

Final Project 2

PMG 497

نموذج المشروع النهائي ٢

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

أسم الطالب

نور بنت أمين البقشي

(٢٣٣٠٠٠٦٧٥)

المشروع النهائي- ٢

كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

إشراف

د. عبدالرحيم نادر

عضو هيئة التدريس- كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

يونيو ٢٠٢٦ - الفصل الدراسي

الشكر والتقدير

الإهداء

مستخلص الدراسة

مستخلص الدراسة

الهدف

المنهجية

النتائج

التطبيقات والأهمية

الكلمات المفتاحية

جدول المحتويات

٢	الشكر والتقدير	
٢	الإهداء	
٣	مستخلص الدراسة	
٣	مستخلص الدراسة	
٧	الفصل الأول: الإطار العام للدراسة	١،
٨	المقدمة:	١، ١،
٩	مشكلة الدراسة	١، ٢،
٩	فجوات على المستوى النظري	١، ٢، ١،

٩	فجوات على المستوى التطبيقي	١,٢,٢
١٠	أهمية الدراسة	١,٣
١٠	على المستوى النظري:	١,٣,١
١٠	على المستوى التطبيقي:	١,٣,٢
١٠	أسئلة الدراسة	١,٤
١٠	أهداف الدراسة	١,٥
١١	فرضيات الدراسة	١,٦
١١	نموذج الدراسة	١,٧
١١	الدراسة الميدانية	١,٨
١١	مخطط المشروع	١,٩
١٣	الفصل الثاني: الدراسات السابقة	٢
١٣	المقدمة:	٢,١
١٤	المتغير المستقل	٢,٢
١٤	المتغير التابع	٢,٣
١٤	العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع	٢,٤
١٥	الخاتمة	٢,٥
١٦	الفصل الثالث: منهجية الدراسة	٣
١٧	المقدمة	٣,١
١٧	التعريفات الإجرائية لمتغيرات البحث	٣,٢
١٨	تصميم البحث (بصلة البحثي)	٣,٣
١٩	مجتمع البحث وطرق وتقنيات أخذ العينات	٣,٤
١٩	طريقة جمع البيانات	٣,١
٢٠	أنواع البيانات	٣,٢
٢٠	إجراءات التحليل الإحصائي	٣,٣
٢١	الخاتمة	٣,٤
٢٢	الفصل الرابع: التحليل الإحصائي ومناقشة النتائج	٤
٢٣	المقدمة	4.1.
٢٤	توصيف عينة الدراسة (الإحصائيات الوصفية لعينة البحث)	4.2.
٢٤	اختبارات الصدق والثبات للاستبيانات	4.3.
٢٥	الإحصاء الوصفي لمتغيرات البحث (الإجابة على أسئلة البحث)	4.4.
٢٥	اختبار الفرضيات ومناقشة النتائج	4.5.
٢٦	الخاتمة	٤,٦
٢٦	الفصل الخامس: حدود البحث والتوصيات والاستنتاجات	٥

٢٧	 حدود الدراسة والدراسات المستقبلية:	٥,١
٢٨	 توصيات الدراسة:	٥,٢
٢٨	 الخاتمة:	٥,٣
	٢٨	قائمة المراجع
	٣٠	الملاحق

جدول الأشكال

جدول الجداول

١. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

١,١. المقدمة:

تشمل المقدمة الخمس مراحل لكتابة المقدمة

تكتب المقدمة في صورة فقرات فقط

١,٢ . مشكلة الدراسة

يتم كتابة مقدمة بسيطة في شكل فقرة

يتم تقسيم المشكلة الى فجوات نظرية وعملية

١,٢,١ . فجوات على المستوى النظري

١,٢,٢ . فجوات على المستوى التطبيقي

ينتهي هذا الجزء بالسؤال الرئيسي

١,٣ . أهمية الدراسة

١,٣,١. على المستوى النظري:

١,٣,٢. على المستوى التطبيقي:

١,٤. أسئلة الدراسة

١,٥. أهداف الدراسة

١,٦. فرضيات الدراسة

١,٧. نموذج الدراسة

١,٨. الدراسة الميدانية

١,٩. مخطط المشروع

٢. الفصل الثاني: الدراسات السابقة

٢,١ . المقدمة:

