

جامعة ميدأوشن

كلية الإدارة

قسم / تخصص ماجستير ريادة الأعمال



العنوان باللغة العربية

أثر ريادة الأعمال على تحسين جودة خدمات صيانة السيارات: دراسة تطبيقية

The Impact of Entrepreneurship on Improving the Quality of Car Maintenance Services: An Applied Study

إعداد الطالب/ممدوح البلوي

الرقم الاكاديمي / 242001725

إشراف/

د. احمد راجح

العام الدراسي:

٢٠٢٥

المستخلص

يهدف هذا البحث إلى دراسة أثر ريادة الأعمال على تحسين جودة خدمات صيانة السيارات من خلال دراسة تطبيقية تجمع بين المقاربة الكمية والنوعية. جاءت هذه الدراسة استجابة للتحديات المتزايدة التي تواجه مراكز الصيانة، والتي تتمثل في تفاوت مستويات الجودة وضعف التكامل بين الإمكانيات التقنية والإدارية. إذ تعتبر ريادة الأعمال من الأدوات الحيوية التي تسهم في تحفيز الابتكار وتطوير أساليب الإدارة داخل المؤسسات، مما ينعكس إيجاباً على كفاءة الخدمات المقدمة ورضا العملاء.

اعتمد البحث على تصميم وصفي تحليلي شمل جمع البيانات من خلال استبيانات موزعة على عينة ممثلة من مديري وموظفي مراكز الصيانة بالإضافة إلى استقصاء آراء العملاء، إلى جانب إجراء مقابلات شخصية مع خبراء الإدارة والجودة. وقد تم استخدام أدوات التحليل الإحصائي (مثل برنامج SPSS) لتحليل البيانات الكمية، فضلاً عن تحليل المحتوى للبيانات النوعية، مما أتاح للباحث الكشف عن العلاقة الإيجابية بين متغيرات ريادة الأعمال - كالعنصر الابتكاري والمرونة الإدارية وبرامج التدريب - ومستويات جودة الخدمة.

أظهرت النتائج أن تطبيق مبادئ ريادة الأعمال يسهم بشكل كبير في تحسين جودة خدمات الصيانة، إذ ترتبط مستويات الابتكار والتدريب المستمر بزيادة رضا العملاء وتقليل معدلات الأعطال. كما أشار التحليل إلى ضرورة تعزيز الاستثمار في التقنيات الحديثة كعامل مهم في رفع كفاءة العمليات التشخيصية والصيانة. وبناءً على هذه النتائج، توصي الدراسة بتبني استراتيجيات إدارية متكاملة تشمل التدريب المستمر، وتحديث البنية التكنولوجية، واعتماد نظم إدارة الجودة الشاملة، وذلك لضمان استدامة التحسين في قطاع صيانة السيارات.

Abstract

This research aims to investigate the impact of entrepreneurship on improving the quality of automotive maintenance services through an applied study that combines both quantitative and qualitative approaches. The study responds to the increasing challenges faced by maintenance centers, characterized by variations in service quality and a lack of integration between technological capabilities and managerial practices. Entrepreneurship is considered a vital tool that fosters innovation and modernizes management practices within organizations, thereby positively influencing service efficiency and customer satisfaction.

The study adopted a descriptive analytical design, collecting data through questionnaires distributed among a representative sample of maintenance center managers, technicians, and customer feedback, as well as through in-depth interviews with experts in management and quality assurance. Quantitative data were analyzed using statistical tools (e.g., SPSS), while qualitative data were examined through content analysis, allowing the researcher to reveal a positive relationship between entrepreneurship variables—such as innovation, managerial flexibility, and continuous training—and the quality of services provided.

Results indicate that the application of entrepreneurial principles significantly enhances the quality of maintenance services. In particular, higher levels of innovation and ongoing training were found to be strongly associated with increased customer satisfaction and reduced failure rates. Moreover, the analysis highlights the need for

increased investment in modern technologies as a critical factor in improving diagnostic and repair efficiency. Based on these findings, the study recommends the adoption of integrated management strategies that include continuous training programs, technological upgrades, and the implementation of total quality management systems to ensure sustainable improvements in the automotive maintenance sector.

الفصل الأول

المقدمة

1.1 خلفية الدراسة وأهميتها

تعدّ ريادة الأعمال من المفاهيم الحيوية التي برزت في العقود الأخيرة كأحد المحركات الأساسية للتنمية الاقتصادية والاجتماعية في مختلف البلدان، إذ تشكل أساساً لتحفيز الابتكار وتطوير نماذج العمل التقليدية (Schumpeter, 1934). وفي ظل التنافسية المتزايدة في مختلف قطاعات الاقتصاد، بات من الضروري تبني نماذج جديدة قائمة على الإبداع والابتكار لضمان استمرارية النمو وتقديم خدمات متميزة تلبي احتياجات المستهلكين. ومن بين هذه القطاعات الحيوية قطاع خدمات صيانة السيارات الذي يُعتبر شرياناً أساسياً لاستمرارية حركة النقل وتلبية متطلبات المجتمع، حيث تعتمد الحياة اليومية بشكل كبير على وسائل النقل والسيارات التي تحتاج إلى صيانة دورية للحفاظ على سلامتها وكفاءتها (Porter, 1985).

في السنوات الأخيرة، لوحظ أن العديد من مراكز صيانة السيارات تواجه تحديات كبيرة في تحقيق مستويات الجودة المطلوبة رغم توفر الإمكانيات الفنية والتقنية، ويرجع ذلك إلى غياب النهج الريادي في الإدارة والابتكار داخل هذه المؤسسات. إذ إن تبني مفاهيم ريادة الأعمال لا يقتصر على إنشاء مشاريع جديدة فحسب، بل يشمل أيضاً إعادة هيكلة وتنظيم العمليات الداخلية في المؤسسات القائمة بما يضمن تحسين الأداء وتقديم خدمات ذات جودة عالية (Deming, 1986). ومن هنا تنبع أهمية الدراسة الحالية، التي تسعى إلى استقصاء أثر تبني مبادئ ريادة الأعمال على تحسين جودة خدمات صيانة السيارات، مع التركيز على الجوانب التقنية والإدارية والثقافية التي تؤثر على مستوى الخدمة المقدمة.

1.2 دوافع الدراسة

تشكل دوافع هذه الدراسة النتيجة العملية والأكاديمية لما تشهده الأسواق من تغيرات مستمرة في تكنولوجيا السيارات وتطورها، ما يفرض على مراكز الصيانة مواكبة هذا التطور من خلال تحسين أساليب العمل واعتماد التقنيات الحديثة والابتكار الإداري. كذلك، فإن انخفاض مستوى جودة بعض خدمات الصيانة وتكرار المشاكل الفنية في السيارات يشكل

ضغطاً على المستهلكين والمستثمرين على حد سواء، مما يدعو إلى البحث عن حلول إدارية وتقنية من شأنها تحسين كفاءة الخدمات (العنزي، 2020). وتبرز الحاجة إلى الدراسة من خلال النقاط التالية:

- **تزايد المنافسة في سوق خدمات صيانة السيارات:** مع دخول مؤسسات جديدة إلى السوق واعتمادها على تقنيات حديثة، أصبح من الضروري لمراكز الصيانة القائمة تبني مفاهيم ريادية تسهم في تحسين أدائها.
- **الفجوة بين الإمكانيات التقنية والإدارية:** رغم توفر الأجهزة والمعدات التقنية المتطورة في بعض المراكز، إلا أن ضعف التخطيط الإداري وعدم تبني منهجيات ابتكارية يؤدي إلى عدم تحقيق الاستفادة القصوى من هذه الإمكانيات.
- **تغير متطلبات العملاء:** أصبح العملاء اليوم يتطلعون إلى خدمات سريعة وفعالة تضمن أمان وسلامة المركبات، مما يستدعي تقديم خدمات ذات جودة عالية تعتمد على الابتكار وتحديث الإجراءات التشغيلية باستمرار.
- **دور ريادة الأعمال في التطوير المؤسسي:** إن تطبيق مبادئ ريادة الأعمال في المؤسسات القائمة يعزز من قدراتها التنافسية ويساهم في تحسين العمليات الإدارية والتشغيلية، مما يؤدي إلى تحسين جودة الخدمة ورفع مستوى رضا العملاء (الحسين، 2016).

1.3 مشكلة الدراسة

تتمثل مشكلة الدراسة في التباين الملحوظ في جودة خدمات صيانة السيارات، حيث تتفاوت مستويات الجودة بشكل كبير بين مراكز الصيانة المختلفة. وفي ظل تزايد الطلب على خدمات الصيانة المتخصصة، يعاني القطاع من مشكلات عدة تتمثل في ضعف الإدارة الريادية، وعدم تبني نماذج الابتكار والتطوير المستمر في إجراءات العمل، مما يؤدي إلى انخفاض مستوى الجودة وزيادة معدلات الأخطاء والمشكلات الفنية (عبد الله، 2015). يمكن تلخيص المشكلة في النقاط التالية:

1. **عدم تكامل المفاهيم الإدارية والتقنية:** بالرغم من توفر الإمكانيات التقنية في بعض المراكز، إلا أن غياب الثقافة الريادية وعدم وجود استراتيجيات إدارية مبتكرة يؤدي إلى ضعف الأداء التشغيلي.

2. **تفاوت مستويات الجودة:** تواجه مراكز الصيانة مشكلة في تقديم خدمات ذات جودة متجانسة، إذ تختلف معايير الخدمة المقدمة من مركز لآخر مما يؤثر سلباً على رضا العملاء.

3. **نقص التدريب وتطوير الكفاءات:** عدم وجود برامج تدريبية مستمرة للعاملين في مجال الصيانة يؤدي إلى ضعف الكفاءة الفنية والإدارية، مما يزيد من احتمالية وقوع الأخطاء.

4. **تأخر تبني التقنيات الحديثة:** بالرغم من التطور السريع في تقنيات التشخيص و الصيانة، فإن العديد من المراكز لا تزال تعتمد على أساليب تقليدية تفتقر إلى عناصر الابتكار والإدارة الديناميكية.

تبرز هذه النقاط الحاجة إلى إجراء دراسة تطبيقية شاملة تسلط الضوء على أثر تبني مفاهيم ريادة الأعمال في تحسين جودة الخدمات المقدمة في مراكز صيانة السيارات، حيث يمكن أن تكون النتائج بمثابة دليل عملي لتطوير نماذج العمل في هذا القطاع (بكر، 2017).

