

**أثر جودة الخدمة في فروع صندوق تنمية الموارد البشرية (هدف) على رضا
المستفيدين: دراسة ميدانية على مستفيدي فرع الرياض**

إعداد الطالب/

هنوف هويش عواد الفهريقي

الرقم الجامعي

253002415

إشراف/

د. الفيصل عبد الحميد محمد حسن

د.فايز جراد

العام الدراسي:2026

3	مقدمة:
4	مشكلة الدراسة:
6	أهمية الدراسة:
6	الأهمية العلمية (النظرية):
7	الأهمية العملية (التطبيقية):
8	أهداف الدراسة:
9	تساؤلات الدراسة:
9	فروض الدراسة:
10	الدراسات السابقة:
16	الفجوة البحثية:
17	المنطلقات النظرية للدراسة:
20	المنهجية وطرق البحث:
20	منهجية الدراسة:
21	مجتمع وعينة الدراسة:
21	مصادر جمع البيانات:
22	أداة الدراسة:
23	الأساليب الإحصائية المستخدمة:
23	حدود الدراسة:
25	المراجع:

مقدمة:

تُمثِّل جودة الخدمة أحد المفاهيم الإدارية المعاصرة التي استقطبت اهتماماً أكاديمياً ومهنياً متصاعداً خلال العقود الأخيرة، إذ باتت المؤسسات على اختلاف طبيعتها - عامة كانت أم خاصة - تُدرك أن بقاءها واستمرارها مرهون بقدرتها على تقديم خدمات ترقى إلى مستوى توقعات المستفيدين وتتجاوزها. ولم يعد مفهوم جودة الخدمة حِكراً على القطاع الخاص الساعي إلى تعظيم أرباحه، بل امتدَّ ليشكِّل ركيزة أساسية في تقييم أداء المؤسسات الحكومية التي تُقدم خدماتها لشرائح واسعة من المجتمع، وأصبح رضا المستفيد مقياساً جوهرياً يعكس مدى كفاءة هذه المؤسسات في أداء رسالتها. (Ali et al., 2021)

وقد أسهم التطور المتسارع في نظريات التسويق والإدارة في بلورة نماذج علمية متقدمة لقياس جودة الخدمة، يأتي في مقدمتها نموذج SERVQUAL الذي طوَّره Parasuraman وزملاؤه، والذي يقوم على قياس الفجوة بين توقعات العملاء وإدراكاتهم للخدمة المقدمة فعلياً عبر خمسة أبعاد رئيسة هي الملموسية والاعتمادية والاستجابة والأمان والتعاطف. وقد أثبتت الدراسات التطبيقية المتعاقبة أن هذه الأبعاد تُشكِّل محدداً رئيساً لرضا المستفيدين عبر قطاعات متنوعة وبيئات ثقافية مختلفة (Slack & Singh, 2020).

ويحتل رضا المستفيدين مكانة محورية في الفكر الإداري المعاصر بوصفه المحصلة النهائية لتقييم المستفيد لتجربته مع الخدمة المقدمة، وهو ما يُحدد سلوكه المستقبلي من حيث الاستمرار في الاستفادة من الخدمة أو التحول عنها، وما يترتب على ذلك من تأثيرات على السمعة المؤسسية والأداء الكلي. وقد أكدت الأدبيات العلمية أن العلاقة بين جودة الخدمة ورضا المستفيدين علاقة طردية وثيقة، بحيث كلما ارتفع مستوى جودة الخدمة المُدركة ارتفع معه مستوى رضا المستفيدين. (Supriyanto et al., 2021)

وفي سياق المملكة العربية السعودية، تتزايد أهمية هذا الموضوع في ظل التحولات الكبرى التي تشهدها المملكة ضمن رؤية 2030 التي وضعت تحسين تجربة المستفيد وجودة الخدمات الحكومية في صدارة أولوياتها. ويتجلى ذلك في إنشاء المركز الوطني لقياس أداء الأجهزة العامة (أداء) وتطوير مؤشرات متقدمة لقياس رضا المستفيدين عن الخدمات الحكومية، فضلاً عن حرص المؤسسات الحكومية على تبني أنظمة إدارة الجودة والحصول على الشهادات المعتمدة في هذا المجال (عبدالعليم ومحمد، 2025).

ويبرز صندوق تنمية الموارد البشرية (هدف) بوصفه إحدى الركائز الاستراتيجية لمنظومة الموارد البشرية في المملكة، إذ أنشئ بموجب قرار مجلس الوزراء رقم (107) لعام 1421هـ بهدف دعم جهود تأهيل القوى العاملة الوطنية وتوظيفها في القطاع الخاص. ويُقدم الصندوق من خلال شبكة فروع ومراكزه المنتشرة في مختلف مناطق المملكة حزمة متكاملة من خدمات الإرشاد المهني والتدريب والتمكين ودعم التوظيف، مستهدفاً ملايين المستفيدين من الباحثين عن عمل والمنشآت على حدٍ سواء (صندوق تنمية الموارد البشرية، 2026)

وفي ضوء الدور المحوري الذي يؤديه الصندوق، فإن مستوى جودة الخدمة المقدمة في فروعهِ يُعدّ عاملاً حاسماً في تحقيق أهدافه التنموية المنشودة، ذلك أن رضا المستفيدين عن هذه الخدمات ينعكس بصورة مباشرة على مدى إقبالهم على برامج الصندوق واستفادتهم الفعلية منها، وبالتالي على تحقيق مستهدفات التوطين وتنمية القدرات البشرية الوطنية. ويُعدّ فرع الرياض من أكبر فروع الصندوق وأكثرها كثافة من حيث أعداد المستفيدين نظراً لموقعه في العاصمة التي تحتضن النسبة الأكبر من سوق العمل السعودي، مما يجعله بيئة مثالية لدراسة أثر جودة الخدمة على رضا المستفيدين (الورافي ومركة، 2020).

