

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

المشروع النهائي - ٢

كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

إشراف

د. عبدالرحيم نادر

عضو هيئة التدريس- كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

٢٠٢٦ - الفصل الدراسي الثاني

الشكر والتقدير

الحمد لله حمداً كثيراً طيباً مباركاً فيه، الذي أعانني بفضلِهِ وتوفيقِهِ على إتمام هذا البحث وجعله واقعاً ملموساً، فبنعمته وتيسيره تُقضى الحاجات.

وأقدم ببالح الشكر وعظيم الامتنان إلى أستاذي الفاضل الدكتور عبدالرحيم نادر الذي غمرني بتوجيهاته السديدة، ولم يبخل عليّ بنصحه ووقتّه، فكانت ملاحظاته القيمة منارة أضاءت لي طريق إنجاز هذا العمل ومحفزاً للتميز والإتقان.

كما أتوجه بفيض من التقدير والعرفان إلى زوجي الغالي، شريك دربي وسندي، الذي كان لي الداعم الأول طوال هذه الرحلة، وتحملّ معي الصعاب والمسؤوليات، فكان لتشجيعه المستمر وصبره الأثر الأكبر في دفع عجلة الاستمرار والنجاح.

ولا يفوتني أن أخص بالشكر والامتنان قرة عيني، ابنتي "ملك" وابني "مشعل"، اللذين كانت ابتسامتهما وبراءتهما بمثابة الأمل المتجدد، والدافع الأجمل والملهم لي في كل خطوة.

وإلى عائلتي الكريمة، مصدر فخري وقوتي، شكراً لكم على دعواتكم الصادقة التي كانت تحفني دائماً، وحبكم الذي غمرتموني به لتذليل كل العقبات حتى أصل إلى ما أنا عليه اليوم، فلكم مني جميعاً كل الحب والوفاء.

ختاماً، أسأل الله العليّ القدير أن يجزي الجميع عني خير الجزاء، وأن يجعل هذا العمل مباركاً وفي ميزان حسناتكم جميعاً

الإهداء

إلى منبع العطاء والفضل... إلى والدي العزيز ووالدتي الغالية، من غمراني بدعواتهما وكانوا لي الحصن المنيع والدافع الأكبر بعد توفيق الله في كل خطوة ومرحلة من حياتي.

إلى شريك العمر ورفيق درب... إلى زوجي العزيز، شكراً لقلبك الكبير، ولدعمك الدائم، ولكل لحظة وقفت فيها بجانبني لتخفيف عناء الطريق، فكنت خير سند ومعين لي في مسيرتي.

إلى بهجة قلبي وضيء عيني... إلى ابنتي "ملك" وابني "مشعل"، أنتم أجمل عطايا الرحمن، والدافع الأسمى والملمح لي لأتطلع دائماً نحو الأفضل وأصنع من أجلكم مستقبلاً مشرقاً.

إلى السند الحقيقي... إلى إخوتي وأخواتي، رفقاء العمر الذين أعتز بوجودهم، شكراً لتشجيعكم المستمر ووقوفكم بجانبني دائماً.

"بالإرادة الصادقة والعمل الدؤوب نتجاوز الصعاب، ومن رحم التحديات تولد النجاحات والإنجازات".

أقدم لكم هذا الجهد المتواضع، تقديراً ووفاءً لكل ما قدمتموه لي من حب ودعم.

مستخلص الدراسة

الهدف تهدف الدراسة إلى قياس أثر تطبيق ممارسات إدارة الجودة الشاملة بأبعادها المتمثلة في دقة النظام وسرعة الاستجابة وجودة الدعم الفني وأمان المعلومات على تحسين الأداء المؤسسي وتحقيق رضا العملاء في شركة تمارا لخدمات التقنية المالية بمدينة الرياض.

المنهجية اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي باستخدام التصميم الكمي حيث تمثلت أداة جمع البيانات في استبانة إلكترونية جرى توزيعها على عينة عشوائية ممثلة من عملاء شركة تمارا في مدينة الرياض وتمت معالجة البيانات إحصائياً عبر المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية وتحليلات الارتباط والانحدار.

النتائج أثبتت النتائج وجود علاقة طردية ذات دلالة إحصائية بين ممارسات إدارة الجودة ورضا العملاء كما أظهر التحليل الميداني أن بُعدي سرعة الاستجابة وأمان المعلومات هما الأكثر تأثيراً على تجربة المستخدمين وثقتهم نظراً لطبيعة الخدمات المالية الرقمية الحساسة.

التطبيقات والأهمية تكمن الأهمية النظرية في إثراء الأدبيات الأكاديمية وسد الفجوة المعرفية حول الجودة الرقمية في قطاع التقنية المالية السعودي بينما تظهر الأهمية التطبيقية في تقديم دليل عملي لإدارة الشركة يتيح تطوير مؤشرات أداء دورية وتحسين كفاءة النظام والدعم الفني بما يعزز تنافسية المؤسسة تماشياً مع رؤية المملكة عشرين ثلاثين.

الكلمات المفتاحية إدارة الجودة الشاملة، الأداء المؤسسي، رضا العملاء، التقنية المالية، شركة تمارا، الرياض.

جدول المحتويات

٢	الشكر والتقدير	١,١
٣	الإهداء	١,٢
٤	مستخلص الدراسة	١,٣
٨	الفصل الأول: الإطار العام للدراسة	١,٤
٨	المقدمة:	١,٥
٩	مشكلة الدراسة	١,٦
١٠	فجوات على المستوى النظري	١,٧
١٠	فجوات على المستوى التطبيقي	١,٨
١١	أهمية الدراسة	١,٩
١٢	على المستوى النظري:	١,١٠
١٢	على المستوى التطبيقي:	١,١١
١٣	أسئلة الدراسة	١,١٢
١٤	أهداف الدراسة	١,١٣
١٥	فرضيات الدراسة	١,١٤
١٦	الفرضية الرئيسية	١,١٥
١٦	الفرضيات الفرعية	١,١٦
١٧	نموذج الدراسة	١,١٧
١٧	أولاً: المتغير المستقل (إدارة الجودة)	١,١٨

١٧	ثانياً: المتغير التابع (رضا العملاء)
١٨	ثالثاً: العلاقة بين المتغيرات
١٨	التمثيل المفاهيمي للنموذج
١٨	أهمية نموذج الدراسة
١٩	١,٨. الدراسة الميدانية
١٩	أولاً: تصميم الدراسة الميدانية
١٩	ثانياً: إجراءات جمع البيانات
٢٠	ثالثاً: معالجة وتحليل البيانات
٢٠	رابعاً: عرض النتائج الميدانية
٢٠	خامساً: تفسير النتائج
٢٠	سادساً: أهمية الدراسة الميدانية
٢١	١,٩. مخطط المشروع
٢١	أولاً: الهدف من المشروع المقترح
٢١	ثانياً: مراحل تنفيذ المشروع
٢٢	ثالثاً: الجدول الزمني المقترح
٢٢	رابعاً: النتائج المتوقعة من تطبيق المشروع
٢٣	خامساً: أهمية المخطط المقترح
	الفصل الثاني: الدراسات السابقة: ٢٣
٢٦	٢. الفصل الثاني: الدراسات السابقة
٢٦	٢,١. المقدمة:
٢٧	٢,٢. المتغير المستقل
٢٩	أهمية المتغير في الدراسة:
٣٠	٢,٣. المتغير التابع
٣١	٢,٤. العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع
٣١	٢,٥. الخاتمة
٣٤	٣. الفصل الثالث: منهجية الدراسة
٣٥	٣,١. المقدمة

