



جامعة ميدأوشن

كلية الإدارة

قسم / تخصص إدارة المشاريع

عنوان التقرير:

أثر إدارة التوقعات ضمن منهجية Agile على رضا العملاء

إعداد الطالب/عمر سعد الوابل

إشراف/

د عبد الرحيم نادر

العام الدراسي: 2026

1.4 أسئلة البحث

السؤال الرئيس:

ما أثر إدارة التوقعات ضمن منهجية Agile على رضا العملاء؟

الأسئلة الفرعية:

1. ما مستوى الالتزام الفعلي بممارسات إدارة التوقعات (وضوح النطاق، التواصل الدوري، إدارة التغيير، إشراك العميل) في المشروعات التي تتبنى منهجية Agile؟
2. ما مستوى رضا العملاء إزاء المشروعات المُدارة وفق منهجية Agile؟
3. هل ثمة علاقة ذات دلالة إحصائية بين وضوح النطاق والتسليم المتكرر ودرجة رضا العملاء؟
4. هل ثمة علاقة ذات دلالة إحصائية بين جودة التواصل الدوري مع العميل ودرجة رضا العملاء؟
5. هل ثمة علاقة ذات دلالة إحصائية بين آليات إدارة التغيير خلال السبرنتات ودرجة رضا العملاء؟
6. هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في أثر إدارة التوقعات على رضا العملاء تُعزى إلى متغيرات ديموغرافية أو تنظيمية (كتلك المتعلقة بحجم المشروع، أو القطاع، أو مدة تبني Agile)؟

1.5 أهداف البحث

الهدف الرئيس:

استقصاء أثر إدارة التوقعات في إطار منهجية Agile على مستوى رضا العملاء.

ويتفرّع عن هذا الهدف الرئيس جملة من الأهداف الفرعية :

1. تشخيص مستوى الالتزام الفعلي بممارسات إدارة التوقعات (وضوح النطاق، التواصل الدوري، إدارة التغيير، إشراك العميل) داخل المشروعات التي تتبنى منهجية Agile.
2. قياس مستوى رضا العملاء في المشروعات المُدارة وفق منهجية Agile.
3. فحص العلاقة بين وضوح النطاق وطبيعة التسليم المتكرر من جهة، ودرجة رضا العملاء من جهة أخرى.
4. فحص العلاقة بين جودة التواصل الدوري مع العميل من جهة، ودرجة رضا العملاء من جهة أخرى.
5. فحص العلاقة بين آليات إدارة التغيير خلال السبرنتات من جهة، ودرجة رضا العملاء من جهة أخرى.
6. تقصي الفروق ذات الدلالة الإحصائية في أثر إدارة التوقعات على رضا العملاء بحسب متغيرات ديموغرافية أو تنظيمية (كتلك المرتبطة بحجم المشروع، أو القطاع، أو مدة تبني Agile).

7. صياغة توصيات عملية تُعين فرق العمل ومديري المشروعات على الارتقاء بممارسات إدارة التوقعات، بما يُسهم في تعزيز رضا العملاء.

1.6 فروض البحث

الفرض الرئيس (H1):

توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) بين إدارة التوقعات في إطار منهجية Agile ودرجة رضا العملاء.

ويتفرّع عن هذا الفرض الرئيس الفروض الفرعية الآتية:

H1a: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) بين وضوح النطاق وطبيعة التسليم المتكرر من جهة، ودرجة رضا العملاء من جهة أخرى.

H1b: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) بين جودة التواصل الدوري مع العميل ودرجة رضا العملاء.

H1c: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) بين فعالية آليات إدارة التغيير خلال السبرنتات ودرجة رضا العملاء.

H1d: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) بين مستوى إشراك العميل ودرجة رضا العملاء.

الفرض الثاني (H2):

توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) في أثر إدارة التوقعات على رضا العملاء تُعزى إلى المتغيرات التنظيمية (حجم المشروع، القطاع، مدة تبني منهجية Agile).

1.8 المنهجية البحثية

استند هذا البحث إلى المنهج الوصفي التحليلي المعتمد على أسلوب المسح الميداني، باعتباره الأكثر ملاءمة لدراسة العلاقات بين المتغيرات في سياق كمي يستهدف اختبار فروض محددة سلفاً (Sekaran & Bougie, 2016). وقد جاء هذا الاختيار منسجماً مع ما انتهجته الدراسات السابقة التي تناولت العلاقة بين ممارسات Agile ومستويات الرضا، إذ اعتمدت مسوحاً ميدانية كمية مشابهة (Kropp, Meier, Anslow, & Biddle, 2020).

