

أثر جودة الخدمة في تحقيق رضا العملاء: دراسة تطبيقية على شركة سبل الإعلانية للتسويق

أسم الطالب
أنس محمد آدم عثمان

مشروع تخرج- 2
كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

إشراف
د.
عضو هيئة التدريس- كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

التاريخ- الفصل الدراسي
يونيو 2026

جدول المحتويات

1. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة	3
1.1. المقدمة:	4
1.2. مشكلة الدراسة	5
1.2.1. فجوات على المستوى النظري	5
1.2.2. فجوات على المستوى التطبيقي	5
1.3. أهمية الدراسة	6
1.3.1. على المستوى النظري:	6
1.3.2. على المستوى التطبيقي:	6
1.4. أسئلة الدراسة	6
1.5. أهداف الدراسة	7
1.6. فرضيات الدراسة	7
1.7. نموذج الدراسة	7
1.8. منهجية الدراسة	8
1.9. الدراسة الميدانية	8
1.10. مخطط المشروع المقترح	8
2. الفصل الثاني: الدراسات السابقة	9
2.1. المقدمة:	10
2.2. المتغير المستقل	10
2.3. المتغير التابع	10
2.4. العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع	11
2.5. الخاتمة	11
قائمة المراجع	12

• الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

1. المقدمة:

ُعد جودة الخدمة من المفاهيم الإدارية الحديثة التي حظيت باهتمام واسع في أدبيات الإدارة والتسويق، نظرًا لما لها من تأثير مباشر على رضا العملاء واستمرارية العلاقة بينهم وبين المؤسسة. وفي ظل التغيرات المتسارعة في بيئة الأعمال وارتفاع مستوى المنافسة، لم تعد المؤسسات الخدمية تكتفي بتقديم الخدمة فحسب، بل أصبحت تسعى إلى تقديم تجربة متكاملة تضمن رضا العميل وتعزيز ولائه.

ويُعد قطاع الخدمات الإعلانية من القطاعات التي تعتمد بدرجة كبيرة على جودة التفاعل، وسرعة الاستجابة، ودقة التنفيذ، والالتزام بالمواعيد، مما يجعل تقييم جودة الخدمة عنصرًا أساسيًا في قياس نجاح المؤسسة. كما أن رضا العملاء في هذا القطاع يرتبط بدرجة فهم احتياجاتهم وتحقيق توقعاتهم بصورة فعّالة.

وانطلاقًا من ذلك، تسعى هذه الدراسة إلى تحليل أثر جودة الخدمة في تحقيق رضا العملاء في شركة سبل الإعلانية للتسويق، بهدف التعرف على طبيعة العلاقة بين المتغيرين وتقديم مؤشرات تساعد في دعم القرارات الإدارية المتعلقة بتحسين الأداء الخدمي.

2. مشكلة الدراسة

- على الرغم من اهتمام الشركات الخدمية بتطوير أدائها وتحسين مستوى خدماتها، إلا أن مستوى رضا العملاء قد لا يكون متناسباً دائماً مع الجهود المبذولة، نتيجة وجود فجوة محتملة بين توقعات العملاء والإدراك الفعلي لأداء الخدمة

1.1. فجوات على المستوى النظري

رغم كثرة الدراسات التي تناولت جودة الخدمة ورضا العملاء، إلا أن معظمها ركز على قطاعات تقليدية مثل البنوك والمستشفيات، مع محدودية الدراسات التي تناولت القطاع الإعلاني في البيئة العربية، إضافة إلى قلة الدراسات التي طبقت نموذج جودة الخدمة في بيئات تعتمد على المخرجات الإبداعية

1.2. فجوات على المستوى التطبيقي

تواجه الشركات الإعلانية تحديات تتعلق باختلاف توقعات العملاء وتباين تقييمهم لمستوى الخدمة، كما قد تفتقر بعض المؤسسات إلى أدوات قياس منهجية لرضا العملاء، مما يؤدي إلى صعوبة تحديد الجوانب الأكثر تأثيراً في تجربتهم.

وعليه تتمثل مشكلة الدراسة في الإجابة عن السؤال الرئيسي الآتي:

ما أثر جودة الخدمة على رضا العملاء في شركة سبل الإعلانية للتسويق؟

2. أهمية الدراسة

2.1. على المستوى النظري:

- تتمثل أهمية الدراسة في إثراء الأدبيات المتعلقة بعلاقة جودة الخدمة برضا العملاء في قطاع الخدمات الإعلان، وتقديم إطار مفاهيمي يمكن أن يُستفاد منه في دراسات مستقبلية مشابهة

1.1. على المستوى التطبيقي:

تسهم الدراسة في مساعدة إدارة الشركة على تحديد أبعاد جودة الخدمة الأكثر تأثيراً في رضا العملاء، ودعم جهود تحسين تجربة العميل، وتعزيز القدرة التنافسية من خلال رفع مستوى الرضا.