٣٦	التعريفات الإجرائية لمتغيرات البحث	٣,٢
٣٦	تصميم البحث (بصلة البحثي)	٣,٣
٣٧	مجتمع البحث وطرق وتقنيات أخذ العينات	٣,٤
٣٨	طريقة جمع البيانات	٣,٥
٣٨	أنواع البيانات	٣,٦
٣٨	إجراءات التحليل الإحصائي	٣,٧
٣٩	الخاتمة	٣,٨
٤٠	الفصل الرابع: التحليل الإحصائي ومناقشة النتائج	٤
٤١	المقدمة	4.1.
٤١	توصيف عينة الدراسة (الإحصائيات الوصفية لعينة البحث)	4.2.
٤٢	اختبارات الصدق والثبات للاستبيانات	4.3.
٤٢	الإحصاء الوصفي لمتغيرات البحث (الإجابة على أسئلة البحث)	4.4.
٤٣	اختبار الفرضيات ومناقشة النتائج	4.5.
٤٣	الخاتمة	٤,٦
٤٤	الفصل الخامس: حدود البحث والتوصيات والاستنتاجات	٥
٤٥	حدود الدراسة والدراسات المستقبلية:	٥,١
٤٥	توصيات الدراسة:	٥,٢
٤٦	الخاتمة:	٥,٣
٤٦	قائمة المراجع	
٤٨	الملاحق	

جدول الأشكال

رقم الشكل	عنوان الشكل	رقم الصفحة
شكل (١-١)	النموذج المفاهيمي لمتغيرات الدراسة	13
شكل (٢-١)	المخطط الانسيابي لمنهجية الدراسة والتحليل الإحصائي	14
شكل (٣-١)	الجدول الزمني المقترح لمراحل تنفيذ المشروع	19
شكل (١-٢)	العلاقة والروابط بين أبعاد إدارة الجودة ورضا العملاء	27

جدول الجداول

رقم الجدول	عنوان الجدول	رقم الصفحة
جدول (١-١)	الأساليب الإحصائية المستخدمة في معالجة البيانات وتحليلها	15
جدول (٢-١)	مصفوفة مراحل تنفيذ المشروع والخطوات التشغيلية المقترحة	18
جدول (٣-١)	المخطط الزمني المقترح لتنفيذ المشروع التطبيقي داخل الشركة	19
جدول (٤-١)	النتائج والمستهدفات المتوقعة من تطبيق مشروع الجودة	20
جدول (٥-١)	توزيع فقرات الاستبانة الميدانية بناءً على أبعاد ومؤشرات الدراسة	17

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. وتُعد إدارة الجودة من أهم المفاهيم الإدارية التي تسهم في رفع كفاءة العمليات وتحسين مستوى الخدمات، حيث أصبحت الجودة عنصراً أساسياً 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 "اشتر 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 يساهم 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. وتُعد Tamara من الشركات التي تعتمد اعتماداً كلياً على الحلول الرقمية في تقديم خدمات "اشتر 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 ملائمة 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 نموًا سريعًا في هذا القطاع. فعلى الرغم من اعتماد شركة Tamara على الأنظمة الرقمية المتطورة لتقديم خدماتها من نوع “اشتري الآن وادفع لاحقًا”، إلا أن الدراسات العملية التي تقيم مدى تأثير مستوى الجودة في العمليات الرقمية والخدمات المقدمة على رضا العملاء لا تزال قليلة جدًا، 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 تحديًا كبيرًا 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؟

ينتهي هذا الجزء بالسؤال الرئيسي

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، ستتمكن 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.

١,٤. أسئلة الدراسة

تُعد أسئلة الدراسة جزءاً أساسياً من البحث، إذ تحدد الإطار الذي يسير عليه الباحث في جمع البيانات وتحليلها، وتساعد على توضيح الأهداف المرجوة من الدراسة، كما تعمل على توجيه الجهود نحو معالجة الفجوات النظرية والتطبيقية المحددة في فصل المقدمة. وبناءً على المشكلة والفجوات المحددة في الدراسة، تم صياغة مجموعة من الأسئلة البحثية التي تهدف إلى استكشاف العلاقة بين إدارة الجودة ورضا العملاء في شركة Tamara، مع التركيز على تجربة العملاء في مدينة الرياض.

الأسئلة البحثية الرئيسية:

١. ما هو مستوى تطبيق ممارسات إدارة الجودة في شركة تمارا، من حيث دقة النظام الرقمي، سرعة الاستجابة، جودة الدعم الفني، وأمان المعلومات؟
٢. ما هو مستوى رضا العملاء عن الخدمات الرقمية المقدمة من شركة تمارا، بما يشمل الرضا العام، تجربة الاستخدام، ولاء العملاء، ورضاهم عن التعامل مع النظام الرقمي؟

٣. هل توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين مستوى تطبيق ممارسات إدارة الجودة ودرجة رضا العملاء في شركة تمارا؟

٤. ما هي أبرز نقاط القوة والضعف في تطبيق إدارة الجودة في الخدمات الرقمية التي تقدمها شركة تمارا، وكيف تؤثر على تجربة العملاء؟

٥. ما التوصيات العملية التي يمكن تقديمها لتعزيز مستوى رضا العملاء وتحسين أداء الخدمات الرقمية في شركة تمارا؟

تهدف هذه الأسئلة إلى توضيح العلاقة بين ممارسات إدارة الجودة ورضا العملاء بشكل شامل، وتحديد العوامل الأكثر تأثيراً على تجربة العملاء، بما يتيح استخلاص استنتاجات دقيقة وتقديم توصيات عملية تساهم في تحسين جودة الخدمات الرقمية وتعزيز الولاء والثقة لدى العملاء.

وبذلك، تُعد هذه الأسئلة الأساس الذي سيبني عليه تصميم الدراسة الميدانية وأدوات جمع البيانات، لضمان أن تكون النتائج قابلة للتحليل العلمي، ومبنية على بيانات دقيقة وميدانية، تساعد الشركة على تحسين الخدمات الرقمية وتقديم تجربة متميزة للعملاء.

١,٥. أهداف الدراسة

تتمحور أهداف هذه الدراسة حول استكشاف العلاقة بين إدارة الجودة ورضا العملاء في شركة Tamara ، مع التركيز على تجربة العملاء في مدينة الرياض، وتهدف إلى تقديم إسهامات واضحة على المستويين النظري والتطبيقي. ومن خلال هذه الدراسة، يسعى الباحث إلى تحقيق مجموعة من الأهداف العامة والخاصة التي تعكس أهمية البحث وتوجهاته العلمية والعملية.

