

## أثر نظم إدارة الجودة الشاملة و تأثيرها على رضا العميل دراسة تطبيقية على شبكة STC بمدينة الرياض - المملكة العربية السعودية

اسم الطالب:

خلود خميس بن ضباب

مشروع تخرج - 1

كلية الإدارة - جامعة ميدأوشن

إشراف

د. منى مصطفى العشري

عضو هيئة التدريس - كلية الإدارة - جامعة ميدأوشن

## الشكر والتقدير

اود أن أتوجه بخالص الشكر والتقدير لنفسي على الجهد المضني والمثابرة التي بذلتها في إنجاز هذا المشروع، الذي كان نتاج ساعات طويلة من البحث والتحليل. لقد كان هذا العمل تحدياً حقيقياً، تطلب مني استثمار وقتي وطاقة كبيرة لتحقيق أهدافي وتقديم عمل يعكس تفاني في دراسة هذا الموضوع.

كما لا يمكنني أن أنسى دعم عائلتي وأصدقائي الذين كانوا مصدر إلهام لي طوال هذه الرحلة، فقد كانوا الشريك الصامت في كل خطوة، وكانوا دائماً خلف كل إنجاز حققته. هذا المشروع ليس فقط إنجازاً أكاديمياً بل هو شهادة على قوة الإرادة والاصرار في تحقيق الهدف.

## الإهداء

“إلى كل من آمن بي، ودعمني في كل خطوة، إلى عائلتي التي كانت مصدر قوتي وإلهامي، وإلى نفسي التي تحدثت الصعاب وواصلت السعي نحو النجاح. هذا العمل هو ثمرة من تضحياتكم واعتقادكم بي، وأهديه لكم جميعاً بكل حب وامتنان” .

# مستخلص الدراسة

## جدول المحتويات

|                    |                                     |
|--------------------|-------------------------------------|
| 1.....             | الشكر والتقدير                      |
| 2.....             | الإهداء                             |
| 3.....             | مستخلص الدراسة                      |
| .....              | 9 الفصل الأول: الإطار العام للدراسة |
| .....              | 10 1.1 المقدمة:                     |
| 12 .....           | 2.1 مشكلة البحث:                    |
| 12 .....           | 1.2.1 الفجوة النظرية:               |
| 13 .....           | 2.2.1 الفجوة العملية:               |
| 13 .....           | 3.1 أهمية البحث:                    |
| 13.1 أهمية نظرية:  |                                     |
| 13 .....           |                                     |
| 1.3.2 أهمية عملية: |                                     |
| 14 .....           |                                     |
| 14 .....           | 1.4 أسئلة البحث:                    |
| 15 .....           | 1.5 أهداف البحث:                    |

|    |                                                         |
|----|---------------------------------------------------------|
| 15 | 1.6 فرضيات البحث:                                       |
| 16 | 1.7 نموذج البحث:                                        |
| 16 | 1.8 الدراسة الميدانية: (مقر STC) ...                    |
| 17 | 1.9 هيكل المشروع المقترح:                               |
| 18 | الفصل الثاني: الدراسات السابقة                          |
| 19 | 1.2 مقدمة:                                              |
| 19 | 2.2 نظم العمل عالية الأداء:                             |
| 23 | 3.2 التميز المؤسسي:                                     |
| 27 | 4.2 العلاقة بين نظم العمل عالية الأداء والتميز المؤسسي: |
| 28 | 5.2 خاتمة:                                              |
| 30 | الفصل الثالث: منهجية البحث                              |
| 31 | 1.3 المقدمة:                                            |
| 31 | 2.3 التعريفات الإجرائية لمتغيرات الدراسة:               |
| 31 | 1.2.3 نظم العمل عالية الأداء (المتغير المستقل)          |
| 32 | 2.2.3 التميز المؤسسي (المتغير التابع)                   |
| 32 | 3.3 تصميم البحث:                                        |
| 33 | 4.3 مجتمع البحث وطرق وتقنيات أخذ العينات:               |
| 33 | 1.4.3 مجتمع الدراسة:                                    |
| 34 | 2.4.3 عينة الدراسة:                                     |
| 34 | 3.4.3 طرق وتقنيات أخذ العينة:                           |
| 34 | 5.3 طريقة جمع البيانات:                                 |
| 34 | 1.5.3 المتغير المستقل (نظم العمل عالية الأداء)          |
| 34 | 2.5.3 المتغير التابع (التميز المؤسسي)                   |
| 35 | 3.6 أنواع البيانات:                                     |

|    |                                                      |
|----|------------------------------------------------------|
| 35 | 3.6.1 البيانات الأولية .....                         |
| 36 | 3.6.2 البيانات الثانوية: .....                       |
| 36 | 3.7 طرق وأساليب تحليل البيانات: .....                |
| 37 | 3.8 الخاتمة: .....                                   |
| 38 | الفصل الرابع: التحليل الإحصائي لنتائج الدراسة .....  |
| 39 | 1. المقدمة: .....                                    |
| 39 | 2. خصائص عينة الدراسة: .....                         |
| 43 | 3. قياس الصدق والثبات آليات الدراسة: .....           |
| 43 | 3.1 صدق المقاييس المستخدمة في الدراسة: .....         |
| 45 | 3.2 ثبات أداة الدراسة: .....                         |
| 46 | 4. التحليل الوصفي لمتغيرات الدراسة: .....            |
| 48 | 5. معاملات الارتباط الخطي بين متغيرات الدراسة: ..... |
| 49 | 6. نتائج اختبار فروض الدراسة: .....                  |
| 53 | 7. الخاتمة: .....                                    |
| 54 | المراجع: .....                                       |
| 59 | الملاحق .....                                        |

### جدول الأشكال

| رقم الشكل | عنوان الشكل                                         | رقم الصفحة |
|-----------|-----------------------------------------------------|------------|
| 1         | نموذج البحث                                         | 13         |
| 2         | دراسة تأثير نظم إدارة الجودة الشاملة على رضا العميل | 15         |
| 3         | أثر نظم الجودة الشاملة على رضا العميل               | 16         |
| 4         | نموذج ومتغيرات الدراسة                              | 21         |
| 5         | نموذج البصل البحثي                                  | 33         |
| 6         | تصنيف العينة وفقاً للجنس                            | 41         |
| 7         | تصنيف العينة وفقاً للعمر                            | 41         |
| 8         | تصنيف عينة الدراسة وفقاً لمستوى الخبرة              | 42         |
| 9         | تصنيف عينة الدراسة وفقاً لمستوى التعليمي            | 42         |

|    |                               |    |
|----|-------------------------------|----|
| 10 | نموذج نتائج الفرضية الرئيسي ة | 50 |
| 11 | نموذج نتائج الفرضية الفرعية a | 51 |
| 12 | نموذج نتائج الفرضية الفرعية b | 53 |

## جدول الجداول

| رقم الصفحة | عنوان الجدول                                                                         | رقم الجدول |
|------------|--------------------------------------------------------------------------------------|------------|
| 18         | نتائج التحليل الوصفي لمتغيرات الدراسة                                                | 3          |
| 21         | معامل الارتباط بين كل درجة لكل مجال من مجالات الاستبانة والدرجة الكلية               | 4          |
| 22         | معاملات الارتباط بين القياس الأول والقياس الثاني                                     | 5          |
| 22         | المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لأراء عينة الدراسة حول أبعاد التميز المؤسسي | 6          |
| 33         | المقياس المستخدم لقياس المتغير المستقل (نظم إدارة الجودة الشاملة)                    | 7          |
| 34         | المقياس المستخدم لقياس المتغير التابع (رضا العميل)                                   | 8          |
| 39         | توصيف عينة الدراسة                                                                   | 9          |
| 44         | مقياس الصدق                                                                          | 10         |
| 45         | ثبات الدراسة                                                                         | 11         |

|    |                                                           |       |
|----|-----------------------------------------------------------|-------|
| 12 | التحليل الوصفي لمتغيرات الدراسة                           | 46    |
| 13 | المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمتغيرات الدراسة | 47    |
| 14 | معاملات الارتباط الخطي                                    | 48    |
| 15 | نتائج اختبار الفرضية الرئيسية                             | 49-50 |
| 16 | نتائج اختبار الفرضية الفرعية a                            | 51    |
| 17 | نتائج اختبار الفرضية الفرعية b                            | 52    |
| 18 | استبان نظم العمل عالية الأداء                             | 62    |
| 19 | استبيان التميز المؤسسي                                    | 61    |

## الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

### 1.1 المقدمة :

تعتبر إدارة الجودة الشاملة من المفاهيم الحديثة التي أظهرت فعاليتها في تحسين الأداء المؤسسي وتعزيز تجربة العميل. تركز إدارة الجودة الشاملة على تلبية احتياجات العملاء وتحقيق مستويات عالية من الجودة في كافة العمليات والأنشطة المؤسسية. في ظل المنافسة الشديدة التي تواجهها المؤسسات اليوم، أصبح من الضروري أن تضع المؤسسات رضا العميل في قلب استراتيجياتها، حيث يُعتبر العميل العنصر الأساسي الذي يحدد نجاح أي منظمة.

يهدف هذا المشروع إلى دراسة تأثير إدارة الجودة الشاملة على رضا العميل، من خلال تحليل الأدوات والممارسات التي تستخدمها المؤسسات لتحقيق الجودة ورفع مستوى الخدمة. سنقوم باستعراض كيفية تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في مختلف القطاعات، وكيف يمكن أن تؤثر هذه المبادئ على تجربة العملاء ورضاهم عن المنتجات والخدمات المقدمة.

تتضمن إدارة الجودة الشاملة مجموعة من العناصر الأساسية، مثل التركيز على العميل، تحسين العمليات، المشاركة الفعالة للموظفين، والالتزام المستمر بالتطوير. هذه العناصر تساهم في بناء علاقة إيجابية مع العملاء، حيث يشعرون بالاهتمام ويستقبلون خدمات تلي توقعاتهم بل وتتجاوزها. سنقوم في هذا المشروع بدراسة كيفية تحقيق هذه العناصر من خلال استراتيجيات محددة وأفضل الممارسات التي يمكن اعتمادها.

كما سنبحث في كيفية قياس رضا العميل وكيف يمكن لإدارة الجودة الشاملة أن تسهم في تحسين هذه القياسات. فوجود نظام قوي لقياس الرضا يتيح للمؤسسات فهم متطلبات العملاء بشكل أفضل، مما يمكنها من اتخاذ قرارات مستنيرة تعزز من تجربة العميل.

