

**أثر إدارة الجودة في رضا العملاء: دراسة تطبيقية على مركز طيف
الصحة الرياضي بمدينة الخبر.**

**The Impact of Quality Management on Customer
Satisfaction: An Applied Study on the Spectrum Health
Sports Center in Al-Khobar**

إعداد الطالبة: مشاعل سعدي الشمري
الرقم الجامعي: ٢٣٣٠٠٠٥١١

مشروع التخرج – ١
كلية الإدارة – جامعة ميدأوشن

إشراف

د. عبدالرحيم نادر

عضو هيئة التدريس – كلية الإدارة – جامعة ميدأوشن

الفصل الدراسي – ٢٠٢٦ م / ١٤٤٧ هـ

جدول المحتويات

٣	١ الفصل الأول: الإطار العام للدراسة
٤	1.1 المقدمة:
٦	١,٢ مشكلة البحث:
٦	١,٢,١ الفجوات النظرية:
٧	١,٢,٢ الفجوات العملية:
٧	١,٣ أهمية البحث:
٧	١,٣,١ الأهمية النظرية:
٨	١,٣,٢ الأهمية العلمية:
٨	١,٤ أسئلة البحث:
٩	١,٥ أهداف البحث:
٩	١,٦ فرضيات البحث:
١٠	١,٧ نموذج البحث:
١٠	١,٨ منهجية البحث:
١١	١,٩ الدراسة الميدانية:
١٣	١,١٠ هيكل المشروع:
١٤	٢ قائمة المراجع
١٧	٣ قائمة الملاحق
١٨	٣,١ ملحق (١): استمارة الاستبانة:

١ الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

١,١ المقدمة:

شهدت إدارة المشاريع خلال السنوات الأخيرة اهتمامًا متزايدًا في مختلف القطاعات الخدمية والإنتاجية، نظرًا لدورها في تحقيق الاستخدام الأمثل للموارد، وضمان تنفيذ الأعمال وفق الأهداف المحددة، وبما يحقق الكفاءة والفاعلية والاستدامة. ولم يعد نجاح المشروعات يعتمد فقط على الالتزام بالوقت والتكلفة، بل أصبح مرتبطًا بقدرة المؤسسات على تطبيق الممارسات الإدارية الحديثة التي تضمن تقديم خدمات ذات جودة عالية تلبي احتياجات المستفيدين وتحقق توقعاتهم. وفي ظل المنافسة المتزايدة في القطاع الصحي والرياضي، أصبحت إدارة المشاريع أداة استراتيجية لتطوير الخدمات وتحسين الأداء المؤسسي وتعزيز القيمة المقدمة للعملاء، الأمر الذي يجعلها أحد المرتكزات الأساسية لتحقيق التميز المؤسسي والاستدامة. (صلاح، ٢٠٢٢، ص ١٣٦).

وتعد إدارة الجودة من أهم الممارسات الإدارية التي تسهم في رفع كفاءة الأداء وتحسين مستوى الخدمات داخل المؤسسات، إذ تركز على تطبيق معايير الجودة في جميع مراحل تقديم الخدمة، بما يضمن تحقيق احتياجات العملاء والحد من الأخطاء وتعزيز التحسين المستمر. كما تسهم إدارة الجودة في تطوير العمليات الإدارية، وتحسين بيئة العمل، ورفع مستوى التنسيق بين الإدارات المختلفة، الأمر الذي ينعكس بصورة مباشرة على جودة الخدمات المقدمة وقدرة المؤسسة على تحقيق أهدافها الاستراتيجية والمحافظة على قدرتها التنافسية في بيئة الأعمال المتغيرة. (بوحنيك، ٢٠٢٣، ص ٤٢٧).

ويعد رضا العملاء من أهم مؤشرات نجاح المؤسسات الخدمية، حيث يعكس مدى قدرة المؤسسة على تقديم خدمات تتوافق مع توقعات العملاء وتلبي احتياجاتهم بصورة مستمرة. وقد أصبح رضا العملاء أحد المعايير الأساسية لتقييم الأداء المؤسسي، لما له من دور في تعزيز الولاء، وزيادة معدلات الاحتفاظ بالعملاء، وتحسين السمعة المؤسسية، فضلًا عن مساهمته في استقطاب عملاء جدد من خلال التجارب الإيجابية التي يمر بها المستفيدون. وفي المؤسسات الصحية والرياضية على وجه الخصوص، يمثل رضا العملاء عنصرًا محوريًا لضمان استمرارية الاستفادة من الخدمات وتحقيق الميزة التنافسية. (حافظ، ٢٠٢٤، ص ٥٢)

وترتبط إدارة الجودة ارتباطًا وثيقًا برضا العملاء، إذ تؤدي الممارسات الفاعلة في مجال الجودة إلى تحسين العمليات والخدمات المقدمة، وتقليل الأخطاء، وسرعة الاستجابة لاحتياجات العملاء، مما ينعكس

على مستوى رضاهم وثقتهم بالمؤسسة. كما أن التركيز على العميل، والتخطيط الاستراتيجي، وإدارة العمليات، باعتبارها من أبرز ممارسات إدارة الجودة، تسهم في رفع جودة الخدمات وتحقيق تجربة إيجابية للعملاء، وهو ما يدفع المؤسسات إلى تبني برامج الجودة بوصفها مدخلاً لتحقيق رضا العملاء والمحافظة عليهم في ظل المنافسة المتزايدة بين المؤسسات الخدمية. (عبدالجليل، ٢٠٢٤، ص ١٧٣).

