

# Final Project 2

PMG 497

نموذج المشروع النهائي ٢

## اثر الرضا الوظيفي على جودة الخدمة بالتطبيق على شركة الصافي بمدينة الرياض

ناجي قائد محمد

222000244

المشروع النهائي- ٢

كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

إشراف

د. عبدالرحيم نادر

عضو هيئة التدريس- كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

2026 - الفصل الدراسي الأول

## الشكر والتقدير

## الإهداء

## مستخلص الدراسة

الهدف:

المنهجية:

النتائج:

التطبيقات والأهمية:

الكلمات المفتاحية:

## جدول المحتويات

|    |                                                       |
|----|-------------------------------------------------------|
| ٢  | الشكر والتقدير.....                                   |
| ٣  | الإهداء.....                                          |
| ٤  | مستخلص الدراسة.....                                   |
| ٧  | ١. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة.....             |
| ٨  | ١,١. المقدمة:.....                                    |
| ١٠ | ١,٢. مشكلة الدراسة.....                               |
| ١٠ | ١,٢,١. فجوات على المستوى النظري.....                  |
| ١١ | ١,٢,٢. فجوات على المستوى التطبيقي.....                |
| ١١ | ١,٣. أهمية الدراسة.....                               |
| ١٢ | ١,٣,١. على المستوى النظري:.....                       |
| ١٢ | ١,٣,٢. على المستوى التطبيقي:.....                     |
| ١٣ | ١,٤. أسئلة الدراسة.....                               |
| ١٣ | ١,٥. أهداف الدراسة.....                               |
| ١٤ | ١,٦. فرضيات الدراسة.....                              |
| ١٥ | ١,٧. نموذج الدراسة.....                               |
| ١٦ | ١,٨. الدراسة الميدانية.....                           |
| ١٨ | ١,٩. مخطط المشروع.....                                |
| ١٩ | ٢. الفصل الثاني: الدراسات السابقة.....                |
| ٢٠ | ٢,١. المقدمة:.....                                    |
| ٢١ | ٢,٢. المتغير المستقل.....                             |
| ٢٢ | ٢,٣. المتغير التابع.....                              |
| ٢٣ | ٢,٤. العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع..... |
| ٢٤ | ٢,٥. الخاتمة.....                                     |
| ٢٥ | ٣. الفصل الثالث: منهجية الدراسة.....                  |
| ٢٦ | ٣,١. المقدمة.....                                     |
| ٢٧ | ٣,٢. التعريفات الإجرائية لمتغيرات البحث.....          |
| ٢٨ | ٣,٣. تصميم البحث.....                                 |
| ٣٠ | ٣,٤. مجتمع البحث وطرق وتقنيات أخذ العينات.....        |
| ٣١ | ٣,٥. طريقة جمع البيانات.....                          |
| ٣٢ | ٣,٦. أنواع البيانات.....                              |

|    |                                                              |
|----|--------------------------------------------------------------|
| ٣٣ | ٣,٧. إجراءات التحليل الإحصائي                                |
| ٣٥ | ٣,٨. الخاتمة                                                 |
| ٣٦ | ٤. الفصل الرابع: التحليل الإحصائي ومناقشة النتائج            |
| ٣٧ | 4.1. المقدمة                                                 |
| ٣٧ | 4.2. توصيف عينة الدراسة (الإحصائيات الوصفية لعينة البحث)     |
| ٣٧ | 4.3. اختبارات الصدق والثبات للاستبيانات                      |
| ٣٨ | 4.4. الإحصاء الوصفي لمتغيرات البحث (الإجابة على أسئلة البحث) |
| ٣٨ | 4.5. اختبار الفرضيات ومناقشة النتائج                         |
| ٣٩ | ٤,٦. الخاتمة                                                 |
| ٣٩ | ٥. الفصل الخامس: حدود البحث والتوصيات والاستنتاجات           |
| ٤٠ | ٥,١. حدود الدراسة والدراسات المستقبلية                       |
| ٤٠ | ٥,٢. توصيات الدراسة                                          |
| ٤١ | ٥,٣. الخاتمة                                                 |
| ٤١ | قائمة المراجع                                                |
| ٤٥ | الملاحق                                                      |

## جدول الأشكال

## جدول الجداول

## ١. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

## ١,١. المقدمة:

تواجه العديد من الشركات الكبرى في المملكة العربية السعودية تحديات متزايدة في تحسين جودة الخدمة المقدمة للعملاء. يُعتبر الرضا الوظيفي أحد العوامل الرئيسية التي تؤثر بشكل كبير في أداء الموظفين، وبالتالي في جودة الخدمة. شركة الصافي، التي تعمل في قطاع إنتاج المواد الغذائية، تسعى دائماً لتحسين جودة الخدمات التي تقدمها لعملائها. ومع ذلك، يُلاحظ أن هناك تفاوتاً في مستوى جودة الخدمة التي يقدمها الموظفون، مما يثير تساؤلات حول تأثير الرضا الوظيفي على تلك الجودة. لذا، تُعد هذه الدراسة ضرورية لفهم العلاقة بين الرضا الوظيفي وجودة الخدمة في الشركة.

في السنوات الأخيرة، تناولت العديد من الدراسات العلاقة بين الرضا الوظيفي وجودة الخدمة. وجدت دراسة لـ “عبدالله (٢٠١٩)” أن الرضا الوظيفي له تأثير مباشر على مستوى الأداء الوظيفي وجودة الخدمات المقدمة للعملاء في القطاع الخاص. كما أظهرت دراسة أخرى لـ “الفايدي (٢٠٢١)” أن الموظفين الذين يشعرون بالرضا في بيئة العمل يساهمون بشكل إيجابي في تحسين تجربة العملاء. من جهة أخرى، وجدت دراسة “سالم (٢٠٢٠)” أن التحفيز والاعتراف الوظيفي يلعبان دوراً كبيراً في زيادة رضا الموظفين، مما ينعكس بدوره على جودة الخدمة. ومع ذلك، تظل هناك فجوة في الأدبيات حول تأثير هذه العوامل بشكل محدد على شركات معينة مثل شركة الصافي، مما يبرر ضرورة هذه الدراسة.

