

تأثير ممارسات إدارة الجودة على رضا عملاء شركة هنقرستيشن في مدينة جدة

إعداد الطالبة/ خديجة عبد الله العطاس

الرقم الجامعي/ 233001009

إشراف/ د. عبد الحليم نادر

1448هـ - 2026 م

الفهرس

قائمة الاشكال	3
1. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة	4
1.1. المقدمة:	5
1.2. مشكلة الدراسة	6
1.2.1. فجوات على المستوى النظري	6
1.2.2. فجوات على المستوى التطبيقي	6
1.3. أهمية الدراسة	7
1.3.1. على المستوى النظري	7
1.3.2. على المستوى التطبيقي	7
1.4. أسئلة الدراسة	8
1.5. أهداف الدراسة	8
1.6. فرضيات الدراسة	9
1.7. نموذج الدراسة	9
1.8. منهجية الدراسة	10
1.9. الدراسة الميدانية	11
1.10. مخطط المشروع المقترح	12

قائمة الاشكال

رقم الشكل	العنوان	رقم الصفحة
1	نموذج الدراسة المقترح (اعداد الطالبة / خديجة)	9
2	ملخص منهجية البحث (اعداد الطالبة / خديجة)	10

الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

1.1 المقدمة

شهدت المملكة العربية السعودية خلال العقد الأخير تحولاً جذرياً في نمط الحياة اليومي، حيث أدى التوسع في البنية التحتية الرقمية وبرامج رؤية 2030 إلى تغيير سلوك المستهلك بشكل ملموس. وقد برز قطاع الخدمات اللوجستية وتطبيقات توصيل الطعام الرقمية كأحد أهم ركائز هذا التحول، حيث تطورت هذه الخدمات من نماذج تقليدية بسيطة إلى منظومات لوجستية متكاملة أصبحت جزءاً لا يتجزأ من تلبية الاحتياجات اليومية للمواطنين والمقيمين (الغامدي، 2023).

لقد أحدثت تطبيقات مثل "هنقرستيشن" (HungerStation) تحولاً نوعياً في هذا القطاع، حيث تحولت من مجرد منصات وساطة إلى منظومات تقنية تتطلب إدارة دقيقة للعمليات لضمان استمرارية الجودة في ظل التطور التقني المتسارع.

وفي ظل التنافسية العالية التي يشهدها السوق اليوم، لم يعد رضا العميل مجرد هدف ترويجي، بل أصبح نتيجة مباشرة لالتزام المنظمة بممارسات إدارة الجودة الشاملة (TQM). إن مفهوم الجودة في تطبيقات التوصيل يتجاوز جودة المنتج المادي ليصل إلى ما يعرف بـ "جودة الخدمة الإلكترونية"، والتي تتأثر بعوامل متعددة مثل سهولة واجهة التطبيق، دقة تتبع الطلبات، سرعة التوصيل، وكفاءة أنظمة الدعم الفني (العبدلي، 2024).

تكتسب هذه الدراسة أهميتها من خلال ربطها بين الأطر النظرية لإدارة الجودة والتطبيق العملي في شركة "هنقرستيشن" بمدينة جدة. فعلى الرغم من الانتشار الواسع لهذه التطبيقات، لا تزال هناك حاجة ملحة لفهم تأثير ممارسات الجودة التشغيلية على مستوى الرضا المدرك من قبل العميل في بيئة حضرية متنوعة، وهو ما يعزز الحاجة لتقديم رؤية علمية تدعم اتخاذ القرارات الإدارية وتساهم في إثراء المكتبة العربية بدراسات تطبيقية في مجال الخدمات اللوجستية الرقمية (الشهراني، 2025).

وبناءً على ما تقدم، تهدف هذه الدراسة بشكل رئيسي إلى تحليل أثر ممارسات إدارة الجودة الشاملة على مستوى رضا عملاء "هنقرستيشن" في مدينة جدة، وذلك من خلال رصد الفجوات التشغيلية وتقديم توصيات علمية لرفع كفاءة الخدمة.

1.2 مشكلة الدراسة

تتمثل مشكلة الدراسة في التحديات التشغيلية واللوجستية التي تواجه تطبيقات توصيل الطعام الرقمية في بيئة حضرية معقدة كمدينة جدة، حيث يرتفع سقف توقعات العملاء لجودة تتجاوز النماذج التقليدية. وتواجه شركة "هنقرستيشن" بصفتها رائدة في هذا القطاع فجوة بين معايير الجودة المخطط لها والخدمة المقدمة فعلياً، خاصة في ظل التحديات الجغرافية كازدحام الطرق الذي يضع ضغطاً على معيار "الوقت" ويؤثر على الرضا النهائي. وتكمن المشكلة في عدم كفاية ممارسات الجودة الحالية في تلبية الاحتياجات الرقمية للعميل (مثل دقة تتبع الطلبات وكفاءة التفاعل الرقمي). وبناءً على ذلك، تسعى هذه الدراسة إلى معرفة مدى وجود أثر ذي دلالة إحصائية لممارسات الجودة الشاملة على تعزيز رضا العميل في ظل هذا التباين التشغيلي.

