفضة)؟
6. ما مدى مساهمة إدارة المخاطر في تحسين كفاءة الموظفين ورضا العملاء ضمن هذه المشاريع؟
7. كيف يمكن تحسين سياسات إدارة المخاطر بما يساهم في رفع جودة تنفيذ مشاريع خدمة العملاء الهاتفية مستقبلاً؟

1.2. أهداف الدراسة

تهدف هذه الدراسة إلى استكشاف وتحليل أثر إدارة المخاطر على جودة تنفيذ مشاريع خدمة العملاء الهاتفية في الشركات السعودية، وذلك من خلال تحقيق مجموعة من الأهداف الرئيسية والفرعية، كما يلي:

الهدف الرئيس:

التعرف على أثر إدارة المخاطر على جودة تنفيذ مشاريع خدمة العملاء الهاتفية في الشركات في المملكة العربية السعودية.

الأهداف الفرعية:

1. تحديد مستوى وعي الشركات السعودية بأهمية إدارة المخاطر في مشاريع خدمة العملاء الهاتفية.
2. تصنيف أبرز أنواع المخاطر التي تواجه مشاريع خدمة العملاء الهاتفية في بيئة العمل السعودية.
3. تحليل الممارسات والإجراءات المستخدمة لإدارة المخاطر في هذه المشاريع.
4. قياس تأثير إدارة المخاطر على مؤشرات جودة الخدمة مثل رضا العملاء، سرعة الاستجابة، وتقليل الأخطاء التشغيلية.
5. دراسة الفروق في جودة تنفيذ المشاريع تبعًا لاختلاف مستويات تطبيق إدارة المخاطر.
6. تقديم توصيات عملية لتحسين سياسات إدارة المخاطر بما يرفع من كفاءة وجودة تنفيذ المشاريع في هذا القطاع الخدمي.

1.3. فرضيات الدراسة

بناءً على مشكلة الدراسة وأسئلتها، تفترض الدراسة وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين مستوى إدارة المخاطر وجودة تنفيذ مشاريع خدمة العملاء الهاتفية. وقد تم صياغة الفرضيات على النحو التالي:

الفرضية الرئيسية:

H_0 : لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين إدارة المخاطر وجودة تنفيذ مشاريع خدمة العملاء الهاتفية في الشركات في المملكة العربية السعودية.

H_1 : توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين إدارة المخاطر وجودة تنفيذ مشاريع خدمة العملاء الهاتفية في الشركات في المملكة العربية السعودية.

الفرضيات الفرعية:

1. H_1 : توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين مستوى وعي الشركات بإدارة المخاطر وجودة تنفيذ مشاريع خدمة العملاء الهاتفية.

2. H_1 : توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين نوعية المخاطر التي تواجه المشاريع وجودة تنفيذها.

3. H_1 : توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين فعالية آليات إدارة المخاطر وتحقيق رضا العملاء عن الخدمة الهاتفية.

4. H_1 : توجد فروق ذات دلالة إحصائية في جودة تنفيذ مشاريع خدمة العملاء الهاتفية تعزى إلى درجة تطبيق إدارة المخاطر (مرتفعة، متوسطة، منخفضة).

5. H_1 : تساهم إدارة المخاطر بشكل إيجابي في تحسين أداء فرق العمل وتقليل المشكلات التشغيلية في مشاريع خدمة العملاء الهاتفية.

1.4. نموذج الدراسة

يعتمد نموذج الدراسة على تحديد العلاقة بين متغيرين رئيسيين هما:

المتغير المستقل: إدارة المخاطر

المتغير التابع: جودة تنفيذ مشاريع خدمة العملاء الهاتفية

وقد تم بناء هذا النموذج بالاستناد إلى مراجعة الدراسات السابقة والنماذج النظرية في مجال إدارة المشاريع والجودة الإدارية، حيث يشير إلى أن تطبيق إدارة المخاطر بمكوناتها المختلفة يمكن أن يسهم بشكل مباشر أو غير مباشر في تحسين جودة تنفيذ المشاريع الخدمية، خصوصاً في بيئات تعتمد على التفاعل مع العملاء بشكل مباشر ومستمر.