2. أسئلة الدراسة

1. ما مستوى جودة الخدمة المدركة لدى عملاء شركة سبل الإعلان للتسويق؟
2. ما مستوى رضا العملاء عن الخدمات المقدمة؟
3. هل توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين جودة الخدمة ورضا العملاء؟
4. هل تؤثر أبعاد جودة الخدمة (الاعتمادية، الاستجابة، الضمان، التعاطف، الملموسية) في رضا العملاء؟

3. أهداف الدراسة

1. قياس مستوى جودة الخدمة في شركة سبل الإعلانية للتسويق.
2. قياس مستوى رضا العملاء عن الخدمات المقدمة.
3. تحليل العلاقة بين جودة الخدمة ورضا العملاء.
4. تحديد الأبعاد الأكثر تأثيراً من أبعاد جودة الخدمة على رضا العملاء.

4. فرضيات الدراسة

- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين جودة الخدمة ورضا العملاء.
- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبُعد الاعتمادية في جودة الخدمة على رضا العملاء.
- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبُعد الاستجابة في جودة الخدمة على رضا العملاء.
- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبُعد الضمان في جودة الخدمة على رضا العملاء.
- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبُعد التعاطف في جودة الخدمة على رضا العملاء.
- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبُعد الملموسية في جودة الخدمة على رضا العملاء.

1. نموذج الدراسة

المتغير المستقل: جودة الخدمة

(الاعتمادية – الاستجابة – الضمان – التعاطف – الملموسية)

المتغير التابع: رضا العملاء

(جودة الخدمة → رضا العملاء)

2. منهجية الدراسة

ستعتمد الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، حيث سيتم جمع البيانات باستخدام استبانة تعتمد على مقياس ليكرت الخماسي، وتحليلها باستخدام برنامج SPSS من خلال المتوسطات الحسابية، ومعامل الارتباط، وتحليل الانحدار.

3. الدراسة الميدانية

سيتم تطبيق الدراسة ميدانيًا على عملاء شركة سبل الإعلانية للتسويق في المملكة العربية السعودية، وذلك من خلال توزيع استبانة إلكترونية لقياس جودة الخدمة المدركة ومستوى رضا العملاء.

4. مخطط المشروع المقترح

الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

الفصل الثاني: الدراسات السابقة

الفصل الثالث: الدراسة الميدانية وتحليل النتائج

الفصل الرابع: النتائج والتوصيات

● الفصل الثاني: الدراسات السابقة

1. المقدمة:

تُعد جودة الخدمة ورضا العملاء من أبرز الموضوعات التي حظيت باهتمام واسع في الأدبيات الإدارية والتسويقية، لما لهما من دور أساسي في تعزيز الأداء المؤسسي وتحقيق الميزة التنافسية. وقد تناولت العديد من الدراسات العلاقة بين جودة الخدمة ورضا العملاء في قطاعات مختلفة، مما ساهم في بناء إطار نظري متكامل يفسر طبيعة هذه العلاقة.

ويهدف هذا الفصل إلى استعراض أهم الدراسات السابقة التي تناولت متغيرات الدراسة، وذلك من خلال عرض الدراسات المرتبطة بجودة الخدمة كمتغير مستقل، ورضا العملاء كمتغير تابع، بالإضافة إلى الدراسات التي تناولت العلاقة بينهما.

2. المتغير المستقل : جودة الخدمة

تناولت دراسة Parasuraman et al. (1988) مفهوم جودة الخدمة من خلال نموذج SERVQUAL، والذي يُعد من أكثر النماذج استخدامًا في قياس جودة الخدمة، حيث حدد خمسة أبعاد رئيسية وهي: الملموسية، الاعتمادية، الاستجابة، الضمان، والتعاطف. وأكدت الدراسة أن إدراك العميل لجودة الخدمة يعتمد على مقارنة توقعاته بالأداء الفعلي للخدمة.

كما قام Taylor (1992) & Cronin بإعادة النظر في قياس جودة الخدمة، حيث قدموا نموذج SERVPERF الذي يركز على الأداء الفعلي للخدمة بدلاً من الفجوة بين التوقعات والإدراك، وأثبتت نتائج دراستهم أن الأداء الفعلي يُعد مؤشرًا أكثر دقة لقياس جودة الخدمة.

3. المتغير التابع: رضا العملاء

عرّف Oliver (1980) رضا العملاء بأنه حالة نفسية ناتجة عن مقارنة توقعات العميل بالأداء الفعلي للخدمة، حيث يتحقق الرضا عندما يتوافق الأداء مع التوقعات أو يتجاوزها.

