

**أثر رضا الموظفين على ولاء العملاء: دراسة تطبيقية علي مدينة
الملك سعود الطبية بمدينة الرياض**

**The Impact of Employee Satisfaction on Customer
Loyalty: An Applied Study on King Saud Medical City in
Riyadh**

إعداد الطالب: مشاري جمعه شحاذه العنزي
الرقم الجامعي: ٢٤٢٠٠١٠٦٤

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:
٨	١,٣ أهمية البحث:
٨	١,٣,١ الأهمية النظرية:
٨	١,٣,٢ الأهمية العلمية:
٩	١,٤ أسئلة البحث:
٩	١,٥ أهداف البحث:
٩	١,٦ فرضيات البحث:
١٠	١,٧ نموذج البحث:
١١	١,٨ منهجية البحث:
١٢	١,٩ الدراسة الميدانية:
١٤	١,١٠ هيكل المشروع:
١٥	٢ قائمة المراجع
١٨	٣ الملاحق
١٨	٣,١ استمارة الاستبانة:

١ الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

١,١ المقدمة:

تشهد المؤسسات الصحية في العصر الحديث تحولات متسارعة نتيجة التطورات التقنية والإدارية المتلاحقة، إلى جانب تزايد توقعات المستفيدين وارتفاع مستويات المنافسة بين المؤسسات المقدمة للخدمات الصحية. وقد دفع ذلك العديد من المؤسسات إلى إعادة النظر في أساليب إدارة مواردها البشرية باعتبارها أحد أهم الأصول الاستراتيجية التي تسهم في تحقيق أهدافها وتحسين مستوى أدائها. وأصبح نجاح المؤسسات الصحية لا يعتمد فقط على توافر الإمكانيات المادية والتجهيزات التقنية، بل يرتبط أيضًا بقدرتها على استقطاب الموظفين الأكفاء والمحافظة عليهم وتوفير بيئة عمل داعمة تساعد على أداء مهامهم بكفاءة وفاعلية. كما أن الاهتمام بالموظفين أصبح يمثل توجهًا إداريًا حديثًا يهدف إلى رفع جودة الخدمات وتحقيق رضا المستفيدين وتعزيز مكانة المؤسسة في المجتمع. (الجهني، ٢٠٢٠، ص ١٢).

ويُعد رضا الموظفين من أهم الموضوعات التي حظيت باهتمام الباحثين والإداريين خلال السنوات الأخيرة، نظرًا لما يمثله من عنصر مؤثر في سلوك العاملين وأدائهم داخل المؤسسة. ويعبر الرضا الوظيفي عن حالة من الارتياح النفسي والمهني يشعر بها الموظف تجاه عمله نتيجة توافر مجموعة من العوامل الإيجابية المرتبطة ببيئة العمل والأجور والحوافز وفرص النمو والتطوير المهني. كما يسهم ارتفاع مستوى الرضا في تعزيز دافعية العاملين وزيادة التزامهم الوظيفي وتحسين مستوى التعاون بينهم، الأمر الذي ينعكس إيجابًا على جودة الأداء والخدمات المقدمة. وفي المؤسسات الصحية على وجه الخصوص تزداد أهمية رضا الموظفين نظرًا لارتباطه المباشر بطبيعة الخدمات المقدمة للمرضى والمراجعين وتأثيره في مستوى الرعاية الصحية وجودة التفاعل مع المستفيدين. (صلاح الدين، ٢٠٢١، ص ١٨٨).

ومن جانب آخر، يُعد ولاء العملاء أحد المؤشرات الأساسية التي تعتمد عليها المؤسسات في تقييم نجاحها واستمراريتها، حيث يعكس مدى تمسك العملاء بالمؤسسة ورغبتهم في الاستمرار في الاستفادة من خدماتها مستقبلاً. ولا يقتصر مفهوم الولاء على مجرد تكرار التعامل مع المؤسسة، بل يشمل أيضًا مستوى الثقة الذي يكنه العميل للمؤسسة واستعداده للتوصية بخدماتها للآخرين والدفاع عنها في مواجهة البدائل المنافسة. وفي القطاع الصحي تكتسب هذه المسألة أهمية خاصة لأن قرار المستفيد بالعودة إلى المؤسسة الصحية أو ترشيحها للآخرين يرتبط بدرجة كبيرة بجودة الخدمة وتجربته الكلية أثناء تلقي

الرعاية الصحية. ولذلك تسعى المؤسسات الصحية إلى بناء علاقات طويلة الأمد مع عملائها من خلال تحسين جودة الخدمات والاستجابة لاحتياجاتهم وتوقعاتهم المختلفة. (الزايدي، ٢٠٢٣، ص ٢٤٠٨).