ومن هذا المنطلق، تسعى هذه الدراسة إلى استقصاء أثر جودة الخدمة بأبعادها - الملموسية والاعتمادية والاستجابة والتعاطف - على رضا المستفيدين في فرع صندوق تنمية الموارد البشرية (هدف) بالرياض، وذلك من خلال دراسة ميدانية تستند إلى أطر نظرية راسخة ومنهجية علمية منضبطة، بما يُسهم في تعميق الفهم لهذه العلاقة في سياق مؤسسي لم يحظَ بدراسة كافية، ويُقدم إسهاماً علمياً وعملياً ذا قيمة مضافة للأدبيات العربية ولصانعي القرار في الصندوق على حدٍ سواء .

مشكلة الدراسة

يشهد العالم المعاصر تحولات جذرية في مفاهيم الإدارة العامة ومعايير تقييم أداء المؤسسات الحكومية، حيث لم يعد الأداء المؤسسي يُقاس بحجم المخرجات الكمية فحسب، وإنما أضحت رضا المستفيدين عن جودة الخدمات المقدمة مؤشراً محورياً يعكس نجاعة المؤسسة في تحقيق غاياتها الاستراتيجية (عبدالعليم ومحمد، 2025)، وتؤلي رؤية المملكة العربية السعودية 2030 اهتماماً بالغاً بتحسين تجربة المستفيد ورفع جودة الخدمات الحكومية، إذ أنشأت المملكة المركز الوطني لقياس أداء الأجهزة العامة (أداء)

ليتولى قياس جودة الخدمات الحكومية ومستوى رضا المستفيدين عنها، فضلاً عن تطوير مؤشر نضج التجربة الرقمية بما يُعزز الشفافية ويدفع نحو التحسين المستمر في الأداء الحكومي. (Demirel, 2022)

ويُعدّ صندوق تنمية الموارد البشرية (هدف) من أبرز الجهات الحكومية السعودية التي تضطلع بدور استراتيجي في تنمية رأس المال البشري الوطني، حيث أسهمت برامجه ومبادراته في دعم توظيف أكثر من (562) ألف مواطن ومواطنة في منشآت القطاع الخاص خلال عام 2025م بنمو بلغ (29%)، وبلغ حجم الإنفاق على برامج التدريب والتمكين والإرشاد أكثر من (8.3) مليار ريال استفاد منها أكثر من (2) مليون مستفيد (صندوق تنمية الموارد البشرية، 2026). غير أن هذا التوسع الكبير في نطاق الخدمات وأعداد المستفيدين يفرض تحديات جوهرية على مستوى جودة الخدمة المقدمة في الفروع، إذ أن الزيادة المطردة في أعداد المستفيدين قد تُلقي بأعبائها على البنية التحتية والكوادر البشرية وآليات تقديم الخدمة، مما قد ينعكس سلباً على مستوى رضا المستفيدين (زائري والحازمي، 2023).

وبالرجوع إلى البيانات الرسمية المنشورة على الموقع الإلكتروني لصندوق تنمية الموارد البشرية (هدف)، يتبين أن المؤشر العام لرضا المستفيدين الأفراد قد بلغ (49%) فقط، وهي نسبة تقع دون مستوى الطموح المأمول وتُشير إلى وجود فجوة ملحوظة بين توقعات المستفيدين ومستوى الخدمة الفعلي المُقدّم لهم (صندوق تنمية الموارد البشرية، 2026). وتُشير هذه النسبة تساؤلات جوهرية حول العوامل المؤثرة في تدني مستوى الرضا، وما إذا كانت جودة الخدمة بأبعادها المختلفة – من حيث الملموسية والاعتمادية والاستجابة والتعاطف – تُمثّل المحرك الرئيس لهذا الواقع. (Slack & Singh, 2020) كما أن تقارير صوت العميل التي يصدرها الصندوق بشكل ربعي تُشير إلى تباين في مستويات الرضا عبر البرامج والخدمات المختلفة، مما يستدعي تشخيصاً دقيقاً لمكامن الخلل في جودة الخدمة على مستوى الفروع (أحمد وآخرون، 2025).

وعلى الرغم من الاهتمام البحثي المتزايد بموضوع جودة الخدمة ورضا المستفيدين في قطاعات متعددة كالقطاع الصحي (زائري والحازمي، 2023)، والقطاع المصرفي (الطيب، 2022)، والقطاع السياحي (عبدالقادر وملاحي، 2025)، والقطاع التعليمي (Herman, 2022)، إلا أن هناك نُدرّة واضحة في الدراسات التي تناولت هذه العلاقة في سياق صناديق التنمية البشرية الحكومية عموماً، وفي فروع صندوق تنمية الموارد البشرية (هدف) على وجه الخصوص. وتُشكل هذه الفجوة البحثية إشكالية علمية تستوجب

الاستقصاء والتحليل، لا سيّما أن طبيعة الخدمات التي يُقدمها الصندوق - من إرشاد مهني وتدريب وتمكين ودعم توظيف - تتسم بخصوصية تميزها عن الخدمات في القطاعات الأخرى، مما يجعل نتائج الدراسات المُطبّقة في تلك القطاعات غير قابلة للتعميم المباشر على هذا السياق المؤسسي.

