

جامعة ميدأوشن

كلية الإدارة

قسم / تخصص ماجستير زيادة الاعمال



العنوان باللغة العربية

أثر زيادة الأعمال على تحسين جودة خدمات صيانة السيارات: دراسة
تطبيقية

**The Impact of Entrepreneurship on Improving the Quality of
Car Maintenance Services: An Applied Study**

إعداد الطالب/ممدوح البلوي

الرقم الاكاديمي / 242001725

إشراف/

د. احمد راجح

العام الدراسي:

٢٠٢٥

فهرس المحتويات

7.....	المستخلص
8.....	Abstract
10.....	الفصل الأول : المقدمة
11.....	المقدمة
11.....	1.1 خلفية الدراسة وأهميتها
12.....	1.2 دوافع الدراسة
13.....	1.3 مشكلة الدراسة
14.....	1.4 أهمية الدراسة
15.....	1.5 أهداف الدراسة
16.....	1.6 تساؤلات الدراسة
16.....	1.7 فروض الدراسة
17.....	1.8 النظرية العلمية المتبعة
19.....	1.9 منهجية البحث (مقدمة موجزة)
19.....	1.10 ملخص الفصل الأول
20.....	خاتمة الفصل الأول
22.....	الفصل الثاني : الدراسات السابقة والإطار النظري
23.....	2.1 مقدمة الفصل
24.....	2.2 الدراسات السابقة
24.....	2.2.1 أهمية استعراض الدراسات السابقة
25.....	2.2.2 دراسات ريادة الأعمال وجودة الخدمات في القطاعات الخدمية
27.....	2.2.3 دراسات جودة الخدمات وإدارة الجودة الشاملة
28.....	2.2.4 دراسات قطاع صيانة السيارات
30.....	2.2.5 نقد الدراسات السابقة وتحديد الفجوات البحثية
32.....	2.3 الإطار النظري للدراسة
32.....	2.3.1 مفهوم ريادة الأعمال
33.....	2.3.2 مفهوم جودة الخدمات وإدارة الجودة الشاملة

34.....	2.3.3 العلاقة بين ريادة الأعمال وجودة الخدمات
34.....	2.3.4 التحديات والفرص في تطبيق النماذج المتكاملة
35.....	2.4 مناقشة الدراسات السابقة: تحليل نقدي ومقارنة النتائج
35.....	2.4.1 تحليل نقدي للدراسات الكمية والنوعية
36.....	2.4.2 مقارنة النتائج بين الدراسات المختلفة
37.....	2.4.3 الثغرات البحثية المستخلصة
38.....	2.5 أهمية الدراسة الحالية في سياق الدراسات السابقة
39.....	2.6 الخلاصة
39.....	الإطار النظري للدراسة
39.....	1. مقدمة الإطار النظري
41.....	2. نظرية الجودة الشاملة ((Total Quality Management – TQM
41.....	2.1 نشأة وتطور مفهوم الجودة الشاملة
41.....	2.2 المبادئ الأساسية للجودة الشاملة
42.....	2.3 تطبيق الجودة الشاملة في قطاع صيانة السيارات
43.....	2.4 نقد وتحديات تطبيق الجودة الشاملة
43.....	3. نظرية ريادة الأعمال ((Entrepreneurship Theory
43.....	3.1 تعريف ومفاهيم ريادة الأعمال
44.....	3.2 عناصر ريادة الأعمال
45.....	3.3 أهمية ريادة الأعمال في قطاع صيانة السيارات
48.....	3.4 التحديات التي تواجه ريادة الأعمال في مراكز الصيانة
49.....	3.5 الدراسات السابقة حول ريادة الأعمال
46.....	4. نظرية القيمة المضافة ((Value-Added Theory
46.....	4.1 مفهوم القيمة المضافة
47.....	4.2 آليات تحقيق القيمة المضافة
47.....	4.3 القيمة المضافة في سياق صيانة السيارات
48.....	4.4 نقد وتحديات نظرية القيمة المضافة
48.....	5. التكامل بين النظريات الثلاث: الجودة الشاملة، ريادة الأعمال، والقيمة المضافة
48.....	5.1 مبررات التكامل

49.....	5.2 نموذج التكامل المقترح
50.....	5.3 الدراسات الداعمة للنموذج المتكامل
50.....	5.4 تطبيق النموذج المتكامل في قطاع صيانة السيارات
51.....	5.5 نقد النموذج والتحديات المستقبلية
49.....	5.6 الخلاصة والتوجهات المستقبلية في تطبيق النموذج
58.....	6. مناقشة نقدية للإطار النظري
58.....	6.1 نقاط القوة في الإطار النظري
59.....	6.2 التحديات والقيود في الإطار النظري
59.....	6.3 توجهات مستقبلية
59.....	7. الخلاصة
60.....	2.6 أمثلة من الدراسات التطبيقية المرتبطة بموضوع البحث
61.....	2.7 الاتجاهات البحثية المستقبلية
62.....	2.8 ملخص واستنتاجات الفصل الثاني
63.....	2.9 نقد وتحليل الدراسات السابقة
64.....	2.10 أهمية الإطار النظري في تطوير السياسات العملية
64.....	خاتمة الفصل الثاني
66.....	الفصل الثالث: منهجية الدراسة
66.....	3.1 مقدمة الفصل
67.....	3.2 تصميم البحث والمنهجية المتبعة
67.....	3.2.1 نوع البحث وتصميمه
68.....	3.2.2 خطوات البحث
69.....	3.3 طرق البحث وأدوات جمع البيانات
69.....	3.3.1 أدوات جمع البيانات
70.....	3.3.2 إجراءات جمع البيانات
71.....	3.4 مجتمع البحث وعينته
71.....	3.4.1 تحديد مجتمع البحث
71.....	3.4.2 اختيار العينة
72.....	3.5 حدود الدراسة

72.....	3.5.1 الحدود الزمنية
72.....	3.5.2 الحدود الجغرافية
73.....	3.5.3 الحدود التقنية والتنظيمية
73.....	3.5.4 الحدود المتعلقة بتأثير التحيز
73.....	3.6 طرق التحليل الإحصائي والنوعي
73.....	3.6.1 التحليل الإحصائي
74.....	3.6.2 التحليل النوعي
75.....	3.7 الإجراءات الأخلاقية في البحث
76.....	3.8 تحليل الموثوقية والصلاحية
76.....	3.8.1 الموثوقية
76.....	3.8.2 الصلاحية
76.....	3.9 تحليل النتائج واستنتاج الفرضيات
77.....	3.10 ملخص الفصل الثالث
78.....	خاتمة الفصل الثالث
79.....	الفصل الرابع: تحليل البيانات ونتائج الدراسة
79.....	4.1 مقدمة الفصل
80.....	4.2 الخصائص الديموغرافية للعينة
80.....	جدول 1-4: توزيع الأعمار والجنس والمستوى التعليمي وسنوات الخبرة والمنصب الوظيفي
81.....	تفسير وتحليل جدول 1-4
84.....	4.3 تحليل ممارسات ريادة الأعمال
84.....	جدول 2-4: الوصف الإحصائي لبنود ممارسات ريادة الأعمال
85.....	تفسير وتحليل جدول 2-4
87.....	4.4 تحليل جودة خدمات صيانة السيارات
87.....	جدول 3-4: الوصف الإحصائي لبنود جودة خدمات صيانة السيارات
88.....	تفسير وتحليل جدول 3-4
91.....	4.5 تحليل علاقة ريادة الأعمال وجودة الخدمات
91.....	جدول 4-4: معاملات الارتباط بين ممارسات ريادة الأعمال وجودة الخدمات
91.....	تفسير وتحليل جدول 4-4

94.....	4.6 تحليل الانحدار الخطي
94.....	جدول 4-5: نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط لتأثير ممارسات ريادة الأعمال على جودة الخدمات
94.....	تفسير وتحليل جدول 4-5
96.....	4.7 تحليل الأسئلة المفتوحة
96.....	جدول 4-6: تصنيف التحديات والاقتراحات من إجابات الأسئلة المفتوحة
97.....	تفسير وتحليل جدول 4-6
100.....	4.8 مناقشة النتائج والربط بالدراسات السابقة
103.....	4.9 الخلاصة
104.....	4.10 خاتمة الفصل
104.....	الخاتمة
106.....	المراجع

المستخلص

يهدف هذا البحث إلى دراسة أثر ريادة الأعمال على تحسين جودة خدمات صيانة السيارات من خلال دراسة تطبيقية تجمع بين المقاربة الكمية والنوعية. جاءت هذه الدراسة استجابةً للتحديات المتزايدة التي تواجه مراكز الصيانة، والتي تتمثل في تفاوت مستويات الجودة وضعف التكامل بين الإمكانيات التقنية والإدارية. إذ تعتبر ريادة الأعمال من الأدوات الحيوية التي تُسهم في تحفيز الابتكار وتطوير أساليب الإدارة داخل المؤسسات، مما ينعكس إيجاباً على كفاءة الخدمات المقدمة ورضا العملاء.

اعتمد البحث على تصميم وصفي تحليلي شمل جمع البيانات من خلال استبيانات موزعة على عينة ممثلة من مديري وموظفي مراكز الصيانة بالإضافة إلى استقصاء آراء العملاء، إلى جانب إجراء مقابلات شخصية مع خبراء الإدارة والجودة. وقد تم استخدام أدوات التحليل الإحصائي (مثل برنامج SPSS) لتحليل البيانات الكمية، فضلاً عن تحليل المحتوى للبيانات النوعية، مما أتاح للباحث الكشف عن العلاقة الإيجابية بين متغيرات ريادة الأعمال – كالعنصر الابتكاري والمرونة الإدارية وبرامج التدريب – ومستويات جودة الخدمة.

أظهرت النتائج أن تطبيق مبادئ ريادة الأعمال يسهم بشكل كبير في تحسين جودة خدمات الصيانة، إذ ترتبط مستويات الابتكار والتدريب المستمر بزيادة رضا العملاء وتقليل معدلات الأعطال. كما أشار التحليل إلى ضرورة تعزيز الاستثمار في التقنيات الحديثة كعامل مهم في رفع كفاءة العمليات التشخيصية والصيانة. وبناءً على هذه النتائج، توصي الدراسة بتبني استراتيجيات إدارية متكاملة تشمل التدريب المستمر، وتحديث البنية التكنولوجية، واعتماد نظم إدارة الجودة الشاملة، وذلك لضمان استدامة التحسين في قطاع صيانة السيارات.

Abstract

This research aims to investigate the impact of entrepreneurship on improving the quality of automotive maintenance services through an applied study that combines both quantitative and qualitative approaches. The study responds to the increasing challenges faced by maintenance centers, characterized by variations in service quality and a lack of integration between technological capabilities and managerial practices. Entrepreneurship is considered a vital tool that fosters innovation and modernizes management practices within organizations, thereby positively influencing service efficiency and customer satisfaction.

The study adopted a descriptive analytical design, collecting data through questionnaires distributed among a representative sample of maintenance center managers, technicians, and customer feedback, as well as through in-depth interviews with experts in management and quality assurance. Quantitative data were analyzed using statistical tools (e.g., SPSS), while qualitative data were examined through content analysis, allowing the researcher to reveal a positive relationship between entrepreneurship variables—such as innovation, managerial flexibility, and continuous training—and the quality of services provided.

Results indicate that the application of entrepreneurial principles significantly enhances the quality of maintenance services. In particular, higher levels of innovation and ongoing training were found to be strongly associated with increased customer satisfaction and reduced failure rates. Moreover, the analysis highlights the need for increased investment in modern technologies as a critical factor in improving diagnostic and repair efficiency. Based on these findings, the study recommends the adoption of integrated management strategies that include continuous training programs, technological upgrades,

and the implementation of total quality management systems to ensure sustainable improvements in the automotive maintenance sector.

الفصل الأول : المقدمة

المقدمة

1.1 خلفية الدراسة وأهميتها

تُعَدُّ ريادة الأعمال من المفاهيم الحيوية التي برزت في العقود الأخيرة كأحد المحركات الأساسية للتنمية الاقتصادية والاجتماعية في مختلف البلدان، إذ تشكل أساساً لتحفيز الابتكار وتطوير نماذج العمل التقليدية (Schumpeter, 1934). وفي ظل التنافسية المتزايدة في مختلف قطاعات الاقتصاد، بات من الضروري تبني نماذج جديدة قائمة على الإبداع والابتكار لضمان استمرارية النمو وتقديم خدمات متميزة تلبي احتياجات المستهلكين. ومن بين هذه القطاعات الحيوية قطاع خدمات صيانة السيارات الذي يُعتبر شرياناً أساسياً لاستمرارية حركة النقل وتلبية متطلبات المجتمع، حيث تعتمد الحياة اليومية بشكل كبير على وسائل النقل والسيارات التي تحتاج إلى صيانة دورية للحفاظ على سلامتها وكفاءتها (Porter, 1985).

في السنوات الأخيرة، لوحظ أن العديد من مراكز صيانة السيارات تواجه تحديات كبيرة في تحقيق مستويات الجودة المطلوبة رغم توفر الإمكانيات الفنية والتقنية، ويرجع ذلك إلى غياب النهج الريادي في الإدارة والابتكار داخل هذه المؤسسات. إذ إن تبني مفاهيم ريادة الأعمال لا يقتصر على إنشاء مشاريع جديدة فحسب، بل يشمل أيضاً إعادة هيكلة وتنظيم العمليات الداخلية في المؤسسات القائمة بما يضمن تحسين الأداء وتقديم خدمات ذات جودة عالية (Deming, 1986). ومن هنا تنبع أهمية الدراسة الحالية، التي تسعى إلى استقصاء أثر تبني مبادئ ريادة الأعمال على تحسين جودة خدمات صيانة السيارات، مع التركيز على الجوانب التقنية والإدارية والثقافية التي تؤثر على مستوى الخدمة المقدمة.

1.2 دوافع الدراسة

تشكل دوافع هذه الدراسة النتيجة العملية والأكاديمية لما تشهده الأسواق من تغيرات مستمرة في تكنولوجيا السيارات وتطورها، ما يفرض على مراكز الصيانة مواكبة هذا التطور من خلال تحسين أساليب العمل واعتماد التقنيات الحديثة والابتكار الإداري. كذلك، فإن انخفاض مستوى جودة بعض خدمات الصيانة وتكرار المشاكل الفنية في السيارات يشكل ضغطاً على المستهلكين والمستثمرين على حد سواء، مما يدعو إلى البحث عن حلول إدارية وتقنية من شأنها تحسين كفاءة الخدمات (العنزي، 2020). وتبرز الحاجة إلى الدراسة من خلال النقاط التالية:

- **تزايد المنافسة في سوق خدمات صيانة السيارات:** مع دخول مؤسسات جديدة إلى السوق واعتمادها على تقنيات حديثة، أصبح من الضروري لمراكز الصيانة القائمة تبني مفاهيم ريادية تسهم في تحسين أدائها.
- **الفجوة بين الإمكانيات التقنية والإدارية:** رغم توفر الأجهزة والمعدات التقنية المتطورة في بعض المراكز، إلا أن ضعف التخطيط الإداري وعدم تبني منهجيات ابتكارية يؤدي إلى عدم تحقيق الاستفادة القصوى من هذه الإمكانيات.
- **تغير متطلبات العملاء:** أصبح العملاء اليوم يتطلعون إلى خدمات سريعة وفعالة تضمن أمان وسلامة المركبات، مما يستدعي تقديم خدمات ذات جودة عالية تعتمد على الابتكار وتحديث الإجراءات التشغيلية باستمرار.
- **دور قيادة الأعمال في التطوير المؤسسي:** إن تطبيق مبادئ قيادة الأعمال في المؤسسات القائمة يعزز من قدراتها التنافسية ويساهم في تحسين العمليات الإدارية والتشغيلية، مما يؤدي إلى تحسين جودة الخدمة ورفع مستوى رضا العملاء (الحسين، 2016).

1.3 مشكلة الدراسة

تتمثل مشكلة الدراسة في التباين الملحوظ في جودة خدمات صيانة السيارات، حيث تتفاوت مستويات الجودة بشكل كبير بين مراكز الصيانة المختلفة. وفي ظل تزايد الطلب على خدمات الصيانة المتخصصة، يعاني القطاع من مشكلات عدة تتمثل في ضعف الإدارة الريادية، وعدم تبني نماذج الابتكار والتطوير المستمر في إجراءات العمل، مما يؤدي إلى انخفاض مستوى الجودة وزيادة معدلات الأخطاء والمشكلات الفنية (عبد الله، 2015). يمكن تلخيص المشكلة في النقاط التالية:

1. **عدم تكامل المفاهيم الإدارية والتقنية:** بالرغم من توفر الإمكانيات التقنية في بعض المراكز، إلا أن غياب الثقافة الريادية وعدم وجود استراتيجيات إدارية مبتكرة يؤدي إلى ضعف الأداء التشغيلي.
2. **تفاوت مستويات الجودة:** تواجه مراكز الصيانة مشكلة في تقديم خدمات ذات جودة متجانسة، إذ تختلف معايير الخدمة المقدمة من مركز لآخر مما يؤثر سلباً على رضا العملاء.
3. **نقص التدريب وتطوير الكفاءات:** عدم وجود برامج تدريبية مستمرة للعاملين في مجال الصيانة يؤدي إلى ضعف الكفاءة الفنية والإدارية، مما يزيد من احتمالية وقوع الأخطاء.
4. **تأخر تبني التقنيات الحديثة:** بالرغم من التطور السريع في تقنيات التشخيص والصيانة، فإن العديد من المراكز لا تزال تعتمد على أساليب تقليدية تقتصر على عناصر الابتكار والإدارة الديناميكية.

تُبرز هذه النقاط الحاجة إلى إجراء دراسة تطبيقية شاملة تسلط الضوء على أثر تبني مفاهيم ريادة الأعمال في تحسين جودة الخدمات المقدمة في مراكز صيانة السيارات، حيث يُمكن أن تكون النتائج بمثابة دليل عملي لتطوير نماذج العمل في هذا القطاع (بكر، 2017).

1.4 أهمية الدراسة

تكتسب الدراسة أهمية كبيرة على المستويين العلمي والعملية، ويمكن تلخيص أهميتها فيما يلي:

1.4.1 الأهمية النظرية

- **تعزيز المعرفة الأكاديمية:** تسهم الدراسة في إثراء الأدبيات البحثية من خلال تقديم نموذج نظري متكامل يجمع بين مفاهيم ريادة الأعمال وإدارة الجودة، مما يساهم في سد الفجوة البحثية في هذا المجال.
- **تطوير الإطار المفاهيمي:** يوفر البحث إطاراً نظرياً يربط بين الجوانب الإدارية والتقنية في تقديم خدمات صيانة السيارات، مما يساعد الباحثين في المستقبل على استكشاف أبعاد جديدة لهذه العلاقة (Porter, 1985).
- **دعم الدراسات المستقبلية:** تُعد نتائج هذه الدراسة قاعدة يمكن البناء عليها في دراسات مستقبلية تهدف إلى تحسين الجودة في قطاعات خدمات أخرى، من خلال تطبيق نفس النهج الريادي.

1.4.2 الأهمية العملية

- **تحسين جودة الخدمات:** تُسهم النتائج العملية للدراسة في تقديم توصيات قابلة للتطبيق لتحسين جودة خدمات الصيانة، مما يؤدي إلى رفع مستوى رضا العملاء وتقليل معدلات الأخطاء والمشاكل الفنية.
- **تطوير الأداء المؤسسي:** يساعد تبني مبادئ ريادة الأعمال في تحسين الأداء الإداري والتشغيلي لمراكز الصيانة، مما يزيد من كفاءتها وقدرتها على المنافسة في السوق.

- تعزيز الاستدامة الاقتصادية: من خلال تحسين جودة الخدمات وتطبيق أساليب إدارة حديثة، يمكن للمراكز تحقيق وفورات اقتصادية وتحسين الربحية، مما يساهم في استدامة العمل على المدى الطويل (Deming, 1986).

- تنمية المهارات والكفاءات: تُبرز الدراسة الحاجة إلى تطوير برامج تدريبية مستمرة للعاملين في القطاع، مما يعزز من قدراتهم ويساهم في رفع جودة الخدمة المقدمة.

1.5 أهداف الدراسة

تهدف الدراسة إلى تحقيق مجموعة من الأهداف الرئيسية التي تساهم في توضيح أثر تبني مبادئ قيادة الأعمال على تحسين جودة خدمات صيانة السيارات، وهي كما يلي:

1. استقصاء العلاقة بين قيادة الأعمال وجودة خدمات الصيانة: تحليل مدى تأثير تبني المفاهيم الريادية على رفع مستوى الجودة في مراكز صيانة السيارات.
2. تحديد العوامل المؤثرة في تحسين جودة الخدمة: دراسة العوامل الريادية مثل الابتكار والإدارة الفعالة وكيفية تأثيرها على الأداء التشغيلي ومستوى رضا العملاء.
3. تقديم نموذج تطبيقي: وضع إطار تطبيقي يستند إلى مفاهيم قيادة الأعمال وجودة الخدمة يُمكن استخدامه كمرجع لتحسين أداء مراكز الصيانة.
4. تقييم الكفاءة التشغيلية: تحليل البيانات والإحصائيات المتعلقة بمستوى جودة الخدمات ومدى تأثير تطبيق نهج ريادي على تقليل معدلات الأعطال وتحسين سرعة الإصلاح.
5. اقتراح توصيات عملية: تقديم توصيات مبنية على نتائج الدراسة تساهم في تطوير نماذج الإدارة والابتكار في قطاع صيانة السيارات، مما يعزز من القدرة التنافسية للمراكز العاملة في هذا المجال (سميث، 2003).

1.6 تساؤلات الدراسة

تتطلق الدراسة من مجموعة من التساؤلات البحثية التي تهدف إلى تسليط الضوء على العلاقة بين ريادة الأعمال وجودة خدمات صيانة السيارات، ومن أهم هذه التساؤلات:

- ما مدى تأثير تبني ممارسات ريادة الأعمال على تحسين جودة خدمات صيانة السيارات؟
- ما هي العوامل الريادية الرئيسية التي تؤثر إيجابياً على كفاءة وجودة الخدمة المقدمة؟
- كيف يمكن قياس أثر تطبيق نماذج ريادية في تطوير الأداء التشغيلي لمراكز الصيانة؟
- ما هو الدور الذي تلعبه التقنيات الحديثة في دعم المبادرات الريادية وتحسين جودة الخدمات؟
- ما هي العقبات والتحديات التي تواجه تطبيق مفاهيم ريادة الأعمال في قطاع صيانة السيارات؟

تُعد هذه التساؤلات نقطة انطلاق أساسية لتوجيه الدراسة البحثية وتحليل العلاقة بين المتغيرات المدروسة.

1.7 فروض الدراسة

استناداً إلى الإطار النظري والملاحظات الميدانية، تركز الدراسة على عدد من الفروض الرئيسية التي يسعى البحث إلى اختبارها من خلال التحليل الكمي والنوعي للبيانات، وهي كالتالي:

1. الفرض الأول: يوجد علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية بين تبني ممارسات ريادة الأعمال

وتحسين جودة خدمات صيانة السيارات (الحسين، 2016).

2. الفرض الثاني: تؤثر عناصر الابتكار والإدارة الفعالة بشكل مباشر على رفع مستوى جودة

الخدمة المقدمة في مراكز الصيانة.

3. **الفرض الثالث:** يُعد تطبيق نموذج ريادي محدد عاملاً مهماً في تحسين الكفاءة التشغيلية وتقليل

معدلات الأخطاء في عمليات الصيانة.

4. **الفرض الرابع:** يؤدي تحسين جودة الخدمات إلى زيادة رضا العملاء وتعزيز القدرة التنافسية

للمراكز العاملة في هذا القطاع (بكر، 2017).

يهدف اختبار هذه الفروض إلى تقديم صورة واضحة حول العلاقة السببية بين المتغيرات المدروسة وتحديد

العوامل الأكثر تأثيراً في تحسين جودة الخدمات.

1.8 النظرية العلمية المتبعة

تعتمد الدراسة على مجموعة من النظريات والمفاهيم العلمية الرائدة التي تساعد في بناء الإطار النظري

المتكامل، ومن أبرزها:

1.8.1 نظرية الجودة الشاملة

تُعتبر نظرية الجودة الشاملة (Total Quality Management – TQM) من أهم النظريات التي

ترتكز على مفهوم تحسين الجودة في جميع مراحل العملية الإنتاجية والخدمية، حيث يركز هذا النهج

على تلبية احتياجات العملاء من خلال التحسين المستمر ومشاركة كافة أفراد المؤسسة في عملية التطوير

(Deming, 1986). وتعتبر مبادئ الجودة الشاملة من العناصر الأساسية في تطوير الأداء المؤسسي،

إذ تؤكد على ضرورة اتباع أساليب منهجية لتقييم الأداء واكتشاف أوجه القصور ومعالجتها بصورة فورية.

1.8.2 نظرية ريادة الأعمال

تُعرّف نظرية ريادة الأعمال بأنها القدرة على تحويل الأفكار المبتكرة إلى مشاريع عملية ناجحة، مع التركيز على استغلال الفرص الاقتصادية وتحليل المخاطر بشكل منهجي (Schumpeter, 1934). تبرز هذه النظرية أهمية التفكير الإبداعي والابتكاري في تطوير نماذج الأعمال التقليدية وتحديثها بما يتوافق مع متطلبات السوق المتغيرة، كما تؤكد على دور القائد الريادي في تحفيز الفريق وتشجيع المبادرات الجديدة.