وتشير العديد من الأدبيات الإدارية والتسويقية إلى وجود علاقة وثيقة بين رضا الموظفين وولاء العملاء، حيث يُنظر إلى الموظفين باعتبارهم الحلقة الأساسية التي تربط المؤسسة بعملائها. فالموظف الراضي عن عمله يكون أكثر قدرة على تقديم خدمات متميزة والتعامل بإيجابية مع العملاء والاستجابة لاحتياجاتهم بصورة أفضل، مما يؤدي إلى تحسين تجربتهم وزيادة مستويات رضاهم وثقتهم بالمؤسسة. وفي المقابل فإن انخفاض مستوى رضا الموظفين قد ينعكس سلبًا على جودة الخدمات المقدمة ويؤثر في مستوى رضا العملاء واستمرارهم في التعامل مع المؤسسة. ومن هنا برزت أهمية الاهتمام بالموظفين بوصفهم عملاء داخليين للمؤسسة، إذ إن تحقيق رضاهم يعد خطوة أساسية نحو تحقيق رضا العملاء الخارجيين وتعزيز مستويات ولائهم للمؤسسة. (صالح، ٢٠٢١، ص ٢٥٥).

وقد دعمت العديد من الدراسات السابقة هذه الرؤية، حيث توصلت نتائجها إلى وجود تأثير إيجابي لممارسات إدارة الموارد البشرية ومستويات رضا العاملين في تعزيز رضا العملاء وولائهم. وأوضحت هذه الدراسات أن المؤسسات التي تستثمر في تطوير موظفيها وتوفير بيئة عمل مناسبة لهم تحقق مستويات أعلى من جودة الخدمة ورضا المستفيدين مقارنة بالمؤسسات التي تهمل الجوانب المرتبطة بالعاملين. كما أكدت أن تحسين ظروف العمل وتوفير الحوافز المناسبة وفرص التدريب والتطوير يسهم في رفع مستوى الأداء الوظيفي، الأمر الذي ينعكس بصورة مباشرة أو غير مباشرة على تجربة العملاء ومدى استمرارهم في التعامل مع المؤسسة. (بالطيب، ٢٠٢٥، ص ٦٠٢).

وفي المقابل، أشارت بعض الدراسات إلى أن العلاقة بين رضا الموظفين وولاء العملاء ليست علاقة مباشرة في جميع الحالات، بل قد تتأثر بمجموعة من المتغيرات التنظيمية والإدارية الأخرى. فقد أوضحت بعض البحوث أن جودة الخدمة المدركة والقيادة التنظيمية ومستوى التمكين الوظيفي والثقافة التنظيمية قد تلعب دورًا وسيطًا أو معدلًا في هذه العلاقة، مما يجعل تأثير رضا الموظفين على ولاء العملاء يختلف من مؤسسة إلى أخرى وفقًا لطبيعة البيئة التنظيمية السائدة فيها. كما تؤكد هذه الدراسات أهمية إجراء المزيد من البحوث التطبيقية داخل القطاعات المختلفة للتعرف على طبيعة هذه العلاقة والعوامل المؤثرة فيها بصورة أكثر دقة وشمولية. (حمزة، ٢٠٢٢، ص ٢١).

وفي ضوء ما سبق، تتضح أهمية دراسة أثر رضا الموظفين على ولاء العملاء في مدينة الملك سعود الطبية بمدينة الرياض، باعتبارها إحدى المؤسسات الصحية الرائدة التي تقدم خدماتها لشريحة واسعة من المستفيدين. وتستمد هذه الدراسة أهميتها من سعيها إلى التعرف على مدى تأثير أبعاد رضا الموظفين المتمثلة في الرضا عن بيئة العمل والرضا عن الأجور والحوافز والرضا عن فرص التدريب والتطوير في تعزيز ولاء العملاء. كما يُتوقع أن تسهم نتائج الدراسة في تقديم مجموعة من المؤشرات العلمية والتطبيقية التي يمكن الاستفادة منها في تطوير السياسات الإدارية وتحسين بيئة العمل ورفع جودة الخدمات الصحية المقدمة، بما ينعكس إيجاباً على رضا العملاء واستمرار ولائهم للمؤسسة. (القباري، ٢٠٢٤، ص ٩١٠).

١,٢ مشكلة البحث:

تسعى المؤسسات الصحية إلى تحقيق مستويات مرتفعة من رضا العملاء وولائهم باعتبار ذلك أحد المؤشرات المهمة على جودة الخدمات المقدمة ونجاح المؤسسة في تحقيق أهدافها الاستراتيجية. وفي المقابل، يُعد رضا الموظفين من العوامل الأساسية التي تؤثر في مستوى الأداء وجودة التفاعل مع المستفيدين، إلا أن طبيعة العلاقة بين رضا الموظفين وولاء العملاء ما تزال بحاجة إلى مزيد من الدراسة خاصة في المؤسسات الصحية التي تعتمد بصورة كبيرة على العنصر البشري في تقديم خدماتها. وعلى الرغم من الاهتمام المتزايد بموضوعات الرضا الوظيفي وولاء العملاء، إلا أن هناك حاجة لفهم مدى تأثير أبعاد رضا الموظفين المتمثلة في الرضا عن بيئة العمل والرضا عن الأجور والحوافز والرضا عن فرص التدريب والتطوير على ولاء العملاء في مدينة الملك سعود الطبية بمدينة الرياض، وهو ما تسعى هذه الدراسة إلى معالجته والإجابة عنه بصورة علمية ومنهجية.