وانطلاقاً مما سبق، وفي ضوء الأهمية الاستراتيجية لصندوق تنمية الموارد البشرية (هدف) في تحقيق مستهدفات رؤية 2030 المتعلقة بتنمية القدرات البشرية ورفع نسب التوطين، وفي ظل تدنّي مؤشر رضا المستفيدين إلى (49%)، وغياب الدراسات المتخصصة التي تتناول العلاقة بين جودة الخدمة ورضا المستفيدين في فروع الصندوق (Supriyanto et al., 2021)، تتبلور مشكلة الدراسة الحالية في محاولة الإجابة عن التساؤل الجوهرى الآتي: ما أثر جودة الخدمة بأبعادها (الملموسية، والاعتمادية، والاستجابة، والتعاطف) على رضا المستفيدين في فرع صندوق تنمية الموارد البشرية (هدف) بالرياض؟

أهمية الدراسة:

الأهمية العلمية (النظرية)

- تستمد هذه الدراسة أهميتها العلمية من عدة اعتبارات جوهرية تُثري المعرفة الأكاديمية في مجال إدارة جودة الخدمات ورضا المستفيدين.
- تُسهم هذه الدراسة في إثراء الأدب النظري المتعلق بجودة الخدمة ورضا المستفيدين من خلال تطبيق نموذج جودة الخدمة وأبعاده (الملموسية، والاعتمادية، والاستجابة، والتعاطف) في سياق مؤسسي جديد لم يحظَ بدراسة كافية وهو صناديق التنمية البشرية الحكومية، وتحديدًا صندوق تنمية الموارد البشرية (هدف)، مما يُوسّع نطاق التطبيق الميداني للنماذج النظرية المعتمدة في قياس جودة الخدمة إلى قطاعات جديدة.
- تُقدّم هذه الدراسة إطاراً مفاهيمياً يربط بين أبعاد جودة الخدمة ورضا المستفيدين في المؤسسات الحكومية المعنية بتنمية الموارد البشرية، وهو ما يُمثل إضافة نوعية للأدبيات العربية التي تفتقر نسبياً إلى دراسات متخصصة في هذا القطاع الحيوي، خاصةً في ظل التحولات الكبرى التي يشهدها سوق العمل السعودي في إطار رؤية المملكة العربية السعودية 2030.

- تُتيح هذه الدراسة إمكانية المقارنة بين نتائجها ونتائج الدراسات المطبقة في قطاعات أخرى كالقطاع الصحي والمصرفي والسياحي والتعليمي، مما يُسهم في بناء فهم أعمق وأشمل لديناميكيات العلاقة بين جودة الخدمة ورضا المستفيدين عبر القطاعات المختلفة وتحديد أوجه التشابه والاختلاف في هذه العلاقة.
- تُوفر هذه الدراسة قاعدة بيانات علمية ونتائج تجريبية يمكن أن تُشكل منطلقاً للباحثين في إجراء دراسات مستقبلية أكثر تعمقاً حول جودة الخدمات في فروع الصندوق الأخرى على مستوى المملكة، أو دراسة متغيرات إضافية كالولاء والثقة والصورة الذهنية وعلاقتها بجودة الخدمة ورضا المستفيدين.

الأهمية العملية (التطبيقية)

- تستمد هذه الدراسة أهميتها العملية من ارتباطها المباشر بواقع الخدمات المقدمة للمستفيدين وبما يمكن أن تُقدمه من نتائج وتوصيات قابلة للتطبيق.
- تُقدم هذه الدراسة لإدارة صندوق تنمية الموارد البشرية (هدف) تشخيصاً دقيقاً لمستوى جودة الخدمات المقدمة في فرع الرياض من وجهة نظر المستفيدين الفعليين، مما يُمكن الإدارة من تحديد نقاط القوة التي ينبغي تعزيزها ونقاط الضعف التي تستوجب المعالجة والتطوير بناءً على بيانات ميدانية موثوقة.
- تُساعد نتائج الدراسة صانعي القرار في صندوق تنمية الموارد البشرية (هدف) على ترتيب أولويات التحسين وتوجيه الموارد والجهود نحو الأبعاد الأكثر تأثيراً في رضا المستفيدين، سواءً كانت تتعلق بالجوانب المادية للمرافق أو بقدرة الموظفين على تقديم خدمات موثوقة أو بسرعة الاستجابة أو بمستوى التعاطف والاهتمام الشخصي بالمستفيدين.
- تكتسب الدراسة أهمية بالغة في ضوء الدور المحوري الذي يؤديه صندوق تنمية الموارد البشرية (هدف) في تحقيق مستهدفات رؤية المملكة العربية السعودية 2030 المتعلقة بتنمية رأس المال البشري ورفع نسب التوطين وتمكين الكوادر الوطنية، إذ أن رضا المستفيدين عن خدمات الصندوق يُعد مؤشراً جوهرياً على فاعلية هذه الخدمات في تحقيق أهدافها التنموية.

- تُفيد نتائج الدراسة وتوصياتها في تطوير استراتيجيات تحسين الخدمة وبرامج تدريب الموظفين وآليات التعامل مع المستفيدين في فروع الصندوق، مما يُسهم في الارتقاء بمستوى تجربة المستفيد الشاملة وتحقيق معايير الجودة والتميز في الخدمة الحكومية.
- تُوفر الدراسة مرجعاً عملياً لفروع الصندوق الأخرى في مختلف مناطق المملكة للاستفادة من نتائجها وتوصياتها في تحسين خدماتها، كما يمكن أن تُفيد المؤسسات الحكومية الأخرى ذات الطبيعة الخدمية المشابهة في تبني منهجيات قياس جودة الخدمة ورضا المستفيدين لتحسين أدائها المؤسسي.

أهداف الدراسة:

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على أثر جودة الخدمة بأبعادها (الملموسية، والاعتمادية، والاستجابة، والتعاطف) على رضا المستفيدين في فروع صندوق تنمية الموارد البشرية (هدف) بالتطبيق على فرع الرياض.