وأشارت العديد من الدراسات السابقة إلى وجود علاقة إيجابية بين إدارة الجودة ورضا العملاء، حيث توصلت دراسة عبدالجليل (٢٠٢٤) إلى أن تطبيق إدارة الجودة الشاملة يسهم في رفع مستوى رضا العملاء من خلال تحسين جودة الخدمات الصحية، كما أكدت دراسة حافظ (٢٠٢٤) وجود تأثير إيجابي لجودة الخدمات الإلكترونية في تعزيز رضا العملاء، وأظهرت دراسة الإمام (٢٠٢٥) أن تحسين جودة الخدمة الداخلية ينعكس بصورة إيجابية على رضا المتعاملين. وفي المقابل، اختلفت بعض الدراسات في طبيعة العلاقة أو المتغيرات المؤثرة، حيث ركزت دراسة حسن (٢٠٢١) على الدور الوسيط لتكنولوجيا إدارة علاقات العملاء، بينما تناولت دراسة المعيوف (٢٠٢٢) ثقة العملاء بوصفها متغيراً وسيطاً، واهتمت دراسة عيسوي (٢٠٢٥) بدور جودة الخدمة الصحية كمتغير وسيط، وهو ما يبرز الحاجة إلى دراسة العلاقة المباشرة بين إدارة الجودة ورضا العملاء في بيئة المراكز الصحية الرياضية. (الإمام، ٢٠٢٥، ص ٢٥٤).

وانطلاقاً من أهمية إدارة الجودة في المؤسسات الخدمية، وما تمثله من أداة فاعلة لتحسين الأداء وتحقيق رضا العملاء، تأتي هذه الدراسة لبحث أثر إدارة الجودة في رضا العملاء بالتطبيق على مركز طيف الصحة الرياضي بمدينة الخبر، بما يسهم في تقديم نتائج علمية يمكن الاستفادة منها في تطوير جودة الخدمات المقدمة، ودعم متخذي القرار بمؤشرات عملية تساعد على تعزيز رضا العملاء وتحقيق التميز في تقديم الخدمات الصحية والرياضية. (بوحنيك، ٢٠٢٣، ص ٤٣٦؛ عبدالجليل، ٢٠٢٤، ص ١٨١).

١,٢ مشكلة البحث:

تسعى المؤسسات الخدمية إلى تحقيق رضا العملاء باعتباره أحد أهم مؤشرات نجاحها واستمرارها، إلا أن ذلك يتطلب تطبيق ممارسات إدارية فعالة تسهم في رفع مستوى جودة الخدمات المقدمة. ويعد مركز طيف الصحة الرياضي من المراكز التي تقدم خدمات صحية ورياضية متنوعة، الأمر الذي يفرض ضرورة الاهتمام بإدارة الجودة لضمان تقديم خدمات تتوافق مع احتياجات العملاء وتوقعاتهم. ومع تزايد توقعات العملاء وارتفاع مستوى المنافسة، أصبح من الضروري التعرف على مدى إسهام إدارة الجودة بأبعادها المختلفة في تعزيز رضا العملاء داخل المركز، بما يساعد الإدارة على تطوير خدماتها وتحقيق مستويات أعلى من التميز. ومن هنا تتمثل مشكلة البحث في الإجابة عن السؤال الرئيس الآتي: ما أثر إدارة الجودة في رضا العملاء بمركز طيف الصحة الرياضي بمدينة الخبر؟

١,٢,١ الفجوات النظرية:

على الرغم من كثرة الدراسات التي تناولت إدارة الجودة، إلا أن معظمها ركز على قطاعات مثل البنوك، والمؤسسات التعليمية، والمستشفيات، والفنادق، في حين لا تزال الدراسات التي تناولت إدارة الجودة في المراكز الصحية الرياضية محدودة، مما يشير إلى وجود حاجة لإثراء الأدبيات العلمية في هذا المجال.

كما ركزت العديد من الدراسات السابقة على إدارة الجودة الشاملة أو جودة الخدمة بوصفها متغيراً عاماً، بينما لم تتناول بصورة كافية الأبعاد المتمثلة في التركيز على العميل، والتخطيط الاستراتيجي، وإدارة العمليات ضمن نموذج واحد يوضح أثرها المباشر في رضا العملاء داخل المؤسسات الصحية الرياضية. وتبرز فجوة نظرية أخرى تتمثل في اختلاف نتائج الدراسات السابقة حول مدى تأثير إدارة الجودة في رضا العملاء باختلاف طبيعة المؤسسات وبيئات التطبيق، الأمر الذي يستدعي إجراء المزيد من الدراسات التطبيقية في بيئات مختلفة للتحقق من طبيعة هذه العلاقة وإمكانية تعميم نتائجها.