١,٢,١ الفجوات النظرية:

ركزت العديد من الدراسات السابقة على موضوع الرضا الوظيفي وعلاقته بالولاء التنظيمي أو الأداء الوظيفي للعاملين، في حين كان الاهتمام أقل بدراسة تأثير رضا الموظفين على ولاء العملاء بشكل مباشر. وقد أدى ذلك إلى وجود فجوة معرفية تتعلق بفهم الآليات التي يمكن من خلالها أن ينعكس رضا الموظفين على سلوك العملاء واتجاهاتهم نحو المؤسسة، خاصة في البيئات الخدمية والصحية التي تتطلب تفاعلاً مستمراً بين الموظفين والمستفيدين.

كما تناولت دراسات أخرى موضوع ولاء العملاء من منظور تسويقي يركز على جودة الخدمة أو رضا العملاء أو الأنشطة التسويقية المختلفة، بينما لم تحظ أبعاد رضا الموظفين بالقدر الكافي من الاهتمام باعتبارها متغيرات مؤثرة في بناء ولاء العملاء. ويشير ذلك إلى الحاجة إلى مزيد من الدراسات التي تربط بين مفاهيم إدارة الموارد البشرية ومفاهيم التسويق والعلاقات مع العملاء ضمن إطار تحليلي متكامل.

إضافة إلى ذلك، أظهرت مراجعة الأدبيات وجود ندرة نسبية في الدراسات العربية التي تناولت العلاقة بين رضا الموظفين وولاء العملاء داخل المؤسسات الصحية الحكومية، حيث تركزت معظم الدراسات في قطاعات البنوك والاتصالات والضيافة والخدمات التجارية. ومن ثم تبرز الحاجة إلى دراسة هذه العلاقة في القطاع الصحي لما يتميز به من خصوصية وأهمية اجتماعية وإنسانية تؤثر في طبيعة تفاعل العملاء مع المؤسسة.

١,٢,٢ الفجوات العملية:

تواجه المؤسسات الصحية تحديات مستمرة في المحافظة على ولاء العملاء في ظل تزايد توقعات المستفيدين وارتفاع مستوى المنافسة بين الجهات المقدمة للخدمات الصحية. ورغم الجهود المبذولة لتحسين جودة الخدمات الصحية، فإن بعض المؤسسات قد تركز على الجوانب التشغيلية والتقنية دون إعطاء اهتمام كافٍ للعوامل المرتبطة برضا الموظفين وتأثيرها في تجربة العميل، مما يستدعي دراسة هذه العلاقة بصورة أعمق.

كما أن مدينة الملك سعود الطبية تضم أعدادًا كبيرة من العاملين في تخصصات وإدارات متنوعة، الأمر الذي يجعل من الضروري التعرف على مستوى رضا الموظفين تجاه بيئة العمل والأجور والحوافز وفرص التدريب والتطوير، ومدى انعكاس ذلك على جودة تعاملهم مع العملاء ومستوى الولاء الذي يظهره المستفيدون تجاه المؤسسة. وتوفر هذه الدراسة بيانات ميدانية يمكن أن تساعد الإدارة في تطوير سياسات أكثر فاعلية في مجال إدارة الموارد البشرية.

كذلك تفتقر العديد من المؤسسات الصحية إلى مؤشرات واضحة توضح حجم تأثير رضا الموظفين في ولاء العملاء، مما قد يحد من قدرتها على اتخاذ قرارات مبنية على الأدلة فيما يتعلق بتحسين بيئة العمل أو تطوير برامج الحوافز والتدريب. ومن هنا تأتي أهمية هذه الدراسة في تقديم نتائج تطبيقية يمكن

الاستفادة منها في دعم متخذي القرار وتوجيه الجهود نحو المجالات الأكثر تأثيرًا في تعزيز ولاء العملاء وتحسين الأداء المؤسسي.

١,٣ أهمية البحث:

تتبع أهمية هذا البحث من تناوله أحد الموضوعات الإدارية المعاصرة التي تحظى باهتمام متزايد في المؤسسات الخدمية والصحية، والمتمثل في دراسة أثر رضا الموظفين على ولاء العملاء. ويكتسب هذا الموضوع أهمية خاصة في القطاع الصحي نظرًا لاعتماد جودة الخدمات الصحية بصورة كبيرة على كفاءة العاملين ومستوى رضاهم عن بيئة العمل. كما تسعى الدراسة إلى تقديم فهم أعمق للعلاقة بين أبعاد رضا الموظفين المختلفة وولاء العملاء، بما يسهم في دعم الجهود الرامية إلى تحسين جودة الخدمات الصحية وتعزيز رضا المستفيدين واستمرار تعاملهم مع المؤسسة.

١,٣,١ الأهمية النظرية:

تتمثل الأهمية النظرية لهذا البحث في إثراء الأدبيات العلمية المتعلقة بمتغيري رضا الموظفين وولاء العملاء من خلال دراسة العلاقة بينهما في بيئة صحية تطبيقية. كما تسهم الدراسة في توسيع المعرفة العلمية المرتبطة بأبعاد رضا الموظفين المتمثلة في الرضا عن بيئة العمل والرضا عن الأجور والحوافز والرضا عن فرص التدريب والتطوير، وبيان مدى تأثيرها في ولاء العملاء. كذلك تساعد الدراسة في سد جانب من النقص المعرفي في الدراسات العربية التي تناولت هذه العلاقة داخل المؤسسات الصحية، وتوفر إطارًا نظريًا يمكن الاستفادة منه في الدراسات المستقبلية ذات الصلة.