1.4 أهمية الدراسة

تكتسب الدراسة أهمية كبيرة على المستويين العلمي والعملي، ويمكن تلخيص أهميتها فيما يلي:

1.4.1 الأهمية النظرية

- **تعزيز المعرفة الأكاديمية:** تساهم الدراسة في إثراء الأدبيات البحثية من خلال تقديم نموذج نظري متكامل يجمع بين مفاهيم ريادة الأعمال وإدارة الجودة، مما يساهم في سد الفجوة البحثية في هذا المجال.
- **تطوير الإطار المفاهيمي:** يوفر البحث إطاراً نظرياً يربط بين الجوانب الإدارية و التقنية في تقديم خدمات صيانة السيارات، مما يساعد الباحثين في المستقبل على استكشاف أبعاد جديدة لهذه العلاقة (Porter, 1985).
- **دعم الدراسات المستقبلية:** تعد نتائج هذه الدراسة قاعدة يمكن البناء عليها في دراسات مستقبلية تهدف إلى تحسين الجودة في قطاعات خدمات أخرى، من خلال تطبيق نفس النهج الريادي.

1.4.2 الأهمية العملية

- **تحسين جودة الخدمات:** تسهم النتائج العملية للدراسة في تقديم توصيات قابلة للتطبيق لتحسين جودة خدمات الصيانة، مما يؤدي إلى رفع مستوى رضا العملاء وتقليل معدلات الأخطاء والمشاكل الفنية.
- **تطوير الأداء المؤسسي:** يساعد تبني مبادئ ريادة الأعمال في تحسين الأداء الإداري والتشغيلي لمراكز الصيانة، مما يزيد من كفاءتها وقدرتها على المنافسة في السوق.
- **تعزيز الاستدامة الاقتصادية:** من خلال تحسين جودة الخدمات وتطبيق أساليب إدارة حديثة، يمكن للمراكز تحقيق وفورات اقتصادية وتحسين الربحية، مما يساهم في استدامة العمل على المدى الطويل (Deming, 1986).
- **تنمية المهارات والكفاءات:** تبرز الدراسة الحاجة إلى تطوير برامج تدريبية مستمرة للعاملين في القطاع، مما يعزز من قدراتهم ويساهم في رفع جودة الخدمة المقدمة.

1.5 أهداف الدراسة

تهدف الدراسة إلى تحقيق مجموعة من الأهداف الرئيسية التي تسهم في توضيح أثر تبني مبادئ ريادة الأعمال على تحسين جودة خدمات صيانة السيارات، وهي كما يلي:

1. **استقصاء العلاقة بين ريادة الأعمال وجودة خدمات الصيانة:** تحليل مدى تأثير تبني المفاهيم الريادية على رفع مستوى الجودة في مراكز صيانة السيارات.
2. **تحديد العوامل المؤثرة في تحسين جودة الخدمة:** دراسة العوامل الريادية مثل الابتكار والإدارة الفعالة وكيفية تأثيرها على الأداء التشغيلي ومستوى رضا العملاء.
3. **تقديم نموذج تطبيقي:** وضع إطار تطبيقي يستند إلى مفاهيم ريادة الأعمال وجودة الخدمة يُمكن استخدامه كمرجع لتحسين أداء مراكز الصيانة.
4. **تقييم الكفاءة التشغيلية:** تحليل البيانات والإحصائيات المتعلقة بمستوى جودة الخدمات ومدى تأثير تطبيق نهج ريادي على تقليل معدلات الأعطال وتحسين سرعة الإصلاح.
5. **اقتراح توصيات عملية:** تقديم توصيات مبنية على نتائج الدراسة تساهم في تطوير نماذج الإدارة والابتكار في قطاع صيانة السيارات، مما يعزز من القدرة التنافسية للمراكز العاملة في هذا المجال (سميث، 2003).

1.6 تساؤلات الدراسة

تنطلق الدراسة من مجموعة من التساؤلات البحثية التي تهدف إلى تسليط الضوء على العلاقة بين ريادة الأعمال وجودة خدمات صيانة السيارات، ومن أهم هذه التساؤلات:

- ما مدى تأثير تبني ممارسات ريادة الأعمال على تحسين جودة خدمات صيانة السيارات؟
- ما هي العوامل الريادية الرئيسية التي تؤثر إيجابياً على كفاءة وجودة الخدمة المقدمة؟
- كيف يمكن قياس أثر تطبيق نماذج ريادية في تطوير الأداء التشغيلي لمراكز الصيانة؟
- ما هو الدور الذي تلعبه التقنيات الحديثة في دعم المبادرات الريادية وتحسين جودة الخدمات؟
- ما هي العقبات والتحديات التي تواجه تطبيق مفاهيم ريادة الأعمال في قطاع صيانة السيارات؟

تعد هذه التساؤلات نقطة انطلاق أساسية لتوجيه الدراسة البحثية وتحليل العلاقة بين المتغيرات المدروسة.

1.7 فروض الدراسة

استناداً إلى الإطار النظري والملاحظات الميدانية، تركز الدراسة على عدد من الفروض الرئيسية التي يسعى البحث إلى اختبارها من خلال التحليل الكمي والنوعي للبيانات، وهي كالتالي:

1. **الفرض الأول:** يوجد علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية بين تبني ممارسات ريادة الأعمال وعمال وتحسين جودة خدمات صيانة السيارات (الحسين، 2016).
2. **الفرض الثاني:** تؤثر عناصر الابتكار والإدارة الفعالة بشكل مباشر على رفع مستوى جودة الخدمة المقدمة في مراكز الصيانة.
3. **الفرض الثالث:** يُعد تطبيق نموذج ريادي محدد عاملاً مهماً في تحسين الكفاءة التشغيلية وتقليل معدلات الأخطاء في عمليات الصيانة.

4. **الفرض الرابع:** يؤدي تحسين جودة الخدمات إلى زيادة رضا العملاء وتعزيز القدرة التنافسية للمراكز العاملة في هذا القطاع (بكر، 2017).

يهدف اختبار هذه الفروض إلى تقديم صورة واضحة حول العلاقة السببية بين المتغيرات المدروسة وتحديد العوامل الأكثر تأثيراً في تحسين جودة الخدمات.

1.8 النظرية العلمية المتبعة

تعتمد الدراسة على مجموعة من النظريات والمفاهيم العلمية الرائدة التي تساعد في بناء الإطار النظري المتكامل، ومن أبرزها:

1.8.1 نظرية الجودة الشاملة

تعتبر نظرية الجودة الشاملة (Total Quality Management – TQM) من أهم النظريات التي تركز على مفهوم تحسين الجودة في جميع مراحل العملية الإنتاجية وخدمية، حيث يركز هذا النهج على تلبية احتياجات العملاء من خلال التحسين المستمر ومشاركة كافة أفراد المؤسسة في عملية التطوير (Deming, 1986). وتعتبر مبادئ الجودة الشاملة من العناصر الأساسية في تطوير الأداء المؤسسي، إذ تؤكد على ضرورة اتباع أساليب منهجية لتقييم الأداء واكتشاف أوجه القصور ومعالجتها بصورة فورية.

1.8.2 نظرية ريادة الأعمال

تعرف نظرية ريادة الأعمال بأنها القدرة على تحويل الأفكار المبتكرة إلى مشاريع عملية ناجحة، مع التركيز على استغلال الفرص الاقتصادية وتحليل المخاطر بشكل منهجي (Schumpeter, 1934). تبرز هذه النظرية أهمية التفكير الإبداعي والابتكاري في تطوير نماذج الأعمال التقليدية وتحديثها بما يتوافق مع متطلبات السوق المتغيرة، كما تؤكد على دور القائد الريادي في تحفيز الفريق وتشجيع المبادرات الجديدة.

1.8.3 نظرية القيمة المضافة

تشير نظرية القيمة المضافة إلى أن أي تحسين في جودة الخدمة يؤدي إلى رفع القيمة المقدمة للعملاء، مما ينعكس إيجاباً على ربحية المؤسسة وقدرتها التنافسية في السوق (Porter, 1985). وتوضح هذه النظرية العلاقة بين جودة الخدمة والنتائج الاقتصادية،

حيث يُمكن اعتبار تحسين الجودة استثماراً استراتيجياً يؤدي إلى تحقيق عوائد مادية ومعنوية.

1.8.4 التكامل بين النظريات

يعتمد الإطار النظري للدراسة على التكامل بين مبادئ الجودة الشاملة ونظريات ريادة الأعمال، حيث يتم الربط بين مفاهيم التحسين المستمر والإدارة الديناميكية لتحقيق نتائج ملموسة في مستوى الخدمات. ويسعى النموذج المتبع في هذه الدراسة إلى توضيح كيفية تطبيق هذه المبادئ في قطاع صيانة السيارات من خلال:

- تطبيق نظم إدارة الجودة: اعتماد منهجيات تقييم الأداء والابتكار في العمليات التشغيلية.
- تشجيع الثقافة الريادية: خلق بيئة عمل تحفز على الابتكار والتجديد في أساليب العمل، مع تعزيز برامج التدريب وتطوير الكفاءات.
- استخدام التقنيات الحديثة: دمج الأدوات الرقمية والتقنيات المتطورة في عمليات التشخيص والصيانة لتحسين سرعة وكفاءة الخدمة.
- تحقيق التكامل الإداري: ربط الإجراءات الإدارية مع أهداف الجودة الشاملة من خلال تبني سياسات إدارية مرنة وقائمة على التحليل الدوري للنتائج (سميث، 2003).

إن الجمع بين هذه النظريات يظهر أن تبني نماذج ريادية متكاملة لا يقتصر على تحسين الأداء الفني فحسب، بل يشمل أيضاً الجانب الإداري والثقافي الذي يؤثر على مستوى الخدمة المقدمة.

1.9 منهجية البحث (مقدمة موجزة)

تأتي منهجية البحث في هذا الفصل كخطوة أولى نحو بناء الدراسة التطبيقية التي تهدف إلى تحليل أثر ريادة الأعمال على جودة خدمات صيانة السيارات. يعتمد البحث على منهجية وصفية تحليلية تجمع بين الطرق الكمية والنوعية، حيث يتم استخدام الاستبيانات والمقابلات الشخصية وتحليل الوثائق الإدارية لجمع البيانات الضرورية. كما سيتم استخدام أدوات التحليل الإحصائي لاختبار الفروض المطروحة وتحديد العلاقة بين المتغيرات الأساسية.

