

تأثير ممارسات إدارة الجودة على رضا عملاء شركة هنقرستيشن في مدينة جدة

إعداد الطالبة/ خديجة عبد الله العطاس

الرقم الجامعي/ 233001009

إشراف/ د. عبد الحليم نادر

1448هـ - 2026 م

الفهرس

3.....	قائمة الاشكال
4.....	1. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة.....
5.....	1.1. المقدمة.....
6.....	1.2. مشكلة الدراسة.....
6.....	1.2.1. فجوات على المستوى النظري.....
6.....	1.2.2. فجوات على المستوى التطبيقي.....
7.....	1.3. أهمية الدراسة.....
7.....	1.3.1. على المستوى النظري.....
7.....	1.3.2. على المستوى التطبيقي.....
8.....	1.4. أسئلة الدراسة.....
8.....	1.5. أهداف الدراسة.....
9.....	1.6. فرضيات الدراسة.....
9.....	1.7. نموذج الدراسة.....
10.....	1.8. منهجية الدراسة.....
11.....	1.9. الدراسة الميدانية.....
12.....	1.10. مخطط المشروع المقترح.....
13.....	2. الفصل الثاني: الدراسات السابقة.....
14.....	2.1. المقدمة.....
14.....	2.2. مفهوم إدارة الجودة.....
15.....	2.3. مفهوم رضا العملاء.....
16.....	2.4. العلاقة بين إدارة الجودة و رضا العملاء.....
18.....	2.5. الخاتمة.....
19.....	قائمة المراجع.....

قائمة الاشكال

رقم الشكل	العنوان	رقم الصفحة
1	نموذج الدراسة المقترح (اعداد الطالبة / خديجة)	9
2	ملخص منهجية البحث (اعداد الطالبة / خديجة)	10

الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

1.1 المقدمة

شهدت المملكة العربية السعودية خلال العقد الأخير تحولاً جذرياً في نمط الحياة اليومي، حيث أدى التوسع في البنية التحتية الرقمية وبرامج رؤية 2030 إلى تغيير سلوك المستهلك بشكل ملموس. وقد برز قطاع الخدمات اللوجستية وتطبيقات توصيل الطعام الرقمية كأحد أهم ركائز هذا التحول، حيث تطورت هذه الخدمات من نماذج تقليدية بسيطة إلى منظومات لوجستية متكاملة أصبحت جزءاً لا يتجزأ من تلبية الاحتياجات اليومية للمواطنين والمقيمين (الغامدي، 2023).

لقد أحدثت تطبيقات مثل "هنقرستيشن" (HungerStation) تحولاً نوعياً في هذا القطاع، حيث تحولت من مجرد منصات وساطة إلى منظومات تقنية تتطلب إدارة دقيقة للعمليات لضمان استمرارية الجودة في ظل التطور التقني المتسارع.

وفي ظل التنافسية العالية التي يشهدها السوق اليوم، لم يعد رضا العميل مجرد هدف ترويجي، بل أصبح نتيجة مباشرة لالتزام المنظمة بممارسات إدارة الجودة الشاملة (TQM). إن مفهوم الجودة في تطبيقات التوصيل يتجاوز جودة المنتج المادي ليصل إلى ما يعرف بـ "جودة الخدمة الإلكترونية"، والتي تتأثر بعوامل متعددة مثل سهولة واجهة التطبيق، دقة تتبع الطلبات، سرعة التوصيل، وكفاءة أنظمة الدعم الفني (العبدلي، 2024).

تكتسب هذه الدراسة أهميتها من خلال ربطها بين الأطر النظرية لإدارة الجودة والتطبيق العملي في شركة "هنقرستيشن" بمدينة جدة. فعلى الرغم من الانتشار الواسع لهذه التطبيقات، لا تزال هناك حاجة ملحة لفهم تأثير ممارسات الجودة التشغيلية على مستوى الرضا المدرك من قبل العميل في بيئة حضرية متنوعة، وهو ما يعزز الحاجة لتقديم رؤية علمية تدعم اتخاذ القرارات الإدارية وتساهم في إثراء المكتبة العربية بدراسات تطبيقية في مجال الخدمات اللوجستية الرقمية (الشهراني، 2025).

