

Final Project 1

Code: MGM 496-PMG496

Project Template

Faculty of Management
Midocean University

أثر جودة الملابس الطبية على تحسين رضا العملاء بالتطبيق على شركة سكراب
لوك بمدينة الرياض

محمد عبدالله بخضر

233000236

مشروع تخرج - 1

كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

إشراف

د . عبدالرحيم نادر عضو هيئة التدريس - كلية

الإدارة- جامعة ميدأوشن

2026 - الفصل الدراسي الأول

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.....	6
2.2.1. فجوات على المستوى التطبيقي.....	6
1.3. أهمية الدراسة.....	7
1.3.1. على المستوى النظري:.....	7
2.3.1. على المستوى التطبيقي:.....	7
1.4. أسئلة الدراسة	7
1.5. أهداف الدراسة.....	7
1.6. فرضيات الدراسة.....	7
1.7. نموذج الدراسة	8
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.....	11
2.4. العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع	11
2.5. الخاتمة.....	11
قائمة المراجع	12

1. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

1.1. المقدمة:

نهدف على رضا العملاء وجودة الحياة المهنية للعاملين في القطاع الصحي. ومع تنامي الوعي بأهمية الملابس الطبية المناسبة ودوره في تعزيز أداء الكوادر الصحية وراحتهم، أصبحت المؤسسات المتخصصة في هذا القطاع مطالبة بتقديم منتجات تجمع بين الجودة العالية والمواصفات الدقيقة

(Scrub Look) نبذة عن شركة سكراب لوك

هي شركة سعودية متخصصة في بيع الملابس الطبية الاحترافية عبر موقعها (Scrub Look) شركة سكراب لوك وفروعها في مدينة الرياض تأسست الشركة بهدف توفير أرقى الملابس www.scrublook.com الإلكتروني الطبية للكوادر الصحية من أطباء وممرضين وطلاب الطب في المملكة العربية السعودية. وتتميز سكراب لوك بكونه أول ومورداً رسمياً لمجموعة من أبرز الماركات الطبية العالمية

الماركات العالمية التي تحملها سكراب لوك

- 1- واحدة من أشهر ماركات السكراب الطبي في العالم، تعرّف بتصاميمه العصرية وألوانه المتنوعة • Cherokee
- 2- ماركة أمريكية تركّز على الراحة والمتانة وتعدّ من الأكثر مبيعاً لدى الممرضين Healing Hand •
- 3- ماركة مميزة تجمع بين الأناقة والوظيفية وتوفر تشكيلاً واسعة من الموديلات KO •
- 4- ماركة متخصصة في السكراب عالي الأداء ومقاومة للسوائل ومناسبة لبيئات العمل – MAEVN *
- 5- ماركة عريقة في مجال الملابس المهنية، توفر سكراباً متيناً وعملياً Dickies Medica •
- 6- ماركة طبية تتميز بتصاميم مريحة ومواد عالية الجودة بأسعار تنافسية ADA •
- 7- ماركة موجهة للعاملين في القطاع الصحي وتعرّف بتصاميمه الأنيقة Heart Soul •

خدمات وميزات سكراب لوك

تقدم شركة سكراب لوك خدمات متنوعة تشمل: التسوق الإلكتروني عبر الموقع الرسمي، وزيارة الفروع المباشرة في جميع أنحاء المملكة، وتوفير مقاسات متنوعة تلائم جميع أجسام الكوادر الصحية. كما توفر الشركة لعملائها خيارات متعددة من الملابس الطبية كحامل الشارة والقممات والقفعات الجراحية، فضلاً عن الملابس الداخلية المناسبة لبيئة العمل الصحي.

وقد تناولت العديد من الدراسات السابقة العلاقة بين جودة المنتجات ورضا العملاء، حيث أشارت دراسات في مجال إدارة الجودة إلى وجود ارتباط إيجابي بين جودة المنتج وارتفاع مستوى رضا العملاء وولائهم للمؤسسة. كما بينت بعض الدراسات أن جودة الملابس الطبية من حيث الخامات والتصميم والمتانة تؤثر تأثيراً مباشراً في رضا العاملين في القطاع الصحي ومن يتعاملون مع هذه الشركات.