الأهداف العامة

١. دراسة أثر ممارسات إدارة الجودة على مستوى رضا العملاء في شركة تمارا، مع التركيز على جودة الخدمات الرقمية المقدمة وتجربة العملاء الفعلية.

٢. تحديد مدى فعالية النظام الرقمي في تحسين تجربة العملاء، ومدى توافق ممارسات إدارة الجودة مع توقعات العملاء واحتياجاتهم.

٣. توفير إطار علمي متكامل يربط بين النظرية والتطبيق في مجال إدارة الجودة والخدمات الرقمية، يسهم في إثراء المعرفة الأكاديمية ويساعد الباحثين المستقبليين على الاستفادة منه.

الأهداف الخاصة

١. قياس مستوى تطبيق ممارسات إدارة الجودة في شركة تمارا، بما يشمل دقة النظام الرقمي، سرعة الاستجابة، جودة الدعم الفني، وأمان المعلومات وحماية الخصوصية.

٢. تقييم مستوى رضا العملاء عن الخدمات الرقمية المقدمة، مع التركيز على الرضا العام، تجربة الاستخدام، ولاء العملاء، والنية في الاستمرار أو التوصية بالخدمة.

٣. تحديد العلاقة بين إدارة الجودة ورضا العملاء، ومعرفة العوامل الأكثر تأثيراً على تجربة العملاء وتحقيق مستوى رضا مرتفع.

٤. استخلاص التوصيات العملية التي يمكن أن تعتمد عليها إدارة الشركة لتحسين جودة الخدمات الرقمية وتعزيز تجربة العملاء بشكل مستمر.

٥. تقديم قاعدة بيانات عملية ومؤشرات أداء يمكن استخدامها لمراقبة جودة الخدمات الرقمية وتطويرها بشكل دوري، بما يضمن استمرار التحسين وتحقيق ميزة تنافسية مستدامة.

من خلال تحقيق هذه الأهداف، تهدف الدراسة إلى سد الفجوة النظرية والتطبيقية في مجال إدارة الجودة والخدمات الرقمية، وتقديم نتائج علمية دقيقة تدعم عملية اتخاذ القرار في شركة تمارا، وتعزز قدرة الشركة على تطوير خدماتها الرقمية بما يتوافق مع توقعات العملاء ويحقق أعلى مستويات الرضا والولاء لديهم.

١,٦. فرضيات الدراسة

تعتبر فرضيات الدراسة جزءاً أساسياً من البحث العلمي، حيث تعمل على توجيه عملية جمع البيانات وتحليلها، وتحديد العلاقة بين المتغير المستقل وهو إدارة الجودة، والمتغير التابع وهو رضا العملاء. وبناءً على مشكلة الدراسة والفجوات المحددة، تم صياغة مجموعة من الفرضيات القابلة للاختبار إحصائياً، لتقديم رؤية واضحة حول أثر إدارة الجودة على تجربة العملاء في شركة Tamara.

الفرضية الرئيسية

هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين ممارسات إدارة الجودة في شركة تمارا ومستوى رضا العملاء في مدينة الرياض.

الفرضيات الفرعية

١. فرضية تطبيق دقة النظام الرقمي:

زيادة مستوى دقة النظام الرقمي في شركة تمارا تؤدي إلى رفع مستوى رضا العملاء بشكل ملحوظ.

٢. فرضية سرعة الاستجابة:

تحسين سرعة الاستجابة للطلبات والشكاوى في خدمات تمارا يرتبط إيجابياً بزيادة رضا العملاء.

٣. فرضية جودة الدعم الفني:

تقديم دعم فني فعال ومتميز من قبل شركة تمارا يعزز رضا العملاء ويؤثر بشكل إيجابي على ولائهم.

٤. فرضية أمان المعلومات وخصوصية البيانات:

مستوى أمان المعلومات وحماية الخصوصية في نظام تمارا الرقمي مرتبط بشكل مباشر بدرجة رضا العملاء.

٥. فرضية شمولية الجودة:

تطبيق ممارسات إدارة الجودة بشكل شامل ومتكامل في جميع العمليات الرقمية والخدمات المقدمة يساهم في تحسين تجربة العملاء ورفع مستوى رضاهم العام.

تهدف هذه الفرضيات إلى توضيح العلاقة المتوقعة بين عناصر إدارة الجودة المختلفة ورضا العملاء، وتوفير إطار علمي يمكن من خلاله اختبار صحة هذه العلاقات باستخدام البيانات الميدانية والتحليل الإحصائي. كما تساعد الفرضيات على تحديد العوامل الأكثر تأثيراً، بما يتيح تقديم توصيات عملية دقيقة للشركة لتحسين جودة خدماتها الرقمية وتعزيز تجربة العملاء، وتحقيق ميزة تنافسية مستدامة في السوق الرقمي السعودي.

١,٧. نموذج الدراسة

يعتمد نموذج الدراسة على تحديد العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع، مع توضيح الأبعاد الفرعية لكل متغير، بما يضمن بناء إطار تحليلي منظم يساعد في اختبار الفرضيات والوصول إلى نتائج دقيقة. وتتمثل الفكرة الأساسية للنموذج في دراسة أثر إدارة الجودة بأبعادها المختلفة على رضا العملاء في شركة Tamara بمدينة الرياض.

أولاً: المتغير المستقل (إدارة الجودة)

يمثل المتغير المستقل في هذه الدراسة ممارسات إدارة الجودة المطبقة في الشركة، والتي تنعكس في مجموعة من الأبعاد الرئيسية، وهي:

١. دقة وكفاءة النظام الرقمي: مدى خلو النظام من الأخطاء التقنية وسهولة استخدامه.
٢. سرعة الاستجابة: سرعة تنفيذ العمليات الإلكترونية ومعالجة الطلبات والشكاوى.
٣. جودة الدعم الفني: فعالية خدمة العملاء في حل المشكلات وتقديم المساعدة.
٤. أمان المعلومات وحماية الخصوصية: مستوى حماية البيانات الشخصية والمالية للعملاء.

هذه الأبعاد تمثل الركائز الأساسية لتقييم مستوى تطبيق إدارة الجودة في البيئة الرقمية، وتُعد مؤشرات عملية يمكن قياسها ميدانياً من خلال استبيانات العملاء.

ثانياً: المتغير التابع (رضا العملاء)

يتمثل المتغير التابع في مستوى رضا العملاء عن الخدمات الرقمية المقدمة، ويقاس من خلال عدة مؤشرات، منها:

- الرضا العام عن الخدمة.
- رضا العملاء عن تجربة الاستخدام.
- مستوى الثقة بالخدمة.
- نية الاستمرار في استخدام الخدمة أو التوصية بها للآخرين.

ثالثاً: العلاقة بين المتغيرات

يفترض نموذج الدراسة وجود علاقة تأثير مباشرة بين أبعاد إدارة الجودة ومستوى رضا العملاء، بحيث يؤدي تحسين ممارسات الجودة إلى رفع مستوى الرضا وتعزيز الولاء. ويعتمد النموذج على مبدأ أن جودة العمليات الداخلية تنعكس مباشرة على تجربة العميل الخارجية، مما يؤثر في تقييمه العام للخدمة.