على الرغم من الدراسات العديدة التي تناولت علاقة الرضا الوظيفي وجودة الخدمة، إلا أن هناك فجوة واضحة في الأدبيات المتعلقة بكيفية تأثير هذا الرضا في سياق شركات الإنتاج الغذائي مثل شركة الصافي. في كثير من الأحيان، تركز الدراسات على قطاعات أخرى مثل القطاع الخدمي أو الصناعي، ولا يوجد تحليل كافٍ لتأثير الرضا الوظيفي على جودة الخدمة في بيئة العمل الميدانية. كما أن معظم الدراسات لا تتطرق إلى الأبعاد الثقافية المحلية والتحديات التي قد تواجه الشركات في الرياض في هذا المجال، مما يشير إلى الحاجة الماسة لإجراء دراسة ميدانية تركز على هذا النوع من الشركات.

يستهدف هذا البحث موظفي شركة الصافي بمدينة الرياض، حيث يُعد العامل البشري في الشركة من الأصول المهمة التي تؤثر بشكل مباشر في رضا العملاء وجودة الخدمة المقدمة. تكمن أهمية هذه المشكلة

في أن جودة الخدمة لا تعتمد فقط على المنتجات والخدمات نفسها، بل أيضاً على كيفية تعامل الموظفين مع العملاء ومدى تفاعلهم معهم. فزيادة رضا الموظفين يؤدي إلى تعزيز بيئة عمل إيجابية، مما ينعكس في تحسين الخدمة وتجربة العميل. لذلك، من المهم دراسة العلاقة بين الرضا الوظيفي وجودة الخدمة داخل شركة الصافي لتحديد السبل التي يمكن من خلالها تحسين الأداء العام.

تهدف هذه الدراسة إلى تحليل العلاقة بين الرضا الوظيفي وجودة الخدمة في شركة الصافي بمدينة الرياض. الهدف الرئيسي هو استكشاف كيفية تأثير الرضا الوظيفي على جودة الخدمة من خلال ملاحظة كيفية تأثير بيئة العمل، الحوافز، والعوامل الاجتماعية على أداء الموظفين. كما تهدف الدراسة إلى تقديم توصيات عملية للإدارة في شركة الصافي لتعزيز الرضا الوظيفي بين الموظفين وبالتالي تحسين جودة الخدمة المقدمة للعملاء.

## ١,٢ . مشكلة الدراسة

تعتبر جودة الخدمة أحد العوامل الأساسية التي تحدد نجاح الشركات في تقديم منتجاتها وخدماتها، خصوصاً في السوق التنافسي المتزايد. وتعد الرضا الوظيفي من العوامل التي تؤثر بشكل كبير في جودة الخدمة، حيث إن الموظف الذي يشعر بالرضا في بيئة العمل يكون أكثر إنتاجية وقدرة على تقديم خدمة أفضل للعملاء. في هذا السياق، تواجه شركة الصافي تحديات مستمرة في تحسين جودة الخدمة التي تقدمها لعملائها، حيث يُلاحظ وجود تفاوت في مستوى الخدمة المقدمة. هذه المشكلة تثير تساؤلات حول تأثير الرضا الوظيفي على جودة الخدمة. وبالتالي، فإن دراسة العلاقة بين الرضا الوظيفي وجودة الخدمة في شركة الصافي تُعتبر مسألة حيوية لفهم الأسباب الكامنة وراء تحسين أو تراجع جودة الخدمة

### ١,٢,١ . فجوات على المستوى النظري

على الرغم من العديد من الدراسات التي تناولت العلاقة بين الرضا الوظيفي وجودة الخدمة، إلا أن هناك فجوة نظرية تتمثل في نقص الدراسات المتعمقة التي تركز على الصناعات الغذائية بشكل خاص. معظم الأدبيات تركز على القطاعات الخدمية أو الصناعية دون إعطاء اهتمام خاص لقطاع مثل قطاع الغذاء. كما أن الأطر النظرية المستخدمة لدراسة الرضا الوظيفي وجودة الخدمة تختلف من بيئة إلى أخرى، مما يفرض الحاجة إلى فهم كيفية تطبيق هذه الأطر في البيئة المحلية لسوق الرياض، وخصوصاً في شركات إنتاج المواد الغذائية

## ١,٢,٢. فجوات على المستوى التطبيقي

فيما يتعلق بالفجوات التطبيقية، تتضح الحاجة إلى دراسة ميدانية تركز على بيئة العمل العملية لشركة الصافي. العديد من الشركات لا تستخدم أساليب منهجية لقياس الرضا الوظيفي أو جودة الخدمة بشكل دقيق ومباشر، مما يجعل من الصعب تحديد العوامل المؤثرة بدقة. أيضًا، هناك نقص في التطبيق الفعلي للاستراتيجيات التي يمكن أن تعزز الرضا الوظيفي وبالتالي تحسين جودة الخدمة في شركة الصافي. لذلك، فإن هذه الدراسة تسعى إلى ملء هذه الفجوات من خلال استخدام أدوات بحثية عملية (مثل الاستبيانات والمقابلات) لفهم العوامل التي تؤثر في تحسين الخدمة من خلال الرضا الوظيفي بناءً على ما تم استعراضه من ملاحظات حول الفجوات النظرية والتطبيقية، فإن السؤال الرئيسي الذي ستركز عليه الدراسة هو :

ما هو أثر الرضا الوظيفي على جودة الخدمة في شركة الصافي بمدينة الرياض؟

## ١,٣. أهمية الدراسة

يُعتبر البحث في العلاقة بين الرضا الوظيفي و جودة الخدمة أمرًا بالغ الأهمية في سياق تحسين أداء الشركات وزيادة قدرتها التنافسية. يتزايد الاهتمام في قطاع الأعمال السعودي بتحقيق مستوى عالٍ من الجودة في الخدمات المقدمة للعملاء، ويُعتبر الموظف المحرك الأساسي لهذه الجودة. من خلال فهم العلاقة بين الرضا الوظيفي وجودة الخدمة في شركة الصافي، يُمكن تقديم توصيات تساعد على تحسين بيئة العمل، مما ينعكس إيجابًا على رضا العملاء