وبناءً على ما تقدم، تهدف هذه الدراسة بشكل رئيسي إلى تحليل أثر ممارسات إدارة الجودة الشاملة على مستوى رضا عملاء "هنقرستيشن" في مدينة جدة، وذلك من خلال رصد الفجوات التشغيلية وتقديم توصيات علمية لرفع كفاءة الخدمة.

1.2 مشكلة الدراسة

تتمثل مشكلة الدراسة في التحديات التشغيلية واللوجستية التي تواجه تطبيقات توصيل الطعام الرقمية في بيئة حضرية معقدة كمدينة جدة، حيث يرتفع سقف توقعات العملاء لجودة تتجاوز النماذج التقليدية. وتواجه شركة "هنقرستيشن" بصفتها رائدة في هذا القطاع فجوة بين معايير الجودة المخطط لها والخدمة المقدمة فعلياً، خاصة في ظل التحديات الجغرافية كازدحام الطرق الذي يضع ضغطاً على معيار "الوقت" ويؤثر على الرضا النهائي. وتكمن المشكلة في عدم كفاية ممارسات الجودة الحالية في تلبية الاحتياجات الرقمية للعميل (مثل دقة تتبع الطلبات وكفاءة التفاعل الرقمي). وبناءً على ذلك، تسعى هذه الدراسة إلى معرفة مدى وجود أثر ذي دلالة إحصائية لممارسات الجودة الشاملة على تعزيز رضا العميل في ظل هذا التباين التشغيلي.

1.2.1 فجوات على المستوى النظري:

تكمن الفجوة المعرفية في غياب التكامل بين نظريات الجودة التقليدية (مثل SERVQUAL) وبين متطلبات الخدمات اللوجستية الرقمية المعاصرة، حيث لا تعكس الأدبيات الحالية التغيرات الهيكلية في أساليب تقديم الخدمة عبر تطبيقات الهواتف الذكية. كما تفتقر المكتبة العربية إلى تأطير نظري يربط بين فلسفة الجودة الشاملة وسلوك المستهلك السعودي في المدن الكبرى، مما يجعل الحاجة ملحة لتطوير أطر نظرية تتواءم مع الطفرة الرقمية في المملكة.

1.2.2 فجوات على المستوى التطبيقي:

تتركز الفجوة التطبيقية في غياب تقييم ميداني دقيق وكيف ممارسات الجودة مع التحديات الجغرافية واللوجستية الفريدة في مدينة جدة، إضافة إلى التباين الملحوظ بين الوعود الخدمية المعلنة في التطبيق والتجربة الفعلية للعملاء. وهذا النقص في البيانات حول العوامل الأكثر تأثيراً على رضا العميل المحلي يطرح تساؤلاً جوهرياً: إلى أي مدى تؤثر الفجوة بين معايير الجودة المخطط لها والخدمة المقدمة فعلياً على مستويات رضا عملاء "هنقرستيشن" في مدينة جدة؟

1.3 أهمية الدراسة

تكمن أهمية هذه الدراسة في دورها المحوري للربط بين ممارسات إدارة الجودة الشاملة وبين واقع تجربة العميل في تطبيقات توصيل الطعام بمدينة جدة؛ حيث تسعى الدراسة إلى تقديم فهم دقيق للتحديات التشغيلية التي تواجه شركة "هنقرستيشن" وتأثيرها المباشر على مستوى رضا العميل، مما يساهم في سد الفجوة بين المعايير المخطط لها والواقع الميداني، ويقدم رؤية علمية تدعم اتخاذ القرارات لتحسين كفاءة الخدمة في ظل المنافسة المتزايدة في السوق السعودي. وتنتضح أبعاد هذه الأهمية من خلال المحورين التاليين:

1.3.1 على المستوى النظري:

- تطوير المفاهيم الإدارية: ربط نظريات الجودة الشاملة بالتحويلات الرقمية في قطاع التوصيل، لتحديث الأطر الإدارية بما يلائم الخدمات اللوجستية الذكية.
- إثراء الأدبيات العربية: توضيح أبعاد الجودة الإلكترونية (كمتبع الطلبات وسهولة التطبيق) وقياس تأثيرها على سلوك المستهلك السعودي لتقديم إطار مرجعي محلي دقيق.

