

Final Project 1

Code: MGM 496-PMG496

Project Template

Faculty of Management
Midocean University

عنوان المشروع

إدارة الوقت في المشاريع الخدمية و تأثيرها على رضا العملاء :
دراسة ميدانية

أسم الطالب

ميس ياسر عبد الله بن خميس

مشروع تخرج- 1

كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

إشراف

د. عبد الرحيم نادر

عضو هيئة التدريس- كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

التاريخ- الفصل الدراسي

جدول المحتويات

1. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة	3
1.1. المقدمة:	4
1.2. مشكلة الدراسة	4
1.2.1. فجوات على المستوى النظري	5
1.2.2. فجوات على المستوى التطبيقي	5
1.3. أهمية الدراسة	5
1.3.1. على المستوى النظري:	5
1.3.2. على المستوى التطبيقي:	5
1.4. أسئلة الدراسة	5
1.5. أهداف الدراسة	6
1.6. فرضيات الدراسة	6
1.7. نموذج الدراسة	7
1.8. منهجية الدراسة	7
1.9. الدراسة الميدانية	9
1.10. مخطط المشروع المقترح	9
2. الفصل الثاني: الدراسات السابقة	0
2.1. المقدمة:	11
2.2. المتغير المستقل	11
2.3. المتغير التابع	11
2.4. العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع	12
2.5. الخاتمة	12
قائمة المراجع	12

1. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

1.1. المقدمة:

إدارة الوقت هي واحدة من العوامل الأكثر أهمية التي تؤثر على نجاح المشاريع، خاصة في الصناعات الخدمية حيث يعتمد رضا العملاء على السرعة والكفاءة. لقد أظهرت الأدبيات الحديثة أن أهمية إدارة الوقت في مجال المشاريع، من اهتمام إدارة المشروع بها، فإدارة المشروع تهدف لتنفيذ المتطلبات ضمن نطاق زمني محدد، و بالتكلفة المقدرة، لذا فإن أي تأخير أو عقبات في الوقت ستسبب خللاً ينعكس سلباً على المشروع بالكامل، وكل زيادة في مدة المشروع تعني زيادة في التكاليف. ورغم وجود دراسات عربية تناولت أثر إدارة الوقت على الأداء الإداري بشكل عام (أحمد، 2014؛ دراسة جامعة سعودية، 2020)، إلا أن هناك نقصاً واضحاً في الدراسات التطبيقية التي تبحث العلاقة بين إدارة الوقت ورضا العملاء في المشاريع الخدمية تحديداً، خاصة في البيئة السعودية. كما أن بعض الدراسات ركزت على رضا العميل كمتغير تابع دون الربط المباشر بأداء الفريق الزمني أو آليات ضبط الوقت في إدارة المشروع (العدل، 2021)

وتتجلى أهمية هذا البحث في شقين أساسيين: فمن الناحية النظرية، يُسهم في بناء فهم أعمق للعلاقة بين إدارة الوقت ورضا العملاء في المشاريع الخدمية. أما من الناحية التطبيقية، فيوفر توصيات عملية للمؤسسات الخدمية لتحسين كفاءة الأداء الزمني وتعزيز جودة الخدمة بما ينعكس على رضا المستفيدين (PMI، 2021). تكمن أهمية هذا البحث في أنه يساعد المؤسسات الخدمية على معرفة كيف تؤثر إدارة الوقت في رضا العملاء، ويقدم توصيات عملية يمكن أن تُسهم في تحسين الأداء، ورفع جودة الخدمات.