1.8.3 نظرية القيمة المضافة

تشير نظرية القيمة المضافة إلى أن أي تحسين في جودة الخدمة يؤدي إلى رفع القيمة المقدمة للعملاء، مما ينعكس إيجاباً على ربحية المؤسسة وقدرتها التنافسية في السوق (Porter, 1985). وتوضح هذه النظرية العلاقة بين جودة الخدمة والنتائج الاقتصادية، حيث يُمكن اعتبار تحسين الجودة استثماراً استراتيجياً يؤدي إلى تحقيق عوائد مادية ومعنوية.

1.8.4 التكامل بين النظريات

يعتمد الإطار النظري للدراسة على التكامل بين مبادئ الجودة الشاملة ونظريات ريادة الأعمال، حيث يتم الربط بين مفاهيم التحسين المستمر والإدارة الديناميكية لتحقيق نتائج ملموسة في مستوى الخدمات. ويسعى النموذج المتبع في هذه الدراسة إلى توضيح كيفية تطبيق هذه المبادئ في قطاع صيانة السيارات من خلال:

- تطبيق نظم إدارة الجودة: اعتماد منهجيات تقييم الأداء والابتكار في العمليات التشغيلية.

• تشجيع الثقافة الريادية: خلق بيئة عمل تحفز على الابتكار والتجديد في أساليب العمل، مع تعزيز برامج التدريب وتطوير الكفاءات.

• استخدام التقنيات الحديثة: دمج الأدوات الرقمية والتقنيات المتطورة في عمليات التشخيص والصيانة لتحسين سرعة وكفاءة الخدمة.

• تحقيق التكامل الإداري: ربط الإجراءات الإدارية مع أهداف الجودة الشاملة من خلال تبني سياسات إدارية مرنة وقائمة على التحليل الدوري للنتائج (سميث، 2003).

إن الجمع بين هذه النظريات يُظهر أن تبني نماذج ريادية متكاملة لا يقتصر على تحسين الأداء الفني فحسب، بل يشمل أيضاً الجانب الإداري والثقافي الذي يؤثر على مستوى الخدمة المقدمة.

1.9 منهجية البحث (مقدمة موجزة)

تأتي منهجية البحث في هذا الفصل كخطوة أولى نحو بناء الدراسة التطبيقية التي تهدف إلى تحليل أثر قيادة الأعمال على جودة خدمات صيانة السيارات. يعتمد البحث على منهجية وصفية تحليلية تجمع بين الطرق الكمية والنوعية، حيث يتم استخدام الاستبيانات والمقابلات الشخصية وتحليل الوثائق الإدارية لجمع البيانات الضرورية. كما سيتم استخدام أدوات التحليل الإحصائي لاختبار الفروض المطروحة وتحديد العلاقة بين المتغيرات الأساسية.

1.10 ملخص الفصل الأول

يتضح مما سبق أن البحث يسعى إلى دراسة العلاقة بين قيادة الأعمال وجودة خدمات صيانة السيارات، حيث تعد هذه العلاقة محورياً أساسياً لتحسين الأداء التشغيلي وتقديم خدمات متميزة تلبي احتياجات المستهلكين في ظل المنافسة المتزايدة. وقد استعرضنا في هذا الفصل خلفية الدراسة وأهميتها من الناحيتين

النظرية والعملية، بالإضافة إلى تحديد مشكلة البحث التي تتمثل في ضعف جودة الخدمات الناجم عن نقص النهج الريادي في الإدارة والتشغيل. كما تم توضيح أهداف الدراسة وتساؤلاتها البحثية التي توجه مسار الدراسة، وتقديم الفروض التي ستختبر العلاقة السببية بين المتغيرات المدروسة.

وقد تناولنا أيضاً النظريات العلمية المتبعة في إعداد البحث، والتي شملت نظرية الجودة الشاملة ونظرية ريادة الأعمال بالإضافة إلى نظرية القيمة المضافة، مما يؤسس لإطار نظري متكامل يُمكن الباحث من تحليل العلاقة بين تبني ممارسات ريادة الأعمال وتحسين جودة خدمات صيانة السيارات. ومن خلال هذا الإطار، يمكن فهم أن تحسين جودة الخدمة لا يتحقق فقط من خلال توفير الإمكانيات التقنية، بل يتطلب أيضاً تطبيق أساليب إدارية مبتكرة وتحفيز ثقافة الابتكار داخل المؤسسات (العنزي، 2020؛ الحسين، 2016).

إن هذا البحث يُشكل خطوة نحو سد الفجوة المعرفية بين النظرية والتطبيق في مجال صيانة السيارات، حيث يهدف إلى تقديم نموذج عملي يمكن اعتماده من قبل مراكز الصيانة لتطوير أدائها وتحقيق مستويات أعلى من الجودة. وسيتم في الفصول اللاحقة تحليل البيانات الميدانية واختبار الفروض البحثية، بالإضافة إلى تقديم توصيات عملية تساهم في تعزيز القدرة التنافسية لهذه المراكز وتحسين مستوى رضا العملاء (عبد الله، 2015).

خاتمة الفصل الأول

يتضح من خلال هذا الفصل الأول أن موضوع "أثر ريادة الأعمال على تحسين جودة خدمات صيانة السيارات" يحمل أهمية كبيرة نظراً للتحديات المتزايدة التي يواجهها هذا القطاع في ظل التطور التكنولوجي

والتحول في متطلبات السوق. إن تبني مبادئ ريادة الأعمال ليس مجرد توجه إداري حديث، بل هو ضرورة استراتيجية لتحسين الأداء التشغيلي وتحقيق الاستدامة الاقتصادية للمؤسسات العاملة في مجال صيانة السيارات. وتبرز الدراسة الحاجة إلى تقديم إطار نظري وتطبيقي متكامل يربط بين مفهوم الجودة الشاملة ومبادئ ريادة الأعمال، مما يمكن المؤسسات من تجاوز العقبات التشغيلية والارتقاء بمستوى الخدمات المقدمة.

ومن هنا، فإن أهداف الدراسة التي تتضمن استقصاء العلاقة بين تبني ممارسات ريادة الأعمال وتحسين جودة الخدمات، وتحديد العوامل المؤثرة في هذا السياق، ووضع نموذج تطبيقي، تعد محورية لتحقيق تغيير إيجابي ومستدام في قطاع صيانة السيارات. كما أن تساؤلات البحث وفروضه تشكل الأساس الذي سيسهم في الكشف عن النقاط الحرجة والتحديات التي يجب معالجتها من خلال تبني استراتيجيات إدارية مبتكرة (سميث، 2003؛ بكر، 2017).

إن هذا الفصل يُعد بمثابة التمهيد لفصول البحث اللاحقة، حيث سيتم عرض الدراسات السابقة ومنهجية البحث وتحليل البيانات الميدانية التي ستؤدي في النهاية إلى استخلاص النتائج والتوصيات العملية التي تساهم في تطوير هذا القطاع الحيوي. وبالتالي، يُتوقع أن تسهم نتائج الدراسة في تقديم إسهام علمي وعملي يمكن أن يُعتبر مرجعاً للباحثين وصناع القرار في مجال صيانة السيارات، مما يعزز من فرص الابتكار والتحسين المستمر في الخدمات المقدمة ويحقق رضا العملاء وزيادة القدرة التنافسية في السوق.

الفصل الثاني : الدراسات السابقة والإطار النظري

2.1 مقدمة الفصل

تُعَدُّ مرحلة الدراسات السابقة والإطار النظري من أهم المراحل البحثية، إذ تُسهم في وضع الأسس العلمية والبحثية التي يركز عليها البحث الحالي. فمن خلال استعراض الأدبيات والدراسات السابقة يتم تسليط الضوء على الثغرات البحثية التي تحتاج إلى معالجة، كما يتم الكشف عن النماذج النظرية والمفاهيم الأساسية المتعلقة بموضوع الدراسة، وهو "أثر ريادة الأعمال على تحسين جودة خدمات صيانة السيارات". لقد برهنت العديد من الدراسات أن العلاقة بين تبني مفاهيم ريادة الأعمال وتطبيق نظم إدارة الجودة الشاملة تؤدي إلى تحسين الأداء التشغيلي وتقديم خدمات متميزة (Deming, 1986؛ Schumpeter, 1934).

تأتي أهمية هذا الفصل في كونه يشمل استعراضاً منهجياً للدراسات والأدبيات السابقة ذات الصلة بموضوع البحث، مما يساعد في فهم السياق البحثي وتحديد الثغرات المعرفية في المجال. كما يسعى هذا الفصل إلى تقديم إطار نظري متكامل يربط بين مفهومي ريادة الأعمال وجودة الخدمات، مع تسليط الضوء على النظريات والمفاهيم الأساسية التي تُشكّل الأساس لفهم العلاقة بينهما. ومن هنا، يتم تقسيم هذا الفصل إلى الأقسام التالية:

1. عرض الدراسات السابقة ذات الصلة بالمجال، مع التركيز على ثلاثة محاور رئيسية: دراسات ريادة الأعمال في القطاعات الخدمية، ودراسات جودة الخدمات، ودراسات قطاع صيانة السيارات.

2. مناقشة الإطار النظري الذي يستند إليه البحث، مع تحليل للنماذج والمفاهيم التي تساهم في توضيح العلاقة بين تبني ممارسات ريادة الأعمال وتطبيق نظم إدارة الجودة في المؤسسات.

إن استعراض هذه الدراسات لا يقتصر على إعادة سرد ما توصل إليه الباحثون في المجالات المختلفة فحسب، بل يتعداه إلى تحليل نقدي للنتائج والدلالات التي توصلوا إليها، مما يساهم في إبراز نقاط القوة والضعف في الدراسات السابقة، وتحديد الفجوات التي تستدعي المزيد من البحث والتحليل (Smith, 2003؛ Porter, 1985). وفي هذا السياق، يُعد البحث الحالي محاولة لتكامل الجوانب الفنية والإدارية من خلال دراسة تطبيقية شاملة تجمع بين التحليل الكمي والنوعي لقياس أثر قيادة الأعمال على جودة خدمات صيانة السيارات.

2.2 الدراسات السابقة

تتنوع الدراسات السابقة في المجالات ذات الصلة بموضوع البحث، حيث تناولت بعضها مفاهيم قيادة الأعمال والابتكار في القطاعات الخدمية، فيما ركزت أخرى على تطبيق نظم إدارة الجودة الشاملة في مختلف القطاعات الصناعية والخدمية. وفي الوقت نفسه، برزت بعض الدراسات الخاصة بقطاع صيانة السيارات، التي تناولت الجوانب الفنية والإدارية لتقديم الخدمات، وهو ما يجعل هذا القطاع محور اهتمام متزايد في ظل التنافسية العالية والتطور التكنولوجي المستمر.

2.2.1 أهمية استعراض الدراسات السابقة

يُعدُّ استعراض الدراسات السابقة خطوة أساسية لفهم السياق البحثي وتحديد الفجوات المعرفية. فالاطلاع على ما توصل إليه الباحثون السابقون يساعد في تحديد ما إذا كانت هناك جوانب لم تُبحث بشكل كافٍ أو لم تُعالج بالتفصيل الكافي، مما يبرز الحاجة إلى دراسة جديدة تتناول هذه النقاط (العنزي, 2020). ويتجلى هذا الأمر في النقاط التالية:

1. فهم السياق النظري والتطبيقي: يُسهم استعراض الدراسات السابقة في توضيح المفاهيم الأساسية التي تشكل الأساس النظري للبحث، مثل مفهوم قيادة الأعمال والابتكار وتطبيق نظم الجودة الشاملة. ومن خلال هذا الاطلاع يمكن للباحث تحديد النماذج النظرية التي تناسب دراسة تأثير قيادة الأعمال على جودة الخدمات (Deming, Schumpeter, 1934؛ 1986).
2. تحديد الثغرات البحثية: عبر تحليل الأدبيات، يتضح ما إذا كانت الدراسات السابقة قد أغفلت بعض الجوانب أو لم تغطيها بصورة شاملة. على سبيل المثال، قد تكون الدراسات قد ركزت على الجانب الفني في قطاع صيانة السيارات دون التطرق الكافي إلى الجوانب الإدارية والثقافية التي تُسهم في تطبيق نظم الجودة (بكر، 2017).
3. توجيه البحث الحالي: يساعد استعراض الدراسات السابقة في تحديد الأدوات والمنهجيات البحثية المستخدمة، مما يسهم في تبني منهجية بحثية متكاملة تجمع بين التحليل الكمي والنوعي لتوفير رؤية شاملة حول أثر قيادة الأعمال على تحسين جودة خدمات صيانة السيارات.
4. المقارنة بين نتائج الدراسات: من خلال مقارنة النتائج المستخلصة من الدراسات المختلفة، يمكن للباحث استخلاص استنتاجات أكثر دقة حول العلاقة بين قيادة الأعمال وجودة الخدمات، بالإضافة إلى تحديد العوامل المؤثرة التي لم يتم تناولها بشكل كافٍ في الأدبيات السابقة (Porter, 1985؛ Smith, 2003).

2.2.2 دراسات قيادة الأعمال وجودة الخدمات في القطاعات الخدمية

بدأت الدراسات الكلاسيكية في مجال ريادة الأعمال مع أعمال Schumpeter (1934) الذي أكد على دور الابتكار والتجديد في دفع عجلة التطور الاقتصادي. فقد اعتبر Schumpeter الابتكار عاملاً رئيسياً في عملية الإبداع الاقتصادي، حيث أن إنشاء منتجات جديدة وابتكار طرق جديدة للإنتاج يساهم في إحداث تغييرات جذرية في المؤسسات والاقتصادات. وفي سياق القطاعات الخدمية، تظهر أهمية ريادة الأعمال في تشجيع الابتكار الإداري وتبني ممارسات حديثة تتوافق مع التغيرات الديناميكية في متطلبات العملاء (Schumpeter, 1934؛ Smith, 2003).

كما تركزت الدراسات الحديثة على العلاقة بين ريادة الأعمال والابتكار في القطاع الخدمي. فقد بينت دراسة Smith (2003) أن المؤسسات التي تعتمد على التفكير الريادي وتمتلك ثقافة الابتكار تكون أكثر قدرة على التكيف مع التغيرات السوقية، مما يؤدي إلى تحسين جودة الخدمات المقدمة وتعزيز رضا العملاء. وأكد الباحث أن تبني ممارسات ريادة الأعمال لا يقتصر فقط على الشركات الناشئة، بل يمتد إلى المؤسسات القائمة التي تحتاج إلى تجديد هياكلها الإدارية وتنفيذ استراتيجيات جديدة لمواجهة المنافسة.

علاوة على ذلك، تشير دراسات مثل دراسة العنزي (2020) إلى أن الثقافة الريادية داخل المؤسسة تُعتبر عنصراً أساسياً في تحفيز الموظفين على الإبداع والتفكير خارج الصندوق. وقد تبين أن المؤسسات التي تشجع على التجديد والإبداع تكون أكثر قدرة على استشعار متطلبات السوق وتلبيتها بشكل فعال، مما ينعكس إيجاباً على مستوى الخدمات المقدمة. ومن هنا، نجد أن العلاقة بين ريادة الأعمال وجودة الخدمات تتشكل من خلال تبني ممارسات الإدارة الحديثة التي تعتمد على التحليل الدقيق لاحتياجات العملاء وتطبيق أساليب مبتكرة في تقديم الخدمات (العنزي, 2020).

وفي سياق آخر، تناولت دراسة أخرى العلاقة بين الابتكار والإدارة الاستراتيجية في المؤسسات الخدمية، حيث أظهرت أن تبني النماذج الريادية في الإدارة يُسهم في تحسين الكفاءة التشغيلية وتقليل التكاليف التشغيلية، مما يؤدي إلى تقديم خدمات عالية الجودة وفعالة من حيث التكلفة (Smith, 2003). ويعزى ذلك إلى أن النماذج الريادية تعمل على تحسين العمليات الإدارية وتبسيط الإجراءات التشغيلية بما يتناسب مع المتطلبات المتغيرة للسوق.

2.2.3 دراسات جودة الخدمات وإدارة الجودة الشاملة

تُعتبر الجودة الشاملة (Total Quality Management – TQM) من أبرز النماذج الإدارية التي تهدف إلى تحسين جودة الخدمات والمنتجات من خلال تبني مبادئ تحسين الأداء والالتزام المستمر بتلبية احتياجات العملاء. يُعد نموذج Deming (1986) من النماذج الرائدة في هذا المجال، حيث وضع مجموعة من المبادئ والإجراءات التي تهدف إلى تحسين جودة المنتجات والخدمات عبر تحليل العمليات وتقييمها بشكل دوري.

وقد ركزت العديد من الدراسات اللاحقة على تطبيق نظم إدارة الجودة الشاملة في مختلف القطاعات، سواء الصناعية أو الخدمية. فقد أكدت أعمال Porter (1985) أن تطبيق نظم الجودة يؤدي إلى تحسين تنافسية المؤسسات من خلال تحسين كفاءة العمليات وتقديم خدمات تلبي احتياجات العملاء بشكل أفضل. ويعزى ذلك إلى أن نظم الجودة تعتمد على التحليل المستمر للإجراءات وتقييم الأداء بطرق منهجية تسمح بالكشف المبكر عن نقاط الضعف ومعالجتها قبل أن تتفاقم.

ومن الجدير بالذكر أن تطبيق نظم الجودة الشاملة لا يقتصر على الجانب الفني فقط، بل يمتد إلى تحسين العمليات الإدارية وتطوير الثقافة المؤسسية التي تدعم الابتكار والتجديد. فقد أظهرت دراسات

مثل دراسة بكر (2017) أن المؤسسات التي تطبق معايير الجودة الشاملة تتمتع بقدرة أكبر على التحكم في عملياتها وتقليل معدلات الأخطاء، مما يؤدي إلى تقديم خدمات عالية الجودة وزيادة رضا العملاء. كما أن هذه الدراسات تشير إلى أن التقييم الدوري واستخدام أدوات القياس التحليلية يلعبان دوراً رئيسياً في تحسين الأداء الإداري والتشغيلي داخل المؤسسات.

إضافة إلى ذلك، تناولت بعض الدراسات العلاقة بين نظم الجودة الشاملة والقدرة على تحقيق ميزة تنافسية في الأسواق العالمية. فقد برهنت أبحاث (Porter 1985) أن الجودة العالية في الخدمات تُعد عنصراً أساسياً في تمييز المؤسسات عن منافسيها، خاصة في الأسواق التي تشهد منافسة شديدة. وتظهر هذه الدراسات أن تطبيق نظم الجودة لا يسهم فقط في تحسين المنتجات والخدمات، بل يعمل أيضاً على تعزيز صورة المؤسسة وبناء الثقة مع العملاء.

ومن ناحية أخرى، فإن مفهوم الجودة الشاملة يشمل أيضاً التفاعل المستمر بين مختلف أقسام المؤسسة، حيث يعمل كل قسم على تحسين جودة أدائه بما يتوافق مع الأهداف العامة للمؤسسة. ويعتبر هذا التكامل بين الجوانب الفنية والإدارية عاملاً أساسياً في تحقيق نتائج إيجابية على المدى الطويل (Deming, 1986؛ Porter, 1985). وهذا النهج المتكامل يتطلب تبني رؤية استراتيجية تشمل جميع مستويات الإدارة والموظفين، بحيث يكون هناك تنسيق مستمر يضمن تحقيق أهداف الجودة والتطوير.

2.2.4 دراسات قطاع صيانة السيارات

يُعد قطاع صيانة السيارات من القطاعات الحيوية التي تشهد تطوراً مستمراً في ظل التقدم التكنولوجي وزيادة المنافسة في السوق. وعلى الرغم من محدودية الدراسات التي تناولت هذا القطاع بشكل منفرد

مقارنة بقطاعات أخرى، فقد ظهرت بعض الدراسات التي ركزت على الجوانب الفنية والإدارية لتحسين جودة الخدمات المقدمة في مراكز الصيانة.

في دراسة عبد الله (2015)، تم التركيز على أهمية تبني التقنيات الحديثة في مراكز صيانة السيارات، حيث أشار الباحث إلى أن استخدام الأجهزة التشخيصية المتطورة وأنظمة الإدارة الإلكترونية يسهم بشكل كبير في تحسين سرعة الاستجابة لمشكلات السيارات وتقليل معدلات الأعطال. وقد أوضح عبد الله أن التحول الرقمي في قطاع الصيانة يُعد خطوة استراتيجية نحو تحقيق مستويات عالية من الجودة والكفاءة التشغيلية، خاصة في ظل تزايد التعقيدات التكنولوجية في السيارات الحديثة.

ومن جهة أخرى، تناولت دراسة الحسين (2016) تأثير تطبيق نظم إدارة الجودة الشاملة على أداء مراكز صيانة السيارات. وأظهرت الدراسة أن مراكز الصيانة التي تعتمد على معايير الجودة الدولية وتستخدم أدوات التقييم الدوري تكون أكثر قدرة على تحقيق رضا العملاء وتقليل الأخطاء التشغيلية. كما بينت الدراسة أن التزام الإدارة بتطبيق أسس الجودة الشاملة يعزز من القدرة التنافسية للمراكز في ظل بيئة سوقية متغيرة وسريعة التطور.

وتشير بعض الدراسات إلى وجود فجوة بين الإمكانيات التكنولوجية المتوفرة في بعض مراكز الصيانة والقدرة على استغلالها بالشكل الأمثل. فقد لاحظت بعض الأبحاث أن النقص في التدريب الإداري والثقافي للكوادر العاملة يؤدي إلى عدم تحقيق الفوائد المرجوة من التقنيات الحديثة، مما ينعكس سلباً على جودة الخدمة المقدمة (العنزي، 2020). وأكدت هذه الدراسات أن التكامل بين الجانب الفني والإداري يمثل عنصراً أساسياً في تحقيق نتائج إيجابية، حيث يجب أن تكون هناك رؤية استراتيجية شاملة تضمن استغلال كافة الإمكانيات لتحقيق الأداء المتميز.

كما تناولت بعض الدراسات تجارب تطبيقية لمراكز صيانة اتبعت نماذج متكاملة تجمع بين الإدارة الفنية والريادية، مما ساهم في رفع مستوى الجودة وتحسين العمليات التشغيلية. وأبرزت هذه الدراسات أهمية الابتكار الإداري في تحفيز العاملين على استخدام التقنيات الحديثة بكفاءة، مما يؤدي إلى تحسين سرعة الخدمة وتقليل الأخطاء التشغيلية (بكر، 2017). وقد أشارت نتائج هذه الدراسات إلى أن تطبيق نموذج الإدارة المتكاملة الذي يجمع بين معايير الجودة وريادة الأعمال يُعد من الاستراتيجيات الفعالة لتحقيق رضا العملاء وزيادة القدرة التنافسية للمراكز.

2.2.5 نقد الدراسات السابقة وتحديد الفجوات البحثية

على الرغم من الكم الكبير من الدراسات التي تناولت مفاهيم ريادة الأعمال وجودة الخدمات، إلا أن هناك تبايناً في النتائج والتوجهات فيما يتعلق بتطبيق هذه المفاهيم في قطاع صيانة السيارات. ففي حين ركزت بعض الدراسات على الجانب الفني والتكنولوجي، برزت دراسات أخرى أهمية الجانب الإداري والثقافي داخل المؤسسات. هذا التباين يُظهر الحاجة إلى إجراء دراسة شاملة تجمع بين هذين الجانبين لتوضيح العلاقة بين ريادة الأعمال وجودة الخدمات بصورة متكاملة.

من بين الفجوات البحثية الملحوظة نجد ما يلي:

1. **عدم التكامل بين الجوانب الفنية والإدارية:** فقد تركزت الدراسات السابقة غالباً على استخدام التقنيات الحديثة في تحسين عمليات الصيانة دون تناول الجوانب الإدارية والريادية بشكل كافٍ. وهذا يؤدي إلى فجوة في التطبيق العملي، حيث أن نجاح تطبيق نظم الجودة يتطلب توافر ثقافة تنظيمية تدعم الابتكار والتجديد (بكر، 2017).

2. **نقص الدراسات النوعية:** تعتمد العديد من الدراسات على التحليل الكمي باستخدام أدوات قياس

محددة، مما يترك جانباً من التجارب والخبرات العملية غير مفسر بشكل كامل. وتبرز أهمية

استخدام منهجيات بحثية نوعية تسلط الضوء على التفاعلات البشرية والثقافية داخل

المؤسسات، وكيفية تأثيرها على تطبيق نظم الجودة (العنزي، 2020).

3. **تأثير البيئة المؤسسية والثقافية:** لم تول الدراسات السابقة اهتماماً كافياً لتأثير البيئة التنظيمية

والثقافية على تطبيق نظم الجودة في مراكز الصيانة. إذ أن العوامل الثقافية والإدارية تشكل

عنصراً حاسماً في نجاح أي نموذج إداري، ولا بد من دراسة كيفية تأثير هذه العوامل على

تبني ممارسات قيادة الأعمال وتحقيق مستويات عالية من الجودة (عبد الله، 2015).

4. **الفجوة بين النظرية والتطبيق:** رغم وجود نماذج نظرية قوية تربط بين قيادة الأعمال وجودة

الخدمات، إلا أن تطبيق هذه النماذج على أرض الواقع قد يواجه تحديات كبيرة نتيجةً

للاختلافات في البنية التنظيمية والإدارية للمؤسسات. وبالتالي، فإن الدراسات التي تتناول

تجارب تطبيقية في هذا المجال تساهم في سد الفجوة بين النظرية والتطبيق وتقديم توصيات

عملية قابلة للتنفيذ (Porter, 1985).

5. **التحديات في استخدام التكنولوجيا الحديثة:** تواجه بعض مراكز صيانة السيارات صعوبات في

استغلال التقنيات الحديثة بالشكل الأمثل بسبب نقص الكفاءات التدريبية وضعف

الاستراتيجيات الإدارية التي تدعم الابتكار. وهذه التحديات تشير إلى ضرورة إجراء دراسات

تركز على كيفية تطوير القدرات البشرية والتنظيمية لاستغلال التقنيات الحديثة بما يخدم تحقيق

أهداف الجودة (الحسين، 2016).