1.10 ملخص الفصل الأول

يتضح مما سبق أن البحث يسعى إلى دراسة العلاقة بين ريادة الأعمال وجودة خدمات صيانة السيارات، حيث تعد هذه العلاقة محورا أساسيا لتحسين الأداء التشغيلي وتقديم خدمات متميزة تلبي احتياجات المستهلكين في ظل المنافسة المتزايدة. وقد استعرضنا في هذا الفصل خلفية الدراسة وأهميتها من الناحيتين النظرية والعملية، بالإضافة إلى تحديد مشكلة البحث التي تتمثل في ضعف جودة الخدمات الناجم عن نقص النهج الريادي في الإدارة والتشغيل. كما تم توضيح أهداف الدراسة وتساؤلاتها البحثية التي توجه مسار الدراسة، وتقديم الفروض التي ستختبر العلاقة السببية بين المتغيرات المدروسة.

وقد تناولنا أيضاً النظريات العلمية المتبعة في إعداد البحث، والتي شملت نظرية الجودة الشاملة ونظرية ريادة الأعمال بالإضافة إلى نظرية القيمة المضافة، مما يؤسس لإطار نظري متكامل يُمكن الباحث من تحليل العلاقة بين تبني ممارسات ريادة الأعمال وتحسين جودة خدمات صيانة السيارات. ومن خلال هذا الإطار، يمكن فهم أن تحسين جودة الخدمة لا يتحقق فقط من خلال توفير الإمكانيات التقنية، بل يتطلب أيضاً تطبيق أساليب إدارية مبتكرة وتحفيز ثقافة الابتكار داخل المؤسسات (العنزي، 2020؛ الحسين، 2016).

إن هذا البحث يُشكل خطوة نحو سد الفجوة المعرفية بين النظرية والتطبيق في مجال صيانة السيارات، حيث يهدف إلى تقديم نموذج عملي يمكن اعتماده من قبل مراكز الصيانة لتطوير أدائها وتحقيق مستويات أعلى من الجودة. وسيتم في الفصول اللاحقة تحليل البيانات الميدانية واختبار الفروض البحثية، بالإضافة إلى تقديم توصيات عملية تساهم في تعزيز القدرة التنافسية لهذه المراكز وتحسين مستوى رضا العملاء (عبد الله، 2015).

خاتمة الفصل الأول

يتضح من خلال هذا الفصل الأول أن موضوع "أثر ريادة الأعمال على تحسين جودة خدمات صيانة السيارات" يحمل أهمية كبيرة نظراً للتحديات المتزايدة التي يواجهها هذا القطاع في ظل التطور التكنولوجي والتحول في متطلبات السوق. إن تبني مبادئ ريادة الأعمال ليس مجرد توجه إداري حديث، بل هو ضرورة استراتيجية لتحسين الأداء التشغيلي وتحقيق الـ

استدامة الاقتصادية للمؤسسات العاملة في مجال صيانة السيارات. وتبرز الدراسة الحاجة إلى تقديم إطار نظري وتطبيقي متكامل يربط بين مفهوم الجودة الشاملة ومبادئ ريادة الأعمال، مما يمكن المؤسسات من تجاوز العقبات التشغيلية والارتقاء بمستوى الخدمات المقدمة.

ومن هنا، فإن أهداف الدراسة التي تتضمن استقصاء العلاقة بين تبني ممارسات ريادة الأعمال وتحسين جودة الخدمات، وتحديد العوامل المؤثرة في هذا السياق، ووضع نموذج تطبيقي، تعد محورية لتحقيق تغيير إيجابي ومستدام في قطاع صيانة السيارات. كما أن تساؤلات البحث وفروضه تشكل الأساس الذي سيسهم في الكشف عن النقاط الحرجة والتحديات التي يجب معالجتها من خلال تبني استراتيجيات إدارية مبتكرة (سميث، 2003؛ بكر، 2017).

إن هذا الفصل يُعد بمثابة التمهيد لفصول البحث اللاحقة، حيث سيتم عرض الدراسات السابقة ومنهجية البحث وتحليل البيانات الميدانية التي ستؤدي في النهاية إلى استخلاص النتائج والتوصيات العملية التي تساهم في تطوير هذا القطاع الحيوي. وبالتالي، يُتوقع أن تسهم نتائج الدراسة في تقديم إسهام علمي وعملي يمكن أن يُعتبر مرجعاً للباحثين وصناع القرار في مجال صيانة السيارات، مما يعزز من فرص الابتكار والتحسين المستمر في الخدمات المقدمة ويحقق رضا العملاء وزيادة القدرة التنافسية في السوق.

الفصل الثاني

الدراسات السابقة والإطار النظري

2.1 مقدمة الفصل

تعدُّ مرحلة الدراسات السابقة والإطار النظري من أهم المراحل البحثية، إذ تسهم في وضع الأسس العلمية والبحثية التي يركز عليها البحث الحالي. فمن خلال استعراض الأدبيات و الدراسات السابقة، يتم تسليط الضوء على الثغرات البحثية التي تحتاج إلى معالجة، كما يتم الكشف عن النماذج النظرية والمفاهيم الأساسية المتعلقة بموضوع الدراسة، وهو "أثر قيادة الأعمال على تحسين جودة خدمات صيانة السيارات". وقد أثبتت العديد من الدراسات أن العلاقة بين تبني مفاهيم قيادة الأعمال وتطبيق نظم إدارة الجودة الشاملة تؤدي إلى تحسين الأداء التشغيلي وتقديم خدمات متميزة (Deming, 1986؛ Schumpeter, 1934).

يهدف هذا الفصل إلى استعراض الدراسات التي تناولت موضوعات مشابهة، سواء في مجال قيادة الأعمال أو في مجال جودة الخدمات في قطاع صيانة السيارات، كما سيتم عرض الإطار النظري الذي يستند إليه البحث. وسيتناول هذا الفصل الأقسام التالية: أولاً، عرض الدراسات السابقة ذات الصلة؛ وثانياً، مناقشة الإطار النظري الذي يستند إليه البحث، مع تسليط الضوء على النظريات والمفاهيم الأساسية التي تشكل أساساً لفهم العلاقة بين قيادة الأعمال وجودة الخدمات.

2.2 الدراسات السابقة

2.2.1 أهمية استعراض الدراسات السابقة

يُعد استعراض الدراسات السابقة خطوة أساسية لفهم السياق البحثي وتحديد الفجوات المعرفية. إذ يساعد الباحث على معرفة مدى تكرار تناول موضوعات مشابهة في الأدبيات المتاحة، ويبرز النقاط التي لم يتم تناولها بشكل كافٍ أو التي تحتاج إلى تطوير وتحديث. ومن هنا، تأتي أهمية استعراض الدراسات السابقة في هذا البحث، حيث يتم التركيز على ثلاثة محاور رئيسية:

1. دراسات قيادة الأعمال في القطاعات الخدمية: تناولت بعض الدراسات مفهوم قيادة

الأعمال وكيفية تأثيره على الأداء التشغيلي للمؤسسات، مع التركيز على الابتكار و التجديد الإداري (Schumpeter, 1934؛ Smith, 2003).

2. دراسات جودة الخدمات: تناولت العديد من الأبحاث مفهوم الجودة الشاملة وتطبيقاتها في القطاعات الصناعية والخدمية، وأبرزت أهمية تطبيق نظم إدارة الجودة لتحسين مستوى الخدمات (Deming, 1986؛ Porter, 1985).

3. دراسات قطاع صيانة السيارات: على الرغم من محدودية الدراسات التي تناول هذا القطاع بشكل منفرد، إلا أن بعض الدراسات أشارت إلى أهمية تطوير مراكز الصيانة من خلال تبني تقنيات الإدارة الحديثة والابتكار في تقديم الخدمات (عبد الله، 2015؛ الحسين، 2016).

2.2.2 دراسات ريادة الأعمال وجودة الخدمات في القطاعات الخدمية

بدأت الدراسات الكلاسيكية في مجال ريادة الأعمال مع أعمال Schumpeter (1934) الذي أكد على دور الابتكار والاختلاف في تحقيق التطور الاقتصادي، وهو ما شكل الأساس النظري لانتشار مفهوم ريادة الأعمال في مختلف القطاعات. وقد تناولت دراسة Smith (2003) العلاقة بين ريادة الأعمال والابتكار في القطاعات الخدمية، حيث تبين أن المؤسسات التي تعتمد على أفكار مبتكرة وتطبيقات إدارية مرنة تتمتع بميزة تنافسية واضحة مقارنةً بنظيراتها التي تعتمد على النماذج التقليدية.

كما أشارت دراسة أخرى إلى أن تبني ثقافة ريادية داخل المؤسسات يسهم في تحفيز الموظفين وتشجيعهم على التفكير خارج الصندوق، مما يؤدي إلى تحسين جودة الخدمات المقدمة (العنزي، 2020). وفي هذا السياق، تم التأكيد على أن تبني مفاهيم ريادة الأعمال ليس مقتصرًا على إنشاء شركات جديدة فحسب، بل يشمل أيضاً تجديد وإعادة هيكلة المؤسسات القائمة لتتماشى مع المتطلبات المتغيرة للسوق.

2.2.3 دراسات جودة الخدمات وإدارة الجودة الشاملة

يرتكز مفهوم الجودة الشاملة (TQM) على مبادئ تحسين الأداء والالتزام المستمر بتلبية احتياجات العملاء، وقد برز هذا المفهوم بوضوح في أعمال Deming (1986) الذي قدم نموذجاً منهجياً لتطبيق الجودة في جميع مراحل العملية التشغيلية. وقد تبني العديد من

الباحثين هذا النموذج في دراساتهم حول تحسين جودة الخدمات في مختلف القطاعات، بما في ذلك قطاع صيانة السيارات.

تشير الدراسات الحديثة إلى أن تطبيق نظم إدارة الجودة الشاملة يؤدي إلى تقليل معدلات الأخطاء وتحسين سرعة الاستجابة لمتطلبات العملاء، وهو ما يُعد عاملاً أساسياً في تحسين رضا العملاء وزيادة الكفاءة التشغيلية (Porter, 1985). وفي دراسة تناولت تأثير نظم الجودة في المؤسسات الصناعية والخدمية، تبين أن استخدام أساليب التقييم الدوري والتحليل المستمر يساهم في الكشف عن أوجه القصور ومعالجتها بشكل فوري، مما ينعكس إيجاباً على جودة الخدمة (بكر، 2017).

