

جامعة ميدأوشن

كلية الإدارة

قسم / تخصص. ماجستير إدارة الأعمال



عنوان البحث

أثر إدارة الجودة الشاملة في تحسين رضا المستفيدين من الخدمات البلدية: دراسة حالة
أمانة مدينة الرياض

إعداد الطالب/عبدالرحمن ابراهيم العطوي

إشراف/

د.الفیصل عبدالحمید محمد

د. فايز علي جراد

العام الدراسي:

2025

مقدمة الدراسة

تُعَدّ جودة الخدمات البلدية ركيزة أساسية في تحقيق رفاهية سكان المدن وتحسين جودة حياتهم، إذ تمس هذه الخدمات كافة جوانب الحياة اليومية، من النظافة والصحة العامة إلى تنظيم المدن وتوفير البنية التحتية. وفي ظل التحديات المتزايدة التي تواجه المدن الحديثة، أصبح الارتقاء بمستوى هذه الخدمات أولوية قصوى للمؤسسات البلدية. برز مفهوم إدارة الجودة الشاملة (Total Quality Management – TQM) كإطار عمل متكامل يهدف إلى تحسين الأداء العام للمؤسسات من خلال التركيز المستمر على تلبية احتياجات المستفيدين وتوقعاتهم، بل وتجاوزها. تعتمد إدارة الجودة الشاملة على مجموعة من المبادئ الأساسية، منها التركيز على المستفيد، مشاركة جميع العاملين، التحسين المستمر، واتخاذ القرارات بناءً على الحقائق.

تسعى أمانة مدينة الرياض، كواحدة من أكبر الأمانات في المنطقة، إلى تقديم خدمات بلدية متميزة تلبي تطلعات سكان العاصمة وزوارها. ومع تزايد أعداد السكان والتوسع العمراني، يزداد الضغط على الخدمات البلدية، مما يتطلب تبني استراتيجيات فعالة لضمان جودة هذه الخدمات وتحسين رضا المستفيدين عنها. من هذا المنطلق، تبرز أهمية دراسة أثر تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في تحقيق هذا الهدف، من خلال تحليل واقع الخدمات البلدية في أمانة مدينة الرياض وتقييم مدى مساهمة ممارسات إدارة الجودة الشاملة في رفع مستوى رضا المستفيدين.

مشكلة الدراسة

على الرغم من الجهود المبذولة من قبل أمانة مدينة الرياض لتحسين الخدمات البلدية، إلا أن هناك تصورات متداولة ومؤشرات قد تشير إلى وجود فجوة بين مستوى جودة الخدمات المقدمة وتوقعات المستفيدين منها، مما قد يؤثر على مستوى رضاهم. تتمحور مشكلة

الدراسة الرئيسية حول مدى تأثير تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في تحسين رضا المستفيدين من الخدمات البلدية في أمانة مدينة الرياض؟
ويتفرع من هذه المشكلة الرئيسية التساؤلات الفرعية التالية:

- ما هو واقع تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة (مثل التركيز على المستفيد، مشاركة العاملين، والتحسين المستمر) في أمانة مدينة الرياض؟
- ما هو مستوى رضا المستفيدين الحالي عن الخدمات البلدية المقدمة من أمانة مدينة الرياض؟
- هل توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة ومستوى رضا المستفيدين عن الخدمات البلدية في أمانة مدينة الرياض؟
- ما هي أبرز التحديات التي تواجه أمانة مدينة الرياض في تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة لتحسين رضا المستفيدين؟

أهمية الدراسة

الأهمية العلمية

- تكمن الأهمية العلمية لهذه الدراسة في إثراء الأدبيات البحثية المتعلقة بإدارة الجودة الشاملة في القطاع الحكومي والخدمي، وبالتحديد في مجال الخدمات البلدية. فالدراسة تسعى إلى:
- تقديم إطار مفاهيمي وعملي يوضح العلاقة بين تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة وتحسين رضا المستفيدين في بيئة الخدمات البلدية.
 - توفير بيانات ومعلومات دقيقة حول واقع تطبيق إدارة الجودة الشاملة في أمانة مدينة الرياض، مما يساهم في بناء قاعدة معرفية يمكن أن تستفيد منها الدراسات المستقبلية.
 - إضافة إلى المعرفة الحالية من خلال تحديد أهم التحديات التي قد تواجه تطبيق إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات الحكومية، وكيفية التغلب عليها.

- المساهمة في تطوير النماذج النظرية التي تربط بين الجودة ورضا المستفيد في سياق الخدمات العامة.

