

Eng. Abdullah M Alzahrani
Ph.D. in Management
261002763

مهمة رقم 10: شرح وتحليل لقضية بحثية

قضايا بحثية 1

د/فادي عبد الفتاح



شرح وتحليل لقضية بحثية

مهمة رقم 10

Prepared by
Eng. Abdullah M Alzahrani

عنوان ورابط الورقة البحثية

The Relationship between Total Quality Management Practices and Customer Satisfaction in Service Organizations

العلاقة بين ممارسات إدارة الجودة الشاملة ورضا العملاء في المنظمات الخدمية
رابط الورقة:

[https://www.researchgate.net/profile/Mahmood-](https://www.researchgate.net/profile/Mahmood-Zohoori/publication/313370557_Relationship_between_Total_Quality_Management_Innovation_and_Customer_satisfaction_in_Service_Organizations/links/5898777e4585158bf6f6b5ee/Relationship-between-Total-Quality-Management-Innovation-and-Customer-satisfaction-in-Service-Organizations.pdf)

[Zohoori/publication/313370557 Relationship between Total Quality Management Innovation and Customer satisfaction in Service Organizations/links/5898777e4585158bf6f6b5ee/Relationship-between-Total-Quality-Management-Innovation-and-Customer-satisfaction-in-Service-Organizations.pdf](https://www.researchgate.net/profile/Mahmood-Zohoori/publication/313370557_Relationship_between_Total_Quality_Management_Innovation_and_Customer_satisfaction_in_Service_Organizations/links/5898777e4585158bf6f6b5ee/Relationship-between-Total-Quality-Management-Innovation-and-Customer-satisfaction-in-Service-Organizations.pdf)

العنوان يعكس بشكل مباشر العلاقة بين ممارسات إدارة الجودة الشاملة ورضا العملاء .
يظهر بوضوح المتغير المستقل وهو ممارسات الجودة الشاملة والمتغير التابع وهو رضا
العملاء . اختيار قطاع الخدمات مهم لأن جودة الخدمة ترتبط بشكل مباشر بتجربة العميل
وليس فقط بجودة المنتج.

توضح المقدمة أن المنظمات الحديثة تواجه منافسة عالية مما يدفعها للتركيز على الجودة كوسيلة لتحقيق رضا العملاء. تشير إلى أن إدارة الجودة الشاملة لم تعد خياراً بل ضرورة استراتيجية. كما تربط بين تحسين العمليات الداخلية ونتائجها الخارجية التي تظهر في رضا العملاء.

تتمثل المشكلة في أن العديد من المنظمات تطبق برامج الجودة الشاملة ولكن لا تحقق نتائج ملموسة في رضا العملاء. هذا يثير تساؤلاً حول مدى فعالية التطبيق أو وجود خلل في اختيار الأبعاد المناسبة للجودة.

تكمن الأهمية النظرية في تعزيز فهم العلاقة بين ممارسات الجودة الشاملة ورضا العملاء. أما الأهمية التطبيقية فتتمثل في تقديم دليل عملي للمدراء حول كيفية تطبيق ممارسات الجودة بشكل ينعكس مباشرة على تجربة العميل.

تهدف الدراسة إلى قياس تأثير ممارسات إدارة الجودة الشاملة على رضا العملاء وتحليل الأبعاد المختلفة لهذه الممارسات وتحديد أيها أكثر تأثيراً في بيئة الخدمات.

يعتمد الإطار النظري على عدة أبعاد رئيسية مثل القيادة الفعالة التي تدعم الجودة، والتحسين المستمر الذي يركز على تطوير العمليات، والتركيز على العميل كعنصر أساسي، بالإضافة إلى تدريب الموظفين لضمان تقديم خدمة عالية الجودة.

استندت الدراسة إلى أدبيات إدارة الجودة الشاملة وخاصة أعمال Deming و Juran. أظهرت الدراسات السابقة نتائج متفاوتة مما يعزز الحاجة إلى دراسة العلاقة بشكل أكثر دقة في قطاع الخدمات.

تفترض الدراسة وجود علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية بين ممارسات إدارة الجودة الشاملة ورضا العملاء، كما تفترض أن بعض الأبعاد مثل التركيز على العميل لها تأثير أكبر مقارنة ببقية الأبعاد.

يعتمد نموذج الدراسة على علاقة مباشرة بين ممارسات الجودة الشاملة ورضا العملاء مع إمكانية وجود تأثيرات غير مباشرة من خلال عناصر مثل جودة الخدمة وتجربة العميل.

تم استخدام منهج كمي يعتمد على الاستبيان كأداة رئيسية لجمع البيانات. شملت العينة مجموعة من العملاء والموظفين في منظمات خدمية. تم اختيار العينة بطريقة عشوائية لضمان تمثيل المجتمع.

استخدمت الدراسة أساليب إحصائية متعددة مثل تحليل الارتباط والانحدار الخطي لقياس قوة العلاقة بين المتغيرات. كما تم اختبار دلالة النتائج لضمان موثوقيتها.

أظهرت النتائج وجود علاقة إيجابية بين ممارسات الجودة الشاملة ورضا العملاء. كان التركيز على العميل هو العامل الأكثر تأثيراً. أوصت الدراسة بضرورة تدريب الموظفين وتحسين العمليات والتركيز على تجربة العميل بشكل مستمر.

- Deming, W. E. (1986). *Out of the crisis*. MIT Press.
- Juran, J. M. (1988). *Juran on planning for quality*. Free Press.



Thank You