### ١,٣,١. على المستوى النظري:

من الناحية النظرية، تسعى هذه الدراسة إلى تعزيز الإطار الأكاديمي لفهم العلاقة بين الرضا الوظيفي وجودة الخدمة. يوجد العديد من الأبحاث التي تناولت هذه العلاقة في قطاعات متنوعة، لكن ما يميز هذا البحث هو تركيزه على القطاع الغذائي، خصوصاً في السياق المحلي لشركة الصافي بمدينة الرياض. قد تساهم الدراسة في توسيع الأدبيات الأكاديمية حول تأثير العوامل النفسية والاجتماعية في بيئات العمل المحلية على أداء الشركات في السعودية. بالإضافة إلى ذلك، فإن هذه الدراسة ستُسهم في تطوير النظريات المرتبطة بالإدارة والموارد البشرية في القطاعات الخاصة، حيث يمكن استخدامها كمرجع للباحثين مستقبلاً في دراسة هذه العلاقة في القطاعات المماثلة

### ١,٣,٢. على المستوى التطبيقي:

من الناحية التطبيقية، يُعتبر هذا البحث ذا أهمية عملية كبيرة لأنه يوفر أدوات عملية لتحسين بيئة العمل في شركة الصافي وزيادة جودة الخدمة المقدمة للعملاء. من خلال تحديد العوامل التي تؤثر في الرضا الوظيفي، يمكن للإدارة في شركة الصافي اتخاذ خطوات ملموسة لتطبيق استراتيجيات تحفيزية و تحسين بيئة العمل، مما يساهم في تعزيز ولاء الموظفين وزيادة إنتاجيتهم. في النهاية، يؤدي هذا إلى تحسين الخدمة المقدمة للعملاء، مما ينعكس بشكل إيجابي على سمعة الشركة وزيادة قدرتها التنافسية في السوق. كما يمكن تطبيق نتائج الدراسة على شركات أخرى تعمل في نفس القطاع، مما يساهم في تطوير القطاع الغذائي في السعودية بشكل عام

#### ١,٤ . أسئلة الدراسة

ما هو تأثير الرضا الوظيفي على جودة الخدمة المقدمة للعملاء في شركة الصافي؟  
إى أى مدى يؤثر بيئة العمل المحفزة على مستوى رضا الموظفين وجودة الخدمة في شركة الصافي؟  
كيف يمكن لتحفيز الموظفين وزيادة الرضا الوظيفي أن يساهم في تحسين تجربة العملاء في شركة الصافي ؟  
ما هي العوامل التي تؤثر في الرضا الوظيفي بشكل أكبر في شركة الصافي؟

#### ١,٥ . أهداف الدراسة

دراسة تأثير الرضا الوظيفي على جودة الخدمة المقدمة في شركة الصافي بمدينة الرياض.  
التعرف على العوامل المؤثرة في الرضا الوظيفي وتأثيرها على أداء الموظفين وجودة الخدمة.  
تقييم العلاقة بين بيئة العمل المحفزة ومستوى رضا الموظفين وجودة الخدمة المقدمة للعملاء في شركة الصافي.  
اقتراح استراتيجيات لتحسين الرضا الوظيفي في شركة الصافي بهدف تحسين جودة الخدمة.  
لتوليد رؤى عملية تهدف إلى تعزيز رضا الموظفين وبالتالي تحسين تجربة العملاء في شركة الصافي

## ١,٦. فرضيات الدراسة

الفرضية الصفرية (H1))

.لا يوجد تأثير معنوي للرضا الوظيفي على جودة الخدمة في شركة الصافي بمدينة الرياض

(H2)الفرضية البديلة

.يوجد تأثير معنوي للرضا الوظيفي على جودة الخدمة في شركة الصافي بمدينة الرياض

(H3)الفرضية الاتجاهية

.زيادة الرضا الوظيفي يؤدي إلى تحسين جودة الخدمة المقدمة في شركة الصافي بمدينة الرياض

(H4)الفرضية غير الاتجاهية

الرضا الوظيفي لا يرتبط بشكل محدد مع جودة الخدمة في شركة الصافي بمدينة الرياض، وقد يختلف التأثير حسب العوامل الأخرى

## ١,٧. نموذج الدراسة

### نموذج الدراسة :



## ١,٨ . الدراسة الميدانية

عنوان الدراسة:

أثر الرضا الوظيفي على جودة الخدمة في شركة الصافي بمدينة الرياض

الهدف:

تهدف هذه الدراسة إلى قياس العلاقة بين مستوى الرضا الوظيفي لدى موظفي شركة الصافي وجودة الخدمة المقدمة للعملاء في مدينة الرياض.

المنهجية:

تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي، حيث تم جمع البيانات من خلال استبيانات موزعة على عينة عشوائية SPSS من الموظفين والعملاء. تم تحليل البيانات باستخدام برنامج

النتائج المتوقعة:

من المتوقع أن تظهر نتائج الدراسة وجود علاقة إيجابية بين الرضا الوظيفي وجودة الخدمة، مما يشير إلى أن تحسين بيئة العمل وزيادة رضا الموظفين قد يؤديان إلى تحسين جودة الخدمة المقدمة للعملاء

دراسات سابقة :

1. سويل، م. س.، وجانغ، ج. (٢٠١٧). فهم العلاقات بين ممارسات التسويق الداخلي، الرضا الوظيفي، جودة الخدمة ورضا العملاء: دراسة تطبيقية على موظفي الخدمات في المملكة العربية السعودية. المجلة الدولية لعلوم السياحة، ١٧(٢)، ٦٧-٨٥. الملخص: استهدفت الدراسة تطوير نموذج مفاهيمي يدمج بين ممارسات التسويق الداخلي، الرضا الوظيفي، جودة الخدمة ورضا العملاء. أظهرت النتائج أن الرضا الوظيفي مرتبط إيجابياً بجودة الخدمة ورضا العملاء.
2. عبدالله، م.، وزين الدين، أ. (٢٠١٩). أثر الرضا الوظيفي على جودة الخدمة في القطاع الخاص السعودي: دراسة ميدانية. مجلة العلوم الإدارية، ١٤(١)، ٤٥-٦٠. الملخص: تناولت الدراسة العلاقة

بين الرضا الوظيفي وجودة الخدمة في شركات القطاع الخاص السعودي. أظهرت النتائج وجود تأثير إيجابي للرضا الوظيفي على جودة الخدمة المقدمة للعملاء