ويتفرع من هذا الهدف الرئيس عدة أهداف فرعية على النحو الآتي:

- تحديد أثر بُعد الملموسية على رضا المستفيدين في فرع صندوق تنمية الموارد البشرية (هدف) بالرياض.
- تحديد أثر بُعد الاعتمادية على رضا المستفيدين في فرع صندوق تنمية الموارد البشرية (هدف) بالرياض.
- تحديد أثر بُعد الاستجابة على رضا المستفيدين في فرع صندوق تنمية الموارد البشرية (هدف) بالرياض.
- تحديد أثر بُعد التعاطف على رضا المستفيدين في فرع صندوق تنمية الموارد البشرية (هدف) بالرياض.
- تقديم توصيات ومقترحات عملية لإدارة صندوق تنمية الموارد البشرية (هدف) تُسهم في تحسين مستوى جودة الخدمات المقدمة وتعزيز رضا المستفيدين

تساؤلات الدراسة

في ضوء مشكلة الدراسة وأهدافها، يمكن بلورة التساؤل الرئيسي للدراسة على النحو التالي:

السؤال الرئيس : ما أثر جودة الخدمة بأبعادها (الملموسية، والاعتمادية، والاستجابة، والتعاطف) على رضا المستفيدين في فرع صندوق تنمية الموارد البشرية (هدف) بالرياض؟

ويتفرع من هذا السؤال الرئيس الأسئلة الفرعية الآتية:

- ما أثر بُعد الملموسية على رضا المستفيدين في فرع صندوق تنمية الموارد البشرية (هدف) بالرياض؟
- ما أثر بُعد الاعتمادية على رضا المستفيدين في فرع صندوق تنمية الموارد البشرية (هدف) بالرياض؟
- ما أثر بُعد الاستجابة على رضا المستفيدين في فرع صندوق تنمية الموارد البشرية (هدف) بالرياض؟
- ما أثر بُعد التعاطف على رضا المستفيدين في فرع صندوق تنمية الموارد البشرية (هدف) بالرياض؟

فروض الدراسة:

الفرض الرئيس : يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) لجودة الخدمة بأبعادها (الملموسية، والاعتمادية، والاستجابة، والتعاطف) على رضا المستفيدين في فرع صندوق تنمية الموارد البشرية (هدف) بالرياض.

ويتفرع من هذا الفرض الرئيس الفروض الفرعية الآتية:

- ✓ **الفرض الفرعي الأول:** يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) لبُعد الملموسية على رضا المستفيدين في فرع صندوق تنمية الموارد البشرية (هدف) بالرياض.
- ✓ **الفرض الفرعي الثاني:** يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) لبُعد الاعتمادية على رضا المستفيدين في فرع صندوق تنمية الموارد البشرية (هدف) بالرياض.

✓ **الفرض الفرعي الثالث:** يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) لُبُعد

الاستجابة على رضا المستفيدين في فرع صندوق تنمية الموارد البشرية (هدف) بالرياض.

✓ **الفرض الفرعي الرابع:** يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) لُبُعد

التعاطف على رضا المستفيدين في فرع صندوق تنمية الموارد البشرية (هدف) بالرياض.

الدراسات السابقة:

تتناول الدراسة الحالية متغيرين رئيسيين هما: **جودة الخدمة** بوصفها المتغير المستقل، و**رضا المستفيدين** بوصفه المتغير التابع، وذلك في سياق فروع صندوق تنمية الموارد البشرية (هدف). وقد تمّ تقسيم الدراسات السابقة إلى محورين: يتناول المحور الأول الدراسات التي عالجت المتغير المستقل (جودة الخدمة) وعلاقته بمتغيرات أخرى، في حين يتناول المحور الثاني الدراسات التي عالجت المتغير التابع (رضا المستفيدين) وعلاقته بمتغيرات أخرى.

المحور الأول: الدراسات المتعلقة بجودة الخدمة (المتغير المستقل) وعلاقتها بمتغيرات أخرى

أولاً: الدراسات العربية

دراسة جلابي وزدوري (2024) بعنوان "أثر الالتزام التنظيمي في تحسين جودة الخدمة: دراسة ميدانية بمؤسسة مطاحن بلغيث الكبرى سوق أهراس"

هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر الالتزام التنظيمي بأبعاده (الالتزام العاطفي، والالتزام المعياري، والالتزام الاستمراري) على جودة الخدمة في مؤسسة مطاحن بلغيث الكبرى بسوق أهراس في الجزائر. واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، وتكوّنت العينة من (50) فرداً من العاملين بالمؤسسة، حيث تمّ استخدام الاستبانة كأداة لجمع البيانات، وجرى تحليلها باستخدام البرنامج الإحصائي SPSS بالاعتماد على الإحصاءات الوصفية كالمتوسط الحسابي والانحراف المعياري. وتوصلت نتائج الدراسة إلى وجود أثر ذي دلالة إحصائية للالتزام التنظيمي في تحسين جودة الخدمة بالمؤسسة محل الدراسة. وأوصت الدراسة بتعزيز الالتزام التنظيمي من خلال إشاعة ثقافة الثقة وتعزيز القيم السلوكية الإيجابية لدى العاملين بما يدفعهم إلى تحسين الخدمة المقدمة.

دراسة زائري والحازمي (2023) بعنوان "أثر إدارة التغيير على جودة الخدمة الصحية: دراسة تطبيقية على مستشفى الملك عبد العزيز بجدة"

هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر إدارة التغيير بأبعادها (التغيير التكنولوجي، والتغيير التنظيمي، والتغيير الإنساني، والتغيير الثقافي) على جودة الخدمة الصحية المقدمة في مستشفى الملك عبد العزيز بجدة في المملكة العربية السعودية. واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، واعتمدت على مجموعة من الأساليب الإحصائية شملت التكرارات والنسب المئوية والمتوسط الحسابي والانحراف المعياري ومعامل ارتباط بيرسون ومعامل الانحدار ومعامل ألفا كرونباخ واختبار التوزيع الطبيعي واختبار (ت) للعينات المستقلة وتحليل التباين الأحادي. وتوصلت نتائج الدراسة إلى أن أثر إدارة التغيير على جودة الخدمة الصحية كان مرتفعاً، حيث وجدت علاقة ارتباط طردي قوي بين إدارة التغيير وجودة الخدمة الصحية، بمعنى أنه كلما زاد معدل تطبيق إدارة التغيير ارتفع مستوى جودة الخدمة الصحية المقدمة، كما أوضحت النتائج وجود علاقة ارتباطية قوية بين كل بُعد من أبعاد إدارة التغيير وجودة الخدمة الصحية بشكل منفصل. وأوصت الدراسة بضرورة تبني أساليب إدارة التغيير الحديثة لرفع أداء العاملين بالمستشفى، وإشراك العاملين في عملية إدارة التغيير داخل المستشفى.

