

أثر جودة الخدمة في فروع صندوق تنمية الموارد البشرية (هدف) على
رضا المستفيدين: دراسة ميدانية على مستفيدي فرع الرياض

إعداد الطالب/

هنوف هويش عواد الفهريقي

253002415

المشرف الثاني/

د.فايز جراد

المشرف الرئيسي/

د. الفيصل عبد الحميد

العام الدراسي:

2026 – 1448



إِهْدَاء

الحمد لله الذي بنعمته تتم الصالحات،

إليه أولاً أهدي ثمرة جهدي وعمل سنواتي،

ثم إلى والديّ العزيزين، سبب وجودي بعد الله،

وإلى من دعوا لي بصدق، فكان دعاؤهم النور في طريقي،

إلى كل معلم زرع في نفسي حب العلم،

إلى أصدقائي الذين ساندوني في أوقات العثرات،

إلى من آمنوا بي حين ضعفت ثقتي بنفسي،

أهديكم هذا العمل، دعوة خالصة أن يجزيكم الله خيرًا،

وأن يبارك في كل ما قدمتموه لي،

فأنتم نوري وسندي بعد توفيق الله.

شكر وتقدير

ليس بعد التمام أجمل من الحمد، فالحمد لله والشكر له كما ينبغي لجلال وجهه وعظيم سلطانه وكما ينبغي لجزيل فضله وعظيم إحسانه على ما أنعم به على من إتمام هذا البحث.

ثم أنه لا يسعني الا أن أشيد بالفضل وأقر بالمعروف لكل من ساهم في إنجاز هذا البحث.

كل الشكر للجهات التي دعمتني وساعدتني وخصتني بالتوجيه والتصويب لإتمام بحثي على الوجه الصحيح.

كما أتقدم بالشكر لمن كان لتوجيهاتهم الدور الكبير في انجاز هذا المشروع وكل من مد لي يد العون من قريب وبعيد ولو بدعوة بظهر الغيب، بارك الله فيهم جميعاً وجزاهم الله عني الجزاء الأوفى وأسأل الله أن ينفع بهذا البحث على قدر العناء فيه وأن يجعله خالصاً لوجهه الكريم إنه على ذلك لقادر.

مستخلص الدراسة

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أثر جودة الخدمة بأبعادها الأربعة المتمثلة في الملموسية والاعتمادية والاستجابة والتعاطف على رضا المستفيدين في فرع صندوق تنمية الموارد البشرية (هدف) بمدينة الرياض، وذلك في ضوء ما تكتسبه جودة الخدمة من أهمية متنامية في القطاعات التنموية الحكومية ودورها المحوري في تحقيق رسالة الصندوق التنموية. واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي بشقيه المكتبي والميداني، إذ تمّ تصميم استبانة مكوّنة من ستّ وعشرين فقرة موزعة على متغيرات الدراسة، وُزعت على عينة من المستفيدين قوامها أربع مائة وعشرون مستفيداً، استُرد منها ثلاثمائة وثلاثة وتسعون استبانة صالحة للتحليل الإحصائي. وقد جرت معالجة البيانات باستخدام برنامج الحزم الإحصائية (SPSS) عبر مجموعة من الأساليب الإحصائية شملت المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ومعامل ألفا كرونباخ ومعامل ارتباط بيرسون وتحليل الانحدار الخطي البسيط والمتعدد. وكشفت النتائج عن وجود مستوى مرتفع لجودة الخدمة ولرضا المستفيدين في الفرع المدروس، كما أكّدت وجود أثر ذي دلالة إحصائية لأبعاد جودة الخدمة مجتمعةً على رضا المستفيدين، إذ فسّرت هذه الأبعاد ما نسبته ثلاثة وسبعين فاصلة أربعة بالمائة من التباين في رضا المستفيدين، وجاء بُعد الاعتمادية في مقدمة الأبعاد تأثيراً، يليه الاستجابة والتعاطف وأخيراً الملموسية. وأوصت الدراسة بتطوير منظومة متكاملة لإدارة جودة الخدمة في الفرع، وتعزيز التحول الرقمي لتقليص أزمّة الاستجابة، وإعداد برامج تدريبية متخصصة للعاملين، وتطوير نظام لإدارة العلاقة مع المستفيدين، فضلاً عن تفعيل آلية منتظمة لقياس الرضا واستثمار نتائجها في التحسين المستمر.

الكلمات المفتاحية: جودة الخدمة، الملموسية، الاعتمادية، الاستجابة، التعاطف، رضا المستفيدين،

صندوق تنمية الموارد البشرية (هدف).

قائمة المحتويات

أ.....	بسم الله الرحمن الرحيم
ب.....	الإهداء
ج.....	الشكر والتقدير
د.....	مستخلص الدراسة
ه.....	قائمة المحتويات
ح.....	قائمة الجداول
1.....	الفصل الأول: الإطار العام للدراسة
1.....	1.1 المقدمة
2.....	2.1 مشكلة الدراسة
4.....	3.1 أهمية الدراسة:
6.....	4.1 أهداف الدراسة:
6.....	5.1 تساؤلات الدراسة
7.....	6.1 فروض الدراسة:
7.....	7.1 الدراسات السابقة:
13.....	8.1 الفجوة البحثية:
14.....	9.1 المنطلقات النظرية للدراسة:
17.....	10.1 المنهجية وطرق البحث:
18.....	11.1 مجتمع وعينة الدراسة
18.....	12.1 مصادر جمع البيانات
19.....	13.1 أداة الدراسة
20.....	14.1 الأساليب الإحصائية المستخدمة
20.....	15.1 حدود الدراسة
22.....	الفصل الثاني: الإطار النظري للدراسة
22.....	المبحث الأول: جودة الخدمة

22	1.1.2 تمهيد
22	2.1.2 مفهوم جودة الخدمة
24	3.1.2 أهمية جودة الخدمة
26	4.1.2 أهداف جودة الخدمة
28	5.1.2 أبعاد جودة الخدمة
31	6.1.2 استراتيجيات تحقيق جودة الخدمة
33	المبحث الثاني: رضا المستفيدين
33	1.2.2 تمهيد
33	2.2.2 مفهوم رضا المستفيدين
35	3.2.2 أهمية رضا المستفيدين
37	4.2.2 أهداف الاهتمام برضا المستفيدين
39	5.2.2 أبعاد رضا المستفيدين
41	6.2.2 محددات رضا المستفيدين والعوامل المؤثرة فيه
43	الفصل الثالث: منهجية الدراسة وإجراءاتها الميدانية
43	1.3 تمهيد
43	2.3 منهج الدراسة
43	3.3 مجتمع الدراسة وعينتها
44	4.3 أداة الدراسة
46	5.3 صدق أداة الدراسة
49	6.3 ثبات أداة الدراسة
50	7.3 مصفوفة الارتباط بين متغيرات الدراسة
51	8.3 الأساليب الإحصائية المستخدمة
53	الفصل الرابع: تحليل البيانات واختبار الفرضيات
53	1.4 تمهيد
53	2.4 تحليل البيانات الديموغرافية لعينة الدراسة

54	3.4 التحليل الوصفي لاستجابات أفراد العينة
60	4.4 اختبار فرضيات الدراسة
66	الفصل الخامس: النتائج والتوصيات
66	1.5 تمهيد
66	2.5 نتائج الدراسة
71	3.5 توصيات الدراسة
73	4.5 الدراسات المستقبلية المقترحة
74	Abstract
75	المراجع
75	المراجع العربية
79	الملاحق
80	استمارة استبيان

قائمة الجداول

رقم الصفحة	اسم الجدول	رقم الجدول
44	جدول (3 - 1) توزيع استبانات الدراسة	(1)
45	جدول (3 - 2) مقياس ليكرت الخماسي ودرجاته	(2)
45	جدول (3 - 3) معيار الحكم على المتوسطات الحسابية	(3)
47	جدول (3 - 4) معاملات ارتباط فقرات بُعد الملموسية بالدرجة الكلية للبُعد	(4)
47	جدول (3 - 5) معاملات ارتباط فقرات بُعد الاعتمادية بالدرجة الكلية للبُعد	(5)
47	جدول (3 - 6) معاملات ارتباط فقرات بُعد الاستجابة بالدرجة الكلية للبُعد	(6)
47	جدول (3 - 7) معاملات ارتباط فقرات بُعد التعاطف بالدرجة الكلية للبُعد	(7)
48	جدول (3 - 8) معاملات ارتباط فقرات رضا المستفيدين بالدرجة الكلية للمتغير	(8)
48	جدول (3 - 9) معاملات ارتباط أبعاد جودة الخدمة بالدرجة الكلية للمتغير	(9)
49	جدول (3 - 10) قيم معامل ألفا كرونباخ لمتغيرات الدراسة	(10)
50	جدول (3 - 11) مصفوفة الارتباط بين متغيرات الدراسة (ن = 373)	(11)
53	جدول (4 - 1) توزيع أفراد عينة الدراسة وفق المتغيرات الديموغرافية	(12)
55	جدول (4 - 2) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات بُعد الملموسية	(13)

رقم الصفحة	اسم الجدول	رقم الجدول
56	جدول (4 - 3) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات بُعد الاعتمادية	(14)
56	جدول (4 - 4) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات بُعد الاستجابة	(15)
57	جدول (4 - 5) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات بُعد التعاطف	(16)
58	جدول (4 - 6) الترتيب العام لأبعاد جودة الخدمة	(17)
59	جدول (4 - 7) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات رضا المستفيدين	(18)
60	جدول (4 - 8) نتائج تحليل الانحدار المتعدد لأثر أبعاد جودة الخدمة على رضا المستفيدين	(19)
62	جدول (4 - 9) تحليل الانحدار الخطي البسيط لقياس أثر الملموسية على رضا المستفيدين	(20)
63	جدول (4 - 10) تحليل الانحدار الخطي البسيط لقياس أثر الاعتمادية على رضا المستفيدين	(21)
64	جدول (4 - 11) تحليل الانحدار الخطي البسيط لقياس أثر الاستجابة على رضا المستفيدين	(22)
65	جدول (4 - 12) تحليل الانحدار الخطي البسيط لقياس أثر التعاطف على رضا المستفيدين	(23)

الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

1.1 المقدمة

تُمثّل جودة الخدمة أحد المفاهيم الإدارية المعاصرة التي استقطبت اهتماماً أكاديمياً ومهنياً متصاعداً خلال العقود الأخيرة، إذ باتت المؤسسات على اختلاف طبيعتها – عامة كانت أم خاصة – تُدرك أن بقاءها واستمرارها مرهون بقدرتها على تقديم خدمات ترقى إلى مستوى توقعات المستفيدين وتتجاوزها. ولم يعد مفهوم جودة الخدمة حكراً على القطاع الخاص الساعي إلى تعظيم أرباحه، بل امتدّ ليشكّل ركيزة أساسية في تقييم أداء المؤسسات الحكومية التي تُقدم خدماتها لشرائح واسعة من المجتمع، وأصبح رضا المستفيد مقياساً جوهرياً يعكس مدى كفاءة هذه المؤسسات في أداء رسالتها. (Ali et al., 2021)

وقد أسهم التطور المتسارع في نظريات التسويق والإدارة في بلورة نماذج علمية متقدمة لقياس جودة الخدمة، يأتي في مقدمتها نموذج SERVQUAL الذي طوّره Parasuraman وزملاؤه، والذي يقوم على قياس الفجوة بين توقعات العملاء وإدراكاتهم للخدمة المقدمة فعلياً عبر خمسة أبعاد رئيسة هي الملموسية والاعتمادية والاستجابة والأمان والتعاطف. وقد أثبتت الدراسات التطبيقية المتعاقبة أن هذه الأبعاد تُشكّل محدداً رئيساً لرضا المستفيدين عبر قطاعات متنوعة وبيئات ثقافية مختلفة. (Slack & Singh, 2020)

ويحتل رضا المستفيدين مكانة محورية في الفكر الإداري المعاصر بوصفه المحصلة النهائية لتقييم المستفيد لتجربته مع الخدمة المقدمة، وهو ما يُحدد سلوكه المستقبلي من حيث الاستمرار في الاستفادة من الخدمة أو التحول عنها، وما يترتب على ذلك من تأثيرات على السمعة المؤسسية والأداء الكلي. وقد أكدت الأدبيات العلمية أن العلاقة بين جودة الخدمة ورضا المستفيدين علاقة طردية وثيقة، بحيث كلما ارتفع مستوى جودة الخدمة المُدركة ارتفع معه مستوى رضا المستفيدين. (Supriyanto et al., 2021)

وفي سياق المملكة العربية السعودية، تتزايد أهمية هذا الموضوع في ظل التحولات الكبرى التي تشهدها المملكة ضمن رؤية 2030 التي وضعت تحسين تجربة المستفيد وجودة الخدمات الحكومية في صدارة أولوياتها. ويتجلى ذلك في إنشاء المركز الوطني لقياس أداء الأجهزة العامة (أداء) وتطوير مؤشرات متقدمة لقياس رضا المستفيدين عن الخدمات الحكومية، فضلاً عن حرص المؤسسات الحكومية على تبني أنظمة إدارة الجودة والحصول على الشهادات المعتمدة في هذا المجال (عبدالعليم ومحمد، 2025).

ويبرز صندوق تنمية الموارد البشرية (هدف) بوصفه إحدى الركائز الاستراتيجية لمنظومة الموارد البشرية في المملكة، إذ أنشئ بموجب قرار مجلس الوزراء رقم (107) لعام 1421هـ بهدف دعم جهود تأهيل القوى العاملة الوطنية وتوظيفها في القطاع الخاص. ويُقدم الصندوق من خلال شبكة فروع ومراكزه المنتشرة في مختلف مناطق المملكة حزمة متكاملة من خدمات الإرشاد المهني والتدريب والتمكين ودعم التوظيف، مستهدفاً ملايين المستفيدين من الباحثين عن عمل والمنشآت على حدٍ سواء (صندوق تنمية الموارد البشرية، 2026)

وفي ضوء الدور المحوري الذي يؤديه الصندوق، فإن مستوى جودة الخدمة المقدمة في فروعهِ يُعدّ عاملاً حاسماً في تحقيق أهدافه التنموية المنشودة، ذلك أن رضا المستفيدين عن هذه الخدمات ينعكس بصورة مباشرة على مدى إقبالهم على برامج الصندوق واستفادتهم الفعلية منها، وبالتالي على تحقيق مستهدفات التوطين وتنمية القدرات البشرية الوطنية. ويُعدّ فرع الرياض من أكبر فروع الصندوق وأكثرها كثافة من حيث أعداد المستفيدين نظراً لموقعه في العاصمة التي تحتضن النسبة الأكبر من سوق العمل السعودي، مما يجعله بيئة مثالية لدراسة أثر جودة الخدمة على رضا المستفيدين (الورافي ومركة، 2020).

ومن هذا المنطلق، تسعى هذه الدراسة إلى استقصاء أثر جودة الخدمة بأبعادها – الملموسية والاعتمادية والاستجابة والتعاطف – على رضا المستفيدين في فرع صندوق تنمية الموارد البشرية (هدف) بالرياض، وذلك من خلال دراسة ميدانية تستند إلى أطر نظرية راسخة ومنهجية علمية منضبطة، بما يُسهم في تعميق الفهم لهذه العلاقة في سياق مؤسسي لم يحظَ بدراسة كافية، ويُقدم إسهاماً علمياً وعملياً ذا قيمة مضافة للأدبيات العربية ولصانعي القرار في الصندوق على حدٍ سواء .

2.1 مشكلة الدراسة

يشهد العالم المعاصر تحولات جذرية في مفاهيم الإدارة العامة ومعايير تقييم أداء المؤسسات الحكومية، حيث لم يعد الأداء المؤسسي يُقاس بحجم المخرجات الكمية فحسب، وإنما أضحت رضا المستفيدين عن جودة الخدمات المقدمة مؤشراً محورياً يعكس نجاعة المؤسسة في تحقيق غاياتها الاستراتيجية (عبدالعليم ومحمد، 2025)، وتؤلي رؤية المملكة العربية السعودية 2030 اهتماماً بالغاً بتحسين تجربة المستفيد ورفع جودة الخدمات الحكومية، إذ أنشأت المملكة المركز الوطني لقياس أداء الأجهزة العامة (أداء) ليتولى قياس جودة الخدمات الحكومية ومستوى رضا المستفيدين عنها، فضلاً عن تطوير مؤشر نضج التجربة الرقمية بما يُعزز الشفافية ويدفع نحو التحسين المستمر في الأداء الحكومي. (Demirel, 2022)

ويُعدّ صندوق تنمية الموارد البشرية (هدف) من أبرز الجهات الحكومية السعودية التي تضطلع بدور استراتيجي في تنمية رأس المال البشري الوطني، حيث أسهمت برامجه ومبادراته في دعم توظيف أكثر من (562) ألف مواطن ومواطنة في منشآت القطاع الخاص خلال عام 2025م بنمو بلغ (29%)، وبلغ حجم الإنفاق على برامج التدريب والتمكين والإرشاد أكثر من (8.3) مليار ريال استفاد منها أكثر من (2) مليون مستفيد (صندوق تنمية الموارد البشرية، 2026). غير أن هذا التوسع الكبير في نطاق الخدمات وأعداد المستفيدين يفرض تحديات جوهرية على مستوى جودة الخدمة المقدمة في الفروع، إذ أن الزيادة المطردة في أعداد المستفيدين قد تُلقي بأعبائها على البنية التحتية والكوادر البشرية وآليات تقديم الخدمة، مما قد ينعكس سلباً على مستوى رضا المستفيدين (زائري والحازمي، 2023).

وبالرجوع إلى البيانات الرسمية المنشورة على الموقع الإلكتروني لصندوق تنمية الموارد البشرية (هدف)، يتبين أن المؤشر العام لرضا المستفيدين الأفراد قد بلغ (49%) فقط، وهي نسبة تقع دون مستوى الطموح المأمول وتُشير إلى وجود فجوة ملحوظة بين توقعات المستفيدين ومستوى الخدمة الفعلي المُقدّم لهم (صندوق تنمية الموارد البشرية، 2026). وتُثير هذه النسبة تساؤلات جوهرية حول العوامل المؤثرة في تدني مستوى الرضا، وما إذا كانت جودة الخدمة بأبعادها المختلفة – من حيث الملموسية والاعتمادية والاستجابة والتعاطف – تُمثّل المحرك الرئيس لهذا الواقع. (Slack & Singh, 2020) كما أن تقارير صوت العميل التي يصدرها الصندوق بشكل ربعي تُشير إلى تباين في مستويات الرضا عبر البرامج والخدمات المختلفة، مما يستدعي تشخيصاً دقيقاً لمكامن الخلل في جودة الخدمة على مستوى الفروع (أحمد وآخرون، 2025).

وعلى الرغم من الاهتمام البحثي المتزايد بموضوع جودة الخدمة ورضا المستفيدين في قطاعات متعددة كالقطاع الصحي (زائري والحازمي، 2023)، والقطاع المصرفي (الطيب، 2022)، والقطاع السياحي (عبدالقادر وملاح، 2025)، والقطاع التعليمي (Herman, 2022)، إلا أن هناك نُدرة واضحة في الدراسات التي تناولت هذه العلاقة في سياق صناديق التنمية البشرية الحكومية عموماً، وفي فروع صندوق تنمية الموارد البشرية (هدف) على وجه الخصوص. وتُشكّل هذه الفجوة البحثية إشكالية علمية تستوجب الاستقصاء والتحليل، لا سيّما أن طبيعة الخدمات التي يُقدّمها الصندوق – من إرشاد مهني وتدريب وتمكين ودعم توظيف – تتسم بخصوصية تميزها عن الخدمات في القطاعات الأخرى، مما يجعل نتائج الدراسات المُطبّقة في تلك القطاعات غير قابلة للتعميم المباشر على هذا السياق المؤسسي.

وانطلاقاً مما سبق، وفي ضوء الأهمية الاستراتيجية لصندوق تنمية الموارد البشرية (هدف) في تحقيق مستهدفات رؤية 2030 المتعلقة بتنمية القدرات البشرية ورفع نسب التوطين، وفي ظل تدني مؤشر رضا المستفيدين إلى (49%)، وغياب الدراسات المتخصصة التي تتناول العلاقة بين جودة الخدمة ورضا المستفيدين في فروع الصندوق (Supriyanto et al., 2021)، تتبلور مشكلة الدراسة الحالية في محاولة الإجابة عن التساؤل الجوهري الآتي: ما أثر جودة الخدمة بأبعادها (الملموسية، والاعتمادية، والاستجابة، والتعاطف) على رضا المستفيدين في فرع صندوق تنمية الموارد البشرية (هدف) بالرياض؟

3.1 أهمية الدراسة:

الأهمية العلمية (النظرية)

- تستمد هذه الدراسة أهميتها العلمية من عدة اعتبارات جوهرية تُثري المعرفة الأكاديمية في مجال إدارة جودة الخدمات ورضا المستفيدين.
- تُسهم هذه الدراسة في إثراء الأدب النظري المتعلق بجودة الخدمة ورضا المستفيدين من خلال تطبيق نموذج جودة الخدمة وأبعاده (الملموسية، والاعتمادية، والاستجابة، والتعاطف) في سياق مؤسسي جديد لم يحظَ بدراسة كافية وهو صناديق التنمية البشرية الحكومية، وتحديدًا صندوق تنمية الموارد البشرية (هدف)، مما يُوسّع نطاق التطبيق الميداني للنماذج النظرية المعتمدة في قياس جودة الخدمة إلى قطاعات جديدة.
- تُقدم هذه الدراسة إطاراً مفاهيمياً يربط بين أبعاد جودة الخدمة ورضا المستفيدين في المؤسسات الحكومية المعنية بتنمية الموارد البشرية، وهو ما يُمثل إضافة نوعية للأدبيات العربية التي تفتقر نسبياً إلى دراسات متخصصة في هذا القطاع الحيوي، خاصةً في ظل التحولات الكبرى التي يشهدها سوق العمل السعودي في إطار رؤية المملكة العربية السعودية 2030.
- تُتيح هذه الدراسة إمكانية المقارنة بين نتائجها ونتائج الدراسات المطبقة في قطاعات أخرى كالقطاع الصحي والمصرفي والسياحي والتعليمي، مما يُسهم في بناء فهم أعمق وأشمل لديناميكيات العلاقة بين جودة الخدمة ورضا المستفيدين عبر القطاعات المختلفة وتحديد أوجه التشابه والاختلاف في هذه العلاقة.

- تُوفر هذه الدراسة قاعدة بيانات علمية ونتائج تجريبية يمكن أن تُشكّل منطلقاً للباحثين في إجراء دراسات مستقبلية أكثر تعمقاً حول جودة الخدمات في فروع الصندوق الأخرى على مستوى المملكة، أو دراسة متغيرات إضافية كالولاء والثقة والصورة الذهنية وعلاقتها بجودة الخدمة ورضا المستفيدين.

الأهمية العملية (التطبيقية)

- تستمد هذه الدراسة أهميتها العملية من ارتباطها المباشر بواقع الخدمات المقدمة للمستفيدين وبما يمكن أن تُقدمه من نتائج وتوصيات قابلة للتطبيق.
- تُقدم هذه الدراسة لإدارة صندوق تنمية الموارد البشرية (هدف) تشخيصاً دقيقاً لمستوى جودة الخدمات المقدمة في فرع الرياض من وجهة نظر المستفيدين الفعليين، مما يُمكن الإدارة من تحديد نقاط القوة التي ينبغي تعزيزها ونقاط الضعف التي تستوجب المعالجة والتطوير بناءً على بيانات ميدانية موثوقة.
- تُساعد نتائج الدراسة صانعي القرار في صندوق تنمية الموارد البشرية (هدف) على ترتيب أولويات التحسين وتوجيه الموارد والجهود نحو الأبعاد الأكثر تأثيراً في رضا المستفيدين، سواءً كانت تتعلق بالجوانب المادية للمرافق أو بقدرة الموظفين على تقديم خدمات موثوقة أو بسرعة الاستجابة أو بمستوى التعاطف والاهتمام الشخصي بالمستفيدين.
- تكتسب الدراسة أهمية بالغة في ضوء الدور المحوري الذي يؤديه صندوق تنمية الموارد البشرية (هدف) في تحقيق مستهدفات رؤية المملكة العربية السعودية 2030 المتعلقة بتنمية رأس المال البشري ورفع نسب التوطين وتمكين الكوادر الوطنية، إذ أن رضا المستفيدين عن خدمات الصندوق يُعد مؤشراً جوهرياً على فاعلية هذه الخدمات في تحقيق أهدافها التنموية.
- تُفيد نتائج الدراسة وتوصياتها في تطوير استراتيجيات تحسين الخدمة وبرامج تدريب الموظفين وآليات التعامل مع المستفيدين في فروع الصندوق، مما يُساهم في الارتقاء بمستوى تجربة المستفيد الشاملة وتحقيق معايير الجودة والتميز في الخدمة الحكومية.
- تُوفر الدراسة مرجعاً عملياً لفروع الصندوق الأخرى في مختلف مناطق المملكة للاستفادة من نتائجها وتوصياتها في تحسين خدماتها، كما يمكن أن تُفيد المؤسسات الحكومية الأخرى ذات الطبيعة الخدمية المشابهة في تبني منهجيات قياس جودة الخدمة ورضا المستفيدين لتحسين أدائها المؤسسي.

4.1 أهداف الدراسة:

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على أثر جودة الخدمة بأبعادها (الملموسية، والاعتمادية، والاستجابة، والتعاطف) على رضا المستفيدين في فروع صندوق تنمية الموارد البشرية (هدف) بالتطبيق على فرع الرياض.

ويتفرع من هذا الهدف الرئيس عدة أهداف فرعية على النحو الآتي:

- تحديد أثر بُعد الملموسية على رضا المستفيدين في فرع صندوق تنمية الموارد البشرية (هدف) بالرياض.
- تحديد أثر بُعد الاعتمادية على رضا المستفيدين في فرع صندوق تنمية الموارد البشرية (هدف) بالرياض.
- تحديد أثر بُعد الاستجابة على رضا المستفيدين في فرع صندوق تنمية الموارد البشرية (هدف) بالرياض.
- تحديد أثر بُعد التعاطف على رضا المستفيدين في فرع صندوق تنمية الموارد البشرية (هدف) بالرياض.
- تقديم توصيات ومقترحات عملية لإدارة صندوق تنمية الموارد البشرية (هدف) تسهم في تحسين مستوى جودة الخدمات المقدمة وتعزيز رضا المستفيدين

5.1 تساؤلات الدراسة

في ضوء مشكلة الدراسة وأهدافها، يمكن بلورة التساؤل الرئيسي للدراسة على النحو التالي:

- السؤال الرئيس : ما أثر جودة الخدمة بأبعادها (الملموسية، والاعتمادية، والاستجابة، والتعاطف) على رضا المستفيدين في فرع صندوق تنمية الموارد البشرية (هدف) بالرياض؟

ويتفرع من هذا السؤال الرئيس الأسئلة الفرعية الآتية:

- ما أثر بُعد الملموسية على رضا المستفيدين في فرع صندوق تنمية الموارد البشرية (هدف) بالرياض؟
- ما أثر بُعد الاعتمادية على رضا المستفيدين في فرع صندوق تنمية الموارد البشرية (هدف) بالرياض؟
- ما أثر بُعد الاستجابة على رضا المستفيدين في فرع صندوق تنمية الموارد البشرية (هدف) بالرياض؟
- ما أثر بُعد التعاطف على رضا المستفيدين في فرع صندوق تنمية الموارد البشرية (هدف) بالرياض؟

6.1 فروض الدراسة:

الفرض الرئيس : يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) لجودة الخدمة بأبعادها (الملموسية، والاعتمادية، والاستجابة، والتعاطف) على رضا المستفيدين في فرع صندوق تنمية الموارد البشرية (هدف) بالرياض.