1.2.1 فجوات على المستوى النظري:

تكمن الفجوة المعرفية في غياب التكامل بين نظريات الجودة التقليدية (مثل SERVQUAL) وبين متطلبات الخدمات اللوجستية الرقمية المعاصرة، حيث لا تعكس الأدبيات الحالية التغيرات الهيكلية في أساليب تقديم الخدمة عبر تطبيقات الهواتف الذكية. كما تفتقر المكتبة العربية إلى تأطير نظري يربط بين فلسفة الجودة الشاملة وسلوك المستهلك السعودي في المدن الكبرى، مما يجعل الحاجة ملحة لتطوير أطر نظرية تتواءم مع الطفرة الرقمية في المملكة.

1.2.2 فجوات على المستوى التطبيقي:

تتركز الفجوة التطبيقية في غياب تقييم ميداني دقيق وكيف ممارسات الجودة مع التحديات الجغرافية واللوجستية الفريدة في مدينة جدة، إضافة إلى التباين الملحوظ بين الوعود الخدمية المعلنة في التطبيق والتجربة الفعلية للعملاء. وهذا النقص في البيانات حول العوامل الأكثر تأثيراً على رضا العميل المحلي يطرح تساؤلاً جوهرياً: إلى أي مدى تؤثر الفجوة بين معايير الجودة المخطط لها والخدمة المقدمة فعلياً على مستويات رضا عملاء "هنقرستيشن" في مدينة جدة؟

1.3 أهمية الدراسة

تكمن أهمية هذه الدراسة في دورها المحوري للربط بين ممارسات إدارة الجودة الشاملة وبين واقع تجربة العميل في تطبيقات توصيل الطعام بمدينة جدة؛ حيث تسعى الدراسة إلى تقديم فهم دقيق للتحديات التشغيلية التي تواجه شركة "هنقرستيشن" وتأثيرها المباشر على مستوى رضا العميل، مما يساهم في سد الفجوة بين المعايير المخطط لها والواقع الميداني، ويقدم رؤية علمية تدعم اتخاذ القرارات لتحسين كفاءة الخدمة في ظل المنافسة المتزايدة في السوق السعودي. وتنتضح أبعاد هذه الأهمية من خلال المحورين التاليين:

1.3.1 على المستوى النظري:

- تطوير المفاهيم الإدارية: ربط نظريات الجودة الشاملة بالتحويلات الرقمية في قطاع التوصيل، لتحديث الأطر الإدارية بما يلائم الخدمات اللوجستية الذكية.
- إثراء الأدبيات العربية: توضيح أبعاد الجودة الإلكترونية (كمتبع الطلبات وسهولة التطبيق) وقياس تأثيرها على سلوك المستهلك السعودي لتقديم إطار مرجعي محلي دقيق.

1.3.2 على المستوى التطبيقي:

- تحليل التحديات التشغيلية المحلية: تقدم الدراسة تشخيصاً دقيقاً للفجوات بين أداء الشركة والتحديات الجغرافية والازدحام المروري في مدينة جدة، وهو ما يعد أداة تقييم ميدانية هامة للإدارة.
- دعم القرارات الاستراتيجية: تزود الدراسة متخذي القرار في "هنقرستيشن" ببيانات إحصائية واضحة تمكنهم من تحديد أولويات التحسين (سواء في البنية التقنية أو في إدارة العمليات اللوجستية) بناءً على ما يطلبه العميل فعلياً.
- تعزيز التنافسية: تساهم نتائج الدراسة في وضع خارطة طريق لتقليل الفوارق بين وعود الخدمة والتجربة الفعلية، مما يؤدي إلى رفع مستويات ولاء العملاء وتدعيم الحصة السوقية للشركة في سوق تنافسي متسارع.