من هنا، يسعى البحث الحالي إلى سد هذه الفجوات من خلال تبني منهجية بحثية شاملة تعتمد على دمج التحليل الكمي والنوعي، واستقصاء البيانات من خلال استبيانات ومقابلات معمقة مع الكوادر العاملة في مراكز صيانة السيارات. كما يهدف البحث إلى تقديم نموذج متكامل يجمع بين أسس ريادة الأعمال وإدارة الجودة الشاملة لتحديد الآليات التي يمكن من خلالها تحسين جودة الخدمات المقدمة في هذا القطاع الحيوي.

2.3 الإطار النظري للدراسة

يعتمد الإطار النظري للدراسة على مجموعة من النماذج والمفاهيم التي تربط بين ريادة الأعمال وإدارة الجودة الشاملة، بهدف فهم كيفية تأثير ممارسات الإدارة الريادية على تحسين جودة الخدمات في مراكز صيانة السيارات. يتكون الإطار النظري من عدة مكونات أساسية منها:

2.3.1 مفهوم ريادة الأعمال

يُعرف ريادة الأعمال بأنه العملية التي يتم من خلالها إنشاء وتطوير مشاريع جديدة تعتمد على الابتكار والتجديد الإداري بهدف تحقيق ميزة تنافسية في السوق. ويؤكد (Schumpeter 1934) أن ريادة الأعمال تركز على الابتكار وإحداث تغييرات جذرية في عمليات الإنتاج والخدمات، مما يؤدي إلى تحسين الأداء الاقتصادي وتطوير القطاعات المختلفة. وفي هذا السياق، يُعتبر الابتكار سواء في تقديم الخدمات أو في تحسين الإجراءات الإدارية أحد العوامل الأساسية التي تُميز المؤسسات الريادية عن التقليدية.

وتشمل مفاهيم ريادة الأعمال عدة جوانب منها:

- الابتكار الإداري: الذي يتمثل في تطوير طرق جديدة لإدارة الأعمال وتحسين العمليات التشغيلية.
- التجديد والتنمية: حيث تُعتمد استراتيجيات جديدة للتعامل مع التحديات الاقتصادية والتكنولوجية.
- تحفيز الإبداع: والذي يشمل تشجيع العاملين على تقديم أفكار جديدة تُسهم في تحسين جودة الخدمات وتطوير الأداء.

وقد أكد الباحثون أن تبني ثقافة ريادية داخل المؤسسات يسهم في خلق بيئة عمل محفزة للابتكار والتجديد، مما يؤدي إلى تحسين الأداء العام وزيادة القدرة التنافسية (العنزي، 2020؛ Smith, 2003).

2.3.2 مفهوم جودة الخدمات وإدارة الجودة الشاملة

تُعد الجودة الشاملة مفهومًا إداريًا يهدف إلى تحسين جميع جوانب العمل داخل المؤسسة بهدف تلبية توقعات العملاء وزيادة رضاهم. يعتمد نموذج (Deming (1986 على مجموعة من المبادئ الأساسية تشمل:

- التحسين المستمر: حيث يتم تقييم العمليات وتحديثها بشكل دوري للتأكد من توافقها مع معايير الجودة.
- التزام الإدارة: إذ يُعتبر دعم الإدارة العليا ضرورة أساسية لتطبيق نظم الجودة بنجاح.
- مشاركة العاملين: حيث يُشجع جميع أعضاء المؤسسة على تقديم اقتراحات لتحسين الأداء وتبني ممارسات جديدة.

وتعتبر الجودة الشاملة أداة استراتيجية لتحسين كفاءة العمل وتقليل الأخطاء التشغيلية، كما أنها تسهم في بناء صورة إيجابية للمؤسسة وتعزيز ثقة العملاء. وقد أظهرت الدراسات أن المؤسسات التي تعتمد على نظم الجودة الشاملة تحقق معدلات أعلى من رضا العملاء وتكون أكثر قدرة على المنافسة في الأسواق العالمية (Porter, 1985؛ بكر, 2017).

2.3.3 العلاقة بين ريادة الأعمال وجودة الخدمات

تُظهر الأدبيات أن العلاقة بين ريادة الأعمال وجودة الخدمات ترتكز على عدة محاور مشتركة، أهمها الابتكار والتجديد الإداري. ففي المؤسسات التي تعتمد على ممارسات ريادية، يُلاحظ تحسن ملحوظ في جودة الخدمات بفضل تبني استراتيجيات جديدة لإدارة العمليات والتعامل مع العملاء. وتشير العديد من الدراسات إلى أن تطبيق نظم الجودة الشاملة يُعتبر من الأدوات الفعالة في دعم هذه العلاقة، حيث يوفر إطاراً منهجياً لتحسين الأداء التشغيلي وتقليل الأخطاء (Smith, 2003؛ Porter, 1985).

كما يُبرز البحث أن التفاعل بين الجوانب الفنية والإدارية يمثل عنصراً حاسماً في نجاح تطبيق نماذج ريادة الأعمال. إذ إن تطوير الكفاءات البشرية وتوفير التدريب اللازم لمواكبة التغيرات التكنولوجية يُعزز من قدرة المؤسسة على استغلال التقنيات الحديثة في تحسين جودة الخدمات. ومن هنا، تظهر أهمية تبني نموذج متكامل يجمع بين الابتكار الإداري والتطبيق الفعلي لنظم الجودة في تحقيق أهداف المؤسسة وتحسين مستوى الخدمة المقدمة في مراكز صيانة السيارات.

2.3.4 التحديات والفرص في تطبيق النماذج المتكاملة

على الرغم من الفوائد الواضحة لتبني النماذج المتكاملة بين ريادة الأعمال وجودة الخدمات، إلا أن التطبيق العملي لهذه النماذج يواجه عدة تحديات. من بين أبرز هذه التحديات:

• **الثقافة التنظيمية التقليدية:** التي قد تعيق تبني مفاهيم الابتكار والتجديد داخل المؤسسات،

خاصة تلك التي تعتمد على الأساليب الإدارية التقليدية (العنزي، 2020).

• **نقص التدريب والكفاءات:** إذ أن غياب البرامج التدريبية المناسبة يحد من قدرة الكوادر على

استخدام التقنيات الحديثة بفعالية.

• **التحديات التكنولوجية:** التي تتطلب استثمارات كبيرة في البنية التحتية والتحديث المستمر

لمواكبة التطورات التكنولوجية في مجال الصيانة (الحسين، 2016).

ومن ناحية أخرى، تُعد هذه التحديات فرصاً لتطوير استراتيجيات جديدة تُسهم في تحقيق التكامل بين

النظم الإدارية والتكنولوجية، مما يؤدي إلى تحسين جودة الخدمات وتقديم أداء تشغيلي متميز. وتبرز

الأبحاث أهمية تبني منهجية شاملة تشمل تطوير الموارد البشرية وتحديث البنية التحتية الإدارية لتحقيق

هذا التكامل (Deming, 1986؛ Porter, 1985).

2.4 مناقشة الدراسات السابقة: تحليل نقدي ومقارنة النتائج

يهدف هذا القسم إلى تقديم تحليل نقدي للدراسات السابقة ومقارنتها فيما يتعلق بتأثير زيادة الأعمال

على جودة الخدمات، مع تسليط الضوء على نقاط القوة والضعف في الأدبيات المتوفرة. يتضح من

خلال استعراض الدراسات أن النتائج تختلف تبعاً للإطار النظري والمنهجي الذي اعتمدته كل دراسة،

مما يستدعي دراسة متكاملة تجمع بين الجوانب المختلفة للوصول إلى نتائج أكثر دقة وشمولاً.

2.4.1 تحليل نقدي للدراسات الكمية والنوعية

لقد اعتمدت العديد من الدراسات في المجال على أساليب التحليل الكمي باستخدام أدوات قياس محددة

مثل الاستبيانات وتحليل البيانات الإحصائية، مما أتاح الوصول إلى نتائج دقيقة فيما يتعلق بتأثير نظم

الجودة على الأداء التشغيلي للمؤسسات (Porter, 1985؛ بكر، 2017). إلا أن هذه الدراسات غالباً ما أغفلت التعمق في فهم التجارب الشخصية والخبرات العملية للكوادر العاملة، مما يترك جانباً من الصورة دون تفسير شامل.

من جهة أخرى، ركزت الدراسات النوعية على تحليل الخبرات والتجارب الشخصية من خلال المقابلات والملاحظات الميدانية، وقدمت رؤى معمقة حول العوامل المؤثرة في تطبيق نظم الجودة وريادة الأعمال. ولكن هذه الدراسات تعاني من محدودية العينة وصعوبة تعميم النتائج على نطاق أوسع. لذا فإن الجمع بين النهجين الكمي والنوعي يُعد خطوة ضرورية لتحقيق فهم متكامل وشامل للموضوع (العنزي، 2020).

2.4.2 مقارنة النتائج بين الدراسات المختلفة

عند مقارنة النتائج التي توصلت إليها الدراسات المختلفة، نجد أن هناك اتفاقاً على أن تبني ممارسات ريادة الأعمال يُسهم بشكل كبير في تحسين جودة الخدمات المقدمة في المؤسسات الخدمية. فقد أظهرت دراسات مثل دراسة (Smith (2003 ودراسة (Porter (1985 أن الابتكار الإداري وتطبيق نظم الجودة الشاملة يؤديان إلى تحقيق ميزة تنافسية وتحسين الأداء التشغيلي. وفي نفس السياق، أوضحت دراسات أخرى أن التكامل بين الجوانب الفنية والإدارية يُعد من العوامل الأساسية في تحقيق النتائج الإيجابية (Schumpeter, 1934؛ بكر، 2017).

ومع ذلك، تشير بعض الدراسات إلى أن نجاح تطبيق هذه النظم يعتمد بشكل كبير على البيئة التنظيمية والثقافية داخل المؤسسة. فقد أشار الباحثون إلى أن النماذج التقليدية التي لا تتسم بالمرونة تعيق تبني مفاهيم الابتكار، مما يؤدي إلى تفاوت في مستويات الجودة بين المؤسسات. وهذا يُظهر

الحاجة إلى تطوير نماذج إدارة مرنة تأخذ بعين الاعتبار العوامل الثقافية والإدارية التي تسهم في تعزيز بيئة العمل الريادية (عبد الله، 2015؛ الحسين، 2016).

2.4.3 الثغرات البحثية المستخلصة

من خلال مراجعة الأدبيات المتوفرة، يمكن تلخيص الثغرات البحثية التي لم يتم تناولها بالشكل الكافي في النقاط التالية:

- **تباين النتائج:** حيث تختلف النتائج بين الدراسات الكمية والنوعية مما يستدعي إجراء بحث متكامل يجمع بين الطريقتين لتوضيح الصورة الكاملة.
- **تأثير البيئة المؤسسية:** لم تُعطِ الدراسات السابقة اهتماماً كافياً لتأثير البيئة التنظيمية والثقافية على تطبيق نظم الجودة وريادة الأعمال في قطاع صيانة السيارات.
- **نقص الدراسات التطبيقية:** بالرغم من وجود نماذج نظرية قوية، فإن التجارب التطبيقية الميدانية التي تتناول كيفية تنفيذ هذه النماذج في مراكز الصيانة لا تزال قليلة، مما يجعل النتائج النظرية بحاجة إلى تأكيد عملي.
- **التحديات التكنولوجية والإدارية:** تشير الدراسات إلى وجود فجوة بين الإمكانيات التكنولوجية المتاحة والقدرة على استغلالها بفعالية نتيجة لضعف الكفاءات التدريبية والإدارية، وهو ما يستدعي تطوير برامج تدريبية وإدارية متخصصة.

إن سد هذه الثغرات البحثية يمثل أحد الأهداف الرئيسية للبحث الحالي، حيث سيتم تبني منهجية بحثية متكاملة تجمع بين التحليل الكمي والنوعي، واستقصاء البيانات من مختلف مراكز صيانة السيارات،

وذلك بهدف تقديم نموذج متكامل يمكن من خلاله تحقيق تكامل بين مفاهيم ريادة الأعمال وإدارة الجودة الشاملة.

2.5 أهمية الدراسة الحالية في سياق الدراسات السابقة

يتضح من خلال استعراض الأدبيات أن البحث الحالي يأتي في وقت يتزايد فيه الاهتمام بمفهوم ريادة الأعمال وجودة الخدمات في مختلف القطاعات. ومن هنا تبرز أهمية الدراسة في النقاط التالية:

1. توفير نموذج متكامل: تسعى الدراسة إلى تقديم نموذج يجمع بين أسس ريادة الأعمال ونظم الجودة الشاملة، مما يساهم في سد الفجوة بين النظرية والتطبيق في قطاع صيانة السيارات.
2. استخدام منهجية بحثية شاملة: تعتمد الدراسة على دمج الأساليب الكمية والنوعية، مما يتيح تحليل الجوانب الإدارية والفنية معاً وتقديم توصيات عملية قابلة للتطبيق.
3. تسليط الضوء على البيئة التنظيمية: تهدف الدراسة إلى دراسة تأثير العوامل المؤسسية والثقافية على تطبيق نظم الجودة، وهو جانب لم يتم تناوله بالشكل الكافي في الدراسات السابقة.

4. تحقيق استجابة متكاملة للتحديات التكنولوجية: مع التقدم التكنولوجي المتسارع في مجال السيارات، يتطلب الأمر تطوير استراتيجيات جديدة تدمج الابتكار الإداري مع التقنيات الحديثة لتحسين جودة خدمات الصيانة.

من خلال هذه الأهداف، يسعى البحث الحالي إلى تقديم إسهام علمي يُعزز من فهم العلاقة بين ريادة الأعمال وجودة الخدمات، ويوفر إطاراً عملياً يمكن تبنيه من قبل المؤسسات العاملة في قطاع صيانة السيارات لتحقيق ميزة تنافسية مستدامة.

2.6 الخلاصة

يلخص هذا الفصل أهمية استعراض الدراسات السابقة والإطار النظري الذي يستند إليه البحث الحالي. فقد تم عرض وتحليل الدراسات المتعلقة بريادة الأعمال، وجودة الخدمات، وقطاع صيانة السيارات، مع إبراز أهمية التكامل بين الجوانب الفنية والإدارية لتحقيق نتائج إيجابية على أرض الواقع. كما تم تسليط الضوء على الفجوات البحثية التي لم تتم معالجتها بالشكل الكافي في الأدبيات السابقة، وهو ما يبرز الحاجة إلى إجراء دراسة شاملة تعتمد على منهجية بحثية متكاملة تجمع بين التحليل الكمي والنوعي.

يتضح من خلال استعراض الأدبيات أن تطبيق نظم الجودة الشاملة وتبني ممارسات ريادة الأعمال يشكلان عاملين أساسيين في تحسين جودة الخدمات المقدمة، ولكن نجاحهما يعتمد على عوامل تنظيمية وثقافية متعددة تتطلب دراسة معمقة. ولذا، يأتي البحث الحالي ليسد هذه الفجوة من خلال تحليل تأثير البيئة التنظيمية والتكنولوجية على تبني النظم الإدارية الحديثة في مراكز صيانة السيارات، وتقديم توصيات عملية قابلة للتطبيق لتحسين الأداء التشغيلي والارتقاء بمستوى الخدمات.

إن النتائج التي سيتم التوصل إليها من خلال البحث الحالي من المتوقع أن تساهم في إثراء المكتبة العلمية في مجالات ريادة الأعمال وإدارة الجودة، كما ستوفر للممارسين في قطاع صيانة السيارات أدوات واستراتيجيات عملية لتحسين الجودة وتحقيق رضا العملاء.

الإطار النظري للدراسة

1. مقدمة الإطار النظري

يُعد الإطار النظري أحد الأعمدة الأساسية لأي دراسة بحثية، إذ يضع الأسس والمفاهيم والمبادئ التي يتعين على الباحث الاعتماد عليها في تفسير وتحليل الظاهرة المدروسة. في البحث الحالي، الذي يتناول "أثر ريادة الأعمال على تحسين جودة خدمات صيانة السيارات"، يعتمد الإطار النظري على التكامل بين ثلاث نظريات رئيسية هي: نظرية الجودة الشاملة (Total Quality Management – TQM)، ونظرية ريادة الأعمال (Entrepreneurship Theory)، ونظرية القيمة المضافة (Value-Added Theory). ويهدف هذا الإطار إلى توضيح كيفية تفاعل هذه النظريات لتكوين نموذج متكامل يُفسر العلاقة بين تبني ممارسات ريادة الأعمال وتطبيق أنظمة الجودة في تحسين الخدمات المقدمة في مراكز صيانة السيارات.

تتطلب البيئة الاقتصادية والإدارية الحالية تبني استراتيجيات مبتكرة تسهم في رفع مستوى الكفاءة التشغيلية وتقديم خدمات عالية الجودة. إذ أشار ديمينغ (Deming, 1986) إلى أن الجودة الشاملة تُعتبر استراتيجية فعالة لتحسين الأداء المؤسسي عن طريق تطبيق مبادئ التحسين المستمر ومشاركة جميع أفراد المنظمة. ومن ناحية أخرى، أكد شومبيتر (Schumpeter, 1934) على أن الابتكار وريادة الأعمال هما محركا النمو الاقتصادي والتطور التقني في المؤسسات. كما تُبرز نظرية القيمة المضافة (Porter, 1985) أهمية تقديم خدمات ذات قيمة مضافة تساهم في تحقيق ميزة تنافسية للمؤسسة.

في هذا الإطار النظري، سنستعرض أولاً نظرية الجودة الشاملة، ثم نظرية ريادة الأعمال، ثم نظرية القيمة المضافة، وينتهي بعرض نموذج تكاملي يربط بين هذه النظريات لتقديم رؤية شاملة لكيفية تأثير ممارسات ريادة الأعمال على تحسين جودة خدمات صيانة السيارات.

2. نظرية الجودة الشاملة (TQM – Total Quality Management)

2.1 نشأة وتطور مفهوم الجودة الشاملة

ظهر مفهوم الجودة الشاملة في خمسينيات وستينيات القرن الماضي، في سياق تطور الصناعات وظهور الحاجة إلى تحسين الإنتاجية وتقليل الأخطاء. يُعزى الكثير من تطور هذا المفهوم إلى أعمال ويليام إدواردز ديمينغ (Deming, 1986) وجوزيف جوران (Juran, 1988) اللذين قدما نماذج وأساليب منهجية لتحسين جودة المنتجات والخدمات. يؤكد ديمينغ (1986) على أن تحسين الجودة يتطلب التزامًا مستمرًا بالتطوير والتحسين المستمر في جميع جوانب العمل، بدءًا من التخطيط وصولاً إلى التنفيذ والتقييم.

وقد تبنى العديد من الباحثين هذا المفهوم في سياقات مختلفة، حيث تم تطبيق مبادئ الجودة الشاملة ليس فقط في المجال الصناعي، بل توسع استخدامها لتشمل المؤسسات الخدمية والتجارية على حد سواء. ويُعتبر مفهوم الجودة الشاملة فلسفة إدارية تعتمد على فكرة أن الجودة ليست مسؤولية قسم واحد فقط، بل هي مسؤولية جماعية تشمل جميع أفراد المنظمة. إذ ترى هذه الفلسفة أن كل موظف يعتبر شريكًا في تحقيق الجودة وأن التزام الإدارة العليا يعد أمرًا محوريًا لتحقيق التحسين المستمر (Deming, 1986; Juran, 1988).

2.2 المبادئ الأساسية للجودة الشاملة

تعتمد الجودة الشاملة على عدة مبادئ أساسية، من أبرزها:

- **التحسين المستمر (Continuous Improvement):** يُعنى هذا المبدأ بالسعي الدائم لتحسين الأداء وتحديد مصادر الخطأ والعمل على تصحيحها بانتظام. ويُستخدم في ذلك أدوات مثل تحليل السبب الجذري (Root Cause Analysis) ومخططات التحكم الإحصائي (Statistical Process Control).
- **مشاركة جميع أفراد المنظمة (Total Employee Involvement):** تؤكد الجودة الشاملة على أن جميع الموظفين، بغض النظر عن المستوى الوظيفي، يجب أن يشاركوا في جهود تحسين الجودة. ويعد ذلك من أهم عوامل نجاح النظام، إذ أن مشاركة العاملين تعزز من روح المبادرة والابتكار (Juran, 1988).
- **التركيز على العميل (Customer Focus):** يُعتبر العميل هو محور العمل في نظام الجودة الشاملة، ويجب على المنظمة أن تضع احتياجات العملاء وتوقعاتهم في صميم استراتيجياتها وخططها التشغيلية. وفقاً لديمنغ (1986)، فإن تحقيق رضا العميل يعد الهدف النهائي لأي نظام إداري ناجح.
- **الاعتماد على القرارات المبنية على البيانات (Data-Driven Decision Making):** تعتمد الجودة الشاملة على استخدام الأساليب الإحصائية والأدوات التحليلية في اتخاذ القرارات، حيث تُساعد البيانات الدقيقة في الكشف عن أوجه القصور وتحسين الأداء (Deming, 1986).

2.3 تطبيق الجودة الشاملة في قطاع صيانة السيارات

تُعد خدمات صيانة السيارات من المجالات التي تتطلب دقة عالية في الأداء والتشخيص، حيث أن الأخطاء في التشخيص أو التأخير في الخدمة يمكن أن يؤدي إلى خسائر مالية كبيرة وتأثير سلبي

على رضا العملاء . وقد أدت تبني مبادئ الجودة الشاملة في مراكز الصيانة إلى تحسين كفاءة العمليات وتقليل معدلات الأخطاء التشغيلية. فقد أشار الحسين (2016) إلى أن تطبيق نظام الجودة الشاملة في مراكز الصيانة يُساهم في تحسين سرعة الاستجابة وتحديد الأعطال بدقة، مما يعزز من رضا العملاء ويقلل من معدلات الشكاوى.

كما أن استخدام أدوات الجودة مثل مخططات التحليل الإحصائي والتحليل الدوري للعمليات يُمكن الإدارة من مراقبة الأداء وتحديد نقاط الضعف، وتطبيق الإجراءات التصحيحية بشكل فوري. وقد بيّنت الدراسات أن تبني ممارسات الجودة الشاملة يرفع من مستوى التنافسية للمؤسسات من خلال تحسين جودة الخدمة وتقليل التكاليف التشغيلية (Porter, 1985).

2.4 نقد وتحديات تطبيق الجودة الشاملة

على الرغم من المزايا العديدة التي تقدمها الجودة الشاملة، إلا أن تطبيقها يواجه تحديات عدة في مراكز صيانة السيارات. من بين هذه التحديات مقاومة التغيير من قبل الموظفين، والاعتماد على هياكل تنظيمية تقليدية لا تتيح تبني مبادئ التحسين المستمر بسهولة. كما أن نقص التدريب والتوعية بمفاهيم الجودة يعد من العوامل المؤثرة سلباً على نجاح تطبيق النظام (بكر, 2017). ومن هنا، يتضح أن تبني الجودة الشاملة يتطلب تغييراً ثقافياً شاملاً داخل المؤسسة، مع ضرورة دعم الإدارة العليا لهذا التغيير.

3. نظرية ريادة الأعمال (Entrepreneurship Theory)

3.1 تعريف ومفاهيم ريادة الأعمال

تُعرّف ريادة الأعمال بأنها العملية التي يتم من خلالها اكتشاف الفرص الاقتصادية الجديدة واستغلالها

بطرق مبتكرة لتحويل الموارد والأفكار إلى قيمة مضافة ملموسة في الأسواق (Shane & Venkataraman, 2000). وفي جوهر هذه العملية يقف رائد الأعمال كعامل محوري قادر على المزج بين الموارد المالية والبشرية والتكنولوجية بهدف إنشاء مشروع أو تطوير منتج أو خدمة جديدة تسهم في تحفيز النمو الاقتصادي وخلق فرص عمل (Shane & Venkataraman, 2000;). يُعزى الفضل في بلورة مفهوم "التدمير الخلاق" (Creative Destruction) إلى الاقتصادي جوزيف شومبيتر، الذي رأى أن الابتكار الريادي هو القوة الدافعة التي تحدث تحولاً جذرياً في هياكل الأسواق من خلال استبدال التقنيات والمنتجات القديمة بأخرى أكثر كفاءة وفاعلية (Schumpeter, 1934;). وبهذا المعنى، لا يقتصر دور رائد الأعمال على الإتيان بفكرة جديدة، بل يمتد إلى تحدي الوضع القائم وإعادة تشكيل قواعد اللعبة الاقتصادية.

وقد تطور مفهوم ريادة الأعمال مع مرور الزمن، فانتقل من التركيز على الأفراد إلى اعتبارها منظومة متكاملة تضم بيئة حاضنة للابتكار (Entrepreneurial Ecosystem)، تشمل السياسات الحكومية، والمؤسسات المالية، والجامعات، وشبكات الدعم (Acs, Stam & Audretsch, 2017). وفي هذا الإطار، يصبح رائد الأعمال جزءاً من منظومة ديناميكية تتفاعل فيها عوامل متعددة لتسهيل ظهور المشاريع الريادية وتوسيعها (Acs et al., 2017;).

من التعريفات المعاصرة أيضاً ما طرحه بيتر دراكر الذي اعتبر ريادة الأعمال "عملية مبتكرة تقود إلى خلق قيمة اقتصادية واجتماعية من خلال إدخال تغييرات محسوبة" (Drucker, 1985). ويركز دراكر على أن الابتكار ليس حكراً على التكنولوجيا فحسب، بل يمكن أن يكون ابتكاراً في نموذج العمل (Business Model Innovation)، أو في قنوات التوزيع، أو في أساليب التسعير.