دراسة الطيب (2022) بعنوان "أثر التمكين الإداري على جودة الخدمة المصرفية: دراسة تطبيقية على بنك الراجحي - أبها - المملكة العربية السعودية"

هدفت الدراسة إلى التعرف على مدى تطبيق أنشطة التمكين الإداري بأبعاده (تفويض السلطة، وفرق العمل، والتدريب، والاتصال الفعال) وأثره على مستوى جودة الخدمات المصرفية في بنك الراجحي بمدينة أبها في المملكة العربية السعودية. واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، وتكون مجتمع الدراسة من المدراء ومن ينوب عنهم ورؤساء الأقسام بمصرف الراجحي بأبها، وبلغت العينة (77) مديراً ورئيس قسم بنسبة (96%) من المجتمع باستخدام أسلوب الحصر الشامل، وتم تحليل البيانات باستخدام برنامج SPSS. وتوصلت نتائج الدراسة إلى وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين التمكين الإداري وجودة الخدمة المصرفية عند مستوى معنوية أقل من (0.05). وأوصت الدراسة بضرورة إيمان إدارة المصرف بإمكانيات العاملين والثقة فيهم من خلال منحهم السلطة الكافية في التصرف في المسائل المتعلقة بأعمالهم لأهميتها في رفع أجواء الثقة والتعاون مما يؤدي إلى رفع كفاءة الأداء وفاعليته.

دراسة نوير والمسدي (2025) بعنوان "أثر التوجه الريادي في جودة الخدمة: دراسة ميدانية على العاملين بالهيئة القومية للبريد - قطاع مناطق بريد غرب الدلتا"

هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر التوجه الريادي بأبعاده (الإبداع، والاستباقية، والمخاطرة، والاستقلالية، والتنافسية العدائية) على جودة الخدمة بأبعادها (الملموسة، والاعتمادية، والاستجابة، والأمان، والتعاطف) في الهيئة القومية للبريد المصري بقطاع مناطق بريد غرب الدلتا. واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، وتكوّن مجتمع الدراسة من العاملين بالهيئة القومية للبريد، واعتمدت على الاستبانة كأداة لجمع البيانات. وتوصلت نتائج الدراسة إلى وجود أثر إيجابي ذي دلالة إحصائية للتوجه الريادي في تحسين جودة الخدمة بالهيئة. وأوصت الدراسة بضرورة تبني الهيئة القومية للبريد لثقافة التوجه الريادي وتشجيع الإبداع والمبادرة لدى العاملين لتحسين مستوى جودة الخدمات المقدمة للمستفيدين.

دراسة (Mahsyar & Surapati (2020 بعنوان *"Effect of Service Quality and Product Quality on Customer Satisfaction and Loyalty"*

هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر جودة الخدمة وجودة المنتج بأبعادهما على رضا العملاء وولائهم في المطاعم بمدينة ساماريندا في إندونيسيا. واستخدمت الدراسة المنهج الكمي التحليلي، وتكوّنت العينة من (50) مستجيباً من عملاء المطاعم، وتمّ جمع البيانات من خلال الاستبانة، وجرى تحليلها باستخدام أسلوب تحليل المسار (Path Analysis) ونمذجة المربعات الصغرى الجزئية (PLS) عبر تطبيق SmartPLS الإصدار الثالث. وتوصلت نتائج الدراسة إلى أن جودة الخدمة لا تؤثر تأثيراً معنوياً على رضا العملاء، في حين أن جودة المنتج لها أثر معنوي على رضا العملاء، كما أن رضا العملاء يؤثر تأثيراً معنوياً على ولاء المستهلكين. وأوصت الدراسة بضرورة تركيز المطاعم على تحسين جودة المنتج إلى جانب جودة الخدمة لتحقيق مستويات أعلى من رضا العملاء وولائهم.

دراسة (Demirel (2022 بعنوان *"The Effect of Service Quality on Customer Satisfaction in Digital Age: Customer Satisfaction Based Examination of Digital CRM"*

هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر جودة الخدمة الرقمية بأبعادها (الثقة، والحماس، والحساسية، والملموسية، والمصادقية) على رضا العملاء في سياق أنظمة إدارة علاقات العملاء الرقمية (Digital CRM) في العصر الرقمي. واستخدمت الدراسة المنهج الكمي التحليلي من خلال مسح إلكتروني، وتكوّنت العينة من (350) مستجيباً مكتمل الإجابة من أصل (405) شخص من مستخدمي الخدمات الرقمية في مقاطعة كوجالي بتركيا، وتم اختيارهم بطريقة العينة العشوائية، وجرى تحليل البيانات باستخدام نمذجة المعادلات البنائية بأسلوب المربعات الصغرى الجزئية (PLS-SEM) وتوصلت نتائج الدراسة إلى أن معظم أبعاد جودة الخدمة الرقمية تسهم في تطوير قدرات رضا العملاء، وأن هناك علاقة إيجابية بين أبعاد الثقة والحماس والحساسية ورضا العملاء، كما أن ارتفاع رضا العملاء عن الخدمات الرقمية يمكن أن يؤدي إلى أداء متفوق للشركات. وأوصت الدراسة بضرورة حرص الشركات على اكتساب مصادقية العملاء وتصميم منتجاتها وفق تفضيلاتهم في ظل التحول الرقمي.

