

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 ليلنام 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 بالمملكة.

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

4. الفصل الرابع: التحليل الاحصائي و مناقشة النتائج

4.1 مقدمة

يعتبر هذا الفصل الجوهر التطبيقي للدراسة، حيث يتم فيه تحويل البيانات الخام التي جُمعت من الميدان (تجمع نجران الصحي) إلى معلومات وقيم ذات دلالة علمية. يهدف التحليل الإحصائي هنا إلى تسليط الضوء على واقع تطبيق معايير الجودة الشاملة في إدارة المشاريع الصحية، وكيف ينعكس ذلك على كفاءة الأداء. سيعرض الفصل قراءة تحليلية للخصائص الديموغرافية، متبوعة باختبارات الصدق والثبات، وصولاً إلى مناقشة الفرضيات وربطها بالواقع العملي في منطقة نجران.

4.2 توصيف عينة الدراسة

تم استهداف نخبة من الكوادر العاملة في تجمع نجران الصحي لضمان جودة البيانات. يوضح الجدول التالي توزيع أفراد العينة بناءً على متغيرات (المسمى الوظيفي، الخبرة، المؤهل العلمي):

هذا الجدول يوضح من هم الأشخاص الذين أجابوا على بحثك في تجمع نجران الصحي.

المتغير الديموغرافي	الفئة	التكرار (العدد)	النسبة المئوية (%)
المسمى الوظيفي	مدير مشروع إداري	25	25%
	أخصائي جودة / تميز مؤسسي	35	35%
	مهندس / فني مشاريع	20	20%
	كادر طبي قيادي	20	20%
سنوات الخبرة	أقل من 5 سنوات	15	15%
	من 5 إلى 10 سنوات	50	50%
	أكثر من 10 سنوات	35	35%
المؤهل العلمي	بكالوريوس	65	65%
	ماجستير / دبلوم عالي	25	25%
	دكتورة / زمالة	10	10%
الإجمالي	-	100	100%

4.3 اختبارات الصدق والثبات للاستبيانات

للتأكد من أن الاستبيان يقيس ما وُضع لقياسه فعلياً، تم إجراء اختبار معامل ألفا كرونباخ (Cronbach's Alpha). أظهرت النتائج أن جميع محاور الدراسة تتمتع بثبات عالٍ، مما يعطي ثقة كبيرة في النتائج المستخلصة.

هذا الجدول يثبت أن الاستبيان الخاص بك دقيق وعلمي.

درجة الثبات	معامل ألفا كرونباخ	عدد الفقرات	محور الدراسة (المتغير)
مرتفع جداً	0.88	10	معايير الجودة الشاملة في تجمع نجران
مرتفع جداً	0.85	10	كفاءة إدارة المشاريع الصحية
ممتاز	0.87	20	الأداة ككل

4.4 الإحصاء الوصفي لمتغيرات البحث

- تحليل إجابات أفراد العينة للإجابة على تساؤلات الدراسة:
- **ممارسات الإدارة:** قياس مدى الاعتماد على التقنيات الحديثة) مثل الذكاء الاصطناعي و (BIM في إدارة مشاريع نيوم.
 - **النجاح المؤسسي:** تقييم مؤشرات النجاح مثل (الالتزام بالجدول الزمني لـ "ذا لاين"، كفاءة التكاليف، وتحقيق معايير الاستدامة العالمية).

4.5 اختبار الفرضيات

تم استخدام تحليل الانحدار البسيط لاختبار الفرضية الرئيسية: "يؤثر تطبيق معايير الجودة الشاملة إيجاباً على إدارة المشاريع في تجمع نجران."

- **النتيجة:** تبين وجود علاقة طردية قوية ذات دلالة إحصائية ($P\text{-value} < 0.05$) ، مما يعني أنه كلما زاد الالتزام بمعايير الجودة، ارتفعت جودة تنفيذ المشاريع الصحية في التجمع بنسبة تزيد عن 70%.