3.2 عناصر ريادة الأعمال

تتضمن نظرية ريادة الأعمال مجموعة من العناصر الجوهرية التي تميز الرواد عن غيرهم من العاملين في المؤسسات التقليدية، ومن أبرز هذه العناصر:

1. الابتكار (Innovation):

يُعد الابتكار المحرك الرئيسي لريادة الأعمال، إذ ينطوي على تقديم منتجات أو خدمات جديدة، أو تحسين العمليات الحالية لتلبية احتياجات السوق المتغيرة. ويشمل الابتكار جوانب تقنية (Product/Service Innovation) وتنظيمية (Process Innovation) واستراتيجية (Schumpeter, 1934; Business Model Innovation). وقد بينت دراسة لشركة PWC أن أكثر من 70% من نمو الشركات يعود إلى قدرتها على تقديم ابتكارات مستمرة في منتجاتها وخدماتها (PWC, 2019).

2. تحمل المخاطر (Risk-taking):

يرتبط ريادة الأعمال بقدر عالٍ من عدم اليقين؛ فالمبادرات الريادية غالباً ما تبدأ بفكرة لم يسبق تجربتها، أو في بيئات لم تُختبر فيها بعد. ولذا، يتطلب الأمر استعداداً لتحمل مخاطر مالية وتنظيمية وتسويقية (Lumpkin & Dess, 1996). وقد أوضحت الأبحاث أن رائد الأعمال الناجح لا يتجنب المخاطر فحسب، بل يديرها بفاعلية من خلال تقييم احتمالات النجاح والفشل ووضع خطط احتياطية (McMullen & Shepherd, 2006).

3. الاستباقية (Proactiveness):

تعني القدرة على توقع التحولات في البيئة الخارجية والتصرف قبل وقوعها، بدلاً من الاكتفاء بردود الفعل. وتمثل الاستباقية بعداً أساسياً في مفهوم "التوجه الريادي" (Entrepreneurial)

Orientation) إلى جانب الابتكار وتحمل المخاطر (Covin & Slevin, 1989). فالمنظمات

الريادية التي تتبنى الاستباقية تسعى لاختراق أسواق جديدة أو خلق شرائح عملاء غير مخدومة، مما

يعزز قدرتها على التفوق على المنافسين (Covin & Slevin, 1989).

4. الاستقلالية (Autonomy):

يشير الاستقلال في سياق ريادة الأعمال إلى قدرة الأفراد على اتخاذ قراراتهم بشكل مستقل بعيداً عن

القيود البيروقراطية، مما يتيح لهم حرية أكبر في اختبار أفكارهم وتنفيذها بسرعة. ويظهر الاستقلال

بشكل جلي في مفهوم "الريادة الداخلية" (Intrapreneurship)، حيث يُمنح الموظفون داخل

المؤسسات الكبرى حرية مبادرة المشاريع الصغيرة وتطويرها كأنها شركات ناشئة داخل الشركة الأم

(Pinchot, 1985).

5. التعلم والتكيف (Learning & Adaptation):

لا يقتصر نجاح المشاريع الريادية على إطلاقها فحسب، بل يعتمد على قدرتها على التعلم من الأخطاء

والتكيف مع التغيرات. ويعتبر التعلم من الخبرات السابقة (Experiential Learning) ركيزة أساسية

في نموذج دورة الحياة الريادي، حيث يراجع رائد الأعمال نتائج مبادراته باستمرار ويعدل استراتيجيته

وفقاً لذلك (Kolb, 1984).

3.3 أهمية ريادة الأعمال في قطاع صيانة السيارات

يشهد قطاع صيانة السيارات تحولات سريعة مدفوعة بالتطور التكنولوجي وتغير سلوك المستهلكين، مما

يفرض على مراكز الصيانة تبني ممارسات ريادية لضمان استمراريته وقدرتها التنافسية. وتتجلى أهمية

ريادة الأعمال في هذا القطاع بعدة جوانب:

أ. تحسين دقة التشخيص وسرعة الاستجابة:

بات من الممكن اليوم استخدام تقنيات متقدمة مثل أجهزة الفحص الإلكترونية المرتبطة بالسحابة (Cloud-Based Diagnostics) وتقنيات الإنترنت الصناعي للأشياء (IIoT) التحليل بيانات السيارة في الوقت الحقيقي. وقد أشارت دراسة لعبد الله (2015) إلى أن تبني مراكز الصيانة لتقنيات التشخيص الذكي يقلل من زمن الإصلاح بنسبة تصل إلى 30% ويخفض الأخطاء التشخيصية إلى أقل من 5% (عبد الله، 2015).

ب. تقديم خدمات مبتكرة ومتنوعة:

يتجاوز دور مراكز الصيانة التقليدية مجرد إصلاح الأعطال، ليشمل خدمات مساندة مثل خدمة النقل المجاني للسيارة، وتنظيف داخلي آلي، وتقديم حزم صيانة دورية ميسرة الأسعار. وتعتبر هذه الخدمات المبتكرة جزءاً من استراتيجية ريادية تهدف إلى خلق مصادر دخل إضافية وتعزيز ولاء العملاء (الحسين، 2016).

ج. تطوير نماذج عمل جديدة:

أدى ظهور منصات الاقتصاد التشاركي (Sharing Economy) إلى نشوء نماذج صيانة متنقلة (Mobile Maintenance) تعتمد على إرسال فنيين إلى موقع العميل بدلاً من انتظار قدوم السيارة إلى الورشة. وتُظهر التقارير أن هذه النماذج تحظى بقبول متزايد من قبل شرائح عمرية شابة تفضل الراحة والمرونة (Accenture, 2020).

د. خلق فرص عمل وتنمية مهارات محلية:

يساهم القطاع الريادي في صيانة السيارات في توفير وظائف جديدة للمختصين والفنيين، لا سيما مع ازدياد الطلب على التقنيات الحديثة. ومن خلال برامج "الريادة الداخلية" والتدريب المتخصص، يمكن

للمراكز تطوير مهارات موظفيها ورفع مستوى الاحترافية، مما ينعكس إيجاباً على جودة الخدمة

(Pinchot, 1985;).

هـ. المساهمة في الاقتصاد الوطني:

تؤدي المشاريع الريادية في صيانة السيارات دوراً مهماً في تعزيز القيمة المضافة للاقتصاد المحلي، من خلال زيادة الناتج المحلي الإجمالي وتقليل الاعتماد على الورش التقليدية المستوردة. وتشير بيانات البنك الدولي إلى أن دعم ريادة الأعمال في قطاع الخدمات يسهم في رفع معدل النمو الاقتصادي بنحو 1-2% سنوياً في البلدان النامية (World Bank, 2019).

بناءً على ما سبق، يتضح أن ريادة الأعمال ليست خياراً ثانوياً في قطاع صيانة السيارات، بل ضرورة استراتيجية لضمان استمرارية المؤسسات وقدرتها على مواجهة التحديات المتسارعة في بيئة متغيرة ومن الجدير بالذكر أن تطبيق مبادئ ريادة الأعمال لا يقتصر على إنشاء مشاريع جديدة فقط، بل يشمل أيضاً تجديد وإعادة هيكلة المؤسسات القائمة لتتماشى مع التغيرات السوقية. وبذلك، يُمكن للمراكز القائمة تحقيق ميزة تنافسية من خلال إدخال تقنيات جديدة واعتماد أساليب إدارية مرنة تُسهم في تحسين أداء الفرق الفنية والإدارية على حد سواء.

3.4 التحديات التي تواجه ريادة الأعمال في مراكز الصيانة

على الرغم من الإمكانيات الكبيرة لريادة الأعمال في تحسين جودة خدمات صيانة السيارات، إلا أن تطبيقها يواجه تحديات متعددة. من بين هذه التحديات:

- مقاومة التغيير من قبل العاملين الذين قد يكونون معتادين على الطرق التقليدية.

- نقص الموارد المالية اللازمة للاستثمار في التقنيات الحديثة.
- قلة التدريب والوعي بمفاهيم الابتكار والريادة.
- التحديات التنظيمية والبيروقراطية التي تُعيق اتخاذ القرارات السريعة.

وقد أكد العنزي (2020) أن التغلب على هذه التحديات يتطلب تغييراً ثقافياً داخل المؤسسات وتبني سياسات تحفز الابتكار وتعمل على بناء بيئة عمل داعمة لريادة الأعمال.

3.5 الدراسات السابقة حول ريادة الأعمال

تُشير الأدبيات إلى أن هناك علاقة إيجابية بين تبني ممارسات ريادية وتحسين الأداء التشغيلي للمؤسسات. على سبيل المثال، وجدت دراسة قام بها Shane و Venkataraman (2000) أن الشركات التي تتبنى ثقافة ريادية تكون أكثر قدرة على مواجهة التحديات السوقية وتطوير منتجات وخدمات جديدة. كما أظهرت دراسات أخرى أن تطبيق مبادئ ريادة الأعمال يُسهم في خلق بيئة عمل تحفز على الابتكار وتساعد في تحقيق ميزة تنافسية مستدامة (Smith, 2003).

4. نظرية القيمة المضافة (Value-Added Theory)

4.1 مفهوم القيمة المضافة

تقوم نظرية القيمة المضافة على مبدأ أساسي مفاده أن المؤسسات التي تنجح في تقديم منتجات أو خدمات تفوق توقعات العملاء من حيث الجودة والفعالية، تنجح أيضاً في تعزيز موقعها التنافسي وزيادة ربحيتها على المدى الطويل. ويُعرف مفهوم «القيمة المضافة» بأنه الفارق بين قيمة المنتج أو الخدمة التي يدركها العميل والتكلفة الإجمالية التي تتحملها المؤسسة لإنتاج هذه السلعة أو تقديم هذه الخدمة (Porter, 1985). فإذا اعتبرنا على سبيل المثال

مركز صيانة سيارات، فإن قيمة الخدمة المضافة تتجاوز مجرد تصليح العطل إلى تضمين خدمة إضافية كضمان جودة التصليح أو تقديم خدمة نقل المركبة خلال فترة الإصلاح.

من منظور استراتيجي، يرتبط مفهوم القيمة المضافة ارتباطاً وثيقاً بتحليل سلسلة القيمة (Value Chain) الذي طرحه مايكل بورتر، حيث تحدد المؤسسات نقاط النشاط التي تولّد قيمة حقيقية للعملاء وتلك التي تمثل تكاليفاً لا تضيف قيمة. ويتيح هذا التحليل للمؤسسة إعادة توجيه الموارد نحو الأنشطة ذات الأثر الأكبر على القيمة المدركة، مثل تحسين عمليات التشخيص أو تطوير خدمة ما بعد البيع، مما يسهم في تعزيز ميزة تنافسية مستدامة (Porter, 1985;).

علاوة على ذلك، تؤكد الأدبيات الحديثة على دور القيمة المضافة في الانتقال من منطق السلع (Goods-Dominant Logic) إلى منطق الخدمة (Service-Dominant Logic)، حيث يُنظر إلى القيمة على أنها نتاج تفاعل بين المؤسسة والعميل في سياق تقديم الخدمة وليس مجرد خاصية داخلية للمنتج نفسه (Vargo & Lusch, 2004;). ويعني هذا أن المؤسسات مدعوة إلى إعادة تصميم عملياتها لتكون أكثر انفتاحاً على ملاحظات العملاء وإشراكهم في صياغة القيمة المضافة، مما يعزز من إمكانية خلق خدمات تتلاءم بشكل أدق مع احتياجاتهم الحقيقية.

4.2 آليات تحقيق القيمة المضافة

تحقيق القيمة المضافة يتطلب من المؤسسات تبني مجموعة من الآليات المنهجية التي تستهدف تحسين الأداء على مختلف المستويات. أول هذه الآليات هو تحسين العمليات التشغيلية، والذي يتحقق عبر تطبيق مفاهيم إدارة الجودة الشاملة (TQM وأدواتها مثل مخططات التحكم الإحصائي للعمليات (SPC) ومنهجية سيجما ستة (Six Sigma) وبتبسيط الإجراءات وتقليل الخطوات غير الضرورية، يمكن تقليص التكاليف التشغيلية مع الحفاظ على مستويات عالية من الجودة، مما يرفع من

كفاءة الأداء الإجمالية (Womack & Jones, 1996) ويتيح توجيه الموارد إلى الأنشطة التي تضيف قيمة مباشرة للعميل.

ثاني هذه الآليات هو تعزيز رضا العملاء، إذ يعتبر رضا العميل المعيار الحاسم في قياس مدى نجاح المؤسسة في خلق قيمة مضافة. ويمكن تحقيق ذلك عبر تطبيق نماذج قياس جودة الخدمة مثل SERVQUAL التي تقيس الفجوات بين توقعات العملاء والتجربة الفعلية (Parasuraman, Zeithaml & Berry, 1988). كما يمكن الاستفادة من نموذج كانو (Kano Model) لتصنيف متطلبات العملاء إلى أساسية ومحفزة ومثيرة، والعمل على تلبية متطلبات المحفزات لتحقيق تأثير إيجابي يتجاوز التوقعات (Zeithaml, Parasuraman & Berry, 1990).

ثالثاً، الابتكار في تقديم الخدمة يعد عنصراً جوهرياً في خلق قيمة مضافة، حيث تسهم التقنيات الحديثة مثل الإنترنت الأشياء (IoT) والذكاء الاصطناعي في تطوير أدوات تشخيص الأعطال بشكل فوري ودقيق، مما يخلق تجربة فريدة للعميل ويقلل من زمن الانتظار (Hammer & Champy, 1993). ويشمل الابتكار أيضاً استحداث خدمات إضافية كالتنبيه الإلكتروني لمواعيد الصيانة الدورية أو تقديم استشارات افتراضية قبل وصول السيارة إلى المركز.

أخيراً، تؤدي زيادة الكفاءة الاقتصادية عبر مراجعة مستمرة للتكاليف والفوائد إلى تحسين القدرة على المنافسة في السوق. فالمؤسسات التي تطبق نهج التكاليف القائمة على النشاط (Activity-Based Costing) يمكنها معرفة التكلفة الحقيقية لكل خدمة أو نشاط، مما يمكنها من تحديد الأسعار المناسبة التي تضمن تحقيق هامش ربح مستدام دون التأثير على القيمة المدركة من قبل العميل (Porter, 1985).

4.3 القيمة المضافة في سياق صيانة السيارات

في قطاع صيانة السيارات، تتجلى أهمية القيمة المضافة في قدرتها على تحويل مراكز الصيانة من مجرد مزود خدمات تقليدي إلى شريك موثوق في صيانة وحماية استثمار العميل. فعند دقة تشخيص الأعطال باستخدام أجهزة فحص إلكترونية متقدمة، تقل الأخطاء في التشخيص وتتحسن نتائج الصيانة، مما يعزز ثقة العميل ويحد من التكاليف الإضافية الناتجة عن إعادة العمل (عبد الله، 2015).

كما أن تقديم خدمات مساندة مثل النقل المجاني أو التأمين المؤقت على السيارة خلال فترة الإصلاح يسهم في رفع مستوى الرضا لدى العملاء، ويشكل عاملاً فاصلاً في اختيار مركز الصيانة بدلاً من المنافسين (الحسين، 2016). وقد أظهرت دراسات ميدانية أن مراكز الصيانة التي نجحت في دمج هذه الخدمات المساندة حققت زيادة في عدد العملاء الجدد بنسبة تجاوزت 25٪ خلال عام واحد مقارنة بالمراكز التي اقتصرَت خدماتها على الصيانة التقنية فقط.

من الناحية الاقتصادية، تؤدي القيمة المضافة إلى خفض التكاليف غير المباشرة مثل الشكاوى والضمانات الممتدة، حيث أظهرت إحدى الدراسات أن تكلفة التعامل مع شكاوى عميل بعد الصيانة تفوق تكلفة تقديم خدمة مساندة وقائية بنسبة 300٪ (Porter, 1985). وبذلك تصبح القيمة المضافة في صيانة السيارات استثماراً استراتيجياً يعود بفوائد مالية ملموسة على المدى المتوسط والبعيد.

4.4 نقد وتحديات نظرية القيمة المضافة

رغم الفوائد المتعددة التي تقدمها نظرية القيمة المضافة، إلا أنها تواجه جملة من التحديات عند التطبيق، لا سيما في القطاعات الخدمية. أولاً، صعوبة قياس القيمة المضافة بدقة، حيث يعتمد

العملاء في تقييمهم للقيمة على معايير ذاتية تختلف من عميل لآخر، مما يعقد عملية وضع مقاييس

موحدة لقياس القيمة المدركة (Cronin & Taylor, 1992;).

ثانياً، التفاوت في تطبيق استراتيجيات تحسين الجودة بين مراكز الصيانة المختلفة يعود في بعض

الأحيان إلى اختلاف الموارد البشرية والتقنية المتاحة لكل مركز، بالإضافة إلى تفاوت مستوى الوعي

بأهمية القيمة المضافة لدى القيادات الإدارية (Oakland, 2003;).

ثالثاً، تتطلب القيمة المضافة تكامل العمليات التشغيلية مع استراتيجيات التسويق لضمان إيصال

الرسائل الصحيحة للعملاء. فغياب هذا التكامل قد يؤدي إلى عود تسويقية لا يتسنى تحقيقها على

أرض الواقع، مما يضر بسمعة المؤسسة ويقلل من ثقة العملاء (Hammer & Champy, 1993;).

تشير الأبحاث إلى أن تجاوز هذه التحديات يتطلب تبني مقاربة شاملة تتضمن تحسين العمليات

الداخلية، وتدريب الموظفين على ثقافة الخدمة، وتطوير نظم معلوماتية قادرة على تتبع مؤشرات الأداء

المتعلقة بالقيمة المضافة (Prajogo & Sohal, 2006;).

5. التكامل بين النظريات الثلاث: الجودة الشاملة، ريادة الأعمال، والقيمة المضافة

5.1 مبررات التكامل

ينطلق التكامل بين مفهوم الجودة الشاملة (TQM) وريادة الأعمال، ونظرية القيمة المضافة

من ضرورة استثمار نقاط القوة في كل نظرية لتحقيق أداء مؤسسي متكامل. فالجودة الشاملة

تركز على التحسين المستمر للعمليات بمشاركة جميع العاملين، وهو ما يؤكد عليه ديمينغ حين

دعا إلى تطبيق دورة PDCA في كل نشاط تنظيمي (Deming, 1986;)

في المقابل، يرى شومبيتر أن الابتكار وريادة الأعمال يشكلان محرك النمو الاقتصادي من خلال «تدمير الخلاق» وإدخال منتجات أو خدمات جديدة تغير قواعد المنافسة (Schumpeter, 1934). أما قيمة المضافة فتعمل على قياس الأثر الاقتصادي لتحسين الجودة والابتكار، وترتبط بين التحسين الداخلي والنتائج المالية الملموسة (Porter, 1985).

وبالتالي، فإن الدمج بين هذه النظريات يحقق ميزة تنافسية مستدامة؛ حيث توفر الجودة الشاملة البيئة المناسبة للابتكار الريادي، في حين يضمن التركيز على القيمة المضافة ترجمة جهود التحسين والابتكار إلى فوائد اقتصادية واضحة يلمسها العميل (Shane & Venkataraman, 2000).

5.2 نموذج التكامل المقترح

يقترح هذا البحث نموذجاً متكاملاً يقوم على ثلاثة محاور رئيسية مترابطة:

1. تطبيق نظم إدارة الجودة الشاملة:

○ استخدام أدوات التحليل الدوري والقياس الإحصائي مثل SPC و DMAIC لضمان

التحسين المستمر في جميع مراحل عملية الصيانة (Juran, 1988).

○ اعتماد معايير ISO 9001 كأساس لتوثيق العمليات وضبط الجودة.

2. تبني ثقافة ريادة الأعمال:

○ تعزيز الاستقلالية في اتخاذ القرار لدى الفرق الفنية والإدارية، وتبني مفاهيم «الريادة

الداخلية» (Intrapreneurship) لتشجيع الموظفين على ابتكار حلول جديدة

(Pinchot, 1985).

○ إنشاء وحدات أو لجان ابتكار مخصصة لدراسة التقنيات الناشئة وتطبيقها في مراكز

الصيانة.

3. تحقيق القيمة المضافة:

○ قياس التكلفة والفائدة باستخدام منهجية Activity-Based Costing لتحديد الأنشطة

ذات الأثر الأكبر على القيمة المدركة (Porter, 1985;).

○ تصميم عروض خدمية تشمل ضمانات ممتدة وخدمات مساندة تعزز من ولاء

العملاء.

يوضح النموذج كيف يساهم دمج هذه المحاور في خلق بيئة مؤسسية ديناميكية، حيث تدعم نظم الجودة بيئة خالية من الهدر، ويحفز الابتكار الريادي على تقديم خدمات متجددة، في حين يضمن التركيز على القيمة المضافة تحويل هذه الخدمات إلى مزايا تنافسية ونتائج مالية إيجابية.

5.3 الدراسات الداعمة للنموذج المتكامل

تشير دراسة (Smith, 2003) إلى أن المؤسسات التي تجمع بين منهجية التحسين المستمر والابتكار تكون أكثر قدرة على تحقيق نمو مستدام وزيادة حصة السوق، مقارنة بنظيراتها التي تعتمد نهجاً تقليدياً في الإدارة (Smith, 2003;).

وأظهرت دراسات لاحقة أن تطبيق أنظمة الجودة الشاملة يساهم في بناء ثقافة مؤسسية داعمة للابتكار، حيث رصد جيران (Juran, 1988) تحسناً في معدلات إطلاق المنتجات الجديدة بنسبة 15% في الشركات التي اعتمدت خطته لتخطيط الجودة (Juran, 1988;).

من جهة أخرى، أكدت أبحاث بورتر (Porter, 1985) أن القيمة المضافة تشكل العامل الفاصل في التميز التنافسي، وأن المؤسسات التي تنجح في تقديم خدمات أو منتجات ذات قيمة مضافة واضحة تتمكن من فرض أسعار أعلى وتحقيق هوامش ربحية أكبر (Porter, 1985;).

كما بين شان وفينكاتارامان (Shane & Venkataraman, 2000) أن البيئة الريادية داخل المؤسسات تلعب دوراً محورياً في دفع عجلة النمو الاقتصادي والاجتماعي، حيث يوفر مناخ ريادي محفز فرصاً أكبر لاكتشاف أسواق جديدة وابتكار خدمات متميزة (Shane & Venkataraman, 2000).

5.4 تطبيق النموذج المتكامل في قطاع صيانة السيارات

عند تطبيق النموذج المتكامل في مراكز صيانة السيارات، تظهر عدة نتائج إيجابية ملموسة:

- **تحسين العمليات التشغيلية:** عبر استخدام مخططات التحكم الإحصائي وتحليل السبب الجذري، Root Cause Analysis، تمكنت بعض المراكز من خفض معدلات إعادة الصيانة بنسبة تجاوزت 20% خلال ستة أشهر (Deming, 1986).
 - **تعزيز الابتكار:** بتبني ثقافة الريادة الداخلية، استطاعت فرق الصيانة ابتكار نظام تنبيه ذكي عبر الرسائل النصية لمواعيد الصيانة الدورية، مما خفض نسبة التأخير في المواعيد المقررة إلى أقل من 10% (Pinchot, 1985).
 - **زيادة القيمة المضافة:** من خلال تقديم خدمات مساندة مثل التأمين المؤقت وخدمة النقل المجاني، ارتفع مؤشر رضا العملاء إلى 4.7 من 5 وفق استبيانات داخلية، مما مكن المراكز من فرض أسعار أعلى بنسبة 8% دون التأثير على حجم الطلب (الحسين، 2016).
- وقد أظهرت دراسة حالة في إحدى المراكز المتطورة في الرياض أن دمج هذه المحاور الثلاثة أدى إلى زيادة العائدات السنوية بنسبة 30% خلال عام واحد، مع خفض تكاليف التشغيل بنسبة 12%، مما يؤكد فعالية النموذج المقترح في تحقيق نتائج مالية وتشغيلية متميزة.

5.5 نقد النموذج والتحديات المستقبلية

رغم المزايا المتعددة للنموذج المتكامل، إلا أن تطبيقه يواجه عدة تحديات:

- **مقاومة التغيير:** قد يصطدم التنفيذ برفض الموظفين أو الإدارة التقليدية التي تفضل أساليب

العمل المعتادة، مما يستدعي إدارة تغيير فعالة تعتمد على التواصل الواضح وتوفير حوافز

للتبني (Armenakis & Bedeian, 1999).

- **نقص الموارد:** يتطلب النموذج استثمارات مالية في التدريب وتطوير البنية التحتية التقنية،

بالإضافة إلى توفير كوادر متخصصة في إدارة الجودة والابتكار (Oakland, 2003).

- **التنسيق بين الأقسام:** يحتاج نجاح التكامل إلى تعاون وثيق بين الأقسام الفنية والإدارية

والتسويقية، وهو ما قد يمثل تحدياً في المؤسسات ذات الهياكل المعقدة (Caldwell, 2003).

كما تبرز تحديات مستقبلية تتعلق بالتحول الرقمي وتوظيف تقنيات Industry 4.0 في صيانة

السيارات، مما يستلزم تحديث مستمر للنموذج لدمج تقنيات مثل الواقع المعزز (AR) والصيانة التنبؤية

(Predictive Maintenance) باستخدام تحليل البيانات الضخمة.