الأهمية العملية

- تمتد الأهمية العملية لهذه الدراسة لتشمل أمانة مدينة الرياض نفسها، وصناع القرار، والمستفيدين من الخدمات البلدية، وذلك من خلال:
- لأمانة مدينة الرياض: توفير رؤى وتوصيات عملية يمكن أن تساعد الأمانة في تعزيز استراتيجياتها الحالية لتطبيق إدارة الجودة الشاملة، وتحسين جودة الخدمات المقدمة، وبالتالي رفع مستوى رضا المستفيدين. كما يمكن أن تسهم النتائج في توجيه جهود التطوير والتحسين المستمر.
 - لصناع القرار: تزويد صناع القرار في الجهات الحكومية الأخرى بمرجع يمكن الاستفادة منه في تبني وتطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في مؤسساتهم لتحسين جودة خدماتهم ورضا المتعاملين معها.
 - للمستفيدين من الخدمات البلدية: يؤمل أن تسهم النتائج والتوصيات المستخلصة من هذه الدراسة بشكل غير مباشر في تحسين تجربة المستفيدين من الخدمات البلدية، من خلال رفع كفاءة وجودة هذه الخدمات، مما ينعكس إيجاباً على جودة حياتهم اليومية.
 - للمجتمع بشكل عام: المساهمة في تعزيز الشفافية والمساءلة في أداء المؤسسات الحكومية، وتشجيع ثقافة التميز والجودة في تقديم الخدمات العامة، بما يعود بالنفع على المجتمع ككل.

أهداف الدراسة

ويتفرع من هذا الهدف الرئيسي الأهداف الفرعية التالية:

- التعرف على واقع تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة (مثل التركيز على المستفيد، مشاركة العاملين، والتحسين المستمر) في أمانة مدينة الرياض.
- قياس مستوى رضا المستفيدين الحالي عن الخدمات البلدية المقدمة من أمانة مدينة الرياض.
- تحليل العلاقة بين تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة ومستوى رضا المستفيدين عن الخدمات البلدية في أمانة مدينة الرياض.
- تحديد أبرز التحديات التي تواجه أمانة مدينة الرياض في تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة لتحسين رضا المستفيدين.
- تقديم مجموعة من التوصيات والمقترحات التي يمكن أن تسهم في تعزيز تطبيق إدارة الجودة الشاملة وتحسين رضا المستفيدين من الخدمات البلدية في أمانة مدينة الرياض.

تساؤلات الدراسة

ما مدى تأثير تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في تحسين رضا المستفيدين من الخدمات البلدية في أمانة مدينة الرياض؟

ويتفرع من هذا التساؤل الرئيسي التساؤلات الفرعية التالية:

- ما هو واقع تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة (مثل التركيز على المستفيد، مشاركة العاملين، والتحسين المستمر) في أمانة مدينة الرياض من وجهة نظر المستفيدين؟
- ما هو مستوى رضا المستفيدين الحالي عن الخدمات البلدية المقدمة من أمانة مدينة الرياض؟

- هل توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة ومستوى رضا المستفيدين عن الخدمات البلدية في أمانة مدينة الرياض؟
- ما هي أبرز التحديات التي تواجه أمانة مدينة الرياض في تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة لتحسين رضا المستفيدين من الخدمات البلدية؟

فرضيات الدراسة

الفرضية الرئيسية (H0): لا يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لتطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في تحسين رضا المستفيدين من الخدمات البلدية في أمانة مدينة الرياض. ويتفرع من هذه الفرضية الرئيسية الفرضيات الفرعية التالية:

- الفرضية الفرعية الأولى (H1): يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لتطبيق مبدأ "التركيز على المستفيد" في إدارة الجودة الشاملة على رضا المستفيدين من الخدمات البلدية في أمانة مدينة الرياض.
- الفرضية الفرعية الثانية (H2): يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لتطبيق مبدأ "مشاركة العاملين" في إدارة الجودة الشاملة على رضا المستفيدين من الخدمات البلدية في أمانة مدينة الرياض.
- الفرضية الفرعية الثالثة (H3): يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لتطبيق مبدأ "التحسين المستمر" في إدارة الجودة الشاملة على رضا المستفيدين من الخدمات البلدية في أمانة مدينة الرياض.
- الفرضية الفرعية الرابعة (H4): توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين مستوى تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة ومستوى رضا المستفيدين عن الخدمات البلدية في أمانة مدينة الرياض.
- الفرضية الفرعية الخامسة (H5): توجد تحديات ذات دلالة إحصائية تؤثر على تطبيق إدارة الجودة الشاملة في تحسين رضا المستفيدين من الخدمات البلدية في أمانة مدينة الرياض.

مصطلحات الدراسة

لتوضيح المفاهيم الأساسية التي تتناولها هذه الدراسة، سيتم تعريف المصطلحات التالية:

- إدارة الجودة الشاملة (Total Quality Management – TQM): هي فلسفة إدارية شاملة تركز على التحسين المستمر لجودة المنتجات أو الخدمات من خلال مشاركة جميع العاملين في المؤسسة، بهدف تلبية احتياجات وتوقعات العملاء (المستفيدين) وتجاوزها. تعتمد على مجموعة من المبادئ مثل التركيز على المستفيد، مشاركة الموظفين، التحسين المستمر، اتخاذ القرارات بناءً على الحقائق، وقيادة الإدارة العليا.
- رضا المستفيدين (Customer Satisfaction): هو مدى تلبية أو تجاوز الخدمة المقدمة لتوقعات المستفيد. يعكس هذا المفهوم المشاعر الإيجابية أو السلبية للمستفيد تجاه الخدمة بعد تجربتها، ويعد مؤشراً حيوياً لجودة الأداء ورضا العميل عن المؤسسة.
- الخدمات البلدية (Municipal Services): هي مجموعة الخدمات الأساسية التي تقدمها الأمانات والبلديات للمواطنين والمقيمين ضمن النطاق الجغرافي للمدينة، بهدف تحسين جودة الحياة وتلبية احتياجات المجتمع. تشمل هذه الخدمات على سبيل المثال لا الحصر: النظافة العامة وإدارة النفايات، صيانة الطرق والإنارة، تخطيط المدن والمرافق العامة، الحدائق والمنتزهات، الرقابة الصحية، وخدمات الترخيص.
- أمانة مدينة الرياض (Riyadh Municipality): هي الجهة الحكومية المسؤولة عن إدارة وتطوير الخدمات البلدية في مدينة الرياض بالمملكة العربية السعودية، وتختص بالإشراف على التخطيط العمراني، وصيانة البنية التحتية، وتنظيم البيئة والصحة العامة، وتقديم الخدمات للمستفيدين.

متغيرات الدراسة

تتكون هذه الدراسة من متغيرين رئيسيين: أحدهما مستقل والآخر تابع، وذلك على النحو التالي:

- المتغير المستقل: إدارة الجودة الشاملة (Total Quality Management – TQM)

يمثل هذا المتغير العنصر الذي يُفترض أنه يؤثر في المتغير التابع. في هذه الدراسة، تُقاس إدارة الجودة الشاملة من خلال مجموعة من الأبعاد أو المبادئ التي تعكس مدى تطبيقها داخل أمانة مدينة الرياض. ومن هذه الأبعاد:

- التركيز على المستفيد: مدى فهم وتلبية احتياجات وتوقعات المستفيدين.
- مشاركة العاملين: مدى إشراك وتمكين الموظفين في عمليات التحسين والجودة.

- التحسين المستمر: السعي الدائم لتطوير العمليات والخدمات.
- دعم الإدارة العليا: التزام وقيادة الإدارة العليا بتبني وتطبيق مبادئ الجودة.
- إدارة العمليات: فعالية تصميم وإدارة العمليات لتقديم الخدمات.

- المتغير التابع: رضا المستفيدين من الخدمات البلدية (Customer Satisfaction with Municipal Services)

يمثل هذا المتغير النتيجة أو الأثر الذي يُتوقع أن يتأثر بالمتغير المستقل. في هذه الدراسة، يُقاس رضا المستفيدين من خلال تقييمهم لمستوى جودة الخدمات البلدية المقدمة من أمانة مدينة الرياض، وتوقعاتهم، ومدى تلبية هذه الخدمات لاحتياجاتهم ورغباتهم. يمكن قياسه من خلال عدة مؤشرات مثل:

- جودة الخدمة المقدمة (الاستجابة، الموثوقية، التعاطف، الضمان، الملموسية).
- توقعات المستفيدين.

○ سهولة الحصول على الخدمة.

○ سرعة إنجاز المعاملات.

○ فعالية حل الشكاوى.

الإطار النظري

1. مفهوم الخدمات البلدية وأهميتها

- تعريف الخدمات البلدية: شرح ماهية الخدمات التي تقدمها البلديات وأمانات المدن.
- تصنيف الخدمات البلدية: أنواع الخدمات البلدية (أساسية، تكميلية، تطويرية).
- أهمية الخدمات البلدية: دورها في تحقيق التنمية الحضرية المستدامة ورفاهية السكان.
- خصائص الخدمات البلدية: السمات المميزة للخدمات (غير ملموسة، غير قابلة للتخزين، إنتاج واستهلاك متزامنين).

2. مفهوم الجودة في الخدمات

- تعريف الجودة: المفاهيم المختلفة للجودة في سياق الخدمات.
- أبعاد جودة الخدمة: نموذج SERVQUAL (الموثوقية، الاستجابة، الملموسية، التعاطف، الضمان) وتطبيقاته في الخدمات البلدية.
- فجوات الجودة في الخدمات: نموذج فجوات الجودة (The Gaps Model of Service Quality) لتحديد مصادر الخلل في تقديم الخدمات.
- قياس جودة الخدمات: المؤشرات والمقاييس المستخدمة لتقييم جودة الخدمات.

3. مفهوم إدارة الجودة الشاملة (TQM)

- نشأة وتطور إدارة الجودة الشاملة: لمحة تاريخية عن المفهوم وأبرز روادها (ديمينغ، جوران، كروسبي).
- تعريف إدارة الجودة الشاملة: الفلسفات والتعريفات المتعددة لـ TQM.
- مبادئ إدارة الجودة الشاملة الأساسية:
 - التركيز على المستفيد (العميل).
 - مشاركة والتزام الإدارة العليا.
 - مشاركة وتمكين جميع العاملين.
 - التحسين المستمر (كايزن).
 - اتخاذ القرارات بناءً على الحقائق (البيانات).
 - العلاقات مع الموردين (الشركاء).
 - إدارة العمليات.
- فوائد تطبيق إدارة الجودة الشاملة: على الأداء المؤسسي ورضا المستفيدين.