وعلى الرغم من وفرة الدراسات التي تناولت جودة المنتجات أو رضا العملاء كل على حدة، إلا أن هناك فجوة بحثية تتمثل في محدودية الدراسات التطبيقية التي ركزت على جودة الملابس الطبية وتأثيرها على رضا العملاء في السوق السعودية، خصوصاً الشركات العاملة بمدينة الرياض كما أن بعض الدراسات السابقة ركزت على القطاعات التقليدية مما يبرز الحاجة إلى دراسة تطبيقية تساهم في سد هذه الفجوة المعرفية.

وتستهدف هذه الدراسة عملاء شركة سكراب لوك بمدينة الرياض باعتباره الفئة الأكثر تأثراً بمستوى جودة الملابس الطبية المقدمة سواء كانوا من أطباء أو ممرضين أو طلاب طب أو غيرهم من المهنيين الصحيين وتهدف هذه الدراسة إلى التعرف على أثر جودة الملابس الطبية في تحسين رضا العملاء، وذلك من خلال تحليل العلاقة بين أبعاد الجودة ومستوى رضا العملاء وتحديد مدى مساهمة هذه الجودة في تعزيز تجربة العميل.

2.1. مشكلة الدراسة

في ظل التطورات المتسارعة في قطاع الرعاية الصحية وازدياد الطلب على الملابس الطبية المتخصصة أصبحت جودة هذه الملابس أحد العوامل الأساسية التي تؤثر في تقييم العملاء لأداء الشركات العاملة في هذا المجال. ولم يهتم الباحثون بالشركات مقتصرين على تقديم المنتج التقليدي فحسب، بل أصبح يشمل الالتزام بمعايير الجودة الدقيقة التي تتوافق مع متطلبات بيئة العمل الصحية. ومع ارتفاع مستوى وعي العملاء بأهمية جودة الملابس الطبية، باتوا أكثر ميلاً للتعامل مع الشركات التي تقدم منتجات ذات جودة عالية ومواصفات دقيقة وعلى الرغم من توجه العديد من الشركات نحو تحسين جودة منتجاتها إلا أن عدم انعكاس ذلك على رضا العملاء لا يزال غير واضح بصورة كافية.

ومن هنا تتبّع مشكلة الدراسة في الحاجة إلى فهم طبيعة العلاقة بين جودة الملابس الطبية ورضا العملاء، ومدى تأثير تحسين هذه الجودة على رفع مستوى رضا العملاء في شركة سكراب لوك بمدينة الرياض.

1.2.1. فجوات على المستوى النظري

تتمثل الفجوات النظرية في محدودية الإطار المفاهيمي الذي يربط بشكل متكامل بين جودة الملابس الطبية ورضا العملاء، حيث ركزت معظم الدراسات السابقة على جودة المنتجات أو رضا العملاء بصورة منفصلة دون دمج المتغيرين ضمن نموذج نظري واحد. كما أن الأدبيات ركزت بدرجة أكبر على الأبعاد العامة لجودة المنتج دون التوسع الكافي في تحديد أبعاد جودة الملابس الطبية وآليات قياسها من منظور العملاء في البيئة السعودية.

2.2.1. فجوات على المستوى التطبيقي

تتمثل الفجوات التطبيقية في قلة الدراسات الميدانية التي تناولت تأثير جودة الملابس الطبية على رضا العملاء في البيئة السعودية، وبشكل خاص في الشركات المتخصصة بمدينة الرياض. كما أن معظم الدراسات التطبيقية السابقة ركزت على قطاعات أخرى، بينما لم تحظ شركات الملابس الطبية المحلية بدراسات كافية. ويوجد نقص في الدراسات التي تعتمد على آراء العملاء بشكل مباشر لقياس مستوى إدراكهم لجودة الملابس الطبية وعلاقتها بدرجة رضاهم، مما يبرز الحاجة إلى إجراء دراسة تطبيقية تساهم في تقديم نتائج عملية يمكن الاستفادة منها في تطوير الأداء داخل شركة سكراب.