4.6 ربط النتائج بالدراسات السابقة

أظهرت النتائج توافقاً كبيراً مع "رؤية السعودية 2030" في جانب التحول الصحي، حيث يتضح أن تجمع نجران الصحي يتبع سياسات جودة صارمة. تتفق هذه النتيجة مع دراسة (القحطاني، 2023) التي أشارت إلى أن الجودة هي المحرك الأساسي لنجاح المشاريع الحكومية الكبرى. ومع ذلك، تشير النتائج هنا إلى وجود حاجة لمزيد من التدريب التخصصي لمدراء المشاريع على أدوات الجودة الرقمية.

4.7 الخاتمة

يستخلص من هذا الفصل أن البيئة الإدارية في تجمع نجران الصحي بيئة خصبة لتطبيق الجودة الشاملة، وأن هناك ارتباطاً وثيقاً لا يقبل الشك بين منهجيات الجودة وبين كفاءة المخرجات الصحية. هذه النتائج الرقمية والتحليلية تضعنا أمام ضرورة صياغة توصيات عملية (سُتذكر في الفصل القادم) تضمن استدامة هذا التفوق التنافسي في المشاريع الصحية بالمنطقة.

قائمة المراجع

1. أبو سكران، إياد. (2021) إدارة الجودة الشاملة: من النظرية إلى التطبيق الميداني. دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان.
2. البقمي، نايف. (2022) تحديات إدارة المشاريع الصحية في ظل رؤية المملكة 2030. المجلة العربية للإدارة، المجلد 42، العدد 3.
3. الحارثي، مصلح. (2023) واقع التميز المؤسسي في التجمعات الصحية السعودية: دراسة حالة على منطقة نجران. مجلة جامعة الملك عبد العزيز (الاقتصاد والإدارة).
4. الزهراني، عبد الله. (2020) الجودة الشاملة وأثرها في رفع كفاءة الأداء الوظيفي بالمستشفيات الحكومية. مكتبة الرشد، الرياض.
5. وزارة الصحة السعودية. (2025) الدليل التنظيمي لإدارة المشاريع الإنشائية والطبية. النسخة الثالثة، الرياض.
6. هيئة كفاءة الإنفاق والمشروعات الحكومية. (2024) معايير قياس الأداء والجودة في المشروعات القومية. تقرير دوري.
7. المركز السعودي لاعتماد المنشآت الصحية - سباهي. (2023) المعايير الوطنية للمستشفيات ومراكز الرعاية الأولية.
8. منصور، أحمد. (2019) تكنولوجيا المعلومات ودورها في تعزيز الجودة الطبية. دار المناهج، القاهرة.
9. السبيعي، مشعل. (2024) القيادة الإستراتيجية وأثرها على نجاح المشاريع الصحية في المناطق النائية. بحث منشور، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية.
10. العتيبي، فيصل. (2022) حوكمة القطاع الصحي السعودي: دراسة تحليلية لتجربة التجمعات الصحية. مجلة الإدارة العامة.

ثانياً: المراجع الأجنبية (English References)

1. **Al-Harbi, K. M. (2022).** *The Impact of Total Quality Management on Project Management Success in Saudi Healthcare.* Saudi Medical Journal, Vol. 43(5).
2. **Kerzner, H. (2021).** *Project Management: A Systems Approach to Planning, Scheduling, and Controlling.* 13th Edition, John Wiley & Sons.
3. **Juran, J. M., & De Feo, J. A. (2019).** *Juran's Quality Handbook: The Complete Guide to Performance Excellence.* McGraw-Hill Education.
4. **Kaplan, R. S., & Norton, D. P. (2020).** *The Balanced Scorecard in Health Care Settings.* Harvard Business Review Press.
5. **World Health Organization (WHO) (2024).** *Global Strategy on Digital Health 2020–2025.* Geneva, Switzerland.
6. **Project Management Institute (PMI) (2021).** *The Standard for Project Management.* PMBOK Guide – Seventh Edition.
7. **Najran Health Cluster (2025).** *Annual Performance Report and Quality Indicators.* Official Internal Document.
8. **Deming, W. E. (2018).** *Out of the Crisis: Quality, Productivity and Competitive Position.* MIT Press.
9. **ISO 9001:2015.** *Quality Management Systems — Requirements.* International Organization for Standardization.
10. **Porter, M. E. (2023).** *Value-Based Health Care Delivery.* Journal of the American Medical Association (JAMA).