٢,٢ . المتغير المستقل

٢,٣. المتغير التابع

٢,٤. العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع

٢,٥ . الخاتمة

٣. الفصل الثالث: منهجية الدراسة

٣,١. المقدمة

يُعد تحديد المنهجية العلمية خطوة أساسية في البحوث الإدارية، حيث تشكل الخارطة الإجرائية التي يسترشد بها الباحث لجمع البيانات وتحليلها بطريقة موضوعية تضمن الإجابة عن أسئلة الدراسة والتحقق من صحة فرضياتها. ينطلق هذا الفصل لتوضيح الأطر المنهجية المتبعة لقياس أثر تطبيق إدارة الجودة الشاملة على تحسين الأداء المؤسسي ورضا العملاء في شركة تمارا بالرياض. ويتناول الفصل بالتفصيل: التعريفات الإجرائية للمتغيرات، تصميم البحث استناداً إلى نموذج "بصلة البحث"، تحديد مجتمع الدراسة وتقنيات المعاينة، أدوات وطرق جمع البيانات، وتحديد أنواعها، وصلاً إلى الإجراءات الإحصائية المعتمدة لمعالجة البيانات وتفسيرها.

٣,٢. التعريفات الإجرائية لمتغيرات البحث

يتطلب البحث العلمي صياغة تعريفات إجرائية محددة للمتغيرات لضمان قابليتها للقياس الكمي في البيئة الميدانية. وتُعرف متغيرات هذه الدراسة إجرائياً على النحو التالي:

• المتغير المستقل: إدارة الجودة الشاملة في المشروع (Total Quality Management - TQM)

(TQM) تُعرف إجرائياً في هذه الدراسة بأنها: "مجموعة الممارسات والسياسات التقنية والإدارية الممنهجة التي تطبقها شركة تمارا في تخطيط وضمان والرقابة على مشاريعها الرقمية، بهدف تقديم خدمات خالية من الأخطاء وتلبية توقعات المستخدمين المستهدفة". ويتم قياس هذا المتغير من خلال أربعة أبعاد أساسية هي: (دقة النظام وكفاءته الرقمية، سرعة الاستجابة التشغيلية، جودة الدعم الفني، وأمان المعلومات والخصوصية).

• المتغير التابع: تحسين الأداء المؤسسي ورضا العملاء: يُعرف إجرائياً بأنه: "المحصلة النهائية

والنعكاس الفعلي لنجاح عمليات ومخرجات مشاريع شركة تمارا على تجربة العميل وعلاقته بالشركة". ويقاس كمياً من خلال رصد مستويات: (الرضا العام للمستخدمين، مستوى الثقة والأمان

المدرک لدى العمل، مستوى الولاء المؤسسي، والنية المستقبلية في الاستمرار باستخدام منصة تماراً أو التوصية بها للآخرين في مدينة الرياض).

٣,٣. تصميم البحث (بصلة البحث)

لضمان رصانة التصميم المنهجي، تم تبني نموذج "بصلة البحث (Research Onion) "المطور من قبل (Saunders et al.) ، حيث تم تفكيك طبقاتها لتحديد التوجه الفلسفي والإجرائي للدراسة كالتالي:

١. الفلسفة البحثية: (Research Philosophy) تم تبني الفلسفة الوضعية (Positivism) ،

حيث تنطلق الدراسة من أن الواقع موضوعي ويمكن قياسه والتعرف عليه من خلال الملاحظة الكمية واستخدام الأدوات الإحصائية، دون تدخل من الباحث أو تأثر بآرائه الشخصية.

٢. النهج البحثي: (Research Approach) تم استخدام النهج الاستنباطي (Deductive Approach)، والذي يبدأ من استعراض النظريات والأدبيات السابقة وصياغة الفرضيات، ثم الانتقال إلى الواقع الميداني لاختبار صحة هذه الفرضيات وقبولها أو رفضها إحصائياً.

٣. الاستراتيجية البحثية: (Research Strategy) تم الاعتماد على استراتيجية المسح الميداني (Survey Strategy) ، كونها الأداة القياسية الأنسب لجمع كميات كبيرة من البيانات من مجتمع دراسة واسع في فترة زمنية محددة.

٤. الخيار المنهجي: (Methodological Choice) تم اختيار المنهج الكمي الأحادي

(Mono-method Quantitative)، حيث يتم الاعتماد الكلي على البيانات الرقمية المستخلصة من أداة القياس الموحدة لتحليل ظاهرة الدراسة.