المحور الثاني: الدراسات المتعلقة برضا المستفيدين (المتغير التابع) وعلاقته بمتغيرات أخرى

دراسة عبد القادر وملاحي (2025) بعنوان "أثر أبعاد جودة الخدمة على رضا السائح: دراسة حالة على عينة من سياح ولاية مستغانم"

هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر أبعاد جودة الخدمة (الملموسية، والاعتمادية، والاستجابة، والأمان، والتعاطف) على رضا السائح في ولاية مستغانم بالجزائر، والكشف عن مستوى الجودة المدركة للخدمات السياحية المقدمة ومدى تأثيرها على رضا السياح. واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي باعتماد أسلوب دراسة الحالة، واعتمدت على الاستبانة كأداة لجمع البيانات من عينة من السياح في ولاية مستغانم. وتوصلت نتائج الدراسة إلى وجود أثر إيجابي ذي دلالة إحصائية لأبعاد جودة الخدمة على رضا السائح، مع تفاوت في درجة تأثير كل بُعد. وأوصت الدراسة بضرورة تحسين مستوى الخدمات السياحية المقدمة في ولاية مستغانم والاهتمام بجميع أبعاد جودة الخدمة لتحقيق مستويات أعلى من رضا السياح.

دراسة الورافي ومركة (2020) بعنوان "أثر جودة الخدمات على رضا المستفيدين: دراسة حالة الملحقية الثقافية اليمنية في الأردن"

هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر جودة الخدمات بأبعادها (الملموسية، والاعتمادية، والاستجابة، والأمان، والتعاطف) على رضا المستفيدين في الملحقية الثقافية اليمنية في الأردن. واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، واعتمدت على الاستبانة كأداة لجمع البيانات من عينة من المستفيدين من خدمات الملحقية الثقافية اليمنية بالأردن. وتوصلت نتائج الدراسة إلى وجود أثر ذي دلالة إحصائية لأبعاد جودة الخدمة على رضا المستفيدين، مع تباين في مستوى تأثير كل بُعد على حدة. وأوصت الدراسة بضرورة الاهتمام بتطوير جودة الخدمات المقدمة من الملحقية والتركيز على الأبعاد ذات التأثير الأكبر في رضا المستفيدين.

دراسة عبد العليم ومحمد (2025) بعنوان "تحليل رضا المستفيدين عن الخدمات الإلكترونية الحكومية"

هدفت الدراسة إلى التعرف على مستوى رضا المستفيدين عن الخدمات الإلكترونية الحكومية وتحليل العوامل المؤثرة فيه، بما في ذلك أبعاد التحول الرقمي والتفاعل الحكومي والثقافة الرقمية وتأثيرها على رضا المستفيدين. واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، واعتمدت على الاستبانة كأداة لجمع البيانات من عينة من المستفيدين من الخدمات الإلكترونية الحكومية في مصر. وتوصلت نتائج الدراسة إلى وجود علاقة إيجابية بين جودة الخدمات الإلكترونية الحكومية ورضا المستفيدين، وأن التحول الرقمي والتفاعل الحكومي الإلكتروني يُسهمان بشكل فعال في تعزيز رضا المستفيدين. وأوصت الدراسة بضرورة تطوير البنية التحتية الرقمية وتحسين واجهات الخدمات الإلكترونية الحكومية وتعزيز الثقافة الرقمية لدى المستفيدين لرفع مستويات الرضا.

دراسة أحمد ومحبي الدين والهادي وقرشي (2025) بعنوان "رضا المستفيدين عن جودة الخدمات

الصحية: دراسة حالة مستشفى السلام الجامعي بولاية نهر النيل - السودان"

هدفت الدراسة إلى التعرف على مستوى رضا المستفيدين عن جودة الخدمات الصحية بأبعادها (الملموسية، والاعتمادية، والاستجابة، والأمان، والتعاطف) في مستشفى السلام الجامعي بولاية نهر النيل في السودان. واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي باعتماد أسلوب دراسة الحالة، واعتمدت على الاستبانة كأداة لجمع البيانات من عينة من المرضى والمستفيدين من خدمات المستشفى. وتوصلت نتائج الدراسة إلى وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين أبعاد جودة الخدمة ورضا المستفيدين، مع وجود تفاوت في مستويات الرضا وفقاً لكل بُعد من أبعاد الجودة. وأوصت الدراسة بضرورة تحسين جودة الخدمات

الصحية المقدمة والاهتمام بتطوير الكوادر الطبية والإدارية وتحسين البنية التحتية للمستشفى لرفع مستوى رضا المستفيدين.

دراسة (Ali et al. (2021) بعنوان *"Hotel Service Quality: The Impact of Service Quality on Customer Satisfaction in Hospitality"*

هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر جودة الخدمة بأبعادها الخمسة (التعاطف، والاعتمادية، والاستجابة، والأمان، والملموسية) على رضا العملاء في قطاع الضيافة الفندقية في مدينة أربيل بإقليم كردستان العراق. واستخدمت الدراسة المنهج الكمي التحليلي، وتكوّنت العينة من (111) مشاركاً من نزلاء الفنادق تمّ اختيارهم بطريقة العينة العشوائية، واعتمدت على الاستبانة المبنية على مقياس SERVPERF كأداة لجمع البيانات، وجرى تحليلها باستخدام تحليل الارتباط والانحدار المتعدد. وتوصلت نتائج الدراسة إلى أن أربعة أبعاد من أبعاد جودة الخدمة (التعاطف، والاستجابة، والأمان، والملموسية) لها علاقة إيجابية مع رضا العملاء، باستثناء بُعد الاعتمادية الذي أظهر علاقة سلبية مع رضا العملاء، وبلغ معامل التحديد ($R^2 = 0.802$) مما يشير إلى أن جودة الخدمة تُفسّر (80%) من التباين في رضا العملاء. وأوصت الدراسة بضرورة تركيز إدارات الفنادق على تحسين أبعاد جودة الخدمة وخاصة بُعد التعاطف الذي حقق أعلى تأثير، مع إيلاء اهتمام خاص لتعزيز بُعد الاعتمادية.