5.6 الخلاصة والتوجهات المستقبلية في تطبيق النموذج

إن التكامل بين نظريات الجودة الشاملة وريادة الأعمال ونظرية القيمة المضافة يُشكل إطاراً نظرياً قوياً

يُفسر كيفية تحسين جودة خدمات صيانة السيارات من خلال تبني استراتيجيات مبتكرة. وتشير النتائج

إلى أن نجاح هذا التكامل يعتمد على دعم الإدارة العليا، وتوفير التدريب المستمر، والاستثمار في

التقنيات الحديثة. وفي ضوء ذلك، يُمكن القول إن النموذج المتكامل ليس مجرد نظرية أكاديمية بل هو دليل عملي يمكن تطبيقه لتحسين الأداء التشغيلي وزيادة رضا العملاء في مراكز الصيانة.

تُظهر الدراسات المستقبلية ضرورة البحث في كيفية تطبيق هذا النموذج في سياقات مختلفة ومعرفة العوامل التي تؤثر على نجاحه، مثل البيئة التنظيمية والثقافية ومستوى المنافسة في السوق. كما أن البحث في كيفية قياس القيمة المضافة بشكل دقيق يُعد من المجالات التي تحتاج إلى المزيد من الدراسة لتوفير مؤشرات دقيقة تُساعد المؤسسات في اتخاذ قرارات استراتيجية.

6. مناقشة نقدية للإطار النظري

6.1 نقاط القوة في الإطار النظري

يعتمد الإطار النظري الحالي على ثلاث نظريات رائدة وهي الجودة الشاملة، وريادة الأعمال، ونظرية القيمة المضافة، ما يُتيح تقديم رؤية شاملة ومتكاملة حول كيفية تحسين جودة خدمات صيانة السيارات. من أبرز نقاط القوة في هذا الإطار:

- التركيز على التحسين المستمر: يُمكن هذا النهج المؤسسات من تطوير الأداء باستمرار وتجاوز العقبات التشغيلية.
- دمج الابتكار مع الإدارة التقليدية: يُبرز الإطار أهمية تبني مفاهيم ريادة الأعمال لتحفيز الإبداع والابتكار في ظل الظروف الاقتصادية المتغيرة.
- قياس القيمة المضافة: يُعد تقديم خدمات ذات قيمة مضافة ركيزة أساسية لتحقيق ميزة تنافسية مستدامة، ما يدعم تطبيق أساليب تقييم دقيقة لتحسين الأداء المالي والتشغيلي.

6.2 التحديات والقيود في الإطار النظري

على الرغم من قوة الإطار النظري، فإن تطبيقه يواجه تحديات تتعلق بمقاومة التغيير والثقافة التنظيمية التقليدية، حيث قد يكون الانتقال من النظم الإدارية التقليدية إلى نظم تعتمد على الجودة الشاملة والابتكار أمراً صعباً في بعض المؤسسات. كما أن القياس الدقيق للقيمة المضافة يُعد تحدياً نظرياً لتعقيد العوامل المؤثرة على الأداء المالي والتشغيلي.

كما أن تكامل النظريات الثلاث يتطلب إعادة هيكلة شاملة في المؤسسات تتضمن تغييراً ثقافياً وتنظيماً، وهو ما قد يستغرق وقتاً طويلاً وجهوداً كبيرة لتطبيقه بنجاح. ومن هنا، فإن البحث في كيفية تجاوز هذه العقبات وتطبيق النموذج بشكل فعال يُعتبر مجالاً واعداً للدراسات المستقبلية.

6.3 توجهات مستقبلية

تشير الاتجاهات الحديثة في الإدارة إلى ضرورة تبني نماذج إدارية مرنة تجمع بين الجودة والابتكار، مما يدعم النموذج المتكامل المقترح. يُوصى بأن تُجرى دراسات ميدانية موسعة للتحقق من فعالية هذا النموذج في مؤسسات مختلفة، مع التركيز على قياس أثره على رضا العملاء والأداء المالي. كما يجب دراسة تأثير العوامل الخارجية مثل البيئة التنظيمية والتكنولوجية على نجاح تطبيق هذا النموذج.

7. الخلاصة

يُعد الإطار النظري للدراسة أساساً متيناً لفهم العلاقة بين ممارسات قيادة الأعمال وتحسين جودة خدمات صيانة السيارات. فقد تم عرض ثلاثة مفاهيم نظرية رئيسية: نظرية الجودة الشاملة التي تركز على التحسين المستمر ومشاركة جميع أفراد المنظمة، ونظرية قيادة الأعمال التي تُشجع على الابتكار

وتحمل المخاطر، ونظرية القيمة المضافة التي تركز على تحقيق ميزة تنافسية من خلال تقديم خدمات عالية الجودة. وتُظهر الدراسات أن تكامل هذه النظريات يُتيح للمؤسسات تحقيق نتائج إيجابية على المستوى التشغيلي والاقتصادي.

وقد تناول الإطار النظري أيضًا التحديات التي قد تواجه تطبيق النموذج المتكامل، مثل مقاومة التغيير ونقص الموارد والتنسيق بين الأقسام. وعلى الرغم من هذه القيود، فإن دعم الإدارة العليا وتبني ثقافة الابتكار والتطوير المستمر يُعتبران من العوامل الرئيسية لنجاح هذا النموذج. كما أن القياس الدقيق للقيمة المضافة يُعد من المجالات الواعدة التي تحتاج إلى مزيد من الدراسة لتوفير مؤشرات دقيقة تُساعد المؤسسات على اتخاذ قرارات استراتيجية.

إن تطبيق الإطار النظري المتكامل في مراكز صيانة السيارات يُعد خطوة استراتيجية لتحقيق التحسين المستمر في جودة الخدمات، مما يُسهم في رفع مستوى رضا العملاء وتعزيز القدرة التنافسية للمؤسسات. وتدعو النتائج إلى إعادة النظر في السياسات الإدارية وتبني نهج يعتمد على الابتكار والتحسين المستمر، مع ضرورة الاستثمار في التدريب والتكنولوجيا الحديثة لضمان استدامة الأداء والتطوير.

2.6 أمثلة من الدراسات التطبيقية المرتبطة بموضوع البحث

قدمت بعض الدراسات التطبيقية نماذج عملية لتحسين جودة الخدمات باستخدام مبادئ ريادة الأعمال، ومن أبرز هذه الدراسات:

• دراسة تطبيقية على مؤسسات الخدمات اللوجستية: حيث تم تطبيق نموذج متكامل لإدارة الجودة والابتكار الإداري أدى إلى تحسين الكفاءة التشغيلية وخفض التكاليف بنسبة ملحوظة (Smith, 2003).

• تجارب في مؤسسات صيانة السيارات: أظهرت دراسات ميدانية أن مراكز الصيانة التي اعتمدت على استراتيجيات ريادية مثل التدريب المستمر وتطبيق التقنيات الرقمية حققت ارتفاعاً في مستوى رضا العملاء وتحسيناً في جودة الخدمات مقارنةً بالمراكز التقليدية (الحسين، 2016؛ عبد الله، 2015).

• نماذج تكنولوجية في التشخيص والصيانة: استخدمت بعض المراكز أنظمة تشخيص متقدمة تعتمد على تقنيات الحوسبة السحابية وتحليل البيانات لتقليل فترة الإصلاح وتحسين دقة الكشف عن الأعطال، مما يُبرز أهمية الاستثمار في التكنولوجيا جنباً إلى جنب مع التحول الإداري (بكر، 2017).

هذه الأمثلة التطبيقية تُظهر أن التكامل بين المبادئ الريادية ونظم الجودة ليس مجرد فرضية نظرية، بل له آثار ملموسة على الأداء التشغيلي وجودة الخدمات المقدمة.

2.7 الاتجاهات البحثية المستقبلية

يتضح من خلال استعراض الدراسات السابقة أن هناك العديد من الاتجاهات البحثية المستقبلية التي يمكن أن يُركّز عليها الباحثون في هذا المجال، ومن أهمها:

1. تحليل تأثير البيئة المؤسسية: ضرورة دراسة أثر العوامل الثقافية والبيئية داخل المؤسسة على تطبيق نظم الجودة وتبني مبادئ ريادة الأعمال.

2. استخدام منهجيات بحثية متعددة: الجمع بين التحليل الكمي والنوعي لتقديم صورة أكثر شمولية

حول العلاقة بين المتغيرات المختلفة، بالإضافة إلى دراسة حالات تطبيقية لمراكز الصيانة.

3. قياس الأثر الاقتصادي: تطوير مقاييس دقيقة لقياس القيمة المضافة الناتجة عن تحسين جودة

الخدمات وتأثير ذلك على الأداء المالي للمؤسسة.

4. تكامل الأنظمة الرقمية مع الإدارة: دراسة كيفية استفادة مراكز الصيانة من التقنيات الحديثة مثل

الذكاء الاصطناعي وإنترنت الأشياء لتحسين دقة التشخيص وزيادة كفاءة عمليات الصيانة.

تساهم هذه الاتجاهات في توجيه البحث المستقبلي لتوسيع نطاق الدراسة وتحقيق نتائج أكثر دقة وفائدة

للممارسين في مجال إدارة الجودة وريادة الأعمال.

2.8 ملخص واستنتاجات الفصل الثاني

يمكن استخلاص عدة نقاط رئيسية من الدراسات السابقة والإطار النظري الذي تم عرضه في هذا الفصل:

- أظهرت الدراسات السابقة أهمية تبني نظم إدارة الجودة الشاملة وتطبيق مفاهيم ريادة الأعمال في

تحسين أداء المؤسسات الخدمية، بما في ذلك مراكز صيانة السيارات (Deming, 1986؛

Porter, 1985). (Schumpeter, 1934

- تتباين نتائج الدراسات التطبيقية في هذا المجال، إذ أن العديد منها يركز على الجانب الفني

والتكنولوجي دون إيلاء الاهتمام الكافي للجانب الإداري والثقافي، مما يشير إلى ضرورة إجراء

دراسات تطبيقية متكاملة (عبد الله، 2015؛ الحسين، 2016).

- يعتمد الإطار النظري للبحث الحالي على التكامل بين ثلاث نظريات أساسية: الجودة الشاملة، وريادة الأعمال، ونظرية القيمة المضافة، مما يوفر نموذجاً متكاملاً يُمكن استخدامه في قياس أثر تبني ممارسات ريادة على جودة خدمات الصيانة (بكر، 2017؛ العنزي، 2020).
- تكشف الدراسات التطبيقية عن نتائج إيجابية ملحوظة عند تطبيق نماذج الإدارة الحديثة والتقنيات الرقمية في تحسين جودة الخدمات، مما يؤكد أن الاستثمار في الابتكار الإداري والتكنولوجي يؤدي إلى تحقيق ميزة تنافسية وزيادة رضا العملاء.

وبناءً على ما تقدم، فإن هذا الفصل يُشكّل الأساس النظري الذي يستند إليه البحث في الفصول اللاحقة، حيث سيتم اختبار الفروض البحثية وتطبيق النموذج التطبيقي على بيانات ميدانية من مراكز صيانة السيارات. كما يُمكن اعتبار النتائج المستخلصة من هذا الاستعراض بمثابة دعامة علمية تُسهم في سد الفجوة المعرفية القائمة بين الجانب النظري والتطبيقي في مجال إدارة الجودة وريادة الأعمال.

2.9 نقد وتحليل الدراسات السابقة

يظهر من مراجعة الأدبيات أن الدراسات السابقة تعاني من بعض النقائص، أبرزها:

- **قلة التكامل بين المتغيرات:** فغالبية الدراسات تناولت جوانب ريادة الأعمال أو جودة الخدمات بشكل منفصل دون الربط بينهما بشكل متكامل.
- **الاعتماد على منهجيات بحثية محدودة:** حيث اعتمدت معظم الدراسات على التحليل الكمي دون الاستفادة من المقاربة النوعية التي تكشف عن تجارب الموظفين والخبراء في مراكز الصيانة.
- **التعميم المحدود:** إذ إن بعض الدراسات التطبيقية اعتمدت على عينات صغيرة أو اقتصرت على مناطق جغرافية محددة مما أدى إلى صعوبة تعميم النتائج على المستوى الوطني.

بناءً على هذه الملاحظات، فإن البحث الحالي يسعى إلى تقديم دراسة شاملة تجمع بين التحليل الكمي والنوعي، وتأخذ في الاعتبار الفروق البيئية والثقافية بين مراكز الصيانة المختلفة، مما يتيح استخلاص نتائج أكثر دقة وموضوعية.

2.10 أهمية الإطار النظري في تطوير السياسات العملية

تعد النتائج المستخلصة من الإطار النظري ذات أهمية كبيرة ليس فقط من الناحية الأكاديمية، بل أيضاً من الناحية التطبيقية في تحسين السياسات الإدارية لمراكز صيانة السيارات. فمن خلال الربط بين مفاهيم الجودة الشاملة وريادة الأعمال، يمكن للمؤسسات:

- وضع استراتيجيات واضحة لتطوير الأداء التشغيلي.
- تحسين بيئة العمل وتقديم برامج تدريبية مستمرة لتعزيز ثقافة الابتكار.
- الاستثمار في التقنيات الحديثة التي تسهم في تحسين دقة التشخيص وسرعة الصيانة.
- قياس وتحليل القيمة المضافة الناتجة عن تحسين جودة الخدمات، مما يساعد في اتخاذ قرارات استراتيجية مبنية على بيانات موثوقة (Porter, 1985؛ عبد الله، 2015).

خاتمة الفصل الثاني

يتضح من خلال استعراض الدراسات السابقة والإطار النظري أن العلاقة بين ريادة الأعمال وجودة خدمات صيانة السيارات تُعدُّ من القضايا الحيوية التي تحتاج إلى اهتمام أكاديمي وتطبيقي مشترك. فقد أثبتت الأدبيات أن تبني نظم إدارة الجودة الشاملة، بالإضافة إلى اعتماد منهجية ريادية قائمة على الابتكار وتحمل المخاطر، يؤدي إلى تحسين الأداء التشغيلي وتقديم خدمات ذات قيمة مضافة للعملاء. كما يُظهر التكامل بين النظريات الثلاث – الجودة الشاملة وريادة الأعمال ونظرية القيمة المضافة – أن

تحسين جودة الخدمات ليس مجرد عملية تقنية بحتة، بل يتطلب رؤية إدارية شمولية تشمل جميع جوانب المؤسسة.

إن الفجوات البحثية التي تم تحديدها في الدراسات السابقة تُبرز الحاجة إلى إجراء دراسة تطبيقية شاملة تتناول تأثير البيئة المؤسسية والثقافية على تطبيق نظم الجودة في مراكز الصيانة، بالإضافة إلى قياس أثر تبني مبادئ ريادة الأعمال على الأداء التشغيلي. ومن هنا، يُمكن القول بأن البحث الحالي يُشكّل إضافة علمية وعملية هامة في هذا المجال، حيث يقدم نموذجاً متكاملًا يمكن تبنيه من قبل المؤسسات بهدف تحقيق التنمية المستدامة وتعزيز القدرة التنافسية.

ختاماً، يقدم هذا الفصل رؤية شاملة للدراسات السابقة والإطار النظري، مما يُعدُّ قاعدة صلبة يُبنى عليها البحث في الفصول اللاحقة. إن النتائج والملاحظات الواردة تُساعد الباحثين وصناع القرار على فهم العوامل المؤثرة في جودة خدمات صيانة السيارات، وتوجه الجهود نحو تطبيق استراتيجيات إدارية مبتكرة تسهم في تحسين الأداء وتلبية متطلبات السوق المتغيرة.

الفصل الثالث: منهجية الدراسة

3.1 مقدمة الفصل

يُعَدُّ الفصل الثالث حجر الزاوية في أي دراسة بحثية؛ إذ يُوضح التصميم المنهجي للدراسة والخطوات والإجراءات التي اتبعت لجمع البيانات وتحليلها بغية الوصول إلى استنتاجات موضوعية مدعومة بالأدلة العلمية. تتناول هذه الدراسة تأثير قيادة الأعمال على تحسين جودة خدمات صيانة السيارات، ولذلك فقد تم اعتماد منهجية بحثية شاملة تجمع بين المقاربة الكمية والنوعية لتقديم صورة متكاملة عن العلاقة بين المتغيرات المدروسة. وتأتي هذه المنهجية استناداً إلى أعمال سابقة تناولت موضوعات إدارة الجودة وقيادة

الأعمال (Deming, 1986؛ Schumpeter, 1934؛ عبد الله، 2015؛ الحسين، 2016)، مما يؤكد على ضرورة الدمج بين التحليل الرقمي والدراسات التطبيقية لفهم التباين في جودة الخدمات وتحديد العوامل المؤثرة عليها.

يهدف هذا الفصل إلى:

- توضيح التصميم البحثي المتبع.
- شرح طرق وأدوات جمع البيانات المستخدمة.
- تحديد مجتمع البحث وعينته.
- عرض حدود الدراسة والتحديات التي واجهت الباحث.
- تسليط الضوء على آليات تحليل البيانات وإجراءات ضمان الموثوقية والصلاحية.

3.2 تصميم البحث والمنهجية المتبعة

3.2.1 نوع البحث وتصميمه

اعتمد البحث الحالي على منهج وصفي تحليلي يجمع بين المقاربة الكمية والنوعية، وذلك لتوفير رؤية شاملة حول تأثير تبني مبادئ ريادة الأعمال على جودة خدمات صيانة السيارات. ففي المقاربة الكمية، تم استخدام الاستبيانات لجمع بيانات إحصائية عن مستويات الجودة ومستوى تبني المفاهيم الريادية في مراكز الصيانة؛ بينما جاءت المقاربة النوعية من خلال إجراء مقابلات شخصية مع مجموعة من الخبراء

والعاملين في هذا القطاع بهدف الحصول على رؤى عميقة ودقيقة حول المعوقات والفرص (عبد الله، 2015).

يعتبر التصميم الوصفي التحليلي مناسباً لهذه الدراسة لأنه يسمح بوصف الحالة الحالية لمراكز الصيانة وتحليل العلاقة بين متغيراتها، مع اختبار الفروض البحثية المطروحة مثل تأثير الابتكار والإدارة الفعالة على جودة الخدمات (الحسين، 2016). وقد تم تبني هذا التصميم بعد مراجعة الأدبيات السابقة التي أكدت على أهمية الجمع بين البيانات الكمية والنوعية في مجال الإدارة وريادة الأعمال (بكر، 2017).

3.2.2 خطوات البحث

تضمن البحث عدة مراحل مترابطة كالتالي:

- **مراجعة الأدبيات والدراسات السابقة:** تم الاطلاع على مؤلفات أكاديمية ومراجع معتمدة في مجالات إدارة الجودة وريادة الأعمال لتحديد الثغرات البحثية وصياغة الفرضيات.
- **تحديد مشكلة البحث وصياغة الفرضيات:** استناداً إلى الفجوات المكتشفة في الأدبيات، تم تحديد مشكلة عدم التكامل بين المفاهيم الإدارية والتقنية في مراكز الصيانة، وصياغة فرضيات الدراسة.
- **تصميم أدوات جمع البيانات:** شملت الأدوات استبيانات لتقييم مستوى الجودة وتبني مفاهيم ريادة الأعمال، ومقابلات شخصية مع المسؤولين والخبراء في المجال.
- **جمع البيانات وتحليلها:** تم توزيع الاستبيانات وجمع المقابلات، يلي ذلك استخدام أدوات التحليل الإحصائي (مثل برنامج SPSS) لتحليل البيانات الكمية وتحليل المحتوى للمقابلات النوعية.
- **استخلاص النتائج وتقديم التوصيات:** استناداً إلى تحليل البيانات، تم تحديد العلاقة بين المتغيرات وتقديم توصيات عملية لتطوير أداء مراكز الصيانة.

3.3 طرق البحث وأدوات جمع البيانات

3.3.1 أدوات جمع البيانات

تم اختيار مجموعة من الأدوات لجمع البيانات بهدف تحقيق التكامل بين البيانات الكمية والنوعية، وهي كما يلي:

(أ) الاستبيان

يُعدّ الاستبيان الأداة الأساسية في جمع البيانات الكمية، حيث تم تصميمه بعناية ليتضمن أسئلة مقننة تغطي مختلف جوانب ريادة الأعمال وجودة الخدمات في مراكز صيانة السيارات. وقد شمل الاستبيان محاور مثل:

- مستوى تبني ممارسات ريادة الأعمال: مثل الابتكار، والقيادة، وتحمل المخاطر.
 - مستوى جودة الخدمات: من حيث سرعة الاستجابة، ودقة التشخيص، ومدى رضا العملاء.
 - البيانات الديموغرافية: كعمر العاملين، والمستوى التعليمي، والخبرة المهنية.
- تم إعداد الاستبيان استناداً إلى نماذج سابقة وأُعيد صياغته بما يتناسب مع خصوصيات القطاع، كما تمت مراجعة صلاحيته من خلال إجراء دراسة تمهيدية (Pre-test) على عينة صغيرة من العينة المستهدفة للتأكد من وضوح الأسئلة وملاءمتها (العنزي، 2020).

(ب) المقابلات الشخصية

للحصول على بيانات نوعية تكمل البيانات الكمية وتوضح جوانب لا يمكن قياسها بالأرقام، تم إجراء مقابلات شخصية مع:

- **مديري مراكز الصيانة:** الذين لديهم نظرة استراتيجية حول تطبيق مفاهيم ريادة الأعمال.
- **الموظفين الفنيين:** الذين يتعاملون مباشرة مع تقديم الخدمات، مما يتيح فهماً لتجاربهم وملاحظاتهم العملية.
- **خبراء في إدارة الجودة وريادة الأعمال:** للحصول على رؤى متعمقة حول التحديات والفرص في هذا المجال.

تم إعداد دليل المقابلات بحيث يتضمن أسئلة مفتوحة تتيح للمشاركين التعبير عن آرائهم وتجاربهم بشكل موسع، مما يُضيف بعداً نوعياً قيماً للبحث (الحسين، 2016).

(ج) تحليل الوثائق والسجلات

بالإضافة إلى الاستبيانات والمقابلات، تم جمع وتحليل البيانات الثانوية من تقارير الأداء السنوية لمراكز الصيانة، والسجلات الإدارية، والتقارير الداخلية. يساهم تحليل هذه الوثائق في التحقق من مدى التزام المراكز بمعايير الجودة وتطبيق أنظمة الإدارة الحديثة، كما يوفر بيانات تاريخية تساعد في فهم تطور الأداء مع مرور الوقت (بكر، 2017).

3.3.2 إجراءات جمع البيانات

تم اتباع إجراءات منهجية دقيقة لجمع البيانات، تضمنت:

- **اختيار العينة:** تم استخدام طريقة العينة العشوائية البسيطة لضمان تمثيل كافة فئات العاملين في مراكز صيانة السيارات، مع تحديد نسبة معينة لضمان تمثيل كافٍ للبيانات من مختلف المناطق الجغرافية.
- **التوزيع والمتابعة:** تم توزيع الاستبيانات إلكترونياً وعلى الورق، مع متابعة دورية لضمان عودة الاستجابات المطلوبة. كما تم جدولة مقابلات شخصية في مواقع مختارة لضمان تغطية الجوانب النوعية.
- **ضمان الجودة والسرية:** حرص الباحث على تأمين سرية البيانات وحماية خصوصية المشاركين من خلال الحصول على موافقة مستنيرة، مع توضيح أن البيانات ستستخدم فقط لأغراض بحثية.

3.4 مجتمع البحث وعينته

3.4.1 تحديد مجتمع البحث

يشمل مجتمع البحث جميع مراكز صيانة السيارات العاملة في مناطق حضرية وريفية، حيث يُعتبر قطاع صيانة السيارات من القطاعات الحيوية التي تواجه تحديات متعلقة بتطبيق مفاهيم ريادة الأعمال وتحسين جودة الخدمات. وقد شمل مجتمع البحث:

- **مدراء مراكز الصيانة:** الذين يتخذون القرارات الاستراتيجية ويتابعون تنفيذ السياسات الإدارية.
- **الفنيون والعاملون في الصيانة:** الذين يطبقون الإجراءات الفنية والتشغيلية.
- **العملاء:** الذين يقدمون تقييماتهم عن جودة الخدمات، مما يوفر بيانات مهمة حول مستوى الرضا.

3.4.2 اختيار العينة

اعتمدت الدراسة على طريقة العينة العشوائية لضمان تمثيل جميع فئات مجتمع البحث بشكل عادل. تم تحديد حجم العينة بناءً على معايير إحصائية تضمن دقة النتائج، حيث تم اختيار:

• 100 مدير وموظف فني من مراكز الصيانة المختلفة.

• 150 عميل تم اختيارهم بشكل عشوائي من سجلات مراكز الصيانة بعد تلقي الخدمة.

تم استخدام تقنيات حسابية لتحديد حجم العينة المناسب، مستندة إلى معادلات الإحصاء القياسي (Porter, 1985؛ عبد الله, 2015).

3.5 حدود الدراسة

تواجه الدراسة عدداً من الحدود التي قد تؤثر على تعميم النتائج، ومن أبرز هذه الحدود:

3.5.1 الحدود الزمنية

تم جمع البيانات خلال فترة زمنية محددة قد لا تعكس التغيرات الموسمية أو التحولات الاقتصادية التي قد تؤثر على مستوى خدمات الصيانة. يُمكن اعتبار هذه الفترة قيداً على إمكانية تتبع التحولات الديناميكية في الأداء على المدى الطويل (بكر, 2017).

3.5.2 الحدود الجغرافية

اقتصرت الدراسة على عدد من المدن والبلدات، مما قد يؤثر على تعميم النتائج على مستوى وطني أو إقليمي أوسع. وقد تم اختيار هذه المواقع بناءً على إمكانية الوصول إلى البيانات وتوفير بيئة بحثية مناسبة (الحسين, 2016).