١,٢,٢ الفجوات العملية:

تواجه المؤسسات الصحية الرياضية تحديات متزايدة في المحافظة على رضا العملاء نتيجة ارتفاع توقعاتهم بشأن جودة الخدمات وسرعة تقديمها، مما يتطلب تبني ممارسات جودة أكثر فاعلية تتلاءم مع طبيعة الخدمات المقدمة.

كما أن محدودية الدراسات التطبيقية التي تناولت مراكز الصحة الرياضية تجعل من الصعب الاعتماد على نتائج علمية تساعد الإدارات في تطوير سياسات الجودة وتحسين العمليات التشغيلية بما يتوافق مع احتياجات العملاء الفعلية.

وتبرز الحاجة العملية أيضًا إلى توفير نتائج علمية تساعد إدارة مركز طيف الصحة الرياضي بمدينة الخبر في تحديد الجوانب التي تحتاج إلى تحسين في ممارسات إدارة الجودة، بما يساهم في رفع مستوى رضا العملاء وتعزيز القدرة التنافسية للمركز واستدامة خدماته.

١,٣ أهمية البحث:

تتبع أهمية هذا البحث من أهمية إدارة الجودة باعتبارها أحد المداخل الإدارية الحديثة التي تساعد المؤسسات الخدمية على تحسين مستوى الأداء وتطوير جودة الخدمات، بما ينعكس بصورة إيجابية على رضا العملاء. كما تزداد أهمية الدراسة لكونها تطبق في أحد المراكز الصحية الرياضية بمدينة الخبر، بما يساهم في تقديم نتائج يمكن الاستفادة منها في تطوير الممارسات الإدارية وتحسين جودة الخدمات المقدمة للعملاء.

١,٣,١ الأهمية النظرية:

يساهم البحث في إثراء الأدبيات العلمية المتعلقة بإدارة الجودة ورضا العملاء من خلال دراسة العلاقة بينهما في قطاع المراكز الصحية الرياضية، وهو قطاع لم يحظ بالقدر الكافي من الدراسات العربية مقارنة بقطاعات خدمية أخرى.

كما يقدم البحث إطارًا نظريًا يوضح مفهوم إدارة الجودة وأبعادها المتمثلة في التركيز على العميل، والتخطيط الاستراتيجي، وإدارة العمليات، مع بيان انعكاسها على رضا العملاء، بما يوفر أساسًا علميًا يمكن الاستفادة منه في الدراسات المستقبلية.

ويتوقع أن يسهم البحث في فتح المجال أمام الباحثين لإجراء دراسات مستقبلية تتناول متغيرات أخرى مرتبطة بإدارة الجودة أو تطبيق الدراسة في قطاعات خدمية مختلفة، بما يعزز تراكم المعرفة العلمية في هذا المجال.

١,٣,٢ الأهمية العلمية:

يساعد البحث إدارة مركز طيف الصحة الرياضي بمدينة الخبر على التعرف إلى مستوى تطبيق إدارة الجودة وأثرها في رضا العملاء، بما يدعم اتخاذ القرارات المتعلقة بتطوير الخدمات وتحسين الأداء. كما تسهم نتائج البحث في تحديد نقاط القوة والجوانب التي تحتاج إلى تطوير في ممارسات إدارة الجودة داخل المركز، الأمر الذي يساعد في وضع خطط عملية لتحسين جودة الخدمات المقدمة ورفع مستوى رضا العملاء.

ومن المتوقع أن توفر الدراسة مجموعة من التوصيات العملية التي يمكن الاستفادة منها في تحسين جودة الخدمات، وتعزيز تجربة العملاء، ودعم قدرة المركز على تحقيق التميز والاستدامة في تقديم خدماته الصحية والرياضية.

١,٤ أسئلة البحث:

سؤال البحث الرئيسي:

ما أثر إدارة الجودة في رضا العملاء لدى مركز طيف الصحة الرياضي بمدينة الخبر؟

أسئلة البحث الفرعية:

١. ما أثر التركيز على العميل في رضا العملاء لدى مركز طيف الصحة الرياضي بمدينة الخبر؟
٢. ما أثر التخطيط الاستراتيجي في رضا العملاء لدى مركز طيف الصحة الرياضي بمدينة الخبر؟
٣. ما أثر إدارة العمليات في رضا العملاء لدى مركز طيف الصحة الرياضي بمدينة الخبر؟

١,٥ أهداف البحث:

الهدف العام للبحث هو:

بيان أثر إدارة الجودة في رضا العملاء لدى مركز طيف الصحة الرياضي بمدينة الخبر.

اهداف البحث الفرعية:

١. بيان أثر التركيز على العميل في رضا العملاء لدى مركز طيف الصحة الرياضي بمدينة الخبر.

٢. بيان أثر التخطيط الاستراتيجي في رضا العملاء لدى مركز طيف الصحة الرياضي بمدينة الخبر.