مجتمع الدراسة وعينتها:

تكوّن مجتمع الدراسة من الأطراف الداخلية المعنية (إدارات الأعمال، تجربة العميل، المنتج) التي تتعامل مع فرق Agile لدى البنوك السعودية المعتمدة لمنهجية Agile في تطوير خدماتها المصرفية الرقمية، مع إمكانية إشراك شريحة من العملاء الخارجيين النهائيين متى أتاح الوصول الميداني ذلك. وستُستخرج العينة بأسلوب

العينة الملائمة (Convenience Sample) أو العشوائية البسيطة، على أن يُحدد حجمها وفق المعادلات المعتمدة لتقدير أحجام العينات في البحوث الوصفية.

أداة جمع البيانات:

اعتمدت الاستبانة أداة رئيسية لجمع البيانات الأولية، وقد روعي في تصميمها أن تتضمن:

1. بيانات ديموغرافية وتنظيمية (حجم المشروع، الجهة البنكية، مدة تطبيق Agile).
 2. فقرات مقياس ليكرت الخماسي (Likert Scale) لرصد أبعاد المتغير المستقل (وضوح النطاق، جودة التواصل، إدارة التغيير، إشراك العميل) والمتغير التابع (مستوى رضا العملاء).
- صدق الأداة وثباتها:

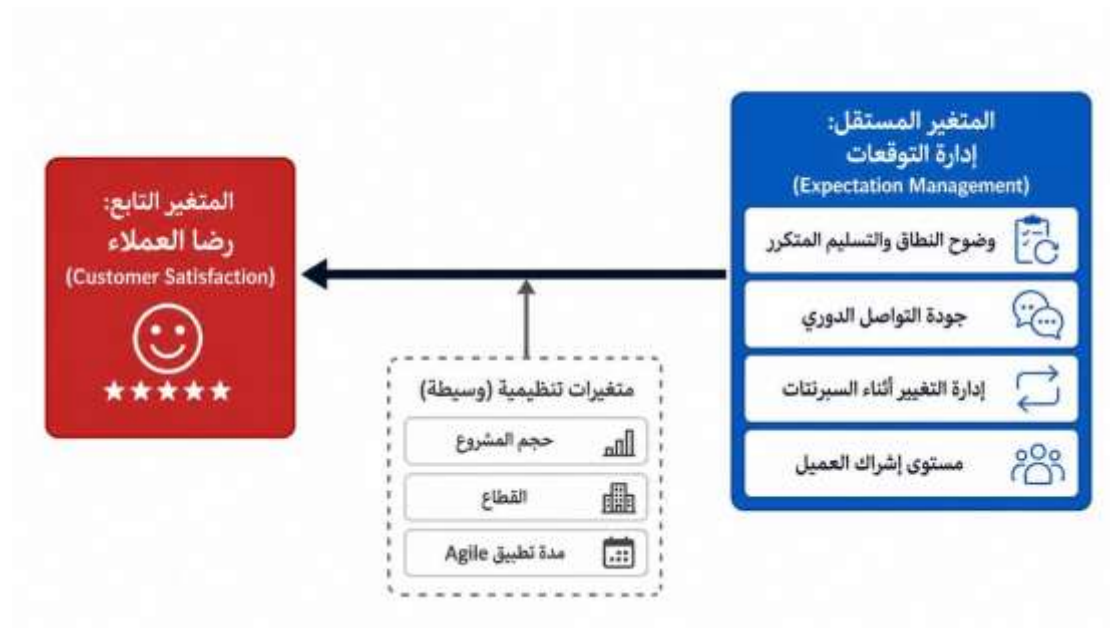
سُجِرى التحقق من الصدق الظاهري وصدق المحتوى عبر عرض الاستبانة على نخبة من المحكمين المتخصصين، في حين سُمِّقَ الثبات من خلال معامل كرونباخ ألفا (Cronbach's Alpha)، باعتباره من أكثر المقاييس استخداماً في تقييم الاتساق الداخلي لأدوات القياس في العلوم الاجتماعية والإدارية (Cronbach, 1951).