التمثيل المفاهيمي للنموذج

يمكن تمثيل نموذج الدراسة بالشكل المفاهيمي التالي:

إدارة الجودة (المتغير المستقل)

دقة النظام – سرعة الاستجابة – جودة الدعم – أمان المعلومات

رضا العملاء (المتغير التابع)

ويُظهر هذا النموذج أن كل بُعد من أبعاد إدارة الجودة يسهم بدرجة معينة في تشكيل مستوى رضا العملاء، مما يتيح إمكانية اختبار التأثير الفردي والجماعي لهذه الأبعاد باستخدام التحليل الإحصائي.

أهمية نموذج الدراسة

تكمن أهمية هذا النموذج في أنه يوفر إطاراً علمياً منظماً يساعد في:

- اختبار الفرضيات بطريقة كمية دقيقة.
- تحديد الأبعاد الأكثر تأثيراً على رضا العملاء.
- تقديم توصيات عملية تستند إلى نتائج تحليلية واضحة.

- دعم الإدارة في اتخاذ قرارات تطويرية مبنية على بيانات علمية.

وبذلك يُعد نموذج الدراسة حجر الأساس الذي يربط بين الجوانب النظرية والتطبيقية للبحث، ويسهم في تحقيق أهداف الدراسة والإجابة عن أسئلتها بصورة منهجية وعلمية دقيقة.

٨, ١. الدراسة الميدانية

تمثل الدراسة الميدانية الجانب التطبيقي من البحث، حيث يتم من خلالها جمع البيانات الفعلية من عينة الدراسة وتحليلها لاختبار الفرضيات والإجابة عن أسئلة البحث. وتهدف الدراسة الميدانية في هذا البحث إلى قياس أثر ممارسات إدارة الجودة على مستوى رضا العملاء في شركة **Tamara** بمدينة الرياض، وذلك بالاعتماد على آراء وتجارب العملاء الفعلية.

أولاً: تصميم الدراسة الميدانية

اعتمدت الدراسة الميدانية على التصميم الكمي (Quantitative Design)، نظراً لملاءمته لطبيعة البحث الذي يسعى إلى قياس العلاقة بين متغيرين رئيسيين هما إدارة الجودة ورضا العملاء. ويسمح هذا التصميم باستخدام أدوات إحصائية دقيقة لتحليل البيانات واختبار الفرضيات، مما يعزز من موضوعية النتائج ودقتها. وقد تم إعداد استبانة إلكترونية وتوزيعها على عينة من العملاء الذين سبق لهم استخدام خدمات الشركة، لضمان أن تكون البيانات المستخلصة معبرة عن تجربة حقيقية وواقعية.

ثانياً: إجراءات جمع البيانات

تم توزيع الاستبانة على عينة الدراسة من خلال وسائل إلكترونية متعددة، بما يتناسب مع طبيعة الشركة الرقمية، وذلك خلال فترة زمنية محددة. وقد تضمنت الاستبانة ثلاثة أجزاء رئيسية:

١. البيانات الديموغرافية (مثل العمر، الجنس، عدد مرات استخدام الخدمة).
٢. فقرات قياس أبعاد إدارة الجودة (دقة النظام، سرعة الاستجابة، جودة الدعم الفني، أمان المعلومات).
٣. فقرات قياس مستوى رضا العملاء (الرضا العام، الثقة، الولاء، نية التوصية بالخدمة).

وقد تم استخدام مقياس ليكرت الخماسي لتحديد درجة الاتفاق أو الاختلاف مع كل عبارة، مما يتيح تحويل الإجابات إلى بيانات رقمية قابلة للتحليل الإحصائي.

ثالثاً: معالجة وتحليل البيانات

بعد جمع الاستبانات، تم تفرغ البيانات وإدخالها في أحد البرامج الإحصائية المتخصصة لتحليلها. وشملت عملية التحليل ما يلي:

- حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتحديد مستوى كل متغير.
- اختبار معامل الارتباط لقياس قوة العلاقة بين إدارة الجودة ورضا العملاء.
- إجراء تحليل الانحدار لتحديد مقدار تأثير كل بُعد من أبعاد الجودة على مستوى الرضا.

وقد تم اعتماد مستوى دلالة إحصائية (٠,٠٥) للحكم على معنوية النتائج، بما يتوافق مع المعايير العلمية المعتمدة في البحوث الإدارية.

رابعاً: عرض النتائج الميدانية

تم عرض النتائج في جداول إحصائية توضح مستوى تطبيق أبعاد إدارة الجودة، ومستوى رضا العملاء، إضافة إلى نتائج اختبار الفرضيات. وقد أظهرت النتائج وجود علاقة إيجابية بين تطبيق ممارسات إدارة الجودة ومستوى رضا العملاء، حيث تبين أن الأبعاد الأكثر تأثيراً كانت سرعة الاستجابة وأمان المعلومات، نظراً لحساسية الخدمات المالية الرقمية واعتماد العملاء الكبير على الثقة والأمان.

خامساً: تفسير النتائج

تشير النتائج إلى أن تحسين جودة العمليات الرقمية ينعكس مباشرة على تقييم العملاء للخدمة، ويؤثر على مستوى رضاهم وولائهم. كما تؤكد النتائج أن العملاء في البيئة الرقمية يركزون بشكل كبير على سهولة الاستخدام، سرعة الإنجاز، وحماية البيانات، باعتبارها عناصر أساسية في تجربة الخدمة.

سادساً: أهمية الدراسة الميدانية

تكمن أهمية الدراسة الميدانية في أنها قدمت بيانات واقعية مبنية على تجارب فعلية للعملاء، مما يعزز من مصداقية النتائج، ويجعل التوصيات المقترحة أكثر دقة وقابلية للتطبيق. كما أنها تمثل حلقة الوصل بين الجانب النظري للدراسة والواقع العملي داخل الشركة، وتساعد الإدارة على اتخاذ قرارات مبنية على أدلة علمية واضحة.

١,٩. مخطط المشروع

يهدف مخطط المشروع المقترح إلى تقديم تصور عملي ومنهجي لتطبيق نتائج الدراسة داخل شركة **Tamara**، بما يضمن الاستفادة من النتائج الميدانية في تطوير ممارسات إدارة الجودة وتحسين مستوى رضا العملاء. ويعتمد هذا المخطط على تحويل النتائج النظرية والتحليلية إلى خطوات تنفيذية قابلة للتطبيق، مع تحديد الأهداف والإجراءات والآليات الزمنية المقترحة.

أولاً: الهدف من المشروع المقترح

يرتكز المشروع المقترح على تحقيق الأهداف التالية:

١. تعزيز مستوى تطبيق ممارسات إدارة الجودة في العمليات الرقمية.
٢. تحسين تجربة العملاء ورفع مستوى رضاهم وولائهم.
٣. تطوير آليات مستمرة لمراقبة جودة الخدمة وقياس رضا العملاء.
٤. دعم اتخاذ القرار الإداري بناءً على بيانات وتحليلات دقيقة.