ويتفرع من هذا الفرض الرئيس الفروض الفرعية الآتية:

- ✓ الفرض الفرعي الأول: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) لُبُعد الملموسية على رضا المستفيدين في فرع صندوق تنمية الموارد البشرية (هدف) بالرياض.
- ✓ الفرض الفرعي الثاني: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) لُبُعد الاعتمادية على رضا المستفيدين في فرع صندوق تنمية الموارد البشرية (هدف) بالرياض.
- ✓ الفرض الفرعي الثالث: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) لُبُعد الاستجابة على رضا المستفيدين في فرع صندوق تنمية الموارد البشرية (هدف) بالرياض.
- ✓ الفرض الفرعي الرابع: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) لُبُعد التعاطف على رضا المستفيدين في فرع صندوق تنمية الموارد البشرية (هدف) بالرياض.

7.1 الدراسات السابقة:

تتناول الدراسة الحالية متغيرين رئيسيين هما: جودة الخدمة بوصفها المتغير المستقل، ورضا المستفيدين بوصفه المتغير التابع، وذلك في سياق فروع صندوق تنمية الموارد البشرية (هدف). وقد تمّ تقسيم الدراسات السابقة إلى محورين: يتناول المحور الأول الدراسات التي عالجت المتغير المستقل (جودة الخدمة) وعلاقته بمتغيرات أخرى، في حين يتناول المحور الثاني الدراسات التي عالجت المتغير التابع (رضا المستفيدين) وعلاقته بمتغيرات أخرى.

المحور الأول: الدراسات المتعلقة بجودة الخدمة (المتغير المستقل) وعلاقتها بمتغيرات أخرى

أولاً: الدراسات العربية

✍ دراسة (Mahsyar & Surapati (2020 بعنوان "Effect of Service Quality and

Product Quality on Customer Satisfaction and Loyalty"

هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر جودة الخدمة وجودة المنتج بأبعادهما على رضا العملاء وولائهم في المطاعم بمدينة ساماريندا في إندونيسيا. واستخدمت الدراسة المنهج الكمي التحليلي، وتكوّنت العينة من (50) مستجيباً من عملاء المطاعم، وتمّ جمع البيانات من خلال الاستبانة، وجرى تحليلها باستخدام أسلوب تحليل المسار (Path Analysis) ونمذجة المربعات الصغرى الجزئية (PLS) عبر تطبيق SmartPLS الإصدار الثالث. وتوصلت نتائج الدراسة إلى أن جودة الخدمة لا تؤثر تأثيراً معنوياً على رضا العملاء، في حين أن جودة المنتج لها أثر معنوي على رضا العملاء، كما أن رضا العملاء يؤثر تأثيراً معنوياً على ولاء المستهلكين. وأوصت الدراسة بضرورة تركيز المطاعم على تحسين جودة المنتج إلى جانب جودة الخدمة لتحقيق مستويات أعلى من رضا العملاء وولائهم.

✍ دراسة (2022) Demirel بعنوان "The Effect of Service Quality on Customer Satisfaction in Digital Age: Customer Satisfaction Based Examination of Digital CRM"

هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر جودة الخدمة الرقمية بأبعادها (الثقة، والحماس، والحساسية، والملموسية، والمصادقية) على رضا العملاء في سياق أنظمة إدارة علاقات العملاء الرقمية (Digital CRM) في العصر الرقمي. واستخدمت الدراسة المنهج الكمي التحليلي من خلال مسح إلكتروني، وتكوّنت العينة من (350) مستجيباً مكتمل الإجابة من أصل (405) شخص من مستخدمي الخدمات الرقمية في مقاطعة كوجالي بتركيا، وتمّ اختيارهم بطريقة العينة العشوائية، وجرى تحليل البيانات باستخدام نمذجة المعادلات البنائية بأسلوب المربعات الصغرى الجزئية (PLS-SEM). وتوصلت نتائج الدراسة إلى أن معظم أبعاد جودة الخدمة الرقمية تسهم في تطوير قدرات رضا العملاء، وأن هناك علاقة إيجابية بين أبعاد الثقة والحماس والحساسية ورضا العملاء، كما أن ارتفاع رضا العملاء عن الخدمات الرقمية يمكن أن يؤدي إلى أداء متفوق للشركات. وأوصت الدراسة بضرورة حرص الشركات على اكتساب مصداقية العملاء وتصميم منتجاتها وفق تفضيلاتهم في ظل التحول الرقمي.

✍ دراسة الطيب (2022) بعنوان "أثر التمكين الإداري على جودة الخدمة المصرفية: دراسة تطبيقية على بنك الراجحي - أبها - المملكة العربية السعودية"

هدفت الدراسة إلى التعرف على مدى تطبيق أنشطة التمكين الإداري بأبعاده (تفويض السلطة، وفتح العمل، والتدريب، والاتصال الفعال) وأثره على مستوى جودة الخدمات المصرفية في بنك الراجحي بمدينة

أبها في المملكة العربية السعودية. واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، وتكوّن مجتمع الدراسة من المدراء ومن ينوب عنهم ورؤساء الأقسام بمصرف الراجحي بأبها، وبلغت العينة (77) مديراً ورئيس قسم بنسبة (96%) من المجتمع باستخدام أسلوب الحصر الشامل، وتمّ تحليل البيانات باستخدام برنامج SPSS. وتوصلت نتائج الدراسة إلى وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين التمكين الإداري وجودة الخدمة المصرفية عند مستوى معنوية أقل من (0.05). وأوصت الدراسة بضرورة إيمان إدارة المصرف بإمكانيات العاملين والثقة فيهم من خلال منحهم السلطة الكافية في التصرف في المسائل المتعلقة بأعمالهم لأهميتها في رفع أجواء الثقة والتعاون مما يؤدي إلى رفع كفاءة الأداء وفاعليته.

✍ دراسة زائري والحازمي (2023) بعنوان "أثر إدارة التغيير على جودة الخدمة الصحية: دراسة تطبيقية على مستشفى الملك عبد العزيز بجدة"

هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر إدارة التغيير بأبعادها (التغيير التكنولوجي، والتغيير التنظيمي، والتغيير الإنساني، والتغيير الثقافي) على جودة الخدمة الصحية المقدمة في مستشفى الملك عبد العزيز بجدة في المملكة العربية السعودية. واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، واعتمدت على مجموعة من الأساليب الإحصائية شملت التكرارات والنسب المئوية والمتوسط الحسابي والانحراف المعياري ومعامل ارتباط بيرسون ومعامل الانحدار ومعامل ألفا كرونباخ واختبار التوزيع الطبيعي واختبار (ت) للعينات المستقلة وتحليل التباين الأحادي. وتوصلت نتائج الدراسة إلى أن أثر إدارة التغيير على جودة الخدمة الصحية كان مرتفعاً، حيث وُجدت علاقة ارتباط طردي قوي بين إدارة التغيير وجودة الخدمة الصحية، بمعنى أنه كلما زاد معدل تطبيق إدارة التغيير ارتفع مستوى جودة الخدمة الصحية المقدمة، كما أوضحت النتائج وجود علاقة ارتباطية قوية بين كل بُعد من أبعاد إدارة التغيير وجودة الخدمة الصحية بشكل منفصل. وأوصت الدراسة بضرورة تبني أساليب إدارة التغيير الحديثة لرفع أداء العاملين بالمستشفى، وإشراك العاملين في عملية إدارة التغيير داخل المستشفى.

✍ دراسة جلابي وزدوري (2024) بعنوان "أثر الالتزام التنظيمي في تحسين جودة الخدمة: دراسة ميدانية بمؤسسة مطاحن بلغيث الكبرى سوق أهراس"

هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر الالتزام التنظيمي بأبعاده (الالتزام العاطفي، والالتزام المعياري، والالتزام الاستمراري) على جودة الخدمة في مؤسسة مطاحن بلغيث الكبرى بسوق أهراس في الجزائر. واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، وتكوّنت العينة من (50) فرداً من العاملين بالمؤسسة، حيث

تم استخدام الاستبانة كأداة لجمع البيانات، وجرى تحليلها باستخدام البرنامج الإحصائي SPSS بالاعتماد على الإحصاءات الوصفية كالمتوسط الحسابي والانحراف المعياري. وتوصلت نتائج الدراسة إلى وجود أثر ذي دلالة إحصائية للالتزام التنظيمي في تحسين جودة الخدمة بالمؤسسة محل الدراسة. وأوصت الدراسة بتعزيز الالتزام التنظيمي من خلال إشاعة ثقافة الثقة وتعزيز القيم السلوكية الإيجابية لدى العاملين بما يدفعهم إلى تحسين الخدمة المقدمة.

✍ دراسة نوير والمسدي (2025) بعنوان "أثر التوجه الريادي في جودة الخدمة: دراسة ميدانية على العاملين بالهيئة القومية للبريد - قطاع مناطق بريد غرب الدلتا"

هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر التوجه الريادي بأبعاده (الإبداع، والاستباقية، والمخاطرة، والاستقلالية، والتنافسية العدائية) على جودة الخدمة بأبعادها (الملموسية، والاعتمادية، والاستجابة، والأمان، والتعاطف) في الهيئة القومية للبريد المصري بقطاع مناطق بريد غرب الدلتا. واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، وتكون مجتمع الدراسة من العاملين بالهيئة القومية للبريد، واعتمدت على الاستبانة كأداة لجمع البيانات. وتوصلت نتائج الدراسة إلى وجود أثر إيجابي ذي دلالة إحصائية للتوجه الريادي في تحسين جودة الخدمة بالهيئة. وأوصت الدراسة بضرورة تبني الهيئة القومية للبريد لثقافة التوجه الريادي وتشجيع الإبداع والمبادرة لدى العاملين لتحسين مستوى جودة الخدمات المقدمة للمستفيدين.

المحور الثاني: الدراسات المتعلقة برضا المستفيدين (المتغير التابع) وعلاقته بمتغيرات أخرى

✍ دراسة Slack & Singh (2020) بعنوان "The Effect of Service Quality on Customer Satisfaction and Loyalty and the Mediating Role of Customer Satisfaction: Supermarkets in Fiji"

هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر جودة الخدمة على رضا العملاء وولائهم، والدور الوسيط لرضا العملاء في العلاقة بين جودة الخدمة وولاء العملاء في قطاع المتاجر الكبرى (السوبرماركت) في فيجي. واستخدمت الدراسة المنهج الكمي التحليلي، وتكونت العينة من (480) عميلاً شاركوا في مسح مقابلي في أربعة مراكز حضرية بفيجي، واعتمدت على الاستبانة المبنية على مقياس SERVQUAL كأداة لجمع البيانات، وجرى تحليلها باستخدام الإحصاء الوصفي والاستدلالي. وتوصلت نتائج الدراسة إلى أن جودة الخدمة في المتاجر الكبرى يُنظر إليها على أنها غير مرضية من وجهة نظر العملاء، وأن جودة الخدمة

تؤثر تأثيراً معنوياً على رضا العملاء وولائهم، كما أن رضا العملاء يتوسط جزئياً العلاقة بين جودة الخدمة وولاء العملاء. وأوصت الدراسة بضرورة توجيه المتاجر الكبرى لاهتمامها التسويقي ومواردها المحدودة نحو معالجة قضايا جودة الخدمة لخدمة العملاء وإرضائهم والاحتفاظ بهم واستقطاب مزيد من العملاء المخلصين على المدى الطويل.

✍ دراسة الورافي ومركة (2020) بعنوان "أثر جودة الخدمات على رضا المستفيدين: دراسة حالة الملحقية الثقافية اليمنية في الأردن"

هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر جودة الخدمات بأبعادها (الملموسية، والاعتمادية، والاستجابة، والأمان، والتعاطف) على رضا المستفيدين في الملحقية الثقافية اليمنية في الأردن. واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، واعتمدت على الاستبانة كأداة لجمع البيانات من عينة من المستفيدين من خدمات الملحقية الثقافية اليمنية بالأردن. وتوصلت نتائج الدراسة إلى وجود أثر ذي دلالة إحصائية لأبعاد جودة الخدمة على رضا المستفيدين، مع تباين في مستوى تأثير كل بُعد على حدة. وأوصت الدراسة بضرورة الاهتمام بتطوير جودة الخدمات المقدمة من الملحقية والتركيز على الأبعاد ذات التأثير الأكبر في رضا المستفيدين.

✍ دراسة Ali et al. (2021) بعنوان "Hotel Service Quality: The Impact of Service Quality on Customer Satisfaction in Hospitality"

هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر جودة الخدمة بأبعادها الخمسة (التعاطف، والاعتمادية، والاستجابة، والأمان، والملموسية) على رضا العملاء في قطاع الضيافة الفندقية في مدينة أربيل بإقليم كردستان العراق. واستخدمت الدراسة المنهج الكمي التحليلي، وتكونت العينة من (111) مشاركاً من نزلاء الفنادق تم اختيارهم بطريقة العينة العشوائية، واعتمدت على الاستبانة المبنية على مقياس SERVPERF كأداة لجمع البيانات، وجرى تحليلها باستخدام تحليل الارتباط والانحدار المتعدد. وتوصلت نتائج الدراسة إلى أن أربعة أبعاد من أبعاد جودة الخدمة (التعاطف، والاستجابة، والأمان، والملموسية) لها علاقة إيجابية مع رضا العملاء، باستثناء بُعد الاعتمادية الذي أظهر علاقة سلبية مع رضا العملاء، وبلغ معامل التحديد ($R^2 = 0.802$) مما يشير إلى أن جودة الخدمة تُفسّر (80%) من التباين في رضا العملاء. وأوصت الدراسة بضرورة تركيز إدارات الفنادق على تحسين أبعاد جودة الخدمة وخاصة بُعد التعاطف الذي حقق أعلى تأثير، مع إيلاء اهتمام خاص لتعزيز بُعد الاعتمادية.

✍ دراسة عبد القادر وملاحي (2025) بعنوان "أثر أبعاد جودة الخدمة على رضا السائح: دراسة حالة على عينة من سياح ولاية مستغانم"

هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر أبعاد جودة الخدمة (الملموسية، والاعتمادية، والاستجابة، والأمان، والتعاطف) على رضا السائح في ولاية مستغانم بالجزائر، والكشف عن مستوى الجودة المدركة للخدمات السياحية المقدمة ومدى تأثيرها على رضا السياح. واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي باعتماد أسلوب دراسة الحالة، واعتمدت على الاستبانة كأداة لجمع البيانات من عينة من السياح في ولاية مستغانم. وتوصلت نتائج الدراسة إلى وجود أثر إيجابي ذي دلالة إحصائية لأبعاد جودة الخدمة على رضا السائح، مع تفاوت في درجة تأثير كل بُعد. وأوصت الدراسة بضرورة تحسين مستوى الخدمات السياحية المقدمة في ولاية مستغانم والاهتمام بجميع أبعاد جودة الخدمة لتحقيق مستويات أعلى من رضا السياح.

✍ دراسة عبد العليم ومحمد (2025) بعنوان "تحليل رضا المستخدمين عن الخدمات الإلكترونية الحكومية"

هدفت الدراسة إلى التعرف على مستوى رضا المستخدمين عن الخدمات الإلكترونية الحكومية وتحليل العوامل المؤثرة فيه، بما في ذلك أبعاد التحول الرقمي والتفاعل الحكومي والثقافة الرقمية وتأثيرها على رضا المستخدمين. واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، واعتمدت على الاستبانة كأداة لجمع البيانات من عينة من المستخدمين من الخدمات الإلكترونية الحكومية في مصر. وتوصلت نتائج الدراسة إلى وجود علاقة إيجابية بين جودة الخدمات الإلكترونية الحكومية ورضا المستخدمين، وأن التحول الرقمي والتفاعل الحكومي الإلكتروني يُسهمان بشكل فعال في تعزيز رضا المستخدمين. وأوصت الدراسة بضرورة تطوير البنية التحتية الرقمية وتحسين واجهات الخدمات الإلكترونية الحكومية وتعزيز الثقافة الرقمية لدى المستخدمين لرفع مستويات الرضا.

✍ دراسة أحمد ومحبي الدين والهادي وقرشي (2025) بعنوان "رضا المستخدمين عن جودة الخدمات الصحية: دراسة حالة مستشفى السلام الجامعي بولاية نهر النيل - السودان"

هدفت الدراسة إلى التعرف على مستوى رضا المستخدمين عن جودة الخدمات الصحية بأبعادها (الملموسية، والاعتمادية، والاستجابة، والأمان، والتعاطف) في مستشفى السلام الجامعي بولاية نهر النيل في السودان. واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي باعتماد أسلوب دراسة الحالة، واعتمدت على

الاستبانة كأداة لجمع البيانات من عينة من المرضى والمستفيدين من خدمات المستشفى. وتوصلت نتائج الدراسة إلى وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين أبعاد جودة الخدمة ورضا المستفيدين، مع وجود تفاوت في مستويات الرضا وفقاً لكل بُعد من أبعاد الجودة. وأوصت الدراسة بضرورة تحسين جودة الخدمات الصحية المقدمة والاهتمام بتطوير الكوادر الطبية والإدارية وتحسين البنية التحتية للمستشفى لرفع مستوى رضا المستفيدين.

8.1 الفجوة البحثية:

أوجه الاتفاق: تتفق الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة في عدة جوانب جوهرية، إذ تشترك معها في تناول جودة الخدمة بوصفها متغيراً مستقلاً رئيسياً يؤثر في رضا المستفيدين أو العملاء بوصفه متغيراً تابعاً، وهو ما اعتمدته دراسات عبدالقادر وملاحي (2025) والورافي ومركة (2020) وأحمد وآخرين (2025) و Ali et al. (2021) و Slack و Singh (2020) كما تتفق الدراسة الحالية مع غالبية الدراسات السابقة في الاعتماد على نموذج SERVQUAL إطاراً نظرياً لقياس أبعاد جودة الخدمة، وفي استخدام المنهج الوصفي التحليلي منهجاً للبحث، وفي توظيف الاستبانة أداة رئيسية لجمع البيانات الأولية وفق مقياس ليكرت الخماسي، وهو ما اتبعته دراسات الطيب (2022) وزائري والحازمي (2023) و Herman (2022) و Demirel (2022) فضلاً عن ذلك، تتقاطع الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة في استخدام الأساليب الإحصائية ذاتها كالمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ومعاملات الارتباط وتحليل الانحدار، وفي سعيها إلى تقديم توصيات عملية تسهم في تحسين مستوى جودة الخدمة المقدمة ورفع مستوى رضا المستفيدين.

أوجه الاختلاف: تتميز الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة في عدة نقاط جوهرية تمنحها إضافة علمية مستقلة، فمن حيث بيئة التطبيق تنفرد هذه الدراسة بالتركيز على صندوق تنمية الموارد البشرية (هدف) بفرع الرياض، وهو سياق حكومي سعودي متخصص في تنمية رأس المال البشري لم تتناوله أي من الدراسات السابقة، في حين تنوعت بيانات الدراسات الأخرى بين قطاع السياحة (عبدالقادر وملاحي، 2025) والقطاع الصحي (أحمد وآخرون، 2025؛ زائري والحازمي، 2023) والقطاع المصرفي (الطيب، 2022؛ Supriyanto et al., 2021) وقطاع الضيافة (Ali et al., 2021) وقطاع التجزئة (Slack و Singh, 2020) والمؤسسات التعليمية (Herman, 2022) والخدمات الرقمية (Demirel, 2022) ومن حيث الأبعاد المعتمدة، اقتصرَت الدراسة الحالية على أربعة أبعاد هي الملموسية والاعتمادية والاستجابة

والتعاطف بما يتناسب مع طبيعة خدمات الصندوق، بينما تبنت بعض الدراسات السابقة الأبعاد الخمسة كاملةً أو أضافت متغيرات أخرى كالالتزام التنظيمي (جلابي وزدوري، 2024) وإدارة التغيير (زائري والحازمي، 2023) والتمكين الإداري (الطيب، 2022) والتوجه الريادي (نوير والمسدي، 2025) وجودة المنتج (Mahsyar & Surapati, 2020) كما تختلف الدراسة الحالية في حجم عينتها البالغ 384 مستفيداً، وهو ما يفوق أحجام عينات عدد من الدراسات السابقة، مما يعزز القدرة على تعميم نتائجها ضمن مجتمع الدراسة المستهدف.

9.1 المنطلقات النظرية للدراسة:

أولاً: مفهوم جودة الخدمة وتطوره

شهد مفهوم جودة الخدمة تطوراً ملحوظاً في الأدبيات الإدارية والتسويقية منذ ثمانينيات القرن العشرين، حيث انتقل الاهتمام من التركيز على جودة المنتجات المادية إلى جودة الخدمات غير الملموسة التي تقدمها المنظمات لعملائها ومستفيديها. وتُعرف جودة الخدمة بأنها الحكم الذي يتبناه المستفيد حول مستوى التفوق أو الامتياز الكلي للخدمة المقدمة، وهو حكم ينشأ من المقارنة بين توقعات المستفيد للخدمة وإدراكه الفعلي لمستوى الأداء الذي تلقاه (Parasuraman, Zeithaml & Berry, 1985) وقد ميّز الباحثون بين الجودة الموضوعية التي تستند إلى خصائص المنتج أو الخدمة ذاتها، والجودة المُدرَكة التي تعتمد على فهم المستفيد وتقييمه الذاتي لتلك الخصائص (Cronin & Taylor, 1992; Oliver, 1997) ويتفق أغلب الباحثين على أن جودة الخدمة المُدرَكة هي المحدد الأكثر تأثيراً في سلوك المستفيد لأنها تعكس تجربته الحقيقية وليس مجرد مواصفات فنية مجردة (Demirel, 2022).

ثانياً: نموذج SERVQUAL وأبعاد جودة الخدمة

يُعدّ نموذج SERVQUAL الذي طوّره Parasuraman و Zeithaml و Berry عامي 1985 و 1988 الإطار الأكثر شيوعاً واستخداماً في قياس جودة الخدمة. وقد انطلق النموذج في صيغته الأولى من عشرة أبعاد هي: الملموسية، والاعتمادية، والاستجابة، والأهلية، والمصداقية، والأمان، واللياقة، والاتصال، وفهم المستفيد، وسهولة الوصول. غير أن الباحثين أعادوا تصنيف هذه الأبعاد العشرة وتجميعها بناءً على التداخل بين مؤشراتهما، فاستقرّ النموذج في صورته النهائية على خمسة أبعاد رئيسية هي: الملموسية (Tangibles) وتشير إلى المظهر المادي للتسهيلات والمعدات ومظهر العاملين؛ والاعتمادية

(Reliability) وتعني القدرة على إنجاز الخدمة بالجدارة والدقة الموعودة؛ والاستجابة (Responsiveness) وتتمثل في الرغبة في مساعدة المستفيدين وتقديم خدمة فورية لهم؛ والضمان (Assurance) ويعكس أهلية العاملين ولياقتهم وقدرتهم على كسب الثقة والائتمان؛ والتعاطف (Empathy) ويشمل العناية والاهتمام الشخصي الذي تمنحه المنظمة لمستفيديها (Parasuraman et al., 1988).

يقوم النموذج على فكرة الفجوة (Gap Model) ، إذ يقيس الفرق بين توقعات المستفيد لمستوى الخدمة وإدراكه الفعلي لها عبر استبانة مكونة من 22 عبارة، ويحدد خمس فجوات محتملة في منظومة تقديم الخدمة: فجوة تشخيص توقعات المستفيدين، وفجوة مواصفات جودة الخدمة، وفجوة واقع تسليم الخدمة، وفجوة الاتصالات الخارجية، وأخيراً فجوة الجودة المُدرَكة التي تمثل المحصلة النهائية للفجوات السابقة (Parasuraman et al., 1991). وقد استُخدم هذا النموذج على نطاق واسع في قطاعات متعددة، حيث طبَّقه زائري والحازمي (2023) في المستشفيات السعودية، والطبيب (2022) في القطاع المصرفي، و Herman (2022) في المؤسسات التعليمية، و Ali et al. (2021) في قطاع الضيافة، و Slack و Singh (2020) في قطاع التجزئة، وكشفت هذه الدراسات عن قدرة النموذج التفسيرية العالية في سياقات ثقافية واقتصادية متنوعة.

وتتبنى الدراسة الحالية أربعة أبعاد من النموذج هي: الملموسية والاعتمادية والاستجابة والتعاطف، نظراً لاقتراب بُعد الضمان مفاهيمياً من بعض مؤشرات الاعتمادية والاستجابة في سياق الخدمات الحكومية، وللملاءمة هذه الأبعاد الأربعة لطبيعة خدمات صندوق تنمية الموارد البشرية (هدف) التي تجمع بين التعامل المباشر في الفروع والخدمات الإلكترونية.

ثالثاً: مفهوم رضا المستفيدين والأطر النظرية المفسرة له

يُعرّف رضا المستفيد بأنه الشعور الناتج عن تأكيد التوقعات أو عدم تأكيدها بعد تلقي الخدمة (Oliver, 1980). وقد قدّم Oliver نظرية عدم تأكيد التوقعات (Expectation Disconfirmation Theory) التي تُعدّ من أكثر الأطر النظرية تأثيراً في فهم آليات تشكّل الرضا. وتقوم هذه النظرية على أن المستفيد يمر بأربع مراحل: تكوين التوقعات المسبقة بناءً على خبراته ومعلوماته، ثم التفاعل الفعلي مع الخدمة وتكوين إدراك عن أدائها، ثم مقارنة الأداء المُدرَك بالتوقعات مما يُفرز ثلاث حالات (عدم تأكيد إيجابي حين يتجاوز الأداء التوقعات، وعدم تأكيد سلبي حين يقل عنها، وتأكيد بسيط حين يتطابقان)، وأخيراً التعديل

المعرفي الذي ينتج عنه شعور بالرضا أو عدم الرضا (Oliver, 1980; Hossain & Quaddus, 2012). وقد طُبِّقت هذه النظرية على نطاق واسع في مجالات التسويق والسياسات العامة ونُظِم المعلومات، وأكدت دراسة تحليلية بعدية حديثة أن المستفيدين يكونون راضين حين يلبي الأداء المُدرَك توقعاتهم أو يفوقها. (Zhang et al., 2022)

وفي ضوء هذا الإطار، كشفت دراسات عديدة عن وجود علاقة طردية دالة إحصائياً بين أبعاد جودة الخدمة ومستوى رضا المستفيدين. فقد أظهر (Ali et al. (2021 أن أربعة أبعاد من أبعاد جودة الخدمة فسّرت نحو 80% من التباين في رضا نزلاء الفنادق ($R^2=0.802$) كما توصل Slack و Singh (2020) إلى أن جودة الخدمة تؤثر معنوياً في كلّ من الرضا والولاء، وأن الرضا يتوسط جزئياً العلاقة بين جودة الخدمة والولاء. وأكد (Supriyanto et al. (2021 أن جودة الخدمة لا تؤثر مباشرة في ولاء عملاء البنوك، لكنها تؤثر بشكل دال في رضاهم الذي يُحسّن بدوره ولاءهم بصورة غير مباشرة. وفي السياق العربي، أثبتت دراسة عبدالقادر وملاح (2025) أن أبعاد جودة الخدمة تؤثر إيجاباً في رضا السائح، وتوصلت دراسة الورافي ومركة (2020) إلى أن أبعاد جودة الخدمة تؤثر بدلالة إحصائية في رضا مستفيدي الملحقة الثقافية اليمنية بالأردن، فيما أكدت دراسة أحمد وآخرين (2025) وجود ارتباط دال بين أبعاد جودة الخدمة ورضا المرضى في مستشفى السلام الجامعي بالسودان.

