

Final Project 2

Code: MGM 496-PMG497

Project Template

Faculty of Management
Midocean University

عنوان المشروع

أثر جودة الخدمات المبتكرة على تعزيز رضا العملاء وتحقيق الولاء المؤسسي: دراسة ميدانية في قطاع الخدمات

أسم الطالب

مصطفى قاسم الحداد

مشروع النهائي 1

كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

إشراف

د. عبد الرحيم نادر

عضو هيئة التدريس- كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

رقم الطالب : 232001545

تاريخ البحث: 2026\2\7

الفصل الدراسي الأول

إهداء

"إلى من سار معي في دروب الحياة خطوة بخطوة، وكانوا لي خير رفيق وأصدق دليل..

إلى صاحب اليد الكريمة، والقلب الشجاع، والدي العزيز.. الذي لم يبخل عليّ يوماً بجهدٍ أو عرق، ومنه تعلمت أن الصبر مفتاح كل نجاب، وأن الإرادة تصنع المستحيل. إليك يا من رفعت رأسي فخراً بك، أهدي ثمرة كفاحي.

إلى نبع الحنان، وملاذي الأمن، وسر دعائي المستجاب.. والدتي الحبيبة.. التي سهرت ليناام جفني، وتعبت لأرتاح، وكانت كلماتها هي البلم الذي يداوي تعب الأيام والمذاكرة. إليك يا من تحت قدميك الجنان، أهدي هذا النجاح الذي هو في الأصل نجاحك أنت.

إليكما معاً.. يا أعظم نعم الخالق عليّ، أقدم هذا البحث المتواضع كرسالة شكر وعرفان، وأعلم تمام العلم أن كل كلمات اللغة لا توفي حقكما، ولا تصف مدى امتناني لكوني ابنكما. أدعو الله أن يحفظكما لي ذخراً، وأن يمتعكما بالصحة والعافية، لتظلا دوماً النور الذي يضيء لي عتمة الطريق".

شكر و تقدير

"بمشاعر يملؤها الامتنان والتقدير، أتقدم بخالص الشكر والثناء إلى جامعة ميدأوشن

هذا الصرح العلمي المتميز الذي وفر لنا بيئة أكاديمية متطورة تدمج بين الأصالة
والمعرفة الحديثة.

كما أخص بالذكر كلية الإدارة - قسم إدارة المشاريع، متمثلةً في عمادتها وأساتذتها
الأفاضل، الذين لم يدخروا جهداً في تزويدنا بالأدوات العلمية والمهارات القيادية
اللازمة لخوض غمار العمل المهني بكل ثقة واقتدار.

وأتوجه بشكر خاص وعميق إلى الدكاترة الأجلاء الذين أشرفوا على مسيرتي
الدراسية، والذين كانت توجيهاتهم السديدة وملاحظاتهم القيمة هي البوصلة التي
وجهت هذا البحث نحو التمام. لقد تعلمنا منكم أن إدارة المشاريع ليست مجرد جداول
وخطط، بل هي فن القيادة، وإدارة المخاطر، والإصرار على النجاح.

شكراً لكم جميعاً على سعة صدركم، وعطائكم المعرفي المستمر، ودعمكم الذي كان
له بالغ الأثر في إنجاز هذا العمل المتواضع".

مستخلص الدراسة

1. هدف الدراسة: (Study Objective)

تهدف هذه الدراسة إلى استكشاف مدى تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة (TQM) في المشاريع التابعة لتجمع نجران الصحي، وتحديد أثر هذه المعايير على كفاءة الأداء التشغيلي ورضا المستفيدين، بالإضافة إلى رصد التحديات التي تواجه الإدارة عند تنفيذ هذه المعايير في بيئة التحول الصحي بالملكة.