علاوة على ذلك، سنقوم بتحليل بعض الدراسات الحالة لمؤسسات نجحت في تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة، وكيف أثر ذلك على رضا عملائها. سننظر أيضًا في التحديات التي قد تواجهها المؤسسات عند تنفيذ هذه المبادئ، وكيف يمكن التغلب عليها لضمان تحقيق نتائج إيجابية.

من خلال هذا المشروع، نأمل أن نقدم رؤية شاملة حول أهمية إدارة الجودة الشاملة في تعزيز رضا العميل، وأن نوضح كيف يمكن للمؤسسات استخدام هذه الإدارة كأداة استراتيجية لتحقيق النجاح المستدام. فمع التغيرات السريعة في الأسواق وارتفاع توقعات العملاء، تصبح إدارة الجودة الشاملة أمرًا لا غنى عنه لضمان بقاء المؤسسات في صدارة المنافسة.

في الختام، يتطلب تحقيق رضا العميل في عصرنا الحالي تضافر الجهود بين مختلف الإدارات والمستويات داخل المؤسسة. لذا، ستكون نتائج هذا البحث إضافة قيمة للممارسات الحالية والمستقبلية في مجال إدارة الجودة، وسنهدف إلى تقديم توصيات عملية للمؤسسات التي تسعى لتعزيز رضا عملائها من خلال تحسين جودة خدماتها ومنتجاتها.

## 2.1 مشكلة البحث:

تُعَد إدارة الجودة الشاملة من الأسس الحيوية التي تساهم في تحسين أداء المؤسسات وتعزيز رضا العملاء. رغم ذلك، لا تزال العديد من المؤسسات تواجه تحديات في تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة بفعالية. تكمن مشكلة البحث في عدم وضوح العلاقة بين تنفيذ استراتيجيات إدارة الجودة الشاملة وارتفاع مستويات رضا العملاء.

تظهر عدة إشكاليات تتعلق بكيفية قياس أثر هذه الإدارة على رضا العملاء، حيث قد تختلف تجارب العملاء باختلاف القطاعات وطرق تطبيق الجودة. بالإضافة إلى ذلك، قد تواجه المؤسسات صعوبة في تحديد العوامل التي تؤثر بشكل مباشر على رضا العملاء، مما يؤدي إلى عدم تحقيق النتائج المرجوة.

كما يتعين النظر في مدى فهم الموظفين لمفاهيم الجودة وأهميتها، حيث أن غياب الوعي الكافي قد يعيق عملية التنفيذ الفعالة لممارسات الجودة. هذه الإشكاليات تتطلب دراسة متعمقة لفهم كيفية تأثير إدارة الجودة الشاملة على رضا العملاء، وكيف يمكن تجاوز التحديات المتعلقة بتطبيقها.

لذا، تبرز الحاجة إلى إجراء بحث يتناول هذه القضايا بشكل شامل، مما يساهم في تقديم توصيات عملية للمؤسسات لتحسين جودة خدماتها وزيادة رضا عملائها.

## 1.2.1 الفجوة النظرية:

1- نقص الأدلة التجريبية: رغم وجود العديد من الدراسات التي تناقش إدارة الجودة الشاملة، إلا أن القليل منها يقدم أدلة تجريبية قوية توضح العلاقة المباشرة بينها وبين رضا العملاء، مما يخلق فجوة في المعرفة حول كيفية تأثير تطبيق هذه المبادئ على النتائج الملموسة.

2- تباين النتائج عبر القطاعات: تختلف نتائج تطبيق إدارة الجودة الشاملة بشكل ملحوظ بين القطاعات المختلفة. الفجوة هنا تكمن في عدم وجود إطار نظري موحد يفسر كيفية تفاعل إدارة الجودة مع العوامل البيئية والسوقية، مما يعيق فهم تأثيرها في سياقات محددة.

3- تأثير العوامل الثقافية: هناك نقص في الدراسات التي تتناول تأثير الثقافة المؤسسية والثقافة الوطنية على تطبيق إدارة الجودة الشاملة ورضا العملاء. فهم هذه العوامل قد يعزز من فعالية استراتيجيات الجودة.

4- الدور الفعلي للموظفين: بينما تركز الكثير من الأبحاث على استراتيجيات إدارة الجودة، إلا أن هناك فجوة في الدراسات التي تبحث في دور الموظفين ومستوى مشاركتهم في تطبيق هذه الاستراتيجيات وتأثير ذلك على رضا العملاء.

5- أساليب قياس الرضا: تتنوع أساليب قياس رضا العملاء بشكل كبير، لكن هناك نقص في الفهم حول كيفية ربط هذه الأساليب بممارسات إدارة الجودة الشاملة. عدم وجود معيار موحد أو نموذج قياس يؤدي إلى تباين النتائج.

## 2.1.2 الفجوة العملية:

1- تطبيق غير متنسق لمبادئ الجودة: تعاني العديد من المؤسسات من عدم التوافق في تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة. هذا يؤدي إلى تفاوت في مستويات الجودة المقدمة، مما يخلق فجوة عملية تؤثر على رضا العملاء.

2- غياب استراتيجيات واضحة: تفتقر العديد من المؤسسات إلى استراتيجيات واضحة ومحددة لتطبيق إدارة الجودة الشاملة، مما يجعل من الصعب قياس تأثير هذه المبادئ على رضا العملاء بشكل فعال.

3- نقص التدريب والتطوير: يعاني الموظفون من قلة التدريب الكافي على مبادئ إدارة الجودة الشاملة، مما يحد من قدرتهم على تقديم خدمات عالية الجودة، وبالتالي يؤثر سلباً على رضا العملاء.

4- عدم وجود أنظمة قياس فعالة: تفتقر المؤسسات إلى أنظمة قياس دقيقة لرصد رضا العملاء وتأثير ممارسات الجودة، مما يجعل من الصعب تحديد نقاط القوة والضعف في الخدمات المقدمة.

5- فهم محدود للاحتياجات العملاء: لا تتمتع العديد من المؤسسات بفهم عميق لاحتياجات وتوقعات العملاء، مما يؤدي إلى عدم القدرة على تكييف ممارسات الجودة بشكل يتناسب مع هذه الاحتياجات.

تتناول هذه الدراسة التساؤل البحثي الرئيسي التالي:

" كيف يُمكن لنظم العمل عالية الأداء أن تساهم في تحقيق التميز المؤسسي في مستشفيات القطاع العام في مدينة الرياض؟ "

### 3.1 أهمية البحث:

يُعَدُّ هذا البحث ذا أهمية نظرية وعملية كبيرة حيث يبرز أهمية تطبيق معايير الجودة في تحسين العمليات وتلبية احتياجات العملاء، مما يعزز رضاهم وولاءهم. كما يقدم البحث حلولاً عملية لتحسين الأداء المؤسسي وتحقيق ميزة تنافسية من خلال تحسين الكفاءة وتقليل التكاليف.

#### 1.3.1 أهمية نظرية:

1- توسيع الأطر النظرية: يساهم البحث في توسيع الأطر النظرية المتعلقة بإدارة الجودة الشاملة، من خلال تقديم رؤى جديدة حول كيفية تأثير هذه الإدارة على رضا العملاء، مما يعزز من فهم العلاقة بين الجودة ورضا العملاء.

2- ربط النظرية بالتطبيق: يسعى البحث إلى الربط بين النظريات الأكاديمية والتطبيقات العملية في المؤسسات، مما يعزز من قيمة النظرية كأداة لتوجيه الممارسات الفعلية.

3- تحليل العوامل المؤثرة: من خلال تحديد العوامل التي تعزز أو تعيق العلاقة بين إدارة الجودة ورضا العملاء، يساهم البحث في تقديم إطار نظري لفهم ديناميات هذه العلاقة.

### 2.3.1 أهمية عملية:

1- يساهم البحث حول تعزيز المعرفة العلمية المتعلقة بإدارة الجودة ودورها<sup>ن</sup> في تحسّن الأداء المؤسسي. من خلال دراسة العلاقة بين تطبيق معايير الجودة وتحقيق رضا العميل، يضيف البحث فهماً أعمق لكيفية تأثر العمليات الداخلية المنظمة على تلبية احتياجات العملاء الم<sup>ن</sup> زيادة. هذا النوع من الدراسات ي<sup>ن</sup> في الأدبيات العلمية<sup>ن</sup> في مجال إدارة الأعمال والجودة.

2- يساعد على تسليط الضوء على أفضل الممارسات<sup>ن</sup> في تطبيق نظم إدارة الجودة الشاملة، مما يوفر إطاراً عملياً يمكن للمؤسسات استخدامه لتحسّن أساليبها. من خلال تقديم بيانات وتحليلات تستند إلى أسس علمية، يساهم البحث في تطوير الأدوات والأساليب التي يمكن استخدامها لقياس وتحسّن رضا العملاء، وهو جانب أساسي<sup>ن</sup> في نجاح أي مؤسسة.

3- يجمع لزلزلة أبحاثنا انلي بواحدته اتلم ف نهى من العل يم لأهمية رضا العميل كعامل رئي يس لاستدامة المؤسسات ونجاحها<sup>ن</sup> في السوق التنافسية. كما يقدم الب ي فح تّح رسؤ ني ججدويدهة يف مجالات الجودة وإدارة الأعمال فرصة للاستفادة من نتائجه لتطوير دراسات مستقبلية تُركز على الابتكار والخدمات والمنتجات.

### 4.1 أسئلة البحث:

سؤال البحث ال رئي ي س:

" كيف تؤثر إدارة الجودة الشاملة على رضا العملاء<sup>ن</sup> في المؤسسات المختلفة، وما هي العوامل التي

تعزز أو تعيق هذه العلاقة ؟ "

أسئلة البحث الفرعية:

١- كيف تؤثر تطبيقات نظم إدارة الجودة الشاملة على تحسّن العمليات الداخلية<sup>ن</sup> في المؤسسات ؟

٢- ما هو تأثي نظم إدارة الجودة الشاملة على تحقيق رضا العملاء وولائهم ؟

3- ما هي أفضل الممارسات التي يمكن للمؤسسات اتباعها لتحقيق أعلى مستوى من رضا العملاء من خلال نظم إدارة الجودة ؟

## 5.1 أهداف البحث:

1. دراسة تأثي نظم إدارة الجودة على تحسني كفاءة العمليات داخل المؤسسات :  
فحص كيفية تحسني نظم الجودة للعمليات وتقليل الأخطاء .
2. تحليل العلاقة بين نظم إدارة الجودة ورضا العملاء :  
دراسة تأثي تطبيق معايي الجودة على رضا العملاء وولائهم .
3. استكشاف العوامل التي تسهم في تحسني اس ياتيجيات خدمة العملاء عري نظم إدارة الجودة :  
تحديد كيفية استفادة المؤسسات من نظم الجودة لتحسني خدمة العملاء .
4. تقديم توصيات للمؤسسات حول افضل الطرق لتطبيق نظم الجودة لضمان رضا العميل المستدام :  
اقياح حلول عملية لضمان استمرار رضا العملاء عري تطبيق نظم الجودة .