1.3.2 على المستوى التطبيقي:

- تحليل التحديات التشغيلية المحلية: تقدم الدراسة تشخيصاً دقيقاً للفجوات بين أداء الشركة والتحديات الجغرافية والازدحام المروري في مدينة جدة، وهو ما يعد أداة تقييم ميدانية هامة للإدارة.
- دعم القرارات الاستراتيجية: تزود الدراسة متخذي القرار في "هنقرستيشن" ببيانات إحصائية واضحة تمكنهم من تحديد أولويات التحسين (سواء في البنية التقنية أو في إدارة العمليات اللوجستية) بناءً على ما يطلبه العميل فعلياً.
- تعزيز التنافسية: تساهم نتائج الدراسة في وضع خارطة طريق لتقليل الفوارق بين وعود الخدمة والتجربة الفعلية، مما يؤدي إلى رفع مستويات ولاء العملاء وتدعيم الحصة السوقية للشركة في سوق تنافسي متسارع.

1.4 أسئلة الدراسة

- التساؤل الرئيسي للدراسة حول: ما تأثير ممارسات إدارة الجودة على رضا عملاء شركة هنقرستيشن في مدينة جدة؟

وللإجابة على هذا التساؤل، نطرح الأسئلة الفرعية التالية:

1. ما هي ممارسات إدارة الجودة التي تطبقها شركة هنقرستيشن من وجهة نظر عملائها؟
2. ما هو مستوى رضا عملاء شركة هنقرستيشن عن الخدمات المقدمة لهم في مدينة جدة؟
3. هل تساهم ممارسات إدارة الجودة في زيادة رضا عملاء شركة هنقرستيشن في مدينة جدة؟

1.5 أهداف الدراسة

تسعى هذه الدراسة إلى تحقيق الأهداف التالية:

الهدف الرئيسي: دراسة تأثير ممارسات إدارة الجودة على رضا عملاء شركة هنقرستيشن في مدينة جدة؟

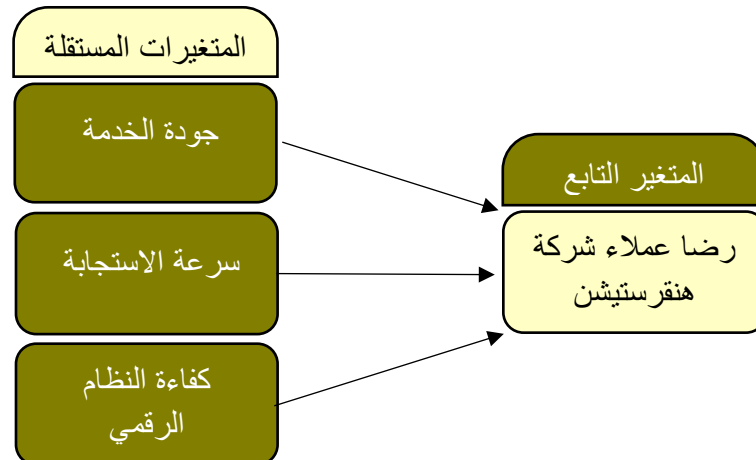
1. استكشاف ممارسات إدارة الجودة التي تطبقها شركة "هنقرستيشن" من وجهة نظر عملائها في مدينة جدة.
2. قياس مستوى رضا عملاء "هنقرستيشن" عن الخدمات التي تقدمها الشركة في مدينة جدة.
3. تحديد مدى تأثير ممارسات إدارة الجودة على رضا عملاء "هنقرستيشن" في مدينة جدة.

1.6 فرضيات الدراسة

الفرضية الرئيسية: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين ممارسات إدارة الجودة وبين رضا عملاء شركة "هنقرستيشن" في مدينة جدة.