دراسة (Slack & Singh (2020) بعنوان *"The Effect of Service Quality on Customer Satisfaction and Loyalty and the Mediating Role of Customer Satisfaction: Supermarkets in Fiji"*

هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر جودة الخدمة على رضا العملاء وولائهم، والدور الوسيط لرضا العملاء في العلاقة بين جودة الخدمة وولاء العملاء في قطاع المتاجر الكبرى (السوبرماركت) في فيجي. واستخدمت الدراسة المنهج الكمي التحليلي، وتكوّنت العينة من (480) عميلاً شاركوا في مسح مقابلي في أربعة مراكز حضرية بفيجي، واعتمدت على الاستبانة المبنية على مقياس SERVQUAL كأداة لجمع البيانات، وجرى تحليلها باستخدام الإحصاء الوصفي والاستدلالي. وتوصلت نتائج الدراسة إلى أن جودة الخدمة في المتاجر الكبرى يُنظر إليها على أنها غير مُرضية من وجهة نظر العملاء، وأن جودة الخدمة تؤثر تأثيراً معنوياً على رضا العملاء وولائهم، كما أن رضا العملاء يتوسط جزئياً العلاقة بين

جودة الخدمة وولاء العملاء. وأوصت الدراسة بضرورة توجيه المتاجر الكبرى لاهتمامها التسويقي ومواردها المحدودة نحو معالجة قضايا جودة الخدمة لخدمة العملاء وإرضائهم والاحتفاظ بهم واستقطاب مزيد من العملاء المخلصين على المدى الطويل.

الفجوة البحثية:

أوجه الاتفاق: تتفق الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة في عدة جوانب جوهرية، إذ تشترك معها في تناول جودة الخدمة بوصفها متغيراً مستقلاً رئيسياً يؤثر في رضا المستفيدين أو العملاء بوصفه متغيراً تابعاً، وهو ما اعتمدته دراسات عبدالقادر وملاحي (2025) والورافي ومركة (2020) وأحمد وآخرين (2025) و (2021) Ali et al. وSlack و (2020) Singh كما تتفق الدراسة الحالية مع غالبية الدراسات السابقة في الاعتماد على نموذج SERVQUAL إطاراً نظرياً لقياس أبعاد جودة الخدمة، وفي استخدام المنهج الوصفي التحليلي منهجاً للبحث، وفي توظيف الاستبانة أداة رئيسية لجمع البيانات الأولية وفق مقياس ليكرت الخماسي، وهو ما اتبعته دراسات الطيب (2022) وزائري والحازمي (2023) و (2022) Herman و (2022) Demirel فضلاً عن ذلك، تتقاطع الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة في استخدام الأساليب الإحصائية ذاتها كالمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ومعاملات الارتباط وتحليل الانحدار، وفي سعيها إلى تقديم توصيات عملية تسهم في تحسين مستوى جودة الخدمة المقدمة ورفع مستوى رضا المستفيدين.

أوجه الاختلاف: تتميز الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة في عدة نقاط جوهرية تمنحها إضافة علمية مستقلة، فمن حيث بيئة التطبيق تنفرد هذه الدراسة بالتركيز على صندوق تنمية الموارد البشرية (هدف) بفرع الرياض، وهو سياق حكومي سعودي متخصص في تنمية رأس المال البشري لم تتناوله أي من الدراسات السابقة، في حين تنوعت بيانات الدراسات الأخرى بين قطاع السياحة (عبدالقادر وملاحي، 2025) والقطاع الصحي (أحمد وآخرون، 2025؛ زائري والحازمي، 2023) والقطاع المصرفي (الطيب، 2022؛ Supriyanto et al., 2021) وقطاع الضيافة (Ali et al., 2021) وقطاع التجزئة (Slack & Singh, 2020) والمؤسسات التعليمية (Herman, 2022) والخدمات الرقمية (Demirel, 2022). ومن حيث الأبعاد المعتمدة، اقتصرَت الدراسة الحالية على أربعة أبعاد هي الملموسية والاعتمادية والاستجابة والتعاطف بما يتناسب مع طبيعة خدمات الصندوق، بينما تبنت بعض الدراسات

السابقة الأبعاد الخمسة كاملةً أو أضافت متغيرات أخرى كالالتزام التنظيمي (جلابي وزدوري، 2024) وإدارة التغيير (زائري والحازمي، 2023) والتمكين الإداري (الطيب، 2022) والتوجه الريادي (نوير والمسدي، 2025) وجودة المنتج. (Mahsyar & Surapati, 2020) كما تختلف الدراسة الحالية في حجم عينتها البالغ 384 مستفيداً، وهو ما يفوق أحجام عينات عدد من الدراسات السابقة، مما يعزز القدرة على تعميم نتائجها ضمن مجتمع الدراسة المستهدف.