٣. بيان أثر إدارة العمليات في رضا العملاء لدى مركز طيف الصحة الرياضي بمدينة الخبر.

١,٦ فرضيات البحث:

الفرضية الرئيسية H1

توجد علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية لإدارة الجودة في رضا العملاء لدى مركز طيف الصحة الرياضي بمدينة الخبر.

الفرضية الفرعية الاولى Ha

توجد علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية للتركيز على العميل في رضا العملاء لدى مركز طيف الصحة الرياضي بمدينة الخبر.

الفرضية الفرعية الثانية Hb

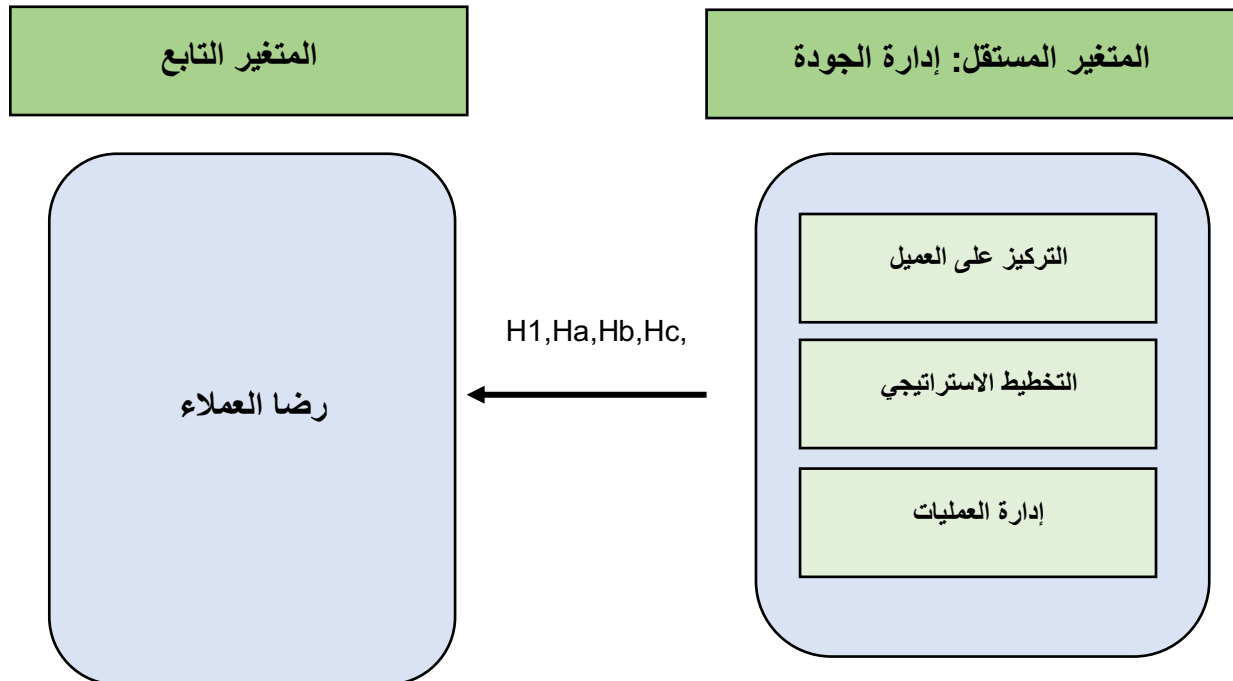
توجد علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية للتخطيط الاستراتيجي في رضا العملاء لدى مركز طيف الصحة الرياضي بمدينة الخبر.

الفرضية الفرعية الثالثة Hc

توجد علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية لإدارة العمليات في رضا العملاء لدى مركز طيف الصحة الرياضي بمدينة الخبر.

١,٧ نموذج البحث:

شكل ١: نموذج البحث



تم التصميم بواسطة: الباحثة (٢٠٢٦م)

١,٨ منهجية البحث:

فلسفة البحث: الوضعية

منهج البحث: استنتاجي

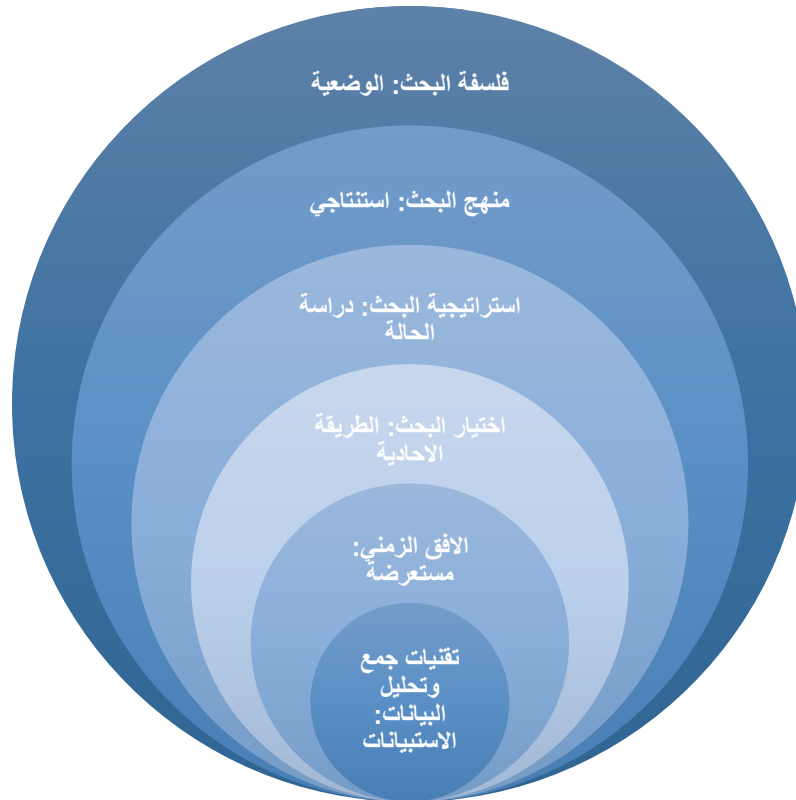
استراتيجية البحث: دراسة الحالة

اختيار البحث: الطريقة الاحادية

الافق الزمني: مستعرضة

تقنيات جمع وتحليل البيانات: الاستبيانات

شكل ٢: تصميم البحث



تم التصميم بواسطة: الباحثة (٢٠٢٦)

١,٩ الدراسة الميدانية:

الحدود الموضوعية: تتناول الدراسة موضوع أثر إدارة الجودة في رضا العملاء لدى مركز طيف الصحة الرياضي بمدينة الخبر.

الحدود الزمانية: يتم اجراء الدراسة في للعام الجامعي ٢٠٢٦م – ١٤٤٨هـ.

الحدود البشرية: يتم اجراء الدراسة على عينة من الموظفين والعملاء لدي مركز طيف الصحة الرياضي بمدينة الخبر.

الحدود المكانية: يتم اجراء الدراسة الميدانية في مركز طيف الصحة الرياضي بمدينة الخبر في المملكة العربية السعودية.

نبذة عن مكان التطبيق:

يُعد مركز طيف الصحة الرياضي بمدينة الخبر أحد المراكز المتخصصة في تقديم الخدمات الصحية والرياضية المتكاملة، حيث يهدف إلى تعزيز صحة الأفراد وتحسين جودة حياتهم من خلال توفير بيئة رياضية آمنة تعتمد على أحدث الممارسات والأساليب العلمية في مجالات اللياقة البدنية والتأهيل الصحي. ويحرص المركز على تقديم خدمات متنوعة تناسب مختلف الفئات العمرية، مع الاهتمام بتوفير كوادر مؤهلة وأجهزة وتقنيات حديثة تساهم في تحقيق أفضل النتائج للمستفيدين، الأمر الذي جعله من المراكز التي تحظى باهتمام متزايد من قبل الراغبين في تحسين صحتهم ولياقتهم البدنية.

ويقدم المركز مجموعة واسعة من البرامج والخدمات التي تشمل برامج اللياقة البدنية، وخدمات التأهيل والإصابات الرياضية، وبرامج إنقاص الوزن، والتدريب الشخصي، إضافة إلى برامج تحسين الصحة العامة والوقاية من الأمراض المرتبطة بقلة النشاط البدني. كما يحرص على تصميم البرامج بما يتناسب مع الحالة الصحية لكل مستفيد، وذلك بعد إجراء تقييم شامل يساعد على تحديد الاحتياجات والأهداف الصحية والرياضية بصورة دقيقة، بما يضمن تحقيق أعلى مستويات الاستفادة من الخدمات المقدمة.

ويعتمد المركز في تقديم خدماته على مجموعة من المختصين في مجالات العلاج الطبيعي، والتأهيل الرياضي، والتدريب البدني، والتغذية العلاجية، إلى جانب الكوادر الإدارية التي تساهم في تنظيم العمل وتقديم الخدمات بكفاءة عالية. كما يولي اهتمامًا بتطوير مهارات العاملين بصورة مستمرة من خلال التدريب والتأهيل، بما يساعد على مواكبة التطورات الحديثة في المجال الصحي والرياضي، ويعزز من قدرة المركز على تقديم خدمات ذات مستوى مرتفع من الجودة والكفاءة.

كما يولي مركز طيف الصحة الرياضي اهتمامًا كبيرًا بتطبيق مبادئ الجودة في مختلف عملياته التشغيلية، من خلال تنظيم إجراءات العمل، وتحسين بيئة تقديم الخدمة، والاستفادة من التقنيات الحديثة في إدارة المواعيد والتواصل مع العملاء ومتابعة الخدمات المقدمة لهم. ويسعى المركز إلى تحقيق التحسين المستمر في الأداء من خلال الاستماع إلى آراء العملاء والاستفادة من ملاحظاتهم ومقترحاتهم في تطوير الخدمات، بما يساهم في رفع مستوى رضاهم وتعزيز تجربتهم داخل المركز.