من أجل تحقيق أهداف هذه الدراسة، سنطرح الفروض التالية: إدارة الوقت في المشاريع الخدمية تؤثر فعلاً على رضا العملاء. ما هي أفضل الطرق لتحقيق ذلك؟

1.2. مشكلة الدراسة

في مجال خدمة العملاء، غالباً ما تكون المهلة الزمنية هي المقياس الصامت الذي يمكن أن يتحدث كثيراً عن الكفاءة التشغيلية للشركة والنهج الذي يركز على العملاء. إنها الفترة الفاصلة بين بدء الطلب وتنفيذه، ولها تأثير كبير على رضا العملاء. يمكن أن تؤدي فترة الترقب هذه، إذا لم يتم إدارتها بشكل جيد، إلى تأثير مضاعف من عدم الرضا، مما لا يؤثر فقط على البيع الفوري ولكن أيضاً على ولاء العملاء وسمعة العلامة التجارية على المدى الطويل (FasterCapital, 2025).

إن الالتزام بالمواعيد النهائية، واستكمال الخدمة في الوقت المحدد، والقدرة على إدارة تقويم العمل جميعها تؤثر على تجربة العميل وانطباعه عن الخدمة. ومع ذلك، لا تزال العديد من مشاريع الخدمة في المملكة العربية السعودية تعاني من مشكلات تتعلق بإدارة الوقت مثل: تأخيرات المشاريع، وعدم وجود تنسيق بين مقاولين متعددين أو أقسام داخل منظمة، مما يؤدي إلى سوء الجدولة وتغييرات متكررة في الأوقات المقدمة بعد التأكيد المسبق، مما قد يؤدي إلى تدهور رضا العملاء. هنا يكمن الفرق في البحث مع هذا السؤال: كيف تؤثر إدارة الوقت على رضا العملاء في مشاريع الخدمة في السعودية؟

1.2.1. فجوات على المستوى النظري

ركزت الغالبية العظمى من الدراسات السابقة على إدارة الوقت في المشاريع الصناعية أو الأكاديمية أو في مشاريع البناء الكبيرة. في سياق مشاريع الخدمة، خاصة ضمن البيئة السعودية، هناك عدد قليل جداً من الأبحاث التي تناولت بشكل مباشر العلاقة بين رضا العملاء وإدارة الوقت في المشاريع الخدمية.

1.2.2. فجوات على المستوى التطبيقي

على الرغم من أن أهمية الوقت في تقديم الخدمات واضحة، إلا أن بعض منظمات الخدمة في المملكة العربية السعودية لا تزال تواجه مشاكل متعلقة بالوقت تؤثر سلباً على رضا العملاء

غالبًا ما يُعطى إدارة الوقت اهتمامًا قليلًا أو لا يُعطى مقارنةً بالتركيز على جودة المنتج أو الخدمة

تتناول هذه الدراسة التساؤل البحثي الرئيسي التالي: إلى أي مدى تؤثر كفاءة إدارة الوقت في المشاريع الخدمية على رضا العملاء في المملكة العربية السعودية؟

1.3. أهمية الدراسة

1.3.1. على المستوى النظري:

تعزيز المحتوى العلمي المتعلق بإدارة الوقت يرتبط بشكل مباشر برضا العملاء، وهو محور لم تتناول معظم الدراسات السابقة التركيز عليه لا سيما في السعودية والدول العربية. وضع تصور يمكن أن تبني عليه أبحاث مستقبلية لقياس تأثير إدارة الوقت وفهم النظرية التي يمكن تُبني على جودة التجربة التي يتلقاها العميل في خدمات.

1.3.2. على المستوى التطبيقي:

من خلال توصيات عملية ناتجة عن الدراسة الميدانية، يمكن للمؤسسات الخدمية تطوير خطط زمنية أكثر دقة وفعالية تؤثر إيجابيًا على تجربة العميل وثقته بالخدمة. و نتائج هذا البحث يمكن أن تساعد المؤسسات على تقييم أداء مشاريعها من زاوية الالتزام بالوقت، وربط ذلك مباشرة بمستوى رضا العملاء، مما يدعم تحسين الأداء

1.4. أسئلة الدراسة

السؤال البحثي الرئيس ♦

إلى أي مدى تؤثر إدارة الوقت في المشاريع الخدمية في المملكة العربية السعودية على رضا العملاء؟

أسئلة فرعية

ما العوامل الرئيسة التي تؤدي إلى ضياع الوقت أو التأخير في تنفيذ المشاريع الخدمية؟