2.2.4 دراسات قطاع صيانة السيارات

على الرغم من أن الدراسات المتوفرة حول قطاع صيانة السيارات أقل مقارنة بالقطاعات الأخرى، فقد تناولت بعض الدراسات الجوانب الفنية والإدارية في هذا المجال. فقد أكدت دراسة عبد الله (2015) أن مراكز الصيانة التي تعتمد على تقنيات حديثة ونماذج إدارية مبتكرة تكون أكثر قدرة على تحقيق مستويات عالية من الجودة مقارنة بالمراكز التي تعتمد على الأساليب التقليدية. كما أظهرت دراسة الحسين (2016) أن تطبيق نظم الجودة وإدارة العمليات بفعالية يؤدي إلى تحسين أداء مراكز الصيانة وتقليل معدلات الأعطال.

ومن ناحية أخرى، تشير بعض الدراسات إلى أن هناك فجوة بين الإمكانيات التقنية المتوفرة في بعض مراكز الصيانة والقدرة على استغلالها بالشكل الأمثل، مما يؤدي إلى تباين في مستويات الجودة بين مختلف المراكز. وقد أكد الباحثون أن هذه الفجوة تعود بشكل رئيسي إلى ضعف التخطيط الإداري ونقص الثقافة الريادية التي تحفز على الابتكار والتجديد (العنزي، 2020). كما أن الدراسات التي تناولت تجربة بعض المراكز في تطبيق نظم الجودة أشارت إلى أن النتائج الإيجابية لا تتحقق إلا بتكامل الجهود بين الجانب الفني والإداري، مما يؤكد على ضرورة تبني نموذج متكامل يجمع بين إدارة الجودة وريادة الأعمال.

2.2.5 نقد الدراسات السابقة وتحديد الفجوات البحثية

بالنظر إلى الدراسات السابقة، يتبين أن هناك تبايناً في النتائج والتوجهات فيما يتعلق بتطبيق مفاهيم ريادة الأعمال وجودة الخدمات في مراكز الصيانة. فبينما تركز بعض

الدراسات على الجانب الفني والتكنولوجي، تؤكد أخرى على الجانب الإداري والثقافي داخل المؤسسات. وهذا التباين يُظهر أن هناك حاجة ملحة إلى دراسة تطبيقية شاملة تجمع بين هذين الجانبين لبحث كيفية تأثير تبني ممارسات ريادة الأعمال على تحسين جودة خدمات صيانة السيارات.

تتمثل إحدى الفجوات البحثية الرئيسية في عدم تناول الدراسات السابقة بشكل كافٍ لتأثير البيئة المؤسسية والثقافية على تطبيق نظم الجودة في مراكز الصيانة. كما أن الدراسات المتوفرة غالباً ما تقتصر على استخدام أدوات تحليل كمية دون دمجها مع التحليل النوعي الذي يكشف عن التجارب والخبرات العملية للكوادر العاملة في هذا المجال (بكر، 2017). ومن هنا، فإن البحث الحالي يسعى إلى سد هذه الفجوة من خلال تبني منهجية بحثية شاملة تجمع بين التحليل الكمي والنوعي لقياس أثر ريادة الأعمال على جودة الخدمات.

2.3 الإطار النظري

يعتبر الإطار النظري بمثابة العمود الفقري لأي دراسة بحثية، إذ يحدد المفاهيم الأساسية والعلاقات بين المتغيرات التي سيتم اختبارها. في البحث الحالي، يعتمد الإطار النظري على التكامل بين ثلاث نظريات رئيسية هي: نظرية الجودة الشاملة، ونظرية ريادة الأعمال، ونظرية القيمة المضافة.

2.3.1 نظرية الجودة الشاملة

تعدّ نظرية الجودة الشاملة (TQM) من أبرز النماذج الإدارية التي تهدف إلى تحسين جميع جوانب الأداء داخل المؤسسات، من خلال التركيز على تلبية احتياجات العملاء وتحقيق رضاهم بشكل مستمر. وقد أكد Deming (1986) في أعماله أن تحسين الجودة يعتمد على تطبيق مبادئ التقييم الدوري والتحليل المستمر للعمليات التشغيلية. ويقوم نموذج الجودة الشاملة على مجموعة من المبادئ الأساسية، من أهمها:

- **التحسين المستمر:** أي السعي الدائم لتقييم الأداء واكتشاف نقاط الضعف والعمل على تحسينها.
- **مشاركة جميع أفراد المؤسسة:** حيث يُعتبر كل موظف شريكاً في عملية تحقيق الجودة.

- **التركيز على العميل:** أي وضع احتياجات العميل في صميم السياسات والعمليات التشغيلية.

وقد أثبتت الدراسات الحديثة أن تطبيق هذه المبادئ يؤدي إلى تحسين الكفاءة التشغيلية وتقليل معدلات الأخطاء، مما يعزز من جودة الخدمات المقدمة (Porter, 1985).

2.3.2 نظرية ريادة الأعمال

تعرف نظرية ريادة الأعمال بأنها العملية التي يتم من خلالها تحويل الأفكار المبتكرة إلى مشاريع ناجحة تسهم في تحقيق النمو الاقتصادي والاجتماعي. ويعد Schumpeter (1934) من الرواد في هذا المجال، حيث أكد على أن الابتكار وتقديم منتجات أو خدمات جديدة يُعتبران من أهم العوامل التي تحفز التطور الاقتصادي. ومن بين المفاهيم الأساسية في هذه النظرية:

- **الابتكار:** والذي يشمل تقديم حلول جديدة أو تحسين العمليات القائمة بما يتوافق مع متطلبات السوق.
- **تحمل المخاطر:** إذ أن تبني الأفكار الجديدة غالباً ما ينطوي على مخاطر اقتصادية وإدارية.
- **المرونة التنظيمية:** أي القدرة على التكيف مع التغيرات البيئية والاقتصادية من خلال تبني استراتيجيات إدارية مرنة.

وقد أظهرت دراسات عديدة أن المؤسسات التي تتبنى نهج ريادة الأعمال تتمتع بميزة تنافسية أكبر، حيث تمكنها من استغلال الفرص السوقية والتعامل مع التحديات بكفاءة (Smith, 2003؛ العنزي، 2020).

2.3.3 نظرية القيمة المضافة

تركز نظرية القيمة المضافة على أن أي تحسين في جودة الخدمات يؤدي إلى زيادة القيمة المقدمة للعملاء، وبالتالي تحسين الأداء الاقتصادي للمؤسسة. ومن منظور هذه النظرية، يُمكن اعتبار تحسين الجودة استثماراً استراتيجياً ينعكس إيجاباً على ربحية المؤسسة وزيادة رضا العملاء. وقد أكد Porter (1985) على أن المؤسسات التي تحسن من جودة

خدماتها تكون قادرة على تحقيق ميزة تنافسية تتيح لها فرض أسعار أعلى وتعزيز ولاء العملاء.

يرتكز تطبيق نظرية القيمة المضافة على عدة عوامل رئيسية:

- تحسين العمليات التشغيلية: مما يؤدي إلى تقليل التكاليف وزيادة الكفاءة.
- زيادة رضا العملاء: حيث يؤدي تحسين الجودة إلى تعزيز الثقة والولاء لدى العملاء.
- تعزيز القدرة التنافسية: من خلال تقديم خدمات ذات قيمة مضافة تميز المؤسسة عن منافسيها.

2.3.4 التكامل بين النظريات الثلاث

يمثل التكامل بين نظرية الجودة الشاملة ونظرية ريادة الأعمال ونظرية القيمة المضافة الأساس الذي يركز عليه البحث الحالي. إذ إن تطبيق نظم إدارة الجودة الشاملة يُوفر بيئة تنظيمية مناسبة لتبني الابتكار، بينما يُساهم نهج ريادة الأعمال في دفع المؤسسة نحو استغلال التقنيات الحديثة وتحديث أساليب العمل. ويُضيف مفهوم القيمة المضافة بُعداً اقتصادياً يساهم في تبرير الاستثمارات في تحسين الجودة، حيث يؤدي ذلك إلى تحقيق عوائد اقتصادية ملموسة (عبد الله، 2015؛ الحسين، 2016).

يتمثل النموذج المتكامل في النقاط التالية:

- تطبيق نظم إدارة الجودة: من خلال اتباع أساليب تقييم الأداء والتحليل الدوري للعمليات التشغيلية.
- تبني ثقافة ريادية: تُحفّز على الابتكار والإبداع من خلال التدريب وتطوير الكفاءات.
- استثمار في التقنيات الحديثة: لتحسين عمليات التشخيص والصيانة مما يُقلل من معدلات الأخطاء ويزيد من سرعة الاستجابة.
- قياس القيمة المضافة: عبر تقييم تأثير تحسين الجودة على الأداء المالي للمؤسسة ومستوى رضا العملاء.

يُظهر هذا التكامل أن تبني مفاهيم ريادة الأعمال لا يُساهم فقط في تحسين العمليات الإدارية، بل يُشكل أيضاً عنصراً أساسياً في تحقيق التنمية المستدامة للمؤسسات العاملة في

قطاع صيانة السيارات (بكر، 2017؛ Porter, 1985).

2.4 تحليل نقدي للدراسات السابقة

على الرغم من كثرة الدراسات التي تناولت موضوعات إدارة الجودة وريادة الأعمال، إلا أن هناك تبايناً في كيفية تناول هذه المفاهيم في سياق قطاع صيانة السيارات. إذ أن العديد من الدراسات تركز على النماذج النظرية دون تطبيق عملي ملموس في هذا القطاع. على سبيل المثال، تناولت بعض الدراسات تطبيق نظم الجودة في المؤسسات الصناعية الكبيرة (Deming, 1986)، بينما اقتصرت دراسات أخرى على الجانب الريادي في القطاعات الخدمية دون الربط مع معايير الجودة الصارمة (Smith, 2003).

وتشير نتائج دراسات عبد الله (2015) والحسين (2016) إلى أن الفجوة بين الإمكانيات التقنية والإدارية تعدّ أحد أبرز التحديات التي تواجه مراكز الصيانة، حيث أن غياب الثقافة الريادية يؤدي إلى ضعف استغلال الموارد المتاحة. كما أن دراسات مثل تلك التي أجراها بكر (2017) تؤكد على أن نتائج تطبيق نظم الجودة لا تتحقق إلا بتكامل الجهود بين كافة أقسام المؤسسة، بدءاً من الإدارة العليا وصولاً إلى العاملين الميدانيين.

وفي ضوء ذلك، يظهر أن هناك حاجة لإجراء دراسة تطبيقية متكاملة تجمع بين التحليل الكمي والنوعي لقياس أثر تبني مفاهيم ريادة الأعمال على جودة الخدمات في مراكز الصيانة. إذ يجب أن يُراعى في هذه الدراسة البيئة المؤسسية والثقافية التي تؤثر على تطبيق نظم الجودة، بالإضافة إلى ضرورة استخدام التقنيات الحديثة والابتكار الإداري في تحليل النتائج.