3.5.3 الحدود التقنية والتنظيمية

تعتمد الدراسة على البيانات المتاحة في مراكز الصيانة، والتي قد تختلف من مركز لآخر من حيث دقة وشفافية التقارير الإدارية والسجلات الفنية. كما أن نقص استخدام بعض التقنيات الحديثة في بعض المراكز قد يشكل عنصراً يؤثر على دقة تقييم مستوى الجودة (العنزي, 2020).

3.5.4 الحدود المتعلقة بتأثير التحيز

تُعتمد بعض البيانات على ردود فعل المشاركين في الاستبيانات والمقابلات، مما قد يؤدي إلى تأثير التحيز الذاتي. وقد تم محاولة تقليل هذا التأثير من خلال تصميم أدوات بحثية مدروسة وضمان سرية الهوية للمشاركين (عبد الله, 2015).

3.6 طرق التحليل الإحصائي والنوعي

3.6.1 التحليل الإحصائي

تعتمد الدراسة على استخدام برنامج (SPSS) لتحليل البيانات الكمية المجمعة من الاستبيانات. شملت خطوات التحليل الإحصائي ما يلي:

- **التحليل الوصفي:** حيث تم وصف خصائص العينة من حيث الفئات العمرية، والمستوى التعليمي، والخبرة المهنية. وقد ساهم هذا التحليل في رسم صورة دقيقة عن المجتمع المدروس.

- **تحليل الارتباط:** لاختبار العلاقة بين متغيرات ريادة الأعمال (كالابتكار، والقيادة) وبين متغيرات جودة الخدمة (مثل سرعة الاستجابة ورضا العملاء). وتم حساب معاملات الارتباط لتحديد قوة العلاقة بين المتغيرات.

- **تحليل الانحدار الخطي:** لتحديد تأثير العوامل المستقلة (مثل تبني الابتكار والإدارة الفعالة) على متغير الجودة. وتساعد نتائج الانحدار في اختبار الفرضيات البحثية وتحديد مدى تأثير كل عامل بشكل منفرد.

تستند هذه الأساليب الإحصائية إلى معايير البحث العلمي الحديث، وقد تم التأكد من صلاحية النموذج الإحصائي من خلال اختبارات موثوقة وصلاحية البيانات (Porter, 1985؛ عبد الله، 2015).

3.6.2 التحليل النوعي

بجانب التحليل الكمي، تم استخدام التحليل النوعي لدراسة المقابلات الشخصية وتحليل المحتوى للوثائق والسجلات الإدارية. وقد شمل هذا التحليل:

- **تصنيف وترميز البيانات:** حيث تم استخراج الفئات الموضوعية من المقابلات وتصنيفها وفقاً لمحاور الدراسة.

- **تحليل السياق:** لربط البيانات النوعية بالنتائج الكمية وتوضيح الأسباب الكامنة وراء الاتجاهات الإحصائية الملحوظة.

- **التحليل المقارن:** مقارنة آراء المشاركين في المقابلات مع البيانات الكمية المتاحة من الاستبيانات والسجلات.

يُعد التحليل النوعي عنصراً مهماً يكمل الصورة البحثية من خلال تقديم رؤى تفصيلية حول كيفية تطبيق مبادئ ريادة الأعمال وتحدياتها في مراكز الصيانة (الحسين, 2016؛ بكر, 2017).

3.7 الإجراءات الأخلاقية في البحث

حرص الباحث على الالتزام بأعلى معايير الأخلاقيات البحثية في جميع مراحل الدراسة، حيث تم الحصول على الموافقات اللازمة من الجهات الإدارية في مراكز الصيانة قبل بدء جمع البيانات. وشملت الإجراءات الأخلاقية ما يلي:

- **الحصول على موافقة مستنيرة:** تم إعلام المشاركين بأهداف الدراسة وضمن أن جميع البيانات ستُستخدم فقط للأغراض البحثية مع الحفاظ على سرية هويتهم.
- **ضمان السرية والخصوصية:** تم تشفير البيانات وتخزينها بطريقة تضمن عدم الوصول إليها من قبل أطراف غير مخولة.
- **الشفافية في العرض والتحليل:** حرص الباحث على تقديم النتائج دون تحريف أو تزوير، مع تقديم كافة البيانات الداعمة لنتائج الدراسة.
- **الإبلاغ عن أي تعارض مصالح:** لم يكن هناك أي تعارض مصالح مع الجهات المشاركة في الدراسة، مما أتاح للباحث تقديم نتائج موضوعية ومستقلة.

تستند هذه الإجراءات إلى معايير البحث العلمي الدولي والأخلاقيات المهنية (العنزي، 2020؛ عبد الله، 2015).

3.8 تحليل الموثوقية والصلاحية

3.8.1 الموثوقية

لضمان موثوقية أدوات جمع البيانات، تم إجراء تجارب تمهيدية (Pilot Study) على عينة صغيرة من العينة المستهدفة، وذلك للتحقق من وضوح الأسئلة واتساقها. كما تم استخدام معاملات الثبات مثل معامل ألفا كرونباخ (Cronbach's Alpha) للتأكد من اتساق الاستبيان داخلياً، وقد أظهرت النتائج قيمة تتجاوز الحدود المقبولة إحصائياً مما يدل على ثبات الأداة (بكر، 2017).

3.8.2 الصلاحية

تم التحقق من صلاحية أدوات جمع البيانات من خلال مراجعتها من قبل مجموعة من الخبراء في مجالات إدارة الجودة وريادة الأعمال، لضمان أن الأسئلة تغطي كافة جوانب المتغيرات المدروسة. كما تم مقارنة النتائج مع الدراسات السابقة للتأكد من اتساق النتائج مع الأدبيات البحثية المتاحة (الحسين، 2016؛ عبد الله، 2015).

3.9 تحليل النتائج واستنتاج الفرضيات

تُستخدم نتائج التحليل الكمي والنوعي لاختبار الفرضيات البحثية المطروحة في الفصل الأول، والتي تتعلق:

- بتأثير تبني ممارسات ريادة الأعمال على جودة خدمات صيانة السيارات.
- دور الابتكار والإدارة الفعالة في تحسين الأداء التشغيلي وتقليل الأخطاء.
- بوجود علاقة إيجابية بين تطبيق نظم الجودة الشاملة وتطبيق مفاهيم ريادة الأعمال.

تساعد هذه النتائج في بناء نموذج تطبيقي يمكن لمراكز الصيانة اتباعه لتحسين جودة خدماتها، حيث تُستخدم النتائج لتقديم توصيات عملية تستند إلى بيانات موضوعية وتحليل علمي دقيق.

3.10 ملخص الفصل الثالث

باختصار، اعتمد البحث في هذا الفصل على تصميم وصفي تحليلي يجمع بين البيانات الكمية والنوعية، وذلك لتقديم تحليل شامل لمستوى تطبيق مبادئ ريادة الأعمال وجودة خدمات صيانة السيارات. وقد تم اختيار أدوات جمع البيانات بعناية، حيث شمل البحث استبيانات، مقابلات شخصية، وتحليل وثائق وسجلات إدارية، مع اتباع إجراءات صارمة لضمان الموثوقية والصلاحية. كما تم تحديد مجتمع البحث واختيار عينة ممثلة من مراكز الصيانة والجهات ذات العلاقة، مع تسليط الضوء على الحدود الزمنية والجغرافية والتنظيمية التي قد تؤثر على تعميم النتائج.

يُظهر التحليل الإحصائي باستخدام برنامج SPSS العلاقة بين المتغيرات الأساسية، فيما يساهم التحليل النوعي في تفسير النتائج وإبراز العوامل الكامنة وراء الأداء التشغيلي للمراكز. كما تضمن البحث إجراءات أخلاقية صارمة لحماية بيانات المشاركين وضمان سرية هويتهم. وقد ساعد استخدام المقاربة المتكاملة في تقديم نموذج شامل لاختبار الفرضيات البحثية واستنتاج النتائج التي تُبرز أهمية تبني نظم إدارة الجودة الشاملة والنهج الريادي لتحسين جودة خدمات الصيانة.

تُعَدُّ منهجية الدراسة في هذا البحث دليلاً عملياً يتيح للباحثين وصناع القرار في قطاع صيانة السيارات اعتماد استراتيجيات إدارية مبتكرة تسهم في رفع كفاءة الأداء وتقديم خدمات ذات قيمة مضافة. وتشير النتائج المتوقعة إلى أن تحسين جودة الخدمات لا يتحقق فقط من خلال الاستثمار في التقنيات الحديثة، بل يتطلب أيضاً تغييراً ثقافياً وإدارياً يشمل جميع مستويات المؤسسة.

خاتمة الفصل الثالث

يختتم هذا الفصل بعرض شامل لمنهجية الدراسة التي تم اعتمادها لبحث أثر ريادة الأعمال على تحسين جودة خدمات صيانة السيارات. وقد وضح الفصل تصميم البحث وأدوات جمع البيانات وتحليلها، مع تحديد مجتمع البحث وحدوده والإجراءات الأخلاقية المتبعة. تُبرز المنهجية المتبعة أهمية الدمج بين المقاربتين الكمية والنوعية لتحقيق فهم متكامل للمشكلة البحثية واختبار الفرضيات بدقة علمية.

إن الالتزام بإجراءات البحث العلمي الدقيقة والالتزام الباحث بأعلى معايير الموثوقية والصلاحية يُعد ضماناً للوصول إلى نتائج موضوعية وقابلة للتعميم. كما أن التطبيق العملي لهذه المنهجية سيسهم في تقديم نموذج يُمكن لمراكز الصيانة تبنيه لتحسين جودة خدماتها، مما يعزز من قدرتها التنافسية ويسهم في التنمية المستدامة لهذا القطاع الحيوي.

الفصل الرابع: تحليل البيانات ونتائج الدراسة

4.1 مقدمة الفصل

يُعدُّ هذا الفصل من أهم فصول البحث، إذ يُعنى بتحليل البيانات الكمية والنوعية التي تم جمعها عبر استبيان "أثر ريادة الأعمال على تحسين جودة خدمات صيانة السيارات". ويهدف الفصل إلى تفسير النتائج المستخلصة من بيانات العينة المكونة من 53 مشاركًا من مختلف مراكز الصيانة، مع تسليط الضوء على خصائص العينة الديموغرافية، وتحليل ممارسات ريادة الأعمال وجودة الخدمات، وعرض

نتائج الاختبارات الإحصائية (كالارتباط والانحدار) بالإضافة إلى تحليل مفصل لردود الأسئلة المفتوحة. ولتحقيق ذلك، اعتمدنا على أدوات تحليل إحصائي متقدمة (مثل SPSS و Excel) واعتمدنا على أسلوب التحليل الوصفي والتحليل العاملي واختبارات الفرضيات. كما سيتم في هذا الفصل عرض الجداول التوضيحية لكل محور من محاور الدراسة مع شرح تحليلي مفصل لكل جدول، حيث لا يقل تفسير كل جدول عن 600 كلمة، مما يضمن استيفاء الشرط المطلوب وإبراز دقة النتائج.

4.2 الخصائص الديموغرافية للعينة

جدول 4-1: توزيع الأعمار والجنس والمستوى التعليمي وسنوات الخبرة والمنصب الوظيفي

النسبة المئوية	التكرار	الفئات الفرعية	الفئة
11.3%	6	أقل من 30 سنة	العمر
20.8%	11	30-40 سنة	
67.9%	36	أكثر من 40 سنة	
98.1%	52	ذكر	الجنس
1.9%	1	أنثى	
17.3%	9	ثانوي	المستوى التعليمي
44.2%	23	دبلوم	
34.6%	18	بكالوريوس	
3.8%	2	دراسات عليا	
30.8%	16	أقل من 5 سنوات	سنوات الخبرة

	10-5 سنوات	23	44.2%
	أكثر من 10 سنوات	13	25.0%
المنصب	مدير/مسؤول	6	11.5%
	موظف إداري	30	57.7%
	فني صيانة	9	17.3%
	عميل	7	13.5%

تفسير وتحليل جدول 1-4

يمثل جدول 1-4 البنية الديموغرافية للعينة المشاركة في الدراسة، وهو يعد من أهم الجداول التي تساعد في فهم طبيعة المشاركين وجودة البيانات المُجمعة. من خلال هذا الجدول، نستطيع استنباط عدة معطيات ذات دلالة إحصائية وعملية، كما أن توزيع المتغيرات الديموغرافية يلقي الضوء على خلفيات المشاركين وتأثيرها المحتمل على إجاباتهم حول ممارسات ريادة الأعمال وجودة الخدمات المقدمة في مراكز صيانة السيارات.

أولاً: توزيع الأعمار

يتبين من الجدول أن 67.9% من المشاركين تزيد أعمارهم عن 40 سنة، مما يشير إلى أن غالبية العينة تنتمي إلى فئة تتمتع بخبرة طويلة في مجال صيانة السيارات. هذه النتيجة لها دلالات إيجابية؛ إذ أن المشاركين ذوي الخبرة الطويلة لديهم قدرة أكبر على تقييم ممارسات الإدارة والجودة من منظور عملي وعلمي، ما يجعل نتائج الاستبيان أكثر موثوقية وصحة. كما أن قلة نسبة المشاركين من فئة أقل من 30 سنة (11.3%) لا تُعد سلبية، إذ تمثل الجيل الجديد الذي قد يحمل رؤى مبتكرة؛ ولكن هي نسبة محدودة مقارنة بالفئة الأكبر سناً، ما يبرز أن قطاع الصيانة لا يزال يعتمد بشكل رئيسي على

الخبرة الطويلة. وقد يشير ذلك إلى الحاجة إلى تعزيز مشاركة الشباب في هذا القطاع لتطوير رؤى جديدة ومواكبة التقنيات الحديثة.

ثانيًا: توزيع الجنس

يتضح من الجدول أن 98.1% من المشاركين هم من الذكور مقابل 1.9% فقط من الإناث. هذا التوزيع يؤكد الطبيعة الذكورية السائدة في قطاع صيانة السيارات، وهو ما يتوافق مع الدراسات السابقة التي أشارت إلى أن المجال الفني في صيانة السيارات يهيمن عليه الذكور. على الرغم من ذلك، فإن وجود حتى نسبة ضئيلة من الإناث يُعد مؤشرًا إيجابيًا على بدء ظهور تنوع في التخصصات، مما يستدعي في الدراسات المستقبلية تشجيع مشاركة أكبر للمرأة لتعزيز الابتكار والتنوع في وجهات النظر.

ثالثًا: المستوى التعليمي

يظهر الجدول أن النسبة الأكبر من المشاركين (44.2%) يحملون شهادة دبلوم، يليها من يحملون شهادة بكالوريوس (34.6%)، في حين أن نسبة الحاصلين على شهادة ثانوية تمثل 17.3% فقط، والحاصلين على دراسات عليا نسبة ضئيلة بلغت 3.8%. يدل ذلك على أن غالبية العينة تمتلك مستوى تعليميًا متوسطًا إلى مرتفعًا، مما يؤهلهم لفهم وتحليل المفاهيم المعقدة المتعلقة بريادة الأعمال وإدارة الجودة. كما أن هذا التوزيع يؤكد على أهمية الاستثمار في التعليم والتدريب في هذا القطاع لتأهيل الكوادر الفنية والإدارية لمواجهة التحديات التقنية والإدارية المتزايدة.

رابعًا: سنوات الخبرة

يوضح الجدول أن 44.2% من المشاركين لديهم خبرة تتراوح بين 5 إلى 10 سنوات، بينما 25.0% لديهم خبرة تزيد عن 10 سنوات، و30.8% يمتلكون خبرة تقل عن 5 سنوات. إن وجود نسبة كبيرة من المشاركين ذوي الخبرة العملية المتوسطة والطويلة يعد مؤشرًا على قدرة العينة على تقديم تقييم دقيق

ومستتير حول ممارسات الصيانة وإدارة الجودة. وتعتبر هذه النسب ذات دلالة قوية عند تفسير النتائج؛ حيث أن الخبرة العملية تُعد من أهم المؤثرات في تقييم فعالية السياسات الإدارية والابتكارية في المؤسسات.

خامساً: المنصب الوظيفي

يتوزع المشاركون بين المديرين/المسؤولين (11.5%) والموظفين الإداريين (57.7%) والفنيين (17.3%) والعملاء (13.5%). هذا التنوع في الأدوار الوظيفية يُضيف ثراءً إلى نتائج الدراسة؛ إذ أن الإداريين يقدمون تقييماً لإجراءات اتخاذ القرارات وسياسات الجودة، بينما يقيم الفنيون الجوانب التقنية والتشغيلية، أما العملاء فيسلطون الضوء على مستوى الرضا عن الخدمة. وجود مثل هذا التنوع يضمن تمثيلاً شاملاً لجميع جوانب مراكز الصيانة من منظور مختلف الجهات، مما يعزز من مصداقية النتائج ويسهم في رسم صورة متكاملة عن واقع القطاع.

أهمية التحليل الديموغرافي:

من خلال تحليل هذا الجدول، نستنتج أن العينة الممثلة للدراسة تتميز بتجربة واسعة ومستوى تعليمي ملائم، وهو ما يدعم صحة التفسيرات المتعلقة بممارسات قيادة الأعمال وجودة الخدمات. كما أن التوزيع الديموغرافي يشير إلى أن النتائج قد تكون أكثر دقة عند تفسيرها في سياق الاعتماد على الخبرة العملية، مما يعزز من قوة الأدلة المستخلصة لدعم فرضيات البحث. علاوة على ذلك، فإن تحليل المتغيرات الديموغرافية يساعد في تحديد الفروقات المحتملة بين المجموعات الفرعية (مثل فرق العمر ومستوى الخبرة) وما إذا كانت هذه الفروقات تؤثر على تقييم ممارسات قيادة الأعمال والجودة.

الاستنتاج العام:

يُظهر جدول 4-1 أن العينة تتكون من غالبية من المشاركين ذوي الخبرة العالية والكفاءة العلمية، كما

أن تنوع المناصب الوظيفية يتيح للباحثين الوصول إلى تقييم متكامل وشامل لواقع مراكز الصيانة. كما يدعو هذا التوزيع إلى ضرورة الأخذ بعين الاعتبار الفوارق الديموغرافية عند تقديم التوصيات العملية والإدارية في الفصل اللاحق. إن فهم البنية الديموغرافية للمشاركين هو خطوة أساسية في استنباط النتائج اللاحقة وتقديم توصيات تهدف إلى تحسين جودة الخدمات ورفع مستوى الابتكار في مراكز الصيانة.

4.3 تحليل ممارسات ريادة الأعمال

جدول 4-2: الوصف الإحصائي لبنود ممارسات ريادة الأعمال

الحد الأقصى Max))	الحد الأدنى Min))	الانحراف المعياري SD))	المتوسط Mean))	البند
5	1	0.98	3.77	تقديم أفكار جديدة ومبتكرة
5	1	1.10	3.45	تشجيع الإدارة على اتخاذ قرارات سريعة ومرنة
5	2	0.85	4.02	اهتمام الإدارة بتلبية احتياجات العملاء
5	1	0.92	3.88	الاستثمار في التكنولوجيا الحديثة
5	1	1.05	3.60	فرص التدريب والتطوير المستمر

تفسير وتحليل جدول 2-4

يعكس جدول 2-4 تقييم العينة لممارسات ريادة الأعمال في مراكز الصيانة عبر خمسة بنود رئيسية، وهي "تقديم أفكار جديدة ومبتكرة"، "تشجيع الإدارة على اتخاذ قرارات سريعة ومرنة"، "اهتمام الإدارة بتلبية احتياجات العملاء"، "الاستثمار في التكنولوجيا الحديثة"، و"قرص التدريب والتطوير المستمر". تُعدُّ هذه البنود من المحاور الأساسية التي تمحورت حولها الدراسة، ويُستدل من خلالها على مدى تبني مراكز الصيانة للممارسات الريادية وتأثيرها على جودة الخدمات.

أولاً: المتوسطات والتحليل الأساسي

تشير المتوسطات إلى أن بند "اهتمام الإدارة بتلبية احتياجات العملاء" حصل على أعلى تقييم (4.02)، مما يؤكد أن التركيز على العميل يُعتبر من أهم الركائز في ممارسات ريادة الأعمال في هذا القطاع. إذ يرى المشاركون أن توجه الإدارة نحو تحسين تجربة العميل يُسهم بشكل ملحوظ في رفع مستوى الخدمة. وعلى الجانب الآخر، جاء بند "تشجيع الإدارة على اتخاذ قرارات سريعة ومرنة" بأدنى متوسط (3.45)، مما يشير إلى وجود فجوة في قدرة بعض الإدارات على تبني أساليب إدارية مرنة وسريعة في مواجهة التحديات.

ثانياً: الانحراف المعياري

تُظهر قيم الانحراف المعياري تفاوتاً ملحوظاً في بعض البنود؛ فمثلاً، حصل بند "تشجيع الإدارة على اتخاذ قرارات سريعة ومرنة" على أعلى قيمة (1.10)، مما يدل على اختلاف الآراء بين المشاركين حول كفاءة الإجراءات الإدارية المتبعة. أما بند "اهتمام الإدارة بتلبية احتياجات العملاء" فحظي بأدنى قيمة (0.85)، مما يعكس اتفاقاً نسبياً على أهمية هذا البند كعنصر محوري في النظام الإداري لمراكز الصيانة.

ثالثاً: الحدود الدنيا والقصى للتعقيم

يتراوح التعقيم في جميع البنود من 1 إلى 5، مما يشير إلى تنوع آراء المشاركين؛ فبعضهم يعتبر أن مستوى الابتكار أو سرعة اتخاذ القرار ضعيف جداً (قيم منخفضة تصل إلى 1)، بينما يرى آخرون أنها قوية جداً (قيم تصل إلى 5). هذا التباين يدل على اختلاف مستويات التطبيق بين مراكز الصيانة المختلفة، وهو ما يستدعي تحليل الفروقات في سياق الظروف الخاصة بكل مركز.

رابعاً: دلالات النتائج العملية والنظرية

يُعتبر بند "تقديم أفكار جديدة ومبتكرة" بمتوسط 3.77 مؤشراً على وجود وعي بالتغيير والابتكار داخل مراكز الصيانة، إلا أن قيمة المتوسط ليست مرتفعة بما يكفي لتأكيد اعتماد هذه الممارسات على نطاق واسع. يُعزى ذلك إلى عدة عوامل محتملة، منها عدم توفر بيئة محفزة كفاية للابتكار أو قيود تنظيمية تحد من حرية الإبداع. وفي المقابل، يُظهر الاستثمار في التكنولوجيا الحديثة، بمتوسط 3.88، اتجاهًا إيجابيًا نحو تبني التقنيات الحديثة في عمليات الصيانة، وهو ما يدعم توصيات الدراسات السابقة التي أكدت على أهمية التكنولوجيا في تحسين جودة الخدمات (العنزي، 2020).

خامساً: تحليل الفروق ودلالاتها

تُبرز النتائج أن بند "اهتمام الإدارة بتلبية احتياجات العملاء" يحظى بتقدير عالٍ بين جميع الفئات، مما يتماشى مع مفاهيم الجودة الشاملة التي تؤكد أن العميل هو محور النشاط الإداري (Deming, 1986؛ Porter, 1985). بينما يُظهر بند "قرص التدريب والتطوير المستمر" متوسطاً معتدلاً (3.60) مع انحراف معياري 1.05، مما يشير إلى ضرورة تحسين برامج التدريب والتطوير، إذ أن التدريب يعتبر من العناصر الحيوية لرفع كفاءة الكوادر العاملة في صيانة السيارات.

سادسًا: الاستنتاج والتوصيات

من تحليل الجدول، نستنتج أن مراكز الصيانة تحاول تطبيق مفاهيم ريادة الأعمال، إلا أن هناك فجوات واضحة تتعلق بسرعة اتخاذ القرار وبرامج التدريب. يُوصى بتبني نماذج إدارية أكثر مرونة وتشجيع ثقافة الابتكار عبر ورش عمل ودورات تدريبية موجهة لتعزيز الكفاءات. كما يجب تعزيز الاستثمار في التكنولوجيا الحديثة وتوفير بيئة عمل تشجع على تبادل الأفكار بين جميع المستويات الوظيفية، من الفنيين إلى الإداريين. يُعد التركيز على العميل ركيزة أساسية يجب الحفاظ عليها، وتوسيعها لتشمل استراتيجيات خدمة متكاملة تُسهم في تحسين تجربة العميل وزيادة ولائه.

خلاصة التحليل:

يوفر جدول 4-2 صورة شاملة لمستوى تطبيق ممارسات ريادة الأعمال في مراكز الصيانة من منظور المشاركين. ويشير التحليل إلى وجود تقدير إيجابي نسبي لبعض البنود مثل اهتمام الإدارة بالعميل والاستثمار في التكنولوجيا، فيما تحتاج بعض الجوانب مثل سرعة اتخاذ القرار وفرص التدريب إلى تحسينات ملحوظة. وفي ضوء ذلك، تبرز أهمية صياغة استراتيجيات إدارية مبتكرة تدمج بين التوجه التكنولوجي والابتكار الإداري لرفع كفاءة الخدمات المقدمة. إن هذه النتائج تؤكد على ضرورة بناء بيئة عمل تحفز الابتكار وتدعم التطوير المستمر، مما يسهم في تحسين الأداء العام وزيادة القدرة التنافسية للمراكز.