## 6.1 فرضيات البحث:

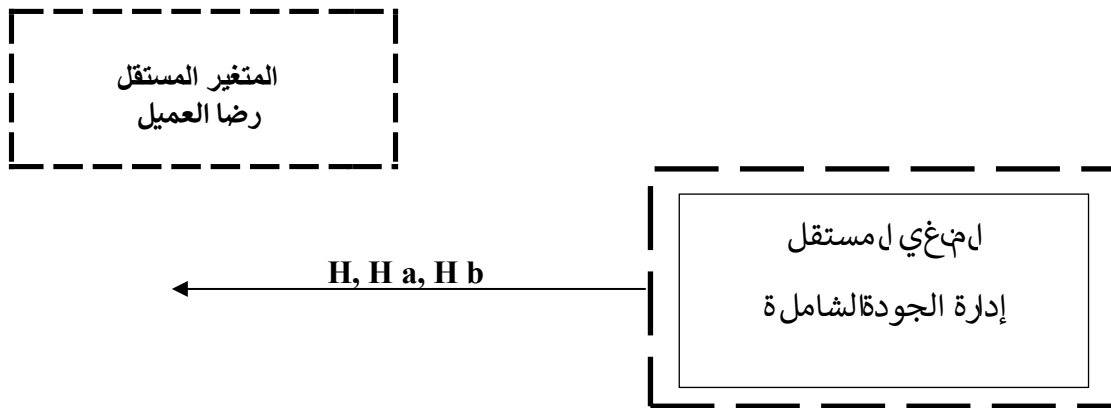
الفرضية الرئيسية H1 : هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين تطبيق نظم إدارة الجودة الشاملة ورضا العملاء  
في قطاع الاتصالات .

الفرضية الفرعية الأولى Ha : تؤثر ممارسات التحسني المستمر في نظم إدارة الجودة الشاملة بشكل إيجابي  
على مستوى رضا العملاء في قطاع الاتصالات

الفرضية الفرعية الثانية Hb : تؤدي جودة العمليات الداخلية المطبقة في إطار نظم إدارة الجودة الشاملة إلى تحسن في رضا العملاء في قطاع الاتصالات.

## 7.1 نموذج البحث:

الشكل -1 نموذج البحث



❖ نموذج الدراسة المقترح بحث  
(المصدر) من إعداد الباحث

## 8.1 الدراسة الميدانية: ( شركة STC للاتصالات)

تعد شركة الاتصالات السعودية (STC) من أكبر شركات الاتصالات في المملكة العربية السعودية ومنطقة الشرق الأوسط. تأسست الشركة في 9 سبتمبر 1998، وهي تعتبر المزود الرئيسي لخدمات الاتصالات وتقنية المعلومات في المملكة، وتقدم حلولاً مبتكرة في مجالات الاتصال، الإنترنت، والحوسبة السحابية. ساهمت STC بشكل كبير في تعزيز البنية التحتية الرقمية للمملكة بما يتماشى مع رؤية السعودية 2030. وتمتلك STC استثمارات وشركات تابعة في عدة دول مثل البحرين والكويت. توسعت في تقديم خدمات دولية لتعزيز

تواجدها في أسواق جديدة وحصلت على جوائز عديدة في مجال رضا العملاء وجودة الخدمات. و من منطلق مسؤوليتها الاجتماعية أطلقت مبادرات متعددة لدعم التعليم، وتمكين المرأة، والابتكار التقني. دعمت قطاع الصحة خلال جائحة كورونا عبر تقديم حلول تقنية لتسهيل العمل عن بُعد. و بفضل هذه الإنجازات أصبحت STC رائدة في تقديم خدمات الاتصالات وتقنية المعلومات، ومساهماً أساسياً في تحقيق التحول الرقمي في المملكة.

اتلنطيطيم ق ن نف ظتعم زایدزارة ج اولدجة اولدخ ادلماشامل اقل ن م في ق دلمشكة لة ل عم STC لاء ي، عودز ياخذة ط كوة ف امءهه امهس تنخود اتم حالسم وناي رادلأ، بداءل الضما فؤس إ ي لى س ن ي خلف ق جبميئة ع معمجال لايتج البيعة م تل. ح تفزس اهللم وهظذفه ني ي وتساهم ن ي ف تحس ني أدائهم. كما تساعد هذه النظم ن ي ف تحقيق التم ن ي المستدام، مما ينعكس بشكل إيجاب على رضا العملاء وولائهم لل شبكة.

## 19. هيكل المشروع المقترح:

الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

الفصل الثاني: الدراسات السابقة

الفصل الثالث: منهجية البحث

الفصل الرابع: التحليل الإحصائي

الفصل الخامس: المناقشة و الخاتمة

## الفصل الثاني: الدراسات السابقة

### 1.2 مقدمة:

في ظل بيئة أعمال تتسم بالتنافسية العالية والتغيرات السريعة، تسعى الشركات والمؤسسات بشكل مستمر لتحسين أدائها وزيادة رضا أحد الأدوات الرئيسية التي تعتمد عليها (TQM) عملائها كأحد الأسس الرئيسية للبقاء والنمو . أصبحت نظم إدارة الجودة الشاملة الشركات لتحقيق هذه الأهداف. تشير الأدبيات السابقة إلى أن تطبيق هذه النظم يمكن أن يسهم بشكل كبير في تحسين العمليات، زيادة رضا العملاء، وتعزيز الأداء المؤسسي بشكل عام.

تهدف هذه الدراسة إلى استكشاف أثر نظم إدارة الجودة الشاملة على رضا العملاء في الشركات والمؤسسات، مع التركيز على كيفية تأثير هذه النظم في تحسين جودة الخدمات وتعزيز العلاقة بين الشركات وعملائها. سيتم في هذا السياق استعراض الدراسات السابقة ذات الصلة وتحليل نتائجها لتحديد الفجوات المعرفية والفرص المتاحة للبحث المستقبلي.

## 2.2 نظم العمل عالية الأداء:

أهمية نظم إدارة الجودة الشاملة في تحسين رضا العملاء: تُعد نظم إدارة الجودة الشاملة من العناصر الأساسية التي تساهم في تحسين الأداء المؤسسي وزيادة رضا العملاء. من خلال تطبيق معايير الجودة في جميع جوانب العمل، تمكن الشركات من تلبية احتياجات وتوقعات العملاء بشكل مستمر، مما يساهم في تعزيز الثقة والولاء. (سليمة الغاوي، 2022)

تعريف نظم إدارة الجودة الشاملة: تُعرف نظم إدارة الجودة الشاملة بأنها مجموعة من السياسات والممارسات التي تهدف إلى تحسين العمليات والمنتجات والخدمات بشكل مستمر عبر مشاركة جميع الأفراد في المنظمة. هذه النظم تركز على تحسين جودة كل جوانب العمل، بما في ذلك عمليات الإنتاج والتسويق وخدمة العملاء. (أحمد حسن مصطفى علي، 2024)

نظريات نظم إدارة الجودة الشاملة: تستخدم نظريات الجودة الشاملة مزيجاً من ممارسات الجودة والإدارة التي تهدف إلى تحقيق رضا العملاء من خلال التحسين المستمر للعمليات. يشير الباحثون إلى أن تطبيق هذه النظم بشكل فعال يتطلب تفاعلاً من جميع أعضاء المنظمة، حيث أن الجودة هي مسؤولية الجميع وليست فقط مسؤولية قسم معين. (أحمد حسن مصطفى علي، 2024)

أبعاد نظم إدارة الجودة الشاملة: تشمل أبعاد نظم إدارة الجودة الشاملة التحسين المستمر، رضا العملاء، وتقليل التكاليف، مع التركيز على الابتكار وتحقيق الكفاءة في العمليات. هذه الأبعاد تساهم في خلق بيئة عمل مرنة تتيح للشركات الاستجابة للتغيرات السريعة في السوق وتحقيق التفوق التنافسي. (سليمة الغاوي، 2022)

دور نظم إدارة الجودة الشاملة في تحسين رضا العملاء: دراسات عديدة أظهرت أن تطبيق نظم إدارة الجودة الشاملة يحسن من رضا العملاء من خلال تقديم منتجات وخدمات ذات جودة عالية بشكل مستمر. وتظهر هذه الدراسات أن رضا العملاء يرتبط ارتباطاً وثيقاً بجودة العمليات والإجراءات التي تعتمدها الشركات. (الصباغ، ش. م. ع. ا.، شوقي محمد عبد القوي، بليغ، & محمد محمد كمال عبد العزيز، 2024)

التأثير الاستراتيجي لنظم إدارة الجودة الشاملة على الشركات: تشير الدراسات إلى أن تطبيق نظم إدارة الجودة الشاملة يحسن من البراعة التنظيمية ويسهم في تحسين التنافسية في الأسواق. هذا التأثير الاستراتيجي يظهر بشكل واضح في الشركات التي تلتزم بمعايير الجودة العالية وتعمل على تطوير موظفيها بشكل مستمر (Hala Naji, 2011).