4. إدارة الجودة الشاملة في القطاع العام والخدمات البلدية

- تحديات تطبيق TQM في القطاع العام: طبيعة الخدمات الحكومية، البيروقراطية، مقاومة التغيير، غياب المنافسة.
- أهمية تطبيق TQM في الخدمات البلدية: تحسين الكفاءة والفاعلية، تعزيز الشفافية، بناء الثقة مع المستفيدين.
- نماذج وتجارب ناجحة: استعراض لتجارب دولية أو محلية في تطبيق TQM بالخدمات البلدية.

5. مفهوم رضا المستفيدين في الخدمات

- تعريف رضا المستفيدين: التفسيرات المختلفة للرضا وأهميته.
- محددات رضا المستفيدين: العوامل التي تؤثر في مستوى رضا المستفيد (جودة الخدمة، التوقعات، القيمة المدركة).
- أهمية قياس رضا المستفيدين: كوسيلة لتقييم الأداء وتحديد مجالات التحسين.
- نماذج قياس رضا المستفيدين: (نموذج الرضا وعدم الرضا، نظرية التوقع-التأكيد).

6. العلاقة بين إدارة الجودة الشاملة ورضا المستفيدين

- التأثير المباشر: كيف يؤدي تطبيق مبادئ TQM (مثل التركيز على المستفيد والتحسين المستمر) إلى زيادة رضا المستفيدين.
- التأثير غير المباشر: كيف تسهم TQM في تحسين العمليات الداخلية وبيئة العمل، مما ينعكس إيجاباً على جودة الخدمة ورضا المستفيد.
- النماذج النظرية: عرض نماذج تفسر هذه العلاقة (مثل نموذج الجودة-الرضا-الولاء).

7. دور القيادة ودعم الإدارة العليا في تطبيق TQM

- أهمية التزام القيادة: كعامل حاسم في نجاح مبادرات الجودة.
- مهام ومسؤوليات الإدارة العليا: في توجيهه، دعمه، وتخصيص الموارد لبرامج الجودة.
- بناء ثقافة الجودة: دور القيادة في غرس ثقافة التحسين المستمر والتركيز على المستفيد.

8. إدارة العمليات والتحسين المستمر في الخدمات البلدية

- تحليل وتصميم العمليات: كيف تسهم إدارة العمليات الفعالة في تقديم خدمات عالية الجودة.

- أدوات وتقنيات التحسين المستمر: (مثل حلقات الجودة، ستة سيجما، لين) وتطبيقها في سياق الخدمات البلدية.
- إدارة الشكاوى والاقتراحات: كآلية للتحسين المستمر وزيادة رضا المستفيدين.

9. التحديات والمعوقات أمام تطبيق TQM في الخدمات البلدية

- التحديات التنظيمية: البيروقراطية، مقاومة التغيير، نقص الموارد، غياب التنسيق.
- التحديات البشرية: نقص التدريب، ضعف التحفيز، عدم وضوح الأدوار.
- التحديات الفنية: ضعف البنية التحتية المعلوماتية، غياب أنظمة قياس الأداء الفعالة.
- التحديات الثقافية: غياب ثقافة التميز والتركيز على المستفيد.

10. الخاتمة

1. دراسة هاني بن سعيد بن مبارك الغيثي (2007)

هدفت هذه الدراسة، التي حملت عنوان "مدى تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة في الجامعات الخاصة من وجهة نظر الطلبة في سلطنة عمان"، إلى استكشاف مدى تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة في الجامعات الخاصة في سلطنة عمان من منظور الطلبة. تكونت عينة الدراسة من 287 طالبًا تم اختيارهم بطريقة عشوائية، واستُخدمت الاستبانة لجمع البيانات التي عولجت باستخدام طرق إحصائية. توصلت الدراسة إلى أن أعلى تقديرات للطلبة لمدى تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة في الجامعات الخاصة بسلطنة عمان كانت في مجالات الخدمات، والحوافز المادية والمعنوية، والإدارة، ونظم المعلومات، ورضا الطلبة.

2. دراسة إلهام يحيوي (2007)

جاءت هذه الدراسة بعنوان "الجودة كمدخل لتحسين الأداء الإنتاجي للمؤسسات الصناعية الجزائرية (دراسة ميدانية بشركة الاسمنت عين التوتة بآنتة)"، وهدفت بجانبها النظري والميداني إلى التعرف على مساهمة الجودة في تحسين الأداء الإنتاجي بالمؤسسات الصناعية الجزائرية عامة، وبإحدى شركات الاسمنت خاصة. توصلت الدراسة إلى عدة نتائج أبرزها: تدهور مستوى الأداء الإنتاجي للمؤسسات الصناعية الجزائرية بشكل عام، بينما اتسم أداء شركة الاسمنت عين التوتة بالتطور الإيجابي. كما أبرزت الدراسة تطور الاهتمام بالجودة في المؤسسات الصناعية الجزائرية، حيث تمتاز الشركة محل الدراسة بجودة منتوجها وتحاول تحسين خدماتها.