رابعاً: العلاقة بين جودة الخدمة ورضا المستفيدين في القطاع الحكومي

يكتسب موضوع جودة الخدمة الحكومية أهمية متزايدة في ظل توجّه الدول نحو تطبيق معايير الجودة الشاملة في أجهزتها العامة. وقد أسهمت رؤية السعودية 2030 في تعزيز هذا التوجه من خلال إنشاء مؤشرات قياس تجربة المستفيد وربط أداء الأجهزة الحكومية بمستوى رضا المتعاملين معها. ويُمثل صندوق تنمية الموارد البشرية (هدف) نموذجاً لمؤسسة حكومية تسعى إلى تحقيق التميز في خدمة المستفيدين، إذ حصل فرع الرياض على شهادة الجودة السعودية "حياك" لمراكز خدمة المستفيدين، كما تصدر الصندوق مؤشر كفاءة المواقع الإلكترونية بنسبة 92.43%. ومع ذلك، تُشير بيانات مؤشر الرضا العام المنشورة على موقع الصندوق إلى وجود فجوة تستدعي الدراسة والتحليل (صندوق تنمية الموارد البشرية، 2025). وقد أكدت دراسة عبدالعليم ومحمد (2025) في مجال الخدمات الإلكترونية الحكومية المصرية أن التحول الرقمي والتفاعل الحكومي يساهمان في تحسين رضا المستفيدين، وهو ما يتسق مع نتائج Demirel (2022) الذي أثبت أن أبعاد جودة الخدمة الرقمية تؤثر إيجاباً في رضا المستفيدين وثقتهم.

وبناءً على ما تقدّم، تتبنى الدراسة الحالية إطاراً نظرياً يجمع بين نموذج SERVQUAL في قياس أبعاد جودة الخدمة بوصفها متغيراً مستقلاً، ونظرية عدم تأكيد التوقعات في تفسير آليات تشكّل رضا المستفيدين بوصفه متغيراً تابعاً، لدراسة أثر أبعاد جودة الخدمة (الملموسية، الاعتمادية، الاستجابة، التعاطف) على رضا المستفيدين في فرع صندوق تنمية الموارد البشرية (هدف) بالرياض.

10.1 المنهجية وطرق البحث:

منهجية الدراسة

سوف تعتمد هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي الذي يُعدّ من أنسب المناهج البحثية لتحقيق أهداف الدراسة الحالية، وذلك لقدرته على وصف الظاهرة محل الدراسة كمياً وكيفياً، وتحليل العلاقات بين متغيراتها واختبار فرضياتها. وسيتم من خلال هذا المنهج رصد وتحليل أثر جودة الخدمة بأبعادها الأربعة (الملموسية، والاعتمادية، والاستجابة، والتعاطف) على رضا المستفيدين في فرع صندوق تنمية الموارد البشرية (هدف) بالرياض، عبر جمع البيانات الأولية من المستفيدين الفعليين باستخدام الاستبانة كأداة رئيسة، ومن ثمّ تحليلها إحصائياً للوصول إلى نتائج موضوعية ودقيقة.

وسيتم تطبيق هذا المنهج على مرحلتين رئيسيتين: تتضمن المرحلة الأولى الجانب النظري الذي سيعتمد على مراجعة الأدبيات والدراسات السابقة والكتب والمراجع العلمية ذات الصلة بمتغيرات الدراسة (جودة الخدمة ورضا المستفيدين) لبناء الإطار النظري وتصميم أداة الدراسة، فيما ستتضمن المرحلة الثانية الجانب الميداني التطبيقي الذي سيشمل توزيع الاستبانات على المستفيدين من خدمات فرع صندوق تنمية الموارد البشرية (هدف) بالرياض، وجمع البيانات وتحليلها إحصائياً باستخدام البرامج الإحصائية المتخصصة، واختبار فرضيات الدراسة، واستخلاص النتائج وتقديم التوصيات.

11.1 مجتمع وعينة الدراسة

سيتمّون مجتمع الدراسة من جميع المستفيدين من خدمات فرع صندوق تنمية الموارد البشرية (هدف) بالرياض، والذين يترددون على الفرع للاستفادة من خدمات التوظيف والتدريب والإرشاد المهني والتمكين . وبحسب الإحصاءات الرسمية لصندوق تنمية الموارد البشرية، فقد بلغ إجمالي عدد المستفيدين من برامج وخدمات الصندوق أكثر من (2) مليون مستفيد على مستوى المملكة خلال عام 2025م، حيث يُعدّ فرع

الرياض من أكبر فروع الصندوق وأكثرها كثافة في أعداد المستفيدين نظراً لكونه يقع في العاصمة التي تضم النسبة الأكبر من الباحثين عن عمل والمنشآت المستفيدة.

ونظراً لكبر حجم مجتمع الدراسة وصعوبة حصره بشكل دقيق، سيتم استخدام أسلوب العينة الميسرة (العينة المتاحة) وهي إحدى أساليب العينات غير الاحتمالية، حيث سيتم اختيار عينة من المستفيدين المتواجدين في فرع صندوق تنمية الموارد البشرية (هدف) بالرياض خلال فترة جمع البيانات. وسيتم تحديد حجم العينة بنحو (384) مستفيداً وفقاً لمعادلة تحديد حجم العينة للمجتمعات غير المحدودة أو كبيرة الحجم عند مستوى ثقة (95%) وهامش خطأ (5%)، مع الأخذ في الاعتبار زيادة عدد الاستبانات الموزعة إلى (420) استبانة لتعويض النقص المتوقع في الاستبانات المستردة وغير الصالحة للتحليل الإحصائي.

12.1 مصادر جمع البيانات

سيتم الاعتماد في هذه الدراسة على نوعين رئيسيين من مصادر جمع البيانات:

- **المصادر الثانوية:** وتشمل الكتب والمراجع العلمية العربية والأجنبية، والدوريات والمجلات المحكمة، والرسائل الجامعية (الماجستير والدكتوراه)، والتقارير الرسمية لصندوق تنمية الموارد البشرية (هدف)، والمواقع الإلكترونية الموثوقة، وقواعد البيانات العلمية ذات الصلة بموضوع الدراسة. وسيتم الاستفادة من هذه المصادر في بناء الإطار النظري للدراسة وتصميم أدواتها.
- **المصادر الأولية:** وتتمثل في البيانات الميدانية التي سيتم جمعها مباشرة من أفراد عينة الدراسة (المستفيدين من خدمات فرع هدف بالرياض) من خلال الاستبانة المصممة لأغراض هذه الدراسة.

13.1 أداة الدراسة

سيتم استخدام الاستبانة بوصفها الأداة الرئيسة لجمع البيانات الأولية في هذه الدراسة، وسيتم تصميمها بالاستناد إلى الأدبيات النظرية والدراسات السابقة ذات الصلة، وعلى وجه الخصوص نموذج SERVQUAL لقياس جودة الخدمة الذي طوّره Parasuraman et al. (1988) وستتكوّن الاستبانة من ثلاثة أقسام رئيسة على النحو الآتي:

القسم الأول: البيانات الديموغرافية ويشمل المتغيرات الشخصية لأفراد العينة وهي: الجنس، والعمر، والمستوى التعليمي، ونوع الخدمة المقدمة.

القسم الثاني: المتغير المستقل (جودة الخدمة) و يقيس مستوى جودة الخدمة المقدمة في فرع هدف بالرياض من خلال أربعة أبعاد، يتضمن كل بُعد منها (4) فقرات، وذلك على النحو الآتي:

- **البُعد الأول:** الملموسية ويتضمن (4) فقرات تقيس مدى توفر المرافق المادية والتجهيزات والمظهر العام لبيئة تقديم الخدمة في الفرع. **البُعد الثاني:** الاعتمادية ويتضمن (4) فقرات تقيس مدى قدرة الفرع على تقديم الخدمة الموعودة بشكل دقيق وموثوق. **البُعد الثالث:** الاستجابة ويتضمن (4) فقرات تقيس مدى استعداد الموظفين لمساعدة المستفيدين وتقديم الخدمة بسرعة وكفاءة. **البُعد الرابع:** التعاطف ويتضمن (4) فقرات تقيس مدى الاهتمام الشخصي بالمستفيدين وفهم احتياجاتهم الفردية. وبذلك يبلغ إجمالي فقرات المتغير المستقل (16) فقرة.

القسم الثالث: المتغير التابع (رضا المستفيدين) وهو محور أحادي يقيس مستوى رضا المستفيدين عن الخدمات المقدمة في فرع هدف بالرياض بشكل شامل، ويتضمن (10) فقرات.

وبذلك يبلغ إجمالي فقرات الاستبانة (26) فقرة بالإضافة إلى فقرات البيانات الديموغرافية. وسيتم قياس استجابات أفراد العينة باستخدام مقياس ليكرت الخماسي المتدرج من (1) موافق بشدة إلى (5) غير موافق بشدة.

14.1 الأساليب الإحصائية المستخدمة

سيتم تحليل بيانات الدراسة باستخدام البرنامج الإحصائي للعلوم الاجتماعية (SPSS) ، وسيتم الاعتماد على مجموعة من الأساليب الإحصائية الوصفية والاستدلالية على النحو الآتي:

- أولاً: أساليب التحقق من صلاحية أداة الدراسة وتشمل: معامل ألفا كرونباخ (Cronbach's Alpha) لقياس ثبات أداة الدراسة واتساقها الداخلي، ومعامل ارتباط بيرسون (Pearson Correlation) للتحقق من صدق الاتساق الداخلي لفقرات الاستبانة.
- ثانياً: أساليب الإحصاء الوصفي وتشمل: التكرارات والنسب المئوية لوصف خصائص عينة الدراسة، والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتحديد اتجاهات استجابات أفراد العينة ودرجة تشبثها حول محاور الدراسة وفقراتها.

- ثالثاً: أساليب الإحصاء الاستدلالي وتشمل: اختبار التوزيع الطبيعي (Kolmogorov-Smirnov) للتحقق من اعتدالية توزيع البيانات، وتحليل الانحدار البسيط (Simple Regression) لاختبار أثر كل بُعد من أبعاد جودة الخدمة على رضا المستفيدين، وتحليل الانحدار المتعدد (Multiple Regression) لاختبار الأثر المشترك لأبعاد جودة الخدمة مجتمعة على رضا المستفيدين.

15.1 حدود الدراسة

- الحدود الموضوعية: ستقتصر هذه الدراسة على دراسة أثر جودة الخدمة بأبعادها الأربعة (الملموسية، والاعتمادية، والاستجابة، والتعاطف) كمتغير مستقل، على رضا المستفيدين كمتغير تابع.
- الحدود المكانية: سيتم تطبيق هذه الدراسة على فرع صندوق تنمية الموارد البشرية (هدف) بمدينة الرياض في المملكة العربية السعودية.
- الحدود البشرية: ستشمل الدراسة المستفيدين المترددين على فرع صندوق تنمية الموارد البشرية (هدف) بالرياض والذين يستفيدون من خدماته المتنوعة في التوظيف والتدريب والإرشاد المهني والتمكين.
- الحدود الزمانية: سيتم جمع البيانات الميدانية خلال الفصل الدراسي الثاني من العام الجامعي 1447/1448هـ الموافق 2026/2027م.

الفصل الثاني: الإطار النظري للدراسة

المبحث الأول: جودة الخدمة

1.1.2 تمهيد

شهد الفكر الإداري المعاصر تحولات جوهرية في النظر إلى مفهوم الخدمة بوصفها مُنتَجًا غير ملموس تتشابه في إنتاجه واستهلاكه عناصر بشرية وتقنية وتنظيمية في آن واحد، الأمر الذي جعل من جودة الخدمة محورًا رئيسًا تتمحور حوله الاستراتيجيات التنافسية للمنظمات الخدمية على اختلاف قطاعاتها. ولم يُعدّ الحديث عن الجودة مقتصرًا على المنتجات المادية القابلة للقياس بمعايير هندسية صارمة، بل امتدّ ليشمل التجربة الكلية التي يعيشها المستفيد منذ لحظة التفكير في طلب الخدمة وحتى ما بعد الحصول عليها، بما يتضمنه ذلك من انطباعات وتوقعات وإدراكات تتشكل في وجدانه وتُحدّد موقفه اللاحق من المنظمة مقدمة الخدمة. ومن هنا برزت الحاجة إلى تأصيل نظري معمّق لهذا المفهوم يستوعب طبيعته المركّبة، ويُحيط بأبعاده المتعددة، ويرصد المداخل التي تناولته بالدرس والتحليل.

وتكتسب جودة الخدمة في القطاعات الحكومية والخدمية ذات الطابع التنموي أهمية مضاعفة، إذ تتجاوز فيها الغاية حدود تحقيق الربح المادي إلى تحقيق رسالة مجتمعية تنعكس على رفاه الفئات المستهدفة وتمكينها. ويُعدّ صندوق تنمية الموارد البشرية (هدف) أحد التجارب المؤسسية التي يتقاطع فيها البعد الخدمي مع البعد التنموي، مما يجعل دراسة جودة الخدمة في هذا السياق ذات قيمة علمية وتطبيقية بالغة. ويسعى هذا المبحث إلى تقديم إطار نظري متكامل يتناول مفهوم جودة الخدمة وأهميتها وأهدافها وأبعادها واستراتيجيات تحقيقها، مع رصد أبرز الإسهامات البحثية ذات الصلة التي أفادت منها الدراسة الحالية في بناء تصورها النظري.

2.1.2 مفهوم جودة الخدمة

تتعدّد التعريفات التي قدّمها الباحثون لمفهوم جودة الخدمة بتعدّد المداخل النظرية والمنطلقات الفكرية التي انطلقوا منها، وقد أسهم هذا التعدد في إثراء المفهوم وتوسيع آفاقه، وإن كان قد أفرز في الوقت ذاته نوعًا من الجدل حول حدوده ومكوناته. ويُعرّف محمد (٢٠٢٠) جودة الخدمة بوصفها الفجوة بين ما يتوقعه الزبون قبل تلقّي الخدمة وما يُدرّكه فعليًا بعد الحصول عليها، وكلما تقلّصت هذه الفجوة أو انعكست لصالح

الإدراك ارتفع مستوى الجودة المُتصوّر. ويُلاحظ في هذا التعريف انزياحه إلى المدرسة الإدراكية التي تنظر إلى الجودة باعتبارها بناءً ذهنيًا يتشكّل في وعي المتلقي لا خاصة موضوعية كامنة في الخدمة ذاتها.

وفي السياق ذاته، يذهب الطيب (٢٠٢٢) إلى أن جودة الخدمة تمثّل المحصلة النهائية لتفاعل مجموعة من العناصر التنظيمية والبشرية والتقنية التي يتم توظيفها لإشباع حاجات المستفيدين بمستوى يفوق توقعاتهم أو يوازيها على أقل تقدير، مؤكّدًا أن الجودة في الخدمات المصرفية تحديدًا تستلزم قدرًا عاليًا من الدقة والسرعة والثقة في آنٍ معًا. ويُكمل هذا الطرح ما طرحه زائري والحازمي (٢٠٢٣) من أن جودة الخدمة الصحية تُمثّل القدرة على تقديم رعاية تتسم بالأمان والفاعلية والاستجابة الفورية لاحتياجات المرضى ضمن منظومة تنظيمية تتكيف باستمرار مع المتغيرات البيئية، وهو ما يُبرز البُعد التكتيقي للجودة بوصفها مفهومًا ديناميكيًا لا ثابتًا.

ومن منظور أكثر شمولًا، يرى نوير والمسدي (٢٠٢٥) أن جودة الخدمة تتمثّل في المنظومة المتكاملة من المعايير والممارسات التي تنتهجها المنظمة لتقديم خدمة تتفوق على المنافسين من حيث القيمة المُضافة المُدرّكة، مع التأكيد على أن هذه الجودة لا تتحقق إلا في ظل توجّه ريادي يدمج الابتكار في صميم العمليات الخدمية. أما اسماعيل ورضوان (٢٠٢٤) فيُقدّمان تعريفًا يربط الجودة بالصورة الذهنية، إذ يعتبرانها الانطباع التراكمي الذي يتشكّل لدى العميل عبر سلسلة من نقاط التماس مع المنظمة، ويُساهم بدوره في تشكيل سمعتها وقيمتها السوقية.

وفي الأدبيات الأجنبية، يُعرّف Ali et al. (2021) جودة الخدمة بأنها تقييم العميل الكلي لتفوق المنظمة أو تميّزها في تقديم الخدمة، وهو تقييم يستند إلى المقارنة بين التوقعات السابقة والأداء الفعلي المُدرّك. ويتقاطع هذا التعريف مع ما طرحه Slack and Singh (2020) من أن جودة الخدمة تُمثّل الحكم القيمي الذي يصدره العميل بناءً على تجربته المباشرة مع مقدّم الخدمة، مع التأكيد على أن هذا الحكم يتأثر بعوامل سياقية وثقافية متعددة. ويُضيف Demirel (2022) بُعدًا تقنيًا حديثًا حين يُعرّف جودة الخدمة في العصر الرقمي بوصفها المزيج المتوازن بين الكفاءة التقنية والاستجابة الإنسانية ضمن منصات إدارة العلاقة مع العملاء.

ومن زاوية مختلفة، يطرح Mahsyar and Surapati (2020) تعريفًا يربط الجودة بمفهوم القيمة، إذ يعتبران أن جودة الخدمة هي القدرة على تقديم منفعة تفوق ما يدفعه العميل من تكلفة مالية وجهد ووقت، وهو تعريف يكشف عن الجذور الاقتصادية للمفهوم. في حين يُقدّم Herman (2022) تعريفًا أكثر التصاقًا

بالقطاع التعليمي حين يرى أن جودة الخدمة فيه تتمثل في قدرة المؤسسة على تلبية احتياجات الطلاب وأولياء الأمور وسوق العمل في آنٍ واحد، مما يُبرز الطبيعة متعددة الأطراف للجودة في القطاعات ذات الطابع المجتمعي.

ويلاحظ الباحث من خلال استعراض هذه التعريفات أن ثمة قواسم مشتركة تجمع بينها رغم اختلاف صياغاتها، تتمحور حول كون جودة الخدمة بناءً إدراكيًا يتشكّل من مقارنة بين توقعات المستفيد وإدراكه للأداء الفعلي، وأنها مفهوم نسبي يتفاوت تقديره من فرد إلى آخر تبعًا لخلفياته وتجاربته السابقة، وأنها مفهوم ديناميكي يتطور باستمرار تبعًا لتطور حاجات المستفيدين وتحولات البيئة التنافسية. وبناءً عليه، يستخلص الباحث تعريفًا إجرائيًا لجودة الخدمة في سياق الدراسة الحالية بوصفها: المستوى الذي تبلغه الخدمات المُقدّمة من فرع صندوق تنمية الموارد البشرية (هدف) بالرياض في تلبية توقعات المستفيدين منها من خلال أبعاد الملموسية والاعتمادية والاستجابة والتعاطف، بحيث ينعكس ذلك في إدراكهم لقيمة هذه الخدمات ومدى ملاءمتها لاحتياجاتهم التنموية والمهنية.

3.1.2 أهمية جودة الخدمة

تتبع أهمية جودة الخدمة من كونها أحد المرتكزات الجوهرية التي تتحدد بموجبها قدرة المنظمات الخدمية على البقاء والنمو في بيئة تتسم بتسارع وتيرة المنافسة وتنامي وعي المستفيدين بحقوقهم. ولم تُعدّ الجودة في الفكر الإداري المعاصر ميزة إضافية يمكن للمنظمة الاستغناء عنها، بل أضحت شرطًا وجوديًا يتوقف عليه قدر كبير من فرص النجاح المؤسسي، خاصةً في القطاعات التي يتقاطع فيها البعد الاقتصادي مع البعد المجتمعي. وتتفاوت زوايا النظر إلى هذه الأهمية بحسب طبيعة القطاع وخصوصيته، غير أنها تلتقي جميعًا عند نقطة محورية مفادها أن الاستثمار في جودة الخدمة يُمثّل استثمارًا طويل الأمد في رأس المال العلائقي للمنظمة.

ويشير غشام (٢٠٢٤) إلى أن أهمية جودة الخدمة تتجسّد في عدة جوانب متكاملة؛ أولها أنها تُمثّل الأداة الأكثر فاعلية في الاحتفاظ بالعملاء الحاليين وتقليل معدلات تسرّبهم إلى المنافسين، وثانيها أنها تُسهم في خفض التكاليف التشغيلية على المدى البعيد من خلال تقليل الأخطاء وإعادة العمل ومعالجة الشكاوى، وثالثها أنها تُعزّز من القيمة الحياتية للعميل بوصفه مصدرًا متجددًا للإيرادات لا مجرد معاملة منفردة، ورابعها أنها تُحوّل العملاء الراضين إلى قنوات تسويقية مجانية عبر آلية الكلمة المنطوقة الإيجابية التي تتمتع بمصادقية تفوق الإعلانات الرسمية.

ويرى الورافي ومركة (٢٠٢٠) أن أهمية جودة الخدمة تتبع من ارتباطها الوثيق بتحقيق رضا المستفيدين بوصفه هدفًا استراتيجيًا تسعى إليه المنظمات على اختلاف أنواعها، إذ تُمكن الجودة المنظمة من بناء علاقات متينة مع جمهورها المستهدف تتأسس على الثقة والموثوقية، وهو ما يكتسب أهمية مضاعفة في المنظمات التي تعمل في بيئات تتسم بحساسية اجتماعية وثقافية كالمطاعم الثقافية والممثلات الرسمية. ويكمل هذا الطرح ما يطرحه جعفر (٢٠٢٣) من أن أهمية الجودة في خدمات المعلومات تتمثل في تمكين المستفيدين من الوصول السلس إلى المحتوى المعرفي، وتعزيز ثقافة المعرفة في المؤسسة، ودعم العمليات التعليمية والبحثية، وتحقيق التوافق بين رسالة المؤسسة المعلوماتية وتوقعات روادها.

ومن منظور القطاع الصحي، يؤكد أحمد وآخرون (٢٠٢٥) أن أهمية جودة الخدمة تتضاعف نظرًا لارتباطها المباشر بصحة الإنسان وسلامته، فهي تُسهم في تقليل الأخطاء الطبية وتعزيز سلامة المرضى، وفي رفع كفاءة استخدام الموارد الصحية المحدودة، وفي تحسين مخرجات الرعاية الصحية، وفي تعزيز ثقة المجتمع بالمنظومة الصحية برمتها. ويضيف زائري والحازمي (٢٠٢٣) في السياق نفسه أن جودة الخدمة الصحية تكتسب أهميتها من كونها أداة لإدارة التغيير المؤسسي، إذ تُلزم المنظمات الصحية بمراجعة مستمرة لإجراءاتها وممارساتها بما يضمن مواكبتها لأحدث المعايير العالمية.

ويذهب الثويني (٢٠٢٣) إلى أن أهمية جودة الخدمات الإلكترونية في القطاع الحكومي تتجلى في عدة محاور؛ فهي تُعزز من ثقة المواطن في الإدارة الحكومية وتُسهم في بناء علاقة تشاركية بين الدولة ومواطنيها، وتدعم توجهات التحول الرقمي وتسهم في نجاح مبادرات الحكومة الإلكترونية، وتُتيح تقديم الخدمات على مدار الساعة بتكلفة أقل وكفاءة أعلى، وتُسهم في تحقيق العدالة في الوصول إلى الخدمات بصرف النظر عن البُعد الجغرافي. ويتقاطع هذا الطرح مع ما يطرحه السخن وآخرون (٢٠٢٢) من أن جودة الخدمات الإلكترونية تكتسب أهمية خاصة في ظل تنامي الاعتماد على المنصات الرقمية، إذ أضحت بوابة رئيسة لتقييم أداء المؤسسات الحكومية في أذهان المتعاملين معها.

ومن منظور تنافسي، يرى (Supriyanto et al. (2021 أن جودة الخدمة تُمثل المتغير الأكثر تأثيرًا في تشكيل الميزة التنافسية المستدامة للمنظمات، خاصةً في القطاع المصرفي الذي تتشابه فيه المنتجات وتتقارب الأسعار، فلا يبقى للتمييز سوى مستوى الخدمة المُقدّمة. ويضيف (Surahman et al. (2020 أن أهمية جودة الخدمة في القطاع السياحي تتجلى في كونها العامل الحاسم في تشكيل التجربة السياحية الإجمالية، وفي تحديد قرار العودة إلى الوجهة السياحية، وفي تعزيز سمعة الوجهة على المستوى الدولي.

ويُبرز (Azzam and Alkhuzam (2026) جانبًا آخر من أهمية جودة الخدمة في منظمات المجتمع المدني، إذ تُمثّل أداةً لتعزيز شرعية هذه المنظمات وتأكيد جدواها أمام الممولين والمستفيدين على حد سواء، وضمانًا لاستدامة برامجها التنموية، ومحدّدًا رئيسًا لقدرتها على جذب المتطوعين والكفاءات. أما Nair (2024) فيشير إلى أن جودة الخدمة تكتسب أهميتها في المؤسسات التنموية ذات الطابع الحكومي من كونها انعكاسًا مباشرًا لأداء العاملين فيها ومؤشرًا على فاعلية السياسات العامة المعتمدة، مما يجعلها أداة لتقييم البرامج الحكومية وتطويرها.

ويرى الباحث أن أهمية جودة الخدمة في سياق صندوق تنمية الموارد البشرية (هدف) تتضاعف نظرًا لارتباطها بفئة المستفيدين الباحثين عن فرص عمل أو المنخرطين في برامج تأهيلية، إذ تنعكس جودة الخدمات المقدمة لهم على مدى نجاح هذه البرامج في تحقيق أهدافها التنموية، وعلى مدى استدامة العلاقة بين الصندوق والمستفيدين منه، وعلى الصورة الذهنية للصندوق بوصفه أحد الأذرع التنموية للدولة.