ما أثر جودة الملابس الطبية على تحسين رضا العملاء بالتطبيق على شركة سكراب لوك بمدينة الرياض ؟

3.1. أهمية الدراسة

تتبع أهمية هذه الدراسة من الاهتمام المتزايد الذي توليه متاجر الأزياء الطبية الحديثة لجودة منتجاتها باعتبارها أحد العوامل المؤثرة في تعزيز رضا العملاء وتحقيق استمرارية المتجر. ومع تزايد وعي العملاء بالفروقات بين الخامات والماركات، أصبحت المتاجر مطالبة بتقديم منتجات تراعي معايير الجودة والراحة إلى جانب التصميم العصري. وتسهم هذه الدراسة في توضيح الدور الذي تلعبه جودة الملابس الطبية في تحسين تجربة العملاء ورفع مستوى رضاهم، مما يساعد المتجر على تطوير استراتيجياته التسويقية بما يتوافق مع متطلبات السوق وتعزيز قدرته التنافسية.

1.3.1. على المستوى النظري:

تتمثل أهمية الدراسة على المستوى النظري في إثراء الأدبيات العلمية المتعلقة بجودة المنتج وعلاقتها برضا العملاء، من خلال تقديم إطار معرفي يربط بين مفاهيم جودة الملابس الطبية ورضا العملاء في سياق واحد. كما تسهم الدراسة في توضيح الأبعاد النظرية لجودة الملابس الطبية وبيان تأثيرها في سلوك العملاء وتقييمهم للمنتجات المقدمة. إضافة إلى ذلك، تساعد نتائج الدراسة في دعم الدراسات المستقبلية وتوفير أساس علمي يمكن الاعتماد عليه في تطوير نماذج بحثية تتناول العلاقة بين جودة المنتج ورضا العملاء داخل متاجر التجزئة المتخصصة.

2.3.1. على المستوى التطبيقي:

تتمثل أهمية الدراسة على المستوى التطبيقي في تقديم نتائج عملية يمكن أن تستفيد منها شركة سكراب لوك في تطوير جودة منتجاتها بما يسهم في تحسين مستوى رضا العملاء وتعزيز تجربتهم الشرائية. كما تساعد الدراسة متخذي القرار في التعرف على الجوانب الأكثر تأثيراً في رضا العملاء من بين أبعاد جودة الملابس الطبية، مما يدعم وضع خطط واستراتيجيات قائمة على احتياجات العملاء وتوقعاتهم. إضافة إلى ذلك، تسهم نتائج الدراسة في تعزيز توجه الشركة نحو اختيار ماركات وخامات تحقق رضا العملاء وتدعم القدرة التنافسية في سوق الأزياء الطبية.

4.1. أسئلة الدراسة

1. ما مستوى جودة الملابس الطبية المقدمة في شركة سكراب لوك من وجهة نظر العملاء؟
2. ما مستوى رضا العملاء عن المنتجات المقدمة في شركة سكراب لوك؟
3. ما مدى إدراك العملاء لأهمية جودة الملابس الطبية التي تقدمها شركة سكراب لوك؟
4. هل توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين جودة الملابس الطبية ورضا العملاء في شركة سكراب لوك؟
5. ما أكثر أبعاد جودة الملابس الطبية تأثراً في تحسين رضا العملاء؟
6. هل تختلف درجة رضا العملاء باختلاف مستوى جودة الملابس الطبية المقدمة؟

5.1. أهداف الدراسة

1. دراسة تأثير جودة الملابس الطبية على تحسين رضا العملاء في شركة سكراب لوك.
2. التعرف على مستوى إدراك العملاء لجودة الملابس الطبية المقدمة في شركة سكراب لوك.
3. تقييم مستوى رضا العملاء عن المنتجات المقدمة في ضوء جودة الملابس الطبية المتوفرة.
4. اقتراح مجموعة من التوصيات التي تسهم في تطوير جودة الملابس الطبية بما يعزز رضا العملاء.
5. توليد رؤى علمية وعملية تدعم متخذي القرار في تحسين الأداء التسويقي والتنافسي وتحقيق ميزة تنافسية مستدامة.