١,٣,٢ الأهمية العلمية:

تتمثل الأهمية العملية لهذا البحث في توفير نتائج ميدانية يمكن أن تساعد القيادات الإدارية في مدينة الملك سعود الطبية على التعرف إلى العوامل المرتبطة برضا الموظفين ومدى تأثيرها في ولاء العملاء. كما تسهم نتائج الدراسة في دعم متخذي القرار عند وضع السياسات والإجراءات المتعلقة بتحسين بيئة العمل وتطوير أنظمة الحوافز وتوسيع فرص التدريب والتطوير المهني للعاملين. إضافة إلى ذلك، يمكن الاستفادة من نتائج الدراسة في تعزيز جودة الخدمات الصحية المقدمة للمستفيدين وتحسين تجربتهم بما ينعكس إيجابًا على مستوى رضاهم واستمرار ولائهم للمؤسسة الصحية.

١,٤ أسئلة البحث:

سؤال البحث الرئيسي:

ما أثر رضا الموظفين على ولاء العملاء لدى مدينة الملك سعود الطبية بمدينة الرياض؟

أسئلة البحث الفرعية:

ما أثر الرضا عن بيئة العمل على ولاء العملاء لدى مدينة الملك سعود الطبية بمدينة الرياض؟

ما أثر الرضا عن الأجور والحوافز على ولاء العملاء لدى مدينة الملك سعود الطبية بمدينة الرياض؟

ما أثر الرضا عن فرص التدريب والتطوير على ولاء العملاء لدى مدينة الملك سعود الطبية بمدينة الرياض؟

١,٥ أهداف البحث:

الهدف العام للبحث هو:

بيان أثر رضا الموظفين على ولاء العملاء لدى مدينة الملك سعود الطبية بمدينة الرياض.

اهداف البحث الفرعية:

بيان أثر الرضا عن بيئة العمل على ولاء العملاء لدى مدينة الملك سعود الطبية بمدينة الرياض.

بيان أثر الرضا عن الأجور والحوافز على ولاء العملاء لدى مدينة الملك سعود الطبية بمدينة الرياض.

بيان أثر الرضا عن فرص التدريب والتطوير على ولاء العملاء لدى مدينة الملك سعود الطبية بمدينة الرياض.

١,٦ فرضيات البحث:

الفرضية الرئيسية H1

توجد علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية لرضا الموظفين على ولاء العملاء لدى مدينة الملك سعود الطبية بمدينة الرياض.

الفرضية الفرعية الاولى Ha

توجد علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية للرضا عن بيئة العمل على ولاء العملاء لدى مدينة الملك سعود الطبية بمدينة الرياض.

الفرضية الفرعية الثانية Hb

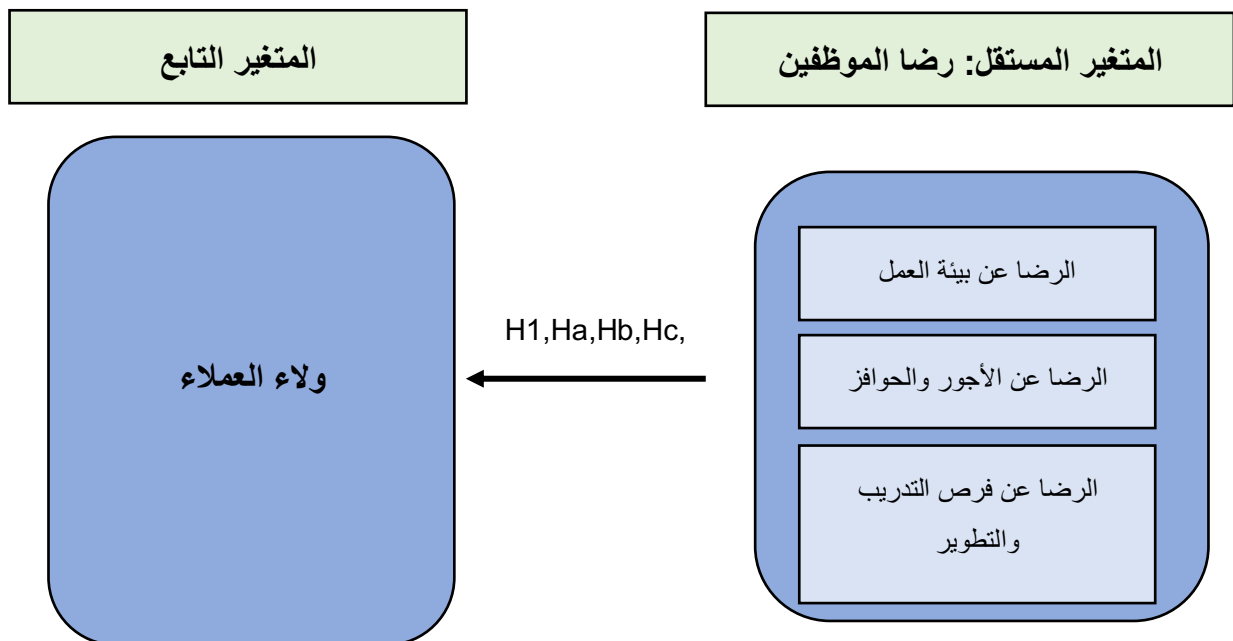
توجد علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية للرضا عن الأجور والحوافز على ولاء العملاء لدى مدينة الملك سعود الطبية بمدينة الرياض.