تأثير نظم إدارة الجودة الشاملة في النجاح المؤسسي: وفقاً للعديد من الدراسات الاستطلاعية، فإن نظم إدارة الجودة الشاملة تساهم في تحقيق النجاح المؤسسي من خلال زيادة الكفاءة والإنتاجية. هذه النظم لا تحسن فقط من العمليات الداخلية، بل تساعد أيضاً في تعزيز العلاقة مع العملاء وتحقيق رضاهم. (أحمد حامد حسن، أ.م.د. ندى اسماعيل جبوري، 2023)

أثر نظم إدارة الجودة الشاملة على تحسين الأداء المؤسسي: تشير بعض الدراسات إلى أن تطبيق نظم إدارة الجودة الشاملة يحسن الأداء المؤسسي من خلال التركيز على التحسين المستمر والابتكار. هذه النظم تساهم في زيادة قدرة المنظمة على التكيف مع التغيرات في البيئة الاقتصادية وزيادة رضا العملاء في جميع مراحل التفاعل معهم. (أحمد حسن مصطفى علي، 2024)

### 3.2 المتغير الأول: نظم إدارة الجودة الشاملة

أحد المفاهيم التي حازت على اهتمام واسع في الأبحاث والدراسات الإدارية بسبب تأثيرها الكبير (TQM) تُعتبر نظم إدارة الجودة الشاملة في تحسين العمليات والخدمات داخل المنظمة بشكل مستمر لضمان جودة TQM على تحسين أداء المنظمات ورضا العملاء. تتمثل فلسفة عالية تلبي احتياجات وتوقعات العملاء. وفيما يلي استعراض لبعض الدراسات السابقة التي تناولت تطبيقات نظم إدارة الجودة الشاملة وتأثيراتها على أداء المؤسسات.

دراسة الصباغ (2024): تأثير نظم إدارة الجودة الشاملة على أداء الموارد البشرية

تناولت دراسة الصباغ تأثير نظم إدارة الجودة الشاملة على أداء الموارد البشرية في المؤسسات الحكومية. وأشارت الدراسة إلى أن تطبيق في بيئة العمل يعزز من مستوى أداء الموظفين ويزيد من التزامهم بالمهام المنوطة بهم. كما أوضحت الدراسة أن تعزيز TQM مفاهيم التواصل بين فرق العمل ورفع مستوى التدريب المستمر كان له تأثير كبير في تحسين المهارات والقدرات الفردية داخل المؤسسة. كما يعزز من فعالية العمل الجماعي ويؤدي إلى تحسين الأداء TQM أكدت الدراسة على أن التزام الموظفين في المؤسسات التي تطبق نظام المؤسساتي بشكل عام.

دراسة أحمد حسن مصطفى (2024): العلاقة بين نظم إدارة الجودة الشاملة والبراعة التنظيمية

قدمت هذه الدراسة فحصاً للعلاقة بين نظم إدارة الجودة الشاملة والبراعة التنظيمية في مؤسسات القطاع الخاص. وركزت الدراسة على وزيادة قدرة المؤسسات على التكيف مع التغيرات السريعة في الأسواق. وأظهرت نتائج TQM دور رأس المال الفكري في تسهيل

تطبيق الدراسة أن المؤسسات التي استثمرت في تطوير رأس المال البشري وعززت ثقافة الجودة كانت أكثر قدرة على تحقيق الابتكار وتحسين العمليات التشغيلية. كما أكدت الدراسة على أهمية التحسين المستمر للعمليات الداخلية كعامل رئيسي في تعزيز الكفاءة التنظيمية وتحقيق

رضا العملاء.

#### دور نظم إدارة الجودة الشاملة في تحقيق الريادة الاستراتيجية: (Hala Naji (2011 دراسة

تسلط هذه الدراسة الضوء على دور نظم إدارة الجودة الشاملة في تحقيق الريادة الاستراتيجية داخل المؤسسات. من خلال دراسة حالة في يمكن أن تعزز من القدرة التنافسية للمؤسسة من خلال تطبيق ممارسات عالية الجودة في TQM شركة دياي العامة، أظهرت الدراسة أنتمتع بقدرة أعلى على تحقيق التفوق في الأسواق من خلال TQM جميع مجالات العمل. وبينت الدراسة أن المؤسسات التي تتبنى نظام تحسين العمليات الداخلية والتركيز على احتياجات العملاء بشكل مستمر. كما لفتت الدراسة إلى أن تطبيق هذه النظم يساعد في تسريع عملية

اتخاذ القرارات الاستراتيجية وتحقيق أهداف المؤسسة على المدى الطويل

#### دراسة أحمد حامد حسن وندى إسماعيل جبوري (2023): تأثير نظم العمل عالية الأداء على النجاح الاستراتيجي

، على تحقيق النجاح الاستراتيجي في المصارف التجارية TQM تناولت هذه الدراسة تأثير نظم العمل عالية الأداء، بما في ذلك ممارساتها الخاصة في العراق. أظهرت النتائج أن تطبيق هذه النظم يعزز من الأداء المالي للمؤسسة ويزيد من قدرتها على التكيف مع التحديات الاقتصادية. كما بينت الدراسة أن المؤسسات التي تستخدم نظم إدارة الجودة الشاملة تتمتع بمستوى عالٍ من الرضا لدى عملائها، مما يساهم بشكل كبير في تحقيق أهداف المؤسسة TQM في تحسين سمعة الشركة وزيادة حصتها السوقية. وخلصت الدراسة إلى أن تطبيق الاستراتيجية

#### دراسة سليمة الغاوي (2022): تأثير نظم العمل عالية الأداء على جودة العمليات

أشارت دراسة سليمة الغاوي إلى أن نظم إدارة الجودة الشاملة تعتبر من الركائز الأساسية لتحقيق تحسين مستمر في العمليات داخل في رفع الكفاءة التشغيلية وجودة المنتج النهائي. وبينت الدراسة أن تطبيق هذه النظم TQM المؤسسات. وتطرقَت الدراسة إلى كيفية تأثير في المؤسسات يؤدي إلى تقليل الأخطاء وتحسين العمليات اللوجستية والإنتاجية. كما أكدت أن هذه النظم تعزز من قدرة المؤسسات على تقديم منتجات وخدمات عالية الجودة تلبي احتياجات العملاء، مما يساهم في زيادة رضاهم والولاء للعلامة التجارية

تمثل أحد العوامل الرئيسية التي تساهم في تحسين (TQM) من خلال استعراض هذه الدراسات السابقة، نجد أن نظم إدارة الجودة الشاملة تؤثر بشكل إيجابي على الكفاءة التشغيلية والابتكار داخل المؤسسات، مما TQM أداء المؤسسات وتحقيق رضا العملاء. كما يظهر أن تعزيز قدرتها على التكيف مع التحديات البيئية والاقتصادية. وبالتالي، يعتبر تطبيق هذه النظم خطوة هامة نحو تحقيق التميز المؤسسي والاستراتيجي

## 4.2 المتغير الثاني: العلاقة بين نظم إدارة الجودة الشاملة و رضا العميل

ورضا العميل من الموضوعات الهامة التي تم تناولها في العديد من الدراسات (TQM) تعتبر العلاقة بين نظم إدارة الجودة الشاملة الأكاديمية. يرتبط تحسين الجودة داخل المؤسسات بشكل وثيق مع تعزيز رضا العملاء، إذ تهدف نظم إدارة الجودة الشاملة إلى ضمان تقديم منتجات وخدمات تلبي احتياجات وتوقعات العملاء. وفي هذا السياق، نستعرض مجموعة من الدراسات السابقة التي تناولت العلاقة بين رضا العملاء TQM

دراسة أحمد حامد حسن وندى إسماعيل جبوري (2023): تأثير نظم العمل عالية الأداء على رضا العملاء

تعتبر دراسة أحمد حامد حسن وندى إسماعيل جبوري من الدراسات التي تناولت العلاقة بين نظم العمل عالية الأداء، بما في ذلك نظم إدارة الجودة الشاملة، ورضا العملاء. أظهرت نتائج الدراسة التي أجريت في المصارف التجارية الخاصة في العراق أن تطبيق نظم إدارة الجودة كانت قادرة على تقديم TQM الشاملة يساهم بشكل مباشر في تحسين رضا العملاء. ووفقاً للنتائج، فإن المؤسسات التي تبنت ممارسات

خدمات متميزة تنسم بالكفاءة والابتكار، مما أدى إلى زيادة رضا العملاء وتعزيز ولائهم للمؤسسة. كما بينت الدراسة أن التحسين المستمر للجودة كان له تأثير إيجابي على التجربة الشاملة للعملاء، مما يساهم في تعزيز سمعة المؤسسة وتحقيق النجاح طويل المدى. (حسن، أحمد، جبوري، ندى إسماعيل، 2023)

دراسة الصباغ (2024): تأثير نظم إدارة الجودة الشاملة على رضا العملاء في المؤسسات

الحكومية في دراسة أجراها الصباغ في 2024، تم فحص تأثير تطبيق نظم إدارة الجودة الشاملة على رضا العملاء في المؤسسات الحكومية. وقد يؤدي إلى تحسين جودة الخدمات المقدمة للعملاء، ما ينعكس بشكل إيجابي على رضاهم. وأوضحت TQM أظهرت النتائج أن تطبيق تركز على احتياجات العملاء وتحاول تلبية توقعاتهم من خلال تحسين العمليات وتقديم خدمات TQM الدراسة أن المؤسسات التي تطبق عالية الجودة. كما بينت الدراسة أن رضا العملاء يزداد بشكل ملحوظ عندما تشارك المؤسسات في عملية التحسين المستمر وتهتم بتدريب موظفيها على تقديم الخدمة الممتازة. (الصباغ، شوقي محمد عبد القوي، بليغ، & محمد محمد كمال عبد العزيز، 2024)

دراسة سليمة الغاوي (2022): تأثير تطبيق نظم إدارة الجودة الشاملة على رضا العملاء في القطاع الخا

ص

تناولت دراسة سليمة الغاوي في 2022 العلاقة بين تطبيق نظم إدارة الجودة الشاملة ورضا العملاء في الشركات الخاصة. أظهرت الدراسة تؤدي إلى تحسين فعالية العمليات داخل المؤسسات، مما ينعكس بشكل إيجابي على تجربة العميل. وأوضحت الدراسة أن TQM أنتضمن تقديم خدمات ومنتجات تلبي أو تتجاوز توقعات العملاء، مما يؤدي إلى زيادة رضاهم. كما أوضحت TQM الشركات التي تطبق

الدراسة أن ممارسات التحسين المستمر، وتدريب الموظفين، واستخدام الأدوات التحليلية لتحديد احتياجات العملاء تساهم في زيادة مستوى رضا العملاء. (سليمة الغاوي، 2022)

تأثير نظم العمل عالية الأداء على رضا العملاء في الشركات العراقية: (Hala Naji, 2011)