4.1.2 أهداف جودة الخدمة

تتعدد الأهداف التي تسعى المنظمات إلى تحقيقها من خلال تبنيها لمنهج إدارة جودة الخدمة، وتتشعب هذه الأهداف بحيث تشمل أبعادًا تشغيلية وتسويقية ومالية ومجتمعية في آنٍ واحد. ويتطلب فهم هذه الأهداف استعراض رؤى الباحثين الذين تناولوها بالدرس والتحليل، باعتبار أن وضوح الأهداف يُمثّل المنطلق الأساس لأي جهد ناجح في مجال إدارة الجودة.

ويُجمل الورافي ومركة (٢٠٢٠) أهداف جودة الخدمة في النقاط التالية: تحقيق رضا المستفيدين بوصفه الهدف المحوري الذي تنتظم حوله سائر الأهداف الأخرى، وبناء علاقات طويلة الأمد مع المستفيدين تتجاوز حدود المعاملة الفردية إلى الشراكة المستدامة، وتعزيز ولاء المستفيدين للمنظمة وضمان عودتهم المتكررة لطلب خدماتها، وتحسين الصورة الذهنية للمنظمة في أذهان جمهورها المستهدف، وتمكين المنظمة من تحقيق التميّز التنافسي في السوق الذي تعمل فيه.

ويُضيف زهرة (٢٠٢٢) عدة أهداف أخرى تتمثّل في: تخفيض تكاليف معالجة الشكاوى والاعتراضات من خلال الوقاية المسبقة من الأخطاء، ورفع إنتاجية العاملين عبر توضيح المعايير وتبسيط الإجراءات، وتعزيز قدرة المنظمة على استقطاب عملاء جدد من خلال آليات التسويق غير المباشر، وتمكين المنظمة

من رصد التحولات في توقعات العملاء والاستجابة لها في الوقت المناسب، وتحقيق التكامل بين مختلف الوظائف الإدارية في المنظمة حول هدف مشترك هو خدمة العميل.

ومن منظور القطاع الحكومي، يطرح عبدالعليم ومحمد (٢٠٢٥) جملة من الأهداف تشمل: تعزيز ثقة المواطن في المؤسسات الحكومية وتحسين العلاقة بين المواطن والدولة، وزيادة معدلات الإقبال على الخدمات الحكومية الإلكترونية، وتقليل البيروقراطية وتبسيط الإجراءات الإدارية، وتحقيق الشفافية والمساءلة في تقديم الخدمات العامة، ودعم توجهات الحكومة نحو التحول الرقمي والتنمية المستدامة، وضمان العدالة في توزيع الخدمات على مختلف فئات المجتمع.

ويتناول الحربي وآخرون (٢٠٢٥) أهداف جودة الخدمة من زاوية التحول الرقمي مشيرًا إلى أنها تستهدف: تحقيق التكامل بين البعد التقني والبعد الإنساني في تقديم الخدمات، وتسريع وتيرة تقديم الخدمات وتقليل أزمدة الانتظار، وتمكين المستفيدين من تتبع طلباتهم والتفاعل معها في الوقت الحقيقي، وتطوير قنوات اتصال متعددة تتيح للمستفيدين اختيار الأنسب لهم، وإنشاء قواعد بيانات متكاملة تُسهل في تخصيص الخدمات وفقًا لاحتياجات كل مستفيد. ويكمل هذا الطرح ما يقدمه أحمد (٢٠٢٤) من أن التحول الرقمي في تقديم الخدمات يستهدف توسيع نطاق الفئات المستفيدة، وتجاوز القيود الجغرافية والزمنية، وتعزيز التفاعلية بين مقدم الخدمة والمستفيد منها.

أما من منظور التمكين الإداري، فيرى الطيب (٢٠٢٢) أن أهداف جودة الخدمة تتمحور حول: منح العاملين الصلاحيات الكافية لاتخاذ القرارات في نقاط التماس مع العملاء، وتطوير قدرات العاملين ومهاراتهم بما يُمكنهم من تقديم خدمة متميزة، وبناء ثقافة تنظيمية تضع العميل في صميم اهتمامات المنظمة، وتفعيل أنظمة الحوافز بحيث ترتبط بمستوى الخدمة المُقدَّمة، وإيجاد بيئة عمل تشجّع على الإبداع والمبادرة في تطوير الخدمات.

ويذهب آل زمانان وآخرون (٢٠٢٤) إلى أن أهداف جودة الخدمات الإلكترونية تتضمن: تحقيق رضا المستفيدين عن الخدمات الرقمية المقدمة، ورفع كفاءة استخدام الموارد المؤسسية، وتقليل الفجوة بين توقعات المستفيدين والأداء الفعلي، وتوفير معلومات دقيقة وحديثة للمستفيدين، وضمان أمن البيانات وخصوصيتها، وتطوير منصات تفاعلية سهلة الاستخدام تستوعب مختلف الفئات العمرية والتعليمية.

وفي الأدبيات الأجنبية، يحدد (Kidola 2022) أهداف جودة الخدمة في المؤسسات التأمينية والتنمية بوصفها تشمل: ضمان تقديم الخدمات وفقاً للمعايير الموعودة، وبناء قاعدة من المستفيدين الراضين عن الخدمة، وتعزيز سمعة المؤسسة وموثوقيتها في المجتمع، وتحقيق التوازن بين تطلعات المستفيدين والموارد المتاحة، وتوفير بيانات موثوقة لصانعي القرار حول مستوى أداء الخدمات. ويرى (Demirel 2022) أن أهداف جودة الخدمة في العصر الرقمي تشمل دمج تقنيات إدارة العلاقة مع العملاء في صميم العمليات الخدمية، وتخصيص التجربة لكل عميل وفقاً لخصوصياته، والاستفادة من البيانات الضخمة في توقع احتياجات العملاء، وتطوير قنوات اتصال متعددة الوسائط تتيح تفاعلاً غنياً.

ويستخلص الباحث من هذه الرؤى أن أهداف جودة الخدمة في سياق صندوق تنمية الموارد البشرية (هدف) يمكن أن تتمحور حول: تحقيق رضا المستفيدين من خدمات الصندوق بوصفه الهدف الجوهري، وضمان نجاح برامج التأهيل والتدريب المُقدّمة، وتعزيز ثقة الباحثين عن عمل في الخدمات المُقدّمة لهم، ودعم توجهات التنمية البشرية في المملكة العربية السعودية، وتمكين الصندوق من تحقيق أهدافه الاستراتيجية في رفع نسبة التوطين وتمكين الكوادر الوطنية.

5.1.2 أبعاد جودة الخدمة

تم تحديد أبعاد جودة الخدمة في الدراسة الحالية بناءً على دراسة عبدالقادر وملاحي (٢٠٢٥) ودراسة زهرة (٢٠٢٢)، إذ تبنت كلتاها نموذج الجودة المُدركة بأبعاده الأربعة المتمثلة في الملموسية والاعتمادية والاستجابة والتعاطف، وهو النموذج الأكثر شيوعاً في الأدبيات الإدارية المعاصرة لما يتسم به من شمول وقدرة تفسيرية عالية. وقد جاء اختيار هذا التصنيف منسجماً مع طبيعة الخدمات المُقدّمة من فرع صندوق تنمية الموارد البشرية (هدف) بالرياض، والتي تجمع بين عناصر مادية ملموسة وعناصر إجرائية وعلائقية تتطلب قياساً متكاملًا. وفيما يأتي شرح مستفيض لكل بُعد من هذه الأبعاد.

البُعد الأول: الملموسية

يُمثل بُعد الملموسية الواجهة المادية المرئية للخدمة، ويتضمن كل ما يمكن للمستفيد إدراكه بحواسه من تجهيزات ومرافق ومظاهر مادية تُحيط بعملية تقديم الخدمة. ويُشير عبدالقادر وملاحي (٢٠٢٥) إلى أن الملموسية تتجاوز مجرد الديكور الخارجي لتشمل المظهر العام للعاملين، وأناقة المرافق، وحدثة الأجهزة والمعدات المستخدمة، ووضوح اللوحات الإرشادية، ونظافة المكان وترتيبه. وتكتسب هذه العناصر أهمية

مضاعفة في الخدمات غير الملموسة، إذ تُمثّل الإشارات المرئية التي يستند إليها المستفيد في الحكم على جودة الخدمة قبل تجربتها فعليًا.

ويُكمل هذا الطرح ما يقدمه السخن وآخرون (٢٠٢٢) من أن الملموسية في الخدمات الإلكترونية تأخذ صورًا مختلفة تتمثل في تصميم الموقع الإلكتروني، وسلاسة واجهة المستخدم، وسرعة تحميل الصفحات، ووضوح الأيقونات، وتناسق الألوان والخطوط، مما يُبرز أن هذا البُعد يتكيّف مع طبيعة قناة تقديم الخدمة. ويُلاحظ أن الملموسية تؤدي وظيفتين أساسيتين؛ الأولى وظيفة وظيفية تتمثل في تيسير عملية تقديم الخدمة، والثانية وظيفة رمزية تتمثل في إيصال رسائل ضمنية للمستفيد حول مستوى المنظمة واحترافيتها واهتمامها بتفاصيل التجربة.

البُعد الثاني: الاعتمادية

يُعبّر بُعد الاعتمادية عن قدرة المنظمة على الوفاء بوعودها للمستفيدين وتقديم الخدمة الموعودة بدقة وثبات في كل مرة يُطلب فيها. ويوضح زهرة (٢٠٢٢) أن الاعتمادية تتطوي على عدة عناصر متكاملة تشمل: الالتزام بالمواعيد المحددة لتقديم الخدمة، والدقة في تنفيذ الإجراءات دون أخطاء، والاتساق في مستوى الأداء عبر الزمن، وحفظ سجلات دقيقة للمعاملات، والقدرة على حل المشكلات من المحاولة الأولى. ويُمثّل هذا البُعد الجوهر الوظيفي للخدمة، إذ يرتبط مباشرةً بقدرة المنظمة على إنجاز ما تتعهد به.

ويُضيف (Slack and Singh, 2020) أن الاعتمادية تُمثّل البُعد الأكثر تأثيرًا في تشكيل ثقة العميل بالمنظمة، إذ إن الإخفاق المتكرر في الوفاء بالوعد يُقوّض هذه الثقة ويُصعّب استعادتها لاحقًا. وتكتسب الاعتمادية في سياق المؤسسات التنموية والحكومية أهمية مضاعفة، إذ إن المستفيدين منها غالبًا ما يكونون في وضع لا يسمح لهم بالتحول إلى مزود بديل، مما يجعل إخفاق المؤسسة في الالتزام بوعودها ذا تكلفة عالية على المستفيدين. كما تتضمن الاعتمادية البعد الزمني المتعلق بإنجاز الخدمة في الوقت المحدد، والبعد الإجرائي المتعلق بدقة تنفيذ الخطوات، والبعد المعلوماتي المتعلق بصحة المعلومات المُقدّمة للمستفيد.

البُعد الثالث: الاستجابة

يُشير بُعد الاستجابة إلى مدى استعداد العاملين في المنظمة لمساعدة المستفيدين وتقديم الخدمة لهم بسرعة وكفاءة دون تأخير أو تسويف. ويوضح (Ali et al., 2021) أن الاستجابة تتضمن عدة مكونات تشمل: السرعة في الرد على استفسارات المستفيدين، والمبادرة بتقديم المساعدة دون انتظار الطلب، والقدرة

على معالجة الحالات الطارئة وغير المتوقعة، ومرونة العاملين في التعامل مع مختلف فئات المستفيدين، والاستعداد لبذل جهد إضافي لإرضاء المستفيد. ويُعدّ هذا البُعد من أكثر الأبعاد ظهورًا في تجربة المستفيد، إذ يلمسه بشكل مباشر في كل تفاعل مع العاملين.

ويربط (Surahman et al. (2020 بين الاستجابة وثقافة المنظمة، مؤكدًا أن مستوى الاستجابة المرتفع لا يتحقق إلا في ظل ثقافة تنظيمية تُمَجِّد خدمة العميل وتجعلها أولوية، وأنظمة حوافز تكافئ السلوك الاستجابي، وتدريب مستمر يُكسب العاملين مهارات التعامل مع الضغوط. وتتضمن الاستجابة في سياق الخدمات التنموية إخطار المستفيدين بحالة طلباتهم، وتقديم بدائل عند تعذّر تلبية الطلب الأصلي، والاعتذار الصادق عند حدوث أي إخفاق، وتقديم تعويض مناسب عند الإخلال بالالتزامات. كما تتضمن الاستجابة بُعدًا استباقيًا يتمثّل في توقع احتياجات المستفيد قبل أن يُعلنها صراحةً.

البُعد الرابع: التعاطف

يُعبر بُعد التعاطف عن الاهتمام الشخصي الذي تُوليه المنظمة لكل مستفيد، وعن قدرتها على فهم ظروفه الفردية والاستجابة لها بطريقة تعكس اعترافًا بإنسانيته وخصوصيته. ويرى عبدالقادر وملاحي (٢٠٢٥) أن التعاطف يُمثّل البُعد الأكثر إنسانيةً في نموذج جودة الخدمة، إذ يتجاوز الأداء الإجرائي إلى التواصل الوجداني مع المستفيد، ويتضمن: الاهتمام الشخصي بكل مستفيد، وفهم احتياجاته الفردية، والصبر في الاستماع إلى شكواه ومخاوفه، واستخدام لغة ودودة في التواصل معه، ومراعاة ظروفه الاجتماعية والثقافية.

ويُلاحظ (Herman (2022 أن التعاطف يكتسب أهمية خاصة في القطاعات التي يتعامل فيها المستفيد مع المنظمة في لحظات حساسة من حياته، كالقطاع التعليمي والصحي والاجتماعي. ويتضمن التعاطف في سياق صندوق تنمية الموارد البشرية فهم ظروف الباحثين عن عمل وما يعانونه من ضغوط نفسية واقتصادية، وتقديم الإرشاد المهني بأسلوب يحفظ كرامتهم، ومراعاة الفروق الفردية بين المستفيدين من حيث المؤهلات والخبرات والتطلعات. كما يتضمن التعاطف القدرة على تخصيص التواصل بحيث يشعر المستفيد بأنه مُعامل معه بوصفه فردًا فريدًا لا مجرد رقم في طابور المعاملات.

6.1.2 استراتيجيات تحقيق جودة الخدمة

تتنوع الاستراتيجيات التي تتبناها المنظمات لتحقيق مستويات مرتفعة من جودة الخدمة، وتتكامل هذه الاستراتيجيات فيما بينها لتشكل منظومة متماسكة. وتتمحور الاستراتيجية الأولى حول التوجّه الريادي وتبني ثقافة الابتكار في تقديم الخدمات، إذ يُشير نوير والمسدي (٢٠٢٥) إلى أن المنظمات الريادية تسعى باستمرار إلى تطوير خدماتها وابتكار قنوات جديدة لتقديمها، وتُشجّع العاملين على المبادرة وتقديم الأفكار التطويرية، وتتقبّل المخاطرة المحسوبة في سبيل تحسين تجربة المستفيد.

وتتمثّل الاستراتيجية الثانية في التسويق الداخلي، إذ يطرح جعفر (٢٠٢٣) أن جودة الخدمة الخارجية المُقدّمة للمستفيدين لا تتحقق دون استثمار في العاملين بوصفهم العملاء الداخليين للمنظمة، ويشمل ذلك تأهيلهم وتدريبهم وتحفيزهم ومنحهم بيئة عمل مناسبة وإشراكهم في صنع القرار. وتتقاطع هذه الاستراتيجية مع الاستراتيجية الثالثة المتمثلة في التمكين الإداري التي يطرحها الطيب (٢٠٢٢) ومفادها منح العاملين في نقاط التماس مع المستفيدين الصلاحيات اللازمة لاتخاذ القرارات الفورية دون الرجوع إلى مستويات إدارية أعلى.

وتُتمثّل الاستراتيجية الرابعة الالتزام التنظيمي بوصفه أساساً لتقديم خدمة متميزة، إذ يُوضح جلابي وزدوري (٢٠٢٤) أن العاملين الملزمين تنظيمياً يبذلون جهداً أكبر في خدمة المستفيدين ويُبدون استعداداً أعلى لتجاوز توقعاتهم، مما ينعكس على جودة الخدمة المُقدّمة. أما الاستراتيجية الخامسة فتتمثّل في إدارة التغيير التي يطرحها زائري والحازمي (٢٠٢٣) بوصفها منهجاً منظماً للتكيف مع المتغيرات البيئية وتطوير المنظمة بما يضمن استمرار قدرتها على تقديم خدمات تواكب توقعات المستفيدين المتنامية.

وتأتي الاستراتيجية السادسة متمثلةً في التحول الرقمي وتوظيف التقنيات الحديثة، إذ يُشير أحمد (٢٠٢٤) إلى أن التحول الرقمي يُتيح للمنظمات تقديم خدمات أسرع وأدق وأكثر تخصيصاً، ويُمكنها من جمع بيانات تفصيلية عن المستفيدين تُسهم في تحسين الخدمة باستمرار. ويُكمل ذلك ما يطرحه الحربي وآخرون (٢٠٢٥) من أن التحول الرقمي يُمثّل رافعةً استراتيجية لتحسين رضا المستفيدين من خلال أتمّة الإجراءات وتقليص أزمان الاستجابة. وتُختتم هذه الاستراتيجيات بالقياس المستمر لجودة الخدمة باستخدام مؤشرات موضوعية وذاتية، ومراجعة الأداء بصورة دورية، واتخاذ إجراءات تصحيحية مبنية على نتائج هذا القياس، بما يضمن التحسين المستمر لمنظومة الخدمة.

المبحث الثاني: رضا المستفيدين

1.2.2 تمهيد

يحتل مفهوم رضا المستفيدين موقعًا محوريًا في الفكر التسويقي والإداري المعاصر، إذ بات يُمثّل المعيار الأهم في تقييم نجاح المنظمات الخدمية ومدى تحقيقها لرسالتها. وقد تطور هذا المفهوم تطورًا ملحوظًا خلال العقود الأخيرة، فانتقل من كونه مجرد نتيجة عرضية تتحقق تلقائيًا عند تقديم خدمة جيدة، إلى كونه هدفًا استراتيجيًا يُخطّط له ويُقاس ويُدار بأدوات علمية دقيقة. وأسهم هذا التحوّل في إعادة هيكلة كثير من المنظمات حول محور المستفيد، بحيث أضحت رغباته وتوقعاته نقطة الانطلاق في تصميم الخدمات وتقديمها، لا نتيجة ثانوية تأتي في نهاية السلسلة الإنتاجية.

ويستمد رضا المستفيدين أهميته في القطاعات التنموية الحكومية من اعتباره مرآة تعكس مدى نجاح السياسات العامة في تحقيق أهدافها، ومدى فاعلية البرامج التنموية في الاستجابة لتطلعات الفئات المستهدفة. فالمستفيد من خدمات صندوق تنمية الموارد البشرية ليس مجرد عميل يطلب خدمة، بل هو شريك في عملية تنمية شاملة يكشف رضاه أو عدم رضاه عن مدى نجاح هذه العملية. ومن هنا تتبع الحاجة إلى تأصيل نظري معمّق لمفهوم رضا المستفيدين، يُحيط بتعريفاته المختلفة، ويرصد أهميته ومحدداته، ويستعرض أبعاده ومداخل قياسه، واستراتيجيات تعزيزه. ويسعى هذا المبحث إلى تقديم هذا التأصيل بصورة تخدم أهداف الدراسة الحالية وتُشكّل إطارًا نظريًا متماسكًا لتفسير نتائجها لاحقًا.

2.2.2 مفهوم رضا المستفيدين

يُمثّل رضا المستفيدين مفهومًا متعدد الأوجه استقطب اهتمام الباحثين في مختلف الحقول الإدارية والتسويقية، وأفرز عددًا من التعريفات التي تتباين في زوايا النظر وتتفق في الإطار العام. ويُعرّف العود (٢٠٢٥) رضا المستفيدين بأنه حالة الشعور الإيجابي التي تتولد لدى المستفيد نتيجة المقارنة بين توقعاته المسبقة عن الخدمة وبين أدائها الفعلي المُدرَك، بحيث يتحقق الرضا حين يتعادل الأداء مع التوقعات أو يفوقها. ويكشف هذا التعريف عن الجذور النظرية للمفهوم الممتدة إلى نظرية تأكيد التوقعات التي تُمثّل أحد أهم الأطر التفسيرية لسلوك المستهلك.

ويذهب آل زمانان وآخرون (٢٠٢٤) إلى أن رضا المستفيدين يُمثل تقييماً انفعالياً ومعرفياً في آن واحد، يصدره المستفيد بعد تجربته للخدمة، ويعكس مدى إشباع هذه الخدمة لاحتياجاته ورغباته في إطار من المعايير الذاتية التي يحملها. ويُبرز هذا التعريف الطبيعة المركبة للرضا التي تجمع بين البُعد العقلي المتعلق بتقييم الأداء، والبُعد الوجداني المتعلق بالمشاعر المتولدة عن التجربة. ويُكمل هذا الطرح ما يقدمه عبدالعليم ومحمد (٢٠٢٥) من أن رضا المستفيدين عن الخدمات الإلكترونية الحكومية يُمثل المحصلة الإجمالية لتجربة المستفيد مع المنصة الرقمية، بدءاً من سهولة الوصول إليها وانتهاءً بإنجاز المعاملة المطلوبة، مروراً بجودة المحتوى وكفاءة التفاعل.

وفي المنظور الاجتماعي، يُعرّف العود (٢٠٢٥) رضا المستفيدين في الخدمات الاجتماعية بأنه الحكم الذي يصدره المستفيد على مدى نجاح البرنامج الاجتماعي في إحداث تغيير إيجابي في حياته، وعلى مدى تلبية الخدمة لاحتياجاته الإنسانية والاجتماعية في إطار يحفظ كرامته. ويُبرز هذا التعريف البُعد القيمي للرضا الذي يتجاوز التقييم الإجرائي للخدمة إلى تقييم أثرها المجتمعي والإنساني. ويتقاطع هذا الطرح مع ما يطرحه الحربي وآخرون (٢٠٢٥) من أن رضا المستفيدين عن الخدمات الصحية الرقمية يُمثل انعكاساً لمدى نجاح المنظومة الصحية في تحقيق التكامل بين البُعد التقني والبُعد الإنساني في تقديم الرعاية.

وفي الأدبيات الأجنبية، يُقدّم Slack and Singh (2020) تعريفاً لرضا المستفيدين بوصفه الاستجابة العاطفية للعميل تجاه تقييمه للفجوة بين توقعاته السابقة وأدائه المُدرَك للمنتج أو الخدمة بعد الاستهلاك، وهو تعريف يستند إلى الإطار المعرفي-العاطفي السائد في أدبيات سلوك المستهلك. ويُضيف Supriyanto et al. (2021) أن رضا العملاء يُمثل حالة نفسية تتشكّل لدى العميل عند الشعور بأن قراره بالتعامل مع المنظمة كان قراراً صائباً، وأن المنفعة المُحقَّقة تستحق ما بذله من تكلفة وجهد.

ويُقدّم Mahsyar and Surapati (2020) تعريفاً يربط الرضا بمفهوم القيمة المُدرَكة، إذ يعتبران أن الرضا هو الحكم الإيجابي الذي يصدره العميل حين يُدرَك أن القيمة التي حصل عليها تفوق ما توقعه أو على الأقل توازيه. ويُضيف Surahman et al. (2020) بُعداً تجريبياً للمفهوم حين يُعرِّفان الرضا بوصفه التراكم الإيجابي للتجارب المتعاقبة التي يخوضها المستفيد مع المنظمة، مما يُبرز أن الرضا ليس حالة لحظية بل بناءً تراكمياً يتطور عبر الزمن. أما Azzam and Alkhuzam (2026) فيقدّمان تعريفاً متخصصاً للرضا في سياق منظمات المجتمع المدني، إذ يعتبرانه الحكم الذي يصدره المستفيد على مدى نجاح المنظمة في تحقيق رسالتها التنموية بكفاءة وفعالية وبأسلوب يحترم خصوصيته الاجتماعية والثقافية.

ويُلاحظ (Nair 2024) أن مفهوم رضا المستفيدين في المؤسسات التنموية يتسم بخصوصية تميّزه عن رضا العملاء في المنظمات الربحية، إذ يرتبط ارتباطاً وثيقاً بمدى تحقيق المؤسسة لرسالتها الاجتماعية وأثرها التنموي، لا بمجرد جودة المعاملة الفردية. كما يُشير (Kidola 2022) إلى أن رضا المستفيدين من الخدمات التأمينية الحكومية يُمثّل مزيجاً من التقييم الإجرائي للخدمة والتقييم القيمي للمنظومة برمتها، إذ ينظر المستفيد إلى الخدمة بوصفها جزءاً من منظومة عامة لها رسالتها وأهدافها.

ويستخلص الباحث من خلال استقراء هذه التعريفات أن ثمة قواسم مشتركة تجمع بينها رغم تنوع منطلقاتها؛ فجميعها يُؤكّد على الطبيعة الإدراكية للرضا بوصفه حكماً يصدره المستفيد لا سمةً موضوعية في الخدمة، وعلى الطبيعة المقارنة للرضا الذي يتشكّل من المقابلة بين التوقعات والأداء المُدرَك، وعلى الطبيعة المركبة للرضا التي تجمع بين العقل والعاطفة، وعلى الطبيعة الديناميكية للرضا الذي يتغير بتغير التجارب والسياسات. وبناءً على ما سبق، يستخلص الباحث تعريفاً إجرائياً لرضا المستفيدين في سياق الدراسة الحالية بوصفه: الحالة الإيجابية الكلية التي يشعر بها المستفيدون من خدمات فرع صندوق تنمية الموارد البشرية (هدف) بالرياض نتيجة تقييمهم الإجمالي لمدى ملائمة هذه الخدمات لاحتياجاتهم وتوقعاتهم في أبعاد متعددة تشمل الخدمة المُقدّمة والعاملين والبيئة المادية والإجراءات والنتائج المُتحقّقة.

3.2.2 أهمية رضا المستفيدين

تتبع أهمية رضا المستفيدين من كونه يُمثّل المخرج النهائي الذي تنتظم حوله سائر الجهود التي تبذلها المنظمات الخدمية، والمؤشر الأكثر صدقاً في التعبير عن مدى نجاحها في تحقيق رسالتها. وقد أضى رضا المستفيدين في الفكر الإداري المعاصر معياراً لا غنى عنه في تقييم الأداء المؤسسي، يتجاوز في دلالاته المؤشرات المالية التقليدية إلى ما هو أعمق وأبعد أثراً في مستقبل المنظمة.

ويُشير محمد (٢٠٢٠) إلى أن أهمية رضا المستفيدين تتجسد في عدة جوانب جوهرية؛ أولها أنها تُمثّل المؤشر الأكثر دقة على نجاح استراتيجية المنظمة الخدمية، إذ إنها تعكس الأثر الفعلي لجهود التطوير في وعي المستفيدين، وثانيها أنها تُسهم في بناء قاعدة من المستفيدين الموالين الذين يُمثّلون رصيذاً استراتيجياً للمنظمة، وثالثها أنها تُقلّل من تكاليف استقطاب مستفيدين جدد عبر آليات الترويج المباشر والمدفوع، ورابعها أنها تخلق دائرة إيجابية تتغذى ذاتياً من خلال التوصيات والإحالات الإيجابية بين المستفيدين، وخامسها أنها تمنح المنظمة قدرة أعلى على تحمّل الأخطاء العرضية إذ يميل المستفيدون الراضون إلى التسامح مع الإخفاقات المؤقتة.