الفرضية الفرعية الثالثة Hc

توجد علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية للرضا عن فرص التدريب والتطوير على ولاء العملاء لدى مدينة الملك سعود الطبية بمدينة الرياض.

١,٧ نموذج البحث:

شكل ١: نموذج البحث



تم التصميم بواسطة: الباحث (٢٠٢٦)

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: الباحث (٢٠٢٦)

١,٩ الدراسة الميدانية:

الحدود الموضوعية: تتناول الدراسة موضوع أثر رضا الموظفين على ولاء العملاء: دراسة تطبيقية علي مدينة الملك سعود الطبية بمدينة الرياض.

الحدود الزمانية: يتم اجراء الدراسة في للعام الجامعي ٢٠٢٦م – ١٤٤٧هـ

الحدود البشرية: يتم اجراء الدراسة على عينة من الموظفين والاداريين والاطباء في مدينة الملك سعود الطبية بمدينة الرياض.

الحدود المكانية: يتم اجراء الدراسة في مدينة الملك سعود الطبية بمدينة الرياض.

نبذة عن مكان التطبيق: مدينة الملك سعود الطبية بمدينة الرياض

تُعد مدينة الملك سعود الطبية بمدينة الرياض إحدى أكبر المؤسسات الصحية الحكومية في المملكة العربية السعودية، وتمثل أحد المكونات الرئيسة لمنظومة الرعاية الصحية التابعة لوزارة الصحة. وتقدم المدينة خدمات صحية متكاملة تشمل الجوانب العلاجية والوقائية والتأهيلية لمختلف فئات المجتمع، كما تستقبل أعدادًا كبيرة من المرضى والمراجعين من مدينة الرياض ومختلف مناطق المملكة. وقد أسهم حجم المدينة وإمكاناتها البشرية والتقنية في جعلها من أبرز الصروح الطبية التي تؤدي دورًا مهمًا في دعم القطاع الصحي وتحقيق مستهدفات التنمية الصحية الوطنية.

وتتميز مدينة الملك سعود الطبية ببنية تحتية متطورة تضم عددًا من المستشفيات التخصصية والمراكز الطبية المساندة التي تعمل بصورة تكاملية لتقديم خدمات الرعاية الصحية. كما تحتوي على العديد من الأقسام الطبية والجراحية والتشخيصية التي تغطي مختلف التخصصات الصحية، الأمر الذي يمكنها من التعامل مع الحالات المرضية المتنوعة وتقديم خدمات علاجية متقدمة وفق المعايير المهنية المعتمدة. ويسهم هذا التنوع في الخدمات في تعزيز قدرة المدينة على تلبية احتياجات المستفيدين وتحقيق مستويات مرتفعة من جودة الرعاية الصحية.

وتضم المدينة كوادر بشرية مؤهلة تشمل الأطباء والتمريض والفنيين والإداريين والمتخصصين في المجالات الصحية المختلفة، حيث يعتمد نجاح الخدمات المقدمة بصورة كبيرة على كفاءة هذه الكوادر وقدرتها على العمل ضمن بيئة مهنية متكاملة. كما تحرص إدارة المدينة على دعم العاملين من خلال

برامج التطوير المهني المستمر والتدريب المتخصص الذي يهدف إلى رفع كفاءة الأداء ومواكبة التطورات المتسارعة في المجال الصحي، بما ينعكس إيجاباً على جودة الخدمات المقدمة للمرضى والمراجعين.

وتولي مدينة الملك سعود الطبية اهتماماً كبيراً بتطبيق مفاهيم الجودة وسلامة المرضى وتحسين الأداء المؤسسي، حيث تعمل على تطوير إجراءات العمل وتحديث الأنظمة التشغيلية بما يسهم في تعزيز كفاءة الخدمات الصحية وتحقيق رضا المستفيدين. كما تسعى إلى الاستفادة من التقنيات الحديثة والتحول الرقمي في إدارة العمليات الصحية والإدارية، بما يدعم سرعة إنجاز الخدمات ودقة تقديمها ويعزز من تجربة المستفيد داخل المؤسسة الصحية.

وتُعد المدينة مركزاً مهماً للتدريب والتعليم الصحي، حيث تسهم في إعداد وتأهيل الكوادر الطبية والصحية من خلال البرامج التدريبية والتخصصية المتنوعة التي تستهدف الممارسين الصحيين في مختلف المجالات. كما تشارك في دعم الأنشطة العلمية والبحثية التي تسهم في تطوير المعرفة الطبية وتحسين الممارسات المهنية، الأمر الذي يعزز من مكانتها كمؤسسة صحية وتعليمية وبحثية في الوقت ذاته. ويؤدي هذا الدور إلى دعم جودة الخدمات الصحية المقدمة وتعزيز قدرة العاملين على تقديم رعاية صحية أكثر كفاءة وفاعلية.