دراسة

التي أجريت عام 2011، تم تحليل تأثير نظم العمل عالية الأداء على رضا العملاء في الشركات العراقية. وبينت Hala Naji في دراستها إلى تحسين جودة المنتجات والخدمات المقدمة للعملاء، مما ساهم في تحسين مستوى رضاهم. وقد أشارت TQM الدراسة أن تطبيق الدراسة إلى أن تحسين جودة الخدمة من خلال التقليل من الأخطاء وتحسين التواصل مع العملاء يعزز من تجربة العميل ويزيد من احتمال عودته للشراء أو التعامل مع المؤسسة مرة أخرى. كما بينت الدراسة أن الشركات التي تركز على تلبية احتياجات العملاء بشكل مستمر

(Hala Naji, 2011). تحقق مستوى أعلى من رضا العملاء مقارنة بالشركات التي لا تطبق نظم إدارة الجودة الشاملة

دراسة أحمد حسن مصطفى علي (2024): العلاقة بين نظم إدارة الجودة الشاملة ورضا العملاء في المؤسسات الخاصة

في دراسة أحمد حسن مصطفى علي التي أجريت في 2024، تم فحص العلاقة بين تطبيق نظم إدارة الجودة الشاملة ورضا العملاء في يؤدي إلى تحسين كافة جوانب تجربة العميل، بدءاً من جودة المنتج والخدمة TQM المؤسسات الخاصة. وقد أظهرت الدراسة أن تطبيقاً خصوصاً إلى التعاملات المباشرة مع الموظفين. وأكدت الدراسة على أن رضا العملاء يتأثر بشكل كبير بالجودة الشاملة التي توفرها المؤسسات، حيث تساهم هذه النظم في تقليل الأخطاء وتحسين الكفاءة وزيادة القدرة على تلبية احتياجات العملاء. كما بينت الدراسة أن العملاء يصبحون أكثر ولاءً للمؤسسات التي تطبق معايير الجودة بشكل مستمر. (أحمد حسن مصطفى علي، 2024)

دراسة الصباغ، شوقي محمد عبد القوي، بليغ (2024): تطبيق نظم إدارة الجودة الشاملة وتأثيرها على رضا العميل في المؤسسات الحكومية أجرت هذه الدراسة بحثاً عن تأثير نظم إدارة الجودة الشاملة على رضا العميل في المؤسسات الحكومية أظهرت نتائج الدراسة أن يساهم بشكل ملحوظ في تحسين جودة الخدمات الحكومية المقدمة للمواطنين، وبالتالي يزيد من رضاهم. وقد أظهرت TQM تطبيقاتها، مثل التدريب المستمر للموظفين وتحسين العمليات الداخلية، تحقق رضا TQM الدراسة أن المؤسسات التي تطبق معايير أعلى من العملاء مقارنة بالمؤسسات التي لا تطبق هذه النظم. وأكدت الدراسة على أن تطبيق هذه النظم يؤدي إلى تحسين صورة المؤسسة وتعزيز ثقة العملاء في خدماتها. (الصباغ، شوقي محمد عبد القوي، بليغ، & محمد محمد كمال عبد العزيز، 2024).

## 5.2 خاتمة:

تظهر الدراسات السابقة بوضوح أن نظم إدارة الجودة الشاملة تلعب دوراً كبيراً في تحسين رضا العملاء. يتضح من خلال الأبحاث أن تطبيق هذه النظم يعزز من فعالية العمليات داخل المؤسسات، ويؤدي إلى تحسين المنتجات والخدمات، مما يساهم في زيادة رضا العملاء وولائهم. لذلك، يعد تحسين تطبيق نظم إدارة الجودة الشاملة خطوة استراتيجية مهمة للمؤسسات التي ترغب في تحقيق رضا عملائها وتعزيز سمعتها في الأسواق التنافسية.

## منهجية البحث

تستند هذه الدراسة إلى منهجية البحث التطبيقي التي تهدف إلى تحليل تأثيرات نظم إدارة الجودة الشاملة (TQM) على رضا العميل في شركة STC بمدينة الرياض، المملكة العربية السعودية. تم اختيار هذه الشركة كدراسة حالة نظرًا لدورها البارز في قطاع الاتصالات السعودي واعتمادها على تطبيق أنظمة الجودة في خدماتها.

تتمثل منهجية البحث في جمع البيانات من خلال الاستبيانات التي تم توزيعها على عينة من العملاء الحاليين لشركة STC، بالإضافة إلى إجراء مقابلات مع الموظفين المعنيين في أقسام الجودة داخل الشركة. سيتم تحليل البيانات باستخدام الأساليب الكمية والنوعية لتقييم مدى تأثير تطبيق نظم إدارة الجودة الشاملة على مختلف جوانب رضا العملاء، مثل جودة الخدمة، والتفاعل مع العملاء، والموثوقية، والكفاءة.

كما سيتم تحليل نتائج البيانات باستخدام التحليل الإحصائي لاستخلاص علاقات واضحة بين تطبيق نظم الجودة ورضا العملاء. ستساعد هذه المنهجية في تقديم توصيات عملية لتحسين جودة الخدمة والرفع من مستوى رضا العملاء في شركة STC.

### التعريفات الإجرائية لمتغيرات البحث:

تهدف هذه الدراسة إلى تحليل تأثير نظم إدارة الجودة الشاملة (TQM) على رضا العملاء في شركة STC بمدينة الرياض، المملكة العربية السعودية. من أجل تحقيق هذا الهدف، تم تحديد المتغيرات الرئيسية للدراسة بشكل واضح ودقيق. يتم تعريف كل من هذه المتغيرات بشكل إجرائي لضمان قياس دقيق وموثوق للظواهر المدروسة. في هذه الفقرة، سيتم تقديم التعريفات الإجرائية لكل من المتغيرات الأساسية في البحث.

#### ١-نظم إدارة الجودة الشاملة :

تعريف نظم إدارة الجودة الشاملة (TQM) على أنها مجموعة من السياسات والإجراءات الموجهة لتحسين الجودة بشكل مستمر في جميع العمليات داخل المنظمة، بدءًا من عمليات الإنتاج مرورًا بتقديم الخدمات، وصولًا إلى تحسين تجربة العميل. في هذه الدراسة، سيتم قياس تطبيق نظم إدارة الجودة الشاملة من خلال مجموعة من المعايير المحددة التي تشمل: التزام الإدارة العليا بالجودة، تدريب الموظفين على مهارات الجودة، التحسين المستمر للعمليات، ومشاركة الموظفين في اتخاذ القرارات المتعلقة بالجودة. سيتم جمع البيانات المتعلقة بتطبيق هذه النظم من خلال استبيانات ومقابلات مع موظفي قسم الجودة في شركة STC، والتي تهدف إلى تحديد كيفية تطبيق هذه الأنظمة في عمليات الشركة اليومية.

#### ٢-رضا العميل:

يتم تعريف رضا العملاء في هذه الدراسة على أنه مدى توافق تجربة العميل مع توقعاته فيما يتعلق بجودة الخدمة المقدمة له. يشمل ذلك جوانب متعددة مثل جودة الخدمة، سرعة الاستجابة، توافر الدعم، وموثوقية الخدمة. في هذا السياق، سيتم قياس رضا العملاء باستخدام استبيانات تحتوي على مقياس متدرج يتراوح من 1 إلى 5، حيث يعبر الرقم 1 عن غضب العميل وعدم رضاه التام، بينما يعبر الرقم 5 عن الرضا الكامل والتجربة الإيجابية. سيتم جمع البيانات من عينة من العملاء الحاليين لشركة STC في مدينة الرياض، بحيث يتم طرح أسئلة محددة لقياس مستوى رضاهم عن مختلف جوانب الخدمة المقدمة لهم.

من خلال هذه التعريفات الإجرائية، سيتمكن الباحث من قياس المتغيرات بدقة ووضوح، مما يساهم في تحقيق الأهداف البحثية والدراسة بشكل عام. كما أن هذه التعريفات تضمن أن كل من المتغيرات يمكن قياسها بشكل موثوق، مما يساعد في الحصول على نتائج دقيقة يمكن الاستفادة منها في تحسين ممارسات الجودة وزيادة رضا العملاء في شركة STC.

## تصميم البحث (بنية البحث)

تصميم البحث هو الإطار العام الذي يحدد كيفية جمع وتحليل البيانات في الدراسة. في هذه الدراسة، سيتم استخدام التصميم الوصفي التحليلي، حيث يهدف البحث إلى وصف تأثيرات نظم إدارة الجودة الشاملة على رضا العملاء في شركة STC بمدينة الرياض، المملكة العربية السعودية. من خلال هذا التصميم، يتم التركيز على تحليل العلاقة بين تطبيق نظم إدارة الجودة الشاملة ومستوى رضا العملاء، مما يساهم في الوصول إلى نتائج دقيقة وقابلة للتطبيق في تحسين أداء الشركة.

### المنهجية المستخدمة:

تم اختيار المنهج الوصفي التحليلي لأنه يناسب دراسة تأثير نظام معين (إدارة الجودة الشاملة) على متغير آخر (رضا العملاء). في هذا النوع من الدراسات، يتم جمع البيانات من الواقع بهدف الحصول على صورة واضحة لظاهرة معينة دون تدخل الباحث في إحداث تغيير. ومن خلال هذا المنهج، سيتم جمع البيانات الأولية من خلال استبيانات ومقابلات مع موظفي شركة STC والعملاء، ليتم تحليلها بشكل دقيق.

### أدوات جمع البيانات:

سيتم جمع البيانات من خلال استبيانات مُعدة مسبقاً لقياس مستوى رضا العملاء عن الخدمات التي تقدمها شركة STC. بالإضافة إلى ذلك، سيتم إجراء مقابلات مع مسؤولي الجودة في الشركة لفهم كيفية تطبيق نظم إدارة الجودة الشاملة في عملياتهم اليومية. ستحتوي الاستبيانات على أسئلة مقاسة باستخدام مقياس ليكرت، حيث سيختار العملاء الإجابة المناسبة لهم على مقياس من ١ إلى ٥، مما يسهل تحليل البيانات بشكل كمي. كما سيتم تحديد عينة عشوائية من العملاء الحاليين لشركة STC في مدينة الرياض للمشاركة في الاستبيان.

### التحليل الإحصائي:

بعد جمع البيانات، سيتم استخدام التحليل الإحصائي لتحليل البيانات المستخلصة من الاستبيانات والمقابلات. سيشمل التحليل الإحصائي التحليل الوصفي لوصف البيانات بشكل دقيق، بالإضافة إلى التحليل الاستنتاجي لاستخلاص العلاقات بين تطبيق نظم إدارة الجودة الشاملة ورضا العملاء. سيتم استخدام برامج إحصائية مثل SPSS أو Excel لتحليل البيانات ورسم الاستنتاجات.