3. الفايد، م.، والعمرى، س. (٢٠٢١). الرضا الوظيفي وأثره على جودة الخدمة في القطاع الخاص السعودي: دراسة مقارنة بين الشركات الصغيرة والكبيرة. دورية إدارة الأعمال، ٢٢(٣)، ١٠١-١١٥. الملخص: هدفت الدراسة إلى مقارنة تأثير الرضا الوظيفي على جودة الخدمة بين الشركات الصغيرة والكبيرة في القطاع الخاص السعودي. أظهرت النتائج أن الشركات الكبيرة تتمتع بمستوى أعلى من الرضا الوظيفي، مما ينعكس إيجاباً على جودة الخدمة
4. سالم، ج. (٢٠٢٢). أثر الرضا الوظيفي على جودة الخدمة في شركات الاتصالات السعودية: دراسة ميدانية. مجلة دراسات الأعمال، ١٨(٢)، ٧٨-٩٢. الملخص: استهدفت الدراسة قياس تأثير الرضا الوظيفي على جودة الخدمة في شركات الاتصالات السعودية. أظهرت النتائج وجود علاقة إيجابية بين الرضا الوظيفي وجودة الخدمة المقدمة للعملاء

حسن، ف. (٢٠٢٣). دور الرضا الوظيفي في تحسين جودة الخدمة: دراسة حالة في شركات الأغذية. مجلة دراسات الأعمال والتسويق، ١٧(٢)، ٩٩-١١٢. الملخص: تناولت الدراسة دور الرضا الوظيفي في تحسين جودة الخدمة في شركات الأغذية. أظهرت النتائج أن زيادة رضا الموظفين يؤدي إلى تحسين جودة الخدمة المقدمة للعملاء

## ٩,١. مخطط المشروع

|                                                                                                          |                                         |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------|
| مقدمة - مشكلة الدراسة - اهداف الدراسة -<br>فرضيات الدراسة - منهجية الدراسة                               | الفصل الاول : الاطار العام للدراسة      |
| استعراض الدراسات السابقة                                                                                 | الفصل الثاني : الاطار النظري            |
| فلسفة البحث - منهج البحث - استراتيجيات البحث<br>- نوع البحث - الافق الزمني - طرق جمع و<br>تحليل البيانات | الفصل الثالث : منهجية البحث             |
| تحليل البيانات - نتائج التحليل                                                                           | الفصل الرابع : التحليل الاحصائي         |
| مناقشة النتائج - التوصيات - الخاتمة                                                                      | الفصل الخامس : مناقشة النتائج و الخاتمة |

## ٢. الفصل الثاني: الدراسات السابقة

## ٢,١ . المقدمة:

تعد الدراسات السابقة من الركائز الأساسية في بناء أي بحث علمي، حيث توفر قاعدة معرفية تساهم في فهم أعمق للموضوع المدروس. في هذا السياق، ركزت الدراسات السابقة على تحليل العلاقة بين الرضا الوظيفي وجودة الخدمة، مسلطة الضوء على العوامل المؤثرة في كل منهما وكيفية تأثيرهما المتبادل. تتراوح هذه الدراسات بين النظرية والتطبيقية، وتتنوع في مجالاتها لتشمل قطاعات مختلفة مثل التعليم، الصحة، والخدمات العامة والخاصة

### الدراسات السابقة :

- سويل، م. س، وجانغ، ج. (2017). فحصت هذه الدراسة العلاقة بين ممارسات التسويق الداخلي، الرضا الوظيفي، وجودة الخدمة، ورضا العملاء في المملكة العربية السعودية. أظهرت النتائج أن تحسين بيئة العمل وزيادة رضا الموظفين يساهمان بشكل إيجابي في تحسين جودة الخدمة ورضا العملاء.
- عبدالله، ع. (2019). تناولت هذه الدراسة أثر الرضا الوظيفي على أداء الموظفين في المؤسسات الخدمية. أظهرت النتائج أن زيادة رضا الموظفين يؤدي إلى تحسين أدائهم وبالتالي تحسين جودة الخدمة المقدمة للعملاء.
- حسن، ف. (2023). استهدفت هذه الدراسة دور الرضا الوظيفي في تحسين جودة الخدمة في شركات الأغذية. أظهرت النتائج أن رضا الموظفين يساهم بشكل مباشر في تحسين جودة الخدمة المقدمة للعملاء.

## ٢,٢. المتغير المستقل

الرضا الوظيفي هو الحالة العاطفية الإيجابية التي يشعر بها الموظف تجاه عمله، نتيجة لتوافق توقعاته مع ما يقدمه العمل من مكافآت ومزايا. يعكس هذا المفهوم مدى رضا الموظف عن مختلف جوانب عمله مثل المهام، البيئة، العلاقات، والمكافآت

بدأ الاهتمام بالرضا الوظيفي في أوائل القرن العشرين، حيث ركزت الدراسات الأولى على العوامل الاقتصادية مثل الأجر وظروف العمل. مع مرور الوقت، تطور المفهوم ليشمل جوانب نفسية واجتماعية، مثل التقدير والاعتراف، مما أدى إلى ظهور نظريات متعددة تفسر هذا المفهوم

- الرضا عن العمل نفسه: يشمل الاهتمام بالمهام والأنشطة اليومية.
  - الرضا عن الأجر والمكافآت: يتعلق بالتعويضات المالية والمزايا.
  - الرضا عن العلاقات مع الزملاء والرؤساء: يشمل التفاعل الاجتماعي والدعم المتبادل.
  - الرضا عن الفرص المهنية والتطوير: يتعلق بالإمكانات المتاحة للنمو والتقدم
- 
- نظرية هيرزبرغ (Herzberg): تقسم العوامل المؤثرة في الرضا إلى عوامل دافعة (مثل الإنجاز والتقدير) وعوامل وقائية (مثل ظروف العمل والأجر).
  - نظرية ماسلو (Maslow): تركز على تسلسل الاحتياجات من الأساسية إلى العليا، حيث يجب تلبية الاحتياجات الأساسية قبل الانتقال إلى الأعلى.
  - نظرية العدالة (Equity Theory): تركز على مقارنة الموظف بين مدخلاته (مثل الجهد ومخرجاته (مثل الأجر) مقارنة بزملائه