وقد تم اختيار مدينة الملك سعود الطبية ميداناً لتطبيق هذه الدراسة نظراً لما تتمتع به من حجم تنظيمي كبير وتنوع في الكوادر البشرية والخدمات الصحية المقدمة، إضافة إلى طبيعة العمل التي تعتمد بدرجة كبيرة على التفاعل المباشر بين الموظفين والعملاء. كما أن دراسة أثر رضا الموظفين على ولاء العملاء في هذه المؤسسة يمكن أن توفر مؤشرات عملية مهمة تساعد في تطوير سياسات إدارة الموارد البشرية وتحسين بيئة العمل وتعزيز جودة الخدمات الصحية، بما ينعكس إيجاباً على مستوى رضا العملاء واستمرار ولائهم للمؤسسة.

١,١٠ هيكل المشروع:

الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

الفصل الثاني: الإطار النظري

الفصل الثالث: منهجية البحث

الفصل الرابع: التحليل الإحصائي

٢ قائمة المراجع

- إسحاق، خالد إبراهيم عبدالعزيز. (٢٠٢٥). الولاء التنظيمي للقائم بالاتصال في المؤسسات الإعلامية الإماراتية: دراسة مسحية. المجلة المصرية لبحوث الإعلام، ٩٠، ٢٨٧-٣١٣.
- بالطيب، حفيظة. (٢٠٢٥). العلاقة بين إبداع الموظفين الأخضر ورضا وولاء العملاء الأخضر: دراسة شاملة في قطاع الضيافة في دولة الإمارات العربية المتحدة. مجلة جامعة الشارقة للعلوم الإنسانية والاجتماعية، ٢٢ (٣)، ٥٧٣-٦٢٤.
- بالطيب، حفيظة. (٢٠٢٥). العلاقة بين إبداع الموظفين الأخضر ورضا وولاء العملاء الأخضر: دراسة شاملة في قطاع الضيافة في دولة الإمارات العربية المتحدة. مجلة جامعة الشارقة للعلوم الإنسانية والاجتماعية، ٢٢ (٣)، ٥٧٣-٦٢٤.
- تباي، أحلام. (٢٠٢١). الرضا الوظيفي وعلاقته بالولاء التنظيمي: دراسة ميدانية على مجموعة من الإطارات بمديرية العتاد المركزية. مجلة العلوم الاجتماعية والإنسانية، ١١ (٢)، ٥٣٥-٥١٩.
- ثابت، نحمده عبدالحميد. (٢٠٢٢). أثر التسويق الرقمي على ولاء العملاء بالتطبيق على شركات الاتصالات المصرية. مجلة الدراسات والبحوث التجارية، ٤٢ (٣)، ٢٨١-٢٥١.
- الجمل، سمير سليمان. (٢٠٢٤). الانتماء المؤسسي والولاء الوظيفي وعلاقتهما بالأداء. مجلة التطوير العلمي للدراسات والبحوث، ١٨، ٢٣٤-٢٥٠.
- الجهني، تهاني محمد ضيف الله. (٢٠٢٠). التمكين الوظيفي: أهدافه، فوائده والعوامل المؤثرة في تطبيقه في منظمات العمل. مجلة الخدمة الاجتماعية، ٦٦، ١٩-١.
- الحربي، عبدالعزيز بن مصلح. (٢٠٢٥). أثر المهارات القيادية في تعزيز الولاء التنظيمي: دراسة ميدانية بشركة ليبيانا للهاتف المحمول بطرابلس. مجلة الأستاذ، ٢١، ١٧٦-٢٠٠.

- الحربي، عبدالعزيز بن مصلح. (٢٠٢٥). أثر الولاء الوظيفي على الأداء الوظيفي للعاملين: دراسة حالة على شركة المراعي بالمملكة العربية السعودية. مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية والقانونية، ٩، ٦٨-٨٢.
- حسين، إيناس علاء الدين محمد. (٢٠٢٤). العدالة التنظيمية وأثرها على الالتزام التنظيمي: اختبار الدور الوسيط للرضا الوظيفي. مجلة راية الدولية للعلوم التجارية، ٣ (٨)، ٨٥٩-٩٤٦.
- حمزة، تهناني الرشيد أحمد. (٢٠٢٢). الدور الوسيط لرضا العملاء في العلاقة بين تطبيق إدارة الجودة الشاملة والولاء الوظيفي: دراسة حالة شركة دال للصناعات الغذائية. المجلة العربية للعلوم الإنسانية والاجتماعية، ١٦، ١-٣٠.
- خيرى، أسماء. (٢٠١٩). قراءة سوسيو تنظيمية لعلاقة الولاء التنظيمي بالرضا الوظيفي لدى العامل. مجلة العلوم الاجتماعية والإنسانية، ٩ (٢)، ٢١٩-٢٤٤.
- الدوسري، سارة بنت سعد. (٢٠٢٥). أثر الإعلانات الرقمية على سلوك المستهلك: دراسة تطبيقية على مستخدمي وسائل التواصل الاجتماعي. مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية، ٩ (٤)، ٦٥-٨٥.
- الديراوي، أيمن حسن. (٢٠١٩). الدور الوسيط لجودة الخدمة المدركة في العلاقة بين المسؤولية الاجتماعية وولاء العملاء. مجلة الاقتصاد والمالية، ٥ (٢)، ٥-٢٥.
- الزايدي، زياد بن مشعل. (٢٠٢٣). تأثير أبعاد جودة الخدمة على رضا العملاء وولائهم في البنوك السعودية. مجلة الشمال للعلوم الإنسانية، ٨ (٢)، ٢٣٩٩-٢٤١٣.
- زوخ، فاطمة. (٢٠٢٠). الرضا الوظيفي وعلاقته بالولاء التنظيمي: دراسة ميدانية لأساتذة التعليم المتوسط ببلدية ورقلة. رسالة ماجستير، جامعة قاصدي مرباح - ورقلة.
- سلامة، محمود أحمد محمود. (٢٠١٩). العوامل المؤثرة في تحقيق سلوك المواطن التنظيمية: دراسة عملية عن فنادق الأربع والخمس نجوم بشرم الشيخ. مجلة اتحاد الجامعات العربية للسياحة والضيافة، ١٧ (٣)، ١٧٢-١٩٣.