- الفرضية الفرعية الأولى: يوجد مستوى مرتفع من تطبيق ممارسات إدارة الجودة في شركة "هنقرستيشن" من وجهة نظر عملائها في مدينة جدة.
- الفرضية الفرعية الثانية: يوجد مستوى مرتفع من رضا عملاء شركة "هنقرستيشن" عن الخدمات المقدمة لهم في مدينة جدة.
- الفرضية الفرعية الثالثة: يوجد تأثير إيجابي ذو دلالة إحصائية لممارسات إدارة الجودة على رضا عملاء شركة "هنقرستيشن" في مدينة جدة.

1.7 نموذج الدراسة

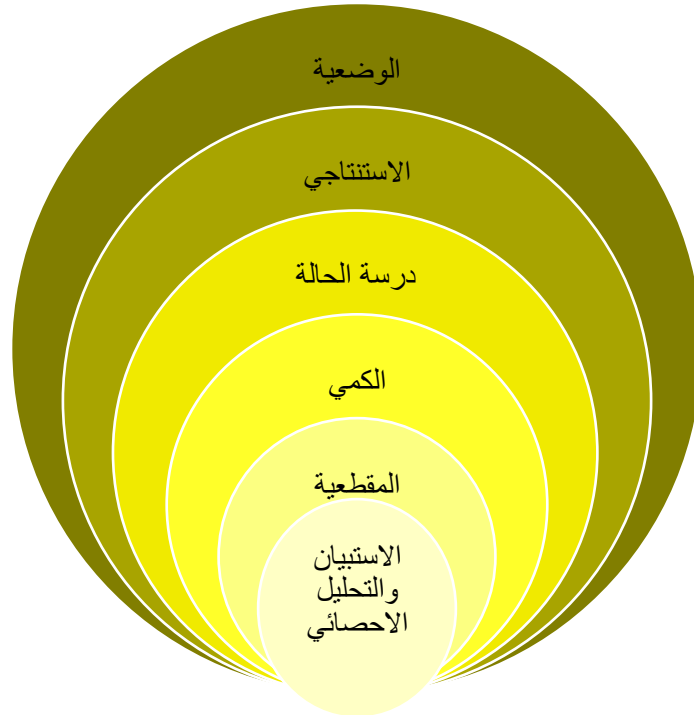


الشكل (1) نموذج الدراسة المقترح (اعداد الطالبة / خديجة)

1.8 منهجية الدراسة

تعتمد هذه الدراسة على التصميم المنهجي المعتمد في الدراسات الإدارية الكمية، حيث تم توظيف الأدوات التالية استناداً إلى نموذج (سوندرز وآخرون، 2023):

- فلسفة البحث: الوضعية (Positivism)؛ حيث تعتمد الدراسة على الملاحظة والقياس الموضوعي لواقع ممارسات الجودة.
- منهج البحث: استنتاجي (Deductive)؛ لأن الدراسة تبدأ من فرضيات نظرية ثم تختبرها من خلال جمع البيانات الميدانية.
- استراتيجية البحث: مسحية (Survey)؛ حيث يتم جمع البيانات من خلال استبانة موجهة لعينة من العملاء.
- نوع البحث: كمي (Quantitative)؛ يعتمد على الأرقام والتحليل الإحصائي لقياس أثر المتغيرات.
- الأفق الزمني: مقطعية (Cross-sectional)؛ لأن البيانات ستُجمع في فترة زمنية محددة لمرة واحدة.
- طرق جمع وتحليل البيانات: الاعتماد على الاستبانة الإلكترونية، وتحليل البيانات باستخدام الأساليب الإحصائية (مثل Excel/SPSS).