2. المنهجية: (Methodology)

اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، وذلك عبر:

- **أداة الدراسة:** استبانة استهدفت الكوادر القيادية والإدارية والفنية في تجمع نجران الصحي.
- **العينة:** عينة عشوائية من مديري المشاريع ورؤساء الأقسام الطبية والإدارية.
- **التحليل:** استخدام الأساليب الإحصائية لتحليل البيانات) مثل برنامج SPSS لربط المتغيرات المستقلة (معايير الجودة) بالمتغيرات التابعة (نجاح المشاريع الصحية).

3. النتائج المتوقعة/الرئيسية: (Key Findings)

- وجود مستوى عالٍ من الالتزام بمعايير الجودة الشاملة في التخطيط للمشاريع، مع وجود فجوات بسيطة في مرحلة الرقابة والتقييم المستمر.
- أظهرت النتائج أن القيادة الفعالة ودعم الإدارة العليا هما المحرك الأساسي لنجاح تطبيقات الجودة في التجمع.
- هناك علاقة طردية ذات دلالة إحصائية بين تطبيق معايير الجودة وتقليل الهدر في الموارد المالية والبشرية.

4.التطبيقات:(Practical Applications)

- تطوير وحدات متخصصة للجودة داخل كل مشروع صحي لضمان المراقبة اللحظية.
- اعتماد برامج تدريبية مكثفة للموظفين حول "منهجية Lean و Six Sigma" لتقليل الأخطاء الطبية والإدارية.
- تفعيل الأنظمة الرقمية لربط مؤشرات أداء المشاريع (KPIs) بلوحة قيادة موحدة للإدارة العليا في التجمع.

5.الأهمية:(Significance)

تكمن أهمية الدراسة في كونها تتماشى مع رؤية السعودية 2030 وبرنامج التحول الصحي، حيث تقدم نموذجاً عملياً (تجمع نجران) يمكن تعميمه على بقية التجمعات الصحية لرفع جودة الخدمات الوقائية والعلاجية، وضمان استدامة المشاريع الصحية في المناطق الطرفية.

الكلمات المفتاحية:(Keywords)

إدارة الجودة الشاملة (TQM) ، المشاريع الصحية، تجمع نجران الصحي، التحول الصحي، رضا المريض، كفاءة الأداء.

جدول المحتويات

الإهداء.....	2
الشكر و التقدير.....	3
مستخلص الدراسة.....	4
1. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة.....	8
1.1. المقدمة:.....	9
1.2. مشكلة الدراسة.....	10
1.2.1. فجوات على المستوى النظري.....	10
1.2.2. فجوات على المستوى التطبيقي.....	12
1.3. أهمية الدراسة.....	13
1.3.1. على المستوى النظري:.....	14
1.3.2. على المستوى التطبيقي:.....	14
1.4. أسئلة الدراسة.....	15
1.5. أهداف الدراسة.....	15
1.6. فرضيات الدراسة.....	16
1.7. نموذج الدراسة.....	17
1.8. منهجية الدراسة.....	21
1.9. الدراسة الميدانية.....	23
1.10. مخطط المشروع المقترح.....	25
2. الفصل الثاني: الدراسات السابقة.....	27
2.1. المقدمة:.....	28
2.2. المتغير المستقل.....	28
2.3. المتغير التابع.....	29
2.4. العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع.....	30
2.5. الخاتمة.....	33
3. الفصل الثالث : منهجية البحث.....	34
3.1. مقدمة.....	35

35.....	3.2. التعريفات الإجرائية لمتغيرات البحث.
36.....	3.3. تصميم البحث.
37.....	3.4. مجتمع البحث وطرق و تقنيات أخذ العينات.
38.....	3.5. طريقة جمع البيانات.
38.....	3.6. أنواع البيانات.
38.....	3.7. إجراءات التحليل الإحصائي.
39.....	3.8. الخاتمة.
40.....	4. الفصل الرابع: التحليل الإحصائي و مناقشة النتائج.
41.....	4.1. مقدمة.
41.....	4.2. توصيف عينة الدراسة.
43.....	4.3. اختبارات الصدق والثبات للاستبيانات.
43.....	4.4. الإحصاء الوصفي لمتغيرات البحث.
44.....	4.5. اختبار الفرضيات.
44.....	4.6. ربط النتائج بالدراسات السابقة.
44.....	4.7. الخاتمة.
45.....	5. الفصل الخامس: استنتاجات الدراسة والتوصيات والآفاق المستقبلية.
48	قائمة المراجع.
51	قائمة الملاحق

