

Final Project 1

Code: MGM 496-PMG496

Project Template

Faculty of Management
Midocean University

تأثير تطبيق إدارة الجودة الشاملة على تحسين الأداء المؤسسي في شركة تمارا بالرياض بالمملكة العربية
السعودية

أسم الطالب

نور بنت أمين البقشي

(٢٣٣٠٠٠٦٧٥)

مشروع تخرج - ١

كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

إشراف

د. عبدالرحيم نادر

عضو هيئة التدريس- كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

فبراير ٢٠٢٦م – الفصل الدراسي الثاني

جدول المحتويات

١	١	الفصل الأول: الإطار العام للدراسة	٣
١,١	١	المقدمة:	٤
١,٢	١	مشكلة الدراسة:	٤
١,٢,١	١	فجوات على المستوى النظري	٥
١,٢,٢	١	فجوات على المستوى التطبيقي	٦
١,٣	١	أهمية الدراسة:	٦
١,٣,١	١	على المستوى النظري:	٧
١,٣,٢	١	على المستوى التطبيقي:	٧
	١	قائمة المراجع	٨

١. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

١,١. المقدمة:

تواجه منظمات الأعمال في الوقت الحاضر تحديات متزايدة نتيجة التطور التقني السريع وشدة المنافسة في الأسواق، مما فرض عليها ضرورة تبني أساليب إدارية حديثة تضمن تحسين الأداء وتحقيق التميز. وتعد إدارة الجودة من أهم المفاهيم الإدارية التي تسهم في رفع كفاءة العمليات وتحسين مستوى الخدمات، حيث أصبحت الجودة عنصرًا أساسيًا في تعزيز القدرة التنافسية وضمان استمرارية الشركات في بيئة أعمال ديناميكية ومتغيرة.

ويُعد قطاع التقنية المالية من أكثر القطاعات التي تتطلب تطبيقًا دقيقًا لمعايير الجودة، نظرًا لاعتماده الكبير على الأنظمة الإلكترونية وسرعة تنفيذ العمليات ودقة البيانات وأمن المعلومات. فنجاح الشركات العاملة في هذا المجال يرتبط بمدى قدرتها على تقديم خدمات رقمية موثوقة وأمنة وسريعة تلبي توقعات العملاء. ومن بين هذه الشركات تبرز Tamara كإحدى الشركات الرائدة في تقديم خدمات "اشتري الآن وادفع لاحقًا" في المملكة العربية السعودية، حيث تعتمد بشكل أساسي على الحلول الرقمية في إدارة عملياتها وخدمة عملائها. ومع التوسع المستمر في أنشطة الشركة وزيادة أعداد المستخدمين، تبرز أهمية دراسة مدى فاعلية تطبيق إدارة الجودة داخل الشركة، ومدى انعكاس ذلك على رضا العملاء وثقتهم بالخدمات المقدمة. فارتفاع مستوى الجودة يسهم في تحسين تجربة العميل وتعزيز ولائه، في حين أن أي قصور في الجودة قد يؤدي إلى تراجع الثقة وخسارة الحصة السوقية. ومن هنا تأتي أهمية هذه الدراسة التي تهدف إلى تحليل أثر إدارة الجودة في شركة تمارا على رضا العملاء، من خلال التعرف على مستوى تطبيق ممارسات الجودة وقياس تأثيرها في بيئة الأعمال بمدينة الرياض.

١,٢. مشكلة الدراسة:

يشهد قطاع التقنية المالية في المملكة نموًا متسارعًا وتنافسًا متزايدًا، الأمر الذي يجعل الاهتمام بجودة الخدمات الرقمية عاملاً حاسماً في نجاح الشركات العاملة فيه. ومع اعتماد هذه الشركات على الأنظمة الإلكترونية لإدارة عملياتها وتقديم خدماتها، فإن مستوى الجودة ينعكس بشكل مباشر على تجربة العميل ودرجة رضاه. وتعد Tamara من الشركات التي تعتمد اعتماداً كلياً على الحلول الرقمية في تقديم خدمات "اشتري الآن وادفع لاحقاً"، مما يثير تساؤلاً حول مدى كفاءة تطبيق إدارة الجودة لديها، ومدى تأثير ذلك على رضا العملاء في مدينة الرياض.