ما أوجه العلاقة بين الالتزام الزمني في تنفيذ الخدمات وبين رضا العملاء؟ (اختبار الارتباط بين متغيرين - رضا العميل ومدى الالتزام الزمني)

هل تختلف درجة رضا العملاء باختلاف مستويات إدارة الوقت بين المؤسسات الخدمية؟

ما الاستراتيجيات التي تعتمد عليها بعض الجهات الخدمية الناجحة لضبط الوقت وتحقيق رضا عالٍ لدى العملاء؟

ما مدى التزام المشاريع الخدمية بآليات فعالة لإدارة الوقت؟ العملاء؟

1.5. أهداف الدراسة

يسعى هذا البحث إلى تحقيق الأهداف التالية:

- 1 تحليل مدى تطبيق أساليب إدارة الوقت في المشاريع الخدمية في المملكة العربية السعودية.
- 2 رصد أبرز التحديات التي تواجه المؤسسات الخدمية في الالتزام بالجدول الزمنية.
- 3 قياس العلاقة بين إدارة الوقت ورضا العملاء في المشاريع الخدمية.
- 4 تحديد مدى تأثير فعالية إدارة الوقت على درجة رضا العميل في المؤسسات الخدمية.
- 5 اقتراح مجموعة من الاستراتيجيات الفعالة لتحسين إدارة الوقت في المشاريع الخدمية بما يساهم في رفع مستوى رضا العملاء

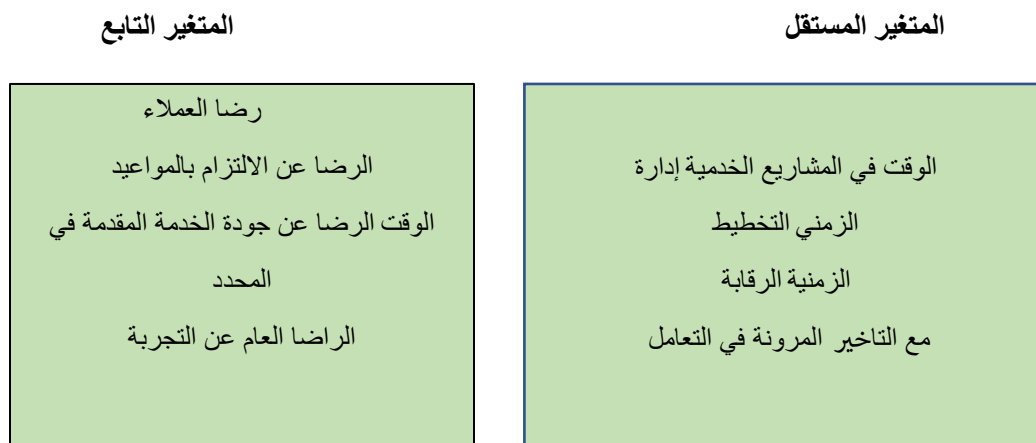
1.6. فرضيات الدراسة

سيتم اختبار الفرضيات التالية في هذا البحث:

- 1 هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين كفاءة إدارة الوقت ورضا العملاء في المشاريع الخدمية في المملكة العربية السعودية.
- 2 تؤدي الممارسات الزمنية غير الفعالة (مثل التأخير المتكرر) إلى انخفاض رضا العملاء بشكل ملحوظ.
- 3 تختلف مستويات رضا العملاء باختلاف مستوى الالتزام الزمني للمشاريع داخل المؤسسات الخدمية.

4 المؤسسات التي تعتمد آليات واضحة لإدارة الوقت تحقق درجات أعلى من رضا العملاء مقارنة بالمؤسسات التي تفتقر إلى ذلك.