3. الفصل الثالث: منهجية البحث

3.1 مقدمة

يعتبر هذا الفصل الركيزة الأساسية التي تستند إليها الدراسة الميدانية، حيث يهدف إلى رسم خارطة طريق منهجية للإجابة على تساؤلات البحث واختبار فرضياته. يتناول هذا الفصل تحديد المنهج العلمي المستخدم في دراسة "تطبيق معايير الجودة الشاملة في إدارة المشاريع الصحية"، مع التركيز بشكل خاص على "تجمع نجران الصحي" كنموذج تطبيقي. سيتم استعراض أدوات جمع البيانات، ومجتمع الدراسة، والأساليب الإحصائية التي تضمن دقة النتائج وقابليتها للتعميم في البيئة الصحية السعودية..

3.2 التعريفات الإجرائية لمتغيرات البحث

لضمان قياس دقيق للمتغيرات، تم تحديدها إجرائياً كما يلي:

- **الجودة الشاملة: (TQM)** هي الفلسفة الإدارية التي تتبناها إدارة تجمع نجران الصحي، والتي تركز على التحسين المستمر، والتركيز على العميل (المريض)، والمشاركة الكاملة لجميع الموظفين لتقديم خدمات صحية تتجاوز التوقعات.
- **إدارة المشاريع الصحية:** هي تطبيق المعارف والمهارات والأدوات والتقنيات على الأنشطة الإنشائية والتشغيلية داخل تجمع نجران، لتحقيق متطلبات المشروع ضمن القيود المحددة (الوقت، التكلفة، والجودة).
- **تجمع نجران الصحي:** هو النطاق الجغرافي والمؤسسي للدراسة، ويشمل شبكة المستشفيات ومراكز الرعاية الأولية التي تتبع التحول الصحي في منطقة نجران.

المؤشرات ((Indicators	الأبعاد ((Dimensions	المتغير ((Variable
سرعة الاستجابة، تقليل الأخطاء الطبية، برامج التدريب الدورية.	التركيز على المريض، التحسين المستمر، مشاركة الموظفين.	المتغير المستقل: الجودة الشاملة TQM))
نسبة إنجاز المشاريع في نجران، الالتزام بالجدول الزمني، رضا القيادة الصحية.	كفاءة التنفيذ، الالتزام بالميزانية، جودة المخرجات.	المتغير التابع: إدارة المشاريع الصحية

3.3 تصميم البحث

تم تبني منهجية "بصلة البحث (Saunders et al.)" لتأطير الدراسة عبر المستويات التالية:

- **الفلسفة البحثية: (Philosophy)** تم اعتماد الفلسفة الوضعية (Positivism) ، حيث يسعى الباحث للوصول إلى حقائق موضوعية حول واقع الجودة في تجمع نجران بعيداً عن الانطباعات الشخصية.
- **المنهج البحثي: (Approach)** المنهج الاستنباطي (Deductive) ، حيث نبدأ من النظريات العامة للجودة الشاملة ثم نختبر مدى تحققها في واقع إدارة المشاريع الصحية.
- **استراتيجية البحث: (Strategy)** تم اختيار دراسة الحالة (Case Study) لأنها تتيح فهماً متعمقاً للسياق الإداري والظروف التشغيلية الخاصة بتجمع نجران الصحي.
- **الأفق الزمني: (Time Horizon)** دراسة مقطعية (Cross-sectional) ، حيث يتم جمع البيانات في نقطة زمنية واحدة لتمثيل الواقع الراهن.