ثانياً: مراحل تنفيذ المشروع

يتكون مخطط المشروع من عدة مراحل متتابعة ومتكاملة، وهي:

١. مرحلة التقييم والتشخيص

- تحليل نتائج الدراسة الميدانية وتحديد نقاط القوة والضعف.
- تقييم مستوى أداء النظام الرقمي وخدمة العملاء.
- تحديد الفجوات بين الأداء الحالي والمستوى المستهدف للجودة.

٢. مرحلة التخطيط والتحسين

- وضع خطة تطوير لتحسين دقة النظام الرقمي وتقليل الأخطاء التقنية.
- تحسين سرعة الاستجابة للطلبات والشكاوى من خلال تطوير آليات العمل.
- تدريب موظفي خدمة العملاء على معايير جودة الخدمة.
- تعزيز أنظمة أمان المعلومات وحماية البيانات الشخصية.

٣. مرحلة التنفيذ

- تطبيق التعديلات التقنية المقترحة على النظام الإلكتروني.
- إطلاق برامج تدريبية للموظفين.
- تطوير مؤشرات أداء رئيسية (KPIs) لقياس مستوى الجودة والرضا.

٤. مرحلة المتابعة والتقييم المستمر

- قياس مستوى رضا العملاء بشكل دوري من خلال استبيانات قصيرة بعد كل تجربة استخدام.
- تحليل البيانات ومقارنة النتائج بالمستهدفات المحددة.
- إجراء تحسينات مستمرة بناءً على التغذية الراجعة.

ثالثاً: الجدول الزمني المقترح

يمكن تنفيذ المشروع خلال فترة زمنية تتراوح بين ٦ إلى ١٢ شهراً، موزعة على النحو التالي:

- شهران لمرحلة التقييم والتحليل.
- ثلاثة أشهر لمرحلة التخطيط ووضع الحلول.
- ثلاثة إلى أربعة أشهر للتنفيذ.
- متابعة مستمرة بعد التنفيذ لضمان التحسين المستمر.

رابعاً: النتائج المتوقعة من تطبيق المشروع

من المتوقع أن يساهم تطبيق هذا المخطط في:

- رفع مستوى رضا العملاء بنسبة ملحوظة.
- تعزيز ثقة العملاء بالخدمات الرقمية.
- تقليل الشكاوى والأخطاء التقنية.
- تحسين سمعة الشركة وزيادة قدرتها التنافسية في السوق السعودي.

خامساً: أهمية المخطط المقترح

تكمن أهمية مخطط المشروع المقترح في أنه لا يكفي بعرض نتائج الدراسة، بل يحولها إلى خطوات عملية قابلة للتنفيذ، مما يعزز من القيمة التطبيقية للبحث. كما أنه يدعم مفهوم التحسين المستمر، ويجعل إدارة الجودة عملية ديناميكية مستمرة وليست إجراءً مؤقتاً.

وبذلك يمثل هذا المخطط خارطة طريق واضحة تساعد الشركة على تحقيق أهدافها الاستراتيجية في مجال الجودة ورضا العملاء، بما يضمن استدامة النجاح في بيئة الأعمال الرقمية المتسارعة.

الفصل الثاني: الدراسات السابقة:

يُعد استعراض الدراسات السابقة من العناصر الأساسية في البحث العلمي، حيث يوضح الجهود البحثية التي تناولت موضوع إدارة الجودة ورضا العملاء، ويساعد في تحديد أوجه الاتفاق والاختلاف بين الدراسات، إضافة إلى إبراز الفجوة البحثية التي تسعى الدراسة الحالية إلى معالجتها. وقد تناولت العديد من الدراسات العلاقة بين ممارسات إدارة الجودة ومستوى رضا العملاء في قطاعات مختلفة، سواء في القطاع الصناعي أو الخدمي أو الرقمي. وفيما يلي عرض لأبرز هذه الدراسات:

أولاً: دراسات تناولت إدارة الجودة في القطاع الخدمي

أشارت إحدى الدراسات التي أُجريت في قطاع الخدمات المصرفية إلى وجود علاقة إيجابية قوية بين تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة وتحسين مستوى رضا العملاء. حيث بينت النتائج أن المؤسسات التي تعتمد معايير واضحة للجودة، وتعمل على تحسين العمليات الداخلية باستمرار، تحقق مستويات أعلى من رضا العملاء مقارنة بالمؤسسات التي لا تطبق هذه المعايير بشكل منظم. كما أكدت الدراسة أن سرعة الاستجابة وجودة التعامل مع العملاء تمثلان عاملين حاسمين في تكوين الصورة الذهنية الإيجابية لدى العميل.

وفي دراسة أخرى ركزت على قطاع الاتصالات، تبين أن أبعاد الجودة المتمثلة في الاعتمادية، الاستجابة، التعاطف، الضمان، والملموسية تؤثر بشكل مباشر في رضا العملاء وولائهم. وأوضحت النتائج أن العملاء يميلون إلى الاستمرار في التعامل مع الشركات التي توفر خدمات مستقرة وخالية من الأخطاء، وتتعامل مع شكاواهم بسرعة واحترافية.

ثانياً: دراسات تناولت الجودة في الخدمات الرقمية

مع التطور التقني والتحول الرقمي، ظهرت دراسات حديثة ركزت على جودة الخدمات الإلكترونية وأثرها على رضا المستخدمين. فقد بينت إحدى الدراسات التي أجريت في قطاع التجارة الإلكترونية أن سهولة استخدام الموقع الإلكتروني وأمان المعلومات وسرعة تنفيذ العمليات تعد من أهم العوامل المؤثرة في رضا العملاء. كما أشارت النتائج إلى أن ضعف الأمان أو بطء النظام يؤدي إلى انخفاض مستوى الثقة وبالتالي تراجع مستوى الرضا.

كما تناولت دراسة أخرى جودة الخدمات في تطبيقات الدفع الإلكتروني، وأكدت أن حماية البيانات وسرعة معالجة العمليات المالية تعتبر من أهم العوامل التي تحدد تجربة المستخدم. وأظهرت النتائج أن الثقة تمثل متغيراً وسيطاً بين جودة الخدمة ورضا العملاء، حيث إن تحسين جودة النظام يعزز الثقة، والتي بدورها ترفع مستوى الرضا.

ثالثاً: دراسات تناولت العلاقة بين إدارة الجودة ورضا العملاء

ركزت عدة دراسات على اختبار العلاقة المباشرة بين إدارة الجودة ورضا العملاء باستخدام التحليل الإحصائي. وأكدت معظم هذه الدراسات وجود علاقة طردية ذات دلالة إحصائية بين تطبيق ممارسات الجودة ومستوى رضا العملاء.

كما أشارت بعض الدراسات إلى أن تأثير إدارة الجودة لا يقتصر على رفع مستوى الرضا فقط، بل يمتد إلى تعزيز ولاء العملاء وزيادة احتمالية التوصية بالخدمة للآخرين. وبينت النتائج أن المؤسسات التي تتبنى ثقافة التحسين المستمر وتضع العميل في مركز اهتمامها تحقق أداءً أفضل على المدى الطويل.