ويرى الثويني (٢٠٢٣) أن أهمية قياس رضا المستفيدين تتمثل في عدة محاور تشمل: توفير قاعدة معلومات موضوعية لصانعي القرار في المنظمة، وتحديد نقاط القوة والضعف في الخدمات المُقدَّمة بدقة، وترتيب أولويات التحسين وفق المعطيات الفعلية لا الانطباعات الذاتية، ومتابعة أثر التحسينات المُطبَّقة على إدراك المستفيدين، وضمان توافق مخرجات المنظمة مع توقعات جمهورها المستهدف. ويُكمل هذا الطرح ما يطرحه الورافي ومركة (٢٠٢٠) من أن قياس الرضا يُمثّل أداةً للحوار البناء بين المنظمة وجمهورها، يسمح بالنقاط التحولات في توقعاتهم والاستجابة لها قبل أن تتسبب في فقدان ثقتهم.

ومن منظور التحول الرقمي، يُبرز الحربي وآخرون (٢٠٢٥) أهمية رضا المستفيدين بوصفه مؤشراً حاسماً على نجاح مبادرات التحول الرقمي، إذ إن التقنية بحد ذاتها لا تُمثّل قيمة ما لم تنعكس على تحسين تجربة المستفيد ورضاه. ويُضيف أحمد (٢٠٢٤) أن رضا المستفيدين يكتسب أهمية مضاعفة في عصر الانفجار الرقمي الذي يُتيح للمستفيدين تبادل تجاربهم على نطاق واسع، مما يجعل من رضاهم أو عدم رضاهم عاملاً مؤثراً في سمعة المنظمة بصورة لم يكن لها نظير في الماضي.

ويُشير العود (٢٠٢٥) إلى أن أهمية رضا المستفيدين في الخدمات الاجتماعية والتنمية تتجسد في عدة أبعاد متكاملة تشمل: كونه مدخلاً لتحسين جودة البرامج الاجتماعية وتطويرها المستمر، ومؤشراً على فاعلية البرامج التنموية في تحقيق أثرها المنشود، وأداةً لتعزيز كفاءة الإنفاق على الخدمات الاجتماعية، ووسيلةً لإشراك المستفيدين في تطوير الخدمات المُقدَّمة لهم، ومنطلقاً لبناء علاقة تشاركية بين المؤسسات التنموية والفئات المستهدفة.

ويرى أحمد وآخرون (٢٠٢٥) أن رضا المستفيدين في القطاع الصحي يكتسب أهمية مضاعفة لارتباطه المباشر بمخرجات العلاج وسلامة المرضى، إذ إن المرضى الراضين يلتزمون بالخطط العلاجية ويتعاونون مع الطاقم الطبي بصورة أفضل، مما ينعكس على فاعلية الرعاية المُقدَّمة. ويُضيف عبدالعليم ومحمد (٢٠٢٥) في سياق الخدمات الإلكترونية الحكومية أن رضا المستفيدين يُمثّل مؤشراً على نجاح الحكومة في التحول نحو نموذج إداري حديث يضع المواطن في صميم اهتمامه، ويُعزّز من شرعية المؤسسات الحكومية في أعين المواطنين.

ومن منظور تنافسي، يرى Supriyanto et al. (2021) أن رضا العملاء يُمثّل الجسر الذي يربط جودة الخدمة بولاء العملاء، ويُمثّل العامل الوسيط الذي تتحول من خلاله الجهود التشغيلية للمنظمة إلى نتائج استراتيجية. ويُضيف Slack and Singh (2020) أن رضا العملاء يُمثّل الأساس الذي تُبنى عليه

العلاقات طويلة الأمد بين المنظمة وعملائها، وأن الاستثمار في تعزيزه يُحقّق عوائد متراكمة تفوق بكثير تكلفته. ويشير (Demirel (2022 إلى أن أهمية رضا العملاء تتضاعف في العصر الرقمي نظرًا لقدرة العملاء على التحوّل السريع بين مزوّدي الخدمة، مما يجعل من الاحتفاظ بهم تحديًا متناميًا يتطلب رصدًا مستمرًا لمستويات رضاهم.

ويرى (Herman (2022 أن رضا المستفيدين يكتسب أهمية خاصة في المؤسسات التعليمية باعتباره مؤشرًا على نجاح المؤسسة في تحقيق رسالتها التربوية، وعاملًا في استدامتها وقدرتها على استقطاب طلاب جدد. ويكمل هذا الطرح ما يطرحه (Azzam and Alkhuzam (2026 من أن رضا المستفيدين في منظمات المجتمع المدني يُمثّل أحد المعايير الأساسية لتقييم أداء هذه المنظمات وتبرير دعمها من قبل الجهات المانحة.

ويرى الباحث أن أهمية رضا المستفيدين في سياق صندوق تنمية الموارد البشرية (هدف) تتضاعف لعدة اعتبارات؛ منها أن المستفيدين يُمثّلون فئة من الباحثين عن عمل أو المنخرطين في برامج تأهيلية تستهدف تمكينهم اقتصاديًا واجتماعيًا، وأن رضاهم يُمثّل مؤشرًا على نجاح هذه البرامج في تحقيق أهدافها، وأن الصندوق يُمثّل أحد الأذرع التنموية للدولة فينعكس رضا المستفيدين عنه على الثقة في المنظومة التنموية الوطنية برمتها، وأن جودة الخدمات المُقدّمة من الصندوق ومستوى الرضا عنها يُمثّلان عوامل حاسمة في استدامة مبادرات التوطين ورفع كفاءة سوق العمل السعودي.

4.2.2 أهداف الاهتمام برضا المستفيدين

تتعدد الأهداف التي تسعى المنظمات إلى تحقيقها من خلال اهتمامها بقياس رضا المستفيدين وتعزيزه، وتنشعب هذه الأهداف بحيث تشمل أبعادًا تشغيلية واستراتيجية ومالية ومجتمعية. ويتطلب فهم هذه الأهداف استعراض رؤى الباحثين الذين تناولوها بالدرس والتحليل.

ويُجمل غشام (٢٠٢٤) الأهداف التي تسعى المنظمات إلى تحقيقها من تعزيز رضا العملاء في النقاط التالية: تحقيق الاحتفاظ بالعملاء الحاليين وتقليل معدلات تسرّبهم، وبناء قاعدة من العملاء المخلصين الذين يُمثّلون مصدر دخل متجدد، وتحويل العملاء الراضين إلى سفراء للعلامة التجارية يُروّجون لها في محيطهم الاجتماعي، وتقليل حساسية العملاء لتغيرات الأسعار والعروض المنافسة، وتعزيز قدرة المنظمة على إطلاق منتجات أو خدمات جديدة من خلال قاعدة عملاء تثقّ بها.

ويُضيف اسماعيل ورضوان (٢٠٢٤) أهدافًا أخرى تتمثل في: بناء صورة ذهنية إيجابية للمنظمة في أذهان جمهورها المستهدف، وتعزيز السمعة المؤسسية على المستوى المحلي والدولي، وتمييز المنظمة عن منافسيها في أسواق تتشابه فيها العروض، ودعم قدرتها على استقطاب الكفاءات والمواهب، وتعزيز قيمتها السوقية وموقعها التفاوضي مع الشركاء والموردين. ويتقاطع هذا الطرح مع ما يطرحه Surahman et al. (2020) من أن الاهتمام بالرضا يستهدف تشكيل تجربة كلية إيجابية للعميل تتجاوز المعاملة الفردية لتشمل التواصل المستمر معه عبر دورة حياته كاملة.

ومن منظور القطاع الحكومي، يطرح السخن وآخرون (٢٠٢٢) جملة من الأهداف تشمل: تعزيز ثقة المواطن في المؤسسات الحكومية ودعم الشراكة بين الدولة ومواطنيها، وتحسين كفاءة الإنفاق الحكومي من خلال توجيهه نحو ما يُلبّي توقعات المواطنين فعلاً، وتعزيز الشفافية والمساءلة في تقديم الخدمات العامة، ودعم توجهات التحول الحكومي نحو نموذج الحوكمة الرشيدة، وتمكين المؤسسات الحكومية من الاستجابة المرنة لتطلعات المواطنين. ويكمل ذلك ما يطرحه آل زمانان وآخرون (٢٠٢٤) من أن قياس الرضا في المؤسسات الصحية يستهدف تحسين تجربة المريض، ورفع كفاءة استخدام الموارد، وضمان جودة الرعاية المُقدّمة، وتعزيز التزام المرضى بالخطط العلاجية.

ويتناول الحربي وآخرون (٢٠٢٥) أهداف الاهتمام برضا المستفيدين من زاوية التحول الرقمي مشيراً إلى أنه يستهدف: ضمان نجاح مبادرات التحول الرقمي من خلال قبول المستفيدين لها، وتحديد فجوات التطبيق التي تحتاج إلى معالجة، وتطوير المنصات الرقمية بصورة مستمرة بناءً على ملاحظات المستخدمين، وتحقيق التوازن بين الكفاءة التقنية وتجربة المستخدم، وتعزيز الإدماج الرقمي لمختلف فئات المجتمع. ويرى أحمد (٢٠٢٤) في سياق مماثل أن الاهتمام بالرضا في الأندية الرياضية الرقمية يستهدف تطوير الخدمات المُقدّمة، وتوسيع قاعدة الأعضاء، وتعزيز الولاء للنادي، وتمييز النادي عن منافسيه.

أما من منظور التسويق الداخلي، فيرى جعفر (٢٠٢٣) أن الاهتمام برضا المستفيدين يستهدف خلق ثقافة تنظيمية تضع المستفيد في صميم اهتمامات جميع العاملين، وربط أنظمة التحفيز والترقية بمؤشرات الرضا، وتطوير منظومة قياس متكاملة تربط الأداء الفردي بالأداء المؤسسي، وتمكين العاملين من الاستجابة الفورية لاحتياجات المستفيدين. ويضيف جلابي وزدوري (٢٠٢٤) أن الاهتمام بالرضا يستهدف تعزيز الالتزام التنظيمي للعاملين، إذ يشعر العاملون في المنظمات التي تنال رضا مستفيديها بمزيد من الفخر بانتمائهم إليها.

وفي الأدبيات الأجنبية، يحدد (Kidola (2022) أهداف قياس الرضا في المؤسسات التأمينية بوصفها تشمل: ضمان توافق الخدمات مع توقعات المنتفعين، وتحديد مجالات التطوير المطلوبة، وتعزيز ثقة المجتمع في المنظومة التأمينية، ودعم استدامة الصناديق التأمينية، وتوفير بيانات موثوقة لصانعي السياسات. ويرى (Demirel (2022) أن قياس الرضا في العصر الرقمي يستهدف بناء قاعدة بيانات تفصيلية عن العملاء تُمكن المنظمة من تخصيص الخدمات لكل عميل وفق احتياجاته، وتطوير نماذج تنبؤية لسلوك العملاء، وإدارة العلاقة معهم على أسس علمية. ويُضيف (Nair (2024) أن الاهتمام برضا المستفيدين في المؤسسات التنموية الحكومية يستهدف تقييم أثر البرامج التنموية، وتحسين كفاءة العاملين فيها، وتعزيز الحوكمة المؤسسية، ودعم الشفافية في إدارة المال العام.

ويستخلص الباحث أن أهداف الاهتمام برضا المستفيدين في سياق صندوق تنمية الموارد البشرية (هدف) يمكن أن تتمحور حول: تقييم مدى نجاح برامج الصندوق في تحقيق أهدافها التنموية، وتحديد فرص التحسين في الخدمات المُقدّمة للباحثين عن عمل، وضمان استدامة العلاقة بين الصندوق والمستفيدين منه، ودعم الثقة في المنظومة التنموية للمملكة العربية السعودية، وتوفير بيانات موضوعية لصانعي القرار في الصندوق تُسهم في تطوير سياساته وبرامجه.

5.2.2 أبعاد رضا المستفيدين

يُعدّ تحديد أبعاد رضا المستفيدين من القضايا التي شغلت الباحثين، ولم يحظَ بإجماع كامل في الأدبيات الإدارية، إذ تتنوع التصنيفات بحسب طبيعة الخدمة وسياق التطبيق. وقد تبنت الدراسة الحالية النظر إلى رضا المستفيدين بوصفه محورًا أحاديًا يقيس المستوى الإجمالي للرضا، انسجامًا مع التوجّه الذي يطرحه عبدالقادر وملاحي (٢٠٢٥) ومحمد (٢٠٢٠) في النظر إلى الرضا بوصفه حالة شعورية كلية تتشكّل من تراكم التجارب الجزئية مع مختلف عناصر الخدمة. غير أن استعراض الأدبيات يكشف عن وجود تصنيفات متعددة لأبعاد الرضا يُفيد عرضها في إثراء الإطار النظري للدراسة.

ويُشير زهرة (٢٠٢٢) إلى أن رضا المستفيدين يتشكّل من عدة محاور متكاملة تشمل الرضا عن المخرج النهائي للخدمة بوصفه ثمرة العملية الخدمية ومحصلتها، والرضا عن العملية الخدمية بوصفها مجموعة الخطوات والإجراءات التي يمر بها المستفيد، والرضا عن البيئة المادية التي تتم فيها الخدمة، والرضا عن العاملين الذين يتفاعل معهم المستفيد. ويُمثّل هذا التصنيف مدخلًا تشرحيًا يفكّك الرضا إلى مكوناته بهدف فهم مصادره وتشخيص نقاط التميز ونقاط الضعف فيه.

ومن منظور آخر، يطرح محمد (٢٠٢٠) أن رضا المستفيدين ينطوي على بُعد عاطفي يتمثل في المشاعر الإيجابية المتولدة عن التجربة، وبُعد معرفي يتمثل في التقييم العقلاني لجودة الخدمة، وبُعد سلوكي يتمثل في النيات المستقبلية للمستفيد كالعودة لطلب الخدمة أو التوصية بها. ويكشف هذا التصنيف عن الطبيعة المركبة للرضا الذي لا يقتصر على بُعد واحد بل يتداخل فيه العقل والعاطفة والسلوك في نسيج واحد.

ويُقدّم Slack and Singh (2020) تصنيفاً يربط أبعاد الرضا بمراحل التجربة، إذ يُفرّق بين الرضا قبل تلقي الخدمة ويرتبط بإدراك المستفيد لقيمة الخدمة المتوقعة، والرضا أثناء تلقي الخدمة ويرتبط بجودة التفاعل اللحظي مع مقدم الخدمة، والرضا بعد تلقي الخدمة ويرتبط بتقييم النتائج المُحقّقة والمنافع المُكتسبة. ويُكمل ذلك ما يطرحه Mahsyar and Surapati (2020) من أن الرضا يتضمن بُعداً متعلقاً بجودة الخدمة، وآخر متعلقاً بجودة المنتج المرفق بها، وثالثاً متعلقاً بالقيمة المُدرّكة مقابل التكلفة المدفوعة، ورابعاً متعلقاً بسهولة التعامل مع المنظمة في مختلف نقاط التماس.

ويتناول العود (٢٠٢٥) أبعاد رضا المستفيدين في الخدمات الاجتماعية مشيراً إلى أنها تشمل: الرضا عن مستوى الاستجابة لاحتياجاتهم الإنسانية والاجتماعية، والرضا عن الأسلوب الذي تُقدّم به الخدمة من حيث احترام الكرامة والخصوصية، والرضا عن سهولة الوصول إلى الخدمة وتوفرها في الوقت المناسب، والرضا عن الأثر الفعلي للخدمة في تحسين الظروف الحياتية، والرضا عن طبيعة العلاقة المُقامة مع مقدمي الخدمة الاجتماعية. ويُبرز هذا التصنيف خصوصية الخدمات ذات الطابع التنموي والاجتماعي التي تتجاوز فيها الخدمة بُعدها الإجرائي إلى بُعدها القيمي والإنساني.

وفي سياق الخدمات الإلكترونية، يطرح الثويني (٢٠٢٣) أبعاداً للرضا تشمل: الرضا عن سهولة استخدام المنصة الرقمية، والرضا عن سرعة إنجاز المعاملات، والرضا عن أمن البيانات وحمايتها، والرضا عن توفر المعلومات الكافية لاتخاذ القرار، والرضا عن قنوات الدعم الفني ومدى استجابتها. ويُكمل هذا الطرح ما يقدمه السخن وآخرون (٢٠٢٢) من أن الرضا عن الخدمات الإلكترونية يتضمن بُعداً متعلقاً بكفاءة الموقع، وبُعداً متعلقاً بالموثوقية والتنفيذ، وبُعداً متعلقاً بالخصوصية، وبُعداً متعلقاً بالاستجابة للاستفسارات والشكاوى.

ويستخلص الباحث من استعراض هذه التصنيفات أن أبعاد رضا المستفيدين في سياق صندوق تنمية الموارد البشرية (هدف) يمكن أن تُجمَع في إطار محور شامل يقيس الرضا الإجمالي، مع مراعاة أن هذا

المحور يتضمن ضمناً تقييماً للخدمة المقدّمة من حيث ملاءمتها للاحتياجات، وللعاملين من حيث كفاءتهم وحسن تعاملهم، والبيئة المادية للفرع، وللإجراءات من حيث وضوحها وسلاستها، وللنتائج المُتحقّقة من حيث إسهامها في تحقيق تطلّعات المستفيدين المهنية والتنموية. ويُمثّل هذا التكامل بين النظرة الكلية والاعتبارات الجزئية انسجاماً مع طبيعة الدراسة الحالية التي تبحث في أثر أبعاد جودة الخدمة على رضا المستفيدين بوصفه متغيراً تابعاً أحادي البعد.

6.2.2 محددات رضا المستفيدين والعوامل المؤثرة فيه

يتشكّل رضا المستفيدين من تفاعل مجموعة من العوامل المتشابكة التي تُحدّد المستوى النهائي للرضا، ويُمثّل فهم هذه المحددات مدخلاً أساسياً لإدارة الرضا وتعزيزه. ويُشير عبدالقادر وملاحي (٢٠٢٥) إلى أن جودة الخدمة بأبعادها المختلفة تُمثّل المحدد الأكثر تأثيراً في رضا المستفيدين، إذ إن إدراك المستفيد لارتفاع مستوى الجودة في الأبعاد المختلفة ينعكس مباشرةً على شعوره بالرضا.

ويُضيف (Ali et al. 2021) أن توقعات المستفيدين تُمثّل محدداً جوهرياً للرضا، إذ إن المستوى نفسه من الأداء قد يولّد رضا مرتفعاً لدى مستفيد ذي توقعات معتدلة، وعدم رضا لدى مستفيد ذي توقعات مرتفعة. ويُبرز هذا الطرح أهمية إدارة التوقعات بصورة فاعلة كأحد محددات الرضا، وأن المنظمات التي تُقدّم وعوداً تستطيع الوفاء بها تكون في موقع أفضل من تلك التي تُبالغ في وعودها ثم تعجز عن تنفيذها.

ويرى (Demirel 2022) أن التجارب السابقة للمستفيد مع المنظمة أو مع منظمات مماثلة تُمثّل محدداً مهماً للرضا، إذ تتشكّل من خلالها معايير المقارنة التي يستخدمها المستفيد في تقييم تجربته الحالية. ويُكمل هذا الطرح ما يطرحه نويرة والمسدي (٢٠٢٥) من أن التوجه الريادي للمنظمة وقدرتها على التميّز في تقديم الخدمة يُمثّلان محدداً للرضا، إذ إن المستفيدين يميلون إلى تفضيل المنظمات التي تُقدّم لهم تجارب مبتكرة تتجاوز التوقعات النمطية. ويُضيف زائري والحازمي (٢٠٢٣) أن قدرة المنظمة على إدارة التغيير والتكيّف مع المتغيرات البيئية تُمثّل محدداً للرضا في ظل بيئة متسارعة التحول.

ويُبرز (Herman 2022) أن الخصائص الديموغرافية للمستفيدين كالعمر والجنس والمستوى التعليمي والدخل والمستوى الوظيفي تُمثّل عوامل وسيطة في تشكيل الرضا، إذ تؤثر في طبيعة التوقعات ومعايير التقييم. ويُكمل ذلك ما يطرحه اسماعيل ورضوان (٢٠٢٤) من أن الصورة الذهنية للمنظمة تُمثّل محدداً

للرضا، إذ تُشكّل الإطار المسبق الذي يُفسّر المستفيد من خلاله تجربته الفعلية، وتعمل بمثابة مرشّح إدراكي
يميل إلى تأكيد الانطباعات السابقة.

الفصل الثالث: منهجية الدراسة وإجراءاتها الميدانية

1.3 تمهيد

يُمثّل هذا الفصل الإطار المنهجي الذي اعتمدت عليه الدراسة في معالجة إشكالياتها واختبار فرضياتها المتعلقة بأثر أبعاد جودة الخدمة (الملموسية، والاعتمادية، والاستجابة، والتعاطف) على رضا المستفيدين في فرع صندوق تنمية الموارد البشرية (هدف) بالرياض. ويتناول الفصل بالتفصيل المنهج العلمي المتّبع، ومجتمع الدراسة وعينتها، وأداة جمع البيانات، والإجراءات التي اتّبعتها الباحثة للتحقق من صدق الأداة وثباتها، ومصفوفة الارتباط بين متغيرات الدراسة، فضلاً عن الأساليب الإحصائية التي وُظفت في تحليل البيانات واستخلاص النتائج. ويهدف هذا العرض التفصيلي إلى ضمان شفافية الإجراءات المنهجية المتّبعة وإتاحة إمكانية تكرار الدراسة والتحقق من نتائجها، بما يُعزّز من المصداقية العلمية للنتائج التي ستُعرض في الفصول اللاحقة.

2.3 منهج الدراسة

اعتمدت الدراسة الحالية على المنهج الوصفي التحليلي بوصفه المنهج الأكثر ملاءمة لطبيعة موضوع الدراسة وأهدافها، إذ يسعى هذا المنهج إلى وصف الظاهرة موضع الدراسة كما هي قائمة في الواقع، وجمع البيانات والمعلومات المتعلقة بها، وتحليلها تحليلًا كميًا للوصول إلى استنتاجات تُسهم في فهم العلاقات بين متغيرات الدراسة. وقد جاء اختيار هذا المنهج منسجمًا مع طبيعة المتغيرات المدروسة التي تستلزم رصد إدراكات المستفيدين وتقييماتهم لجودة الخدمات المُقدّمة ومستوى رضاهم عنها، ثم تحليل العلاقة بين هذه الإدراكات إحصائيًا للكشف عن طبيعة الأثر وحجمه واتجاهه.

وقد وُظف الباحث في إطار المنهج الوصفي التحليلي أسلوبين متكاملين؛ الأول هو الأسلوب المكتبي الذي اعتمد عليه في بناء الإطار النظري للدراسة من خلال الرجوع إلى الأدبيات الإدارية والدراسات السابقة ذات الصلة، والثاني هو الأسلوب الميداني الذي تجلّى في تصميم استبانة ورّعت على عينة من مستفيدي فرع صندوق تنمية الموارد البشرية (هدف) بالرياض لاستطلاع آرائهم حول متغيرات الدراسة.

3.3 مجتمع الدراسة وعينتها

تكوّن مجتمع الدراسة من جميع المستفيدين المسجلين والمتعاملين مع فرع صندوق تنمية الموارد البشرية (هدف) بمدينة الرياض خلال فترة إجراء الدراسة الميدانية، والذين تلقّوا خدمة من خدمات الفرع على الأقل خلال الأشهر الستة السابقة لتاريخ توزيع الاستبانة، بما يضمن أن تكون تقييماتهم مبنية على تجربة فعلية حديثة لا على انطباعات سابقة قد تكون تجاوزتها التطورات في خدمات الفرع.

ونظرًا لكبر حجم مجتمع الدراسة وصعوبة حصره بصورة كاملة، لجأ الباحث إلى أسلوب العينة الميسرة (المتاحة) باعتبارها الأنسب لطبيعة الدراسة، إذ تمّ توزيع الاستبانة على المستفيدين المتواجدين فعليًا في الفرع أو المتعاملين معه إلكترونياً خلال فترة جمع البيانات. وقد اعتُمد في تحديد الحجم المناسب للعينة على معادلة ستيفن ثامبسون للمجتمعات غير المحدودة، فضلاً عن مراعاة الحد الأدنى الذي يستلزمه التحليل الإحصائي متعدد المتغيرات والذي لا يقل عن خمس مفردات لكل فقرة من فقرات الاستبانة وفق التوصيات المنهجية المعتمدة في الدراسات الإدارية.

وبناءً على ذلك، تم توزيع (٤٢٠) استبانة على المستفيدين من خدمات الفرع، استُرجع منها (٣٩٦) استبانة، استُبعد منها (٢٣) استبانة لعدم اكتمال البيانات أو لوجود نمط رتيب في الإجابات يُشير إلى عدم الجدية في التعبئة، ليصبح العدد النهائي للاستبانات الصالحة للتحليل الإحصائي (٣٧٣) استبانة، بنسبة استرداد صافية بلغت (٨٨,٨٪) وهي نسبة مرتفعة تعكس مدى تجاوب المستفيدين مع الدراسة وتُعزّز من تمثيلية العينة لمجتمع الدراسة.

والجدول الآتي يوضح توزيع الاستبانات الموزعة والمستردة والمستبعدة والصالحة للتحليل:

جدول (3 - 1) توزيع استبانات الدراسة

البيان	العدد	النسبة المئوية
الاستبانات الموزعة	٤٢٠	١٠٠٪
الاستبانات المستردة	٣٩٦	٩٤,٣٪
الاستبانات المستبعدة	٢٣	٥,٥٪
الاستبانات الصالحة للتحليل	٣٧٣	٨٨,٨٪

4.3 أداة الدراسة

اعتمدت الدراسة على الاستبانة بوصفها الأداة الرئيسة لجمع البيانات الميدانية، نظراً لملاءمتها لطبيعة الدراسة وقدرتها على الوصول إلى أعداد كبيرة من المستفيدين في وقت محدود، فضلاً عن تيسيرها لعملية التكميم والتحليل الإحصائي. وقد روعي في تصميم الاستبانة الاستناد إلى الأدبيات السابقة في مجال جودة الخدمة ورضا المستفيدين، مع تكييف الفقرات بما يتلاءم مع طبيعة الخدمات المُقدَّمة من فرع صندوق تنمية الموارد البشرية (هدف) بالرياض.

وقد تكوّنت الاستبانة في صورتها النهائية من ثلاثة أقسام رئيسة على النحو الآتي:

- **القسم الأول:** البيانات الديموغرافية للمستفيدين، ويشمل الجنس والعمر والمؤهل العلمي ومدة التعامل مع الفرع ونوع الخدمة المُتلقاة.
- **القسم الثاني:** المتغير المستقل (جودة الخدمة) ويتضمن (١٦) فقرة موزعة على أربعة أبعاد بواقع (٤) فقرات لكل بُعد، وهي: الملموسية، والاعتمادية، والاستجابة، والتعاطف.
- **القسم الثالث:** المتغير التابع (رضا المستفيدين) ويُمثّل محوراً أحاديًا يتضمن (١٠) فقرات تقيس المستوى الإجمالي لرضا المستفيدين عن الخدمات المُقدَّمة.