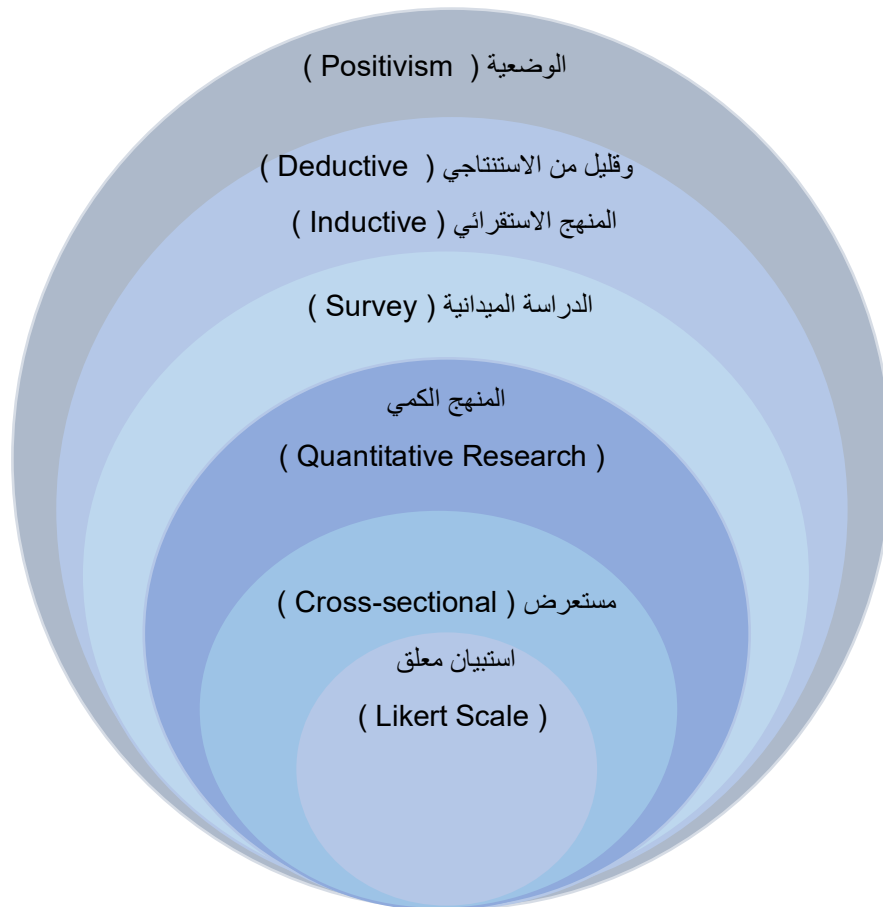
1.7. نموذج الدراسة



الشكل 1: نموذج الدراسة (اعداد الطالبة)

1.8. منهجية الدراسة

- فلسفة البحث: الوضعية
- منهج البحث: استقرائي وقليل من الاستنتاجي
- استراتيجية البحث: الدراسة الميدانية
- اختبار البحث: كمي
- الأفق الزمنية: مستعرض
- تقنيات و الإجراءات: استبيان مغلق



الشكل 2: ملخص منهجية البحث (اعداد الطالبة)

1.9. الدراسة الميدانية

تم اختيار شركة مسار للخدمات اللوجستية – فرع مكة المكرمة كموقع ميداني لتطبيق الدراسة، وذلك لما تمثله من نموذج فعلي لمؤسسة خدمية تُدير مشاريع تعتمد على دقة التنفيذ الزمني، وتُقدّم خدمات مباشرة لشرائح متنوعة من العملاء، مما يجعلها بيئة مناسبة لاختبار أثر إدارة الوقت على رضا العملاء في سياق المشاريع الخدمية.

ويُبرّر اختيار هذا الموقع بعدة عوامل منهجية:

أولاً، تتوافق طبيعة نشاط الشركة مع صلة موضوع البحث، حيث تعتمد مشاريعها على الالتزام بالمواعيد والتنسيق بين فرق العمل في بيئة زمنية حرجية (Alzahrani, 2020).

ثانياً، تُمكن سهولة الوصول إلى الشركة عبر التواصل المباشر والتنسيق مع إدارتها من جمع بيانات موثوقة (Saunders et al., 2019).