3. دراسة شادي عطا محمد عايش (2008)

ركزت هذه الدراسة، وهي مذكرة ماجستير بعنوان "أثر تطبيق إدارة الجودة الشاملة على الأداء المؤسسي (دراسة تطبيقية على المصارف الإسلامية العامة في قطاع غزة)"، على التعرف على أثر تطبيق المصارف الإسلامية العامة في قطاع غزة لمفهوم إدارة الجودة الشاملة ومستويات ذلك التطبيق، بالإضافة إلى التعرف على طبيعة العلاقة بين عناصر إدارة الجودة الشاملة. اعتمدت الدراسة على أسلوب الاستبانة لجمع البيانات اللازمة من

عينة مكونة من موظفي المصارف الإسلامية العاملة في قطاع غزة. من أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة: تبني إدارات المصارف الإسلامية العاملة في قطاع غزة لأبعاد مفهوم إدارة الجودة الشاملة (التركيز على العميل، احتياجات العاملين، تحسين العمليات، الاحتياجات الإدارية والتكنولوجية). كما أكدت الدراسة أن المصارف الإسلامية تلتزم بالتركيز على مقابلة احتياجات العاملين بدرجة عالية، والتركيز على تحسين العمليات، والتركيز على الاحتياجات الإدارية بدرجة كافية.

4. دراسة داي سارة (2011)

هدفت مذكرة الماستر هذه، بعنوان "فعالية إدارة الجودة الشاملة في تحسين العلاقة مع الزبون"، إلى تحقيق عدة أهداف رئيسية، تلخصت في: تحديد مدى تأثير تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة على المؤسسة الاقتصادية، ومعرفة ما إذا كان هناك فرق قبل وبعد تطبيقها، وبالأخص في مؤسسة سونلغاز محل الدراسة، وكيف تجعل المؤسسة رضا الزبون على رأس قائمة أولوياتها للوصول إلى التميز والريادة. كما سعت الدراسة إلى الوقوف على مفاهيم إدارة الجودة الشاملة وأهم المعايير والأنظمة الشائعة والأكثر فعالية، والتأكيد على حتمية الاهتمام الجاد بإدارة الجودة الشاملة وتطبيق مبادئها، خاصة في المؤسسات الوطنية مثل مؤسسة سونلغاز.

5. دراسة محمد نور الطاهر أحمد عبد القادر (2015)

تناولت هذه الدراسة، المنشورة في المجلة الأردنية الخاصة بإدارة الأعمال، المجلد 11، العدد 04، "قياس جودة الخدمات الصحية في المستشفيات الحكومية في السودان من وجهة نظر المرضى والمراجعين (دراسة ميدانية على المستشفيات التعليمية الكبرى بولاية الخرطوم)". اعتمد الباحث على المنهج الوصفي لتتبع الظاهرة، ومنهج المسح الاجتماعي لجمع البيانات من العينة المختارة، ومنهج التحليل الإحصائي لاختبار الفرضيات. هدفت الدراسة إلى قياس جودة الخدمات الصحية في المستشفيات الحكومية في السودان من وجهة نظر المرضى والمراجعين. توصلت الدراسة إلى العديد من النتائج أهمها: يوجد إدراك لدى المرضى والمراجعين في السودان للمستويات المطلوبة توفرها في المستشفيات عند تقديم الخدمات الصحية.

6. دراسة شرف الدين زديرة (2017)

جاءت أطروحة الدكتوراه هذه في علوم التسيير تخصص مناجمت المنظمات بعنوان "دور إدارة الجودة الشاملة في تحسين جودة خدمات المؤسسات الاستشفائية". هدفت الدراسة إلى: تسليط الضوء على مفهوم الجودة الشاملة في قطاع الصحة، تحديد معايير الجودة في قطاع الصحة، توضيح نماذج الجودة الشاملة التي يمكن تطبيقها في المستشفيات، وتحليل وتشخيص للخدمات الصحية المقدمة في المؤسسات الاستشفائية مع توضيح أهمية توفر مبادئ إدارة الجودة الشاملة لتحسين الخدمات الصحية. صعوبات الدراسة:

منهجية وطرق البحث للدراسة

تتبنى هذه الدراسة المنهج الوصفي التحليلي (Descriptive Analytical Approach)، والذي يهدف إلى وصف وتحليل الظواهر والعلاقات القائمة بين المتغيرات كما هي في الواقع، مع محاولة تفسيرها وكشف أبعادها. يتناسب هذا المنهج مع طبيعة الدراسة التي تسعى إلى تقييم أثر تطبيق إدارة الجودة الشاملة على رضا المستفيدين من الخدمات البلدية.