أولاً: المتغير المستقل – إدارة المخاطر

يتضمن إدارة المخاطر عددًا من الأبعاد الفرعية، منها:

- تحديد المخاطر
- تحليل المخاطر
- تقييم المخاطر
- وضع خطط الاستجابة للمخاطر
- مراقبة ومتابعة المخاطر

ثانياً: المتغير التابع – جودة تنفيذ مشاريع خدمة العملاء الهاتفية

ويُقاس من خلال مجموعة من الأبعاد، مثل:

- رضا العملاء
- الالتزام بالوقت
- دقة المعلومات المقدمة
- كفاءة الموظفين
- تقليل معدلات الشكاوى والأخطاء

العلاقة المتوقعة في النموذج:

يشير النموذج إلى وجود علاقة تأثير إيجابي بين إدارة المخاطر (بأبعادها المختلفة) وجودة تنفيذ مشاريع خدمة العملاء الهاتفية، بحيث كلما زاد تطبيق ممارسات فعالة في إدارة المخاطر، انعكس ذلك على تحسين جودة التنفيذ من حيث الأداء التشغيلي ورضا العملاء.

1.5. موجز عن شركة الاتصالات السعودية

١،٥،١ مقدمة عامة عن الجانب التطبيقي للمشروع

تُعد صناعة خدمة العملاء الهاتفية من أهم الصناعات الخدمية الحديثة في المملكة العربية السعودية، إذ تُشكّل واجهة حيوية بين المؤسسة والعملاء، وتلعب دورًا كبيرًا في تحقيق رضا المستفيدين واستمرارية العلاقة التفاعلية بينهم وبين مقدم الخدمة (الزهراني، 2019). وقد شهدت المملكة في السنوات الأخيرة توسعًا كبيرًا في استخدام مراكز الاتصال ضمن مختلف القطاعات، لا سيما في الاتصالات، والبنوك، والخدمات الحكومية واللوجستية، مما زاد من أهمية هذه الصناعة بوصفها محورًا أساسيًا في تقديم الخدمة بجودة عالية (السيبي، 2018).

ومع تزايد الاعتماد على تقنيات التحول الرقمي في هذه المراكز، مثل أنظمة الرد الآلي، وتحليل بيانات العملاء، وبرامج إدارة علاقات العملاء (CRM)، أصبحت مشاريع خدمة العملاء الهاتفية أكثر تعقيدًا وأكثر عرضة للمخاطر، سواء كانت تشغيلية أو تقنية أو بشرية (الغامدي، 2020). من هنا تبرز الحاجة إلى تطبيق مبادئ إدارة المخاطر داخل هذه المشاريع لضمان تحقيق جودة التنفيذ، والحفاظ على رضا العملاء وكفاءة الأداء (الحربي، 2022).

وفي ضوء ذلك، تقترح هذه الدراسة تطبيق الجانب الميداني على إحدى الشركات الرائدة في قطاع الاتصالات، مثل شركة الاتصالات السعودية (STC)، نظرًا لحجم عملياتها الواسع واعتمادها المكثف على مراكز الاتصال، مما يجعلها بيئة مناسبة لاختبار فرضيات الدراسة. كما يمكن التوسع إلى شركات مثل موبيلي أو زين السعودية أو حتى مؤسسات مصرفية كبرى تمتلك مراكز اتصال متطورة، مما يعزز من شمولية النتائج (العتيبي، 2019).

إن هذا الاختيار يُسهم في توجيه الدراسة نحو بيئة عملية تواجه تحديات واقعية في تنفيذ مشاريع خدمة العملاء الهاتفية، ما يعزز من القيمة التطبيقية للنتائج والتوصيات المقترحة (الشمراي، 2020).

١،٥،٢ موجز عن شركة الاتصالات السعودية STC

تُعد شركة الاتصالات السعودية (STC) من أكبر وأهم الشركات في قطاع الاتصالات وتقنية المعلومات في المملكة العربية السعودية والمنطقة العربية، وهي تلعب دورًا محوريًا في دعم التحول الرقمي الذي تنتهجه المملكة ضمن رؤية السعودية 2030. تأسست الشركة عام 1998 بموجب قرار مجلس الوزراء، وبدأت نشاطها كمزود وطني رئيسي لخدمات الاتصالات الثابتة والمتحركة والإنترنت (الزهراني، 2019).

وتُقدم STC حاليًا خدماتها لأكثر من 28 مليون مشترك داخل المملكة، بالإضافة إلى توسعها الإقليمي والدولي من خلال شركات تابعة في دول الخليج، مثل البحرين والكويت. كما تمتلك الشركة واحدة من أكبر شبكات خدمة العملاء الهاتفية على مستوى الشرق الأوسط، حيث توفر دعماً فنياً وخدمات استعلامية وتسويقية عبر مراكز اتصال متطورة تعمل على مدار الساعة (العتيبي، 2019).