ويتميز المركز بالتركيز على بناء علاقات طويلة الأمد مع العملاء من خلال تقديم خدمات تتسم بالمصداقية والاحترافية، والالتزام بالمواعيد، وسرعة الاستجابة لاحتياجات المستفيدين، إضافة إلى توفير بيئة مريحة وآمنة تشجع على الاستمرار في ممارسة الأنشطة الرياضية والبرامج الصحية. كما يعمل على ترسيخ ثقافة الاهتمام بالعمل بوصفه محور العملية الخدمية، وهو ما ينعكس في الحرص على تقديم خدمات تتوافق مع تطلعاته وتحقق له قيمة مضافة.

١,١٠ هيكل المشروع:

الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

الفصل الثاني: الإطار النظري

الفصل الثالث: منهجية البحث

الفصل الرابع: التحليل الإحصائي

الفصل الخامس: المناقشة والخاتمة

المشروع البحثي

1 الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

2 الفصل الثاني: الإطار النظري

3 الفصل الثالث: منهجية البحث

4 الفصل الرابع: التحليل الإحصائي

5 الفصل الخامس: المناقشة والخاتمة

تم التصميم بواسطة: الباحثة (٢٠٢٦)

٢ قائمة المراجع

- أبو الرب، عبدالمعطي. (٢٠١٩). أثر استخدام المتاجر الإلكترونية لتكنولوجيا المعلومات على رضا العملاء: حالة دراسية. المجلة العلمية للإدارة والاقتصاد، ٣ (١٣)، ٢٠-١.
- أحمد، أحمد خضير. (٢٠١٩). جودة الخدمات المصرفية ودورها في تحقيق رضا العملاء في المصارف الخاصة: دراسة استطلاعية. مجلة اقتصاديات المال والأعمال، ٩، ١٦١-١٨٥.
- أحمد، أيهم نظير. (٢٠٢٠). دور جودة المعلومات التسويقية في إدارة العلاقة مع العميل: دراسة ميدانية. مجلة جامعة تشرين للبحوث والدراسات العلمية، ٤٢ (٥)، ٣٦١-٣٨٦.
- إسماعيل، عمار فتحي. (٢٠٢١). دور جودة الخدمة في تحسين مستوى رضا عملاء الخطوط الجوية الكويتية: دراسة تطبيقية. المجلة العلمية للدراسات والبحوث المالية والإدارية، ١٢ (٢)، ٢٦-١.
- الإمام، وفقى السيد المتولي. (٢٠٢٥). تأثير جودة الخدمة الداخلية على أداء العاملين ورضا المتعاملين: دراسة تطبيقية. مجلة راية الدولية للعلوم التجارية، ٤ (١٣)، ٢١٣-٢٦٤.
- بوحنيك، هدى. (٢٠٢٣). دور إدارة الجودة الشاملة في تطوير الميزة التنافسية. مجلة الأصيل للبحوث الاقتصادية والإدارية، ٧ (٢)، ٤١٩-٤٤٠.
- بوسيف، سيد أحمد. (٢٠٢١). العلاقة بين جودة الخدمة وولاء العميل: دراسة حالة بريد الجزائر باستخدام نموذج PLS-SEM. مجلة البشائر الاقتصادية، ٧ (١)، ٥٢٤-٥٣٧.
- التمار، شهد. (٢٠٢٥). تقييم مستوى جودة الخدمات الحكومية الرقمية ومدى رضا المستفيدين منها في دولة الكويت. المجلة العلمية للاقتصاد والتجارة، ٣، ١٣-٤٢.
- حافظ، أحمد إسماعيل أحمد. (٢٠٢٤). أثر جودة الخدمات الإلكترونية على رضا العملاء: دراسة تطبيقية على البنوك التجارية بالإسكندرية. مجلة جامعة الإسكندرية للعلوم الإدارية، ٦١ (٤)، ٨٧-٤٥.