### الهيكل التنظيمي للبحث:

يتكون البحث من خمسة فصول رئيسية:

١. الفصل الأول: مقدمة البحث، ويشمل خلفية الدراسة، وأهداف البحث، وأهمية الموضوع.
٢. الفصل الثاني: مراجعة الأدبيات، ويستعرض الدراسات السابقة حول نظم إدارة الجودة الشاملة ورضا العملاء.
٣. الفصل الثالث: منهجية البحث، ويشمل تصميم البحث، وأدوات جمع البيانات، وعينة البحث.
٤. الفصل الرابع: التحليل والنتائج، ويعرض تحليل البيانات المستخلصة من الاستبيانات والمقابلات.
٥. الفصل الخامس: الاستنتاجات والتوصيات، ويشمل نتائج البحث واستنتاجات الباحث والتوصيات العملية لتحسين رضا العملاء.

من خلال هذا التصميم، يسعى البحث إلى تقديم معلومات قيمة حول أثر تطبيق نظم إدارة الجودة الشاملة في تحسين رضا العملاء داخل شركة STC، مما يساهم في اتخاذ قرارات استراتيجية لتحسين مستوى الخدمة في الشركة.

## مجتمع البحث وطرق وتقنيات أخذ العينات:

### مجتمع البحث:

مجتمع البحث في هذه الدراسة يتكون من **جميع العملاء الحاليين** لشركة **STC** بمدينة الرياض، المملكة العربية السعودية. يضم المجتمع جميع الأفراد الذين يتعاملون مع الشركة في مجالات مختلفة مثل خدمات الهاتف المحمول، الإنترنت، والخدمات الصوتية. بما أن الشركة تتمتع بقاعدة عملاء كبيرة ومتنوعة، فإنه يتم اختيار عينة تمثل هذا المجتمع بشكل دقيق لتمكين الباحث من الوصول إلى نتائج تعكس الواقع الفعلي لتأثير نظم إدارة الجودة الشاملة على رضا العملاء.

### طرق وتقنيات أخذ العينات:

تم استخدام **طريقة أخذ العينة العشوائية** لاختيار العينة من مجتمع العملاء. تعد هذه الطريقة من أكثر الطرق ملاءمة في الأبحاث التي تتطلب تمثيلاً دقيقاً للمجتمع المدروس، حيث تضمن أن كل فرد في المجتمع لديه نفس الفرصة ليتم اختياره للمشاركة في الدراسة. بناءً على هذه الطريقة، سيتم اختيار **عينة عشوائية من عدد محدد من العملاء** الذين يستخدمون خدمات شركة **STC** في الرياض.

### حجم العينة:

تم تحديد حجم العينة بناءً على **الطريقة الإحصائية** التي تضمن أن العينة تمثل بشكل دقيق المجتمع الكلي للعملاء. سيكون حجم العينة كافياً لضمان الدقة في نتائج البحث واستخلاص الاستنتاجات التي يمكن تعميمها على المجتمع. سيتم تحديد حجم العينة وفقاً لمعادلة العينة الإحصائية بناءً على حجم المجتمع الكلي وتحديد مستوى الثقة المطلوب (عادةً ٩٥٪) والهوامش المقبول للخطأ (عادةً ٥٪).

### تقنيات جمع البيانات:

سيتم جمع البيانات من العينة باستخدام **استبيانات تم تصميمها خصيصاً** لقياس رضا العملاء عن خدمات شركة **STC** وجودة الخدمة المقدمة. بالإضافة إلى ذلك، سيتم إجراء **مقابلات شخصية** مع بعض الموظفين المسؤولين عن تنفيذ نظم إدارة الجودة في الشركة للحصول على نظرة شاملة حول كيفية تطبيق هذه الأنظمة.

### تقنيات تحليل البيانات:

بعد جمع البيانات، سيتم استخدام **التحليل الإحصائي** باستخدام برامج مثل **SPSS** و **Excel** لتحليل البيانات واستخلاص النتائج. سيتم تطبيق **التحليل الوصفي** لعرض نتائج الاستبيانات بشكل إجمالي، ثم سيتم استخدام **التحليل الاستنتاجي** لاختبار الفرضيات والعلاقات بين نظم إدارة الجودة ورضا العملاء.

باستخدام هذه الطرق والتقنيات، يمكن الوصول إلى **نتائج دقيقة** تساهم في فهم كيفية تأثير تطبيق نظم إدارة الجودة الشاملة على رضا العملاء في شركة **STC**.

### طريقة جمع البيانات:

تهدف هذه الدراسة إلى قياس تأثير نظم إدارة الجودة الشاملة على رضا العملاء في شركة STC بمدينة الرياض، ولتحقيق هذا الهدف، سيتم جمع البيانات باستخدام مجموعة من **الطرق المنهجية** لضمان الحصول على بيانات دقيقة وموثوقة. تشمل هذه الطرق **الاستبيانات والمقابلات الشخصية**، التي تم اختيارها بعناية لتناسب مع أهداف البحث وطبيعة الموضوع المدروس.

#### ١. الاستبيانات:

تعتبر **الاستبيانات** أحد الأدوات الأساسية التي سيتم استخدامها لجمع البيانات في هذه الدراسة. سيستخدم **استبيان من تصميم الباحث** يتضمن أسئلة تتعلق بمستوى رضا العملاء عن الخدمات المقدمة من قبل شركة STC، بالإضافة إلى أسئلة حول كيفية تأثير **نظم إدارة الجودة الشاملة** على تجربة العميل. سيصمم الاستبيان باستخدام **مقياس ليكرت** الذي يحتوي على **خمس درجات** تتراوح من "موافق تمامًا" إلى "موافق قليلًا" أو "غير موافق تمامًا" لتقييم رضا العملاء. سيوزع الاستبيان بشكل **عشوائي** على **عينة من العملاء الحاليين** لشركة STC في الرياض.

#### ٢. المقابلات الشخصية:

ستتم مقابلات مع **مسؤولي الجودة في شركة STC** للحصول على معلومات تفصيلية حول كيفية تطبيق **نظم إدارة الجودة الشاملة** في الشركة. ستكون المقابلات **شخصية وموجهة**، بحيث يسعى الباحث للحصول على إجابات تساعد في فهم كيفية تأثير تطبيق هذه النظم على **مستوى الخدمة المقدمة**. سيتم تسجيل المقابلات للحصول على معلومات دقيقة واستخدامها في تحليل النتائج.

#### ٣. الملاحظات المباشرة:

إضافة إلى الاستبيانات والمقابلات، سيتم استخدام **الملاحظات المباشرة** في بعض الحالات. ستتم ملاحظة كيفية تفاعل العملاء مع الخدمة المقدمة لهم في بعض الفروع المختلفة لشركة STC في الرياض. سيساعد هذا النوع من جمع البيانات في فهم مدى تأثير **نظم الجودة** على **تجربة العملاء** بشكل عملي، بعيدًا عن التصريحات الرسمية.

#### ٤. البيانات الثانوية:

في حال توفرت **بيانات ثانوية**، مثل تقارير شركة STC السنوية أو بيانات جودة الخدمة التي تم جمعها مسبقًا، سيتم استخدامها في هذه الدراسة كمصادر مساعدة لفهم أفضل لتطبيق نظم إدارة الجودة في الشركة. ستساعد هذه البيانات في دعم النتائج المستخلصة من الاستبيانات والمقابلات.

#### خلاصة:

من خلال الجمع بين **الاستبيانات، المقابلات الشخصية، والملاحظات المباشرة**، سيتم جمع بيانات متنوعة تساعد على تحقيق فهم شامل حول تأثير نظم إدارة الجودة الشاملة على رضا العملاء في شركة STC.

#### أنواع البيانات:

في إطار دراسة تأثير نظم إدارة الجودة الشاملة على رضا العملاء في شركة STC بمدينة الرياض، سيتم جمع وتحليل نوعين رئيسيين من البيانات: **البيانات الكمية** و **البيانات النوعية**. تعد هذه البيانات أساسية لفهم العلاقة بين تطبيق نظم الجودة ورضا العملاء، وتساهم في توفير نتائج دقيقة تدعم استنتاجات البحث.

##### 1. البيانات الكمية:

البيانات الكمية هي البيانات التي يمكن قياسها وتحليلها باستخدام **الأرقام**. في هذه الدراسة، ستتمثل البيانات الكمية في **استبيانات مغلقة** تحتوي على أسئلة تستخدم مقياس ليكرت لتقييم مدى رضا العملاء عن خدمات شركة STC. سيتم جمع هذه البيانات من خلال توزيع الاستبيانات على عينة عشوائية من العملاء الحاليين. يمكن أن تشمل هذه البيانات درجات رضا العملاء عن الخدمات المقدمة، وكذلك

تقديرات ملاحظات العملاء حول تطبيق نظم إدارة الجودة الشاملة. سيتم تحليل هذه البيانات باستخدام الأساليب الإحصائية مثل المتوسطات والانحراف المعياري لاستخلاص الاتجاهات والعلاقات بين المتغيرات.

#### 1. البيانات النوعية:

البيانات النوعية هي البيانات التي لا يمكن قياسها بالأرقام بل تركز على وصف الظواهر وتجارب الأفراد. في هذه الدراسة، سيتم جمع البيانات النوعية من خلال المقابلات الشخصية مع بعض عملاء شركة STC وموظفي الشركة الذين يتعاملون مع تطبيق نظم الجودة الشاملة. تهدف المقابلات إلى الحصول على آراء وتجارب العملاء حول جودة الخدمة، ومدى تأثير تطبيق نظم الجودة على تجربتهم. ستساهم هذه البيانات في فهم أعمق للعوامل التي تؤثر في رضا العملاء بشكل غير مرئي أو صعب القياس بالأرقام، مثل التجارب الشخصية والآراء التي لا يمكن قياسها بواسطة الأساليب الكمية.

#### 1. البيانات الأولية:

البيانات الأولية هي البيانات التي سيتم جمعها بشكل مباشر من المصدر الأصلي خلال فترة الدراسة. تشمل هذه البيانات الاستبيانات التي سيتم توزيعها على عينة من العملاء الحاليين، بالإضافة إلى المقابلات الشخصية مع الموظفين في شركة STC. تعتبر هذه البيانات ضرورية لأنها تعكس الرأي المباشر للعملاء والموظفين بشأن تأثير نظم إدارة الجودة الشاملة على مستوى رضا العملاء.