٥. الأفق الزمني: (Time Horizon) تُعد هذه الدراسة دراسة مقطعية (Cross-sectional) ،

حيث يتم جمع البيانات من أفراد العينة لمرة واحدة وفي فترة زمنية محددة (فبراير ٢٠٢٦م)، لتمثيل واقع الظاهرة خلال تلك اللحظة الزمنية دون تتبع تاريخي.

٣,٤. مجتمع البحث وطرق وتقنيات أخذ العينات

١. • **مجتمع البحث (Research Population):** يتكون مجتمع البحث المستهدف من جميع عملاء شركة "تمارا (Tamara)" المقيمين في مدينة الرياض بالمملكة العربية السعودية، والذين سبق لهم التعامل الفعلي والنشط مع تطبيق الشركة واستخدام حلول "اشتر الآن وادفع لاحقاً (BNPL)"
٢. • **طريقة وتقنية المعاينة (Sampling Technique):** نظراً لعدم إمكانية الوصول إلى إطار كامل ومحدث لبيانات كافة عملاء الشركة بسبب قيود الخصوصية التجارية، تم تبني **العينة غير الاحتمالية الميسرة (Convenience Sampling)** بالاشتراك مع **العينة كرة الثلج (Snowball Sampling)** للوصول إلى أكبر قدر ممكن من العملاء في مجتمع مدينة الرياض الرقمي.
٣. • **حجم العينة (Sample Size):** تم استهداف حجم عينة ممثل يتناسب مع المجتمعات الكبيرة (غير المحدودة إحصائياً)، حيث تم تحديد حجم العينة المستهدف بـ **(384) مستجيباً** كحد أدنى مقصود وفقاً لجدول (Cochran) للمجتمعات اللانهائية، وذلك عند مستوى ثقة ٩٥٪ وهامش خطأ ٥.٠٪

٣,١. طريقة جمع البيانات

اعتمدت الدراسة في جمع بياناتها على أسلوبين متكاملين لتحقيق متطلبات البحث الأكاديمي:

١. **البيانات الثانوية (Secondary Data):** جُمعت من خلال مراجعة الأدبيات الأكاديمية السابقة، والرسائل العلمية، والدراسات المنشورة في المجالات المحكمة، بالإضافة إلى التقارير الرسمية الصادرة عن رؤية المملكة ٢٠٣٠ وموقع شركة تمارا الرسمي، وذلك لبناء الإطار النظري وتصميم المحاور.
٢. **البيانات الأولية (Primary Data):** جُمعت ميدانياً عبر أداة القياس الرئيسية وهي **الاستبانة الإلكترونية (E-Questionnaire)** جرى تصميم الاستبانة استناداً إلى مقاييس علمية سابقة) مثل نموذج SERVQUAL لجودة الخدمة ونماذج رضا العملاء لـ (Kotler ، وتمت صياغتها باللغة العربية لتسهيل الفهم على المستجيبين. تكونت الأداة من جزأين: الأول للخصائص الديموغرافية، والثاني اشتمل على عبارات مقسمة على محاور المتغيرات (إدارة الجودة ورضا العملاء) باستخدام

مقياس ليكرت الخماسي (5-point Likert Scale) الذي يتراوح من (موافق بشدة = ٥) إلى (غير موافق بشدة = ١).

٣,٢. أنواع البيانات

تنقسم البيانات المستخدمة في هذه الدراسة إلى نوعين رئيسيين حسب طبيعتها الإحصائية:

١. **البيانات النوعية الاسمية/الترتيبية: (Nominal / Ordinal Data)** وتتمثل في بيانات القسم الأول من الاستبانة (البيانات الديموغرافية لعملاء تمارا) مثل: الجنس، العمر، والمستوى التعليمي، ومعدل الاستخدام، وهي بيانات تُستخدم لأغراض التصنيف الوصفي وتوزيع العينة وتكراراتها.
٢. **البيانات الكمية الفئوية: (Interval Data)** وتتمثل في درجات الاستجابة على فقرات مقياس ليكرت الخماسي الخاصة بمحاور إدارة الجودة والأداء المؤسسي ورضا العملاء. تُعامل هذه البيانات إحصائياً كبيانات رقمية متصلة تتيح حساب المتوسطات الحسابية، الانحرافات المعيارية، واختبار معاملات الارتباط والانحدار.