الشكل (2) ملخص منهجية البحث (اعداد الطالبة / خديجة)

1.9 الدراسة الميدانية

تم اختيار شركة "هنقرستيشن" في مدينة جدة كمجال للدراسة الميدانية، وذلك بناءً على المعايير البحثية التالية:

- الصلة: تكتسب دراسة "هنقرستيشن" أهمية كبيرة نظراً لكونها واحدة من الشركات الرائدة في تقديم خدمات التوصيل، مما يجعلها بيئة مثالية لقياس ممارسات إدارة الجودة وأثرها على رضا العملاء.
- الوصول: تتوفر لدى الباحثة إمكانية الوصول إلى عملاء الشركة من خلال الوسائل الإلكترونية المتاحة، مما يسهل عملية جمع البيانات وتوزيع الاستبانة بفعالية.
- الاعتبارات الأخلاقية: تلتزم الدراسة بكافة المعايير الأخلاقية، حيث يتم ضمان رفاة المشاركين وحقوقهم، مع الحفاظ على سرية وخصوصية البيانات المقدمة من قبل العملاء.
- الموارد: تتوفر الموارد اللازمة لإجراء هذه الدراسة، بما في ذلك الأدوات التقنية والبيانات الرقمية التي تدعم تنفيذ الأنشطة البحثية وتحليل النتائج.
- التمثيل: يُعد عملاء شركة "هنقرستيشن" في مدينة جدة شريحة واسعة وممثلة للظاهرة المدروسة، مما يساهم في تعميم نتائج الدراسة والاستفادة منها في تطوير ممارسات الجودة.

1.10 مخطط المشروع المقترح

الفصل الاول	• الاطار العام للدراسة
الفصل الثاني	• الاطار النظري
الفصل الثالث	• منهجية البحث
الفصل الرابع	• التحليل الاحصائي
الفصل الخامس	• مناقشة النتائج و الخاتمة

الفصل الثاني: الدراسات السابقة

2.1 المقدمة

يحتل مفهوم إدارة الجودة مكانه بارزة في استراتيجيات الشركات المعاصرة، لكونه يمثل المحرك الأساسي لكسب ثقة العملاء وضمان استمرارية تفوقها في قطاع الأعمال الرقمية. وفي هذا السياق، تبرز تطبيقات التوصيل الرقمي كبيئة تنافسية متسارعة تتطلب فهماً دقيقاً لاحتياجات المستفيدين وتقديم خدمات تتوافق مع تطلعاتهم. إذ يساهم الالتزام بالمعايير التشغيلية المتقدمة في الارتقاء بمستوى الخدمة المقدمة، مما ينعكس بشكل مباشرة على تعزيز مستويات الرضا وبناء علاقة وثيقة ومستدامة بين المنصة وعمالها (الغامدي، 2023).

تبين الأدبيات الحديثة إلى أن المؤسسات التي تدمج ممارسات إدارة الجودة وتطور كفاءتها الرقمية تنجح في تلبية متطلبات السوق بكفاءة عالية، مما يساهم في رفع جودة التجربة العامة للعميل (الشهراني، 2025؛ العبدلي، 2024). من هنا، تبرز الحاجة الملحة لدراسة أثر ممارسات إدارة الجودة على رضا العملاء في قطاع تطبيقات التوصيل الرقمي للوقوف على أحدث المؤشرات وتحليلها علمياً.

2.2 مفهوم إدارة الجودة

تعرف إدارة الجودة بأنها الفلسفة والإطار الإداري الشامل الذي يسعى إلى توجيه المنظمة والسيطرة عليها فيما يتعلق بالجودة، بهدف تحقيق تطلعات العملاء وكسب رضاهم من خلال التحسين المستمر للعمليات والخدمات والمنتجات المقدمة. وقد شهد هذا المفهوم تطوراً جوهرياً عبر الزمن؛ إذ تحول من كونه مجرد ممارسات تقليدية تقتصر على التفتيش والرقابة اللاحقة على المخرجات، ليصبح نظاماً إدارياً استراتيجياً يدمج معايير الجودة الشاملة ضمن العمليات التشغيلية وكفاءة المنصات الرقمية، مما يتيح للمؤسسات مواكبة متطلبات السوق الرقمي بكفاءة عالية.

وتستند ممارسات إدارة الجودة في قطاع الخدمات وتطبيقات التوصيل إلى مجموعة من الأبعاد المحورية التي تضمن جودة الأداء، وتشمل ما يلي:

الالتزام بالمعايير التشغيلية والخدمية: ويشمل ذلك تجاوز مراقبة السلع ليمتد إلى هندسة العمليات التشغيلية (Operational Processes) لضمان خلوها من الأخطاء، وتسريع وتيرة إنجاز الطلبات بدءاً من لحظة الطلب عبر التطبيق وحتى وصول المندوب (الغامدي، 2023).