وقد اعتمد الباحث في صياغة فقرات الاستبانة على مقياس ليكرت الخماسي الذي يُعدّ من أكثر المقاييس استخداماً في الدراسات الإدارية لما يتسم به من قدرة على التقاط تدرّجات الإدراك لدى المبحوثين، وتمّ ترميز الإجابات على النحو الآتي:

جدول (3 - 2) مقياس ليكرت الخماسي ودرجاته

الاستجابة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
الدرجة	٥	٤	٣	٢	١

ولتفسير المتوسطات الحسابية للاستجابات، تمّ احتساب طول الفئة بقسمة المدى (٤) على عدد الفئات (٥)، فيكون طول الفئة (٠,٨٠)، ويُحدّد مستوى الموافقة على النحو الآتي:

جدول (3 - 3) معيار الحكم على المتوسطات الحسابية

المتوسط الحسابي	مستوى الموافقة
-----------------	----------------

منخفض جدًا	من ١,٠٠ إلى أقل من ١,٨٠
منخفض	من ١,٨٠ إلى أقل من ٢,٦٠
متوسط	من ٢,٦٠ إلى أقل من ٣,٤٠
مرتفع	من ٣,٤٠ إلى أقل من ٤,٢٠
مرتفع جدًا	من ٤,٢٠ إلى ٥,٠٠

5.3 صدق أداة الدراسة

حرص الباحث على التحقق من صدق أداة الدراسة من خلال عدة أساليب متكاملة، بهدف التأكد من أنها تقيس ما وُضعت لقياسه بدقة، وذلك على النحو الآتي:

❖ الصدق الظاهري (صدق المحكمين)

عُرضت الاستبانة في صورتها الأولية على مجموعة من المحكمين الأكاديميين المتخصصين في إدارة الأعمال والتسويق والمناهج البحثية، بلغ عددهم (٩) محكمين من أساتذة الجامعات السعودية والعربية. وقد طُلب منهم إبداء آرائهم في مدى وضوح الفقرات وسلامة صياغتها اللغوية، ومدى انتماء كل فقرة إلى البُعد الذي وُضعت لقياسه، ومدى شمول الاستبانة لجوانب الموضوع المدروس. وفي ضوء ملاحظات المحكمين، أُجريت تعديلات على بعض الفقرات تضمنت إعادة صياغة (٤) فقرات، وتعديل ترتيب (٣) فقرات، وحذف فقرتين كانتا تتضمنان تداخلًا مع فقرات أخرى، لتخرج الاستبانة في صورتها النهائية متضمنةً (٢٦) فقرة موزعة على متغيرات الدراسة.

❖ صدق الاتساق الداخلي

طبّق الباحث الاستبانة على عينة استطلاعية مكونة من (٣٥) مفردة من مجتمع الدراسة، ثم احتُسبت معاملات الارتباط بين كل فقرة والدرجة الكلية للبعد الذي تنتمي إليه، وبين كل بُعد والدرجة الكلية للمتغير، وذلك للتحقق من الاتساق الداخلي للأداة.

جدول (3 - 4) معاملات ارتباط فقرات بُعد الملموسية بالدرجة الكلية للبُعد

رقم الفقرة	معامل الارتباط	مستوى الدلالة
١	٠,٧٨٤	٠,٠٠٠
٢	٠,٨١٢	٠,٠٠٠
٣	٠,٧٥٦	٠,٠٠٠
٤	٠,٧٩١	٠,٠٠٠

جدول (3 - 5) معاملات ارتباط فقرات بُعد الاعتمادية بالدرجة الكلية للبُعد

رقم الفقرة	معامل الارتباط	مستوى الدلالة
١	٠,٨٢٣	٠,٠٠٠
٢	٠,٧٦٥	٠,٠٠٠
٣	٠,٨٠٧	٠,٠٠٠
٤	٠,٧٨٩	٠,٠٠٠

جدول (3 - 6) معاملات ارتباط فقرات بُعد الاستجابة بالدرجة الكلية للبُعد

رقم الفقرة	معامل الارتباط	مستوى الدلالة
١	٠,٨٠١	٠,٠٠٠
٢	٠,٧٧٤	٠,٠٠٠
٣	٠,٨٣٥	٠,٠٠٠
٤	٠,٨١٨	٠,٠٠٠

جدول (3 - 7) معاملات ارتباط فقرات بُعد التعاطف بالدرجة الكلية للبُعد

رقم الفقرة	معامل الارتباط	مستوى الدلالة
١	٠,٧٩٦	٠,٠٠٠
٢	٠,٨٢٤	٠,٠٠٠
٣	٠,٧٨٢	٠,٠٠٠

٠,٠٠٠	٠,٨١٠	٤
-------	-------	---

جدول (3 - 8) معاملات ارتباط فقرات رضا المستفيدين بالدرجة الكلية للمتغير

رقم الفقرة	معامل الارتباط	مستوى الدلالة
١	٠,٧٨٧	٠,٠٠٠
٢	٠,٨١٥	٠,٠٠٠
٣	٠,٧٩٣	٠,٠٠٠
٤	٠,٨٢٦	٠,٠٠٠
٥	٠,٧٦٨	٠,٠٠٠
٦	٠,٨٠٤	٠,٠٠٠
٧	٠,٧٧٩	٠,٠٠٠
٨	٠,٨١٩	٠,٠٠٠
٩	٠,٧٩٥	٠,٠٠٠
١٠	٠,٨٠٨	٠,٠٠٠

ويتّضح من الجداول السابقة أن جميع معاملات الارتباط بين فقرات الاستبانة والدرجة الكلية للأبعاد التي تنتمي إليها كانت موجبة ومرتفعة ودالة إحصائيًا عند مستوى دلالة (٠,٠١)، إذ تراوحت بين (٠,٧٥٦) و(٠,٨٣٥)، مما يُشير إلى تمتع الاستبانة بدرجة عالية من الاتساق الداخلي.

❖ الصدق البنائي للأداة

تمّ التحقق من الصدق البنائي للأداة من خلال احتساب معاملات الارتباط بين كل بُعد من أبعاد المتغير المستقل والدرجة الكلية للمتغير المستقل، وبين كل من المتغيرين الرئيسيين كما يوضحه الجدول الآتي:

جدول (3 - 9) معاملات ارتباط أبعاد جودة الخدمة بالدرجة الكلية للمتغير

البُعد	معامل الارتباط	مستوى الدلالة
--------	----------------	---------------

الملموسية	٠,٨٣٧	٠,٠٠٠
الاعتمادية	٠,٨٧٢	٠,٠٠٠
الاستجابة	٠,٨٦٤	٠,٠٠٠
التعاطف	٠,٨٤٩	٠,٠٠٠

ويتبين من الجدول أن جميع معاملات الارتباط بين أبعاد المتغير المستقل والدرجة الكلية له كانت موجبة ومرتفعة ودالة إحصائياً عند مستوى دلالة (٠,٠١)، مما يؤكد تمتع الاستبانة بصدق بنائي مرتفع.

6.3 ثبات أداة الدراسة

للتحقق من ثبات أداة الدراسة، اعتمد الباحث على معامل ألفا كرونباخ بوصفه أحد أكثر المقاييس استخداماً في تقدير الثبات في الدراسات الإدارية، إذ يكشف عن مدى الاتساق الداخلي بين فقرات المقياس. ويُعدّ المقياس ذا ثبات مقبول إذا بلغت قيمة معامل ألفا كرونباخ (٠,٧٠) فأكثر، وفقاً للمعايير المنهجية المعتمدة.

جدول (3 - 10) قيم معامل ألفا كرونباخ لمتغيرات الدراسة

المتغير/البعد	عدد الفقرات	معامل ألفا كرونباخ
الملموسية	٤	٠,٨٤٣
الاعتمادية	٤	٠,٨٦٧
الاستجابة	٤	٠,٨٥٨
التعاطف	٤	٠,٨٥١
جودة الخدمة (إجمالي)	١٦	٠,٩٢٤
رضا المستفيدين	١٠	٠,٩١٢
الاستبانة ككل	٢٦	٠,٩٤٦

ويتضح من الجدول أن قيم معامل ألفا كرونباخ لمتغيرات الدراسة جاءت مرتفعة، إذ تراوحت بين (٠,٨٤٣) للملموسية و(٠,٩٢٤) للمتغير المستقل ككل، وبلغت قيمته للمتغير التابع (٠,٩١٢)، فيما بلغت

للاستبانة في مجملها (٠,٩٤٦)، وجميعها قيم تفوق الحد الأدنى المقبول، مما يدل على تمتع الأداة بدرجة عالية من الثبات تجعلها صالحة للاعتماد عليها في جمع بيانات الدراسة.

7.3 مصفوفة الارتباط بين متغيرات الدراسة

قام الباحث باحتساب مصفوفة الارتباط بين أبعاد المتغير المستقل (جودة الخدمة) والمتغير التابع (رضا المستفيدين) باستخدام معامل ارتباط بيرسون، وذلك بهدف الكشف عن طبيعة العلاقة بين متغيرات الدراسة من حيث القوة والاتجاه والدلالة الإحصائية، والتحقق من عدم وجود ارتباط مرتفع جدًا بين المتغيرات المستقلة بما قد يُشير إلى مشكلة التداخل الخطي المتعدد.

جدول (3 - 11) مصفوفة الارتباط بين متغيرات الدراسة (ن = ٣٧٣)

المتغيرات	الملموسية	الاعتمادية	الاستجابة	التعاطف	رضا المستفيدين
الملموسية	١				
الاعتمادية	**٠,٥٤٨	١			
الاستجابة	**٠,٥٢١	**٠,٦١٧	١		
التعاطف	**٠,٤٩٦	**٠,٥٨٣	**٠,٦٠٤	١	
رضا المستفيدين	**٠,٦٣٢	**٠,٧٤١	**٠,٧١٨	**٠,٦٨٥	١

**الارتباط دال إحصائيًا عند مستوى دلالة (٠,٠١)

ويتضح من مصفوفة الارتباط جملة من الملاحظات الجوهرية؛ أولها أن جميع معاملات الارتباط بين أبعاد جودة الخدمة ورضا المستفيدين جاءت موجبة ودالة إحصائيًا عند مستوى دلالة (٠,٠١)، مما يُشير إلى وجود علاقة طردية بين كل بُعد من أبعاد جودة الخدمة ورضا المستفيدين. وثانيها أن أعلى معامل ارتباط مع رضا المستفيدين كان لبُعد الاعتمادية بقيمة (٠,٧٤١)، يليه بُعد الاستجابة بقيمة (٠,٧١٨)، ثم بُعد التعاطف بقيمة (٠,٦٨٥)، وأخيرًا بُعد الملموسية بقيمة (٠,٦٣٢)، وجميعها قيم ارتباط قوية تعكس الأهمية النسبية لكل بُعد في تفسير التباين في رضا المستفيدين. وثالثها أن معاملات الارتباط بين الأبعاد المستقلة فيما بينها تراوحت بين (٠,٤٩٦) و(٠,٦١٧)، وهي قيم متوسطة لا تصل إلى الحد الذي يُشير

إلى وجود مشكلة تداخل خطي متعدد بين المتغيرات المستقلة، مما يُعزّز من إمكانية إجراء تحليل الانحدار المتعدد على هذه المتغيرات.

8.3 الأساليب الإحصائية المستخدمة

اعتمد الباحث في معالجة بيانات الدراسة وتحليلها على برنامج الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) بإصداره الحديث، ووظف مجموعة من الأساليب الإحصائية الملائمة لطبيعة البيانات وأهداف الدراسة وفرضياتها، وذلك على النحو الآتي:

- ❖ التكرارات والنسب المئوية، لتوصيف خصائص عينة الدراسة من حيث المتغيرات الديموغرافية، وتحديد توزيع أفراد العينة على فئات هذه المتغيرات.
- ❖ المتوسطات الحسابية، لتحديد مستوى استجابات أفراد العينة على فقرات الاستبانة وأبعادها، وترتيب الفقرات والأبعاد وفق أهميتها النسبية.
- ❖ الانحرافات المعيارية، لقياس مدى تشتت استجابات أفراد العينة عن المتوسط الحسابي، والكشف عن درجة التجانس أو الاختلاف في الإجابات.
- ❖ معامل ألفا كرونباخ، للتحقق من ثبات أداة الدراسة وقياس مدى الاتساق الداخلي بين فقراتها.
- ❖ معامل ارتباط بيرسون، للتحقق من صدق الاتساق الداخلي لأداة الدراسة، وللكشف عن طبيعة العلاقة بين متغيرات الدراسة من خلال مصفوفة الارتباط.
- ❖ اختبار معامل تضخم التباين (VIF) واختبار التباين المسموح (Tolerance)، للتحقق من عدم وجود مشكلة التداخل الخطي المتعدد بين المتغيرات المستقلة.
- ❖ اختبار التوزيع الطبيعي للبيانات باستخدام معاملي الالتواء والتفلطح، للتأكد من تحقق شرط الاعتدالية اللازم لإجراء الاختبارات المعلمية.
- ❖ تحليل الانحدار الخطي البسيط، لاختبار أثر كل بُعد من أبعاد المتغير المستقل (جودة الخدمة) على المتغير التابع (رضا المستفيدين) على حدة، وفقًا للفرضيات الفرعية للدراسة.
- ❖ تحليل الانحدار الخطي المتعدد، لاختبار الأثر المشترك لأبعاد جودة الخدمة مجتمعةً على رضا المستفيدين، وفقًا للفرضية الرئيسة للدراسة، وللكشف عن الأهمية النسبية لكل بُعد في تفسير التباين في المتغير التابع.

❖ اختبار تحليل التباين (ANOVA) المصاحب لتحليل الانحدار، للتحقق من المعنوية الإحصائية لنماذج الانحدار المستخدمة في اختبار الفرضيات.

الفصل الرابع: تحليل البيانات واختبار الفرضيات

1.4 تمهيد

يتناول هذا الفصل عرض نتائج التحليل الإحصائي للبيانات التي تمّ جمعها من عينة الدراسة باستخدام برنامج الحزم الإحصائية (SPSS)، ويتضمن ثلاثة محاور رئيسية؛ يتناول المحور الأول وصف الخصائص الديموغرافية لأفراد العينة، ويُعرض المحور الثاني التحليل الوصفي لاستجابات أفراد العينة على فقرات الاستبانة المتعلقة بمتغيرات الدراسة وأبعادها، أمّا المحور الثالث فيختص باختبار فرضيات الدراسة الرئيسية والفرعية باستخدام الأساليب الإحصائية الملائمة.

2.4 تحليل البيانات الديموغرافية لعينة الدراسة

تناول الباحث في هذا الجزء وصف الخصائص الديموغرافية لأفراد العينة، وذلك من خلال احتساب التكرارات والنسب المئوية لكل متغير من المتغيرات الديموغرافية المتعلقة بالجنس والعمر والمؤهل العلمي ومدة التعامل مع الفرع ونوع الخدمة المُتلقاة.

جدول (4 - 1) توزيع أفراد عينة الدراسة وفق المتغيرات الديموغرافية

المتغير	الفئة	التكرار	النسبة المئوية
الجنس	ذكر	٢١٤	٥٧,٤%
	أنثى	١٥٩	٤٢,٦%
العمر	أقل من ٢٥ سنة	٨٧	٢٣,٣%
	من ٢٥ إلى أقل من ٣٥ سنة	١٦٢	٤٣,٤%
	من ٣٥ إلى أقل من ٤٥ سنة	٨٤	٢٢,٥%
	٤٥ سنة فأكثر	٤٠	١٠,٧%
المؤهل العلمي	ثانوي فأقل	٥٨	١٥,٦%
	دبلوم	٧٩	٢١,٢%
	بكالوريوس	١٩٦	٥٢,٥%

دراسات عليا	٤٠	١٠,٧٪
أقل من سنة	١٢٤	٣٣,٢٪
من سنة إلى أقل من ٣ سنوات	١٧١	٤٥,٨٪
٣ سنوات فأكثر	٧٨	٢٠,٩٪
برامج التدريب والتأهيل	١٤٧	٣٩,٤٪
برامج الدعم والتوظيف	١٣٨	٣٧,٠٪
الخدمات الاستشارية	٨٨	٢٣,٦٪

يتّضح من الجدول أن نسبة الذكور في عينة الدراسة بلغت (٥٧,٤٪) مقابل (٤٢,٦٪) للإناث، مما يعكس تنوعاً مقبولاً في تمثيل الجنسين، ويُشير في الوقت ذاته إلى الإقبال المتنامي للإناث على خدمات الصندوق ضمن توجهات تمكين المرأة في سوق العمل السعودي. كما يتبين أن الفئة العمرية من (٢٥ إلى أقل من ٣٥ سنة) تُمثّل النسبة الأكبر في العينة بواقع (٤٣,٤٪)، وهي الفئة الأكثر نشاطاً في البحث عن فرص العمل والانخراط في البرامج التأهيلية، تليها فئة (أقل من ٢٥ سنة) بنسبة (٢٣,٣٪)، مما يعكس أن الشباب يُمثّلون الشريحة الأكثر استفادةً من خدمات الصندوق.

وعلى صعيد المؤهل العلمي، يلاحظ أن حملة البكالوريوس يُشكّلون النسبة الأكبر بواقع (٥٢,٥٪)، مما يدل على أن المستفيدين في غالبيتهم يتمتعون بمستوى تعليمي يُمكنهم من تقييم جودة الخدمات بصورة موضوعية. كما يتضح أن (٤٥,٨٪) من المستفيدين تتراوح مدة تعاملهم مع الفرع بين سنة وثلاث سنوات، وهي مدة كافية لتكوين انطباع متكامل عن جودة الخدمات المُقدّمة. ويتوزع المستفيدون على أنواع الخدمات بصورة متقاربة بين برامج التدريب والتأهيل (٣٩,٤٪) وبرامج الدعم والتوظيف (٣٧,٠٪) والخدمات الاستشارية (٢٣,٦٪)، مما يُتيح تقييماً شاملاً لمختلف الخدمات المُقدّمة من الفرع.

3.4 التحليل الوصفي لاستجابات أفراد العينة

تناول الباحث في هذا الجزء عرض نتائج التحليل الوصفي لاستجابات أفراد العينة على فقرات الاستبانة، وذلك من خلال احتساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والنسب المئوية للاستجابات على كل فقرة، وترتيب الفقرات وفق متوسطاتها الحسابية، وتحديد مستوى الموافقة وفقاً لمعيار الحكم المعتمد.

التحليل الوصفي لبُعد الملموسية

جدول (4 - 2) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات بُعد الملموسية

م	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	المستوى
١	يتميز مبنى الفرع بمظهر خارجي جذاب ومناسب لتقديم الخدمة	٣,٨٧	٠,٨٤	٢	مرتفع
٢	تتوفر في الفرع تجهيزات ومعدات حديثة تواكب طبيعة الخدمات المقدمة	٣,٧٤	٠,٩١	٣	مرتفع
٣	يظهر موظفو الفرع بمظهر لائق ومهني يعكس احترافية المؤسسة	٣,٩٥	٠,٧٩	١	مرتفع
٤	تتسم قاعات الانتظار والاستقبال بالنظافة والترتيب والراحة	٣,٦٨	٠,٩٦	٤	مرتفع
	المتوسط العام لبُعد الملموسية	٣,٨١	٠,٧٣	—	مرتفع

يتبين من الجدول أن المتوسط العام لبُعد الملموسية بلغ (٣,٨١) بانحراف معياري (٠,٧٣)، وهو متوسط يقع ضمن المستوى المرتفع، مما يُشير إلى أن المستفيدين يُدركون مستوى مرتفعاً من الملموسية في فرع الصندوق. وقد جاءت الفقرة الثالثة المتعلقة بمظهر الموظفين في المرتبة الأولى بمتوسط (٣,٩٥)، فيما جاءت الفقرة الرابعة المتعلقة بقاعات الانتظار في المرتبة الأخيرة بمتوسط (٣,٦٨)، مما يُشير إلى أن الجانب البشري في الملموسية يحظى بتقدير أعلى من جانب التجهيزات المادية.

التحليل الوصفي لبُعد الاعتمادية

جدول (4 - 3) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات بُعد الاعتمادية

م	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	المستوى
١	يلتزم الفرع بتقديم الخدمة في الوقت المحدد دون تأخير	٣,٧٩	٠,٨٧	٣	مرتفع
٢	يُنجز الفرع الخدمات المطلوبة بدقة وبدون أخطاء	٣,٨٦	٠,٨٢	٢	مرتفع
٣	يحافظ الفرع على ثبات مستوى الخدمة المقدمة في كل مرة	٣,٧٢	٠,٩٠	٤	مرتفع
٤	يفي الفرع بوعوده والتزاماته تجاه المستفيدين	٣,٩١	٠,٧٨	١	مرتفع
	المتوسط العام لبُعد الاعتمادية	٣,٨٢	٠,٧٥	—	مرتفع

تكشف نتائج الجدول أن بُعد الاعتمادية حَقَّق متوسطًا عامًا قدره (٣,٨٢) بانحراف معياري (٠,٧٥)، وهو يقع ضمن المستوى المرتفع. وقد تصدرت الفقرة الرابعة المتعلقة بالوفاء بالوعود الترتيب بمتوسط (٣,٩١)، فيما حلت الفقرة الثالثة المتعلقة بثبات مستوى الخدمة في المرتبة الأخيرة بمتوسط (٣,٧٢)، مما يُشير إلى أن الفرع ينجح في الوفاء بالتزاماته الجوهرية مع وجود مجال لتعزيز الاتساق في مستوى الأداء عبر الزمن.

التحليل الوصفي لبُعد الاستجابة

جدول (4 - 4) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات بُعد الاستجابة

م	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	المستوى
---	--------	-----------------	-------------------	---------	---------

١	يُبدى موظفو الفرع استعدادًا دائمًا لمساعدة المستفيدين	٣,٨٨	٠,٨١	١	مرتفع
٢	تتم معالجة طلبات المستفيدين بسرعة وكفاءة	٣,٦٧	٠,٩٣	٤	مرتفع
٣	يستجيب الموظفون لاستفسارات المستفيدين دون تأخير	٣,٧٨	٠,٨٦	٢	مرتفع
٤	يتعامل الموظفون مع الطلبات الطارئة بمرونة وفاعلية	٣,٧١	٠,٨٩	٣	مرتفع
	المتوسط العام لبُعد الاستجابة	٣,٧٦	٠,٧٦	—	مرتفع

يُظهر الجدول أن المتوسط العام لبُعد الاستجابة بلغ (٣,٧٦) بانحراف معياري (٠,٧٦)، وهو ضمن المستوى المرتفع. وتصدّرت الفقرة الأولى المتعلقة باستعداد الموظفين للمساعدة الترتيب بمتوسط (٣,٨٨)، فيما جاءت الفقرة الثانية المتعلقة بسرعة معالجة الطلبات في المرتبة الأخيرة بمتوسط (٣,٦٧)، مما يكشف عن أن الاستعداد النفسي للموظفين يفوق الكفاءة التشغيلية في إنجاز الطلبات بسرعة.

التحليل الوصفي لبُعد التعاطف

جدول (4 - 5) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات بُعد التعاطف

م	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	المستوى
١	يُولي الفرع اهتمامًا شخصيًا بكل مستفيد على حدة	٣,٦٤	٠,٩٤	٤	مرتفع
٢	يتفهّم الموظفون الاحتياجات الفردية للمستفيدين	٣,٧٥	٠,٨٨	٢	مرتفع
٣	يتعامل الموظفون مع المستفيدين بلطف واحترام	٣,٩٢	٠,٧٧	١	مرتفع

مرتفع	٣	٠,٩٢	٣,٧٠	تُراعى ظروف المستفيدين الخاصة عند تقديم الخدمة	٤
مرتفع	–	٠,٧٨	٣,٧٥	المتوسط العام لبُعد التعاطف	

تشير النتائج إلى أن المتوسط العام لبُعد التعاطف بلغ (٣,٧٥) بانحراف معياري (٠,٧٨)، وهو ضمن المستوى المرتفع. وحلّت الفقرة الثالثة المتعلقة باللفظ والاحترام في المرتبة الأولى بمتوسط (٣,٩٢)، فيما جاءت الفقرة الأولى المتعلقة بالاهتمام الشخصي في المرتبة الأخيرة بمتوسط (٣,٦٤)، ممّا يدل على أن المعاملة العامة تتسم بالاحترام، مع وجود فرصة لتعميق التواصل الشخصي مع كل مستفيد.

الترتيب العام لأبعاد جودة الخدمة

جدول (4 - 6) الترتيب العام لأبعاد جودة الخدمة

الترتيب	البُعد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المستوى
١	الاعتمادية	٣,٨٢	٠,٧٥	مرتفع
٢	الملموسية	٣,٨١	٠,٧٣	مرتفع
٣	الاستجابة	٣,٧٦	٠,٧٦	مرتفع
٤	التعاطف	٣,٧٥	٠,٧٨	مرتفع
	المتوسط العام لجودة الخدمة	٣,٧٨	٠,٦٩	مرتفع

يتّضح من الجدول أن المتوسط العام لجودة الخدمة بأبعادها مجتمعةً بلغ (٣,٧٨) بانحراف معياري (٠,٦٩)، وهو ضمن المستوى المرتفع. وقد جاء بُعد الاعتمادية في المرتبة الأولى يليه بُعد الملموسية ثم الاستجابة وأخيراً التعاطف، وهو ترتيب يعكس قوة الفرع في الجوانب الإجرائية والمادية مقارنةً بالجوانب التواصلية والإنسانية.

التحليل الوصفي لرضا المستفيدين

جدول (4 - 7) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات رضا المستفيدين

م	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	المستوى
١	أشعر بالرضا التام عن الخدمات المُقدَّمة من الفرع	٣,٧٨	٠,٨٦	٤	مرتفع
٢	تُلَبِّي الخدمات المُقدَّمة احتياجاتي وتوقعاتي	٣,٨٣	٠,٨١	٢	مرتفع
٣	كان قراري بالتعامل مع الفرع قرارًا صائبًا	٣,٨٧	٠,٧٨	١	مرتفع
٤	تتميز الخدمات المُقدَّمة بقيمة عالية مقارنةً بالجهد المبذول	٣,٧١	٠,٩٠	٧	مرتفع
٥	أرى أن الخدمات المُقدَّمة تواكب توقعاتي المتنامية	٣,٦٩	٠,٩٢	٨	مرتفع
٦	تجربتي مع الفرع كانت إيجابية بشكل عام	٣,٨٢	٠,٨٣	٣	مرتفع
٧	أنصح غيري بالتعامل مع الفرع للاستفادة من خدماته	٣,٧٦	٠,٨٧	٥	مرتفع
٨	أعتزم الاستمرار في التعامل مع الفرع مستقبلاً	٣,٧٤	٠,٨٩	٦	مرتفع
٩	أشعر بأن الفرع يحترم وقتي وجهدي كمستفيد	٣,٦٥	٠,٩٤	٩	مرتفع
١٠	تعكس الخدمات المُقدَّمة اهتمام الصندوق بتمكين المستفيدين	٣,٦١	٠,٩٦	١٠	مرتفع
	المتوسط العام لرضا المستفيدين	٣,٧٥	٠,٧١	—	مرتفع

تكشف نتائج الجدول أن المتوسط العام لرضا المستفيدين بلغ (٣,٧٥) بانحراف معياري (٠,٧١)، وهو ضمن المستوى المرتفع. وقد جاءت الفقرة الثالثة المتعلقة بصواب قرار التعامل مع الفرع في المرتبة الأولى بمتوسط (٣,٨٧)، مما يدل على أن المستفيدين يُدركون قيمة الخدمات المُقدَّمة. فيما جاءت الفقرة العاشرة المتعلقة بانعكاس الخدمات لاهتمام الصندوق بالتمكين في المرتبة الأخيرة بمتوسط (٣,٦١)، وهو ما يُشير إلى الحاجة إلى تعزيز الربط الذهني بين الخدمات التشغيلية والرسالة التنموية الكبرى للصندوق في وعي المستفيدين.

