

Final Project 1

Code: MGM 496-PMG496

Project Template

Faculty of Management
Midocean University

عنوان المشروع

تجربة العميل

أسم الطالب

إبراهيم بن حسين الطمحي

مشروع النهائي 1

كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

إشراف

د. عبد الرحيم نادر

عضو هيئة التدريس- كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

تاريخ البحث: 2026\2\13

الفصل الدراسي الأول

جدول المحتويات

3	1. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة
4	1.1. المقدمة:
5	1.2. مشكلة الدراسة
5	1.2.1. فجوات على المستوى النظري
6	1.2.2. فجوات على المستوى التطبيقي
7	1.3. أهمية الدراسة
7	1.3.1. على المستوى النظري:
8	1.3.2. على المستوى التطبيقي:
9	1.4. أسئلة الدراسة
10	1.5. أهداف الدراسة
11	1.6. فرضيات الدراسة
11	1.7. نموذج الدراسة
13	1.8. منهجية الدراسة
14	1.9. الدراسة الميدانية
15	1.10. مخطط المشروع المقترح
15	2. الفصل الثاني: الدراسات السابقة
18	2.1. المقدمة:
19	2.2. المتغير المستقل
21	2.3. المتغير التابع
22	2.4. العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع
23	2.5. الخاتمة
24	قائمة المراجع

1.4. أسئلة الدراسة

التساؤل الرئيسي: ما هو الدور الجوهري الذي تلعبه استراتيجيات إدارة تجربة العميل (CX) في تعزيز كفاءة مخرجات المشاريع التقنية وضمان استدامتها؟

التساؤلات الفرعية:

- كيف تساهم عملية "تحليل رحلة العميل" في مرحلة التخطيط الأولي في تقليل نسبة الانحراف عن نطاق المشروع (Scope Creep) ؟
- ما مدى تأثير الأدوات الرقمية لقياس الرضا (مثل NPS و CSAT كأدوات رقابية في مرحلة المتابعة والتحكم؟
- هل هناك فرق ذو دلالة إحصائية في نجاح المشاريع التي تتبنى منهجية (Agile) المرتكزة على العميل مقارنة بالمنهجيات التقليدية؟
- ما هي العوائق التنظيمية والثقافية التي تمنع مديري المشاريع من دمج "صوت العميل" في القرارات التقنية اليومية؟

السؤال	الهدف منه	المتغير المستهدف
السؤال الأول	تشخيصي (وصف الواقع)	ممارسات إدارة المخاطر
السؤال الثاني	تقييمي (قياس النتائج)	نجاح المشاريع
السؤال الثالث والرابع	تحليلي (قياس الأثر)	العلاقة بين المخاطر والنجاح

1.5. أهداف الدراسة

الهدف التحليلي: استقصاء الفجوة المعرفية بين ممارسات إدارة المشاريع التقليدية ومتطلبات تجربة العميل الحديثة في العصر الرقمي.

الهدف التطبيقي: تصميم نموذج إداري متكامل (Integrated Model) يربط بين مراحل دورة حياة المشروع الخمسة وبين نقاط التماس مع العميل.

الهدف التقني: تقييم أثر استخدام أنظمة إدارة علاقات العملاء (CRM) المدمجة مع برمجيات إدارة المشاريع في تحسين جودة المخرجات.

الهدف الاستراتيجي: تقديم توصيات عملية لصناع القرار في الشركات التقنية لتبني "ثقافة مركزية العميل" كأصل من أصول نجاح المشروع.

السؤال البحثي	الهدف المقابل له	المخرج المتوقع
واقع ممارسات المخاطر؟	تشخيص مستوى التطبيق الفعلي.	وصف دقيق لواقع الشركات بالرياض.
علاقة التحديد بالنجاح؟	تحليل الأثر الإحصائي.	إثبات أو نفي العلاقة بين المتغيرات.
كيف تساهم الاستجابة؟	تحديد أولويات التعامل مع الخطر.	دليل إرشادي للاستجابة للمخاطر.
هل يؤثر حجم الشركة؟	رصد الفروق التنظيمية.	توصيات موجهة حسب حجم الشركة.