## ٢,٣. المتغير التابع

جودة الخدمة هي مدى قدرة الخدمة المقدمة على تلبية توقعات العملاء واحتياجاتهم. تعكس هذه الجودة قدرة المؤسسة على تقديم خدمات تلبي أو تتجاوز توقعات العملاء، مما يؤدي إلى رضاهم وولائهم

بدأ الاهتمام بجودة الخدمة في منتصف القرن العشرين، حيث ركزت الدراسات الأولى على تحسين العمليات والإنتاج. مع مرور الوقت، توسع المفهوم ليشمل تفاعل العملاء ورضاهم، مما أدى إلى ظهور نماذج مثل نموذج SERVQUAL لقياس الفجوة بين توقعات العملاء والأداء الفعلي للخدمة

- الاعتمادية (Reliability): القدرة على أداء الخدمة بشكل صحيح منذ البداية.
- الاستجابة (Responsiveness): استعداد الموظفين لتقديم المساعدة والاستجابة لاحتياجات العملاء.
- الضمان (Assurance): معرفة الموظفين ومهاراتهم، وقدرتهم على بث الثقة في العملاء.
- التعاطف (Empathy): رعاية واهتمام الموظفين بالعملاء.
- المظاهر الملموسة (Tangibles): المرافق، المعدات، والمظهر الشخصي للموظفين
- نموذج SERVQUAL: يستخدم لقياس الفجوة بين توقعات العملاء والأداء الفعلي للخدمة عبر الأبعاد الخمسة المذكورة.
- نموذج GAP: يركز على تحديد الفجوات بين توقعات العملاء والتصورات الداخلية للمؤسسة، وكيفية تأثير هذه الفجوات على جودة الخدمة

## ٢,٤ . العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع

الرضا الوظيفي هو المتغير التابع لأنه يتأثر بالعوامل المختلفة التي تقدمها بيئة العمل، مثل المكافآت، ظروف العمل، العلاقات داخل المؤسسة، وفرص النمو. بينما جودة الخدمة هي المتغير المستقل لأنها تمثل العامل الذي يُعتقد أنه يؤثر على الرضا الوظيفي من خلال مجموعة من العوامل مثل:

- البيئة التنظيمية: الموظفون الذين يعملون في بيئة عمل محفزة وداعمة غالبًا ما يكونون أكثر رضا عن وظائفهم.
- التحفيز والمكافآت: تقديم حوافز مالية وغير مالية يمكن أن يعزز الرضا الوظيفي، مما ينعكس إيجابًا على جودة الخدمة.
- التقدير المهني: الموظف الذي يشعر بالتقدير والاحترام في بيئة العمل يكون أكثر رضا، مما يؤدي إلى تحسين جودة الخدمة.

إذن، الرضا الوظيفي يُعتبر نتيجة من نتائج جودة الخدمة في بيئة العمل، حيث تحسين جودة الخدمة يعزز الرضا الوظيفي، وبالتالي الأداء العام للموظفين وجودة الخدمات المقدمة للعملاء.

### ملخص العلاقة

- المتغير المستقل (جودة الخدمة) يؤثر في المتغير التابع (الرضا الوظيفي).
- الرضا الوظيفي يزيد عندما تتحسن بيئة العمل، مما يؤدي إلى تحسين الأداء الوظيفي وجودة الخدمة.
- هذا التأثير يمكن أن ينعكس في التفاعل بين الموظفين والعملاء، مما يعزز تجارب العملاء.

## ٢,٥ . الخاتمة

تُعد العلاقة بين الرضا الوظيفي و جودة الخدمة من العلاقات الحيوية التي تؤثر بشكل مباشر على الأداء العام للشركات في مختلف القطاعات. من خلال هذه الدراسة، تم استكشاف كيفية تأثير الرضا الوظيفي على جودة الخدمة المقدمة في شركة الصافي بمدينة الرياض، حيث تبين أن زيادة مستوى رضا الموظفين يعزز من جودة الخدمة المقدمة للعملاء. إن بيئة العمل المحفزة، والتقدير المهني، والتحفيز السليم تساهم بشكل كبير في رفع معنويات الموظفين، مما ينعكس على أدائهم وجودة الخدمة التي يقدمونها.

بالإضافة إلى ذلك، فإن تحسين الرضا الوظيفي ليس فقط مسألة رفاهية للموظفين، بل هو استثمار استراتيجي يعزز من قدرة الشركة على تقديم خدمات ذات جودة عالية، وبالتالي يساهم في تحسين سمعة الشركة وزيادة ولاء العملاء. وعليه، فإن الشركات التي تسعى لتحقيق التفوق التنافسي يجب أن تضع الرضا الوظيفي في مقدمة أولوياتها عبر تبني سياسات تحفيزية وتطوير بيئة عمل جاذبة.

إن النتائج التي تم الوصول إليها في هذه الدراسة تشير إلى أن الفهم العميق للعلاقة بين الرضا الوظيفي وجودة الخدمة يمكن أن يقدم حلولاً عملية لتحسين الأداء داخل الشركات. وبناءً على هذه النتائج، يُوصى بالإدارة في شركة الصافي بتبني استراتيجيات تهدف إلى تحسين بيئة العمل وزيادة التقدير الوظيفي، مما سينعكس إيجاباً على جودة الخدمة المقدمة

### ٣. الفصل الثالث: منهجية الدراسة

### ٣,١. المقدمة

يعد الفصل الثالث من أهم فصول البحث العلمي، حيث يتناول الإطار المنهجي الذي اعتمدت عليه الدراسة لتحقيق أهدافها والإجابة عن تساؤلاتها واختبار فرضياتها. ويهدف هذا الفصل إلى توضيح الإجراءات العلمية التي تم اتباعها في جمع البيانات وتحليلها، بما يضمن الوصول إلى نتائج دقيقة وموضوعية تعكس طبيعة العلاقة بين الرضا الوظيفي وجودة الخدمة في شركة الصافي بمدينة الرياض.

يتضمن هذا الفصل عرضاً لفلسفة البحث والمنهج المستخدم، بالإضافة إلى تصميم الدراسة، ومجتمع البحث والعينة المختارة، وأدوات جمع البيانات، وأنواع البيانات المعتمدة، فضلاً عن الأساليب الإحصائية التي سيتم استخدامها لاختبار الفرضيات وتحليل النتائج. كما يوضح هذا الفصل مبررات اختيار المنهج الوصفي التحليلي باعتباره الأنسب لدراسة العلاقات بين المتغيرات وقياس أثر المتغير المستقل (الرضا الوظيفي) على المتغير التابع (جودة الخدمة).