أولاً: الفجوة النظرية:

رغم وفرة الأدبيات التي تناولت إدارة الجودة وعلاقتها برضا العملاء في القطاعات الخدمية والصناعية التقليدية، إلا أن الدراسات التي ركزت على قطاع التقنية المالية لا تزال محدودة، خاصة في السياق المحلي السعودي. كما أن طبيعة الخدمات الرقمية، التي تعتمد على السرعة وأمن المعلومات وتجربة المستخدم، قد تتطلب إعادة النظر في مدى ملاءمة النماذج التقليدية لإدارة الجودة عند تطبيقها في شركات التكنولوجيا المالية، مما يبرز الحاجة إلى دراسة علمية تسد هذا النقص المعرفي.

ثانيًا: الفجوة العملية:

على المستوى التطبيقي، لا تتوافر مؤشرات واضحة تقيس بشكل دقيق أثر ممارسات إدارة الجودة في شركة تمارا على رضا عملائها. وفي ظل احتدام المنافسة في سوق خدمات الدفع الآجل، تحتاج الإدارة إلى نتائج مبنية على دراسة ميدانية تساعد في تقييم مستوى الجودة الحالي وتحديد جوانب التحسين الممكنة. كما أن قلة الدراسات التي تناولت تجربة عملاء الشركة في مدينة الرياض تعزز من أهمية إجراء هذه الدراسة لتوفير بيانات عملية تدعم اتخاذ القرار وتطوير الأداء المؤسسي.

١،٢،١. فجوات على المستوى النظري

تتمثل الفجوة النظرية في محدودية الدراسات التي تناولت أثر إدارة الجودة في قطاع التقنية المالية مقارنة بالقطاعات التقليدية كالصناعة والخدمات المصرفية. فعلى الرغم من تعدد النماذج والنظريات التي فسّرت العلاقة بين إدارة الجودة ورضا العملاء، إلا أن معظمها طُبّق في بيئات تشغيلية تقليدية لا تعتمد بشكل كامل على الأنظمة الرقمية. أما في شركات التكنولوجيا المالية، مثل Tamara، فإن طبيعة الخدمة تختلف من حيث الاعتماد على المنصات الإلكترونية، وسرعة الاستجابة، وأمن المعلومات، وتجربة المستخدم الرقمية، مما يستدعي إعادة اختبار تلك النماذج في سياق مختلف.

كما توجد فجوة معرفية تتعلق بمدى تكامل أبعاد إدارة الجودة الشاملة مع متطلبات التحول الرقمي، إذ لا تزال بعض الأدبيات تفصل بين مفاهيم الجودة التقليدية والجودة في الخدمات الإلكترونية. إضافة إلى ذلك، يلاحظ نقص في الدراسات التي تناولت هذا الموضوع في البيئة السعودية تحديدًا، مما يحد من إمكانية تعميم النتائج العالمية على السوق المحلي. وبالتالي، تسعى هذه الدراسة إلى الإسهام في سد هذه الفجوة من خلال تقديم إطار نظري يربط بين إدارة الجودة ورضا العملاء في سياق شركات التقنية المالية داخل المملكة.

١,٢,٢. فجوات على المستوى التطبيقي

تجلى الفجوة العملية في محدودية الدراسات الميدانية التي تناولت قياس أثر تطبيق ممارسات إدارة الجودة على رضا العملاء في شركات التقنية المالية، وخاصة في السوق السعودي الذي يشهد نمواً سريعاً في هذا القطاع. فعلى الرغم من اعتماد شركة Tamara على الأنظمة الرقمية المتطورة لتقديم خدماتها من نوع “اشتر الآن وادفع لاحقاً”، إلا أن الدراسات العملية التي تقيم مدى تأثير مستوى الجودة في العمليات الرقمية والخدمات المقدمة على رضا العملاء لا تزال قليلة جداً، ولا توجد تقييمات منهجية دقيقة تشير إلى نقاط القوة والضعف في أداء الشركة من منظور العملاء.

كما أن غياب البيانات التحليلية النوعية والكمية حول تجربة العملاء يشكل تحدياً كبيراً للإدارة، إذ يحد من قدرتها على اتخاذ قرارات تطويرية مستندة إلى أسس علمية دقيقة. ويشمل ذلك جوانب متعددة مثل تحسين كفاءة النظام الإلكتروني، سرعة الاستجابة للطلبات والشكاوى، جودة الدعم الفني وخدمة العملاء، وأمان المعلومات وخصوصية البيانات. كل هذه العناصر تعتبر محورية في تعزيز رضا العملاء، وضمان استمرارهم في استخدام الخدمات الرقمية للشركة، فضلاً عن تأثيرها المباشر على ولاء العملاء والثقة بالشركة.