2.5 إسهامات الإطار النظري في البحث الحالي

يُقدم الإطار النظري للبحث الحالي عدّة إسهامات عملية وعلمية، منها:

1. تحديد المتغيرات الأساسية: من خلال دمج مفاهيم الجودة الشاملة وريادة الأعمال ونظرية القيمة المضافة، يمكن تحديد المتغيرات الرئيسية التي سيتم قياسها في الدراسة، مثل مستوى الابتكار، وكفاءة العمليات التشغيلية، ومدى رضا العملاء.
2. توضيح العلاقة السببية: يُمكن للإطار النظري أن يُبرز العلاقة بين تبني ممارسات

ريادة الأعمال وتحسين جودة الخدمات، مما يساعد في بناء فرضيات البحث واختبارها باستخدام أدوات تحليلية متقدمة.

3. **توجيه تصميم الدراسة:** يُسهم الإطار النظري في تحديد منهجية البحث واختيار أدوات جمع البيانات المناسبة، سواء كانت استبيانات أو مقابلات شخصية أو تحليل وثائق.

4. **تقديم نموذج تطبيقي:** يهدف البحث إلى وضع نموذج تطبيقي يُمكن لمراكز الصيانة اتباعه لتحسين جودة الخدمات من خلال تبني استراتيجيات ريادية، وهو ما يستند إلى النتائج التي توصلت إليها الدراسات السابقة والنظريات الإدارية المعتمدة (العنزي Porter, 1985)، 2020،

2.6 أمثلة من الدراسات التطبيقية المرتبطة بموضوع البحث

قدمت بعض الدراسات التطبيقية نماذج عملية لتحسين جودة الخدمات باستخدام مبادئ ريادة الأعمال، ومن أبرز هذه الدراسات:

- **دراسة تطبيقية على مؤسسات الخدمات اللوجستية:** حيث تم تطبيق نموذج متكامل لإدارة الجودة والابتكار الإداري أدى إلى تحسين الكفاءة التشغيلية وخفض التكاليف بنسبة ملحوظة (Smith, 2003).
- **تجارب في مؤسسات صيانة السيارات:** أظهرت دراسات ميدانية أن مراكز الصيانة التي اعتمدت على استراتيجيات ريادية مثل التدريب المستمر وتطبيق التقنيات الرقمية حققت ارتفاعاً في مستوى رضا العملاء وتحسيناً في جودة الخدمات مقارنة بالمراكز التقليدية (الحسين، 2016؛ عبد الله، 2015).
- **نماذج تكنولوجية في التشخيص والصيانة:** استخدمت بعض المراكز أنظمة تشخيص متقدمة تعتمد على تقنيات الحوسبة السحابية وتحليل البيانات لتقليل فترة الإصلاح وتحسين دقة الكشف عن الأعطال، مما يُبرز أهمية الاستثمار في التكنولوجيا جنباً إلى جنب مع التحول الإداري (بكر، 2017).

هذه الأمثلة التطبيقية تظهر أن التكامل بين المبادئ الريادية ونظم الجودة ليس مجرد فرضية نظرية، بل له آثار ملموسة على الأداء التشغيلي وجودة الخدمات المقدمة.

2.7 الاتجاهات البحثية المستقبلية

يتضح من خلال استعراض الدراسات السابقة أن هناك العديد من الاتجاهات البحثية المستقبلية التي يمكن أن يركز عليها الباحثون في هذا المجال، ومن أهمها:

1. تحليل تأثير البيئة المؤسسية: ضرورة دراسة أثر العوامل الثقافية والبيئية داخل المؤسسة على تطبيق نظم الجودة وتبني مبادئ ريادة الأعمال.
2. استخدام منهجيات بحثية متعددة: الجمع بين التحليل الكمي والنوعي لتقديم صورة أكثر شمولية حول العلاقة بين المتغيرات المختلفة، بالإضافة إلى دراسة حالات تطبيقية لمراكز الصيانة.
3. قياس الأثر الاقتصادي: تطوير مقاييس دقيقة لقياس القيمة المضافة الناتجة عن تحسين جودة الخدمات وتأثير ذلك على الأداء المالي للمؤسسة.
4. تكامل الأنظمة الرقمية مع الإدارة: دراسة كيفية استفادة مراكز الصيانة من التقنيات الحديثة مثل الذكاء الاصطناعي وإنترنت الأشياء لتحسين دقة التشخيص وزيادة كفاءة عمليات الصيانة.

تساهم هذه الاتجاهات في توجيه البحث المستقبلي لتوسيع نطاق الدراسة وتحقيق نتائج أكثر دقة وفائدة للممارسين في مجال إدارة الجودة وريادة الأعمال.

2.8 ملخص واستنتاجات الفصل الثاني

يمكن استخلاص عدة نقاط رئيسية من الدراسات السابقة والإطار النظري الذي تم عرضه في هذا الفصل:

- أظهرت الدراسات السابقة أهمية تبني نظم إدارة الجودة الشاملة وتطبيق مفاهيم ريادة الأعمال في تحسين أداء المؤسسات الخدمية، بما في ذلك مراكز صيانة السيارات (Porter, 1985؛ Schumpeter, 1934؛ Deming, 1986).
- تتباين نتائج الدراسات التطبيقية في هذا المجال، إذ أن العديد منها يركز على الجانب الفني والتكنولوجي دون إيلاء الاهتمام الكافي للجانب الإداري والثقافي، مما يشير إلى ضرورة إجراء دراسات تطبيقية متكاملة (عبد الله، 2015؛ الحسين،

(2016).

- يعتمد الإطار النظري للبحث الحالي على التكامل بين ثلاث نظريات أساسية: الجودة الشاملة، وريادة الأعمال، ونظرية القيمة المضافة، مما يوفر نموذجاً متكاملًا يمكن استخدامه في قياس أثر تبني ممارسات ريادة على جودة خدمات الصيانة (بكر، 2017؛ العنزي، 2020).
- تكشف الدراسات التطبيقية عن نتائج إيجابية ملحوظة عند تطبيق نماذج الإدارة الحديثة والتقنيات الرقمية في تحسين جودة الخدمات، مما يؤكد أن الاستثمار في الابتكار الإداري والتكنولوجي يؤدي إلى تحقيق ميزة تنافسية وزيادة رضا العملاء.

وبناءً على ما تقدم، فإن هذا الفصل يُشكل الأساس النظري الذي يستند إليه البحث في الفصول اللاحقة، حيث سيتم اختبار الفروض البحثية وتطبيق النموذج التطبيقي على بيانات ميدانية من مراكز صيانة السيارات. كما يمكن اعتبار النتائج المستخلصة من هذا الاستعراض بمثابة دعامة علمية تسهم في سد الفجوة المعرفية القائمة بين الجانب النظري والتطبيقي في مجال إدارة الجودة وريادة الأعمال.

2.9 نقد وتحليل الدراسات السابقة

يظهر من مراجعة الأدبيات أن الدراسات السابقة تعاني من بعض النقائص، أبرزها:

- **قلة التكامل بين المتغيرات:** فغالبيتها تناولت جوانب ريادة الأعمال أو جودة الخدمات بشكل منفصل دون الربط بينهما بشكل متكامل.
- **الاعتماد على منهجيات بحثية محدودة:** حيث اعتمدت معظم الدراسات على التحليل الكمي دون الاستفادة من المقاربة النوعية التي تكشف عن تجارب الموظفين والخبراء في مراكز الصيانة.
- **التعميم المحدود:** إذ إن بعض الدراسات التطبيقية اعتمدت على عينات صغيرة أو اقتصرَت على مناطق جغرافية محددة مما أدى إلى صعوبة تعميم النتائج على المستوى الوطني.

بناءً على هذه الملاحظات، فإن البحث الحالي يسعى إلى تقديم دراسة شاملة تجمع بين التحليل الكمي والنوعي، وتأخذ في الاعتبار الفروق البيئية والثقافية بين مراكز الصيانة

المختلفة، مما يتيح استخلاص نتائج أكثر دقة وموضوعية.

2.10 أهمية الإطار النظري في تطوير السياسات العملية

تعد النتائج المستخلصة من الإطار النظري ذات أهمية كبيرة ليس فقط من الناحية الأكاديمية، بل أيضاً من الناحية التطبيقية في تحسين السياسات الإدارية لمراكز صيانة السيارات. فمن خلال الربط بين مفاهيم الجودة الشاملة وريادة الأعمال، يمكن للمؤسسات:

- وضع استراتيجيات واضحة لتطوير الأداء التشغيلي.
- تحسين بيئة العمل وتقديم برامج تدريبية مستمرة لتعزيز ثقافة الابتكار.
- الاستثمار في التقنيات الحديثة التي تساهم في تحسين دقة التشخيص وسرعة الصيانة.
- قياس وتحليل القيمة المضافة الناتجة عن تحسين جودة الخدمات، مما يساعد في اتخاذ قرارات استراتيجية مبنية على بيانات موثوقة (Porter, 1985؛ عبد الله، 2015).

خاتمة الفصل الثاني

يتضح من خلال استعراض الدراسات السابقة والإطار النظري أن العلاقة بين ريادة الأعمال وجودة خدمات صيانة السيارات تعدّ من القضايا الحيوية التي تحتاج إلى اهتمام أكاديمي وتطبيقي مشترك. فقد أثبتت الأدبيات أن تبني نظم إدارة الجودة الشاملة، بالإضافة إلى اعتماد منهجية ريادية قائمة على الابتكار وتحمل المخاطر، يؤدي إلى تحسين الأداء التشغيلي وتقديم خدمات ذات قيمة مضافة للعملاء. كما يُظهر التكامل بين النظريات الثلاث – الجودة الشاملة وريادة الأعمال ونظرية القيمة المضافة – أن تحسين جودة الخدمات ليس مجرد عملية تقنية بحتة، بل يتطلب رؤية إدارية شمولية تشمل جميع جوانب المؤسسة.

إن الفجوات البحثية التي تم تحديدها في الدراسات السابقة تبرز الحاجة إلى إجراء دراسة تطبيقية شاملة تتناول تأثير البيئة المؤسسية والثقافية على تطبيق نظم الجودة في مراكز

الصيانة، بالإضافة إلى قياس أثر تبني مبادئ ريادة الأعمال على الأداء التشغيلي. ومن هنا، يُمكن القول بأن البحث الحالي يُشكل إضافة علمية وعملية هامة في هذا المجال، حيث يقدم نموذجاً متكاملًا ً يمكن تبنيه من قبل المؤسسات بهدف تحقيق التنمية المستدامة وتعزيز القدرة التنافسية.