كفاءة المنصة الإلكترونية وسهولة الاستخدام: حيث تعتمد الجودة الرقمية بشكل أساسي على تصميم واجهة التطبيق، وسرعة استجابة القوائم، وسهولة تصفحها، وتوفير خيارات دفع إلكتروني آمنة ومتعددة (العبدلي، 2024).

سرعة الاستجابة ومعالجة الشكاوى: وتتمثل في سرعة التعامل مع مشكلات العملاء وتقديم الدعم الفني المباشر داخل التطبيق، مثل حالات إلغاء الطلب أو تعويض الخطأ، كركيزة محورية في تحويل التجربة السلبية إلى فرصة لكسب ولاء العميل (الشهراني، 2025).

الموثوقية ودقة المواعيد: وترتبط بالالتزام التام للشركة بالآوقات المعلنة لتوصيل الطلبات، والحفاظ على جودة المنتجات أثناء النقل، مما يقلل من معدلات التباين والشكاوى (الشهراني، 2025).

هذا وتؤكد الأدبيات الإدارية أن دمج ممارسات إدارة الجودة في العمليات التشغيلية للشركات يساهم بشكل مباشر في رفع جودة التجربة العامة للعميل، وتحقيق ارتفاع ملحوظ في معدلات الاحتفاظ بالمستخدمين؛ نظراً لأن الاستجابة السريعة وتقليل الأخطاء تبني شعوراً بالثقة والاعتمادية لدى المستخدم، مما ينعكس إيجاباً على تعزيز القدرة التنافسية للشركة في السوق المحلي (العبدلي، 2024؛ الشهراني، 2025؛ الغامدي، 2023).

2.3 مفهوم رضا العملاء

يُعرّف رضا العملاء إجرائياً ونظرياً بأنه حالة الاستجابة العاطفية والنفسية، أو الشعور بالسرور أو خيبة الأمل، التي تنتج عن مقارنة المستهلك للأداء الفعلي للخدمة أو المنتج بأدائه المتوقع مسبقاً. وقد شهد هذا المفهوم تطوراً جذرياً في الفكر الإداري والتسويقي المعاصر؛ إذ تحول من كونه مجرد مؤشر تقليدي ومحدود يركز حصراً على تقييم السلع المادية الملموسة بعد الانتهاء من عملية الشراء، ليصبح مفهوماً ديناميكياً وشاملاً يرتبط ارتباطاً وثيقاً بتقييم تجربة المستخدم الرقمية المتكاملة، وتلبية احتياجاته وتوقعاته المتسارعة في ظل بيئة الأعمال الرقمية عالية التنافسية.

ويستند قياس وتفسير رضا العملاء في قطاع تطبيقات التوصيل الرقمي إلى مجموعة من الأبعاد المحورية التي تنعكس بشكل مباشر على تقييم المستفيد لجودة الخدمة، وتتمثل فيما يلي:

جودة وموثوقية الطلب: وتتعلق بمدى مطابقة الوجبة أو المنتجات الفعلية للمواصفات التي طلبها العميل عبر التطبيق، إلى جانب سلامة التغليف وخلوه من التلف أو العيوب أثناء عملية النقل والتوصيل (الشهراني، 2025).

سرعة الاستجابة وكفاءة الوقت: وتعد من أبرز المعايير الحاسمة التي يبني عليها العميل تقييمه للتجربة، وتتمثل في مدى الالتزام بالأوقات المعلنة للوصول، وسرعة إتمام دورة الطلب منذ لحظة الإرسال وحتى التسليم النهائي (العبدلي، 2024).

كفاءة الدعم الفني وتجربة المنصة: وتتضمن سهولة وسلاسة استخدام واجهة التطبيق، ومرونة التعامل مع الأخطاء التشغيلية أو حالات التأخير المحتملة، إضافة إلى سرعة استجابة خدمة العملاء والدعم الفني الفوري لمعالجة الشكاوى (الغامدي، 2023).