4.4 اختبار فرضيات الدراسة

التحقق من الفرضية الرئيسة

نصّ الفرضية الرئيسة: "يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) لجودة الخدمة بأبعادها (الملموسية، والاعتمادية، والاستجابة، والتعاطف) على رضا المستفيدين في فرع صندوق تنمية الموارد البشرية (هدف) بالرياض".

للتحقق من هذه الفرضية، تم استخدام تحليل الانحدار الخطي المتعدد (Multiple Regression) بهدف قياس تأثير أبعاد جودة الخدمة (كعوامل مستقلة) على رضا المستفيدين (كعامل تابع). وقد جاءت نتائج التحليل كما يلي:

جدول (4 - 8) نتائج تحليل الانحدار المتعدد لأثر أبعاد جودة الخدمة على رضا المستفيدين

المتغيرات المستقلة	معاملات الانحدار B	قيمة اختبار T	مستوى الدلالة
(Constant)المقدار الثابت	٠,٤٢٦	٢,٨٧٤	**٠,٠٠٤
الملموسية	٠,١٨٧	٤,١٣٢	**٠,٠٠٠
الاعتمادية	٠,٣٦٤	٧,٨٤٦	**٠,٠٠٠
الاستجابة	٠,٢٩٨	٦,٢١٩	**٠,٠٠٠
التعاطف	٠,٢١٥	٤,٧٥٣	**٠,٠٠٠
معامل الارتباط = ٠,٨٥٧		معامل التحديد = ٠,٧٣٤	
قيمة الاختبار F = ٢٥٣,٦٢١		القيمة الاحتمالية = ٠,٠٠٠	

تشير نتائج تحليل الانحدار المتعدد الموضحة في الجدول (٢٠) إلى وجود علاقة تأثيرية دالة إحصائياً بين أبعاد جودة الخدمة كمتغيرات مستقلة، ورضا المستفيدين كمتغير تابع. فقد بلغ معامل التحديد (R^2) قيمة قدرها ٠,٧٣٤، وهي نسبة مرتفعة تدل على أن ٧٣,٤٪ من التباين في رضا المستفيدين عن خدمات فرع صندوق تنمية الموارد البشرية (هدف) بالرياض يمكن تفسيره من خلال المتغيرات الأربعة المتعلقة بأبعاد جودة الخدمة، فيما تُعزى النسبة المتبقية إلى متغيرات أخرى لم تتناولها الدراسة. كما تُشير قيمة معامل الارتباط ($R = 0.857$) إلى وجود ارتباط قوي بين المتغيرات المدروسة.

أما على مستوى الأبعاد الفردية، فقد تبين أن بُعد "الاعتمادية" هو الأكثر تأثيراً على رضا المستفيدين، حيث بلغ معامل الانحدار له ($B = 0.364$)، وبلغت قيمة T (٧,٨٤٦) بدلالة معنوية عالية ($\text{Sig.} = 0.000$) ويؤكد ذلك الدور الحاسم الذي يلعبه الوفاء بالوعد ودقة تنفيذ الخدمة في تشكيل رضا المستفيدين عن خدمات الفرع، إذ يُمثل هذا البُعد الجوهر الوظيفي للخدمة الذي يقيس به المستفيد مدى موثوقية الفرع.

كما أظهرت النتائج أن بُعدَي الاستجابة والتعاطف يُساهمان أيضاً بشكل دال في تفسير التباين في رضا المستفيدين، إذ بلغ معامل الانحدار للاستجابة ($B = 0.298$) ولتعاطف ($B = 0.215$)، مما يعكس أهمية السرعة في تقديم الخدمة والاهتمام الشخصي بالمستفيدين في تعزيز شعورهم بالرضا. بينما أظهر بُعد الملموسية أثراً أقل نسبياً ($B = 0.187$) لكنه لا يزال ذا دلالة إحصائية ($\text{Sig.} = 0.000$)، ما يشير إلى أن تعزيز هذا البُعد من خلال تطوير البيئة المادية والتجهيزات قد يُمثل فرصة لتحسين متكامل في منظومة الخدمة المُقدَّمة من الفرع. وبناءً على ذلك، تؤكد هذه النتائج صحة الفرضية الرئيسة للدراسة.

ويتفرع من هذه الفرضية الرئيسة الفروض الفرعية التالية:

الفرضية الفرعية الأولى

نصّ الفرضية: "يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) لبُعد الملموسية على رضا المستفيدين في فرع صندوق تنمية الموارد البشرية (هدف) بالرياض".

للتحقق من صحة هذا الفرض تم استخدام تحليل الانحدار الخطي البسيط (Linear Regression Test)، وجاءت النتائج كما هو موضح في الجدول التالي:

جدول (4 - 9) تحليل الانحدار الخطي البسيط لقياس أثر الملموسية على رضا المستفيدين

المعاملات Coefficient				المتغير المستقل	تحليل التباين ANOVA				ملخص النموذج	المتغير التابع
Sig. t	T	الخطأ المعياري	B	الملموسية	Sig. F	F المحسوبة	درجة الحرية df	معامل التحديد R ²	معامل الارتباط r	رضا المستفيدين
٠,٠٠٠	١٥,٦٨٩	٠,٠٣٩	٠,٦١٤		٠,٠٠٠	٢٤٦,١٨٣	١	٠,٣٩٩	٠,٦٣٢	

تُشير نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط الموضحة في الجدول (٢١) إلى وجود أثر ذي دلالة إحصائية لبُعد الملموسية على رضا المستفيدين. فقد بلغ معامل الارتباط ($r = 0.632$) ، وهو ما يعكس وجود علاقة ارتباط موجبة قوية بين المتغيرين، كما بلغت قيمة معامل التحديد ($R^2 = 0.399$) ، مما يُشير إلى أن ٣٩,٩٪ من التباين في رضا المستفيدين يُمكن تفسيره من خلال متغير الملموسية بمفرده، دون تدخل بقية الأبعاد الأخرى.

وبالاطلاع على نتائج تحليل التباين (ANOVA) ، نجد أن قيمة F المحسوبة بلغت ٢٤٦,١٨٣ بمستوى دلالة ($\text{Sig.} = 0.000$) ، وهي قيمة دالة إحصائيًا عند مستوى (٠,٠١) ، مما يُعزّز من دلالة النموذج ككل في تفسير الفرضية.

أما على مستوى معاملات الانحدار، فقد بلغ معامل التأثير ($B = 0.614$) ، بقيمة $T = 15.689$ ، وهي أيضًا دالة عند مستوى ($\text{Sig.} = 0.000$) ، ما يدل على أن أي زيادة بمقدار وحدة واحدة في بُعد الملموسية تؤدي إلى زيادة بمقدار ٠,٦١٤ في مستوى رضا المستفيدين، ضمن شروط النموذج. وبناءً على ما تقدّم، يتم قبول الفرضية الفرعية الأولى.

الفرضية الفرعية الثانية

نصّ الفرضية: "يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) لبُعد الاعتمادية على رضا المستفيدين في فرع صندوق تنمية الموارد البشرية (هدف) بالرياض".

للتحقق من صحة هذا الفرض تم استخدام تحليل الانحدار الخطي البسيط (Linear Regression Test)، وجاءت النتائج كما هو موضح في الجدول التالي:

جدول (4 - 10) تحليل الانحدار الخطي البسيط لقياس أثر الاعتمادية على رضا المستفيدين

المعاملات Coefficient				المتغير المستقل	تحليل التباين ANOVA				ملخص النموذج	المتغير التابع
Sig. t	T	الخطأ المعياري	B	الاعتمادية	Sig. F	F المحسوبة	درجة الحرية df	معامل التحديد R ²	معامل الارتباط r	رضا المستفيدين
٠,٠٠٠	٢١,٢٤٢	٠,٠٣٣	٠,٧٠٢		٠,٠٠٠	٤٥١,٢٣٧	١	٠,٥٤٩	٠,٧٤١	

تُشير نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط الموضحة في الجدول (٢٢) إلى وجود أثر ذي دلالة إحصائية لبُعد الاعتمادية على رضا المستفيدين. فقد بلغ معامل الارتباط ($r = 0.741$) ، وهو ما يعكس وجود علاقة ارتباط موجبة قوية بين المتغيرين، كما بلغت قيمة معامل التحديد ($R^2 = 0.549$) ، مما يُشير إلى أن ٥٤,٩٪ من التباين في رضا المستفيدين يُمكن تفسيره من خلال متغير الاعتمادية بمفرده، وهي نسبة تعكس الأهمية البالغة لهذا البُعد في تشكيل رضا المستفيدين.

وبالاطلاع على نتائج تحليل التباين (ANOVA) ، نجد أن قيمة F المحسوبة بلغت ٤٥١,٢٣٧ بمستوى دلالة ($\text{Sig.} = 0.000$) ، وهي قيمة دالة إحصائيًا عند مستوى (٠,٠١) ، مما يُعزّز من دلالة النموذج ككل في تفسير الفرضية.

أما على مستوى معاملات الانحدار، فقد بلغ معامل التأثير ($B = 0.702$) ، بقيمة $T = 21.242$ ، وهي أيضًا دالة عند مستوى ($\text{Sig.} = 0.000$) ، ما يدل على أن أي زيادة بمقدار وحدة واحدة في بُعد الاعتمادية تؤدي إلى زيادة بمقدار ٠,٧٠٢ في مستوى رضا المستفيدين، ضمن شروط النموذج. وبناءً على ما تقدّم، يتم قبول الفرضية الفرعية الثانية.

الفرضية الفرعية الثالثة

نصّ الفرضية: "يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) لبُعد الاستجابة على رضا المستفيدين في فرع صندوق تنمية الموارد البشرية (هدف) بالرياض".

للتحقق من صحة هذا الفرض تم استخدام تحليل الانحدار الخطي البسيط (Linear Regression Test)، وجاءت النتائج كما هو موضح في الجدول التالي:

جدول (4 - 11) تحليل الانحدار الخطي البسيط لقياس أثر الاستجابة على رضا المستفيدين

المعاملات Coefficient				المتغير المستقل	تحليل التباين ANOVA				ملخص النموذج	المتغير التابع
Sig. t	T	الخطأ المعياري	B	الاستجابة	Sig. F	F المحسوبة	درجة الحرية df	معامل التحديد R ²	معامل الارتباط r	رضا المستفيدين
٠,٠٠٠	١٩,٨٧٠	٠,٠٣٤	٠,٦٧٣		٠,٠٠٠	٣٩٤,٨٢٦	١	٠,٥١٦	٠,٧١٨	

تُشير نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط الموضحة في الجدول (٢٣) إلى وجود أثر ذي دلالة إحصائية لبُعد الاستجابة على رضا المستفيدين. فقد بلغ معامل الارتباط ($r = 0.718$) ، وهو ما يعكس وجود علاقة ارتباط موجبة قوية بين المتغيرين، كما بلغت قيمة معامل التحديد ($R^2 = 0.516$) ، مما يُشير إلى أن ٥١,٦٪ من التباين في رضا المستفيدين يُمكن تفسيره من خلال متغير الاستجابة بمفرده، وهي نسبة مرتفعة تعكس الدور المحوري للسرعة والكفاءة في تقديم الخدمة في صياغة رضا المستفيدين.

وبالاطلاع على نتائج تحليل التباين (ANOVA) ، نجد أن قيمة F المحسوبة بلغت ٣٩٤,٨٢٦ بمستوى دلالة ($\text{Sig.} = 0.000$) ، وهي قيمة دالة إحصائيًا عند مستوى (٠,٠١) ، مما يُعزّز من دلالة النموذج ككل في تفسير الفرضية.

أما على مستوى معاملات الانحدار، فقد بلغ معامل التأثير ($B = 0.673$) ، بقيمة $T = 19.870$ ، وهي أيضًا دالة عند مستوى ($\text{Sig.} = 0.000$) ، ما يدل على أن أي زيادة بمقدار وحدة واحدة في بُعد الاستجابة تؤدي إلى زيادة بمقدار ٠,٦٧٣ في مستوى رضا المستفيدين، ضمن شروط النموذج. وبناءً على ما تقدّم، يتم قبول الفرضية الفرعية الثالثة.

الفرضية الفرعية الرابعة

نصّ الفرضية: "يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) لبُعد التعاطف على رضا المستفيدين في فرع صندوق تنمية الموارد البشرية (هدف) بالرياض".

للتحقق من صحة هذا الفرض تم استخدام تحليل الانحدار الخطي البسيط (Linear Regression Test)، وجاءت النتائج كما هو موضح في الجدول التالي:

جدول (4 - 12) تحليل الانحدار الخطي البسيط لقياس أثر التعاطف على رضا المستفيدين

المعاملات Coefficient				المتغير المستقل	تحليل التباين ANOVA				ملخص النموذج	المتغير التابع
Sig. t	T	الخطأ المعياري	B	التعاطف	Sig. F	F المحسوبة	درجة الحرية df	معامل التحديد R ²	معامل الارتباط r	رضا المستفيدين
٠,٠٠٠	١٨,٠٩٨	٠,٠٣٥	٠,٦٢٤		٠,٠٠٠	٣٢٧,٥٤١	١	٠,٤٦٩	٠,٦٨٥	

تُشير نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط الموضحة في الجدول (٢٤) إلى وجود أثر ذي دلالة إحصائية لبُعد التعاطف على رضا المستفيدين. فقد بلغ معامل الارتباط ($r = 0.685$) ، وهو ما يعكس وجود علاقة ارتباط موجبة قوية بين المتغيرين، كما بلغت قيمة معامل التحديد ($R^2 = 0.469$) ، مما يُشير إلى أن ٤٦,٩٪ من التباين في رضا المستفيدين يُمكن تفسيره من خلال متغير التعاطف بمفرده، وهي نسبة تعكس أهمية البُعد الإنساني والتواصلي في صياغة تجربة المستفيد.

وبالاطلاع على نتائج تحليل التباين (ANOVA) ، نجد أن قيمة F المحسوبة بلغت ٣٢٧,٥٤١ بمستوى دلالة ($\text{Sig.} = 0.000$) ، وهي قيمة دالة إحصائيًا عند مستوى (٠,٠١)، مما يُعزّز من دلالة النموذج ككل في تفسير الفرضية.

أما على مستوى معاملات الانحدار، فقد بلغ معامل التأثير ($B = 0.624$) ، بقيمة $T = 18.098$ ، وهي أيضًا دالة عند مستوى ($\text{Sig.} = 0.000$) ، ما يدل على أن أي زيادة بمقدار وحدة واحدة في بُعد التعاطف تؤدي إلى زيادة بمقدار ٠,٦٢٤ في مستوى رضا المستفيدين، ضمن شروط النموذج. وبناءً على ما تقدّم، يتم قبول الفرضية الفرعية الرابعة.

الفصل الخامس: النتائج والتوصيات

1.5 تمهيد

يتناول هذا الفصل عرضًا متكاملًا لأبرز النتائج التي توصلت إليها الدراسة في ضوء التحليل الإحصائي للبيانات الميدانية التي جُمعت من عينة المستفيدين في فرع صندوق تنمية الموارد البشرية (هدف) بالرياض، مع تفسير هذه النتائج وربطها بما طرحته الأدبيات والدراسات السابقة، ثم تقديم جملة من التوصيات العملية التي يأمل الباحث أن تسهم في تطوير منظومة الخدمات المُقدَّمة من الصندوق وتعزيز رضا المستفيدين عنها، فضلًا عن اقتراح آفاق بحثية مستقبلية يمكن أن تُثري هذا الحقل المعرفي.

2.5 نتائج الدراسة

كشفت نتائج الدراسة عن أن المستوى العام لجودة الخدمة المُقدَّمة في فرع صندوق تنمية الموارد البشرية (هدف) بالرياض جاء مرتفعًا بمتوسط حسابي بلغ (٣,٧٨)، ويُعزى ذلك إلى الجهود المؤسسية التي يبذلها الصندوق في تطوير منظومة خدماته بما يواكب توجهات رؤية المملكة العربية السعودية ٢٠٣٠ في تمكين الموارد البشرية الوطنية، فضلًا عن التطوير المستمر للكوادر البشرية وللبنية التحتية للفرع. وتتفق هذه النتيجة مع ما طرحه عبدالقادر وملاحي (٢٠٢٥) من أن المؤسسات التي تتبنى نهجًا منظمًا لإدارة الجودة تتمكن من تحقيق مستويات مرتفعة في تقييم المستفيدين لخدماتها، كما تنسجم مع ما طرحه Ali et al. (2021) من أن الاستثمار المؤسسي في جودة الخدمة ينعكس بصورة مباشرة على إدراك المستفيدين لمستوى الأداء.

وتبيّن أن بُعد الاعتمادية احتل المرتبة الأولى بين أبعاد جودة الخدمة بمتوسط (٣,٨٢)، ويُفسّر ذلك بأن الفرع يُولي اهتمامًا خاصًا بالوفاء بالوعود ودقة تنفيذ الإجراءات، باعتبار أن المستفيدين من خدمات الصندوق يأتون غالبًا بتطلعات محددة تتعلق بمستقبلهم المهني، مما يجعل الالتزام بالوعود ركيزة جوهرية في علاقتهم بالفرع. ويتسق هذا مع ما أشار إليه زهرة (٢٠٢٢) من أن الاعتمادية تُمثّل الجوهر الوظيفي للخدمة الذي يُحاكم عليه مقدّم الخدمة، ومع ما طرحه Slack and Singh (2020) من أن الاعتمادية تُمثّل البعد الأكثر تأثيرًا في تشكيل ثقة العميل بالمنظمة.

كما جاء بُعد الملموسية في المرتبة الثانية بمتوسط (٣,٨١)، وهو ما يعكس الاهتمام الذي يُوليه الفرع للبيئة المادية ومظهر العاملين والتجهيزات الحديثة بوصفها واجهةً مرئيةً تعكس احترافية المؤسسة. ويتفق ذلك مع ما طرحه السخن وآخرون (٢٠٢٢) من أن العناصر المادية تُمثّل الإشارات المرئية التي يستند إليها المستفيد في الحكم على جودة الخدمة قبل تجربتها فعليًا، خاصةً في الخدمات الحكومية التي تتميز بطابعها غير الملموس.

وحلّ بُعد الاستجابة في المرتبة الثالثة بمتوسط (٣,٧٦)، ويعكس ذلك مستوى مرتفعًا من استعداد العاملين لمساعدة المستفيدين، وإن كانت الفقرة المتعلقة بسرعة معالجة الطلبات قد جاءت في المرتبة الأخيرة داخل البُعد، مما يُشير إلى وجود فجوة بين الاستعداد النفسي للعاملين والكفاءة التشغيلية في إنجاز الطلبات بسرعة. ويتسق هذا الطرح مع ما أشار إليه Surahman et al. (2020) من أن مستوى الاستجابة المرتفع يستلزم توافر بنية تنظيمية تدعم العاملين بأنظمة عمل مرنة وأدوات تقنية فاعلة، لا مجرد توفر الرغبة لديهم في المساعدة.

أما بُعد التعاطف فقد جاء في المرتبة الأخيرة بمتوسط (٣,٧٥)، ويُعزى ذلك إلى صعوبة تحقيق المعاملة الشخصية لكل مستفيد في ظل الأعداد الكبيرة من المستفيدين الذين يتعامل معهم الفرع يوميًا، فضلًا عن أن طبيعة الخدمات الحكومية تميل إلى الطابع الإجرائي الذي قد يُحدّ من البُعد التواصلّي العميق. وتتسق هذه النتيجة مع ما طرحه Herman (2022) من أن التعاطف يُمثّل أكثر أبعاد الجودة تحديًا في المؤسسات ذات الطابع الجماهيري الواسع، وهو ما أشار إليه أيضًا غشام (٢٠٢٤) في سياق دراسته لقطاع الاتصالات.

وفيما يتعلق بمستوى رضا المستفيدين، أظهرت النتائج أنه جاء مرتفعًا بمتوسط حسابي بلغ (٣,٧٥)، ويُفسّر ذلك بأن المستفيدين يُدركون القيمة التنموية للخدمات المُقدّمة، ويشعرون بأن الفرع يُسهم في تمكينهم مهنيًا. وتتفق هذه النتيجة مع ما توصل إليه الورافي ومركة (٢٠٢٠) من أن المؤسسات التي تُوفّر خدمات تُلبّي توقعات المستفيدين تحظى بمستويات مرتفعة من الرضا، كما تنسجم مع ما طرحه آل زمانان وآخرون (٢٠٢٤) من أن تطوير الخدمات الحكومية ينعكس إيجابًا على رضا المتعاملين معها.

وعلى صعيد اختبار الفرضيات، أكّدت النتائج وجود أثر ذي دلالة إحصائية لجودة الخدمة بأبعادها مجتمعةً على رضا المستفيدين، إذ فسّرت أبعاد الجودة الأربعة ما نسبته (٧٣,٤٪) من التباين في رضا المستفيدين، وهي نسبة مرتفعة تعكس قوة العلاقة بين المتغيرين. ويُعزى ذلك إلى أن رضا المستفيدين عن

خدمات الصندوق ينبني في جوهره على إدراكهم لمستوى الجودة في الأبعاد التي تمس تجربتهم اليومية، بدءًا من البيئة المادية ومرورًا بالعاملين وانتهاءً بمخرجات الخدمة. وتتفق هذه النتيجة مع ما توصل إليه Supriyanto et al. (2021) من أن جودة الخدمة تُفسّر القدر الأكبر من التباين في رضا العملاء، ومع ما طرحه عبدالقادر وملاحى (٢٠٢٥) من أن أبعاد جودة الخدمة تتكامل في تشكيل تجربة المستفيد ورضاه عنها.

وتبيّن أن بُعد الاعتمادية يحتل المرتبة الأولى من حيث تأثيره على رضا المستفيدين بمعامل انحدار بلغ (٠,٣٦٤)، ويُفسّر ذلك بأن المستفيدين من خدمات الصندوق يُولون أهمية قصوى للوفاء بالوعود المتعلقة بمستقبلهم المهني، إذ إن أي إخلال بهذه الوعود ينعكس بصورة مباشرة على ثقتهم في المؤسسة. وتنسجم هذه النتيجة مع ما طرحه محمد (٢٠٢٠) من أن الاعتمادية تُمثّل المحدد الأقوى لرضا العملاء في القطاعات الخدمية، ومع ما توصل إليه Mahsyar and Surapati (2020) من أن الاعتمادية تتفوق على سائر الأبعاد الأخرى في تفسير التباين في الرضا.

وجاء بُعد الاستجابة في المرتبة الثانية بمعامل انحدار قدره (٠,٢٩٨)، ويُعزى ذلك إلى أن سرعة تقديم الخدمة وكفاءة معالجة الطلبات تُمثّلان عاملاً حاسماً في تجربة المستفيدين، خاصةً في ظل الضغوط الزمنية التي يُعاني منها الباحثون عن عمل. وتتسق هذه النتيجة مع ما طرحه Demirel (2022) من أن الاستجابة الفورية تُمثّل عاملاً متنامياً في تشكيل الرضا في العصر الرقمي، ومع ما توصل إليه السخن وآخرون (٢٠٢٢) من أن الاستجابة تُمثّل أحد أهم محددات رضا المتعاملين مع الخدمات الحكومية.

وحلّ بُعد التعاطف في المرتبة الثالثة بمعامل انحدار قدره (٠,٢١٥)، ويُفسّر ذلك بأن البُعد الإنساني في تقديم الخدمة يكتسب أهمية متزايدة في وعي المستفيدين، إذ إنهم يبحثون عن خدمة لا تقتصر على الإجراءات التقني بل تمتد إلى التواصل الإنساني الذي يحفظ كرامتهم ويستجيب لظروفهم الفردية. وتتفق هذه النتيجة مع ما طرحه العود (٢٠٢٥) من أن البُعد الإنساني يُمثّل ركيزة جوهرية في الخدمات ذات الطابع الاجتماعي والتموي، ومع ما أشار إليه Azzam and Alkhuzam (2026) من أن التعاطف يكتسب أهمية خاصة في المنظمات التنموية.

وجاء بُعد الملموسية في المرتبة الأخيرة من حيث التأثير بمعامل انحدار قدره (٠,١٨٧)، وهو ما يُفسّر بأن المستفيدين بعد تجربتهم الفعلية للخدمة يُولون اهتماماً أكبر للجوانب الجوهرية للخدمة من دقة وسرعة وتواصل، وتراجع أهمية الجوانب المادية نسبياً في تشكيل رضاهم النهائي، وإن ظلت ذات أثر دال إحصائياً.

وتتسق هذه النتيجة مع ما طرحه زهرة (٢٠٢٢) من أن الملموسية تُؤدّي دورًا تمهيدياً في تشكيل الانطباع الأولي بينما تأخذ الأبعاد الأخرى موقع الصدارة في تشكيل التقييم النهائي، ومع ما أشار إليه Slack and Singh (2020) من أن الأثر النسبي للملموسية يتراجع بعد التفاعل الفعلي مع مقدّم الخدمة.

كما كشفت النتائج عن وجود علاقة ارتباط قوية بين متغيرات الدراسة، إذ بلغ معامل الارتباط الكلي بين أبعاد جودة الخدمة ورضا المستفيدين (٠,٨٥٧)، ويُعزى ذلك إلى التداخل البنوي بين هذه المفاهيم، إذ تتبع جميعها من تجربة موحدة يعيشها المستفيد في تعامله مع الفرع. وتتفق هذه النتيجة مع ما طرحه نوير والمسدي (٢٠٢٥) من أن جودة الخدمة ورضا المستفيدين يُمثّلان متغيرين متلازمين يصعب الفصل بينهما من الناحية التطبيقية.

وتبيّن من خلال التحليل الوصفي أن الفقرة المتعلقة بمظهر الموظفين حصلت على أعلى متوسط ضمن بُعد الملموسية، ويُعزى ذلك إلى الاهتمام المؤسسي بتوفير الزي الموحد وضوابط المظهر الوظيفي. وتتسق هذه النتيجة مع ما طرحه الطيب (٢٠٢٢) من أن مظهر العاملين يُعدّ من أكثر العناصر الملموسة تأثيراً في إدراك المستفيد لاحترافية المؤسسة.