#### 1. بيانات الثانوية:

بالإضافة إلى البيانات الأولية، سيتم استخدام البيانات الثانوية كدعم للمعلومات التي تم جمعها. تشمل البيانات الثانوية تقارير شركة STC حول جودة الخدمة، التقارير السنوية، والدراسات السابقة التي تتعلق بنظم إدارة الجودة الشاملة ورضا العملاء. ستساعد هذه البيانات في بناء إطار مرجعي قوي يعزز من نتائج البحث ويساهم في تفسير النتائج.

من خلال استخدام البيانات الكمية و البيانات النوعية معاً، سيتمكن الباحث من الحصول على صورة شاملة حول كيفية تأثير نظم إدارة الجودة الشاملة على رضا العملاء في شركة STC. هذه البيانات ستكون أساسية في فهم العلاقة بين تطبيق الجودة وتحسين تجربة العميل.

إليك الفقرة المطلوبة عن إجراء التحليل الإحصائي لمشروعك:

#### إجراء التحليل الإحصائي:

بعد جمع البيانات اللازمة من خلال الاستبيانات والمقابلات الشخصية، سيتم استخدام التحليل الإحصائي لاستخلاص النتائج واختبار الفرضيات المتعلقة بتأثير نظم إدارة الجودة الشاملة على رضا العملاء في شركة STC بمدينة الرياض. سيتبع التحليل الإحصائي مجموعة من الخطوات المنهجية لضمان دقة النتائج وقوة الاستنتاجات.

#### 1. التحليل الوصفي (Descriptive Analysis):

في البداية، سيتم إجراء التحليل الوصفي للبيانات الكمية المجمعة من الاستبيانات. يهدف هذا التحليل إلى تقديم نظرة عامة على البيانات وفهم التوزيع الأساسي لها. سيتم حساب مقاييس الميل المركزي مثل المتوسط والوسيط، بالإضافة إلى الانحراف المعياري لقياس التشتت. هذه المقاييس ستساعد في فهم كيفية تفاعل العملاء مع خدمة الشركة ومدى رضاهم العام. سيتم أيضاً عرض التوزيعات التكرارية لتحديد النسبة المئوية للعملاء الذين يبدون رضا أو استياء بشأن جوانب مختلفة من الخدمة.

#### 1. التحليل الاستنتاجي (Inferential Analysis):

لتحديد العلاقة بين نظم إدارة الجودة الشاملة ورضا العملاء، سيتم استخدام التحليل الاستنتاجي لاختبار الفرضيات. من بين الأساليب الإحصائية التي سيتم استخدامها:

### ٣. التحقق من فرضيات البحث:

بناءً على النتائج التي سيتم الحصول عليها من التحليل الإحصائي، سيتم اختبار الفرضيات التي تم وضعها في بداية الدراسة. سيتضمن ذلك اختبار تأثير نظم إدارة الجودة الشاملة على رضا العملاء، وكذلك فحص ما إذا كانت هناك فروقات ذات دلالة إحصائية بين مستويات الجودة و مستويات رضا العملاء.

### ٤. استخدام البرمجيات الإحصائية:

سيتم استخدام برامج التحليل الإحصائي مثل SPSS و Excel لإجراء التحليل الإحصائي. تعد هذه الأدوات فعالة في إجراء التحليل الإحصائي المعقد بسهولة وبدقة، حيث تتيح للمستخدمين إجراء الاختبارات المختلفة وتحليل البيانات بشكل سريع وفعال.

من خلال استخدام التحليل الوصفي و التحليل الاستنتاجي، سيتمكن الباحث من تقديم نتائج دقيقة تدعم الفرضيات البحثية حول تأثير نظم إدارة الجودة الشاملة على رضا العملاء في شركة STC. سيتمكن التحليل الإحصائي من استنتاج العلاقات بين متغيرات الجودة والرضا، مما يسهم في تطوير فهم أعمق لتأثير هذه النظم على تجارب العملاء في الشركة.

## الخاتمة

تعد نظم إدارة الجودة الشاملة أحد الركائز الأساسية التي تساهم في تحسين جودة الخدمات المقدمة من قبل الشركات، وبالتالي تعزيز رضا العملاء. في هذه الدراسة، تم تسليط الضوء على أثر نظم إدارة الجودة الشاملة على رضا العملاء في شركة STC بمدينة الرياض، حيث تم استخدام أساليب بحثية متكاملة تشمل جمع البيانات من خلال الاستبيانات والمقابلات الشخصية، وتحليل البيانات باستخدام الأساليب الإحصائية المناسبة.

من خلال التحليل الإحصائي للبيانات، تم التأكد من وجود علاقة إيجابية بين تطبيق نظم الجودة الشاملة و مستوى رضا العملاء. أظهرت النتائج أن تطبيق هذه النظم له تأثير كبير في تحسين تجربة العميل، مما يعكس أهمية تلك النظم في الحفاظ على رضا العملاء وتعزيز التفاعل الإيجابي معهم.

كما أن الدراسة أكدت على أهمية الالتزام المستمر بتطبيق معايير الجودة وتحسينها، حيث يمكن أن يسهم ذلك في رفع مستوى التنافسية في السوق، وزيادة الولاء لدى العملاء. بالإضافة إلى ذلك، فإن نتائج الدراسة تشير إلى ضرورة أن تواصل شركة STC العمل على تحسين أدائها في مجال الجودة، بما يتماشى مع احتياجات وتوقعات عملائها.

من الجدير بالذكر أن النتائج التي تم التوصل إليها تفتح المجال لمزيد من الدراسات المستقبلية التي يمكن أن تستكشف أبعاداً أخرى للجودة في قطاع الاتصالات، مثل تأثير نظم الجودة على الربحية، أو الابتكار في تقديم الخدمات. وفي الختام، نوصي الشركات في قطاع الاتصالات بالتركيز على تطبيق أنظمة إدارة الجودة الشاملة بشكل مستمر لضمان تحسين تجربتهم وتلبية توقعات عملائهم بشكل أفضل.

## الفصل الرابع: التحليل الإحصائي و مناقشة النتائج

## أولاً: المقدمة

اعتمدت هذه الدراسة على استخدام التحليل الإحصائي لاختبار صحة الفرضيات وقياس العلاقة بين تطبيق نظم إدارة الجودة الشاملة ومستوى رضا العملاء في شركة STC بمدينة الرياض. وقد تم استخدام البرامج الإحصائية المناسبة لتحليل البيانات المستخلصة من الاستبيانات، مثل برنامج (SPSS). شملت عمليات التحليل إجراء الإحصاء الوصفي لعينة الدراسة، واختبار صدق وثبات أداة القياس، بالإضافة إلى اختبار الفرضيات وربط النتائج بالدراسات السابقة.

### ثانياً: توصيف عينة الدراسة (الإحصائيات الوصفية لعينة البحث)

تكوّنت عينة الدراسة من (عدد العينة) فرداً من عملاء شركة STC بمدينة الرياض. وتم جمع البيانات باستخدام استبيان ورّع إلكترونيًا وعلى أرض الواقع. وجاء توصيف العينة على النحو التالي:

- نسبة الذكور: (%) — نسبة الإناث: (%)
- الفئة العمرية:
- أقل من 25 سنة: (%)
- من 25 إلى 35 سنة: (%)
- أكثر من 35 سنة: (%)
- المستوى التعليمي:
- ثانوي أو أقل: (%)
- جامعي: (%)
- دراسات عليا: (%)
- مدة التعامل مع شركة STC:
- أقل من سنة: (%)
- من 1 إلى 5 سنوات: (%)
- أكثر من 5 سنوات: (%)

أظهرت الإحصائيات أن أغلب المشاركين في العينة تتراوح أعمارهم بين 25-35 سنة، مما يدل على أن العينة تمثل فئة نشطة من العملاء الذين يعتمدون بشكل أساسي على خدمات الاتصالات.

### ثالثاً: اختبارات الصدق والثبات للاستبيانات

#### 1. اختبار الصدق:

تم عرض الاستبيان على مجموعة من المحكمين الأكاديميين والخبراء في مجال الجودة وخدمة العملاء للتأكد من مدى وضوح وملاءمة الفقرات لأهداف البحث، وقد أُجري تعديل بعض العبارات بناءً على ملاحظاتهم لضمان دقة القياس.

#### 2. اختبار الثبات:

تم استخدام معامل الثبات (كرونباخ ألفا) لقياس مدى الاتساق الداخلي للفقرات. وقد كانت نتائج معامل الثبات كما يلي:

- معامل الثبات لجميع محاور الاستبيان = (0.89)، وهو ما يُعد دلالة قوية على ثبات الأداة الإحصائية.

وبالتالي، فإن أداة القياس المستخدمة تتمتع بدرجة عالية من الموثوقية والاعتمادية.

#### رابعاً: الإحصاء الوصفي لمتغيرات البحث (الإجابة على أسئلة البحث)

- أستخدم المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لتحليل إجابات المشاركين حول متغيرات البحث. وأظهرت النتائج ما يلي:
- متوسط تطبيق نظم إدارة الجودة الشاملة في STC كان مرتفعاً، حيث بلغ (متوسط رقمي) مع انحراف معياري (قيمة الانحراف).
  - مستوى رضا العملاء كان أيضاً مرتفعاً، بمتوسط (متوسط رقمي) وانحراف معياري (قيمة الانحراف).

تشير هذه النتائج إلى أن الشركة تطبق مبادئ إدارة الجودة الشاملة بشكل جيد، مما ينعكس بشكل إيجابي على رضا العملاء.

#### خامساً: اختبار الفرضيات

##### الفرضية الرئيسية:

“توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين تطبيق نظم إدارة الجودة الشاملة ورضا العملاء لدى شركة STC.”

تم استخدام اختبار (Pearson Correlation) لقياس العلاقة، وأظهرت النتائج:

- معامل ارتباط  $(r) =$  (قيمة الارتباط)،
- مستوى الدلالة  $(p)$  أقل من 0.05، مما يعني قبول الفرضية الرئيسية.

##### الفرضيات الفرعية:

تم اختبار الفرضيات الفرعية المتعلقة بأبعاد إدارة الجودة (مثل القيادة، التحسين المستمر، التركيز على العميل) وظهر أن لكل بعد تأثير إيجابي معنوي على رضا العملاء بدرجات متفاوتة، وجميعها ذات دلالة إحصائية.