1.4 أسئلة الدراسة

- التساؤل الرئيسي للدراسة حول: ما تأثير ممارسات إدارة الجودة على رضا عملاء شركة هنقرستيشن في مدينة جدة؟

وللإجابة على هذا التساؤل، نطرح الأسئلة الفرعية التالية:

1. ما هي ممارسات إدارة الجودة التي تطبقها شركة هنقرستيشن من وجهة نظر عملائها؟
2. ما هو مستوى رضا عملاء شركة هنقرستيشن عن الخدمات المقدمة لهم في مدينة جدة؟
3. هل تساهم ممارسات إدارة الجودة في زيادة رضا عملاء شركة هنقرستيشن في مدينة جدة؟

1.5 أهداف الدراسة

تسعى هذه الدراسة إلى تحقيق الأهداف التالية:

الهدف الرئيسي: دراسة تأثير ممارسات إدارة الجودة على رضا عملاء شركة هنقرستيشن في مدينة جدة؟

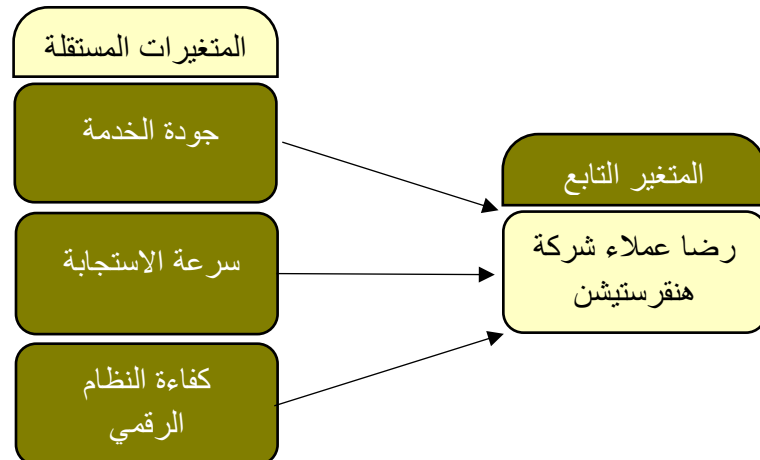
1. استكشاف ممارسات إدارة الجودة التي تطبقها شركة "هنقرستيشن" من وجهة نظر عملائها في مدينة جدة.
2. قياس مستوى رضا عملاء "هنقرستيشن" عن الخدمات التي تقدمها الشركة في مدينة جدة.
3. تحديد مدى تأثير ممارسات إدارة الجودة على رضا عملاء "هنقرستيشن" في مدينة جدة.

1.6 فرضيات الدراسة

الفرضية الرئيسية: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين ممارسات إدارة الجودة وبين رضا عملاء شركة "هنقرستيشن" في مدينة جدة.

- الفرضية الفرعية الأولى: يوجد مستوى مرتفع من تطبيق ممارسات إدارة الجودة في شركة "هنقرستيشن" من وجهة نظر عملائها في مدينة جدة.
- الفرضية الفرعية الثانية: يوجد مستوى مرتفع من رضا عملاء شركة "هنقرستيشن" عن الخدمات المقدمة لهم في مدينة جدة.
- الفرضية الفرعية الثالثة: يوجد تأثير إيجابي ذو دلالة إحصائية لممارسات إدارة الجودة على رضا عملاء شركة "هنقرستيشن" في مدينة جدة.

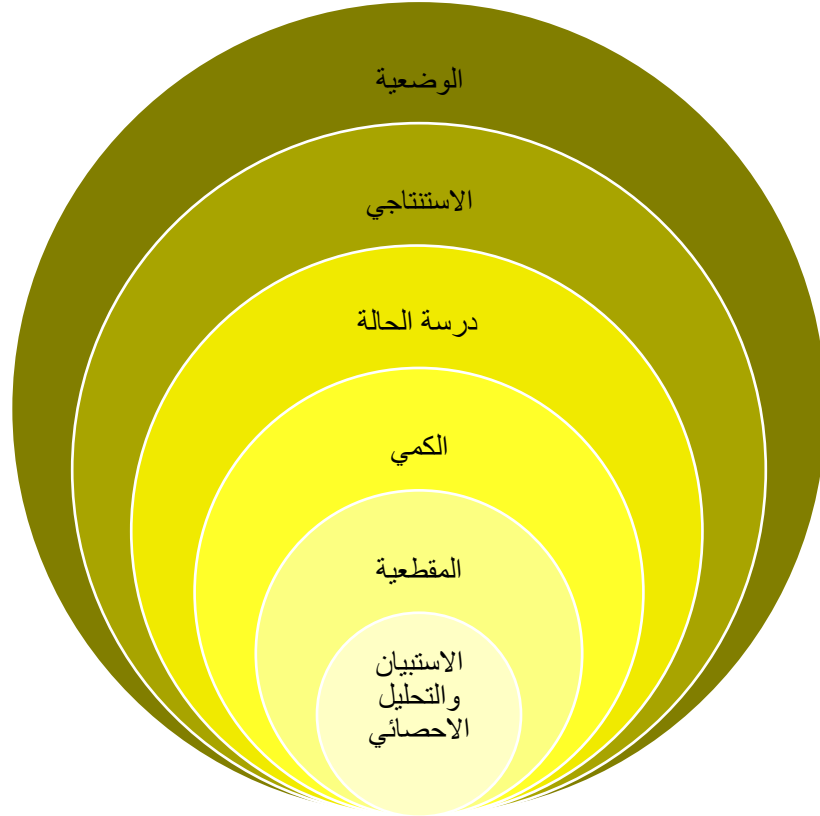
1.7 نموذج الدراسة



الشكل (1) نموذج الدراسة المقترح (اعداد الطالبة / خديجة)