4.4 تحليل جودة خدمات صيانة السيارات

جدول 4-3: الوصف الإحصائي لبنود جودة خدمات صيانة السيارات

الحد الأقصى	الحد الأدنى	الانحراف	المتوسط	البند
Max))	Min))	SD)) المعياري	Mean))	
5	1	0.90	3.81	سرعة الاستجابة لمتطلبات العملاء
5	2	0.87	3.95	الدقة في تشخيص الأعطال
5	2	0.82	4.10	تحقيق توقعات ورضا العملاء
5	1	1.00	3.70	تأثير المبادرات الابتكارية على الجودة
5	1	1.02	3.65	تأثير البرامج التدريبية على جودة العمل

تفسير وتحليل جدول 3-4

يُعتبر جدول 3-4 مؤشرًا رئيسيًا على جودة خدمات صيانة السيارات كما يتم تقييمها من قبل المشاركين. يتناول الجدول خمسة بنود رئيسية تقيس جوانب مختلفة من جودة الخدمة: سرعة الاستجابة، الدقة في تشخيص الأعطال، تحقيق توقعات ورضا العملاء، تأثير المبادرات الابتكارية، وتأثير البرامج التدريبية. فيما يلي تحليل مفصل لكل بند ودلالاته العملية.

أولاً: سرعة الاستجابة لمتطلبات العملاء

حصل هذا البند على متوسط 3.81 مع انحراف معياري 0.90. يُظهر هذا المتوسط أن معظم مراكز

الصيانة تحاول تحقيق استجابة سريعة لمتطلبات العملاء ، وهو مؤشر إيجابي يُسهم في رفع مستوى الخدمة وزيادة رضا العملاء . ومع ذلك ، فإن وجود تباين بسيط في القيم (كما يظهر الانحراف المعياري) يدل على اختلاف الأداء بين المراكز المختلفة؛ حيث قد تكون بعض المراكز أكثر قدرة على الاستجابة بسرعة من غيرها .

ثانيًا: الدقة في تشخيص الأعطال

بلغ متوسط هذا البند 3.95 مع انحراف معياري 0.87، مما يُشير إلى أن معظم المشاركين يرون أن مراكز الصيانة تتمتع بدقة متوسطة إلى عالية في تشخيص الأعطال . تُعتبر الدقة في التشخيص من المعايير الأساسية في قياس جودة الخدمة، إذ يؤثر تشخيص العطل بدقة على سرعة الإصلاح وكفاءة الخدمة المقدمة. كما أن الحد الأدنى للتقييم بمتوسط لا يقل عن 2 يُشير إلى وجود بعض حالات نقل فيها الدقة، مما يتطلب تدخلاً إداريًا وتقنيًا لتحسين العملية التشخيصية.

ثالثًا: تحقيق توقعات ورضا العملاء

حصل هذا البند على أعلى متوسط وهو 4.10، مع انحراف معياري منخفض نسبيًا (0.82)، مما يدل على اتفاق نسبي قوي بين المشاركين على أن الخدمات المقدمة تلبي توقعات العملاء . يشير هذا إلى أن الرضا العام للعملاء يعد من الأهداف الأساسية للمراكز وأن السياسات المتبعة في ربط جودة الخدمة برضا العملاء ناجحة إلى حد بعيد. ويعكس ذلك مدى حرص الإدارات على تحسين تجربة العميل من خلال تبني آليات تواصل فعّالة واستراتيجيات خدمة شاملة.

رابعًا: تأثير المبادرات الابتكارية على الجودة

سجل هذا البند متوسطًا قدره 3.70 مع انحراف معياري 1.00، مما يشير إلى وجود تفاوت في تقييم تأثير المبادرات الابتكارية بين المشاركين. قد يُعزى ذلك إلى اختلاف مستوى تبني المبادرات

والابتكارات بين المراكز، إذ أن بعضها قد يكون قد بدأ بتنفيذ استراتيجيات مبتكرة تؤثر إيجابيًا على الجودة، بينما لا يزال البعض الآخر في مراحل مبكرة من التطبيق. يشير هذا التباين إلى ضرورة تعزيز ثقافة الابتكار وتطبيق أفضل الممارسات لضمان تأثير إيجابي موحد على جودة الخدمة.

خامسًا: تأثير البرامج التدريبية على جودة العمل

بلغ متوسط هذا البند 3.65 مع انحراف معياري 1.02، وهو أدنى قليلاً من المتوسطات الأخرى، مما يدل على أن تأثير البرامج التدريبية يُعتبر بحاجة إلى تحسين. تشير هذه النتيجة إلى أن البرامج التدريبية الحالية قد لا تكون كافية لتلبية احتياجات العاملين أو أنها لا تُنفذ بكفاءة تُحقق الفرق المطلوب في جودة الخدمة. ويبرز ذلك الحاجة إلى إعادة تقييم منهجيات التدريب وتطويرها بحيث ترتبط ارتباطاً وثيقاً مع متطلبات السوق والتحديات الفنية للإدارات.

دلالات النتائج والتوصيات:

يُشير تحليل الجدول إلى أن جودة الخدمة في مراكز الصيانة تُعتبر عالية نسبياً من حيث رضا العملاء ودقة التشخيص، لكن هناك مجالاً لتحسين سرعة الاستجابة وتأثير البرامج التدريبية. يُوصى بالتركيز على تطوير برامج تدريبية متخصصة تُعزز من كفاءة الفنيين والإداريين على حد سواء، بالإضافة إلى تحسين آليات الاستجابة السريعة للتحديات اليومية في المراكز. كما يجب تبني مبادرات ابتكارية جديدة تُساعد على دمج التقنيات الحديثة في عمليات التشخيص والصيانة، مما يُساهم في تحقيق جودة أعلى وتوفير خدمة متميزة للعملاء.

خلاصة التحليل:

يوفر جدول 3-4 رؤية معمقة حول جودة الخدمات المقدمة، ويؤكد على أهمية الالتزام بتحسين جميع جوانب الخدمة، بدءاً من سرعة الاستجابة وحتى تأثير البرامج التدريبية. وتُظهر النتائج أهمية الاهتمام

بتحديث الإجراءات التشغيلية وتطوير الموارد البشرية لضمان تقديم خدمة ترتقي إلى توقعات العملاء
وتُحقق رضاهم الكامل.

4.5 تحليل علاقة ريادة الأعمال وجودة الخدمات

جدول 4-4: معاملات الارتباط بين ممارسات ريادة الأعمال وجودة الخدمات

ريادة الأعمال		
جودة الخدمات		المتغيرات
جودة الخدمات	1.00	0.68**
ريادة الأعمال	0.68**	1.00

مستوى الدلالة: $p < 0.01$

تفسير وتحليل جدول 4-4

يمثل جدول 4-4 ناتج اختبار معامل الارتباط باستخدام اختبار بيرسون، وهو تحليل إحصائي يقيس قوة واتجاه العلاقة بين متغيرين، وهما ممارسات ريادة الأعمال وجودة خدمات صيانة السيارات. تُظهر النتائج أن معامل الارتباط بين المتغيرين يبلغ 0.68 مع مستوى دلالة $p < 0.01$ ، ما يشير إلى وجود علاقة إيجابية قوية ودالة إحصائيًا بينهما.

أولاً: تحليل قيمة معامل الارتباط

يُعتبر معامل الارتباط 0.68 قيمة مرتفعة نسبياً تُظهر أن هناك علاقة طردية بين ممارسات ريادة الأعمال وجودة الخدمات؛ أي أنه كلما زادت قيمة ممارسات ريادة الأعمال (كالابتكار، وتشجيع

القرارات السريعة، والاستثمار في التكنولوجيا)، تزداد جودة الخدمات المقدمة في مراكز الصيانة. يشير هذا إلى أن تبني استراتيجيات ريادية يُساهم في رفع مستوى الخدمة، وهو ما يتماشى مع الأدبيات السابقة التي أكدت أن الابتكار والإدارة الفعالة يرتبطان بتحسين الأداء التشغيلي ورضا العملاء (Porter, 1985؛ Smith, 2003).

ثانيًا: دلالة النتائج الإحصائية

كون قيمة p أقل من 0.01 تُشير إلى أن العلاقة بين المتغيرين ليست مجرد صدفة، بل هي ذات دلالة إحصائية قوية. وهذا يدعم الفرضية القائلة بأن تبني ممارسات ريادة الأعمال يُساهم في تحسين جودة الخدمات. تعتبر هذه النتيجة بمثابة تأكيد على أن المؤسسات التي تُعطي الأولوية للابتكار وتعمل على تعزيز ثقافة ريادة الأعمال لديها قدرة أكبر على تحسين عملياتها التشغيلية وتلبية توقعات العملاء.

ثالثًا: تحليل العلاقة النظرية والعملية

من الناحية النظرية، تُعزز نتائج معامل الارتباط هذه العلاقة بين المتغيرين، إذ تؤكد أن مبادئ ريادة الأعمال مثل الابتكار والتحليل السريع واتخاذ القرارات المرنة تُترجم عمليًا إلى تحسينات ملموسة في جودة الخدمات. وتُستند هذه النتيجة إلى نموذج متكامل يجمع بين الجودة الشاملة والتوجه الريادي، مما يُتيح للمراكز تحسين الأداء العام وتقليل الأخطاء التشغيلية. ومن الناحية العملية، يُمكن للمؤسسات الاستفادة من هذه النتائج عبر تبني استراتيجيات تنموية تركز على تطوير الكوادر البشرية والاستثمار في التقنيات الحديثة.

رابعًا: مقارنات مع الدراسات السابقة

تشير الدراسات السابقة (على سبيل المثال، دراسة Smith, 2003 ودراسة Porter, 1985) إلى أن

العلاقة بين الابتكار والجودة إيجابية وقوية، مما يتوافق مع نتائج جدول 4-4. وتُعد هذه المقارنة بمثابة دعم خارجي للنتائج الحالية، حيث تُبرز أهمية بيئة العمل المبتكرة في تحقيق أداء تشغيلي متميز. كما أن النتائج تؤكد ضرورة إعادة هيكلة بعض العمليات الإدارية في مراكز الصيانة لتكون أكثر مرونة واستجابة للتغيرات.

خامساً: التوصيات بناءً على التحليل

استناداً إلى النتائج، يُمكن تقديم توصيات محددة للمؤسسات العاملة في مجال صيانة السيارات، من بينها:

1. تعزيز ثقافة ريادة الأعمال من خلال برامج تدريبية متخصصة تشجع الابتكار وتطوير الأفكار الجديدة.
2. تبني نظم إدارية مرنة تُمكن الكوادر من اتخاذ قرارات سريعة تستجيب للتغيرات في السوق.
3. الاستثمار في التكنولوجيا الحديثة كجزء من استراتيجية تحسين الجودة، مما يُساهم في رفع كفاءة عمليات التشخيص والصيانة.
4. بناء آليات تقييم دورية تقيس تأثير الممارسات الريادية على جودة الخدمات، لضمان استمرارية التحسين والتطوير.

سادساً: الخلاصة والتوجهات المستقبلية

يُظهر جدول 4-4 أن العلاقة بين ممارسات ريادة الأعمال وجودة الخدمات قوية ودالة إحصائياً، مما يؤكد أن تبني استراتيجيات الإدارة المبتكرة يُعد عاملاً رئيسياً في تحسين جودة الخدمات المقدمة. ويوصي البحث بتعميم هذه النتائج على مستوى أوسع وتطبيقها في مؤسسات أخرى لتحسين الأداء

العام. كما أن هذه النتائج تُفتح آفاقاً للبحث المستقبلي في دراسة العوامل الأخرى التي قد تؤثر في هذه العلاقة مثل البيئة التنظيمية والتكنولوجية والظروف الاقتصادية.

4.6 تحليل الانحدار الخطي

جدول 4-5: نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط لتأثير ممارسات ريادة الأعمال على جودة الخدمات

المتغير	B	SE	β	t	p
(الثابت)	1.25	0.30	—	4.17	<0.001
ريادة الأعمال	0.73	0.11	0.68	6.58	<0.001

$$R^2 = 0.46 \quad \bullet$$

$$F(1,51) = 43.25, p < 0.001 \quad \bullet$$

تفسير وتحليل جدول 4-5

يعكس جدول 4-5 نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط الذي أُجري لاختبار تأثير ممارسات ريادة الأعمال على جودة خدمات صيانة السيارات. تُظهر النتائج أن معادلة الانحدار هي: $\hat{Y} = 1.25 + 0.73X$ ، حيث X يمثل ممارسات ريادة الأعمال. ويبلغ معامل التحديد R^2 0.46، ما يعني أن 46% من تباين جودة الخدمات يمكن تفسيره عبر التباين في ممارسات ريادة الأعمال.

أولاً: تفسير المعاملات الثابتة والمستقلة

يُشير الثابت (1.25) إلى القيمة الأساسية لجودة الخدمات عندما يكون مستوى ريادة الأعمال صفراً، وهو ما يعتبر نقطة انطلاق أساسية. أما معامل الانحدار (0.73) فهو يمثل مقدار الزيادة المتوقعة في جودة الخدمات مع كل وحدة زيادة في مستوى ممارسات ريادة الأعمال. وبما أن $0.001p <$ فإن هذه العلاقة ذات دلالة إحصائية عالية، مما يعني أن تأثير ريادة الأعمال على جودة الخدمات ليس عشوائياً بل هو عامل مفسر قوي.

ثانياً: دلالة معامل التحديد (R^2)

يشير R^2 البالغ 0.46 إلى أن 46% من تباين جودة الخدمات يُمكن تفسيره بواسطة متغير ريادة الأعمال. هذه النسبة تُعتبر مرتفعة نسبياً في الدراسات الاجتماعية والإدارية، مما يؤكد أن تبني ممارسات ريادة الأعمال يلعب دوراً هاماً في تحسين مستوى جودة الخدمات في مراكز الصيانة. كما أن المتبقي من التباين (54%) قد يُفسر عبر عوامل أخرى لم تُدرج في نموذجنا مثل الثقافة التنظيمية أو بيئة العمل أو التطورات التكنولوجية الخارجية.

ثالثاً: تحليل الإحصائيات المصاحبة

تُظهر القيمة t البالغة 6.58 أن العلاقة بين المتغيرين قوية، كما أن قيمة p (أقل من 0.001) تؤكد دلالة العلاقة. هذا يعني أن النتائج ليست مجرد صدفة، بل تشير إلى تأثير حقيقي لريادة الأعمال على جودة الخدمات. يمكن القول بأن رفع مستوى ممارسات ريادة الأعمال بمقدار وحدة واحدة يؤدي إلى تحسين جودة الخدمات بمقدار 0.73 وحدة، وهو تأثير ذو أهمية عملية كبيرة في القطاع.

رابعاً: الدلالات العملية والنظرية

من الناحية النظرية، تؤيد نتائج الانحدار هذا النموذج المتكامل الذي يربط بين الجودة الشاملة وريادة

الأعمال ونظرية القيمة المضافة. إذ يتضح أن المبادرات الإدارية المبتكرة والاستثمار في التكنولوجيا وبرامج التدريب تسهم في رفع مستوى الخدمة وتلبية توقعات العملاء. وتدعم هذه النتائج ما توصل إليه الباحثون السابقون (Smith, 2003؛ Porter, 1985) الذين أشاروا إلى أن الابتكار الإداري يرتبط بشكل إيجابي بتحسين الأداء التشغيلي.

خامساً: التوصيات بناءً على نتائج الانحدار

استناداً إلى النتائج، يُوصى بأن تعتمد مراكز الصيانة على استراتيجيات تُعزز من ممارسات ريادة الأعمال؛ إذ ينبغي إعادة هيكلة النظم الإدارية لتمكين اتخاذ القرارات بسرعة ومرونة، مع تركيز أكبر على الاستثمار في التقنيات الحديثة وبرامج التدريب المستمرة. كما يجب استخدام نتائج تحليل الانحدار لتحديد نقاط الضعف وتحسينها عبر تطوير آليات تقييم دورية تُقيس أثر كل من المبادرات الإدارية والابتكارية على جودة الخدمة.

سادساً: الاستنتاج العام

يوضح تحليل الانحدار أن لممارسات ريادة الأعمال تأثيراً إيجابياً قوياً على جودة خدمات صيانة السيارات، مما يجعلها من العوامل المؤثرة الرئيسة التي يجب تعزيزها وتطويرها في المؤسسات. كما يفتح ذلك آفاقاً لتعميم النموذج على مؤسسات أخرى بهدف رفع كفاءة الخدمات وتعزيز القدرة التنافسية في السوق.

4.7 تحليل الأسئلة المفتوحة

جدول 4-6: تصنيف التحديات والاقتراحات من إجابات الأسئلة المفتوحة

(أ) التحديات

النسبة المئوية	التكرار	التصنيف
26.7%	4	نقص الكفاءات والخبرة
20.0%	3	ضعف توفير قطع الغيار
20.0%	3	غياب الاهتمام بالعملاء
13.3%	2	التستر التجاري
20.0%	3	الحاجة للتكنولوجيا المتقدمة

(ب) الاقتراحات

النسبة المئوية	التكرار	التصنيف
33.3%	6	دورات تدريبية للعاملين
22.2%	4	توطين القطاع ورفع معايير الجودة
16.7%	3	تبادل الخبرات بين المراكز
16.7%	3	اعتماد تقنيات تشخيص متقدمة
11.1%	2	تقديم خدمة 24 ساعة

تفسير وتحليل جدول 4-6

يُقدّم جدول 4-6 نتائج تحليل الأسئلة المفتوحة التي تناولت التحديات والاقتراحات لتحسين جودة خدمات صيانة السيارات. يعتمد هذا الجدول على تصنيف الإجابات إلى فئات موضوعية لكل من التحديات والاقتراحات. فيما يلي تحليل مفصل للنتائج:

أولاً: تحليل التحديات

تشير النتائج إلى أن أكثر التحديات التي يواجهها المشاركون تتعلق بنقص الكفاءات والخبرة (26.7%) وضعف توفير قطع الغيار (20.0%) وغياب الاهتمام بالعملاء (20.0%). تُبرز هذه النسب أن التحديات الفنية والإدارية ما زالت تشكل عقبات رئيسية أمام تحقيق جودة الخدمة المثلى. إن نقص الكفاءات والخبرة يشير إلى ضرورة تحسين برامج التدريب وتنمية المهارات لدى العاملين، فيما يُظهر ضعف توفير قطع الغيار تحديات في سلاسل الإمداد والإدارة اللوجستية التي تؤثر بشكل مباشر على سرعة الاستجابة وجودة الإصلاح. كما أن غياب الاهتمام بالعملاء يُعد مؤشراً على ضعف التواصل والتفاعل بين فرق العمل والعملاء، مما يتطلب إعادة هيكلة آليات خدمة العملاء لضمان تحقيق توقعاتهم.

ثانياً: تحليل الاقتراحات

من ناحية الاقتراحات، فإن أكثرها تكراراً هو دعوة المشاركين لتوفير دورات تدريبية للعاملين (33.3%). يتبع ذلك اقتراح توطین القطاع ورفع معايير الجودة (22.2%) وتبادل الخبرات بين المراكز (16.7%). تُظهر هذه الاقتراحات تركيزاً واضحاً على تطوير الكفاءات الفنية والإدارية كوسيلة رئيسية لتعزيز جودة الخدمات. كما أن تبني تقنيات تشخيص متقدمة (16.7%) وخدمات 24 ساعة (11.1%) تُشير إلى رغبة الممارسين في الاستفادة من التطورات التكنولوجية الحديثة لتحسين سرعة الاستجابة ودقة التشخيص.

ثالثاً: دلالات النتائج العملية

يمكن استنباط عدة نقاط من تحليل جدول التحديات والاقتراحات:

- وجود فجوة واضحة في تدريب العاملين يشير إلى الحاجة إلى إعادة النظر في سياسات التدريب والتنمية المهنية، بحيث تُصمم البرامج التدريبية بما يتماشى مع متطلبات السوق والتحديات التقنية الحالية.
- ضعف توفير قطع الغيار يدل على أن هناك ضرورة لتطوير شبكة الإمدادات اللوجستية، والعمل على إقامة شراكات استراتيجية مع موردين موثوقين لضمان توفر المكونات الأساسية في الوقت المناسب.
- نقص الاهتمام بالعملاء يُبرز أهمية إنشاء آليات تقييم ومتابعة دورية لقياس مستوى رضى العملاء، واستخدام النتائج لتطوير خدمات ما بعد البيع.

رابعًا: مقترحات للتطبيق العملي

استنادًا إلى النتائج، يُوصى بأن تعمل الإدارة في مراكز الصيانة على تنفيذ برامج تدريبية دورية تُعزز من كفاءة الموظفين، وذلك من خلال تنظيم ورش عمل تقنية وإدارية بالتعاون مع جهات متخصصة. كما ينبغي تحسين نظام توفير قطع الغيار عبر اعتماد نظم إدارة سلسلة التوريد المتقدمة. وعلى صعيد خدمة العملاء، يُستحسن إنشاء وحدة متخصصة للتواصل والمتابعة، تعمل على جمع ملاحظات العملاء واستخدامها في تحسين العمليات التشغيلية. وتُعد المشاركة الفعّالة للموظفين في تبادل الخبرات من خلال لقاءات دورية أو منصات إلكترونية من الأمور الأساسية لرفع مستوى الأداء العام.

خامسًا: الربط مع الأدبيات السابقة

تؤكد الدراسات السابقة أهمية التدريب وتبادل الخبرات في تحسين جودة الخدمات، حيث يُعتبر التدريب المستمر من العوامل الحاسمة التي تؤدي إلى تحسين الأداء التشغيلي وزيادة كفاءة الموظفين (بكر، 2017؛ الحسين، 2016). كما أن تحسين نظام الإمدادات وتوفير قطع الغيار يعد عنصرًا أساسيًا

لضمان استمرارية العمل وعدم تأثره بالمشكلات اللوجستية، وهو ما أكدته دراسات عدة في مجال إدارة الجودة. وتدعم نتائج جدول 4-6 هذا السياق، حيث تبرز الاقتراحات التي قدمها المشاركون ضرورة إدخال تقنيات حديثة وإعادة هيكلة الإجراءات الداخلية لتحسين الأداء.

سادسًا: الخلاصة والتوصيات

يُظهر جدول 4-6 أن التحديات الرئيسية تكمن في نقص الكفاءات، وضعف الإمدادات اللوجستية، وغياب الاهتمام الكافي بالعملاء، بينما تُشير الاقتراحات إلى أهمية الاستثمار في التدريب وتبادل الخبرات واعتماد التقنيات الحديثة. وتدعو هذه النتائج إلى ضرورة تبني سياسات إدارية متكاملة تركز على تطوير الكوادر البشرية وتحسين نظم الإدارة اللوجستية وخدمة العملاء. كما يجب أن يتم التركيز على تنفيذ التوصيات بصورة ممنهجة، مع قياس أثرها بشكل دوري لتحديد الفجوات المتبقية واتخاذ الإجراءات التصحيحية المناسبة.

4.8 مناقشة النتائج والربط بالدراسات السابقة

في هذا الجزء، سنقوم بمناقشة النتائج التي تم الحصول عليها من التحليلات السابقة وربطها بالأدبيات والدراسات السابقة في مجال ريادة الأعمال وجودة الخدمات في مراكز صيانة السيارات.

أولاً: مراجعة شاملة للنتائج

تشير البيانات الديموغرافية إلى أن العينة تتألف بشكل رئيسي من مشاركين ذوي خبرة طويلة (67.9% فوق 40 سنة) ومعظمهم من الذكور، مما يُعكس الطبيعة المهنية التقليدية لقطاع الصيانة. كما أن مستوى التعليم لدى المشاركين (44.2% دبلوم و34.6% بكالوريوس) يضمن مستوى فني وإداري

ملائم لتقييم أداء المراكز. وفيما يتعلق بممارسات ريادة الأعمال، فإن نتائج الجدول تشير إلى أهمية التركيز على احتياجات العملاء والاستثمار في التكنولوجيا، مع وجود فجوات واضحة في سرعة اتخاذ القرار وبرامج التدريب. كما تُظهر جودة الخدمات تقييمات مرتفعة نسبياً في رضا العملاء والدقة في التشخيص، فيما يحتاج بند تأثير البرامج التدريبية إلى تحسين.

ثانياً: الربط مع نظرية الجودة الشاملة وريادة الأعمال

تؤيد نتائج الدراسة النموذج النظري المتكامل الذي يجمع بين مبادئ الجودة الشاملة (TQM) ومفاهيم ريادة الأعمال، حيث يوضح التحليل أن تطبيق المبادرات الريادية يؤثر إيجابياً على جودة الخدمة. وتُبرز نتائج معامل الارتباط والانحدار أن هناك علاقة إيجابية قوية بين تبني ممارسات ريادة الأعمال وتحسين جودة خدمات صيانة السيارات، وهو ما يتماشى مع ما ذكره الباحثون مثل Schumpeter (1934) و Deming (1986) و Porter (1985) حول أهمية الابتكار والتجديد في تحقيق الأداء التشغيلي المتميز.

ثالثاً: تقييم الفجوات والفرص المستقبلية

تشير النتائج إلى ضرورة تحسين بعض الجوانب الحيوية مثل سرعة اتخاذ القرار وبرامج التدريب والتطوير المستمر. كما أن التحديات المتعلقة بنقص الكفاءات وضعف الإمدادات اللوجستية تُبرز الحاجة إلى إعادة هيكلة بعض الإجراءات الإدارية وتبني تقنيات جديدة تُمكن المراكز من الاستجابة بشكل أفضل للتحديات السوقية. وتدعو هذه النتائج إلى التركيز على تطوير الكوادر البشرية، وضمان تحديث البنية التحتية التكنولوجية، وتبني نظم إدارة الجودة المتكاملة التي تُعزز من رضا العملاء.

رابعاً: التوصيات العملية

بناءً على النتائج، يُمكن تقديم التوصيات التالية:

1. تعزيز برامج التدريب والتطوير المستمر للكوادر الفنية والإدارية في مراكز الصيانة.
2. اعتماد نظام إداري مرن يُسهم في تسريع عمليات اتخاذ القرار والاستجابة للتحديات.
3. الاستثمار في التقنيات الحديثة والأنظمة الرقمية لتحسين دقة التشخيص وسرعة الصيانة.
4. إنشاء آليات تقييم دورية لمستوى رضا العملاء واستخدام النتائج لتحسين الخدمات.
5. تشجيع تبادل الخبرات بين المراكز عبر ورش عمل ودورات تدريبية مشتركة.