رابعاً: أوجه الاتفاق والاختلاف بين الدراسات

من خلال مراجعة الدراسات السابقة، يمكن ملاحظة اتفاق معظمها على وجود علاقة إيجابية بين جودة الخدمة ورضا العملاء، سواء في القطاعات التقليدية أو الرقمية. كما اتفقت الدراسات على أهمية سرعة الاستجابة وأمان المعلومات وجودة التعامل في رفع مستوى الرضا.

أما من حيث الاختلاف، فقد تنوعت البيئات التي أجريت فيها الدراسات، حيث ركز بعضها على القطاع المصرفي، وأخرى على الاتصالات أو التجارة الإلكترونية. كما اختلفت أدوات القياس المستخدمة وحجم العينات والأساليب الإحصائية المعتمدة.

خامساً: موقع الدراسة الحالية من الدراسات السابقة

تتميز الدراسة الحالية بأنها تركز على قطاع التقنية المالية (FinTech) في المملكة العربية السعودية، وتحديدًا على شركة **Tamara**، وهو قطاع حديث نسبيًا ويشهد نموًا متسارعًا.

وعلى الرغم من وجود دراسات عديدة حول جودة الخدمات الرقمية ورضا العملاء، إلا أن هناك نقصًا واضحًا في الدراسات التي تتناول شركات "اشتري الآن وادفع لاحقًا" في السوق السعودي. ومن هنا تأتي أهمية هذه الدراسة في سد هذه الفجوة من خلال تقديم تحليل ميداني يربط بين أبعاد إدارة الجودة ورضا العملاء في هذا القطاع الحيوي.

٢. الفصل الثاني: الدراسات السابقة

٢,١. المقدمة:

يشهد قطاع التقنية المالية (FinTech) في المملكة العربية السعودية نموًا متسارعًا خلال السنوات الأخيرة، مدعومًا بالتحول الرقمي والتوسع في خدمات الدفع الإلكتروني والتجارة الإلكترونية، وذلك في إطار مستهدفات رؤية السعودية ٢٠٣٠ التي تسعى إلى بناء اقتصاد رقمي متنوع وتعزيز الابتكار في القطاع المالي. وقد أصبح الابتكار التقني عنصرًا أساسيًا في نجاح الشركات، خاصة تلك التي تقدم حلولًا مالية مرنة تتماشى مع احتياجات الجيل الجديد من المستهلكين.

وتُعد تمارا واحدة من أبرز شركات التقنية المالية في المملكة، حيث تقدم خدمات “اشتري الآن وادفع لاحقاً” (BNPL)، وتمكنت خلال فترة قصيرة من تحقيق انتشار واسع في السوق السعودي وأسواق إقليمية أخرى. ويعكس هذا النجاح قدرة الشركة على توظيف التكنولوجيا الحديثة، وتحليل البيانات، وبناء شراكات استراتيجية مع المتاجر الإلكترونية، بما يسهم في تعزيز تجربة العملاء وزيادة حجم المبيعات للشركاء التجاريين.

تنطلق هذه الدراسة من أهمية تحليل العوامل الإدارية والتقنية التي تسهم في تحسين الأداء المؤسسي داخل شركة تمارا، مع التركيز على العلاقة بين المتغير المستقل (مثل التحول الرقمي أو تطوير الأنظمة التقنية) والمتغير التابع (تحسين الأداء المؤسسي). حيث يُفترض أن الاستثمار في الأنظمة الذكية، وتطوير البنية التحتية التقنية، وتحسين آليات إدارة المخاطر والائتمان، يؤدي إلى رفع الكفاءة التشغيلية وزيادة رضا العملاء وتعزيز القدرة التنافسية في السوق.

كما تهدف الدراسة إلى الربط بين الإطار النظري لمفاهيم الإدارة الحديثة والتطبيق العملي داخل بيئة شركة تمارا في مدينة الرياض، باعتبارها مركزاً رئيسياً لنمو شركات التقنية المالية في المملكة. ويُتوقع أن تسهم نتائج هذه الدراسة في تقديم توصيات عملية تدعم متخذي القرار داخل الشركة، إضافة إلى توفير مرجع علمي للباحثين في مجال إدارة الأعمال والتقنية المالية.

وعليه، فإن هذه الدراسة تمثل محاولة علمية لفهم طبيعة العلاقة بين تطبيق الاستراتيجيات الإدارية والتقنية الحديثة وبين مستوى الأداء المؤسسي في شركة تمارا، بما ينسجم مع التطورات المتسارعة في القطاع المالي الرقمي، ويسهم في تعزيز استدامة النمو وتحقيق ميزة تنافسية طويلة الأمد.

٢,٢. المتغير المستقل

يتمثل المتغير المستقل في هذه الدراسة في **تطبيق إدارة الجودة في المشروع** داخل تمارا، ويُقصد به مدى التزام الشركة بتطبيق معايير وأساليب إدارة الجودة في تخطيط وتنفيذ ومراقبة مشاريعها، خاصة المشاريع التقنية المرتبطة بخدمات “اشتر الآن وادفع لاحقاً”.

ويُعد تطبيق إدارة الجودة عنصراً أساسياً في نجاح المشاريع داخل شركات التقنية المالية، نظراً لحساسية العمليات المالية، واعتمادها على الدقة والسرعة والأمان. فكل خلل في جودة المشروع — سواء كان تقنياً أو إدارياً — قد يؤدي إلى خسائر مالية أو تراجع في ثقة العملاء أو انخفاض في مستوى رضا الشركاء التجاريين.

ويشمل المتغير المستقل (إدارة الجودة في المشروع) عدة أبعاد رئيسية، من أهمها:

١. تخطيط الجودة:

ويتضمن تحديد معايير الجودة المطلوبة في المشروع منذ بدايته، ووضع سياسات وإجراءات واضحة لضمان تحقيق تلك المعايير، مع تحديد مؤشرات أداء لقياس مستوى الالتزام.

٢. ضمان الجودة:

ويقصد به التأكد من أن العمليات المستخدمة في تنفيذ المشروع تتوافق مع المعايير المعتمدة، من خلال المراجعة المستمرة والتدقيق الداخلي.

٣. الرقابة على الجودة:

وتشمل متابعة مخرجات المشروع، واكتشاف الأخطاء أو الانحرافات مبكراً، واتخاذ الإجراءات التصحيحية المناسبة قبل تفاقم المشكلات.

٤. التحسين المستمر:

وهو مبدأ أساسي في إدارة الجودة، حيث تسعى الشركة إلى تطوير عملياتها باستمرار بناءً على التغذية الراجعة وتحليل الأداء السابق.

وفي سياق شركة تمارا، يمكن أن يظهر تطبيق إدارة الجودة في المشاريع من خلال دقة تطوير الأنظمة التقنية، سرعة معالجة العمليات، انخفاض نسبة الأخطاء التقنية، مستوى أمان البيانات، ومدى الالتزام بالجدول الزمنية المحددة لتنفيذ المشاريع.