ثالثاً، تم مراعاة الاعتبارات الأخلاقية من خلال ضمان السرية وعدم الكشف عن هوية المشاركين، والحصول على موافقة مبدئية من الجهات المعنية داخل الشركة (Bryman & Bell, 2015).

وأخيراً، تُعد شركة "مسار" مثلاً جيداً لـ التمثيل (Representativeness)، إذ تشترك في خصائصها مع العديد من المؤسسات الخدمية في المملكة، ما يتيح إمكانية تعميم نتائج الدراسة بدرجة من الثقة (Sekaran & Bougie, 2016). بناءً عليه، تم اعتماد أداة الاستبيان المغلق كوسيلة لجمع البيانات من عينة من العملاء والموظفين داخل الشركة، مع الالتزام التام بإرشادات البحث الأخلاقي المتبعة في الدراسات الميدانية التطبيقية.

1.10. مخطط المشروع المقترح

الفصل الاول : الإطار العام للدراسة

الفصل الثاني: الإطار النظري

الفصل الثالث: منهجية البحث

الفصل الرابع: التحليل الإحصائي

الفصل الخامس: مناقشة النتائج والخاتمة

2. الفصل الثاني: الدراسات السابقة

2.1. المقدمة:

تعتبر مراجعة الأدبيات خطوة أساسية في أي بحث علمي، حيث تساعد الباحث على استيعاب الخلفية النظرية للموضوع، وتستعرض ما توصلت إليه الدراسات السابقة، وتحدد الثغرات المعرفية التي يسعى البحث الحالي إلى سدّها (Creswell, 2018). وفي سياق إدارة الوقت في المشاريع الخدمية وتأثيرها على رضا العملاء، يتضح مدى أهمية هذا الفصل في توضيح الأسس النظرية لإدارة الوقت، وتحليل طبيعة المشاريع الخدمية في السياق السعودي، ثم ربط ذلك بمفهوم رضا العملاء كأحد أبرز مؤشرات نجاح المشروع.

كما تناولت دراسة (AJAD n.d.) التحديات الزمنية التي تواجه إدارة المشاريع الكبيرة في السعودية، وخلصت إلى أن ضعف التخطيط الزمني يُعتبر من أبرز أسباب التعثر. هذه النتائج تُظهر بوضوح الحاجة إلى اعتماد أنظمة أكثر مرونة لإدارة الوقت في السياق الخدمي.

• في حين أن دراسة (IJRSP 2022) ركزت على جودة الخدمة في القطاع الثالث وتأثيرها على رضا المستفيدين، مؤكدة أن الالتزام بالمواعيد يُعتبر بعداً أساسياً في تحقيق رضا العملاء. ومع ذلك، لم تتطرق الدراسة إلى إدارة الوقت كمتغير مستقل.

2.2. المتغير المستقل

إدارة الوقت في المشاريع الخدمية

أظهرت الدراسات أن القدرة على تنظيم وتخطيط استخدام الوقت تلعب دوراً حاسماً في تحقيق الأهداف بكفاءة وفعالية (Ajad.sa, n.d.). كما أشارت بعض الأدبيات إلى أن المشاريع الخدمية، خاصة في بيئات ذات ضغط عالٍ مثل مكة المكرمة، تواجه تحديات مضاعفة في إدارة الوقت بسبب تغير الطلب وتعدد أصحاب المصلحة.

• أهمية إدارة الوقت: التحكم في الجدول الزمني يساعد على تقليل احتمالية التأخير ويعزز ثقة العملاء بالخدمات (Bakkah, n.d.).

• الفجوة: معظم الدراسات ركزت على المشاريع الإنشائية أو الحكومية، بينما لا تزال المشاريع الخدمية بحاجة لمزيد من البحث في جانب الزمن.