كما أشار Keller (2016) & Kotler إلى أن رضا العملاء يُعد من أهم العوامل التي تؤثر على سلوك العميل المستقبلي، مثل تكرار التعامل، والولاء، والتوصية بالخدمة، مما يجعله عنصرًا أساسيًا في نجاح المؤسسات.

4. العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع

أوضحت دراسة (Zeithaml et al. (2018 أن جودة الخدمة تُعد من العوامل الأساسية المؤثرة في رضا العملاء، حيث تؤدي جودة الخدمة المرتفعة إلى تحسين تجربة العميل وزيادة مستوى رضاه.

كما أكدت العديد من الدراسات وجود علاقة طردية ذات دلالة إحصائية بين جودة الخدمة ورضا العملاء، حيث تؤثر أبعاد جودة الخدمة المختلفة بشكل مباشر في تشكيل مستوى الرضا، خاصة أبعاد الاعتمادية والاستجابة.

5. الخاتمة

من خلال استعراض الدراسات السابقة، يتضح وجود اتفاق عام على أهمية جودة الخدمة كعامل رئيسي في تحقيق رضا العملاء، كما تؤكد الدراسات أن أبعاد جودة الخدمة تلعب دوراً جوهرياً في تحديد مستوى الرضا.

وعليه، تستند الدراسة الحالية إلى هذه الأدبيات في تحليل أثر جودة الخدمة على رضا العملاء في شركة سبل الإعلامية للتسويق، مع محاولة سد الفجوة المتعلقة بتطبيق هذه العلاقة في القطاع الإعلاني.

قائمة المراجع

- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*.
- Cronin, J. J., & Taylor, S. A. (1992). Measuring service quality: A reexamination and extension. *Journal of Marketing*.
- Oliver, R. L. (1980). A cognitive model of the antecedents and consequences of satisfaction decisions. *Journal of Marketing Research*.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management*. Pearson.
- Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2018). *Services Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm*. McGraw-Hill.

جامعة ميدأوشن
كلية الإدارة

الملاحق

أثر جودة الخدمة في تحقيق رضا العملاء :دراسة تطبيقية على شركة سبل الإعلانية للتسويق

إعداد :أنس محمد آدم عثمان

PMG 497 | المشروع النهائي - 2

(الملحق أ)

استبانة الدراسة :استبانات لمتغيرات البحث

السيد /السيدة العميل الكريم

تحية طيبة وبعد

يسعدني دعوتكم للمشاركة في هذه الدراسة العلمية التي تهدف إلى قياس أثر جودة الخدمة على رضا العملاء في شركة سبل الإعلانية للتسويق بالمدينة المنورة، وذلك ضمن متطلبات مشروع التخرج في كلية الإدارة بجامعة ميدأوشن.

علمًا بأن إجاباتكم ستستخدم لأغراض علمية بحثية وستُعامل بسرية تامة، ولن تُستخدم إلا في إطار هذا البحث.

يُرجى الإجابة عن جميع الأسئلة بدقة وموضوعية، علمًا بأنه لا توجد إجابة صحيحة أو خاطئة

مقياس الإجابة (ليكرت الخماسي)

لا أوافق بشدة - 1	لا أوافق - 2	محايد - 3	أوافق - 4	أوافق بشدة - 5
-------------------	--------------	-----------	-----------	----------------

القسم الأول :البيانات الديموغرافية

يُرجى وضع إشارة (✓) أمام الخيار المناسب

1. الجنس:

☐ ذكر

☐ أنثى

2. الفئة العمرية:

- ☐ أقل من 25 سنة
- ☐ سنة 25 - 34
- ☐ سنة 35 - 44
- ☐ سنة فأكثر 45

3. المؤهل العلمي:

- ☐ ثانوي أو أقل
- ☐ بكالوريوس
- ☐ ماجستير أو دكتوراه

4. مدة التعامل مع الشركة:

- ☐ أقل من سنة
- ☐ سنوات 1 - 3
- ☐ سنوات 3 - 5
- ☐ أكثر من 5 سنوات

القسم الثاني: جودة الخدمة (المتغير المستقل)

يُرجى الإجابة عن العبارات التالية بوضع إشارة (✓) (في الخانة المناسبة)

(Reliability) أولاً: الاعتمادية

م	العبارة	أوافق بشدة	أوافق	محايد	لا أوافق	لا أوافق بشدة
1	تلتزم شركة سبل بتقديم الخدمة في المواعيد المحددة					
2	تُنجز الشركة الخدمات المتفق عليها بدقة وكما هو مخطط لها					
3	تتعامل الشركة مع مشكلات العملاء باهتمام وجدية					
4	تحرص الشركة على تقديم الخدمة بشكل صحيح من المرة الأولى					
5	تُعدّ سجلات الشركة والبيانات المتعلقة بالعملاء دقيقة وخالية من الأخطاء					

(Responsiveness) ثانياً: الاستجابة

م	العبارة	أوافق بشدة	أوافق	محايد	لا أوافق	لا أوافق بشدة
6	يُبادر موظفو الشركة إلى إخبار العملاء بمواعيد تقديم الخدمات بدقة.					
7	يُقَدِّم موظفو الشركة خدمة سريعة وفعّالة للعملاء.					
8	يكون موظفو الشركة دائمًا مستعدين للمساعدة وتلبية طلبات العملاء.					
9	لا يكون موظفو الشركة مشغولين جدًا لدرجة تمنعهم من الاستجابة لاحتياجات العملاء.					