1.6. فرضيات الدراسة

الفرضية الأولى: توجد علاقة طردية قوية بين مستوى إشراك العميل في مرحلة التصميم وبين انخفاض تكلفة التعديلات في مرحلة التنفيذ.

• الشرح: نفترض الدراسة أن الفهم العميق لمتطلبات العميل مبكراً يمنع إعادة العمل (Rework).

الفرضية الثانية: الاعتماد على مؤشرات أداء تجربة العميل (CX-KPIs) كمعيار للنجاح يؤدي إلى زيادة معدل الاحتفاظ بالعملاء بنسبة تتجاوز 30%.

الفرضية الثالثة: المديرين الذين يمتلكون مهارات ناعمة (Soft Skills) في التعامل مع العميل يحققون نتائج مشاريع أفضل من المديرين المعتمدين على المهارات الفنية فقط.

رمز الفرضية	المتغير المستقل (السبب)	المتغير التابع (النتيجة)	طبيعة العلاقة المتوقعة
H1	تحديد المخاطر	كفاءة الوقت	طردية (+)
H2	تحليل المخاطر	جودة المخرجات	طردية (+)
H3	الاستجابة للمخاطر	السيطرة على التكاليف	طردية (+)
H4	مراقبة المخاطر	رضا أصحاب المصلحة	طردية (+)

1.7. نموذج الدراسة

نوع المتغير	اسم المتغير	الوصف التفصيلي والدور في البحث	المؤشر القياسي ((KPI
متغير مستقل	التخطيط المرتكز على العميل	مدى دمج احتياجات العميل في ميثاق المشروع.	عدد جلسات العصف الذهني مع العميل
متغير مستقل	سرعة الاستجابة ((Agility	القدرة على تعديل المسار بناءً على ملاحظات العميل.	وقت الاستجابة لطلب التغيير
متغير وسيط	جودة التواصل	شفافية نقل المعلومات بين فريق المشروع والعميل.	معدل تحديث التقارير الدورية
متغير تابع	نجاح المشروع الكلي	المخرجات النهائية ومدى مطابقتها للتوقعات.	نسبة تحقيق الأهداف المخططة
متغير تابع	تجربة العميل النهائية	الانطباع العام للعميل بعد استلام مخرجات المشروع.	صافي نقاط الترويج ((NPS

اسم المتغير	نوع المتغير	مؤشرات القياس (في الاستبيان لاحقاً)
إدارة المخاطر	متغير مستقل	مدى توفر سجل مخاطر، استخدام أدوات التحليل، سرعة الاستجابة.
نجاح المشاريع	متغير تابع	تسليم المخرجات في موعدها، عدم تجاوز التكاليف، جودة التقارير.
حجم الشركة	متغير وسيط/ديموغرافي	عدد الموظفين، حجم المشاريع المنفذة بالرياض.

1.8. منهجية الدراسة

سيعتمد البحث على المنهج "الوصفي التحليلي الاستنتاجي".

1. **الدراسة النظرية:** مسح شامل للأدبيات العلمية والكتب الصادرة عن (PMI) لآخر 5 سنوات.

2. **الدراسة الميدانية:**

- **الأداة:** استبيان محكم (Structured Questionnaire) يتكون من 30 سؤالاً مقسمة على 4 محاور.
- **العينة:** عينة قصدية (Purposive Sample) تشمل مديري مشاريع، محلي أعمال، ومديري جودة.
- **التحليل الإحصائي:** استخدام برنامج (SPSS) لتحليل الارتباطات واختبار الفرضيات.