أساليب التحليل الإحصائي:

سُتعالج البيانات إحصائياً باستخدام برنامج SPSS، موزَّعةً على المحاور التالية:

- الإحصاء الوصفي (التكرارات، النسب المئوية، المتوسطات الحسابية، الانحرافات المعيارية) للإجابة عن السؤالين الفرعيين الأول والثاني.
- معامل ارتباط بيرسون (Pearson Correlation) واختبار الانحدار المتعدد (Multiple Regression) لاختبار الفرض الرئيس (H1) وفروعه (H1a-H1d).
- اختبار تحليل التباين الأحادي (One-Way ANOVA) أو اختبار t-test بحسب طبيعة المتغيرات، لاختبار الفرض (H2) المتعلق بآثر المتغيرات التنظيمية.

1.9 نموذج البحث



المراجع

أولاً: المراجع الأجنبية

- Beck, K., Beedle, M., van Bennekum, A., Cockburn, A., Cunningham, W., Fowler, M., ... & Thomas, D. (2001). Manifesto for agile software development. Agile Alliance.
- <https://agilemanifesto.org/>
- Berry, L. L., Zeithaml, V. A., & Parasuraman, A. (1990). Five imperatives for improving service quality. Sloan Management Review, 31(4), 29–38.
- https://www.researchgate.net/publication/292918520_Five_imperatives_for_improving_service_quality
- Bhattacharjee, A. (2001). Understanding information systems continuance: An expectation-confirmation model. MIS Quarterly, 25(3), 351–370.
- <https://doi.org/10.2307/3250921>
- Buchan, J., Bano, M., Zowghi, D., MacDonell, S., & Shinde, A. (2017). Alignment of stakeholder expectations about user involvement in agile software development. In Proceedings of the 21st International Conference on Evaluation and Assessment in Software Engineering (pp. 334–343).
- <https://doi.org/10.1145/3084226.3084251>
- Cronbach, L. J. (1951). Coefficient alpha and the internal structure of tests. Psychometrika, 16(3), 297–334.

- <https://doi.org/10.1007/BF02310555>
- Hamid, O., & Eledum, H. (2026). The impact of digital transformation on employee performance: The mediating role of organizational agility in Islamic banks in Saudi Arabia: A partial least squares structural equation modeling approach. *Humanities and Social Sciences Communications*, 13(1), 534.
- <https://doi.org/10.1057/s41599-026-07080-8>
- Kropp, M., Meier, A., Anslow, C., & Biddle, R. (2020). Satisfaction and its correlates in agile software development. *Journal of Systems and Software*, 164, 110544.
- <https://doi.org/10.1016/j.jss.2020.110544>
- Oliver, R. L. (1980). A cognitive model of the antecedents and consequences of satisfaction decisions. *Journal of Marketing Research*, 17(4), 460–469.
- <https://doi.org/10.2307/3150499>
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
- https://www.researchgate.net/publication/200827786_SERVQUAL_A_Multiple-item_Scale_for_Measuring_Consumer_Perceptions_of_Service_Quality
- Project Management Institute & Agile Alliance. (2017). Agile practice guide. Project Management Institute.
- <https://www.pmi.org/pmbok-guide-standards/practice-guides/agile>
- Ruk, S. A., et al. (2025). Effort estimation in agile and DevOps: A systematic literature review of stakeholder dissatisfaction. *IEEE Access*.
- https://www.researchgate.net/publication/396310580_Effort_Estimation_in_Agile_and_DevOps_A_Systematic_Literature_Review_of_Stakeholder_Dissatisfaction
- Sekaran, U., & Bougie, R. (2016). *Research methods for business: A skill-building approach* (7th ed.). Wiley.
- <https://www.wiley.com/en-us/Research+Methods+For+Business%3A+A+Skill+Building+Approach%2C+7th+Edition-p-9781119165552>

- Serrador, P., & Pinto, J. K. (2015). Does agile work? A quantitative analysis of agile project success. *International Journal of Project Management*, 33(5), 1040–1051.
- <https://doi.org/10.1016/j.ijproman.2015.01.006>

ثانياً: المراجع العربية

- عيد لبيب، حسن. (2020). أثر إدارة توقعات العملاء على رضا العميل: دراسة تطبيقية على قطاع البنوك التجارية العامة ومراكز الخدمات البريدية بمحافظة القاهرة والجيزة. *مجلة البحوث المالية والتجارية*.

https://jsst.journals.ekb.eg/article_109879.html