1.8 منهجية الدراسة

- فلسفة البحث: الوضعية (Positivism)؛ حيث تعتمد الدراسة على الملاحظة والقياس الموضوعي لواقع ممارسات الجودة.
- منهج البحث: استنتاجي (Deductive)؛ لأن الدراسة تبدأ من فرضيات نظرية ثم تختبرها من خلال جمع البيانات الميدانية.
- استراتيجية البحث: مسحية (Survey)؛ حيث يتم جمع البيانات من خلال استبانة موجهة لعينة من العملاء.
- نوع البحث: كمي (Quantitative)؛ يعتمد على الأرقام والتحليل الإحصائي لقياس أثر المتغيرات.
- الأفق الزمني: مقطعية (Cross-sectional)؛ لأن البيانات سُجِّع في فترة زمنية محددة لمرة واحدة.
- طرق جمع وتحليل البيانات: الاعتماد على الاستبانة الإلكترونية، وتحليل البيانات باستخدام الأساليب الإحصائية (مثل Excel/SPSS).



الشكل (2) ملخص منهجية البحث (اعداد الطالبة / خديجة)

1.9 الدراسة الميدانية

تم اختيار شركة "هنقرستيشن" في مدينة جدة كمجال للدراسة الميدانية، وذلك بناءً على المعايير البحثية التالية:

- الصلة: تكتسب دراسة "هنقرستيشن" أهمية كبيرة نظراً لكونها واحدة من الشركات الرائدة في تقديم خدمات التوصيل، مما يجعلها بيئة مثالية لقياس ممارسات إدارة الجودة وأثرها على رضا العملاء.
- الوصول: تتوفر لدى الباحثة إمكانية الوصول إلى عملاء الشركة من خلال الوسائل الإلكترونية المتاحة، مما يسهل عملية جمع البيانات وتوزيع الاستبانة بفعالية.
- الاعتبارات الأخلاقية: تلتزم الدراسة بكافة المعايير الأخلاقية، حيث يتم ضمان رفاة المشاركين وحقوقهم، مع الحفاظ على سرية وخصوصية البيانات المقدمة من قبل العملاء.
- الموارد: تتوفر الموارد اللازمة لإجراء هذه الدراسة، بما في ذلك الأدوات التقنية والبيانات الرقمية التي تدعم تنفيذ الأنشطة البحثية وتحليل النتائج.
- التمثيل: يُعد عملاء شركة "هنقرستيشن" في مدينة جدة شريحة واسعة وممثلة للظاهرة المدروسة، مما يساهم في تعميم نتائج الدراسة والاستفادة منها في تطوير ممارسات الجودة.

1.10 مخطط المشروع المقترح

الفصل الاول	• الاطار العام للدراسة
الفصل الثاني	• الاطار النظري
الفصل الثالث	• منهجية البحث
الفصل الرابع	• التحليل الاحصائي
الفصل الخامس	• مناقشة النتائج و الخاتمة

قائمة المراجع

- العبدلي، محمد. (2024). جودة الخدمة الإلكترونية وأثرها على رضا مستخدمي تطبيقات التوصيل الرقمي. المجلة العربية للإدارة والتقنية، 12(2)، 45-67.
- الغامدي، سارة. (2023). التحول الرقمي والخدمات اللوجستية: دراسة في تطور تطبيقات توصيل الطعام. مجلة الدراسات الاقتصادية والإدارية السعودية، 8(1)، 112-135.
- الشهراني، خالد. (2025). التحديات التشغيلية في تطبيقات الخدمات اللوجستية الرقمية: رؤية علمية لدعم اتخاذ القرار في بيئة الأعمال المحلية. مجلة البحوث اللوجستية وتطبيقاتها، 5(3)، 22-40.
- سوندرز، مارك، لويس، فيليب، وثورنهيل، أدريان. (2023). مناهج البحث لطلاب إدارة الأعمال. (ترجمة: د. عبد الرحمن القحطاني)، دار العبيكان للنشر.