لذلك، تسعى هذه الدراسة إلى سد هذه الفجوة العملية من خلال إجراء تحليل ميداني شامل يقيس مدى تطبيق ممارسات إدارة الجودة في شركة تمارا، وتحديد تأثيرها الفعلي على مستوى رضا العملاء في مدينة الرياض. ويهدف هذا التحليل إلى تقديم صورة واضحة وشاملة عن العلاقة بين جودة العمليات الرقمية وتجربة العملاء، مما يمكن الإدارة من تطوير استراتيجيات فعالة لتحسين الأداء، وتعزيز رضا العملاء، وزيادة ولائهم، وتحقيق ميزة تنافسية مستدامة في سوق التقنية المالية المحلي.

ما أثر إدارة الجودة في شركة تمارا على مستوى رضا العملاء في مدينة الرياض؟

١,٣. أهمية الدراسة:

تكتسب هذه الدراسة أهميتها من الدور الحيوي الذي تلعبه إدارة الجودة في نجاح الشركات التقنية المالية وضمان رضا العملاء. فعلى المستوى النظري، تساهم الدراسة في سد الفجوة المعرفية المتعلقة بتطبيق مفاهيم إدارة الجودة في بيئة تعتمد على الخدمات الرقمية بشكل كامل، مثل شركة Tamara، حيث يندر وجود دراسات محلية تناولت العلاقة بين جودة الخدمات الرقمية ورضا العملاء في السوق السعودي.

أما على المستوى العملي، فتساعد الدراسة الإدارة في التعرف على نقاط القوة والضعف في تطبيق ممارسات الجودة داخل الشركة، وتقديم توصيات علمية لتعزيز مستوى الخدمات الرقمية، سواء من حيث سرعة الاستجابة، دقة النظام، أمان المعلومات، أو جودة خدمة العملاء. كما أن نتائج الدراسة ستوفر معلومات قيمة تساعد في تحسين تجربة العملاء وزيادة ولائهم، مما يعزز قدرة الشركة على المنافسة في السوق المحلي ويحقق ميزة تنافسية مستدامة.

إضافة إلى ذلك، يمكن أن تكون الدراسة مرجعًا للباحثين والمهتمين بدراسة إدارة الجودة في قطاع التقنية المالية، وتوفير قاعدة علمية لتطبيق مفاهيم الجودة في شركات مماثلة تعمل في بيئات رقمية.

١,٣,١. على المستوى النظري:

على المستوى النظري، تسعى الدراسة إلى إثراء المعرفة الأكاديمية حول إدارة الجودة ورضا العملاء من خلال تقديم نموذج نظري شامل يربط بين ممارسات الجودة في الخدمات الرقمية ورضا العملاء وتجربتهم. وتقدم الدراسة مراجعة دقيقة للأدبيات السابقة، مع التركيز على الفجوات المعرفية المتعلقة بالشركات الرقمية الحديثة في المملكة العربية السعودية، وخصوصًا تلك التي تقدم خدمات مثل "اشتر الآن وادفع لاحقًا".

كما تهدف الدراسة إلى تحديد الأبعاد النظرية الأكثر تأثيرًا على رضا العملاء، مثل دقة النظام الرقمي، سرعة الاستجابة، جودة الدعم الفني، وأمان المعلومات وحماية الخصوصية. وهذا سيساعد الباحثين على فهم العلاقة بين عناصر الجودة ورضا العملاء بشكل أعمق، ويتيح إنشاء نموذج نظري متكامل يمكن أن يشكل أساسًا للبحوث المستقبلية التي تهدف إلى تحسين الأداء في بيئات الأعمال الرقمية.

إضافةً إلى ذلك، ستعمل الدراسة على تقديم رؤى جديدة حول كيفية تطبيق مفاهيم إدارة الجودة في السياق الرقمي، وكيفية قياس أثرها على مستوى رضا العملاء بشكل ملموس، وهو ما يساهم في سد الفجوات النظرية الموجودة في الدراسات السابقة، ويزيد من مصداقية النماذج النظرية المستخدمة في البحث الأكاديمي والتطبيقي على حد سواء.