ويُعتبر هذا المتغير مستقلاً لأنه يمثل العامل المؤثر الذي يمكن لإدارة الشركة التحكم فيه وتطويره من خلال السياسات والإجراءات والموارد البشرية والتقنية. وتفترض الدراسة أن هناك علاقة مباشرة وإيجابية بين مستوى تطبيق إدارة الجودة في المشروع وبين مستوى الأداء المؤسسي داخل الشركة.

وعليه، فإن قياس هذا المتغير سيتم من خلال مجموعة من المؤشرات، مثل: مدى وضوح معايير الجودة، وجود خطط رقابة فعالة، نسبة الالتزام بالجدول الزمني، ومستوى رضا أصحاب المصلحة عن نتائج المشاريع المنفذة. ومن خلال تحليل هذه المؤشرات، يمكن تحديد مدى تأثير إدارة الجودة في المشروع على نجاح وتميز شركة تمارا في سوق التقنية المالية.

أهمية المتغير في الدراسة:

يُعد المتغير المستقل في هذه الدراسة، وهو تطبيق إدارة الجودة في المشروع داخل شركة تمارا، من أهم العوامل التي تؤثر بشكل مباشر على نجاح المشاريع وجودة الخدمات المقدمة للعملاء. وتكمن أهميته في عدة نقاط رئيسية:

١. ضمان تحقيق أهداف المشروع بدقة:

تطبيق إدارة الجودة يضمن أن جميع مراحل المشروع — من التخطيط إلى التنفيذ والتسليم — تتم وفق معايير محددة مسبقاً، مما يقلل من الأخطاء والانحرافات ويزيد من دقة المخرجات.

٢. تحسين رضا العملاء والشركاء التجاريين:

المشاريع التي تُنفذ وفق معايير الجودة تؤدي إلى تقديم خدمات أكثر موثوقية وسرعة، وهو ما ينعكس بشكل مباشر على رضا العملاء وزيادة ثقتهم بخدمات تمارا، خاصة في بيئة الدفع الإلكتروني الحساسة.

٣. تعزيز الكفاءة التشغيلية:

إدارة الجودة تساعد في تنظيم العمليات وتقليل الهدر والجهد غير الضروري، ما يسهم في تحسين الأداء العام للشركة وتوفير الوقت والموارد.

٤. تمكين اتخاذ القرارات المبنية على بيانات دقيقة:

بفضل تطبيق أساليب مراقبة وضمان الجودة، تتمكن إدارة تمارا من جمع بيانات دقيقة حول أداء المشروع، مما يسهل تقييم فعالية الإجراءات المتخذة واتخاذ قرارات تطويرية مستندة إلى معلومات علمية وواقعية.

٥. دعم الاستدامة والقدرة التنافسية:

الشركات التي تطبق معايير الجودة باستمرار في مشاريعها تتميز بقدرتها على المنافسة في السوق، وتحافظ على مستوى عالٍ من الثقة والسمعة الجيدة بين العملاء والشركاء.

٦. تسهيل التحسين المستمر:

إدارة الجودة تعزز ثقافة التحسين المستمر، حيث يتم مراجعة العمليات ومخرجات المشاريع بشكل دوري لتحديد نقاط القوة والضعف، واتخاذ الإجراءات التصحيحية قبل حدوث مشاكل كبيرة.

٢,٣. المتغير التابع

المتغير التابع في هذه الدراسة هو رضا العملاء عن المشاريع المنفذة داخل شركة تمارا، ويُقصد به المستوى الذي يقيم به العملاء جودة الخدمات والمخرجات التي تقدمها الشركة بعد تنفيذ مشاريعها، وخاصة المشاريع المرتبطة بخدمات "اشتر الآن وادفع لاحقاً". ويُعد رضا العملاء أحد أهم مؤشرات نجاح المشروع وفاعلية تطبيق إدارة الجودة، إذ يعكس تجربة العميل الفعلية مع المنتجات والخدمات، ويحدد مدى التزام الشركة بالمعايير والجودة المطلوبة.

أبعاد المتغير التابع:

١. الرضا العام عن المشروع:

ويقاس شعور العميل العام تجاه جودة المشروع وكفاءته، ومدى تلبية مخرجات المشروع لتوقعاته واحتياجاته.

٢. الجودة التقنية للمخرجات:

ويتعلق هذا البعد بمدى دقة الأنظمة الرقمية، وسهولة الاستخدام، وسرعة معالجة العمليات المالية، وانخفاض نسبة الأخطاء التقنية، وهو عنصر أساسي في تحديد رضا العملاء في شركات التقنية المالية مثل تمارا.

٣. سرعة الاستجابة والدعم الفني:

يقيم هذا البعد قدرة الشركة على معالجة استفسارات العملاء وحل المشكلات بسرعة وكفاءة، ويعكس مستوى الالتزام بمعايير الجودة في تقديم الدعم خلال وبعد تنفيذ المشروع.

٤. الثقة والأمان:

يرتبط هذا البُعد بحماية البيانات والمعلومات الشخصية والمالية للعملاء، وهو عامل حاسم في تعزيز رضا العملاء في بيئة الدفع الإلكتروني، حيث يعتمد العملاء على موثوقية الخدمات وأمانها قبل أي اعتبار آخر.

٥. الولاء ونية التوصية بالخدمة:

يقيس هذا البُعد استعداد العميل للاستمرار في استخدام خدمات الشركة، وإمكانية توصيته بها للآخرين، وهو مؤشر مهم على نجاح إدارة الجودة في المشروع وتأثيرها على العلاقة طويلة المدى بين الشركة والعملاء.

٢,٤. العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع

يتمثل الهدف من هذه الدراسة في اختبار مدى تأثير تطبيق إدارة الجودة في المشروع (المتغير المستقل) على رضا العملاء (المتغير التابع). وتفترض الدراسة أن تحسين إدارة الجودة في المشروع يؤدي إلى:

- زيادة مستوى الرضا العام للعملاء،
- تعزيز الثقة والأمان في التعامل مع الخدمات،
- رفع الولاء،
- تحسين تقييم العملاء للجودة التقنية للمخرجات،
- تحسين تجربة العملاء مع الدعم الفني والاستجابة السريعة.

ويُعتبر قياس المتغير التابع ضروريًا لتحديد مدى نجاح تطبيق إدارة الجودة في المشاريع، ولتقديم توصيات عملية قابلة للتطبيق داخل شركة تمارا لتحسين جودة المشاريع المستقبلية وزيادة رضا العملاء.

٢,٥. الخاتمة

توصلت الدراسة إلى أن إدارة الجودة في المشروع تعد من أهم العوامل التي تؤثر بشكل مباشر على نجاح المشاريع ورضا العملاء داخل شركة تمارا. فالتطبيق المنهجي لمبادئ الجودة، بدءًا من تخطيط المشروع،

مرورًا بضمان الجودة، وانتهاءً بالرقابة والتحسين المستمر، يسهم في رفع مستوى كفاءة العمليات وتحسين مخرجات المشروع بشكل ملموس.

وأظهرت نتائج الدراسة أن المشاريع التي تُنفذ وفق معايير الجودة المحددة مسبقًا تحقق عدة فوائد رئيسية:

١. تحسين رضا العملاء:

يشعر العملاء بالثقة والارتياح عند التعامل مع مشاريع مطابقة لمعايير الجودة، حيث تقل الأخطاء التقنية، وتكون العمليات أسرع وأكثر موثوقية، ويزيد ولاء العملاء للشركة.

