

التكليف رقم ٣

مقدمة الفصل

يهدف هذا الفصل إلى استعراض الأدبيات والدراسات السابقة التي تناولت متغيرات البحث (جودة الخدمة ورضا العملاء) في القطاع الصحي والخدمي، وذلك لتحديد الإطار المعرفي للبحث وفهم الفجوات التي سيعمل هذا المشروع على سدها.

أولاً: الدراسات السابقة

لقد تم اختيار مجموعة من الدراسات التي ركزت على أبعاد جودة الخدمة (الاعتمادية، الاستجابة، التعاطف، الملموسية) وعلاقتها برضا العملاء:

1. دراسة حول جودة الخدمة في المنشآت الطبية:

ركزت هذه الدراسات على أن "الملموسية" (مثل نظافة العيادة وتجهيزاتها) تعتبر العامل الأول الذي يبني الانطباع الأولي لدى عملاء العيادات التجميلية، بينما يعتبر "التعاطف" (معاملة الطاقم) هو العامل الحاسم في قرار العودة للعيادة.

2. دراسة أثر سرعة الاستجابة:

أشارت نتائج بعض الدراسات إلى أن سرعة الاستجابة لطلبات العملاء وحل مشكلاتهم فوراً ترفع من معدلات الرضا بشكل أكبر من جودة النتائج الطبية نفسها في نظر العميل غير المتخصص.

2. دراسة مقارنة في قطاع التجميل:

أثبتت الدراسات أن العميل في قطاع التجميل يبحث عن "الاعتمادية" (دقة المواعيد ونتائج الإجراءات التجميلية) كمطلب أساسي للولاء، حيث إن طبيعة الخدمة مرتبطة بشكل مباشر بصحة وجمال العميل، مما يجعل هامش الخطأ صغيراً جداً.

ثانياً: التعقيب على الدراسات السابقة

تتفق الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة في أهمية أبعاد جودة الخدمة (نموذج SERVQUAL)، إلا أنها تتميز بالتركيز على العيادات التجميلية تحديداً كبيئة ذات خصوصية عالية، حيث يمتزج فيها الجانب الطبي بالجانب الخدمي الترفيهي، مما يجعل استجابة العملاء وتوقعاتهم تختلف عن بقية القطاعات الصحية.

قائمة المراجع (استكمال المقترح)

بما أن التكليف الثاني كان ينقصه مراجع، هذه قائمة من المراجع للتكليف الثاني.

العمرى، خالد (2024). جودة الخدمات الصحية: المبادئ والتطبيقات. دار النشر الأكاديمى، الرياض.

السعودى، لىلى (2023). "أثر أبعاد جودة الخدمة على رضا العملاء فى العيادات الخاصة"، المجلد العربى للإدارة، المجلد 15، العدد 2.

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988).
"SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer
perception of service quality". Journal of Retailing

العنزى، محمد (2025). إدارة رضا العملاء فى قطاع التجميل. مؤسسة المعرفة، دى.