ومن خلال هذا الإطار المنهجي، تسعى الدراسة إلى ضمان تحقيق درجة عالية من المصداقية والموضوعية، بما يعزز من موثوقية النتائج ويسهم في تقديم توصيات عملية قابلة للتطبيق داخل شركة الصافي

## ٣,٢. التعريفات الإجرائية لمتغيرات البحث

يقصد بالتعريفات الإجرائية تحديد المفاهيم النظرية للمتغيرات محل الدراسة بصورة قابلة للقياس الكمي، وذلك من خلال تحديد كيفية قياسها ميدانياً داخل إطار الدراسة الحالية.

أولاً: المتغير المستقل – الرضا الوظيفي

يُعرّف الرضا الوظيفي إجرائياً في هذه الدراسة بأنه الدرجة الكلية التي يحصل عليها موظفو شركة الصافي بمدينة الرياض عند استجاباتهم لفقرات الاستبيان المتعلقة بمستوى رضاهم عن عملهم.

ويتم قياس الرضا الوظيفي من خلال مجموعة من الأبعاد الرئيسة، وهي:

- الرضا عن طبيعة العمل.
- الرضا عن الأجر والحوافز.
- الرضا عن العلاقات مع الزملاء والرؤساء.
- الرضا عن فرص النمو والتطوير المهني.
- الرضا عن بيئة العمل.

ويتم قياس هذه الأبعاد باستخدام مقياس ليكرت الثلاثي بحيث تعكس الدرجة المرتفعة مستوى أعلى من الرضا الوظيفي.

ثانياً: المتغير التابع – جودة الخدمة

تُعرّف جودة الخدمة إجرائياً في هذه الدراسة بأنها الدرجة التي تعكس مستوى جودة الخدمة المقدمة من موظفي شركة الصافي كما يتم قياسها من خلال استجابات العملاء أو الموظفين على فقرات الاستبيان المخصصة لذلك.

ويتم قياس جودة الخدمة وفق أبعاد نموذج (SERVQUAL)، والتي تشمل:

- الاعتمادية (Reliability).
- الاستجابة (Responsiveness).
- الضمان (Assurance).

- التعاطف (Empathy).
- المظاهر الملموسة (Tangibles).

ويتم قياس هذه الأبعاد باستخدام مقياس ليكرت الثلاثي، حيث تشير الدرجات المرتفعة إلى مستوى أعلى من جودة الخدمة المدركة.

### ٣,٣. تصميم البحث (بصلة البحثي)

#### فلسفة البحث

تعتمد هذه الدراسة على فلسفة البحث الكمي التي تسعى إلى قياس وتحليل البيانات بشكل موضوعي. الهدف هو تفسير العلاقة بين الرضا الوظيفي وجودة الخدمة من خلال جمع بيانات قابلة للقياس، وتحليل هذه البيانات باستخدام أساليب إحصائية لاستخلاص النتائج الدقيقة. كما ستستخدم بعض أساليب البحث النوعي للحصول على رؤى معمقة من المشاركين.

#### منهج البحث

سيتم استخدام المنهج الوصفي التحليلي في هذه الدراسة. يعتمد المنهج على وصف الظواهر الاجتماعية المرتبطة بالرضا الوظيفي وجودة الخدمة، وتحليل العلاقة بين هذه المتغيرات. يهدف المنهج إلى فحص التأثيرات المحتملة للرضا الوظيفي على جودة الخدمة في شركة الصافي، من خلال تحليل بيانات ميدانية موثوقة.

#### نوع البحث

النوع الرئيسي لهذه الدراسة هو البحث التطبيقي الذي يسعى إلى حل مشكلة عملية في بيئة العمل داخل شركة الصافي. من خلال هذا البحث، سيتم تقديم توصيات عملية لتحسين الرضا الوظيفي وبالتالي تحسين جودة الخدمة المقدمة للعملاء.

## الأفق الزمني

تمتد الدراسة على مدار ستة أشهر، بدءاً من شهر يناير حتى يونيو. في هذه الفترة، سيتم جمع البيانات من موظفي الشركة والعملاء، وتحليل هذه البيانات، واستخلاص النتائج التي يمكن تطبيقها في المستقبل.

## طرق جمع البيانات

سيتم جمع البيانات باستخدام استبيانات موجهة للموظفين والعملاء لقياس مستوى الرضا الوظيفي وجودة الخدمة. بالإضافة إلى ذلك، سيتم إجراء مقابلات شخصية مع مجموعة من مديري الأقسام في الشركة، لتحليل الأسباب والعوامل المؤثرة بشكل أعمق. كما سيتم تحليل السجلات والوثائق المتعلقة بأداء الموظفين وجودة الخدمة لتقديم تقييم شامل.

### ٣,٤. مجتمع البحث وطرق وتقنيات أخذ العينات

يتكون مجتمع البحث من جميع موظفي شركة الصافي بمدينة الرياض، في مختلف الأقسام الإدارية والتشغيلية المرتبطة بتقديم الخدمة. ويُعد الموظفون العنصر الأساسي المؤثر في جودة الخدمة المقدمة للعملاء، حيث يعكس مستوى رضاهم الوظيفي طبيعة أدائهم وتفاعلهم مع العملاء. ويمثل مجتمع البحث الإطار الكلي الذي يمكن تعميم نتائج الدراسة عليه، نظرًا لارتباطه المباشر بمتغيري الدراسة: الرضا الوظيفي (كمتغير مستقل) وجودة الخدمة (كمتغير تابع).

#### ثانيًا: عينة البحث

نظرًا لصعوبة دراسة جميع أفراد مجتمع البحث بسبب القيود الزمنية والإجرائية، تم اختيار عينة ممثلة من الموظفين بلغ عددها (٣٠) موظفًا من شركة الصافي بمدينة الرياض.

ويُعد حجم العينة مناسبًا لطبيعة الدراسة الوصفية التحليلية، خاصة في البحوث الأكاديمية التطبيقية، حيث يسمح بإجراء التحليلات الإحصائية الأساسية مثل المتوسطات الحسابية، والانحراف المعياري، واختبار معامل الارتباط (بيرسون)، واختبار الانحدار البسيط باستخدام برنامج SPSS.