٣,٣. إجراءات التحليل الإحصائي

لمعالجة البيانات الأولية وتحويلها إلى مؤشرات قابلة للتفسير العلمي، تم استخدام الحزمة البرمجية الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS)، وفق الإجراءات والمحكات الإحصائية التالية:

- **الإحصاء الوصفي: (Descriptive Statistics)** ويشمل التكرارات والنسب المئوية لوصف مجتمع العينة، بالإضافة إلى المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتحديد مستوى الموافقة والأهمية النسبية لكل عبارة ومحور من محاور الجودة والرضا.
- **اختبارات الصدق والثبات: (Validity & Reliability)** تم استخدام معامل ارتباط بيرسون (Pearson Correlation) للتحقق من الاتساق الداخلي للعبارات، واختبار معامل

(Cronbach's Alpha) للتأكد من ثبات واستقرار أداة الدراسة (حيث يُعد المعامل مقبولاً إذا تجاوز ٠,٧٠).

• الإحصاء الاستدلالي: (Inferential Statistics) لاختبار الفرضيات ومستوى المعنوية (بمستوى دلالة: $\alpha \leq 0.05$).

○ معامل ارتباط بيرسون: (Pearson Correlation) لمعرفة طبيعة وقوة العلاقة الارتباطية بين أبعاد إدارة الجودة ورضا العملاء.

○ تحليل الانحدار الخطي المتعدد: (Multiple Linear Regression) لقياس مدى أثر وتأثير المتغيرات المستقلة مجتمعة ومنفردة (أبعاد إدارة الجودة في المشروع) على المتغير التابع (رضا العملاء والأداء المؤسسي).

٣,٤. الخاتمة

قدم هذا الفصل استعراضاً شاملاً ومفصلاً للمنهجية العلمية والإجراءات التطبيقية التي تم تبنيها في الدراسة. ومن خلال التزام الباحث بـ "بصلة البحث" وتطبيق الفلسفة الوضعية والنهج الاستنباطي، جرى تبين آليات اختيار العينة الميسرة من عملاء شركة تمارا بالرياض، وتوضيح كيفية بناء استمارة الاستبيان كأداة لجمع البيانات الأولية الكمية. وباعتماد هذه المصفوفة المنهجية والإجراءات الإحصائية الصارمة عبر نظام SPSS، يُصبح البحث مهياً بالكامل للانتقال نحو الخطوة التالية والمتمثلة في الفصل الرابع الخاص بعرض نتائج الدراسة الميدانية، وتفريغ البيانات وتحليلها، لمناقشتها وتفسيرها بالربط مع الفرضيات والدراسات السابقة.

٤. الفصل الرابع: التحليل الإحصائي ومناقشة النتائج

٤,١. المقدمة

٤,٢. توصيف عينة الدراسة (الإحصائيات الوصفية لعينة البحث)

٤,٣. اختبارات الصدق والثبات للاستبيانات

٤,٤. الإحصاء الوصفي لمتغيرات البحث (الإجابة على أسئلة البحث)

٤,٥. اختبار الفرضيات ومناقشة النتائج

٥. الفصل الخامس: حدود البحث والتوصيات والاستنتاجات

٥,١. حدود الدراسة والدراسات المستقبلية:

٥,٢. توصيات الدراسة:

٥,٣. الخاتمة:

قائمة المراجع

١. العتيبي، م. (2020). تأثير ممارسات إدارة الجودة على رضا العملاء في شركات التقنية المالية في السعودية. *المجلة الدولية لإدارة الجودة والموثوقية*، ٣٧(10)، ١٢٣٤-1251.
٢. عليان، ربحي مصطفى. (2021). *مناهج البحث العلمي: النظرية والتطبيق*. دار صفاء للنشر والتوزيع.

٣. العساف، صالح بن حمد. (2022). *المدخل إلى البحث في العلوم السلوكية* (الطبعة الرابعة). دار الزهراء.

٤. موقع تمارا الرسمي. (2026). تم الاسترجاع من <https://www.tamara.co>

٥. رؤية المملكة ٢٠٣٠. (2016). *برنامج التحول الوطني ومبادرات الاقتصاد الرقمي*. المملكة العربية السعودية.

الملاحق