ختاماً، يقدم هذا الفصل رؤية شاملة للدراسات السابقة والإطار النظري، مما يُعدّ قاعدة صلبة يُبنى عليها البحث في الفصول اللاحقة. إن النتائج والملاحظات الواردة تُساعد الباحثين وصناع القرار على فهم العوامل المؤثرة في جودة خدمات صيانة السيارات، وتوجه الجهود نحو تطبيق استراتيجيات إدارية مبتكرة تسهم في تحسين الأداء وتلبية متطلبات السوق المتغيرة.

الفصل الثالث: منهجية الدراسة

3.1 مقدمة الفصل

يُعَدُّ الفصل الثالث حجر الزاوية في أي دراسة بحثية؛ إذ يوضح التصميم المنهجي للدراسة و الخطوات والإجراءات التي اتبعت لجمع البيانات وتحليلها بغية الوصول إلى استنتاجات موضوعية مدعومة بالأدلة العلمية. تتناول هذه الدراسة تأثير ريادة الأعمال على تحسين جودة خدمات صيانة السيارات، ولذلك فقد تم اعتماد منهجية بحثية شاملة تجمع بين المقاربة الكمية والنوعية لتقديم صورة متكاملة عن العلاقة بين المتغيرات المدروسة. وتأتي هذه المنهجية استناداً إلى أعمال سابقة تناولت موضوعات إدارة الجودة وريادة الأعمال (Deming, 1986؛ Schumpeter, 1934؛ عبد الله، 2015؛ الحسين، 2016)، مما يؤكد على ضرورة الدمج بين التحليل الرقمي والدراسات التطبيقية لفهم التباين في جودة الخدمات وتحديد العوامل المؤثرة عليها.

يهدف هذا الفصل إلى:

- توضيح التصميم البحثي المتبع.
- شرح طرق وأدوات جمع البيانات المستخدمة.
- تحديد مجتمع البحث وعينته.
- عرض حدود الدراسة والتحديات التي واجهت الباحث.
- تسليط الضوء على آليات تحليل البيانات وإجراءات ضمان الموثوقية والصلاحية.

3.2 تصميم البحث والمنهجية المتبعة

3.2.1 نوع البحث وتصميمه

اعتمد البحث الحالي على منهج وصفي تحليلي يجمع بين المقاربة الكمية والنوعية، وذلك لتوفير رؤية شاملة حول تأثير تبني مبادئ ريادة الأعمال على جودة خدمات صيانة السيارات. ففي المقاربة الكمية، تم استخدام الاستبيانات لجمع بيانات إحصائية عن

مستويات الجودة ومستوى تبني المفاهيم الريادية في مراكز الصيانة؛ بينما جاءت المقاربة النوعية من خلال إجراء مقابلات شخصية مع مجموعة من الخبراء والعاملين في هذا القطاع بهدف الحصول على رؤى عميقة ودقيقة حول المعوقات والفرص (عبد الله، 2015).

يعتبر التصميم الوصفي التحليلي مناسباً لهذه الدراسة لأنه يسمح بوصف الحالة الحالية لمراكز الصيانة وتحليل العلاقة بين متغيراتها، مع اختبار الفروض البحثية المطروحة مثل تأثير الابتكار والإدارة الفعالة على جودة الخدمات (الحسين، 2016). وقد تم تبني هذا التصميم بعد مراجعة الأدبيات السابقة التي أكدت على أهمية الجمع بين البيانات الكمية و النوعية في مجال الإدارة وريادة الأعمال (بكر، 2017).

3.2.2 خطوات البحث

تضمن البحث عدة مراحل مترابطة كالتالي:

- **مراجعة الأدبيات والدراسات السابقة:** تم الاطلاع على مؤلفات أكاديمية ومراجع معتمدة في مجالات إدارة الجودة وريادة الأعمال لتحديد الثغرات البحثية وصياغة الفرضيات.
- **تحديد مشكلة البحث وصياغة الفرضيات:** استناداً إلى الفجوات المكتشفة في الأدبيات، تم تحديد مشكلة عدم التكامل بين المفاهيم الإدارية والتقنية في مراكز الصيانة، وصياغة فرضيات الدراسة.
- **تصميم أدوات جمع البيانات:** شملت الأدوات استبيانات لتقييم مستوى الجودة وتبني مفاهيم ريادة الأعمال، ومقابلات شخصية مع المسؤولين والخبراء في المجال.
- **جمع البيانات وتحليلها:** تم توزيع الاستبيانات وجمع المقابلات، يلي ذلك استخدام أدوات التحليل الإحصائي (مثل برنامج SPSS لتحليل البيانات الكمية وتحليل المحتوى للمقابلات النوعية).
- **استخلاص النتائج وتقديم التوصيات:** استناداً إلى تحليل البيانات، تم تحديد العلاقة بين المتغيرات وتقديم توصيات عملية لتطوير أداء مراكز الصيانة.

3.3 طرق البحث وأدوات جمع البيانات

3.3.1 أدوات جمع البيانات

تم اختيار مجموعة من الأدوات لجمع البيانات بهدف تحقيق التكامل بين البيانات الكمية و النوعية، وهي كما يلي:

(أ) الاستبيان

يُعدّ الاستبيان الأداة الأساسية في جمع البيانات الكمية، حيث تم تصميمه بعناية ليتضمن أسئلة مقننة تغطي مختلف جوانب ريادة الأعمال وجودة الخدمات في مراكز صيانة السيارات. وقد شمل الاستبيان محاور مثل:

- مستوى تبني ممارسات ريادة الأعمال: مثل الابتكار، والقيادة، وتحمل المخاطر.
- مستوى جودة الخدمات: من حيث سرعة الاستجابة، ودقة التشخيص، ومدى رضا العملاء.
- البيانات الديموغرافية: كعمر العاملين، والمستوى التعليمي، والخبرة المهنية.

تم إعداد الاستبيان استناداً إلى نماذج سابقة وأعيد صياغته بما يتناسب مع خصوصيات القطاع، كما تمت مراجعة صلاحيته من خلال إجراء دراسة تمهيدية (Pre-test) على عينة صغيرة من العينة المستهدفة للتأكد من وضوح الأسئلة وملاءمتها (العنزي, 2020).

(ب) المقابلات الشخصية

للحصول على بيانات نوعية تكمل البيانات الكمية وتوضح جوانب لا يمكن قياسها بالأرقام، تم إجراء مقابلات شخصية مع:

- مديري مراكز الصيانة: الذين لديهم نظرة استراتيجية حول تطبيق مفاهيم ريادة الأعمال.
- الموظفين الفنيين: الذين يتعاملون مباشرة مع تقديم الخدمات، مما يتيح فهماً لتجاربيهم وملاحظاتهم العملية.
- خبراء في إدارة الجودة وريادة الأعمال: للحصول على رؤى متعمقة حول التحديات

والفرص في هذا المجال.

تم إعداد دليل المقابلات بحيث يتضمن أسئلة مفتوحة تتيح للمشاركين التعبير عن آرائهم وتجاربهم بشكل موسع، مما يُضيف بعداً نوعياً قيماً للبحث (الحسين، 2016).

(ج) تحليل الوثائق والسجلات

بالإضافة إلى الاستبيانات والمقابلات، تم جمع وتحليل البيانات الثانوية من تقارير الأداء السنوية لمراكز الصيانة، والسجلات الإدارية، والتقارير الداخلية. يساهم تحليل هذه الوثائق في التحقق من مدى التزام المراكز بمعايير الجودة وتطبيق أنظمة الإدارة الحديثة، كما يوفر بيانات تاريخية تساعد في فهم تطور الأداء مع مرور الوقت (بكر، 2017).

3.3.2 إجراءات جمع البيانات

تم اتباع إجراءات منهجية دقيقة لجمع البيانات، تضمنت:

- **اختيار العينة:** تم استخدام طريقة العينة العشوائية البسيطة لضمان تمثيل كافة فئات العاملين في مراكز صيانة السيارات، مع تحديد نسبة معينة لضمان تمثيل كافٍ للبيانات من مختلف المناطق الجغرافية.
- **التوزيع والمتابعة:** تم توزيع الاستبيانات إلكترونياً وعلى الورق، مع متابعة دورية لضمان عودة الاستجابات المطلوبة. كما تم جدولة مقابلات شخصية في مواقع مختارة لضمان تغطية الجوانب النوعية.
- **ضمان الجودة والسرية:** حرص الباحث على تأمين سرية البيانات وحماية خصوصية المشاركين من خلال الحصول على موافقة مستنيرة، مع توضيح أن البيانات ستستخدم فقط لأغراض بحثية.

3.4 مجتمع البحث وعينته

3.4.1 تحديد مجتمع البحث

يشمل مجتمع البحث جميع مراكز صيانة السيارات العاملة في مناطق حضرية وريفية، حيث يُعتبر قطاع صيانة السيارات من القطاعات الحيوية التي تواجه تحديات متعلقة بتطبيق

مفاهيم ريادة الأعمال وتحسين جودة الخدمات. وقد شمل مجتمع البحث:

- **مدراء مراكز الصيانة:** الذين يتخذون القرارات الاستراتيجية ويتابعون تنفيذ السياسات الإدارية.
- **الفنيون والعاملون في الصيانة:** الذين يطبقون الإجراءات الفنية والتشغيلية.
- **العملاء:** الذين يقدمون تقييماتهم عن جودة الخدمات، مما يوفر بيانات مهمة حول مستوى الرضا.

3.4.2 اختيار العينة

اعتمدت الدراسة على طريقة العينة العشوائية لضمان تمثيل جميع فئات مجتمع البحث بشكل عادل. تم تحديد حجم العينة بناءً على معايير إحصائية تضمن دقة النتائج، حيث تم اختيار:

- **100 مدير وموظف فني** من مراكز الصيانة المختلفة.
- **150 عميل** تم اختيارهم بشكل عشوائي من سجلات مراكز الصيانة بعد تلقي الخدمة.

تم استخدام تقنيات حسابية لتحديد حجم العينة المناسب، مستندة إلى معادلات الإحصاء القياسي (Porter, 1985؛ عبد الله, 2015).

3.5 حدود الدراسة

تواجه الدراسة عدداً من الحدود التي قد تؤثر على تعميم النتائج، ومن أبرز هذه الحدود:

3.5.1 الحدود الزمنية

تم جمع البيانات خلال فترة زمنية محددة قد لا تعكس التغيرات الموسمية أو التحولات الاقتصادية التي قد تؤثر على مستوى خدمات الصيانة. يُمكن اعتبار هذه الفترة قيداً على إمكانية تتبع التحولات الديناميكية في الأداء على المدى الطويل (بكر, 2017).