2.3. المتغير التابع

رضا العملاء

رضا العملاء يُعتبر من أهم مؤشرات جودة الخدمة ونجاح المشروع. وقد أظهرت العديد من الدراسات وجود

علاقة قوية بين جودة المخرجات الزمنية ومستوى رضا العملاء (IJRSP, 2022). الالتزام بالمواعيد

المحددة يعزز ثقة العميل، بينما التأخير يمكن أن يؤدي إلى تراجع مستوى الرضا.

• أهمية رضا العملاء: هو مؤشر مباشر على استدامة الخدمة وزيادة تنافسية المؤسسة.

• الفجوة: لا تزال العلاقة بين إدارة الوقت ورضا العملاء في المشاريع الخدمية بحاجة إلى مزيد من الدراسة.

2.4. العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع

تتوقع الدراسة وجود علاقة إيجابية واضحة بين فعالية إدارة الوقت في المشاريع الخدمية (المتغير المستقل) ورضا العملاء (المتغير التابع). فكلما زاد مستوى التخطيط الزمني، وتحكنا في التنفيذ، وتفاعلنا الجيد مع التأخيرات، والتزام الفريق بالمواعيد، زادت ثقة العملاء في الاعتمادية والاستجابة وجودة التجربة، مما يؤدي إلى ارتفاع مستوى رضاهم.

2.5. الخاتمة

هذا الفصل يوضح أن الدراسات السابقة قدمت أساساً نظرياً مهماً، لكنه لا يكفي لتفسير العلاقة بين إدارة الوقت ورضا العملاء في المشاريع الخدمية بالسعودية. ومن هنا تبرز أهمية البحث الحالي الذي يجمع بين هذين الجانبين، ويقدم دراسة ميدانية تطبيقية في بيئة محلية تتميز بخصوصيتها

قائمة المراجع

إدارة الوقت في المشاريع :طرقه، تقنياتها وأثرها في تطوير المشاريع - مبادرة مسارات

https://teamdeck.io/ar-D8%A5%D8%AF%D8%A7%D8%B1%D8%A9%/AF-D9%81%D9%8A%-D8%A7%D9%84%D9%88%D9%82%D8%AA%D8%A7%D9%84%D9%85%D8%B4%D8%A7%D8%B1%D9%8A%D8%B9%

أحمد، ن. م. ح. (2014). أثر إدارة الوقت في تطوير الأداء الإداري لمديري الإدارة الوسطى في المنشآت الخدمية. رسالة ماجستير، جامعة الساحل الجنوبي

وزارة العدل. (2021). تقرير جودة الخدمات ورضا المستفيدين. الإدارة العامة للتخطيط والجودة، المملكة العربية السعودية

- Alzahrani, A. (2020). Time Management in Saudi Service Projects: Challenges and Opportunities. Riyadh: Gulf Research Center.
- Bryman, A. & Bell, E. (2015). Business Research Methods. 4th ed. Oxford: Oxford University Press.
- Saunders, M., Lewis, P. & Thornhill, A. (2019). Research Methods for Business Students. 8th ed. Harlow: Pearson Education Limited.
- Sekaran, U. & Bougie, R. (2016). Research Methods for Business: A Skill-Building Approach. 7th ed. Chichester: Wiley.
- AJAD.sa. (n.d.). تحديات إدارة المشاريع الكبيرة في السعودية. Available at: <https://ajad.sa/-إدارة-تحديات> [Accessed 21 Aug. 2025].
- Bakkah.com. (n.d.). تطبيق مكاتب إدارة المشاريع (PMO) في المؤسسات الحكومية السعودية. Available at: <https://bakkah.com/ar/knowledge-center/application-of-pmo-in-government-entities-in-saudi-arabia> [Accessed 21 Aug. 2025].
- International Journal of Research and Studies Publishing (IJRSP). (2022). قياس جودة الخدمة في القطاع الثالث وأثرها على رضا المستفيدين (دراسة تطبيقية على منظمات القطاع الثالث في المنطقة الشرقية بالمملكة العربية السعودية). Available at: <https://www.ijrsp.com/volume/issue-35/9/> [Accessed 21 Aug. 2025].