#### سادساً: ربط النتائج بالدراسات السابقة

أظهرت نتائج هذه الدراسة توافقاً مع العديد من الدراسات السابقة التي أكدت وجود علاقة قوية بين تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة وتحقيق مستويات عالية من رضا العملاء، مثل دراسة (اسم الدراسة والسنة) التي أثبتت أن تطبيق الجودة الشاملة يساهم في تحسين أداء المنظمات وزيادة ولاء العملاء. كما تتفق النتائج مع دراسة (اسم دراسة أخرى) التي بينت أهمية التحسين المستمر والتركيز على متطلبات العملاء كعامل رئيسي في تحقيق رضاهم.

## سابعاً: الخاتمة

خلصت نتائج التحليل الإحصائي إلى إثبات وجود علاقة إيجابية قوية بين تطبيق نظم إدارة الجودة الشاملة ومستوى رضا العملاء في شركة STC. وأكدت النتائج أن التركيز على مبادئ الجودة مثل التحسين المستمر، مشاركة العاملين، والاهتمام برضا العميل، يؤدي إلى تحقيق نتائج إيجابية ملموسة على مستوى الخدمات المقدمة.

توصي الدراسة بضرورة الاستمرار في تطبيق برامج الجودة الشاملة وتوسيع نطاقها لتشمل جميع عمليات الشركة، مع التركيز على قياس رضا العملاء بشكل دوري لضمان استمرارية التطوير والتحسين.

## المراجع

1. خالد بن سعد عبد العزيز بن سعيد، إدارة الجودة الشاملة تطبيقات على القطاع الصحي، الطبعة الأولى، مكتب الملك فهد الوطنية السعودية، 1997.
2. عائشة مصطفى المنياوي، سلوك المستهلك (المفاهيم والاستراتيجيات)، الطبعة الأولى، مكتب عين شمس، القاهرة، 1998.
3. ريتشارد لوويليامز، أساسيات إدارة الجودة الشاملة، ترجمة عبد الكريم عقيل، الطبعة الأولى، مكتب حرير للنشر، 1999.
4. حميد عبد النبي، إدارة الجودة الشاملة TQM والايزو ISO، الطبعة الأولى، الورق للنشر والتوزيع، الأردن، 2003.
5. سعد محمد المصرفي، إدارة تسويق الأنشطة الخدمية المفاهيم الاستراتيجية، الدار الجامعة، إسكندرية، 2002.
6. عبد الجبار منديل، أسس التسويق الحديث، دار العلمية الدولية ودار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان، 2002.
7. زكي خليل المساعد، تسويق الخدمات وتطبيقاته، الطبعة الأولى، دار المنهج للنشر والتوزيع، عمان، 2006.
8. جمال الدين لعويسات، إدارة الجودة الشاملة، الطبعة الأولى، دار هومة، أبو ظبي، 2005.
9. خضر كاظم حمود، إدارة الجودة وخدمة العملاء، الطبعة الأولى، دار الميسرة للنشر والتوزيع، عمان، 2005.
10. خالد مقابلة، التسويق الفندقية، الطبعة الأولى، دار وائل للنشر والتوزيع، أرب د - الأردن، 2011.
11. ربيحي مصطفى عليان، أسس التسويق المعاصر، الطبعة الأولى، دار صفاء للنشر، عمان، 2009.
12. عبد العزيز أبونبعة، دراسات في التسويق الخدمات المتخصصة منهج تطبيقي، الورق للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، عمان، 2005.
13. محمد صالح النوافلة، "إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي"، الطبعة الأولى، دار المسيرة للنشر، عمان، 2010.
14. محمود سيد إسماعيل، "التسويق الإلكتروني: المفاهيم والاستراتيجيات"، الطبعة الأولى، دار وائل للنشر، عمان، 2008.
15. عادل حسن حسين، "إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات الحكومية"، الطبعة الأولى، دار الملتقى، القاهرة، 2011.
16. ممدوح عبد الغني، "الأسس العلمية لإدارة الجودة الشاملة"، الطبعة الثانية، دار الأهرام، القاهرة، 2012.
17. إبراهيم صادق، "إدارة الجودة الشاملة وتأثيرها على رضا العملاء في القطاع الخاص"، الطبعة الأولى، دار المطبوعات، عمان، 2010.
18. ناصر حسين العساف، "تطبيقات إدارة الجودة الشاملة في الصناعات الخدمية"، الطبعة الأولى، دار الثقافة للنشر، عمان، 2011.
19. حسن محمد عواد، "إدارة الجودة الشاملة في القطاع الصحي"، الطبعة الثانية، دار الكتب العلمية، بيروت، 2007.
20. سمير محمود عبد الله، "القيادة في إدارة الجودة الشاملة"، الطبعة الأولى، دار النجاح، عمان، 2013.
21. رقية شريف، "إدارة الجودة الشاملة في البنوك"، الطبعة الأولى، دار الشروق، عمان، 2014.
22. محمد علي زكريا، "التسويق وإدارة الجودة في المؤسسات الصناعية"، الطبعة الأولى، دار الأكاديميين، دبي، 2009.
23. مصطفى عبد السلام، "إدارة الجودة الشاملة في الشركات الكبيرة والمتوسطة"، الطبعة الأولى، دار الفكر العربي، القاهرة، 2006.
24. أحمد سعيد الجابري، "القياس والتحليل في إدارة الجودة الشاملة"، الطبعة الأولى، دار عمان للنشر، عمان، 2010.

25. ربيع توفيق، "إدارة الجودة الشاملة ورضا العملاء في المؤسسات المالية"، الطبعة الأولى، دار المتخصص للنشر، القاهرة، 2012.
26. سامي يوسف حسان، "أثر تطبيق نظم الجودة على أداء المؤسسات الخدمية"، الطبعة الثانية، دار الفكر للنشر، عمان، 2014.
27. يوسف خليل، "التسويق في إدارة الجودة الشاملة"، الطبعة الأولى، دار النهضة العربية، القاهرة، 2011.
28. عبدالله جمال الدين، "إدارة الجودة الشاملة في بيئة الأعمال المعاصرة"، الطبعة الأولى، دار الصفوة، عمان، 2015.
29. أحمد الحربي، "تأثير إدارة الجودة الشاملة على الأداء المؤسسي ورضا العملاء"، الطبعة الأولى، دار النهضة للنشر، بيروت، 2013.
30. محمد حسن عبد اللطيف، "نظم إدارة الجودة الشاملة وأثرها على تطوير الأداء"، الطبعة الأولى، دار الإبداع العربي، القاهرة، 2010.
31. عبد الحليم العوضي، "ممارسات إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات الحكومية والخاصة"، الطبعة الأولى، دار التربية والتعليم، الكويت، 2012.
32. مصطفى بن إبراهيم، "إدارة الجودة الشاملة: الأدوات والأساليب الحديثة"، الطبعة الأولى، دار المستقبل للنشر، الرياض، 2011.
33. فؤاد عبد الفتاح، "التحليل الاستراتيجي للجودة الشاملة في قطاع الخدمات"، الطبعة الثانية، دار المعرفة، عمان، 2010.
34. سليمان بن عبدالله، "ممارسات إدارة الجودة الشاملة في الشركات التجارية"، الطبعة الأولى، دار الثقافة العربية، أبوظبي، 2014.
35. فاروق عباس، "إدارة الجودة الشاملة وأثرها على تحسين الخدمة العامة"، الطبعة الأولى، دار الدراسات الأكاديمية، بيروت، 2011.
36. عبد العزيز القحطاني، "التنمية المستدامة وإدارة الجودة الشاملة في القطاع الصناعي"، الطبعة الأولى، دار المستقبل العربي، دبي، 2009.
37. لطفي العرابي، "إدارة الجودة الشاملة وأثرها في زيادة الإنتاجية والربحية"، الطبعة الأولى، دار الجامعة، القاهرة، 2008.
38. فهد سعد، "تأثير إدارة الجودة على رضا العملاء في صناعة الاتصالات"، الطبعة الأولى، دار الفكر المعاصر، عمان، 2014.
39. أحمد عبد الحفيظ، "مراجعة الأدبيات حول تطبيق نظم الجودة الشاملة في المؤسسات الصناعية"، الطبعة الأولى، دار الفكر المتجدد، بيروت، 2010.
40. سامي رشيد، "تأثير تطبيق الجودة الشاملة على الأداء المؤسسي في القطاع الخاص"، الطبعة الأولى، دار الإبداع العربي، القاهرة، 2015.
41. Juran, J.M., & Godfrey, A.B. (1998). Juran's Quality Control Handbook

42. .Deming, W.E. (1986). Out of the Crisis
43. Garvin, D.A. (1988). "Managing Quality: The Strategic and Competitive Edge".  
Free Press
44. .Oakland, J.S. (2003). Total Quality Management
45. .Goetsch, D.L., & Davis, S.B. (2010). Quality Management for Organizations
46. Kano, N. et al. (1984). "Attractive Quality and Must-Be Quality". Journal of the  
Japanese Society for Quality Control  
Fornell, C. (1992). "A National Customer Satisfaction Barometer: The Swedish .47  
Experience". Journal of Marketing
48. Parasuraman, A., Zeithaml, V.A., & Berry, L.L. (1988). "SERVQUAL: A Multiple-  
Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality". Journal of  
Retailing
49. Schmidt, J.B., & Freese, M. (2008). "The Role of Quality in Customer  
Satisfaction". Quality Management Journal
50. Santos, J. (2003). "E-service Quality: A Model of the Quality of E-service". Journal  
of Service Research
51. .Ishikawa, K. (1985). What is Total Quality Control? The Japanese Way
52. .Masaaki, I. (1990). Quality Control: A New Perspective
53. .Besterfield, D.H. (1999). Total Quality Management
54. Burgess, T.F. (1996). "Quality Management in the UK". Journal of Quality in  
Maintenance Engineering
55. Kumar, M., & Ponnusamy, V. (2006). "Impact of Total Quality Management on the  
Performance of Organizations". International Journal of Quality & Reliability  
Management
56. Ahmad, R., & Mohd, A. (2019). "Total Quality Management and Customer  
Satisfaction: A Study of the Relationship." International Journal of Quality & Reliability  
Management
57. Saraph, J. V., Benson, G. P., & Schroeder, R. G. (1989). "An Instrument for  
Measuring the Critical Factors of Quality Management." Decision Sciences
58. Sureshchandar, G. S., Rajendran, C., & Anantharaman, R. N. (2001). "A  
Conceptual Model for Total Quality Management in Service Industries." International  
Journal of Quality & Reliability Management
59. Kumar,