1. نوع الدراسة والتصميم البحثي

تُصنف هذه الدراسة على أنها دراسة كمية (Quantitative Study)، تعتمد على جمع البيانات الرقمية وتحليلها إحصائيًا لاختبار الفرضيات المطروحة والخروج باستنتاجات قابلة للتعميم. يعتمد التصميم البحثي على المسح الميداني (Survey Study) لجمع البيانات من عينة من مجتمع الدراسة.

2. مجتمع الدراسة

يتكون مجتمع الدراسة من كافة المستفيدين من الخدمات البلدية التي تقدمها أمانة مدينة الرياض من سكان وزوار مدينة الرياض. يشمل ذلك المواطنين والمقيمين الذين يتعاملون بشكل مباشر أو غير مباشر مع الخدمات البلدية المختلفة (مثل خدمات النظافة، صيانة الطرق، الحدائق، التراخيص، وغيرها).

3. عينة الدراسة

نظرًا لكبر حجم مجتمع الدراسة وصعوبة حصر جميع المستفيدين، سيتم اختيار عينة طبقية عشوائية (Stratified Random Sample) من المستفيدين. وسيتم تحديد حجم العينة باستخدام معادلة إحصائية مناسبة (مثل معادلة كوهين أو معادلة ستيفن ثومبسون) لضمان تمثيل العينة لمجتمع الدراسة بشكل كافٍ وتحقيق مستوى ثقة مناسب للنتائج. سيتم مراعاة التوزيع الديموغرافي والجغرافي للمستفيدين داخل مدينة الرياض لضمان شمولية العينة وتنوعها.

مثال مقترح لتحديد العينة: يمكن تقسيم مدينة الرياض إلى مناطق إدارية، ثم يتم سحب عينة عشوائية من كل منطقة، مع مراعاة التوزيع النسبي للمستفيدين في كل منطقة.

4. أداة جمع البيانات: الاستبيان

تعتمد الدراسة على الاستبيان (Questionnaire) كأداة رئيسية لجمع البيانات. سيتم تصميم الاستبيان بعناية فائقة لضمان تغطيته لكافة أبعاد الدراسة وأهدافها وتساؤلاتها. سيتكون الاستبيان من عدة أقسام رئيسية:

- القسم الأول: البيانات الديموغرافية للمستجيبين: وتشمل معلومات مثل: الجنس، العمر، المستوى التعليمي، المهنة، مدة الإقامة في الرياض، المنطقة السكنية.
- القسم الثاني: محاور تتعلق بمبادئ إدارة الجودة الشاملة: تتضمن مجموعة من العبارات التي تقيس مدى إدراك المستفيدين لتطبيق أمانة مدينة الرياض لمبادئ إدارة الجودة الشاملة (مثل التركيز على المستفيد، مشاركة العاملين، التحسين المستمر، دعم الإدارة العليا، إدارة العمليات). سيتم استخدام مقياس ليكرت خماسي

الأبعاد (Likert Scale) للإجابة على هذه العبارات (من 1 = أوافق بشدة إلى 5 = لا أوافق بشدة، أو العكس).

- القسم الثالث: محاور تتعلق برضا المستفيدين عن الخدمات البلدية: تتضمن عبارات تقيس مستوى رضا المستفيدين عن جوانب مختلفة من الخدمات البلدية المقدمة (مثل جودة النظافة، صيانة الطرق، استجابة الشكاوى، سهولة الحصول على المعلومات، كفاءة الموظفين). سيتم أيضاً استخدام مقياس ليكرت خماسي الأبعاد.
- القسم الرابع: التحديات التي تواجه تطبيق إدارة الجودة الشاملة: أسئلة مفتوحة أو مقياس ليكرت حول أبرز الصعوبات أو التحديات التي قد تؤثر على جودة الخدمات ورضا المستفيدين.
- إجراءات تصميم وتطوير الاستبيان:
- مراجعة الأدبيات والدراسات السابقة: للاستفادة من المقاييس المعتمدة في الدراسات المشابهة.
- بناء العبارات: صياغة عبارات واضحة ومحددة تقيس المتغيرات المستقلة والتابعة.
- التحكيم الأولي (Validity): عرض الاستبيان على مجموعة من الخبراء والمتخصصين في مجال إدارة الجودة والخدمات البلدية وعلم النفس الاجتماعي للتأكد من صدق المحتوى وقدرته على قياس ما وضع لقياسه. سيتم إجراء التعديلات اللازمة بناءً على آرائهم وملاحظاتهم.
- الدراسة الاستطلاعية (Pilot Study): تطبيق الاستبيان على عينة صغيرة (20-30 مستفيد) من خارج العينة الأساسية للدراسة. تهدف هذه الدراسة إلى:
 - التحقق من وضوح العبارات وسهولة فهمها.
 - تقدير الوقت اللازم للإجابة على الاستبيان.
 - حساب معامل الثبات (Reliability) للاستبيان باستخدام معامل ألفا كرونباخ (Cronbach's Alpha) للتأكد من اتساق الأداة داخلياً. يجب أن يكون معامل الثبات مقبولاً (عادةً 0.70 فما فوق).