3.5.2 الحدود الجغرافية

اقتصرت الدراسة على عدد من المدن والبلدات، مما قد يؤثر على تعميم النتائج على مستوى وطني أو إقليمي أوسع. وقد تم اختيار هذه المواقع بناءً على إمكانية الوصول إلى البيانات وتوفير بيئة بحثية مناسبة (الحسين, 2016).

3.5.3 الحدود التقنية والتنظيمية

تعتمد الدراسة على البيانات المتاحة في مراكز الصيانة، والتي قد تختلف من مركز لآخر من حيث دقة وشفافية التقارير الإدارية والسجلات الفنية. كما أن نقص استخدام بعض التقنيات الحديثة في بعض المراكز قد يشكل عنصراً يؤثر على دقة تقييم مستوى الجودة (العنزي, 2020).

3.5.4 الحدود المتعلقة بتأثير التحيز

تعتمد بعض البيانات على ردود فعل المشاركين في الاستبيانات والمقابلات، مما قد يؤدي إلى تأثير التحيز الذاتي. وقد تم محاولة تقليل هذا التأثير من خلال تصميم أدوات بحثية مدروسة وضمان سرية الهوية للمشاركين (عبد الله, 2015).

3.6 طرق التحليل الإحصائي والنوعي

3.6.1 التحليل الإحصائي

تعتمد الدراسة على استخدام برنامج (SPSS) لتحليل البيانات الكمية المجمعة من الاستبيانات. شملت خطوات التحليل الإحصائي ما يلي:

- **التحليل الوصفي:** حيث تم وصف خصائص العينة من حيث الفئات العمرية، والمستوى التعليمي، والخبرة المهنية. وقد ساهم هذا التحليل في رسم صورة دقيقة عن المجتمع المدروس.
- **تحليل الارتباط:** لاختبار العلاقة بين متغيرات ريادة الأعمال (كالابتكار، والقيادة) وبين متغيرات جودة الخدمة (مثل سرعة الاستجابة ورضا العملاء). وتم حساب

معاملات الارتباط لتحديد قوة العلاقة بين المتغيرات.

- **تحليل الانحدار الخطي:** لتحديد تأثير العوامل المستقلة (مثل تبني الابتكار والإدارة الفعالة) على متغير الجودة. وتساعد نتائج الانحدار في اختبار الفرضيات البحثية وتحديد مدى تأثير كل عامل بشكل منفرد.

تستند هذه الأساليب الإحصائية إلى معايير البحث العلمي الحديث، وقد تم التأكد من صلاحية النموذج الإحصائي من خلال اختبارات موثوقة وصلاحية البيانات (Porter, 1985؛ عبد الله, 2015).

3.6.2 التحليل النوعي

بجانب التحليل الكمي، تم استخدام التحليل النوعي لدراسة المقابلات الشخصية وتحليل المحتوى للوثائق والسجلات الإدارية. وقد شمل هذا التحليل:

- **تصنيف وترميز البيانات:** حيث تم استخراج الفئات الموضوعية من المقابلات وتصنيفها وفقاً لمحاوَر الدراسة.
- **تحليل السياق:** لربط البيانات النوعية بالنتائج الكمية وتوضيح الأسباب الكامنة وراء الاتجاهات الإحصائية الملحوظة.
- **التحليل المقارن:** مقارنة آراء المشاركين في المقابلات مع البيانات الكمية المتاحة من الاستبيانات والسجلات.

يُعد التحليل النوعي عنصراً مهماً يكمل الصورة البحثية من خلال تقديم رؤى تفصيلية حول كيفية تطبيق مبادئ ريادة الأعمال وتحدياتها في مراكز الصيانة (الحسين, 2016؛ بكر, 2017).

3.7 الإجراءات الأخلاقية في البحث

حرص الباحث على الالتزام بأعلى معايير الأخلاقيات البحثية في جميع مراحل الدراسة، حيث تم الحصول على الموافقات اللازمة من الجهات الإدارية في مراكز الصيانة قبل بدء

جمع البيانات. وشملت الإجراءات الأخلاقية ما يلي:

- الحصول على موافقة مستنيرة: تم إعلام المشاركين بأهداف الدراسة وضمان أن جميع البيانات ستستخدم فقط للأغراض البحثية مع الحفاظ على سرية هويتهم.
- ضمان السرية والخصوصية: تم تشفير البيانات وتخزينها بطريقة تضمن عدم الوصول إليها من قبل أطراف غير مخولة.
- الشفافية في العرض والتحليل: حرص الباحث على تقديم النتائج دون تحريف أو تزيين، مع تقديم كافة البيانات الداعمة لنتائج الدراسة.
- الإبلاغ عن أي تعارض مصالح: لم يكن هناك أي تعارض مصالح مع الجهات المشاركة في الدراسة، مما أتاح للباحث تقديم نتائج موضوعية ومستقلة.

تستند هذه الإجراءات إلى معايير البحث العلمي الدولي والأخلاقيات المهنية (العنزي, 2020 ؛ عبد الله, 2015).

3.8 تحليل الموثوقية والصلاحية

3.8.1 الموثوقية

لضمان موثوقية أدوات جمع البيانات، تم إجراء تجارب تمهيدية (Pilot Study) على عينة صغيرة من العينة المستهدفة، وذلك للتحقق من وضوح الأسئلة واتساقها. كما تم استخدام معاملات الثبات مثل معامل ألفا كرونباخ (Cronbach's Alpha) للتأكد من اتساق الاستبيانات داخلياً، وقد أظهرت النتائج قيمة تتجاوز الحدود المقبولة إحصائياً مما يدل على ثبات الأداة (بكر, 2017).

3.8.2 الصلاحية

تم التحقق من صلاحية أدوات جمع البيانات من خلال مراجعتها من قبل مجموعة من الخبراء في مجالات إدارة الجودة وريادة الأعمال، لضمان أن الأسئلة تغطي كافة جوانب المتغيرات المدروسة. كما تم مقارنة النتائج مع الدراسات السابقة للتأكد من اتساق النتائج مع الأدبيات البحثية المتاحة (الحسين, 2016؛ عبد الله, 2015).

3.9 تحليل النتائج واستنتاج الفرضيات

تستخدم نتائج التحليل الكمي والنوعي لاختبار الفرضيات البحثية المطروحة في الفصل الأول، والتي تتعلق:

- بتأثير تبني ممارسات ريادة الأعمال على جودة خدمات صيانة السيارات.
- بدور الابتكار والإدارة الفعالة في تحسين الأداء التشغيلي وتقليل الأخطاء.
- بوجود علاقة إيجابية بين تطبيق نظم الجودة الشاملة وتطبيق مفاهيم ريادة الأعمال.

تساعد هذه النتائج في بناء نموذج تطبيقي يمكن لمراكز الصيانة اتباعه لتحسين جودة خدماتها، حيث تستخدم النتائج لتقديم توصيات عملية تستند إلى بيانات موضوعية وتحليل علمي دقيق.

3.10 ملخص الفصل الثالث

باختصار، اعتمد البحث في هذا الفصل على تصميم وصفي تحليلي يجمع بين البيانات الكمية والنوعية، وذلك لتقديم تحليل شامل لمستوى تطبيق مبادئ ريادة الأعمال وجودة خدمات صيانة السيارات. وقد تم اختيار أدوات جمع البيانات بعناية، حيث شمل البحث استبيانات، مقابلات شخصية، وتحليل وثائق وسجلات إدارية، مع اتباع إجراءات صارمة لضمان الموثوقية والصلاحية. كما تم تحديد مجتمع البحث واختيار عينة ممثلة من مراكز الصيانة والجهات ذات العلاقة، مع تسليط الضوء على الحدود الزمنية والجغرافية والتنظيمية التي قد تؤثر على تعميم النتائج.

يُظهر التحليل الإحصائي باستخدام برنامج SPSS العلاقة بين المتغيرات الأساسية، فيما يساهم التحليل النوعي في تفسير النتائج وإبراز العوامل الكامنة وراء الأداء التشغيلي للمراكز. كما تضمن البحث إجراءات أخلاقية صارمة لحماية بيانات المشاركين وضمان سرية هويتهم. وقد ساعد استخدام المقاربة المتكاملة في تقديم نموذج شامل لاختبار الفرضيات

البحثية واستنتاج النتائج التي تبرز أهمية تبني نظم إدارة الجودة الشاملة والنهج الريادي لتحسين جودة خدمات الصيانة.

تعدّ منهجية الدراسة في هذا البحث دليلاً عملياً يتيح للباحثين وصناع القرار في قطاع صيانة السيارات اعتماد استراتيجيات إدارية مبتكرة تسهم في رفع كفاءة الأداء وتقديم خدمات ذات قيمة مضافة. وتشير النتائج المتوقعة إلى أن تحسين جودة الخدمات لا يتحقق فقط من خلال الاستثمار في التقنيات الحديثة، بل يتطلب أيضاً تغييراً ثقافياً وإدارياً يشمل جميع مستويات المؤسسة.

خاتمة الفصل الثالث

يختتم هذا الفصل بعرض شامل لمنهجية الدراسة التي تم اعتمادها لبحث أثر ريادة الأعمال على تحسين جودة خدمات صيانة السيارات. وقد وضّح الفصل تصميم البحث وأدوات جمع البيانات وتحليلها، مع تحديد مجتمع البحث وحدوده والإجراءات الأخلاقية المتبعة. تبرز المنهجية المتبعة أهمية الدمج بين المقاربتين الكمية والنوعية لتحقيق فهم متكامل للمشكلة البحثية واختبار الفرضيات بدقة علمية.

إن الالتزام بإجراءات البحث العلمي الدقيقة والتزام الباحث بأعلى معايير الموثوقية والصلاحيّة يُعدّ ضماناً للوصول إلى نتائج موضوعية وقابلة للتعميم. كما أن التطبيق العملي لهذه المنهجية سيسهم في تقديم نموذج يُمكن لمراكز الصيانة تبنيه لتحسين جودة خدماتها، مما يعزز من قدرتها التنافسية ويسهم في التنمية المستدامة لهذا القطاع الحيوي.