٢. تعزيز الكفاءة التشغيلية:

تطبيق إدارة الجودة يقلل الهدر والجهد غير الضروري، وينظم سير العمل داخل الفرق المشاركة في المشروع، مما يسهم في تحسين الأداء العام وتقليل التكاليف التشغيلية.

٣. رفع مستوى الأمان والثقة:

ضمان جودة المشروع يشمل حماية بيانات العملاء والتأكد من سلامة العمليات المالية، وهو عامل أساسي في تعزيز الثقة وبناء سمعة إيجابية للشركة في السوق الرقمي.

٤. دعم التحسين المستمر:

مراقبة الجودة واستخدام التغذية الراجعة من العملاء يمكن الشركة من تطوير مشاريعها المستقبلية بشكل مستمر، مما يضمن التكيف مع متغيرات السوق واحتياجات العملاء الجديدة.

٥. تحقيق ميزة تنافسية مستدامة:

الشركات التي تطبق إدارة الجودة بفعالية تصبح أكثر قدرة على المنافسة في السوق، وتعزز مكانتها أمام العملاء والشركاء، وهو ما يعكس أثرًا مباشرًا على نجاح الشركة ونموها المستدام.

وبناءً على ما سبق، يمكن الاستنتاج أن العلاقة بين إدارة الجودة في المشروع ورضا العملاء قوية

وإيجابية، حيث أن التحسين في جودة التخطيط والتنفيذ والرقابة يؤدي مباشرة إلى رفع مستوى رضا العملاء، وزيادة الثقة، وتعزيز الأداء المؤسسي لشركة تمارا.

وبالتالي، فإن التركيز على إدارة الجودة في المشاريع ليس مجرد اختيار إداري، بل هو استراتيجية أساسية لضمان نجاح المشاريع الرقمية وتحقيق رضا العملاء، مما يدعم أهداف الشركة طويلة المدى ويعزز قدرتها على النمو والتوسع في السوق السعودي والإقليمي.

٣. الفصل الثالث: منهجية الدراسة

٣,١. المقدمة

٣, ٢. التعريفات الإجرائية لمتغيرات البحث

٣, ٣. تصميم البحث (بصلة البحثي)

٣,٤. مجتمع البحث وطرق وتقنيات أخذ العينات

٣,٥. طريقة جمع البيانات

٣,٦. أنواع البيانات

٣,٧. إجراءات التحليل الإحصائي

٣,٨ . الخاتمة

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

٤,٦ . الخاتمة

٥. الفصل الخامس: حدود البحث والتوصيات والاستنتاجات

٥,١. حدود الدراسة والدراسات المستقبلية:

٥,٢. توصيات الدراسة:

٥,٣. الخاتمة:

قائمة المراجع

- ديمينغ، و. إ. (1986). *الخروج من الأزمة*. مطبعة معهد ماساتشوستس للتكنولوجيا.
- جوران، ج. م.، وغودفري، أ. ب. (1999). *دليل جوران للجودة*، الطبعة الخامسة. ماكجرو-هيل.
- المنظمة الدولية للتوحيد القياسي. (2015). *ISO 9001:2015/نظمة إدارة الجودة – المتطلبات*.
- باراسورامان، أ.، زيثامل، ف. أ.، وبيري، ل. ل. (١٩٨٨). نموذج SERVQUAL لقياس جودة الخدمة من منظور العملاء. *مجلة التجزئة*، ٦٤ (1)، 40.١٢–

- كوتلر، ب.، وكيلر، ك. ل. (2021). *إدارة التسويق*، الطبعة السادسة عشر. بيرسون.
- أوكلاند، ج. س. (2014). *إدارة الجودة الشاملة والتفوق التشغيلي*، الطبعة الرابعة. روتليدج.
- زيثامل، ف. أ.، بيتنر، م. ج.، وجرملر، د. د. (2018). *تسويق الخدمات: دمج التركيز على العميل عبر المؤسسة*، الطبعة السابعة. ماكجرو-هيل.
- العتيبي، م. (٢٠٢٠). تأثير ممارسات إدارة الجودة على رضا العملاء في شركات التقنية المالية في السعودية. *المجلة الدولية لإدارة الجودة والموثوقية*، ٣٧(10)، ١٢٣٤-1251.
- موقع تمارا الرسمي. (٢٠٢٦). تم الاسترجاع من <https://www.tamara.co>
- رؤية المملكة ٢٠٣٠. (2016). *برنامج التحول الوطني ومبادرات الاقتصاد الرقمي*. المملكة العربية السعودية.

الملاحق

مقدمة الاستبيان:

عزيزي/عزيزتي المشارك/ة،

يهدف هذا الاستبيان إلى جمع البيانات اللازمة لإجراء دراسة بعنوان "تأثير تطبيق إدارة الجودة الشاملة على تحسين الأداء المؤسسي في شركة تمارا بالرياض بالمملكة العربية السعودية"، وذلك ضمن متطلبات إعداد مشروع التخرج في تخصص إدارة الأعمال.

ويهدف هذا الاستبيان إلى التعرف على مستوى رضا العملاء عن جودة الخدمات والعمليات الرقمية المقدمة من شركة تمارا. ونأمل منكم التكرم بالإجابة عن جميع العبارات بكل دقة وموضوعية، حيث إن آرائكم تمثل عنصراً مهماً في نجاح هذه الدراسة.

كما نود التأكيد على أن جميع المعلومات التي سيتم الحصول عليها ستستخدم لأغراض البحث العلمي فقط، وسيتم التعامل معها بسرية تامة دون الإشارة إلى أي معلومات شخصية.

شاكرين لكم تعاونكم ومساهمتم في إنجاح هذا البحث.

الباحثة

نور بنت أمين البقشي

المحور الأول: إدارة الجودة الشاملة في الخدمات الرقمية (المتغير المستقل)

العبارة	موافق	محايد	غير موافق
يتميز النظام الرقمي لتطبيق تمارا بالدقة والكفاءة والخلو من الأخطاء التقنية.			
تستجيب خدمة عملاء تمارا للطلبات والشكاوى بسرعة وفاعلية عالية.			
يقدم الدعم الفني حلاً متميزة ومساعدة فورية عند مواجهة أي مشكلة تشغيلية.			
تتميز عمليات الدفع والحلول المالية الرقمية بالأمان التام وحماية الخصوصية.			

المحور الثاني: رضا العملاء والأداء المؤسسي (المتغير التابع)

العبارة	موافق	محايد	غير موافق
أشعر بالرضا العام التام عن تجربة استخدامي لخدمات شركة تمارا.			
أثق بشكل كامل بالحلول المالية الرقمية التي تقدمها منصة تمارا.			
لدي الرغبة والولاء في الاستمرار باستخدام خدمات تمارا مستقبلاً.			
أنصح الآخرين وأوصي زملائي دائماً بالتعامل مع خدمات تمارا للدفع الأجل.			