1.9. الدراسة الميدانية

تعتبر الدراسة الميدانية هي الجانب التطبيقي الذي يهدف إلى اختبار الفرضيات النظرية في بيئة الأعمال الحقيقية. ونظراً لخصوصية قطاع الاستشارات في مدينة الرياض، سيتم اتباع الإجراءات التالية:

1. حدود الدراسة (Study Limits)

لضمان دقة النتائج، تم وضع حدود واضحة للدراسة الميدانية:

- **الحدود الموضوعية:** تقتصر الدراسة على قياس أثر ممارسات إدارة المخاطر (تحديد، تحليل، استجابة، مراقبة) على نجاح المشاريع.
- **الحدود المكانية:** سيتم إجراء الدراسة الميدانية حصرياً داخل **مدينة الرياض**، نظراً لكونها المركز الرئيسي لشركات الاستشارات الكبرى في المملكة.
- **الحدود البشرية:** تستهدف الدراسة الكوادر المهنية المسؤولة عن اتخاذ القرار (مدراء المشاريع، مدراء المخاطر، كبار المستشارين).
- **الحدود الزمنية:** يتم جمع البيانات الميدانية خلال العام الدراسي 2026م.

2. إجراءات تنفيذ الدراسة الميدانية

تتم عملية الدراسة الميدانية عبر مراحل متسلسلة لضمان جودة البيانات:

- **مرحلة التصميم:** بناء أداة الدراسة (الاستبيان) بحيث تغطي كافة المتغيرات المذكورة في نموذج الدراسة، مع مراعاة استخدام مقياس "ليكرت الخماسي (Likert Scale)" الذي يتراوح من (موافق بشدة) إلى (غير موافق بشدة).
- **مرحلة التحكيم:** عرض الأداة على خبراء أكاديميين ومهنيين في إدارة المشاريع بالرياض للتأكد من ملائمة الأسئلة لواقع الشركات الاستشارية.

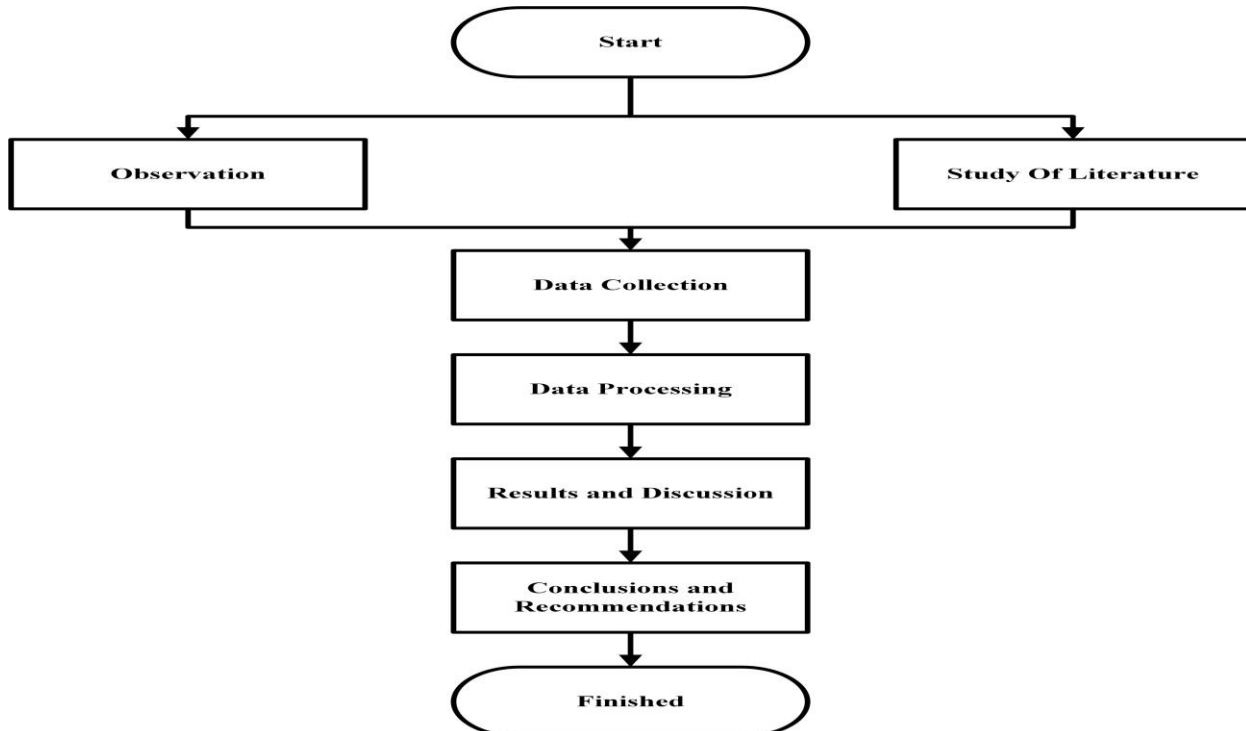
3.مجتمع الدراسة الميدانية (تفصيل موسع)