- الشوبري، نهى محمد هلال. (٢٠١٩). دراسة مقارنة بين المؤسسات الاجتماعية المختلفة حول تحقيق الرفاه الاجتماعي لدى الأخصائيين الاجتماعيين العاملين بها. مجلة كلية الخدمة الاجتماعية للدراسات والبحوث الاجتماعية، ١٧، ٣٠٢-٣٤٣.
- صالح، خالد عليان محمد. (٢٠٢١). أثر التسويق الداخلي على ولاء العملاء من خلال الرضا الوظيفي في البنوك التجارية الأردنية. مجلة جامعة عمان العربية للبحوث - سلسلة البحوث الإدارية، ٦ (١)، ٢٤٥-٢٦١.
- الصاوي، محمود محمد رجب. (٢٠٢٤). العلاقة بين القيادة الخادمة والاستغراق الوظيفي: دراسة أثر بعض المتغيرات الوسيطة. المجلة العلمية للدراسات والبحوث المالية والتجارية، ٥ (١)، ٨٧٧-٩١٧.
- صلاح الدين، صفاء محمد. (٢٠٢١). تأثير الرضا الوظيفي على الولاء لدى العاملين بالمنظمات الحكومية: دراسة تطبيقية. مجلة بحوث الشرق الأوسط، ٥٩، ١٥٧-٢٢٨.
- العبادي، خالد عليان محمد. (٢٠١٩). أثر التسويق الداخلي على ولاء العملاء من خلال الرضا الوظيفي في البنوك التجارية الأردنية. رسالة ماجستير، جامعة عمان العربية.
- عبد الحميد، غادة محمد خيرت. (٢٠٢٥). تأثير القيادة القائمة على المعرفة على الأداء التنظيمي في قطاع السياحة. مجلة كلية السياحة والفنادق، ٩ (١)، ١٢٦-١٥٣.
- القباري، محمد بن جود الله. (٢٠٢٤). دور التسويق الداخلي في تدعيم الولاء التنظيمي للعاملين بالمؤسسات الصحية في المملكة العربية السعودية. مجلة المعهد العالي للدراسات النوعية، ٤ (١٣)، ٨٤٥-٩٢٣.
- مزغيش، سمية عيسى. (٢٠٢٠). الأداء الوظيفي من خلال بعدي الرضا الوظيفي والولاء التنظيمي: مقارنة نظرية. مجلة العلوم النفسية والتربوية، ٦ (٢)، ١٨٥-١٩٨.
- هاشم، غريب عبد الحميد. (٢٠١٩). الجدارات الإدارية كمدخل لتحقيق رضاء العميل الداخلي بالمنظمات: دراسة تطبيقية على شركات الاتصالات العاملة في مصر. مجلة الدراسات والبحوث التجارية، ٣٩ (٣)، ٢٢٩-٢٩٠.

٣ الملاحق

٣,١ استمارة الاستبانة:

السادة/ إدارة مدينة الملك سعود الطبية بمدينة الرياض المحترمين،

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته،،،

يقوم الباحث بإجراء دراسة بعنوان: "أثر رضا الموظفين على ولاء العملاء: دراسة تطبيقية على مدينة الملك سعود الطبية بمدينة الرياض"، وذلك استكمالاً لمتطلبات البحث العلمي. وتهدف هذه الدراسة إلى التعرف على مستوى رضا الموظفين في مدينة الملك سعود الطبية، وقياس أثره في تعزيز ولاء العملاء وتحسين جودة الخدمات المقدمة.

ونظراً لأهمية أرائكم وخبرائكم في إنجاح هذه الدراسة، يرجى التكرم بالإجابة عن فقرات الاستبيان بكل موضوعية ودقة. ويؤكد الباحث أن جميع المعلومات والبيانات التي سيتم الحصول عليها ستستخدم لأغراض البحث العلمي فقط، وستعامل بسرية تامة، ولن يتم الإفصاح عن أي بيانات شخصية أو استخدامها لأي أغراض أخرى.

شاكرين لكم حسن تعاونكم ومساهمتمكم القيمة في دعم البحث العلمي، سائلين الله لكم دوام التوفيق والنجاح.