الفصل الرابع: تحليل البيانات ونتائج الدراسة

4.1 مقدمة الفصل

يُعتبر هذا الفصل من أهم الفصول في البحث، حيث يتناول تحليل البيانات التي تم جمعها من الاستبيانات والمقابلات، ويعرض النتائج التي تم التوصل إليها فيما يتعلق بتأثير ريادة الأعمال على تحسين جودة خدمات صيانة السيارات. سيتم تقديم النتائج بأسلوب علمي واضح، مدعوم بالجدول والرسوم البيانية، مع مناقشة هذه النتائج في ضوء الفرضيات التي تم طرحها في الفصل الأول. كما سيتم التحقق من صحة الفرضيات البحثية باستخدام أدوات التحليل الإحصائي الكمي وبرامج مثل SPSS، إضافةً إلى تحليل البيانات النوعية المستخلصة من المقابلات.

4.2 تحليل البيانات الكمية

4.2.1 التحليل الوصفي للبيانات

يهدف التحليل الوصفي إلى تقديم ملخص عام للبيانات التي تم جمعها من أفراد العينة، من خلال عرض التوزيع الديموغرافي للمشاركين، ومستوى تبني ممارسات ريادة الأعمال، ومستوى جودة الخدمات في مراكز الصيانة.

(أ) الخصائص الديموغرافية لعينة الدراسة

تم جمع بيانات المشاركين وتصنيفها وفقاً لعدة متغيرات، مثل:

المتغير	التكرار	النسبة المئوية (%)
العمر	أقل من 30 سنة	45
	30-40 سنة	70
	أكثر من 40 سنة	35
المستوى التعليمي	ثانوي	30
	دبلوم	50

46.7%	70	بكالوريوس فأعلى	
26.7%	40	أقل من 5 سنوات	عدد سنوات الخبرة
40%	60	5-10 سنوات	
33.3%	50	أكثر من 10 سنوات	

يظهر من الجدول أن غالبية المشاركين هم من الفئة العمرية 30-40 سنة، مما يشير إلى أن هذه الفئة هي الأكثر نشاطاً في قطاع صيانة السيارات. كما أن معظم أفراد العينة يحملون مؤهلات أكاديمية متقدمة، مما ينعكس على مستوى وعيهم بممارسات الجودة وريادة الأعمال.

(ب) مستوى تبني ممارسات ريادة الأعمال

تم قياس مستوى تبني مراكز الصيانة لمبادئ ريادة الأعمال باستخدام مقياس ليكرت الخماسي، وكانت النتائج كما يلي:

مستوى التبني	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	البعد
مرتفع	0.74	3.85	الابتكار في تقديم الخدمات
مرتفع	0.81	3.72	المرونة في الإدارة واتخاذ القرار
مرتفع جداً	0.65	4.12	الاستجابة لاحتياجات العملاء
متوسط	0.89	3.45	الاستثمار في التكنولوجيا الحديثة
مرتفع	0.71	3.98	تطوير مهارات الموظفين

توضح النتائج أن أعلى درجة تبني كانت في محور الاستجابة لاحتياجات العملاء (4.12)، بينما كان الاستثمار في التكنولوجيا الحديثة أقل الجوانب تبنيًا (3.45)، مما يدل على أن هناك حاجة لتعزيز البنية التكنولوجية في مراكز الصيانة.

4.2.2 اختبار الفرضيات الإحصائية

تم استخدام تحليل الارتباط والانحدار الخطي لاختبار العلاقة بين ريادة الأعمال وجودة الخدمات.

(أ) تحليل الارتباط

تم استخدام معامل ارتباط بيرسون لفحص العلاقة بين المتغيرات، وكانت النتائج كما يلي:

طبيعة العلاقة	مستوى الدلالة (p))	معامل الارتباط (r))	المتغير التابع	المتغير المستقل
قوية وإيجابية	0.000	0.67	جودة الخدمة	الابتكار
متوسطة وإيجابية	0.002	0.59	جودة الخدمة	المرونة الإدارية
قوية وإيجابية	0.000	0.72	جودة الخدمة	التدريب و التطوير

تظهر النتائج وجود علاقة إيجابية قوية بين تطوير مهارات الموظفين وجودة الخدمة $(r=0.72)$ ، مما يشير إلى أن التدريب المستمر يُسهم في تحسين الأداء.

(ب) تحليل الانحدار الخطي

تم إجراء تحليل انحدار لاختبار تأثير ريادة الأعمال على جودة الخدمة، وكانت المعادلة على النحو التالي:

$$\text{جودة الخدمة} = 1.25 + (0.45 \times \text{الابتكار}) + (0.32 \times \text{المرونة الإدارية}) + (0.53 \times \text{التدريب والتطوير})$$

تشير هذه المعادلة إلى أن الابتكار والتدريب لهما تأثير إيجابي على جودة الخدمة، حيث أن زيادة درجة الابتكار بمقدار وحدة واحدة تؤدي إلى تحسين جودة الخدمة بمقدار 0.45.

4.3 تحليل البيانات النوعية

4.3.1 تحليل المقابلات الشخصية

تم تحليل إجابات المشاركين باستخدام تحليل المحتوى، وأسفرت النتائج عن الموضوعات الرئيسية التالية:

1. التحديات في تطبيق ريادة الأعمال

- ضعف الدعم المالي للمشاريع الصغيرة.
- مقاومة التغيير من قبل بعض العاملين القدامى.
- نقص البرامج التدريبية المتخصصة.

2. دور ريادة الأعمال في تحسين جودة الخدمات

- تحفيز الابتكار أدى إلى تحسين سرعة الصيانة ودقة التشخيص.
- تعزيز ثقافة المبادرة والاستقلالية ساهم في حل المشكلات بشكل أسرع.

3. اقتراحات لتحسين الأداء

- زيادة الاستثمار في التكنولوجيا الحديثة مثل الذكاء الاصطناعي في تشخيص الأعطال.
- توسيع برامج التدريب لتشمل أحدث التقنيات في الصيانة.

4.4 مقارنة النتائج مع الدراسات السابقة

بالمقارنة مع الدراسات السابقة، نجد توافقًا كبيرًا بين نتائج هذا البحث وما توصلت إليه الأبحاث الأخرى:

التوافق مع الدراسة الحالية	النتيجة الرئيسية	الدراسة
✓ متوافق	الابتكار يعزز جودة الخدمات	(Schumpeter, 1934)
✓ متوافق جزئيًا	ريادة الأعمال تحسن الأداء	(Porter, 1985)

	المالي	
متوافق ✓	التدريب يرفع مستوى الخدمة	(عبد الله، 2015)

4.5 مناقشة النتائج

4.5.1 مدى تحقق فرضيات الدراسة

1. الفرضية الأولى: توجد علاقة إيجابية بين ريادة الأعمال وتحسين جودة الخدمات
→ تم تأكيدها
2. الفرضية الثانية: الاستثمار في التكنولوجيا يؤدي إلى تحسين الأداء التشغيلي → تم تأكيدها جزئياً
3. الفرضية الثالثة: التدريب المستمر له تأثير إيجابي على رضا العملاء → تم تأكيدها

4.6 ملخص الفصل الرابع

- أظهرت النتائج أن الابتكار والتدريب من أكثر العوامل تأثيراً في تحسين جودة الخدمة.
- هناك حاجة إلى تعزيز الاستثمار في التكنولوجيا الحديثة لتحسين أداء مراكز الصيانة.
- تحليل المقابلات كشف عن تحديات تتعلق بالمقاومة الإدارية وضعف التمويل.
- أثبتت الاختبارات الإحصائية صحة معظم الفرضيات، مما يعزز أهمية تطبيق مبادئ ريادة الأعمال في قطاع الصيانة.

الخاتمة

يخلص البحث إلى أن تبني ممارسات ريادة الأعمال يُمكن أن يكون له أثر إيجابي كبير على تحسين جودة خدمات صيانة السيارات. من خلال الدراسة التطبيقية التي اعتمدت على منهجية شاملة جمعت بين التحليل الكمي والنوعي، تم التحقق من وجود علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية بين تبني الاستراتيجيات الريادية ورفع معايير الجودة في الخدمة المقدمة. وتؤكد النتائج أن الاستثمار في الكفاءات البشرية والتكنولوجيا الحديثة، مع تبني نظام إداري محفز للابتكار، يُعد من العوامل الحاسمة في تحقيق التميز التشغيلي.

وبناءً على النتائج، يُوصى بتبني نموذج إداري يجمع بين مبادئ الجودة الشاملة والريادة في الإدارة لتجاوز التحديات التي تواجه مراكز الصيانة، مع ضرورة متابعة الأداء بشكل دوري وتحديث استراتيجيات العمل بما يتماشى مع التطورات السوقية والتكنولوجية. كما أن النتائج تدعو إلى زيادة التعاون بين الجهات الأكاديمية والمؤسسات العملية لتبادل الخبرات وتطوير برامج تدريبية متخصصة تساهم في رفع مستوى الخدمات المقدمة.

في ظل التنافسية المتزايدة والاحتياجات المتطورة للسوق، يصبح تطبيق هذا النموذج أمراً ضرورياً لتحقيق الاستدامة الاقتصادية والتميز في الأداء، مما يعود بالنفع على العملاء والمستثمرين على حد سواء. وتؤكد الدراسة أن الاعتماد على ريادة الأعمال ليس مجرد خيار استراتيجي، بل هو ضرورة لتحسين الجودة في جميع قطاعات الخدمات، وخاصة في مجال صيانة السيارات الذي يُمثل عنصراً أساسياً في الاقتصاد الحديث (الخطيب، 2017؛ الحسين ، 2016).

المراجع

المراجع العربية

- العنزي، م. (2020). الإدارة الريادية وتطبيقاتها في المؤسسات الصغيرة و المتوسطة. الرياض: دار الفكر العربي.
- الحسين، ع. (2016). تأثير القيادة الريادية على جودة الخدمات. مجلة الإدارة المعاصرة، 12(3)، 45-67.
- عبد الله، ر. (2015). العلاقة بين إدارة الجودة وريادة الأعمال في القطاع العام. جامعة القاهرة: دار النشر الجامعية.
- السيد، خ. (2020). الأساليب الإحصائية في تحليل بيانات الجودة. عمان: مركز البحوث الإدارية.
- بكر، س. (2017). تحليل تحديات تطبيق نظم الجودة في المؤسسات الخدمية. بيروت: مؤسسة المعرفة.

المراجع الأجنبية

- Deming, W. E. (1986). *Out of the Crisis*. MIT Press.
- Schumpeter, J. A. (1934). *The Theory of Economic Development*. Harvard University Press.
- Porter, M. E. (1985). *Competitive Advantage: Creating and Sustaining Superior Performance*. Free Press.
- Smith, J. (2003). *Entrepreneurship and Innovation in Service Industries*. *Journal of Business Research*, 56(8), 711-725.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management* (15th ed.). Pearson.