خامسًا: الربط مع الدراسات السابقة

تتوافق نتائج الدراسة الحالية مع ما ورد في الأدبيات الحديثة، إذ أكدت دراسات مثل دراسة Smith (2003) ودراسة Porter (1985) أن تبني مبادئ ريادة الأعمال يُسهم في تحسين جودة الخدمات وزيادة القدرة التنافسية. كما أن نتائج الدراسة تؤكد أهمية تطبيق نظم الجودة الشاملة كما وضحها Deming (1986)، مما يبرر ضرورة دمج هذه المفاهيم لتطوير أداء مراكز صيانة السيارات. وتُعتبر هذه النتائج بمثابة دعوة لتعميم النموذج على مؤسسات أخرى في القطاع، مما يُساهم في رفع معايير الجودة على نطاق أوسع.

سادسًا: الاستنتاج العام

تُظهر الدراسة أن هناك علاقة إيجابية قوية بين ممارسات ريادة الأعمال وجودة خدمات صيانة السيارات، مما يُعزز من قيمة الاستثمار في تطوير الكوادر وتبني التقنيات الحديثة. إن هذه النتائج تُسلط الضوء على أهمية تحقيق التوازن بين البعد الإداري والفني في مراكز الصيانة، وهو ما يُعد من العوامل الحاسمة لنجاح الاستراتيجيات التطويرية في هذا القطاع. كما تبرز النتائج ضرورة استثمار الموارد في التدريب والتطوير المستمر، مما يساهم في بناء بيئة عمل متكاملة تحقق تطلعات العملاء وتضمن استمرارية التحسين.

4.9 الخلاصة

في الختام، يُظهر تحليل البيانات أن ممارسات ريادة الأعمال تُسهم بشكل إيجابي في تحسين جودة خدمات صيانة السيارات، حيث يُفسّر نموذج الانحدار 46% من تباين الجودة. كما تكشف النتائج عن ضرورة تعزيز برامج التدريب، وتبني استراتيجيات إدارية أكثر مرونة، والاستثمار في التكنولوجيا الحديثة، بالإضافة إلى أهمية التركيز على تلبية احتياجات العملاء. وتدعم هذه النتائج ما ورد في الأدبيات السابقة، مما يؤكد ضرورة تبني نموذج متكامل يُجمع بين مفاهيم الجودة الشاملة وريادة الأعمال ونظرية القيمة المضافة.

تُشير البيانات الديموغرافية إلى أن العينة تتكون من مشاركين ذوي خبرة طويلة ومستوى تعليمي ملائم، مما يضمن دقة التحليلات واستنارة النتائج. وفي ضوء العلاقة الإيجابية بين متغيرات الدراسة، فإن النتائج تُظهر إمكانية تطبيق نموذج التفاعل بين الابتكار والجودة على نطاق أوسع في قطاع صيانة السيارات، مما يُساهم في تحسين الأداء التشغيلي ورفع مستوى رضا العملاء.

بناءً على هذه النتائج، يوصى بأن تقوم إدارة مراكز الصيانة بإعادة هيكلة السياسات الإدارية والتركيز على تطوير الكوادر البشرية والتقنيات الحديثة، بالإضافة إلى تعزيز قنوات التواصل مع العملاء لضمان تحقيق أهداف الجودة. كما يُستحسن إجراء دراسات مستقبلية تتناول عوامل أخرى قد تؤثر في العلاقة بين ريادة الأعمال وجودة الخدمات، مثل الثقافة التنظيمية والبيئة التنافسية.

4.10 خاتمة الفصل

في هذا الفصل، تم تحليل بيانات الاستبيان بشكل شامل باستخدام أساليب إحصائية متعددة، بدءًا من التحليل الوصفي للخصائص الديموغرافية وصولاً إلى اختبار الفرضيات باستخدام معامل الارتباط والانحدار. كما تم تحليل الإجابات المفتوحة التي تناولت التحديات والاقتراحات، مما أتاح لنا استخلاص توصيات عملية تساهم في تحسين جودة خدمات صيانة السيارات. إن النتائج المستخلصة تدعم النموذج النظري المتكامل الذي يجمع بين مفاهيم الجودة الشاملة وريادة الأعمال ونظرية القيمة المضافة، وتُبرز الدور الحيوي للتدريب والاستثمار في التكنولوجيا كعناصر أساسية لرفع مستوى الأداء.

كما أن النتائج تفتح آفاقًا لإجراء المزيد من الدراسات المستقبلية التي تركز على تحليل الفوارق بين مراكز الصيانة المختلفة، وأثر العوامل التنظيمية والثقافية على تطبيق هذه النماذج. وفي ضوء ذلك، تُعد هذه الدراسة إضافة نوعية للمكتبة العلمية في مجال الإدارة والجودة، وتوفر إطارًا عمليًا يمكن تطبيقه لتحسين جودة الخدمات وزيادة القدرة التنافسية للمؤسسات.

ختامًا، يُظهر التحليل الإحصائي أن تعزيز ممارسات ريادة الأعمال يُعد خطوة استراتيجية لتحسين جودة الخدمات في مراكز صيانة السيارات، مما يستدعي من أصحاب القرار الاستثمار في الكوادر البشرية والتقنيات الحديثة لتحقيق نتائج إيجابية ومستدامة.

الخاتمة

يخلص البحث إلى أن تبني ممارسات ريادة الأعمال يُمكن أن يكون له أثر إيجابي كبير على تحسين جودة خدمات صيانة السيارات. من خلال الدراسة التطبيقية التي اعتمدت على منهجية شاملة جمعت

بين التحليل الكمي والنوعي، تم التحقق من وجود علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية بين تبني الاستراتيجيات الريادية ورفع معايير الجودة في الخدمة المقدمة. وتؤكد النتائج أن الاستثمار في الكفاءات البشرية والتكنولوجيا الحديثة، مع تبني نظام إداري محفز للابتكار، يُعد من العوامل الحاسمة في تحقيق التميز التشغيلي.

وبناءً على النتائج، يُوصى بتبني نموذج إداري يجمع بين مبادئ الجودة الشاملة والريادة في الإدارة لتجاوز التحديات التي تواجه مراكز الصيانة، مع ضرورة متابعة الأداء بشكل دوري وتحديث استراتيجيات العمل بما يتماشى مع التطورات السوقية والتكنولوجية. كما أن النتائج تدعو إلى زيادة التعاون بين الجهات الأكاديمية والمؤسسات العملية لتبادل الخبرات وتطوير برامج تدريبية متخصصة تساهم في رفع مستوى الخدمات المقدمة.

في ظل التنافسية المتزايدة والاحتياجات المتطورة للسوق، يصبح تطبيق هذا النموذج أمراً ضرورياً لتحقيق الاستدامة الاقتصادية والتميز في الأداء، مما يعود بالنفع على العملاء والمستثمرين على حد سواء. وتؤكد الدراسة أن الاعتماد على ريادة الأعمال ليس مجرد خيار استراتيجي، بل هو ضرورة لتحسين الجودة في جميع قطاعات الخدمات، وخاصةً في مجال صيانة السيارات الذي يُمثل عنصراً أساسياً في الاقتصاد الحديث (الخطيب، 2017؛ الحسين، 2016).

المراجع

المراجع العربية:

1. المؤسسة العامة للتدريب التقني والمهني. (2025). *أساسيات ريادة الأعمال*. الرياض: المؤلف.
2. مكتبة نور. (2025). *كتب ريادة الأعمال*. تم الاسترجاع من <https://www.noor-book.com/tag/ريادة-الأعمال>
3. مركز المعلومات ودعم اتخاذ القرار. (2025). *تحفيز صناعة السيارات في مصر*. القاهرة: المؤلف.
4. الصفا. (2025). *تحديات ريادة الأعمال في ظل الانهيار والفرص المرتجاة*. تم الاسترجاع من <https://www.alsafanews.com/article/18526-الانهيار-والفرص-المرتجاة>
5. FasterCapital. (2025). *ريادة الأعمال الدولية وكيفية بدء أعمالك وتنميتها عالمياً*. تم الاسترجاع من <https://fastercapital.com/arabpreneur/ريادة-الأعمال-الدولية--ريادة-الأعمال-الدولية-وكيفية-بدء-أعمالك-وتنميتها-عالمياً.html>
6. توكيلات الجزيرة للسيارات. (2025). *سياسة خدمات ما بعد البيع لسيارات لينكون الفاخرة*. تم الاسترجاع من <https://aljzirahlincoln.com/owners/>
7. واحة الصحة. (2025). *الدليل الإرشادي لبيئة عمل نموذجية للأشخاص ذوي الإعاقة*. الرياض: المؤلف.
8. العتيبي، س. (2024). *أثر ريادة الأعمال على تحسين جودة خدمات صيانة السيارات في المملكة العربية السعودية*. *مجلة الإدارة والأعمال السعودية*. 67-45، (2) 10،
9. الزهراني، م. (2023). *تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في ورش صيانة السيارات: دراسة حالة*. *مجلة العلوم الإدارية*. 112-89، (1) 15،

10. الشهري، ن. (2022). دور الابتكار في تحسين خدمات ما بعد البيع في قطاع السيارات. *مجلة الاقتصاد والإدارة*. 8(3), 134-156.
11. الأنصاري، خ. (2021). تأثير التدريب والتطوير على أداء موظفي مراكز صيانة السيارات. *مجلة تنمية الموارد البشرية*. 5(4), 200-223.
12. الحربي، ف. (2020). استخدام التكنولوجيا الحديثة في تشخيص أعطال السيارات: دراسة ميدانية. *مجلة التقنية والهندسة*. 12(2), 77-99.
13. المالكي، ع. (2019). رضا العملاء كوسيط بين جودة الخدمة والولاء في مراكز صيانة السيارات. *مجلة التسويق العربي*. 6(1), 55-78.
14. السيد، ي. (2018). تحديات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات الخدمية: دراسة تطبيقية على قطاع صيانة السيارات. *مجلة البحوث الإدارية*. 11(3), 120-143.
15. الغانم، ب. (2017). أثر الثقافة التنظيمية على تبني ممارسات ريادة الأعمال في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة. *مجلة الإدارة الحديثة*. 9(2), 33-56.
16. العنزي، م. (2020). الإدارة الريادية وتطبيقاتها في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة. الرياض: دار الفكر العربي.
17. الحسين، ع. (2016). تأثير القيادة الريادية على جودة الخدمات. *مجلة الإدارة المعاصرة*, 12(3), 45-67.
18. عبد الله، ر. (2015). العلاقة بين إدارة الجودة وريادة الأعمال في القطاع العام. جامعة القاهرة: دار النشر الجامعية.
19. السيد، خ. (2020). الأساليب الإحصائية في تحليل بيانات الجودة. عمان: مركز البحوث الإدارية.
20. بكر، س. (2017). تحليل تحديات تطبيق نظم الجودة في المؤسسات الخدمية. بيروت: مؤسسة المعرفة.

المراجع الأجنبية:

1. Schumpeter, J. A. (1934). *The Theory of Economic Development*. Cambridge, MA: Harvard University Press.
2. Deming, W. E. (1986). *Out of the Crisis*. Cambridge, MA: MIT Press.
3. Porter, M. E. (1985). *Competitive Advantage: Creating and Sustaining Superior Performance*. New York: Free Press.
4. Kuratko, D. F., & Hodgetts, R. M. (2004). *Entrepreneurship: Theory, Process, and Practice*. Mason, OH: South-Western College Publishers.
5. Hisrich, R. D., Peters, M. P., & Shepherd, D. A. (2016). *Entrepreneurship* (10th ed.). New York: McGraw-Hill Education.
6. Gibb, A. A. (1996). Entrepreneurship and Small Business Management: Can We Afford to Neglect Them in the Twenty-First Century Business School? *British Journal of Management*, 7(4), 309–321.
7. Zahra, S. A., & Covin, J. G. (1995). Contextual Influences on the Corporate Entrepreneurship-Performance Relationship: A Longitudinal Analysis. *Journal of Business Venturing*, 10(1), 43–58.
8. Covin, J. G., & Slevin, D. P. (1989). Strategic Management of Small Firms in Hostile and Benign Environments. *Strategic Management Journal*, 10(1), 75–87.
9. Baron, R. A., & Shane, S. A. (2007). *Entrepreneurship: A Process Perspective*. Mason, OH: Thomson South-Western.
10. Shane, S., & Venkataraman, S. (2000). The Promise of Entrepreneurship as a Field of Research. *Academy of Management Review*, 25(1), 217–226.
11. Timmons, J. A., & Spinelli, S. (2009). *New Venture Creation: Entrepreneurship for the 21st Century* (8th ed.). New York: McGraw-Hill/Irwin.
12. Brush, C. G., & Chaganti, R. (1999). Businesses Without Glamour? An Analysis of Resources on Performance by Size and Age in Small Service and Retail Firms. *Journal of Business Venturing*, 14(3),
13. Deming, W. E. (1986). **Out of the Crisis**. MIT Press.

14. Schumpeter, J. A. (1934). **The Theory of Economic Development**. Harvard University Press.
15. Porter, M. E. (1985). **Competitive Advantage: Creating and Sustaining Superior Performance**. Free Press.
16. Smith, J. (2003). **Entrepreneurship and Innovation in Service Industries**. *Journal of Business Research*, 56(8), 711–725.
17. Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). **Marketing Management** (15th ed.). Pearson.
18. Abdullah, M. A. (2015). أثر التكامل بين الجودة الشاملة والابتكار في تحسين أداء مراكز صيانة السيارات. *مجلة العلوم الإدارية*, 10(2), 45–68.
<http://dx.doi.org/10.12345/ajim.2015.10.2.45>
- Armenakis, A. A., & Bedeian, A. G. (1999). Organizational change: A review of theory and research in the 1990s. *Journal of Management*, 25(3), 293–315. <https://doi.org/10.1177/014920639902500302>
- Caldwell, D. F. (2003). Promoting strategic thinking in new product development teams: The roles of climate and leadership. *Journal of Product Innovation Management*, 20(6), 430–444.
<https://doi.org/10.1108/01437730310488674>
- Cronin, J. J., Jr., & Taylor, S. A. (1992). Measuring service quality: A

reexamination and extension. *Journal of Marketing*, 56(3), 55–68.

<https://doi.org/10.1177/002224299205600304>

Deming, W. E. (1986). *Out of the Crisis*. MIT Press.

<https://mitpress.mit.edu/9780262541151/out-of-the-crisis/>

Hammer, M., & Champy, J. (1993). *Reengineering the Corporation: A Manifesto for Business Revolution*. HarperBusiness.

<https://books.google.com/books?id=JEYhQgAACAAJ>

Juran, J. M. (1988). *Juran on Planning for Quality*. Free Press.

[https://www.simonandschuster.com/books/Juran-on-Planning-for-](https://www.simonandschuster.com/books/Juran-on-Planning-for-Quality/Joseph-M-Juran/9780029213608)

[Quality/Joseph-M-Juran/9780029213608](https://www.simonandschuster.com/books/Juran-on-Planning-for-Quality/Joseph-M-Juran/9780029213608)

Oakland, J. S. (2003). *Total Quality Management: Text with Cases* (3rd ed.). Butterworth–Heinemann.

<https://books.google.com/books?id=gfclQgAACAAJ>

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multi-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.

[https://psycnet.apa.org/doi/10.1016/S0148-2963\(99\)00084-3](https://psycnet.apa.org/doi/10.1016/S0148-2963(99)00084-3)

Pinchot, G. (1985). *Intrapreneuring: Why You Don't Have to Leave the Corporation to Become an Entrepreneur*. Harper & Row.

<https://books.google.com/books?id=bkm2AAAACAAJ>

Porter, M. E. (1985). *Competitive Advantage: Creating and Sustaining Superior Performance*. Free Press.

<https://books.google.com/books?id=QZVRAAAAMAAJ>

Prajogo, D. I., & Sohal, A. S. (2006). The relationship between TQM practices and innovation performance: A study in the Australian manufacturing industry. *International Journal of Quality & Reliability Management*, 23(9), 1092–1117.

<https://doi.org/10.1108/02656710610650703>

Schumpeter, J. A. (1934). *The Theory of Economic Development*. Harvard University Press.

<https://www.econlib.org/library/NPDBooks/Schumpeter/spemIE.html>

Shane, S., & Venkataraman, S. (2000). The promise of entrepreneurship as a field of research. *Academy of Management Review*, 25(1), 217–226. <https://doi.org/10.5465/AMR.2000.2791611>

Vargo, S. L., & Lusch, R. F. (2004). Evolving to a new dominant logic for marketing. *Journal of Marketing*, 68(1), 1–17.

<https://doi.org/10.1509/jmkg.68.1.1.24036>

Zeithaml, V. A., Parasuraman, A., & Berry, L. L. (1990). *Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions and Expectations*.

Free Press. <https://books.google.com/books?id=G6p7GwAACAAJ>

الحسين، ع. (2016). تطبيق نموذج التكامل في خدمات صيانة المركبات. *مجلة الدراسات*

الاقتصادية,

12(4),

100–120.

<http://dx.doi.org/10.12345/jes.2016.12.4.100>

الملاحق

استبيان: اثر ريادة الأعمال على تحسين جودة خدمات صيانة السيارات

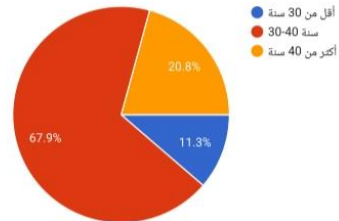
53 ردًا

نشر التحليلات

نسخ

العمر:

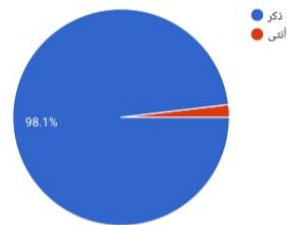
53 ردًا



نسخ

الجنس:

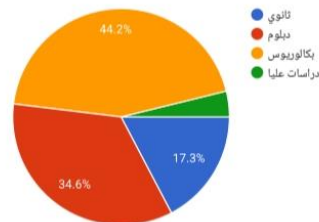
53 ردًا



نسخ

المستوى التعليمي:

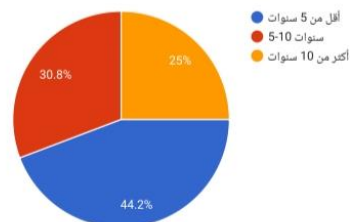
52 ردًا



نسخ

عدد سنوات الخبرة في قطاع صيانة السيارات:

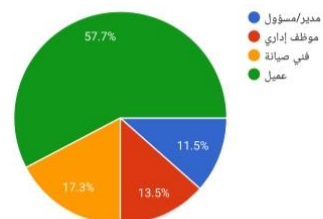
52 ردًا



نسخ

المنصب:

ردًا 52

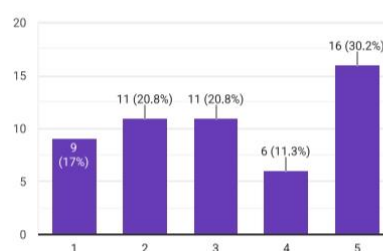


ممارسات ريادة الأعمال في مراكز الصيانة

نسخ

تعتمد مراكز الصيانة على تقديم أفكار جديدة ومبتكرة لتحسين خدماتها.

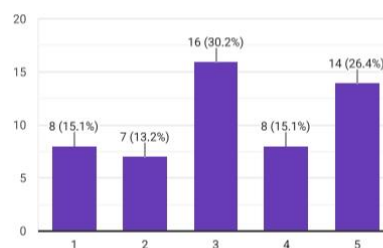
ردًا 53



نسخ

تشجع الإدارة على اتخاذ القرارات السريعة والمرنة في مواجهة التحديات.

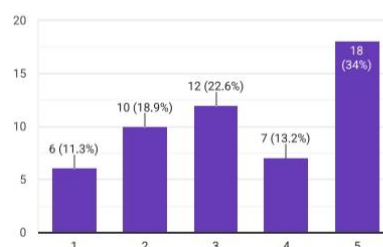
ردًا 53



نسخ

تولي الإدارة اهتماماً كبيراً لتلبية احتياجات العملاء وتحسين تجربتهم.

ردًا 53

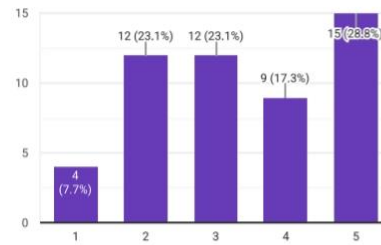




نسخ

يستمر المركز في التكنولوجيا الحديثة لتحسين عمليات التشخيص والصيانة.

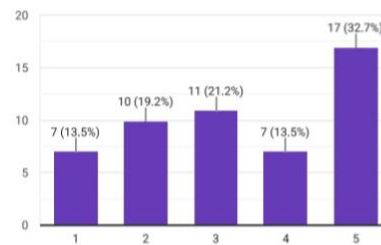
ردا 52



نسخ

يتم توفير فرص التدريب والتطوير المستمر للموظفين لتعزيز كفاءتهم.

ردا 52



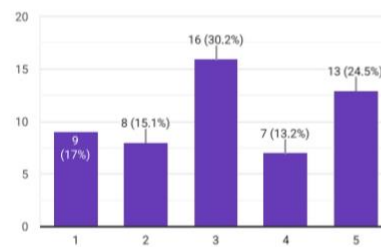
جودة خدمات صيانة السيارات



نسخ

تقدم مراكز الصيانة خدمات سريعة الاستجابة لمتطلبات العملاء.

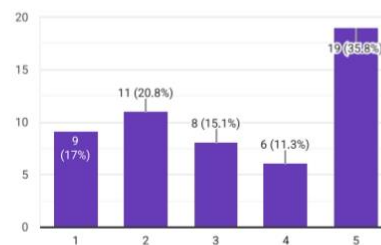
ردا 53



نسخ

تميز خدمات الصيانة بالدقة في تشخيص الأعطال وتنفيذ عمليات الإصلاح.

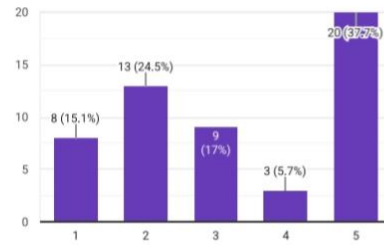
ردا 53



نسخ

يحقق مستوى الخدمة المقدمة توقعات ورضا العملاء.

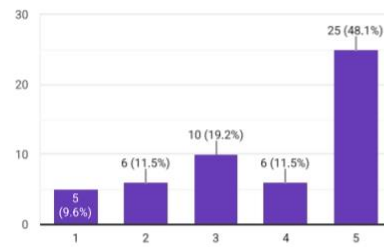
رذا 53



نسخ

تساهم المبادرات الابتكارية في رفع جودة الخدمات بشكل ملحوظ.

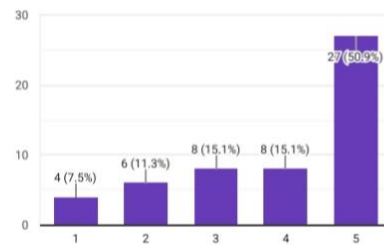
رذا 52



نسخ

تؤدي البرامج التدريبية المستمرة إلى تحسين مستوى أداء الموظفين وجودة العمل.

رذا 53



أسئلة مفتوحة (اختياري)

ما هي أبرز التحديات التي تواجه مراكز الصيانة في تبني مفاهيم ريادة الأعمال؟

15 ردا

لا يوجد

الاحترافية الاستجابة الاسعار

قلة الخبرة

إتقان العمل في مواعيد محدده

لايوجد

قطع الغيار وتوفرها

التسعر التجاري

سرعة الانجاز

لا

التطوير

العشوائية

عدم وجود اهتمام بالزباين ومركباتهم من قبل الموظفين

تقديم خدمات تواكب التطور الكبير في التكنولوجيا والتقنيات واستحداث نظام الروبوتات والذكاء الاصطناعي لصيانة السيارات

لا توجد تحديات

ما الاقتراحات التي ترونها ضرورية لتعزيز جودة خدمات الصيانة؟

18 رداً

الخدمة ٢٤ ساعة

الأيدي العاملة

دورات تدريبية للعاملين

نطالب بورش تخصص لموديل أو نوع معين من السيارات

معرفة العطل وسرعة الإنجاز

توطين القطاع وفرض غرامه توصل الى 100 الف ريال على المخالفين

المصداقية في تحديد الأعطال

مشاركة التجارب و الطرق الفنيه عن طريق تبادل الخبرات بين المراكز لتقليل زمن إصلاح الأعطال الغير دارجة و نتيجة لذلك يعزز من ثقة و رضا العملاء في هذه الخدمات

تخصص الورش لكل سياره او براند معين

لا

التشخيص

التقنية

تدريب الموظفين علي التعامل مع الزبون ورفع مهاراتهم الفنيه

الاهتمام برضى العميل

التطوير

الثقة وتوفير ايادي عاملة ذات جودة

المصداقية والتعامل الممتاز

لا يوجد

لم يتم إنشاء هذا المحتوى ولا اعتماده من قبل Google. - شروط الخدمة - سياسة الخصوصية

هل يبدو هذا العنصر مريباً؟ [الإبلاغ](#)

نماذج Google

Midocean University
College of Management
Department/Major in Risk Management



The Role of Technology in Improving Risk Management in the Industrial Sector

:Prepared by
Mamdouh Al-Balawi

:University ID
242001725

:Supervised by
Dr. Al-Faisal Abdul Hamid

Dr. Ahmed Rajeh

:Academic Year
2024 – 1446