#### ثالثًا: طريقة وتقنيات أخذ العينات

اعتمدت الدراسة على أسلوب العينة العشوائية البسيطة (Simple Random Sampling)، حيث تم اختيار أفراد العينة بشكل عشوائي من بين موظفي الشركة، بما يضمن إعطاء فرصة متساوية لجميع أفراد المجتمع للمشاركة في الدراسة.

ويهدف استخدام هذا الأسلوب إلى:

- تقليل احتمالية التحيز في اختيار المشاركين.
- ضمان تمثيل عادل لمختلف الأقسام والمستويات الوظيفية.
- تعزيز إمكانية تعميم نتائج الدراسة على مجتمع البحث بدرجة مقبولة من الثقة.

وقد تم توزيع الاستبيانات بشكل مباشر على أفراد العينة، وتم استرجاع جميع الاستبيانات الصالحة للتحليل، ليبلغ العدد النهائي (٣٠) استبانة قابلة للتحليل الإحصائي

| مجتمع البحث                     | حجم العينة | أسلوب العينة  |
|---------------------------------|------------|---------------|
| موظفو شركة الصافي بمدينة الرياض | ٣٠ موظف    | عشوائية بسيطة |

### ٣,٥. طريقة جمع البيانات

اعتمدت هذه الدراسة على جمع البيانات من خلال الاستبانة (Questionnaire) باعتبارها الأداة الرئيسية لجمع البيانات الأولية، وذلك لملاءمتها لطبيعة الدراسة الكمية وقدرتها على قياس اتجاهات وآراء أفراد العينة بصورة منظمة ودقيقة.

تم تصميم الاستبانة بما يتناسب مع أهداف الدراسة ومتغيراتها، حيث اشتملت على ثلاثة أقسام رئيسية:

١. القسم الأول: البيانات الديموغرافية للمستجيبين (مثل الجنس، العمر، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة، القسم الوظيفي).

٢. القسم الثاني: عبارات تقيس مستوى الرضا الوظيفي بأبعاده المختلفة.

٣. القسم الثالث: عبارات تقيس مستوى جودة الخدمة المقدمة.

وقد تم استخدام مقياس ليكرت ثلاثي

تم توزيع (٣٠) استبانة على موظفي شركة الصافي بمدينة الرياض بطريقة مباشرة، وتم استرجاع جميع الاستبانات صالحة للتحليل الإحصائي بنسبة استجابة بلغت (١٠٠٪).

كما تم الاستعانة ببعض المصادر الثانوية، مثل الكتب والدراسات السابقة والمقالات العلمية ذات العلاقة بموضوع الدراسة، وذلك لدعم الإطار النظري وبناء أداة القياس بصورة علمية دقيقة.

### ٣,٦. أنواع البيانات

اعتمدت الدراسة على نوعين رئيسيين من البيانات، وذلك لضمان شمولية التحليل ودقة النتائج، وهما: البيانات الأولية والبيانات الثانوية.

#### أولاً: البيانات الأولية

تُعد البيانات الأولية المصدر الأساسي لهذه الدراسة، حيث تم جمعها مباشرة من أفراد عينة البحث من خلال الاستبانة المصممة لقياس متغيري الدراسة (الرضا الوظيفي وجودة الخدمة).

وقد تضمنت البيانات الأولية استجابات الموظفين على فقرات مقياس ليكرت الخماسي، والتي تم تحليلها إحصائياً باستخدام برنامج SPSS لاستخلاص المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية، واختبار الفرضيات.

وتتميز البيانات الأولية بأنها تعكس الواقع الفعلي لمستوى الرضا الوظيفي وجودة الخدمة داخل شركة الصافي بمدينة الرياض.

#### ثانياً: البيانات الثانوية

تم الحصول على البيانات الثانوية من خلال مراجعة الأدبيات العلمية ذات الصلة بموضوع الدراسة، والتي شملت:

- الكتب العلمية المتخصصة في الإدارة والموارد البشرية.
- الدراسات السابقة العربية والأجنبية.
- المقالات المنشورة في المجالات العلمية المحكمة.
- التقارير والمراجع المرتبطة بجودة الخدمة والرضا الوظيفي.

وقد أسهمت هذه البيانات في بناء الإطار النظري للدراسة، وصياغة الفرضيات، وتصميم أداة القياس بصورة علمية دقيقة

### ٣,٧. إجراءات التحليل الإحصائي

بعد جمع الاستبانات والتأكد من اكتمالها وصلاحياتها للتحليل، تم إدخال البيانات إلى برنامج الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) لإجراء التحليلات الإحصائية اللازمة لاختبار فرضيات الدراسة والإجابة عن تساؤلاتها. وقد تم استخدام الأساليب الإحصائية الآتية:

#### أولاً: الإحصاء الوصفي

- وذلك بهدف وصف خصائص عينة الدراسة وتحليل استجابات أفرادها، من خلال:
- التكرارات والنسب المئوية لوصف المتغيرات الديموغرافية.
  - المتوسطات الحسابية (Mean) لقياس مستوى الرضا الوظيفي وجودة الخدمة.
  - الانحراف المعياري (Standard Deviation) لقياس درجة تشتت الاستجابات.

#### ثانياً: اختبار الصدق والثبات

للتأكد من صلاحية أداة القياس:

- تم قياس ثبات الاستبانة باستخدام معامل كرونباخ ألفا (Cronbach's Alpha) للتأكد من اتساق الفقرات داخلياً.
- كما تم التأكد من صدق المحتوى من خلال عرض الاستبانة على عدد من المختصين في مجال الإدارة.

#### ثالثاً: اختبار الفرضيات

- لاختبار العلاقة بين المتغير المستقل (الرضا الوظيفي) والمتغير التابع (جودة الخدمة)، تم استخدام:
- معامل ارتباط بيرسون (Pearson Correlation) لقياس قوة واتجاه العلاقة بين المتغيرين.
  - تحليل الانحدار الخطي البسيط (Simple Linear Regression) لقياس أثر الرضا الوظيفي على جودة الخدمة وتحديد مقدار التأثير.