١,٣,٢. على المستوى التطبيقي:

على المستوى التطبيقي، تكمن أهمية الدراسة في قدرتها على تقديم توصيات عملية دقيقة لإدارة شركة Tamara تساعد على تحسين جودة الخدمات الرقمية وتعزيز رضا العملاء وولائهم. ومن خلال تحليل البيانات الميدانية وتقييم تجربة العملاء الفعلية، ستمكن الإدارة من اتخاذ قرارات تطويرية مستندة إلى أسس

علمية واضحة، سواء فيما يتعلق بتحسين كفاءة النظام الإلكتروني، سرعة الاستجابة للطلبات والشكاوى، جودة الدعم الفني، أو أمان المعلومات وحماية الخصوصية.

كما ستوفر هذه الدراسة مؤشرات أداء عملية يمكن استخدامها لمراقبة جودة الخدمات الرقمية بشكل دوري، ورصد أثر التحسينات على رضا العملاء وولائهم، مما يدعم استراتيجية تطوير مستمرة تعزز القدرة التنافسية للشركة في السوق السعودي. ويتيح هذا النهج للشركة تحسين سمعتها الرقمية، وزيادة انتشار خدماتها بين العملاء الحاليين والجدد، وتعزيز ثقة العملاء بالخدمات المقدمة.

علاوة على ذلك، تعتبر هذه الدراسة أداة إدارية هامة تساعد الشركة على تحديد نقاط القوة والضعف في الخدمات الرقمية، وتصحيح الأخطاء التشغيلية بسرعة، وتقديم تجربة عملاء متكاملة ومرضية، مما يؤدي إلى تحسين مستوى الولاء وتعزيز القيمة المقدمة للعملاء. كما يمكن أن تساهم نتائج الدراسة في توجيه السياسات التشغيلية والإدارية للشركة، وتحديد أولويات التطوير والتحديث في النظام الرقمي، بما يحقق أقصى استفادة للعملاء ويعزز تنافسية الشركة على المدى الطويل.

إجمالاً، توفر هذه الدراسة مساهمة مزدوجة على المستويين النظري والعملي، حيث تدعم البحث الأكاديمي بمعلومات جديدة عن العلاقة بين إدارة الجودة ورضا العملاء، وتقدم للشركة أدوات عملية لتحسين الأداء وتطوير الخدمات الرقمية، وهو ما يجعلها ذات قيمة كبيرة لكل من الباحثين والممارسين في قطاع التقنية المالية.

قائمة المراجع

العلوان، أ. أ.، دوايدي، ي. ك.، ورائنا، ن. ب. (٢٠١٧). العوامل المؤثرة في اعتماد العملاء للبنوك عبر الهاتف المحمول في الأردن. *المجلة الدولية لتسويق البنوك*، ٣٥ (1)، 45.٢٥-

الشريدة، م.، الكردي، ب.، وسلوم، س. أ. (٢٠٢٠). أثر جودة الخدمة على رضا العملاء في البنوك الرقمية. *المجلة الدولية للابتكار والإبداع والتغيير*، ١٤ (9)، 142.١٢٣-

باراسورامان، أ.، زيتامل، ف. أ.، وبيري، ل. ل. (١٩٨٨). نموذج SERVQUAL: مقياس متعدد العناصر لقياس إدراك العملاء لجودة الخدمة. *مجلة التجزئة*، ٦٤ (1)، 40.١٢-

ديمينغ، و. إ. (1986). *الخروج من الأزمة*. MIT Press.

جوران، ج. م. (1988). *جوران للتخطيط من أجل الجودة*. Free Press.

الفهيم، ن. هـ. (٢٠١٣). دراسة العوامل المؤثرة في ولاء العملاء ورضاهم في القطاع المصرفي في الإمارات. *المجلة الدولية للأعمال والإدارة*، ٨ (14)، 32.٢٠-

لي، إ.، وشين، ي. ج. (٢٠١٨). التقنية المالية: النظام البيئي، نماذج الأعمال، قرارات الاستثمار، والتحديات. *آفاق الأعمال*، ٦١ (1)، 46.٣٥-

زيثامل، ف. أ.، بيتنر، م. ج.، وجريمر، د. د. (2018). *تسويق الخدمات: دمج تركيز العملاء عبر المؤسسة* (الطبعة السابعة). ماكغرو-هيل.