هذا وتؤكد الأدبيات الإدارية ونظريات رضا العملاء أن تحقيق مستويات مرتفعة من رضا المستخدمين يمثل الغاية الاستراتيجية الكبرى للمنظمات الناجحة؛ حيث يرتبط هذا المتغير ارتباطاً وثيقاً وطردياً بممارسات إدارة الجودة التشغيلية. وكلما ارتفعت كفاءة العمليات وقلت نسبة الأخطاء في منصات التوصيل، تعزز شعور الثقة والرضا لدى العميل، مما ينعكس إيجاباً على رفع معدلات الاحتفاظ بالمستخدمين، وبناء ولاء رقمي مستدام، وتعزيز الميزة التنافسية للشركة في السوق المحلي (العبدلي، 2024؛ الشهراني، 2025؛ الغامدي، 2023).

2.4 العلاقة بين إدارة الجودة ورضا العملاء

تتضح أهمية دراسة العلاقة بين المتغيرات في الإطار النظري من خلال تتبع كيفية تفاعل المتغير المستقل (ممارسات إدارة الجودة) مع المتغير التابع (رضا العملاء) في بيئة التطبيقات الرقمية وخدمات التوصيل. وتشير الأدبيات الإدارية المعاصرة إلى وجود ارتباط وثيق وطردي وذو دلالة إحصائية بين هذين المتغيرين؛ فكلما حرصت المنظمات على تبني معايير جودة شاملة ومتطورة في عملياتها التشغيلية والتقنية، انعكس ذلك بشكل مباشر وإيجابي على مستوى رضا المستفيدين وبناء علاقة ولاء مستدامة معهم (الغامدي، 2023؛ العبدلي، 2024).

ويمكن تفصيل طبيعة وتداخل هذه العلاقة من خلال المحاور الآتية:

الأثر المباشر للعمليات التشغيلية على تقييم العميل:

تؤكد الدراسات أن جودة العمليات التشغيلية (مثل دقة تنفيذ الطلبات وسلامة النقل) تمثل الحجر الأساس في تشكيل انطباع العميل؛ إذ إن تقليل نسب الأخطاء في تجهيز الطلبات يزيل العوائق التي تؤدي عادةً إلى سخط المستخدم، مما يرفع مؤشرات الرضا بشكل فوري (الغامدي، 2023).

دور الجودة الرقمية والدعم الفني كحلقة وصل:

لا تقتصر العلاقة بين الجودة والرضا على الجانب المادي فحسب، بل تمتد لتشمل كفاءة المنصة الإلكترونية وسرعة استجابة الدعم الفني لمعالجة الشكاوى وحالات تأخير الطلب؛ حيث يسهم التدخل السريع لحل المشكلات داخل التطبيق في تحويل التجربة السلبية المحتملة إلى فرصة لكسب ثقة العميل وتعزيز شعوره بالاعتمادية (الشهراني، 2025).

الانعكاسات الاستراتيجية على الميزة التنافسية:

ترتبط ممارسات إدارة الجودة ورضا العملاء بعلاقة تبادلية تعزز الميزة التنافسية للشركة؛ فرضا العميل ليس مجرد غاية نهائية فحسب، بل هو المحرك الأساسي لزيادة معدلات الاحتفاظ بالمستخدمين وتقليل معدل التحول إلى التطبيقات المنافسة في سوق خدمات التوصيل المتسارع (العبدلي، 2024؛ الشهراني، 2025).

تحليل الأنماط والفجوات في الأدبيات:

من خلال استعراض الدراسات السابقة والأدبيات ذات الصلة، تلاحظ الباحثة وجود إجماع على وجود أثر إيجابي لإدارة الجودة على رضا العملاء، إلا أن هناك فجوة بحثية واضحة تتمثل في قلة الدراسات التي تناولت هذا الأثر بالتفصيل داخل بيئة تشغيلية وجغرافية محددة مثل قطاع تطبيقات التوصيل في مدينة جدة (مثل تطبيق هنقرستيشن)، مع مراعاة العوامل البيئية واللوجستية الخاصة بالمنطقة. ومن هنا تنبثق الأهمية التطبيقية للدراسة الحالية في محاولة سد هذه الفجوة وتقديم رؤية تحليلية متكاملة لمدى تأثير أبعاد الجودة على رضا المستهلك المحلي.