6.1. فرضيات الدراسة

الفرضية الأولى: الفرضية الصفرية (H_0)

لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لجودة الملابس الطبية على تحسين رضا العملاء في شركة سكراب لوك.

الفرضية الثانية: الفرضية البديلة (H_1)

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لجودة الملابس الطبية على تحسين رضا العملاء في شركة سكراب لوك.

الفرضية الثالثة: الفرضية الاتجاهية

تؤثر جودة الملابس الطبية تأثيراً إيجابياً في تحسين رضا العملاء في شركة سكراب لوك.

الفرضية الرابعة: الفرضية غير الاتجاهية

توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين جودة الملابس الطبية ورضا العملاء في شركة سكراب لوك دون تحديد اتجاه العلاقة.

7.1. نموذج الدراسة



8.1. منهجية الدراسة

أولاً: فلسفة البحث

تعتمد هذه الدراسة على الفلسفة الوضعية (Positivism)، والتي تقوم على دراسة الظواهر بشكل علمي موضوعي من خلال جمع البيانات الكمية وتحليلها إحصائياً بهدف اختبار الفرضيات والتحقق من العلاقة بين جودة الملابس الطبية ورضا العملاء. وتُعد هذه الفلسفة مناسبة للدراسات التي تسعى إلى تفسير العلاقات بين المتغيرات اعتماداً على بيانات قابلة للقياس والتحليل.

ثانياً: منهج البحث

تعتمد الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، حيث يتم وصف واقع جودة الملابس الطبية ومستوى رضا العملاء، ثم تحليل العلاقة بينهما باستخدام الأساليب الإحصائية المناسبة للوصول إلى نتائج علمية دقيقة.

ثالثاً: استراتيجية البحث

تتبنى الدراسة استراتيجية المسح (Survey Strategy)، وذلك من خلال توزيع استبانة على عينة من عملاء شركة سكراب لوك بمدينة الرياض بهدف جمع البيانات المتعلقة بأرائهم وتقييمهم لجودة الملابس الطبية ومستوى رضاهم عن المنتجات المقدمة.

رابعاً: نوع البحث

تنتمي هذه الدراسة إلى البحوث الكمية (Quantitative Research)، حيث تعتمد على جمع بيانات رقمية قابلة للتحليل الإحصائي لاختبار الفرضيات وقياس طبيعة العلاقة بين متغيرات الدراسة.

خامساً: الأفق الزمني

تعتمد الدراسة على الأفق الزمني المقطعي (Cross-Sectional)، حيث يتم جمع البيانات من أفراد العينة خلال فترة زمنية محددة مرة واحدة فقط دون متابعة زمنية طويلة.

سادساً: طرق جمع وتحليل البيانات

تم جمع البيانات باستخدام الاستبانة كأداة رئيسية للدراسة، حيث صُممت وفق مقياس ليكرت الثلاثي لقياس آراء العملاء. كما سيتم تحليل البيانات باستخدام الأساليب الإحصائية المناسبة مثل الإحصاء الوصفي (المتوسطات الحسابية والانحراف المعياري) والإحصاء الاستدلالي مثل معامل الارتباط وتحليل الانحدار لاختبار فرضيات الدراسة باستخدام البرامج الإحصائية المتخصصة.

9.1 الدراسة الميدانية

تمثل الدراسة الميدانية الجانب التطبيقي من البحث، حيث تهدف إلى جمع بيانات واقعية لتحليل أثر جودة الملابس الطبية على تحسين رضا العملاء في شركة سكراب لوك بمدينة الرياض. وقد اعتمدت الدراسة على المنهج الكمي من خلال استخدام الاستبانة كأداة رئيسية لجمع البيانات المتعلقة بمتغيرات الدراسة، والمتمثلة في جودة الملابس الطبية باعتبارها المتغير المستقل، ورضا العملاء باعتباره المتغير التابع.