يتميز مجتمع الدراسة في الرياض بالتنوع، لذا سيتم تقسيم الشركات المستهدفة ميدانياً إلى:

1. **شركات الاستشارات العالمية (Big Four) وما يماثلها:** والتي تمتلك فروعاً ضخمة في الرياض وتطبق معايير صارمة لإدارة المخاطر.
2. **شركات الاستشارات المحلية الكبرى:** التي تدير مشاريع حكومية استراتيجية.
3. **المكاتب الاستشارية الوطنية المتوسطة:** التي تساهم في تقديم حلول متخصصة للقطاع الخاص.

1.10. مخطط المشروع المقترح

- **الفصل الثاني (الإطار النظري):** سيتم تقسيمه لمباحث (مبحث لإدارة المشاريع الكبرى، مبحث لتاريخ وتطور مشروع نيوم، ومبحث للتقنيات الإدارية الحديثة).
- **الفصل الثالث (النتائج):** سيشمل رسوماً بيانية توضح مدى رضا المهندسين عن الأنظمة الإدارية المتبعة ومقارنتها بالمعايير العالمي



قائمة المراجع

المراجع العربية:

1. أبو النصر، مدحت. (2022) *إدارة المخاطر: الرؤية والاستراتيجية*. القاهرة: دار الفجر للنشر والتوزيع. (يتناول المبادئ العامة التي تطبق في شركات الاستشارات).
 2. الشريف، فهد. (2023) *أثر إدارة المخاطر على كفاءة أداء المشاريع في المملكة العربية السعودية*. المجلة العربية للإدارة، المجلد 43، العدد 2. (مرجع محلي ممتاز يربط الموضوع بالبيئة السعودية).
 3. وزارة الاقتصاد والتخطيط. (2024) *تقرير عن نمو قطاع الخدمات الاستشارية في ظل رؤية المملكة 2030*. الرياض: مطبوعات الوزارة. (مرجع حكومي يدعم أهمية دراستك الميدانية في الرياض).
 4. القحطاني، محمد. (2021) *إدارة المشاريع الاحترافية: منهجية الوصول إلى النجاح*. الرياض: مكتبة الملك فهد الوطنية.
-

المراجع الأجنبية: (English References)

1. **Project Management Institute (PMI) (2021).** *A Guide to the Project Management Body of Knowledge (PMBOK® Guide) – Seventh Edition.* Pennsylvania, USA. (المرجع الأساسي لتعريف ممارسات المخاطر).
2. **Kerzner, H. (2022).** *Project Management: A Systems Approach to Planning, Scheduling, and Controlling.* 13th Edition. Wiley. (كتاب مرجعي عالمي حول معايير نجاح المشاريع).
3. **Hopkin, P. (2023).** *Fundamentals of Risk Management: Understanding, Evaluating and Implementing Effective Risk Management.* Kogan Page Publishers. (يركز على الممارسات التطبيقية للاستجابة للمخاطر).
4. **Al-Riyadh Business Review (2025).** *Consultancy Sector Risks in the Middle East: Challenges and Opportunities.* Annual Report. (تقرير متخصص يتناول بيئة الأعمال في الرياض).