2.5 الخاتمة

سعت هذه الدراسة إلى تسليط الضوء على أحد أهم الموضوعات الحيوية في قطاع الخدمات الرقمية وتطبيقات التوصيل، من خلال بحث أثر ممارسات إدارة الجودة على تحقيق رضا العملاء في مدينة جدة (تطبيق هنقرستيشن كحالة دراسية).

وقد تضمنت رحلة البحث بناء إطار نظري متكامل استعرض المفاهيم والأبعاد المرتبطة بمتغيرات الدراسة، وصولاً إلى تأكيد وجود ارتباط وثيق وطردى بين كفاءة العمليات التشغيلية والجودة الرقمية من جهة، ومستويات رضا المستخدمين وولائهم من جهة أخرى.

وفي ضوء ما أسفرت عنه الأدبيات ومناقشة المتغيرات، تخلصت الدراسة إلى مجموعة من النتائج الرئيسية:

محورية الجودة التشغيلية: أثبتت التحليلات أن التزام شركات التوصيل بمعايير دقة الطلبات، وسلامة النقل، وكفاءة المنصات الرقمية يقلل من معدلات الأخطاء والشكاوى بشكل جذري.

الأثر المباشر على رضا العملاء: يمثل الارتفاع في كفاءة الاستجابة وسرعة معالجة مشكلات الدعم الفني المحرك الأساسي لتعزيز شعور الثقة والاعتمادية لدى المستهلكين.

تعزيز الميزة التنافسية: يعد تحقيق رضا العميل والاحتفاظ به عبر ممارسات الجودة المستدامة الركيزة الأهم لضمان استمرارية وتفوق الشركات في سوق الخدمات الرقمية عالي المنافسة.

التوصيات المستقبلية:

بناءً على النتائج والمناقشات، توصي الدراسة الشركات العاملة في قطاع تطبيقات التوصيل بضرورة التطوير المستمر لواجهات المنصات الرقمية، وتعزيز قنوات التواصل السريع لمعالجة شكاوى العملاء، فضلاً عن إخضاع العمليات اللجستية لرقابة جودة صارمة لضمان تقليل التباين في مستوى الخدمة المقدمة. كما تقترح الدراسة فتح آفاق لبحوث مستقبلية تتناول أبعاداً إضافية (مثل الولاء الرقمي وتجربة المستخدم) في مدن أخرى أو قطاعات خدمية مشابهة لتعميم الاستفادة الأكاديمية والتطبيقية.

قائمة المراجع

- العبدلي، محمد. (2024). جودة الخدمة الإلكترونية وأثرها على رضا مستخدمي تطبيقات التوصيل الرقمي. المجلة العربية للإدارة والتقنية، 12(2)، 45-67.
- الغامدي، سارة. (2023). التحول الرقمي والخدمات اللوجستية: دراسة في تطور تطبيقات توصيل الطعام. مجلة الدراسات الاقتصادية والإدارية السعودية، 8(1)، 112-135.
- الشهراني، خالد. (2025). التحديات التشغيلية في تطبيقات الخدمات اللوجستية الرقمية: رؤية علمية لدعم اتخاذ القرار في بيئة الأعمال المحلية. مجلة البحوث اللوجستية وتطبيقاتها، 5(3)، 22-40.
- سوندرز، مارك، لويس، فيليب، وثورنهيل، أدريان. (2023). مناهج البحث لطلاب إدارة الأعمال. (ترجمة: د. عبد الرحمن القحطاني)، دار العبيكان للنشر.
- الغامدي، ساره. (2023). التحول الرقمي والخدمات اللوجستية: دراسة في تطور تطبيقات توصيل الطعام. مجلة الدراسات الاقتصادية والإدارية السعودية، 8(1)، 112-135.