ويتكون مجتمع الدراسة من عملاء شركة سكراب لوك، نظراً لكونهم الأكثر قدرة على تقييم مستوى جودة الملابس الطبية المقدمة ومدى انعكاسها على مستوى رضاهم. وتم اختيار عينة من العملاء بطريقة مناسبة لضمان الحصول على بيانات تعكس آراء أفراد المجتمع المستهدف بصورة موضوعية.

وقد صُممت الاستبانة لتشمل مجموعة من العبارات التي تقيس أبعاد جودة الملابس الطبية (كجودة الخامة، والمتانة، والراحة، والتصميم، وتنوع الماركات) ومستوى رضا العملاء، وتم الاعتماد على مقياس ليكرت الثلاثي لقياس استجابات أفراد العينة، حيث يتدرج المقياس إلى ثلاث مستويات هي: (أوافق)، (محايد)، (لا أوافق)، وذلك بهدف تبسيط عملية الإجابة وتسهيل تحليل البيانات إحصائياً.

وبعد جمع الاستبانات، تم تفرغ البيانات وتحليلها باستخدام الأساليب الإحصائية المناسبة، حيث تم استخدام الإحصاء الوصفي مثل المتوسطات الحسابية والانحراف المعياري لقياس اتجاهات استجابات العينة، بالإضافة إلى استخدام الأساليب الإحصائية الاستدلالية مثل معامل الارتباط وتحليل الانحدار لاختبار فرضيات الدراسة وبيان طبيعة العلاقة بين جودة الملابس الطبية ورضا العملاء.

وقد ساعدت نتائج الدراسة الميدانية في تقديم مؤشرات علمية حول تأثير جودة الملابس الطبية في مستوى رضا العملاء، مما يسهم في دعم اتخاذ القرارات الإدارية وتطوير المنتجات المقدمة بما يعزز رضا العملاء ويرفع من كفاءة الأداء التسويقي داخل شركة سكراب لوك.

10.1. مخطط المشروع المقترح

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

1. الفصل الثاني: الدراسات السابقة

1.2. المقدمة:

2.2. المتغير المستقل

3.2. المتغير التابع

4.2. العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع

5.2. الخاتمة

قائمة المراجع

- Garvin, D. A. (1987). Competing on the eight dimensions of quality. *Harvard Business Review*, 65(6), 101–109.
- Hoe, L. C., & Mansori, S. (2018). The effects of product quality on customer satisfaction and loyalty: Evidence from the Malaysian engineering industry. *International Journal of Industrial Marketing*, 3(1), 20–35.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing management* (15th ed.). Pearson Education.
- Lambert, N. M., Albert, M. A., et al. (2008). Impact of nurses' uniforms on patient and family perceptions of nurse professionalism. *Applied Nursing Research*, 21(4), 181–187.
- Oliver, R. L. (1997). *Satisfaction: A behavioral perspective on the consumer*. McGraw-Hill.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
- Yeganeh, H. R., et al. (2025). Nurses' attitudes toward professional attire: A cross-sectional study of preferences for scrubs versus white coats. *BMC Nursing*, 24(1), 1–12.
- Zeithaml, V. A. (1988). Consumer perceptions of price, quality, and value: A means-end model and synthesis of evidence. *Journal of Marketing*, 52(3), 2–22.

الطائي، حميد عبدالنبي، والعلاق، بشير عباس). 2016.

إدارة الجودة الشاملة وخدمة الزبائن. ع مان: دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع .

السلمي، علي بن محمد). 2018. إدارة الجودة الشاملة ومتطلبات تطبيقها في المنظمات

الحديثة. الرياض: دار المريخ للنشر . أبو النصر، مدحت محمد). 2017.

إدارة الجودة الشاملة: المفاهيم والتطبيقات. القاهرة: المجموعة العربية للتدريب والنشر