وتفضلوا بقبول فائق الاحترام والتقدير،،،

أولاً: البيانات الشخصية

المتغير	الفئة
الجنس	☐ ذكر ☐ أنثى
العمر	☐ أقل من ٣٠ سنة ☐ من ٣٠ إلى أقل من ٤٠ سنة ☐ من ٤٠ إلى أقل من ٥٠ سنة ☐ 50 سنة فأكثر
المؤهل العلمي	☐ دبلوم فأقل ☐ بكالوريوس ☐ ماجستير ☐ دكتوراه
سنوات الخبرة	☐ أقل من ٥ سنوات ☐ من ٥ إلى أقل من ١٠ سنوات ☐ من ١٠ إلى أقل من ١٥ سنة ☐ 15 سنة فأكثر
المسمى الوظيفي	☐ طبيب ☐ ممرض/ة ☐ فني ☐ إداري ☐ أخرى
القسم أو الإدارة	☐ الخدمات الطبية ☐ الخدمات المساندة ☐ الإدارة والموارد البشرية ☐ تقنية المعلومات ☐ أخرى
نوع الوظيفة	☐ وظيفة صحية ☐ وظيفة إدارية ☐ وظيفة فنية
الحالة الوظيفية	☐ دوام كامل ☐ دوام جزئي

جدول ١: المتغير المستقل: الرضا الوظيفي

المتغير	الابعاد	عدد العبارات	المرجع
الرضا الوظيفي	الرضا عن بيئة العمل	٥ عبارات	صالح، خالد. (٢٠٢١). أثر التسويق الداخلي على ولاء العملاء من خلال الرضا الوظيفي.
	الرضا عن الأجور والحوافز	٥ عبارات	صالح، خالد. (٢٠٢١). أثر التسويق الداخلي على ولاء العملاء من خلال الرضا الوظيفي.
	الرضا عن فرص التدريب والتطوير	٥ عبارات	صالح، خالد. (٢٠٢١). أثر التسويق الداخلي على ولاء العملاء من خلال الرضا الوظيفي.

المصدر: الباحث (٢٠٢٦)

البعد	م	العبارة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
الرضا عن بيئة العمل	1	أشعر أن بيئة العمل داخل مدينة الملك سعود الطبية مناسبة لأداء مهامي بكفاءة.	☐	☐	☐	☐	☐
	2	تتوافر في مكان العمل التجهيزات والأدوات اللازمة لإنجاز العمل.	☐	☐	☐	☐	☐
	3	تسود علاقات مهنية إيجابية بين الموظفين داخل بيئة العمل.	☐	☐	☐	☐	☐
	4	تساعدني بيئة العمل على تقديم خدمة جيدة للعملاء والمراجعين.	☐	☐	☐	☐	☐
	5	أشعر بالراحة والاستقرار أثناء أداء عملي اليومي.	☐	☐	☐	☐	☐
الرضا عن الأجور والحوافز	6	أشعر أن الراتب الذي أتناوضه مناسب لطبيعة المهام التي أقوم بها.	☐	☐	☐	☐	☐
	7	أرى أن نظام الحوافز في المؤسسة يشجع الموظفين على تحسين الأداء.	☐	☐	☐	☐	☐
	8	يتم تقدير جهود الموظفين المتميزين مادياً أو معنوياً بصورة مناسبة.	☐	☐	☐	☐	☐
	9	أشعر بالعدالة في توزيع المكافآت والحوافز بين الموظفين.	☐	☐	☐	☐	☐
	10	تسهم الأجور والحوافز في زيادة رضاي عن العمل داخل المؤسسة.	☐	☐	☐	☐	☐
الرضا عن فرص التدريب والتطوير	11	توفر المؤسسة فرصاً تدريبية تساعدني على تطوير مهاراتي الوظيفية.	☐	☐	☐	☐	☐
	12	تتناسب البرامج التدريبية المقدمة مع احتياجات عملي الفعلية.	☐	☐	☐	☐	☐
	13	أشعر أن التدريب الذي أحصل عليه ينعكس إيجابياً على جودة أدائي.	☐	☐	☐	☐	☐
	14	تتيح المؤسسة فرصاً عادلة للموظفين للمشاركة في برامج التطوير.	☐	☐	☐	☐	☐
	15	تسهم فرص التدريب والتطوير في زيادة رضاي وانتمائي للمؤسسة.	☐	☐	☐	☐	☐

جدول ٢: المتغير التابع: ولاء العملاء

الابعاد	عدد العبارات	المرجع
ولاء العملاء	٥ عبارات	صالح، خالد. (٢٠٢١). أثر التسويق الداخلي على ولاء العملاء من خلال الرضا الوظيفي.

المصدر: الباحث (٢٠٢٦)

م	العبرة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
1	أحرص على الاستمرار في الاستفادة من خدمات مدينة الملك سعود الطبية عند الحاجة	☐	☐	☐	☐	☐
2	أوصي الآخرين بالتعامل مع مدينة الملك سعود الطبية والاستفادة من خدماتها	☐	☐	☐	☐	☐
3	أثق في جودة الخدمات التي تقدمها مدينة الملك سعود الطبية	☐	☐	☐	☐	☐
4	أفضل مدينة الملك سعود الطبية مقارنة بالمؤسسات الصحية الأخرى التي تقدم خدمات مشابهة	☐	☐	☐	☐	☐
5	أشعر بالرضا العام الذي يدفعني إلى العودة للاستفادة من خدمات المدينة مستقبلاً	☐	☐	☐	☐	☐