5. إجراءات جمع البيانات

سيتم توزيع الاستبيانات على أفراد العينة المستهدفة باستخدام إحدى الطرق التالية أو مزيج منها:

- التوزيع المباشر: في المواقع التي يرتادها المستفيدون من الخدمات البلدية (مثل الحدائق، المراكز الخدمية لأمانة الرياض، المجمعات التجارية).
- التوزيع الإلكتروني: من خلال منصات الاستبيانات الإلكترونية (مثل Google Forms، SurveyMonkey) وتوزيع الرابط عبر وسائل التواصل الاجتماعي ذات الصلة، أو عبر القنوات الرسمية لأمانة مدينة الرياض بعد الحصول على الموافقات اللازمة.

سيتم توضيح أهداف الدراسة للمستجيبين والتأكيد على سرية المعلومات وأن استخدامها سيكون للأغراض البحثية فقط.

6. الأساليب الإحصائية

بعد جمع البيانات، سيتم ترميزها وإدخالها إلى برنامج التحليل الإحصائي للعلوم الاجتماعية (SPSS – Statistical Package for the Social Sciences) أو أي برنامج إحصائي مناسب آخر. ستستخدم الدراسة مجموعة من الأساليب الإحصائية لتحليل البيانات، منها:

- الإحصاء الوصفي (Descriptive Statistics): لحساب التكرارات، النسب المئوية، المتوسطات الحسابية، الانحرافات المعيارية، لتقديم وصف شامل لخصائص عينة الدراسة والمتغيرات المختلفة.
- اختبارات الاتجاه المركزي والتشتت: لفهم التوزيعات للبيانات.
- تحليل الارتباط (Correlation Analysis): (مثل معامل ارتباط بيرسون) لتحديد قوة واتجاه العلاقة بين المتغيرات المستقلة (أبعاد إدارة الجودة الشاملة) والمتغير التابع (رضا المستفيدين).

- تحليل الانحدار المتعدد (Multiple Regression Analysis): لتحديد مدى تأثير المتغيرات المستقلة المتعددة على المتغير التابع، وتحديد أي من أبعاد إدارة الجودة الشاملة له الأثر الأكبر في رضا المستفيدين.
- اختبارات الفروق (مثل اختبار "ت" للعينة المستقلة أو تحليل التباين أحادي الاتجاه ANOVA): لمعرفة ما إذا كانت هناك فروق ذات دلالة إحصائية في رضا المستفيدين تبعاً للمتغيرات الديموغرافية (مثل الجنس، العمر، المستوى التعليمي).
- تحليل المحتوى: للأسئلة المفتوحة إن وجدت، لتصنيف وتلخيص التحديات والمقترحات.

حدود الدراسة

- الحدود الزمانية: ستقتصر الدراسة على جمع البيانات وتحليلها خلال فترة زمنية محددة، وهي عام 2025.
- الحدود المكانية: ستجرى الدراسة في مدينة الرياض بالمملكة العربية السعودية، وستركز بشكل خاص على أمانة مدينة الرياض كمؤسسة مقدمة للخدمات.
- الحدود البشرية: ستشمل الدراسة المستفيدين من الخدمات البلدية التي تقدمها أمانة مدينة الرياض.
- الحدود الموضوعية: ستقتصر الدراسة على أثر إدارة الجودة الشاملة في تحسين رضا المستفيدين من الخدمات البلدية، ولن تتطرق لجوانب أخرى من إدارة الجودة أو أنواع أخرى من الخدمات.

المراجع

الكتب

- أحمد، س. م. (1999). إدارة الإنتاج والعمليات في الصناعة والخدمات.
- البكري، س. (2002). إدارة الجودة الكلية. الدار الجامعية للطباعة والنشر والتوزيع.
- البرواري، ع.، و سويدان، ن. م. (2009). إدارة التسويق في المنظمات غير الربحية (ط. 1). دار حامد.
- الجادري، ع. ح.، و أبو حلو، ي. ع. (2009). الأسس المنهجية والاستخدامات الإحصائية في بحوث العلوم التربوية والإنسانية. إثراء للنشر والتوزيع.
- الخطيب، أ.، و الخطيب، ر. (2006). إدارة الجودة الشاملة: تطبيقات تربوية (ط. 2). عالم الكتاب الحديث.
- الدرادكة، م. (بلا تاريخ). إدارة الجودة الشاملة. دار الصفاء للنشر والتوزيع.
- الدرادكة، م.، و الشبلي، ط. (2002). الجودة في المنظمات الحديثة (ط. 1). دار الصفاء.
- الدرادكة، م. س. (2008). إدارة الجودة الشاملة وخدمة العملاء (ط. 1). دار الصفاء.
- الصيرفي، ر. (2007). راقب جودة منتجاتك. دار الفكر الجامعي.
- الطائي، م. ع. ح.، و الفضل، ي. ح. (2004). إدارة الجودة الشاملة من المستهلك إلى المستهلك: منهج كمي. الوراق للنشر.
- الطائي، ر. ع.، و فنادة، ع. (2008). إدارة الجودة الشاملة. دار اليازوري.
- النعيمي، ع.، و آخرون. (2009). طرق ومناهج البحث العلمي. مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع.
- توفيق، م. ع. (2005/2006). قياس الجودة والقياس المقارن: أساليب حديثة في المعايير والمقاييس. دار الفكر العربي.