وتتميز STC بتبنيها لأحدث تقنيات الاتصالات وخدمة العملاء، بما في ذلك الذكاء الاصطناعي، والأنظمة الذاتية (Chatbots)، وتحليل بيانات العملاء، وذلك في إطار سعيها المستمر لتحسين جودة الخدمات والارتقاء بتجربة العميل (الشمراي، 2020). وبفضل هذا التوسع التقني والتشغيلي، أصبحت الشركة نموذجاً مثالياً لدراسة إدارة المخاطر في مشاريع خدمة العملاء الهاتفية، نظراً لحجم العمليات وتعقيد التفاعل مع العملاء وتنوع القنوات المستخدمة.

وقد حصلت STC على العديد من الجوائز في مجالات الابتكار الرقمي وخدمة العملاء، ما يعكس التزامها بتحقيق التميز التشغيلي والتقني، وجعلها بيئة مثالية لإجراء الدراسات التطبيقية المتعلقة بجودة تنفيذ المشاريع وإدارة المخاطر في قطاع الخدمات (الغامدي، 2020).

1.6. منهجية الدراسة

1.6.1. نوع الدراسة

تندرج هذه الدراسة ضمن الدراسات الكمية الوصفية التحليلية، حيث تهدف إلى وصف وتحليل العلاقة بين إدارة المخاطر وجودة تنفيذ مشاريع خدمة العملاء الهاتفية في الشركات السعودية، من خلال جمع بيانات ميدانية من عينة مدروسة وتحليلها إحصائياً لاستخلاص النتائج.

1.6.2. منهج الدراسة:

تم اعتماد المنهج الوصفي التحليلي، لكونه الأنسب لدراسة الظواهر كما هي في الواقع وتحليل العلاقات بين المتغيرات. كما يسمح هذا المنهج بجمع بيانات كمية من عينة ممثلة وتحليلها باستخدام أدوات إحصائية بهدف اختبار الفرضيات والوصول إلى نتائج قابلة للتعميم.

1.6.3. مجتمع الدراسة:

يتكون مجتمع الدراسة من جميع العاملين في إدارات المشاريع وخدمة العملاء وإدارة المخاطر في الشركات التي تقدم خدمات العملاء الهاتفية في المملكة العربية السعودية، وبشكل خاص شركة الاتصالات السعودية STC.

1.6.4. عينة الدراسة:

سيتم اختيار عينة عشوائية طبقية من موظفي الشركات المستهدفة، تشمل العاملين في إدارات المشاريع وإدارة الجودة وخدمة العملاء، ممن لديهم اطلاع أو دور مباشر في عمليات تنفيذ المشاريع أو إدارة المخاطر.

1.6.5. أدوات جمع البيانات:

ستستخدم استبانة مغلقة مكونة من جزأين رئيسيين:

الجزء الأول: بيانات ديموغرافية عن المبحوثين (العمر، المؤهل، سنوات الخبرة، القطاع، طبيعة العمل).

الجزء الثاني: فقرات تقيس متغيرات الدراسة، باستخدام مقياس ليكرت الخماسي، تشمل:

- أبعاد إدارة المخاطر.

- أبعاد جودة تنفيذ المشاريع.

1.6.6. الأساليب الإحصائية:

سيتم تحليل البيانات باستخدام برنامج إحصائي مثل SPSS أو SmartPLS، وذلك من خلال:

- التكرارات والنسب المئوية للبيانات العامة.
- المتوسطات والانحرافات المعيارية.
- معامل كرونباخ ألفا لقياس ثبات الاستبانة.
- تحليل الارتباط (Pearson) لتحديد العلاقة بين المتغيرات.
- التحليل العاملي أو الانحدار الخطي لاختبار الفرضيات الرئيسية والفرعية.

1.7. هيكل المشروع المقترح

يعرض هذا القسم المخطط الزمني والتنظيمي لتنفيذ الدراسة، بدءًا من تحديد الموضوع وحتى الوصول إلى النتائج النهائية، وذلك لضمان تنظيم الجهد البحثي وتحقيق الأهداف ضمن الإطار الزمني المحدد. وفيما يلي المخطط التفصيلي لمراحل تنفيذ المشروع البحثي:

المرحلة الأولى: اختيار الموضوع وصياغة المشكلة

- تحديد عنوان الدراسة.
- صياغة مشكلة الدراسة وتساؤلاتها.
- تحديد الفرضيات والأهداف.