- حسن، أميرة محمد على أحمد. (٢٠٢١). الدور الوسيط لتكنولوجيا إدارة علاقات العملاء في العلاقة بين مبادئ الجودة الشاملة ورضا العملاء. مجلة إدارة الجودة الشاملة، ٢٢ (٢)، ٩٧-١٢١.
- زرمبة، محمد سيد أحمد. (٢٠١٩). العلاقة بين جودة الخدمة ورضا المشاهدين عن البطولات المنظمة بالمدينة الرياضية ببورسعيد. مجلة علوم الرياضة، ٣٢ (١)، ٣٨-١.
- زقاي، حميدي. (٢٠٢٣). جودة الخدمات البنكية كمدخل لتطوير الأداء الوظيفي وانعكاسها على رضا العميل: دراسة ميدانية. مجلة العلوم الإنسانية، ٢٣ (١)، ٧٩١-٧٧١.
- زيزفون، صفاء جابر. (٢٠٢٠). دور جودة الخدمات بتحقيق رضا الزبائن: دراسة حالة خدمة الانترنت المقدمة من الشركة السورية للاتصالات. مجلة جامعة البعث سلسلة العلوم الاقتصادية، ٤٢ (٤٥)، ٤٨-١١.
- صكري، أيوب. (٢٠١٩). تقييم تأثير جودة الخدمات الفندقية على رضا النزلاء: حالة عينة من الفنادق بولاية ميلة. مجلة المشكاة في الاقتصاد والتنمية والقانون، ٥ (١٠)، ٣٢-١٤.
- صلاح، إنجي أحمد يحيى. (٢٠٢٢). دور ممارسات إدارة الجودة الشاملة في تعزيز الأولويات التنافسية: دراسة ميدانية. المجلة العربية للإدارة، ٤٢ (٣)، ١٥٠-١٣١.
- عبدالجليل، رابعة. (٢٠٢٤). الدور الوسيط لجودة الخدمات الصحية في العلاقة بين إدارة الجودة الشاملة ورضا العملاء: دراسة حالة مركز طرابلس الطبي. مجلة اقتصاديات شمال إفريقيا، ٢٠ (٣٥)، ١٨٤-١٦٧.
- عبدالمجيد، ندى سناء عبدالله. (٢٠٢٣). أثر الخدمات البنكية الإلكترونية على رضا العملاء بالتطبيق على البنك الأهلي المصري. المجلة العلمية للدراسات التجارية والبيئية، ١٤ (٤)، ١٦١-١١٧.
- علي، أحمد حسن. (٢٠٢١). دور الصورة الذهنية كمتغير وسيط في العلاقة بين جودة الخدمة المصرفية ورضا العميل. المجلة العلمية للدراسات والبحوث المالية والإدارية، ١٢ (٢)، ١-٤٥.

- عيسوي، محمود حسن محمد. (٢٠٢٥). جودة الخدمة الصحية كمتغير وسيط بين آليات الدفع لمقدمي الخدمة ورضا المرضى. المجلة العلمية للبحوث والدراسات التجارية، ٣٩ (٣)، ١٠٠٣-١٠١٦.
- لجلط، إبراهيم. (٢٠٢٢). قياس أثر إدارة علاقات العملاء الإلكترونية على درجة ثقة ورضا عملاء شركة اتصالات الجزائر. مجلة الدراسات المالية والمحاسبية والإدارية، ٩ (١)، ١٣٣٠-١٣٤٧.
- مبروك، شيماء مبروك أحمد. (٢٠٢٢). أثر رضا العميل الداخلي على العلاقة بين أبعاد العلامة التجارية ورضا العميل الخارجي: دراسة حالة عن كلية الإدارة والتكنولوجيا. المجلة العلمية للدراسات التجارية والبيئية، ١٣ (١)، ٥١٧-٥٣٥.
- محمد، حيمد. (٢٠٢٢). جودة الخدمة وأثرها على رضا الزبون في شركات النقل الجوي: دراسة حالة. مجلة المنهل الاقتصادي، ٥ (٢)، ١١٩-١٢٨.
- المصطفى، حليلة محمد نور. (٢٠٢٤). تكامل خدمات الإدارة اللوجستية وأثرها في تحسين الصورة الذهنية لتحقيق رضا ضيوف الرحمن. المجلة العالمية، ١٤ (٣)، ٢١٥-٢٤١.
- مضوي، سارة سليمان العوض. (٢٠٢٣). دور الأداء الإداري بخدمة العملاء في تحقيق الرضا والانتماء للمتعاملين التجاريين: دراسة ميدانية على قطاع مطاحن الغلال في السودان. مجلة العلوم الاقتصادية، ٧ (٢)، ٧١-٩٠.
- المعيوف، حنان محمد. (٢٠٢٢). أثر جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية على رضا العملاء: ثقة العملاء عامل وسيط. مجلة رماح للبحوث والدراسات، ٦٧، ٦٢٩-٦٦٢.
- ناصر، أحمد رياض. (٢٠٢٢). قياس أثر تمكين العملاء على الابتكار ورضا العملاء: التطبيق على صناعة الأغذية العراقية. مجلة الدراسات والبحوث التجارية، ٤٢ (١)، ٤٧٧-٥٠٢.
- الناصر، مريم عيسى علي. (٢٠٢٢). دور جودة الخدمة في تحسين مستوى رضا عملاء الخطوط الجوية الكويتية: دراسة تطبيقية. المجلة العلمية للدراسات والبحوث المالية والإدارية، ١٣ (ملحق)، ٥٦٠-٥٨٣.

٣ قائمة الملاحق

٣,١ ملحق (١): استمارة الاستبانة:

السادة/ منسوبي وعملاء مركز طيف الصحة الرياضي بمدينة الخبر المحترمين،

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته،،

تقوم الباحثة بإجراء دراسة بعنوان "أثر إدارة الجودة في رضا العملاء: دراسة تطبيقية على مركز طيف الصحة الرياضي بمدينة الخبر"، وذلك استكمالاً لمتطلبات البحث العلمي في تخصص إدارة المشاريع. ويهدف هذا الاستبيان إلى التعرف على واقع تطبيق إدارة الجودة بالمركز، ومدى تأثيرها في تحقيق رضا العملاء، بما يسهم في تقديم نتائج وتوصيات تدعم تطوير جودة الخدمات المقدمة.