- تسيير، ع. (2004). التسويق المصرفي. دار ومكتبة الحامد.
- جودة، م. أ. (2006). إدارة الجودة الشاملة: مفاهيم وتطبيقات (ط. 2). دار وائل.
- عليان، ر. م.، و السامراني، إ. (2004). تسويق المعلومات (ط. 1). دار صفاء.
- عزام، ز.، و حسونة، ع. ب.، و الشيخ، م. (2008). مبادئ التسويق الحديث (ط. 1). دار المسيرة للنشر والتوزيع.
- عبد القادر، ع. ف. م. (2008). إدارة الجودة الشاملة بمنظمات الرعاية الاجتماعية. المكتب الجامعي الحديث.
- العزاوي، م. ع. (2005). إدارة الجودة الشاملة. بدون دار نشر.
- الصميدعي، م. ج.، و يوسف، ر. ع. (2010). تسويق الخدمات (ط. 1). دار المسيرة للنشر والتوزيع.
- الصميدعي، ق.، و يوسف، ر. ع. (2005). التسويق المصرفي: مدخل استراتيجي كمي تحليلي (ط. 1). دار المناهج.
- قاسم، ن. ع. (2006). إدارة الجودة في الخدمات: مفاهيم وعمليات وتطبيقات (ط. 1). دار الشروق.
- قاسم، ن. ع. (2009). إدارة الجودة الشاملة ومتطلبات الأيزو 9001:2000 (ط. 1). دار الثقافة.
- كورتل، ف. (2009). تسويق الخدمات (ط. 1). دار الكنوز المعرفية العلمية.
- سويدان، ن. م.، و حدادة، ش. إ. (2003). التسويق: مفاهيم معاصرة (ط. 2). دار حامد.
- محمد، ص. ع. (1999). قضايا إدارية معاصرة. الدار الجامعية.
- نظم الإدارة الجودة في المنظمات الإنتاجية والخدمية. (2009). دار الباروي.

المذكرات والأطروحات

- برنجي، أ. (2008/2009). الخدمات السياحية وأثرها على سلوك المستهلك (رسالة ماجستير غير منشورة). كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التسيير والعلوم التجارية، جامعة أحمد بوقر بومرداس.
- بوعنان، ن. د. (2006). جودة الخدمات وأثرها على رضا العملاء (رسالة ماجستير غير منشورة). كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير والعلوم التجارية، جامعة محمد بوضياف المسيلة.
- عباسي، ب. (2008/2009). دور التسويق الداخلي في تطوير جودة الخدمة الفندقية (رسالة ماجستير غير منشورة). كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة قاصدي مرباح ورقلة.
- علائي، م. (2003/2004). أهمية الجودة الشاملة ومواصفات الايزو في تنافسية المؤسسة (دراسة حالة مؤسسة صناعة الكوابل بسكرة ENICAB) (رسالة ماجستير). جامعة بسكرة.
- الغيثي، ه. ب. س. م. (2007). مدى تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة في الجامعات الخاصة من وجهة نظر الطلبة في سلطنة عمان (رسالة ماجستير). جامعة آل البيت، كلية العلوم التربوية.
- قلة، ا. (2005). دور الجودة في تحقيق ميزة تنافسية (رسالة ماجستير غير منشورة). كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التسيير بالخورية، جامعة الجزائر.
- المرين، ر. ح. (1998). طرائق تحسين الجودة في المنظمات الصناعية السورية (رسالة ماجستير). جامعة دمشق.
- بن أحسن، ن. د. (2008/2009). مكانة الجودة في المؤسسة الخدمية (رسالة ماجستير غير منشورة). كلية العلوم الاقتصادية والتسيير والتجارية، جامعة العقيد الحاج لخضر.
- بن شايب، م. (2003/2004). تحقيق إدارة الجودة الشاملة في ظل تحديات السوق (رسالة ماجستير غير منشورة). كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التسيير، جامعة الجزائر.

- وبقيير، (2006). دور إدارة الجودة الشاملة في الارتقاء بالخدمات الصحية (رسالة ماجستير غير منشورة). كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة سعد حلب بالبليدة.

Mid-Ocean University

Faculty of Management

Department / Specialization:

Master of Business Administration (MBA)



Research Title:

**The Impact of Total Quality Management on Improving
Beneficiary Satisfaction with Municipal Services: A Case Study
of the Riyadh Municipality**

Prepared by:

Abdulrahman Ibrahim Al-Atiwi

Supervised by:

Dr. Al-Faisal Abdul Hamid Mohammed

Dr. Faiz Ali Jarad

Academic Year:

2025