المرحلة الثانية: مراجعة الأدبيات السابقة

- جمع الدراسات النظرية والعلمية ذات الصلة بموضوع إدارة المخاطر وجودة تنفيذ المشاريع.
- تحديد الفجوات النظرية والتطبيقية.
- بناء النموذج النظري للدراسة.

المرحلة الثالثة: تصميم أداة الدراسة

- إعداد الاستبانة بما يتوافق مع أهداف الدراسة وفرضياتها.
- عرضها على مجموعة من المحكمين للتأكد من الصدق والمحتوى.
- إجراء اختبار أولي (Pilot Study) للتأكد من وضوح الأداة.

المرحلة الرابعة: تطبيق الدراسة ميدانيًا

- تحديد مجتمع وعينة الدراسة.
- توزيع الاستبانات إلكترونياً وورقياً.
- جمع البيانات وتصنيفها وتجهيزها للتحليل.

المرحلة الخامسة: تحليل البيانات

- إدخال البيانات في برنامج SPSS.
- إجراء التحليلات الإحصائية الوصفية والاستدلالية.
- اختبار الفرضيات واستنتاج العلاقات بين المتغيرات.

المرحلة السادسة: عرض النتائج ومناقشتها

- تقديم النتائج في جداول ورسوم بيانية.
- تفسير النتائج وربطها بالدراسات السابقة.
- مناقشة مدى تحقق الفرضيات.

المرحلة السابعة: الخاتمة والتوصيات

- تلخيص أهم ما توصلت إليه الدراسة.
- تقديم توصيات عملية قابلة للتطبيق في بيئة العمل السعودية.
- اقتراح دراسات مستقبلية.

المرحلة الثامنة: التحرير النهائي والتوثيق

- تنسيق الدراسة وفق المعايير العلمية المعتمدة.
- مراجعة لغوية ومنهجية نهائية.
- توثيق المصادر والمراجع وفق أسلوب APA.

قائمة المراجع

1. السلمي، عبد الله محمد. (2021). إدارة المخاطر في المشاريع وأثرها على جودة الأداء المؤسسي. الرياض: دار حافظ للنشر والتوزيع.
2. الزهراني، ناصر سعد. (2019). أثر تطبيق إدارة الجودة الشاملة على رضا العملاء في شركات الاتصالات السعودية. المجلة العربية للجودة، 5(2)، 112-128.
3. الغامدي، سعيد أحمد. (2020). إدارة المخاطر ودورها في تحسين كفاءة المشاريع الخدمية: دراسة ميدانية على شركات القطاع الخاص في المملكة العربية السعودية. مجلة الاقتصاد والإدارة السعودية، 12(4)، 77-96.
4. السبيعي، فهد عبد العزيز. (2018). أثر تبني استراتيجيات إدارة الجودة في مراكز خدمة العملاء: دراسة ميدانية على قطاع الاتصالات. مجلة الإدارة العامة، 58(1)، 55-84.
5. الشمراني، ماجد عبد الرحمن. (2020). علاقة إدارة المشاريع بجودة الخدمة في المؤسسات الخدمية. مجلة جامعة الملك عبدالعزيز: الاقتصاد والإدارة، 34(1)، 101-123.
6. الحربي، خالد محمد. (2022). ممارسات إدارة المخاطر في المشاريع التقنية وأثرها على الأداء المؤسسي. مجلة العلوم الإدارية والمالية، 10(2)، 88-104.
7. العتيبي، سارة عبد الله. (2019). جودة الخدمة الهاتفية وأثرها في رضا العملاء: دراسة تطبيقية على مراكز الاتصال الحكومية. مجلة الخليج العربي للبحوث الإعلامية، 3(2)، 65-87.
8. الشريف، عبد العزيز علي. (2021). استخدام أدوات إدارة الجودة لتحسين خدمات العملاء: دراسة تحليلية في شركات الاتصالات. مجلة الجودة الشاملة، 6(3)، 141-162.
9. العسيري، نوال محمد. (2020). إدارة المخاطر التشغيلية في المؤسسات الخدمية: دراسة حالة على أحد مراكز الاتصال. مجلة الدراسات الإدارية والمالية، 8(1)، 33-51.
10. المطيري، خالد فهد. (2021). أثر التخطيط لإدارة المخاطر في نجاح مشاريع الخدمات الحكومية. مجلة التنمية الإدارية، 11(4)، 92-109.