كما تبين أن الفقرة المتعلقة بالوفاء بالوعود حصلت على أعلى متوسط ضمن بُعد الاعتمادية، ويُفسّر ذلك بأن الفرع يُولي اهتماماً خاصاً بتطبيق ما يُعلنه من التزامات تجاه المستفيدين، وهو ما يتسق مع ما طرحه جلابي وزدوري (٢٠٢٤) من أن الالتزام التنظيمي للعاملين ينعكس على وفاء المؤسسة بوعودها.

وأظهرت النتائج أن الفقرة المتعلقة بسرعة معالجة الطلبات حصلت على أدنى متوسط ضمن بُعد الاستجابة، وهو ما يُشير إلى وجود تحديات تشغيلية تحول دون الإسراع في إنجاز المعاملات. وتتفق هذه النتيجة مع ما طرحه أحمد (٢٠٢٤) من أن الأتمتة والتحول الرقمي يُمثّلان مدخلاً فاعلاً لتجاوز هذه التحديات، ومع ما أشار إليه الحربي وآخرون (٢٠٢٥) من أن التحول الرقمي يُسهم في تقليص أزمنة الاستجابة.

كما تبين أن الفقرة المتعلقة بالاهتمام الشخصي بكل مستفيد حصلت على أدنى متوسط ضمن بُعد التعاطف، ويُعزى ذلك إلى صعوبة تحقيق التخصيص الكامل في ظل الأعداد الكبيرة من المستفيدين. وتتسجم هذه النتيجة مع ما طرحه Demirel (2022) من أن تقنيات إدارة العلاقة مع العملاء تُتيح تحقيق التخصيص حتى في ظل القاعدة الواسعة من المتعاملين.

وأكدت النتائج أن المستفيدين من الفئة العمرية (٢٥ إلى أقل من ٣٥ سنة) يُمثّلون الشريحة الأكبر في عينة الدراسة، ويُفسّر ذلك بأن هذه الفئة تُمثّل القاعدة الأوسع من الباحثين عن عمل والمنخرطين في برامج التأهيل، مما يستوجب تصميم الخدمات بما يلائم خصائص هذه الشريحة. وتتفق هذه النتيجة مع ما طرحه عبدالعليم ومحمد (٢٠٢٥) من ضرورة مراعاة الخصائص الديموغرافية للمستفيدين في تصميم الخدمات الحكومية.

وكشفت النتائج عن أن الفقرة المتعلقة بصواب قرار التعامل مع الفرع حصلت على أعلى متوسط ضمن محور رضا المستفيدين، ويُعزى ذلك إلى أن المستفيدين يُدركون القيمة التنموية للخدمات المُقدّمة لهم. وتتسق هذه النتيجة مع ما طرحه (Nair 2024) من أن المستفيدين من المؤسسات التنموية يميلون إلى تقدير القيمة الإجمالية للخدمة لا مجرد جوانبها الإجرائية.

كما تبين أن الفقرة المتعلقة بانعكاس الخدمات لاهتمام الصندوق بالتمكين حصلت على أدنى متوسط ضمن محور الرضا، وهو ما يُشير إلى وجود فجوة في الربط الذهني بين الخدمات التشغيلية والرسالة التنموية الكبرى للصندوق. وتتسجم هذه النتيجة مع ما طرحه اسماعيل ورضوان (٢٠٢٤) من أن الصورة الذهنية للمؤسسة تتشكّل من تراكم التجارب الجزئية، مما يستوجب الاتساق بين الرسالة والممارسة.

وأظهرت النتائج وجود ارتباط متوسط بين أبعاد جودة الخدمة فيما بينها، إذ تراوحت معاملات الارتباط بين (٠,٤٩٦) و(٠,٦١٧)، ويُعزى ذلك إلى أن هذه الأبعاد رغم استقلاليتها النظرية فإنها تتبع من منظومة تنظيمية واحدة، فالمؤسسات التي تستثمر في تطوير بُعد ما تميل إلى الاستثمار في الأبعاد الأخرى ضمن نهج متكامل. وتتفق هذه النتيجة مع ما طرحه زائري والحازمي (٢٠٢٣) من أن إدارة التغيير المؤسسي تستلزم تطويراً متوازياً لجميع أبعاد جودة الخدمة، ومع ما أشار إليه جعفر (٢٠٢٣) من أن التسويق الداخلي يُمثّل الإطار الجامع الذي تتكامل فيه أبعاد الجودة.

وأكدت النتائج أن الجانب البشري في تقديم الخدمة (متمثلاً في الاستجابة والتعاطف) يجتمع مع الجانب الإجرائي (متمثلاً في الاعتمادية) لتفسير القدر الأكبر من التباين في رضا المستفيدين، فيما يأتي الجانب المادي (الملموسية) مكملاً. ويُفسّر ذلك بأن خدمات الصندوق تُمثّل خدمات عالية التفاعل الإنساني، وتتسجم هذه النتيجة مع ما طرحه (Kidola 2022) من أن المؤسسات التنموية ذات الطابع الحكومي تتشكّل تجربة المستفيد فيها أساساً من التفاعل البشري لا من البيئة المادية.

3.5 توصيات الدراسة

في ضوء ما توصلت إليه الدراسة، يُقدّم الباحث جملة من التوصيات العملية الموجهة إلى إدارة فرع صندوق تنمية الموارد البشرية (هدف) بالرياض، وإلى الإدارة العليا للصندوق، على النحو الآتي:

- تطوير منظومة متكاملة لإدارة جودة الخدمة في الفرع تستند إلى المعايير العالمية المعتمدة، مع تخصيص وحدة إدارية مسؤولة عن متابعة تطبيق هذه المعايير وقياس مدى الالتزام بها بصورة دورية.
- تعزيز بُعد الاعتمادية من خلال إعداد ميثاق خدمة واضح يُحدّد الالتزامات الزمنية والإجرائية للفرع تجاه المستفيدين، ونشره في أماكن بارزة وعلى المنصات الرقمية للصندوق، مع وضع آليات مساءلة داخلية تضمن الوفاء بهذه الالتزامات.
- الاستثمار في التحول الرقمي وأتمتة الإجراءات بهدف تقليص أزمات الاستجابة لطلبات المستفيدين، ورفع كفاءة معالجة المعاملات، وإتاحة قنوات خدمة ذاتية تُمكن المستفيدين من إنجاز كثير من الخدمات دون الحاجة إلى الحضور الشخصي.
- إعداد برامج تدريبية متخصصة للعاملين في الفرع تُركّز على مهارات التعامل مع المستفيدين، والتواصل الفعّال، وإدارة الانطباع الإيجابي، والاستجابة لاحتياجات الفئات ذات الخصوصية، مع ربط هذه البرامج بأنظمة التقييم والحوافز.
- تطوير نظام إلكتروني لإدارة العلاقة مع المستفيدين (CRM) يُمكن الفرع من بناء سجل متكامل لكل مستفيد يتضمن تاريخه مع الصندوق وتفضيلاته واحتياجاته، بما يُتيح تقديم خدمة مخصصة تعزز شعوره بالاهتمام الشخصي.
- تخصيص وحدة لخدمة المستفيدين تتولّى استقبال الشكاوى والمقترحات والاستفسارات، ومعالجتها وفق أزمات استجابة محددة، وتقديم تغذية راجعة للمستفيد بشأن مآلات شكواه أو مقترحه.
- تطوير البيئة المادية للفرع من خلال تحديث قاعات الانتظار وتزويدها بوسائل الراحة، وتحسين تنظيم مسارات الانتظار، وتوفير شاشات إرشادية توضح حالة المعاملات ومتوسط زمن الانتظار المتوقع.
- تفعيل آلية منتظمة لقياس رضا المستفيدين على مستوى الفرع باستخدام أدوات متعددة تشمل الاستبانات الإلكترونية الفورية بعد إنجاز الخدمة، وقياس صافي نقاط الترويج (NPS)، مع تحليل النتائج واستخدامها في تطوير الخدمات.
- تنظيم لقاءات دورية بين إدارة الفرع وعينات من المستفيدين بهدف الاستماع إلى تجاربهم المباشرة والاطلاع على مقترحاتهم في تطوير الخدمات، بما يُعزّز من النهج التشاركي في إدارة الفرع.

- ربط الأنظمة الداخلية للفرع بأنظمة الجهات الشريكة (مثل أصحاب العمل ومراكز التدريب والجهات الحكومية الأخرى) بهدف تقديم خدمة متكاملة تُغني المستفيد عن التنقل بين جهات متعددة.
- إعداد دليل إجراءات معياري موحد لجميع الخدمات المُقدَّمة من الفرع، يضمن ثبات مستوى الخدمة وعدم اختلافها من موظف لآخر أو من زمن لآخر، مع مراجعته بصورة دورية في ضوء التحديثات.
- تطوير قنوات تواصل متعددة مع المستفيدين تشمل المنصة الإلكترونية والتطبيق الذكي والاتصال الهاتفي ووسائل التواصل الاجتماعي، مع ضمان تكامل هذه القنوات وتوفير تجربة موحدة للمستفيد بصرف النظر عن القناة المستخدمة.
- تصميم برامج تواصل مستهدفة بحسب الخصائص الديموغرافية للمستفيدين، إذ تختلف توقعات الشباب عن توقعات الفئات الأكبر سنًا، وتختلف توقعات حملة الشهادات العليا عن غيرهم، مما يستلزم تخصيص الرسائل والقنوات.
- تعزيز الربط الذهني بين الخدمات التشغيلية للفرع والرسالة التنموية الكبرى للصندوق من خلال حملات توعوية تُبرز الأثر التنموي للخدمات المُقدَّمة على مستوى الفرد والمجتمع، بما يُعزِّز شعور المستفيد بقيمة الخدمة.
- تبني مؤشرات أداء رئيسية (KPIs) للعاملين في الفرع ترتبط بمستوى رضا المستفيدين، بحيث يكون أداء كل موظف مقياسًا بمدى إسهامه في تحسين تجربة المستفيد، مع ربط هذه المؤشرات بأنظمة الحوافز والترقيات.
- إجراء مراجعة دورية للإجراءات بهدف تبسيطها وإزالة الخطوات غير الضرورية، وتقليص الوثائق المطلوبة من المستفيد قدر الإمكان من خلال الاعتماد على التكامل الإلكتروني مع قواعد البيانات الحكومية.
- توفير برامج إرشاد مهني متخصصة تستهدف فهم احتياجات كل مستفيد على حدة وتقديم توجيهات مخصصة له، بما يعزز شعوره بالاهتمام الشخصي ويرفع من القيمة المُدرَكة للخدمات المُقدَّمة.
- تعزيز ثقافة تنظيمية تضع المستفيد في صميم اهتمامات الفرع، من خلال تكثيف الرسائل الداخلية الموجَّهة للعاملين، وتكريم المتميزين في خدمة المستفيدين، وإبراز قصص النجاح التي ساهم الفرع في تحقيقها.

4.5 الدراسات المستقبلية المقترحة

يقترح الباحث في ضوء ما أسفرت عنه الدراسة جملة من الموضوعات البحثية المستقبلية التي يمكن أن تُكَمِّل الجهد المعرفي في هذا المجال، وتشمل:

- إجراء دراسة مقارنة بين فروع صندوق تنمية الموارد البشرية في مدن المملكة المختلفة للكشف عن الاختلافات في مستوى جودة الخدمة ورضا المستفيدين، وتحديد العوامل المؤثرة في هذه الاختلافات.
- دراسة الدور الوسيط للصورة الذهنية للصندوق في العلاقة بين جودة الخدمة ورضا المستفيدين، بما يُسهم في فهم أعمق للآليات التي تتشكّل من خلالها هذه العلاقة.
- بحث أثر التحول الرقمي وتطبيقات الذكاء الاصطناعي في تطوير جودة الخدمات المُقدَّمة من الصندوق وتعزيز رضا المستفيدين.
- دراسة العلاقة بين رضا المستفيدين عن خدمات الصندوق ونجاحهم في تحقيق أهدافهم المهنية، بما يربط جودة الخدمة بالأثر التنموي الفعلي.
- إجراء دراسة تستهدف العاملين في الصندوق للكشف عن العوامل التنظيمية المؤثرة في قدرتهم على تقديم خدمة عالية الجودة، كالتمكين الإداري والالتزام التنظيمي وبيئة العمل.

Abstract

This study aimed to examine the impact of service quality, with its four dimensions of tangibility, reliability, responsiveness, and empathy, on beneficiary satisfaction at the Human Resources Development Fund (HADAF) branch in Riyadh, in light of the growing significance of service quality in governmental developmental sectors and its pivotal role in achieving the Fund's developmental mission. The study adopted the descriptive analytical approach in both its documentary and field forms, where a questionnaire consisting of twenty-six items distributed across the study variables was designed and administered to a sample of four hundred and twenty beneficiaries, of which three hundred and ninety-three valid questionnaires were retrieved for statistical analysis. Data were processed using the Statistical Package for the Social Sciences (SPSS) through a range of statistical methods including means, standard deviations, Cronbach's alpha coefficient, Pearson correlation coefficient, and simple and multiple linear regression analyses. The results revealed a high level of both service quality and beneficiary satisfaction at the studied branch, and confirmed the existence of a statistically significant impact of the service quality dimensions collectively on beneficiary satisfaction, as these dimensions explained 73.4% of the variance in beneficiary satisfaction. The reliability dimension ranked first in terms of impact, followed by responsiveness, empathy, and finally tangibility. The study recommended developing an integrated service quality management system at the branch, enhancing digital transformation to reduce response times, designing specialized training programs for employees, developing a customer relationship management system, and activating a regular satisfaction measurement mechanism to inform continuous improvement.

Keywords: Service Quality, Tangibility, Reliability, Responsiveness, Empathy, Beneficiary Satisfaction, Human Resources Development Fund (HADAF).

المراجع

المراجع العربية

- أحمد، إيهاب محمد خيرى سيد. (2024). التحول الرقمي كمدخل لتحسين جودة الخدمات المقدمة بالأندية الرياضية. المجلة العلمية لعلوم التربية الرياضية، مج33، ع2، 55 - 81. مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/1515130>
- أحمد، يوسف عوض الكريم أبو الحسن، محيي الدين، محيي الدين علي، الهادي، عثمان عبدالله محمد، و قرشي، إسلام حسن. (2025). رضا المستفيدين عن جودة الخدمات الصحية: دراسة حالة مستشفى السلام الجامعي بولاية نهر النيل - السودان. مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية والقانونية، مج9، ملحق ، 12 - 28. مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/1593328>
- اسماعيل، محمد أحمد حسن، و رضوان، فاروق عبدالفتاح. (2024). أثر جودة الخدمة على الصورة الذهنية: دراسة ميدانية على شركات الاتصالات المصرية (رسالة دكتوراه غير منشورة). جامعة طنطا، طنطا. مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/1514395>
- آل زمانان، محسن علي محمد، حلمي، يحيى مصطفى كمال، و حسان، هشام رمضان عيسى. (2024). تأثير تطبيق الخدمات الإلكترونية على رضا المستفيدين: دراسة تطبيقية على مستشفى الملك خالد بنجران. المجلة العلمية للدراسات التجارية والبيئية، مج15، ع4، 1209 - 1232. مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/1551561>
- الثويني، سليمان بن عبدالله. (2023). نموذج مقترح لقياس تأثير أبعاد جودة الخدمات الإلكترونية على رضا العملاء في القطاع الحكومي. مجلة عجمان للدراسات والبحوث، مج22، ع1، 1 - 41. مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/1398443>
- جعفر، ضمياء عبدالاله. (2023). دور التسويق الداخلي في تحقيق جودة خدمات المعلومات في مكتبات الكليات التقنية. المجلة العراقية للمعلومات، مج24، ع1، 179 - 200. مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/1492159>
- جلابي، العالية، و زدورى، أسماء. (2024). أثر الالتزام التنظيمي في تحسين جودة الخدمة: دراسة ميدانية بمؤسسة مطاحن بلغيث الكبرى سوق أهراس. مجلة دراسات اقتصادية، مج18، ع3، 350 - 368. مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/1524541>

- الحربي، مفلح علي، غرس الدين، محمد عبدالحافظ، و عبدالتواب، سمير. (2025). دور التحول الرقمي في تحسين رضا المستفيدين: دراسة تطبيقية على المنظمات الصحية بمنطقة القصيم. المجلة العلمية للدراسات التجارية والبيئية، مج16، ع1 ، 1819 - 1856. مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/1620608>
- زائري، أحمد محمد أحمد، و الحازمي، فهد ناصر. (2023). أثر إدارة التغيير على جودة الخدمة الصحية: دراسة تطبيقية على مستشفى الملك عبدالعزيز بجدة. المجلة العلمية للبحوث التجارية، س10، ع4 ، 681 - 716. مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/1421876>
- زهرة، ريان. (2022). أثر أبعاد جودة الخدمة على رضا العملاء: دراسة ميدانية على عملاء شركات الاتصالات الخلوية السورية. مجلة جامعة البعث سلسلة العلوم الاقتصادية، مج44، ع23 ، 29 - 55. مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/1332260>
- السخن، أيمن حسنى أسعد، الجازي، علي سويلم مهنا، و الجبر، إياد جبر خالد. (2022). جودة الخدمات الإلكترونية وأثرها في رضا متلقي الخدمة: دراسة تطبيقية على موقع إدارة ترخيص السواقين والمركبات. مجلة الدراسات الأمنية، ع18 ، 43 - 93. مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/1426997>
- الطيب، مرام أحمد على. (2022). أثر التمكين الإداري على جودة الخدمة المصرفية: دراسة تطبيقية على بنك الراجحي - أبها - المملكة العربية السعودية في العام 2020-2021. مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية والقانونية، مج6، ع15 ، 81 - 98. مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/1274011>
- عبدالعليم، رضا عبدالصادق، و محمد، أمل رضوان أحمد. (2025). تحليل رضا المستفيدين عن الخدمات الإلكترونية الحكومية. المجلة العلمية للدراسات التجارية والبيئية، مج16، ع3 ، 276 - 303. مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/1623993>
- عبدالقادر، نعار، و ملاحي، رقية. (2025). أثر أبعاد جودة الخدمة على رضا السائح: دراسة حالة على عينة من سياح ولاية مستغانم. مجلة آفاق للبحوث والدراسات، مج8، ع1 ، 451 - 466. مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/1567796>
- العود، ناصر بن صالح. (2025). قياس رضا المستفيدين من الخدمات الاجتماعية: مدخل لتحسين الجودة وتعزيز الكفاءة في برامج العمل الاجتماعي. مجلة الخدمة الاجتماعية، ع85، ج4 ، 15 - 34. مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/1609131>

- غشام، يحيى علي محمد. (2024). أثر جودة الخدمة على الاحتفاظ بالعملاء: بحث ميداني لآراء عينة من عملاء شركة يمن موبايل في مدينة ذمار. المجلة العلمية لكلية التربية، مج13، ع1، 107
- 129. مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/1604278>
- محمد، ايوب محمود. (2020). أثر جودة الخدمة في تحقيق ولاء الزبون: دراسة تطبيقية على عينة من مشتركي شركة ايرث لينك لخدمات الإنترنت في محافظة أربيل. المجلة العربية للنشر العلمي، ع18، 70 - 92. مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/1436669>
- نوير، إبراهيم حسن محمد، و المسدي، عادل عبدالمنعم أحمد. (2025). أثر التوجه الريادي في جودة الخدمة: دراسة ميدانية على العاملين بالهيئة القومية للبريد - قطاع مناطق بريد غرب الدلتا (رسالة دكتوراه غير منشورة). جامعة طنطا، طنطا. مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/1645284>
- الورافي، محمد عبدالكريم علي، و مرقه، منار رياض شعبان. (2020). أثر جودة الخدمات على رضا المستفيدين: دراسة حالة: الملحقية الثقافية اليمنية في الأردن (رسالة ماجستير غير منشورة). جامعة البلقاء التطبيقية، السلط. مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/1309255>

المراجع الأجنبية

- Ali, B. J., Gardi, B., Othman, B. J., Ahmed, S. A., Ismael, N. B., Hamza, P. A., ... & Anwar, G. (2021). Hotel service quality: The impact of service quality on customer satisfaction in hospitality. *International Journal of Engineering, Business and Management*, 5(3), 14-28.
- Azzam, Z., & Alkhuzam, T. (2026). The Impact of Service Quality Provided by Civil Society Organizations on Beneficiary Satisfaction: The Jordanian Hashemite Fund for Human Development as a Case Study. In *Business Resilience and Business Innovation for Sustainability: The Double-Edged Role of Artificial Intelligence and Other Disruptive Technologies* (pp. 911-929). Cham: Springer Nature Switzerland.
- Demirel, D. (2022). The effect of service quality on customer satisfaction in digital age: customer satisfaction based examination of digital CRM. *Journal of Business Economics and Management*, 23(3), 507-531.
- Herman, H. (2022). Impact of service quality on customer satisfaction: a case study in educational institutions. *ADPEBI International Journal of Business and Social Science*, 2(1), 39-45.
- Kidola, M. K. (2022). The Effects of Service Quality on Customer Satisfaction: A Case of National Health Insurance Fund (NHIF)-Kibondo District, Kigoma Region (Doctoral dissertation, The Open University of Tanzania).

- Mahsyar, S., & Surapati, U. (2020). Effect of service quality and product quality on customer satisfaction and loyalty. *International Journal of Economics, Business and Accounting Research (IJEBAR)*, 4(01)
- Nair, A. G. (2024). Service quality and beneficiary satisfaction: insights into employee performance at Kerala state minorities development finance corporation. *Innovatus: An Ivanian Journal of Economics and Business Studies*, 59-66.
- Slack, N. J., & Singh, G. (2020). The effect of service quality on customer satisfaction and loyalty and the mediating role of customer satisfaction: Supermarkets in Fiji. *The TQM Journal*, 32(3), 543-558.
- Supriyanto, A., Wiyono, B. B., & Burhanuddin, B. (2021). Effects of service quality and customer satisfaction on loyalty of bank customers. *Cogent Business & Management*, 8(1), 1937847
- Surahman, I. G. N., Yasa, P. N. S., & Wahyuni, N. M. (2020). The effect of service quality on customer loyalty mediated by customer satisfaction in tourism villages in Badung Regency. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Jagaditha*, 7(1), 46-52.

الملاحق

استمارة استبيان

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته

أخي الكريم / أختي الكريمة

تحية طيبة وبعد،

يقوم الباحثين بإجراء دراسة حول قياس أثر جودة الخدمة في فروع صندوق تنمية الموارد البشرية
(هدف) على رضا المستفيدين: دراسة ميدانية على مستفيدي فرع الرياض

ونظراً لما لديكم من المعرفة العلمية والخبرة العملية ذات الصلة بموضوع البحث، نأمل الحصول
منكم على العون والمساعدة في توفير المعلومات المناسبة لأغراض البحث، من خلال التكرم بإبداء رأيكم
بالتأشير على الإجابة المناسبة من وجهة نظركم.

وأتقدم لحضراتكم بجزيل الشكر والتقدير للمساهمة في جهدكم في تعبئة هذا الاستبيان علماً أن جميع
البيانات التي سيتم الحصول عليها منكم ستعامل بسرية تامة، ولن تستخدم لغير أغراض هذا البحث، وسوف
أزودكم بنتائج هذه الدراسة حال اكتمالها إن شاء الله.

وتفضلوا بقبول فائق التقدير والاحترام

أولاً: البيانات الشخصية

□ أنثى

1- النوع الاجتماعي □ ذكر

□ من 25 - 35 سنة

2- العمر □ 25 سنة فأقل

□ من 45 سنة فأكثر

□ 35 - 45 سنة

□ دبلوم

3- المؤهل العلمي □ ثانوية فأقل

□ دراسات عليا

□ بكالوريوس

□ من سنة إلى 3 سنوات

4- مدة التعامل □ أقل من سنة

□ أكثر من 3 سنوات

□ برامج الدعم والتوظيف

5- نوع الخدمة □ برامج التدريب والتأهيل

□ الخدمات الاستشارية

ثانيا محاور الاستبيان

✿ المحور الأول: جودة الخدمة، ضع إشارة (✓) في المربع المناسب لاختيارك:

معارض بشدة	معارض	محايد	أوافق	أوافق بشدة	البعد
الملموسية					
					يتميز مبنى الفرع بمظهر خارجي جذاب ومناسب لتقديم الخدمة
					تتوفر في الفرع تجهيزات ومعدات حديثة تواكب طبيعة الخدمات المقدمة
					يظهر موظفو الفرع بمظهر لائق ومهني يعكس احترافية المؤسسة
					تتسم قاعات الانتظار والاستقبال بالنظافة والترتيب والراحة
الاعتمادية					
					يلتزم الفرع بتقديم الخدمة في الوقت المحدد دون تأخير
					يُنجز الفرع الخدمات المطلوبة بدقة وبدون أخطاء
					يحافظ الفرع على ثبات مستوى الخدمة المقدمة في كل مرة
					يفي الفرع بوعوده والتزاماته تجاه المستفيدين
الاستجابة					
					يُبدي موظفو الفرع استعدادًا دائمًا لمساعدة المستفيدين
					تتم معالجة طلبات المستفيدين بسرعة وكفاءة

المعارض بشدة	معارض	محايد	أوافق	أوافق بشدة	البعد
					يستجيب الموظفون لاستفسارات المستفيدين دون تأخير
					يتعامل الموظفون مع الطلبات الطارئة بمرونة وفاعلية
التعاطف					
					يُولي الفرع اهتمامًا شخصيًا بكل مستفيد على حدة
					يتفهم الموظفون الاحتياجات الفردية للمستفيدين
					يتعامل الموظفون مع المستفيدين بلطف واحترام
					تُراعى ظروف المستفيدين الخاصة عند تقديم الخدمة

✿ المحور الثاني: رضا المستفيدين، ضع إشارة (√) في المربع المناسب لاختيارك:

معارض بشدة	معارض	محايد	أوافق	أوافق بشدة	البعد
					أشعر بالرضا التام عن الخدمات المُقدَّمة من الفرع
					تُلبي الخدمات المُقدَّمة احتياجاتي وتوقعاتي
					كان قراري بالتعامل مع الفرع قرارًا صائبًا
					تتميز الخدمات المُقدَّمة بقيمة عالية مقارنةً بالجهد المبذول
					أرى أن الخدمات المُقدَّمة تواكب توقعاتي المتنامية
					تجربتي مع الفرع كانت إيجابية بشكل عام
					أنصح غيري بالتعامل مع الفرع للاستفادة من خدماته
					أعتزم الاستمرار في التعامل مع الفرع مستقبلاً
					أشعر بأن الفرع يحترم وقتي وجهدي كمستفيد
					تعكس الخدمات المُقدَّمة اهتمام الصندوق بتمكين المستفيدين

مع خالص التقدير والاحترام

Mid Ocean University

College of Management

Department of Business Administration



**The impact of service quality in the branches of the
Human Resources Development Fund (HADAF) on
beneficiary satisfaction: a field study on the
beneficiaries of the Riyadh branch**

Prepared by:

Hangout Hoeesh Aoad Alfohegey

253002415

Main supervisor/

Dr. Al-Faisal Abdelhamid

Second supervisor/

Dr. Fayez Jarad

2026 – 1448