(Assurance) ثالثًا: الضمان

م	العبارة	أوافق بشدة	أوافق	محايد	لا أوافق	لا أوافق بشدة
10	يُشعر سلوك موظفي الشركة العملاء بالثقة.					
11	يتمتع العملاء بالأمان في تعاملاتهم مع الشركة.					
12	يتسم موظفو الشركة باللباقة والأدب في التعامل مع العملاء.					
13	يمتلك موظفو الشركة المعرفة والكفاءة الكافية للإجابة عن استفسارات العملاء.					

(Empathy) رابعًا: التعاطف

م	العبارة	أوافق بشدة	أوافق	محايد	لا أوافق	لا أوافق بشدة
14	تُولي الشركة كل عميل اهتمامًا فرديًا وشخصيًا.					
15	يتفاعل موظفو الشركة مع العملاء بشكل إنساني ودافئ.					
16	تحرص الشركة بصدق على مصالح العملاء.					
17	يفهم موظفو الشركة الاحتياجات الخاصة لكل عميل.					
18	تُحدد الشركة أوقات عمل ملائمة ومناسبة لجميع العملاء.					

(Tangibles) خامسًا: الملموسية

م	العبارة	أوافق بشدة	أوافق	محايد	لا أوافق	لا أوافق بشدة
19	تمتلك الشركة معدات وأجهزة حديثة ومتطورة					
20	تبدو المرافق والمنشآت المادية للشركة أنيقة ومرتبطة					
21	يُظهر موظفو الشركة مظهرًا لائقًا ومهنيًا					
22	تعكس المواد الترويجية والمطبوعات مستوى احترافية الشركة					

القسم الثالث: رضا العملاء (المتغير التابع)

م	العبارة	أوافق بشدة	أوافق	محايد	لا أوافق	لا أوافق بشدة
23	أشعر بالرضا العام عن مستوى الخدمات المقدمة من شركة سبل					
24	تتوافق الخدمات المقدمة من الشركة مع توقعاتي					
25	أحرص على الاستمرار في التعامل مع الشركة مستقبلاً					
26	أنصح الآخرين بالتعامل مع شركة سبل للاستفادة من خدماتها					
27	أشعر أن الشركة تقدم قيمة حقيقية تستحق التكلفة المدفوعة					

شكرًا جزيلاً على تعاونكم

الملحق (ب) جدول أدوات البحث

يوضح الجدول التالي أبعاد الدراسة (المتغير المستقل والمتغير التابع)، وعدد عبارات كل بُعد، والمصادر العلمية المعتمدة في بناء الاستبانة:

م	المتغير	البُعد بالعربية	البُعد بالإنجليزية	عدد العبارات	المصدر العلمي
1	جودة الخدمة	الاعتمادية	Reliability	5	Parasuraman et al. (1988)

م	المتغير	البُعد بالعربية	البُعد بالإنجليزية	عدد العبارات	المصدر العلمي
2	جودة الخدمة	الاستجابة	Responsiveness	4	Parasuraman et al. (1988)
3	جودة الخدمة	الضمان	Assurance	4	Parasuraman et al. (1988)
4	جودة الخدمة	التعاطف	Empathy	5	Parasuraman et al. (1988)
5	جودة الخدمة	الملموسية	Tangibles	4	Parasuraman et al. (1988)
6	رضا العملاء	رضا العملاء	Customer Satisfaction	5	Oliver (1980)؛ Kotler & Keller (2016)
إجمالي عبارات الاستبانة					عبرة 27

ونماذج رضا العملاء (SERVQUAL (Parasuraman et al., 1988 المصدر: من إعداد الباحث بالاستناد إلى نموذج (Oliver, 1980؛ Kotler & Keller, 2016).

جدول تفصيلي: توزيع عبارات الاستبانة على الأبعاد

البُعد	عدد العبارات	أرقام العبارات
الاعتمادية	5	1 - 5
الاستجابة	4	6 - 9
الضمان	4	10 - 13
التعاطف	5	14 - 18
الملموسية	4	19 - 22
رضا العملاء	5	23 - 27