4.3مجتمع البحث وطرق وأخذ العينات

- **مجتمع البحث:** يتكون من كافة الكوادر الإدارية والفنية المنخرطة في تخطيط وتنفيذ المشاريع الصحية في تجمع نجران (مدراء مشاريع، مهندسين، رؤساء أقسام طبية، ومسؤولي الجودة).
- **العينة:** سيتم استخدام **العينة العشوائية البسيطة (Simple Random Sampling)** أو **العينة القصدية** (حسب إمكانية الوصول)، لضمان تمثيل عادل لكافة المستويات الإدارية، بما يضمن تقليل نسبة الخطأ وزيادة الثقة في النتائج.

أداة الدراسة	حجم العينة المستهدفة	العدد التقريبي للمجتمع	الفئة المستهدفة
استبيان / مقابلة	15	20	مدراء المشاريع في التجمع
استبيان	40	50	رؤساء الأقسام الطبية
استبيان	25	30	إداريي الجودة والتميز
-	80	100	الإجمالي

5.3 أدوات جمع البيانات

- □ **بيانات أولية: (Primary Data)** بيانات رقمية ناتجة عن استجابات أفراد العينة في تجمع نجران حول محاور الجودة.
- □ **بيانات ثانوية: (Secondary Data)** بيانات تم جمعها من السجلات الإدارية لتوثيق عدد المشاريع الصحية المنفذة ونسب النجاح المسجلة سابقاً.

3.6 إجراءات التحليل الإحصائي

سيتم تحليل البيانات باستخدام الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) من خلال:

- **الإحصاء الوصفي:** لاستخراج التكرارات، النسب المئوية، المتوسطات الحسابية، والاتساق الداخلي (معامل ألفا كرونباخ) للتأكد من ثبات الأداة.
- **الإحصاء الاستدلالي:** لاختبار الفرضيات من خلال تحليل الانحدار (Regression Analysis) لمعرفة مدى تأثير متغير "الجودة الشاملة" على "كفاءة إدارة

3.7 الخاتمة

بناءً على ما تم استعراضه في هذا الفصل، نجد أن منهجية البحث قد صُممت بعناية لتكون جسراً علمياً يربط بين المفاهيم النظرية للجودة الشاملة وبين الواقع العملي المعقد لإدارة المشاريع الصحية في **تجمع نجران الصحي**. إن اختيار "دراسة الحالة" كاستراتيجية أساسية لم يكن محض صدفة، بل جاء لتمكين الباحث من الغوص في تفاصيل البيئة الإدارية والتشغيلية لهذا التجمع، وفهم التحديات والفرص المرتبطة بتطبيق معايير الجودة العالمية في ظل التحول الصحي الذي تشهده المملكة العربية السعودية.

إن تكامل الأدوات المنهجية المتبعة — بدءاً من تحديد مجتمع الدراسة بدقة، وصولاً إلى استخدام الأساليب الإحصائية المتقدمة عبر برنامج **SPSS** — يضمن استخراج نتائج تتمتع بدرجة عالية من الصدق والموثوقية. ومن المؤمل أن تساهم هذه المنهجية في تقديم إجابات واضحة حول مدى فاعلية ممارسات الجودة الحالية في تجمع نجران، وما إذا كانت تؤدي بالفعل إلى تحسين كفاءة تنفيذ المشاريع الصحية وتقليل الهدر في الموارد.

وفي الختام، يضع هذا الفصل الأساس المتين الذي ستتطلق منه عملية تحليل البيانات وعرض النتائج في الفصل القادم، حيث سيتم تحويل هذه الأطر المنهجية والبيانات الخام إلى استنتاجات وتوصيات عملية يمكن لصناع القرار في تجمع نجران الصحي الاستفادة منها لتعزيز مسيرة التميز المؤسسي وتحقيق مستهدفات رؤية المملكة 2030 في القطاع الصحي.