وقد تم اعتماد مستوى دلالة إحصائية ( $\alpha \leq 0.05$ ) للحكم على معنوية النتائج، بحيث تُرفض الفرضية الصفرية في حال كانت قيمة مستوى الدلالة أقل من ٠,٠٥

### ٣,٨. الخاتمة

تناول هذا الفصل المنهجية العلمية التي اعتمدت عليها الدراسة لتحقيق أهدافها والإجابة عن تساؤلاتها واختبار فرضياتها المتعلقة بأثر الرضا الوظيفي على جودة الخدمة في شركة الصافي بمدينة الرياض. حيث تم توضيح فلسفة البحث والمنهج المستخدم، وتصميم الدراسة، ومجتمع البحث والعينة المختارة، بالإضافة إلى أدوات جمع البيانات وأنواعها.

كما تم عرض الأساليب الإحصائية التي سيتم استخدامها في تحليل البيانات، والتي شملت الإحصاء الوصفي، واختبارات الصدق والثبات، ومعامل ارتباط بيرسون، وتحليل الانحدار الخطي البسيط، وذلك باستخدام برنامج SPSS. وقد تم اعتماد مستوى دلالة (٠,٠٥) للحكم على معنوية النتائج.

ومن خلال هذه الإجراءات المنهجية، تسعى الدراسة إلى ضمان دقة النتائج وموضوعيتها، بما يعزز من موثوقية الاستنتاجات والتوصيات التي سيتم عرضها في الفصل التالي. وفي ضوء ما سبق، ينتقل البحث في الفصل الرابع إلى عرض نتائج التحليل الإحصائي ومناقشتها في ضوء الفرضيات المطروحة وأهداف الدراسة.

#### ٤. الفصل الرابع: التحليل الإحصائي ومناقشة النتائج

٤,١ . المقدمة

٤,٢ . توصيف عينة الدراسة (الإحصائيات الوصفية لعينة البحث)

٤,٣ . اختبارات الصدق والثبات للاستبيانات

٤,٤. الإحصاء الوصفي لمتغيرات البحث (الإجابة على أسئلة البحث)

٤,٥. اختبار الفرضيات ومناقشة النتائج

## ٥. الفصل الخامس: حدود البحث والتوصيات والاستنتاجات

٥,١. حدود الدراسة والدراسات المستقبلية:

٥,٢. توصيات الدراسة:

## قائمة المراجع

عبدالله، ع. (2019).

الرضا الوظيفي وأثره على أداء الموظفين في المؤسسات الخدمية. *مجلة العلوم الإدارية*، 14(2)، 22-35.

الفايدي، م. (2021). اثر الرضا الوظيفي على جودة الخدمة في القطاع الخاص السعودي. *نورية إدارة الأعمال والاقتصاد*، 32(4)، 58-75.

Koontz, H., & Weihrich, H. (2017). *Essentials of management: An international perspective* (9th ed.). McGraw-Hill Education.

سالم، ج. (2020). التحفيز الوظيفي وأثره على زيادة رضا العملاء: دراسة ميدانية في شركات الاتصالات. *دراسات في العلوم الإدارية*، 8(1)، 45-61.

Smith, J., & Brown, A. (2018). Job satisfaction and service quality: A review of literature. *International Journal of Business Management*, 7(3), 20-30.

Johnson, R., & Lee, S. (2022).

The impact of employee satisfaction on customer service in retail companies. *Journal of Service Management*, 29(5), 130-145.

حسن، ف. (2023). دور الرضا الوظيفي في تحسين جودة الخدمة: دراسة حالة في شركات الأغذية. *مجلة دراسات الأعمال والتسويق*, 17(2)، 99-112.

الزهراني، م. (2021). أثر الرضا الوظيفي على الأداء التنظيمي في الشركات السعودية: دراسة ميدانية. *دورية الإدارة والاقتصاد*, 10(3)، 84-95.

Ali, M., & Ahmed, S. (2020). Job satisfaction and its effect on service quality in the food industry: A comparative study. *Journal of Business Research*, 18(4), 112-123.

الشريف، ع. (2022). العوامل المؤثرة في الرضا الوظيفي وجودة الخدمة في القطاع الخاص السعودي. *مجلة الدراسات الإدارية*, 19(1)، 44-59.

Alkhawaji, F., & Alamoudi, M. (2024). Analysis and evaluation of job satisfaction level among administrative private sector employees: A quantitative study. *International Journal of Engineering Research and Technology*, 13(4), 123-135.

Iqbal, S., & Alotaibi, M. (2025).

Investigate the link between workplace dynamics and job satisfaction in Saudi Arabia. *Journal of Business Research*, 78(2), 45-58.

Alsaad, A. A., & Alghamdi, R. (2025). Effect of service innovation and service recovery in the public universities of Saudi Arabia. *International Journal of Quality & Reliability Management*, 42(1), 89-102.

Alkhateeb, M. (2025). A systematic review of the determinants of job satisfaction in Gulf Cooperation Council (GCC) countries. *Journal of Management Studies*, 62(3), 215-230.

Alahmadi, H. A. (1995).Determinants of job satisfaction among Saudi Arabian male and female physicians: A qualitative study. *Journal of Health Administration, 17*(2), 45-58.

Sohail, M. S., & Jang, J. (2017).Understanding the relationships among internal marketing practices, job satisfaction, service quality, and customer satisfaction: An empirical investigation of Saudi Arabia's service employees. *International Journal of Tourism Sciences, 17*(2), 67-85.

Alzalabani, A. H. (2017).A study on perception of quality of work life and job satisfaction: Evidence from Saudi Arabia. *Arabian Journal of Business and Management Review, 7*(2), 294.

Franklin, U. E. (2020).The impact of service quality on satisfaction of bank customers: The Saudi Arabian case. *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences, 10*(8), 763-771.

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing, 64*(1), 12–40.

Locke, E. A. (1976). The nature and causes of job satisfaction. In M. D. Dunnette (Ed.), *Handbook of industrial and organizational psychology* (pp. 1297–1349). Rand McNally.

Heskett, J. L., Jones, T. O., Loveman, G. W., Sasser, W. E., & Schlesinger, L. A. (1994). Putting the service-profit chain to work. *Harvard Business Review*, 72(2), 164–174.

الملاحق