نأمل منكم التكرم بالإجابة عن جميع فقرات الاستبيان بكل موضوعية ودقة، علماً بأن جميع المعلومات الواردة ستستخدم لأغراض البحث العلمي فقط، وستعامل بسرية تامة، ولن يطلب منكم ذكر أي بيانات شخصية يمكن من خلالها التعرف على هويتكم.

شاكرين لكم حسن تعاونكم ووقتكم الثمين، مع خالص التقدير والاحترام.

أولاً: البيانات الشخصية

الجنس:

☐ ذكر

☐ أنثى

العمر:

☐ أقل من ٢٠ سنة

☐ ٢٠ إلى أقل من ٣٠ سنة

☐ ٣٠ إلى أقل من ٤٠ سنة

☐ ٤٠ سنة فأكثر

المستوى التعليمي:

☐ ثانوي فأقل

☐ دبلوم

☐ بكالوريوس

☐ دراسات عليا

مدة الاستفادة من خدمات المركز:

☐ أقل من ٦ أشهر

☐ من ٦ أشهر إلى أقل من سنة

☐ من سنة إلى أقل من ٣ سنوات

☐ ٣ سنوات فأكثر

معدل الاستفادة من خدمات المركز:

☐ يوميًا

☐ أسبوعيًا

☐ شهريًا

☐ حسب الحاجة

جدول ١: المتغير المستقل: إدارة الجودة

المتغير	الابعاد	عدد العبارات	المرجع
إدارة الجودة	التركيز على العمل	٥ عبارات	الناصر، مريم عيسى علي. (٢٠٢٢). دور جودة الخدمة في تحسين مستوى رضا عملاء
	التخطيط الاستراتيجي	٥ عبارات	
	إدارة العمليات	٥ عبارات	

المصدر: الباحثة (٢٠٢٦)

البعد	العبارة	أوافق بشدة (٥)	أوافق (٤)	محايد (٣)	لا أوافق (٢)	لا أوافق بشدة (١)
التركيز على العميل	يحرص المركز على التعرف على احتياجات العملاء بشكل مستمر.	☐	☐	☐	☐	☐
	يستجيب المركز لشكاوى العملاء ومقترحاتهم بفاعلية.	☐	☐	☐	☐	☐
	يضع المركز رضا العملاء ضمن أولوياته عند تقديم الخدمات.	☐	☐	☐	☐	☐
	يحرص المركز على تقديم خدمات تلبي توقعات العملاء.	☐	☐	☐	☐	☐
	يعمل المركز على تعزيز العلاقة المستمرة مع العملاء.	☐	☐	☐	☐	☐
التخطيط الاستراتيجي	يملك المركز خطة استراتيجية واضحة لتحسين جودة الخدمات.	☐	☐	☐	☐	☐
	يحدد المركز أهدافاً واضحة لتحقيق الجودة.	☐	☐	☐	☐	☐
	يتم تحديث الخطط الاستراتيجية وفق احتياجات العملاء.	☐	☐	☐	☐	☐

☐	☐	☐	☐	☐	تعتمد الإدارة على التخطيط في تطوير الخدمات المقدمة.	
☐	☐	☐	☐	☐	يسهم التخطيط الاستراتيجي في رفع كفاءة أداء المركز.	
☐	☐	☐	☐	☐	تتم إجراءات تقديم الخدمات داخل المركز بكفاءة.	إدارة العمليات
☐	☐	☐	☐	☐	يحرص المركز على تبسيط إجراءات الحصول على الخدمة.	
☐	☐	☐	☐	☐	يتم تنفيذ الخدمات وفق إجراءات عمل واضحة ومنظمة.	
☐	☐	☐	☐	☐	يعمل المركز على تحسين العمليات التشغيلية بصورة مستمرة.	
☐	☐	☐	☐	☐	تسهم إدارة العمليات في تحسين جودة الخدمات المقدمة.	

جدول ٢: المتغير التابع: رضا العملاء

المرجع	عدد العبارات	الابعاد
الناصر، مريم عيسى علي. (٢٠٢٢). دور جودة الخدمة في تحسين مستوى رضا عملاء	٥ عبارات	رضا العملاء

المصدر: الباحثة (٢٠٢٦)

م	العبارة	أوافق بشدة (٥)	أوافق (٤)	محايد (٣)	لا أوافق (٢)	لا أوافق بشدة (١)
1	أشعر بالرضا عن مستوى الخدمات التي يقدمها المركز.	☐	☐	☐	☐	☐
2	تلبي خدمات المركز احتياجاتي وتوقعاتي.	☐	☐	☐	☐	☐
3	سأستمر في الاستفادة من خدمات المركز مستقبلاً.	☐	☐	☐	☐	☐
4	أوصي الآخرين بالاستفادة من خدمات المركز.	☐	☐	☐	☐	☐
5	أرى أن المركز يقدم خدمات ذات جودة عالية مقارنة بغيره.	☐	☐	☐	☐	☐