المنطلقات النظرية للدراسة:

أولاً: مفهوم جودة الخدمة وتطوره

شهد مفهوم جودة الخدمة تطوراً ملحوظاً في الأدبيات الإدارية والتسويقية منذ ثمانينيات القرن العشرين، حيث انتقل الاهتمام من التركيز على جودة المنتجات المادية إلى جودة الخدمات غير الملموسة التي تقدمها المنظمات لعملائها ومستفيديها. وتُعرف جودة الخدمة بأنها الحكم الذي يتبناه المستفيد حول مستوى التفوق أو الامتياز الكلي للخدمة المقدمة، وهو حكم ينشأ من المقارنة بين توقعات المستفيد للخدمة وإدراكه الفعلي لمستوى الأداء الذي تلقاه. (Parasuraman, Zeithaml & Berry, 1985) وقد ميّز الباحثون بين الجودة الموضوعية التي تستند إلى خصائص المنتج أو الخدمة ذاتها، والجودة المُدرَكة التي تعتمد على فهم المستفيد وتقييمه الذاتي لتلك الخصائص (Cronin & Taylor, 1992; Oliver, 1997). ويتفق أغلب الباحثين على أن جودة الخدمة المُدرَكة هي المحدد الأكثر تأثيراً في سلوك المستفيد لأنها تعكس تجربته الحقيقية وليس مجرد مواصفات فنية مجردة. (Demirel, 2022)

ثانياً: نموذج SERVQUAL وأبعاد جودة الخدمة

يُعدّ نموذج SERVQUAL الذي طوّره Parasuraman و Zeithaml و Berry عامي 1985 و 1988 الإطار الأكثر شيوعاً واستخداماً في قياس جودة الخدمة. وقد انطلق النموذج في صيغته الأولى من عشرة أبعاد هي: الملموسية، والاعتمادية، والاستجابة، والأهلية، والمصادقية، والأمان، واللياقة، والاتصال، وفهم المستفيد، وسهولة الوصول. غير أن الباحثين أعادوا تصنيف هذه الأبعاد العشرة وتجميعها بناءً على التداخل بين مؤشراتهما، فاستقرّ النموذج في صورته النهائية على خمسة أبعاد رئيسية هي: الملموسية (Tangibles) وتشير إلى المظهر المادي للتسهيلات والمعدات ومظهر العاملين؛ والاعتمادية

(Reliability) وتعني القدرة على إنجاز الخدمة بالجدارة والدقة الموعودة؛ والاستجابة (Responsiveness) وتتمثل في الرغبة في مساعدة المستفيدين وتقديم خدمة فورية لهم؛ والضمان (Assurance) ويعكس أهلية العاملين ولياقتهم وقدرتهم على كسب الثقة والائتمان؛ والتعاطف (Empathy) ويشمل العناية والاهتمام الشخصي الذي تمنحه المنظمة لمستفيديها (Parasuraman et al., 1988).

يقوم النموذج على فكرة الفجوة (Gap Model) ، إذ يقيس الفرق بين توقعات المستفيد لمستوى الخدمة وإدراكه الفعلي لها عبر استبانة مكونة من 22 عبارة، ويحدد خمس فجوات محتملة في منظومة تقديم الخدمة: فجوة تشخيص توقعات المستفيدين، وفجوة مواصفات جودة الخدمة، وفجوة واقع تسليم الخدمة، وفجوة الاتصالات الخارجية، وأخيراً فجوة الجودة المدركة التي تمثل المحصلة النهائية للفجوات السابقة (Parasuraman et al., 1991). وقد استُخدم هذا النموذج على نطاق واسع في قطاعات متعددة، حيث طبقه زائري والحازمي (2023) في المستشفيات السعودية، والطيب (2022) في القطاع المصرفي، و Herman (2022) في المؤسسات التعليمية، و Ali et al. (2021) في قطاع الضيافة، و Slack و Singh (2020) في قطاع التجزئة، وكشفت هذه الدراسات عن قدرة النموذج التفسيرية العالية في سياقات ثقافية واقتصادية متنوعة.

وتتبنى الدراسة الحالية أربعة أبعاد من النموذج هي: الملموسية والاعتمادية والاستجابة والتعاطف، نظراً لاقتراب بُعد الضمان مفاهيمياً من بعض مؤشرات الاعتمادية والاستجابة في سياق الخدمات الحكومية، ولملاءمة هذه الأبعاد الأربعة لطبيعة خدمات صندوق تنمية الموارد البشرية (هدف) التي تجمع بين التعامل المباشر في الفروع والخدمات الإلكترونية.

ثالثاً: مفهوم رضا المستفيدين والأطر النظرية المفسرة له

يُعرّف رضا المستفيد بأنه الشعور الناتج عن تأكيد التوقعات أو عدم تأكيدها بعد تلقي الخدمة (Oliver, 1980). وقد قدم Oliver نظرية عدم تأكيد التوقعات (Expectation Disconfirmation Theory) التي تُعدّ من أكثر الأطر النظرية تأثيراً في فهم آليات تشكّل الرضا. وتقوم هذه النظرية على أن المستفيد يمر بأربع مراحل: تكوين التوقعات المسبقة بناءً على خبراته ومعلوماته، ثم التفاعل الفعلي مع الخدمة وتكوين إدراك عن أدائها، ثم مقارنة الأداء المدرك بالتوقعات مما يُفرز ثلاث حالات (عدم تأكيد إيجابي

حين يتجاوز الأداء التوقعات، وعدم تأكيد سلبي حين يقل عنها، وتأكيد بسيط حين يتطابقان)، وأخيراً التعديل المعرفي الذي ينتج عنه شعور بالرضا أو عدم الرضا (Oliver, 1980; Hossain & Quaddus, 2012). وقد طُبِّقَت هذه النظرية على نطاق واسع في مجالات التسويق والسياسات العامة ونُظِم المعلومات، وأكدت دراسة تحليلية بعدية حديثة أن المستخدمين يكونون راضين حين يلبي الأداء المُدرَك توقعاتهم أو يفوقها. (Zhang et al., 2022)

وفي ضوء هذا الإطار، كشفت دراسات عديدة عن وجود علاقة طردية دالة إحصائياً بين أبعاد جودة الخدمة ومستوى رضا المستخدمين. فقد أظهر (Ali et al. (2021 أن أربعة أبعاد من أبعاد جودة الخدمة فسّرت نحو 80% من التباين في رضا نزلاء الفنادق ($R^2=0.802$). كما توصل Slack و Singh (2020) إلى أن جودة الخدمة تؤثر معنوياً في كلّ من الرضا والولاء، وأن الرضا يتوسط جزئياً العلاقة بين جودة الخدمة والولاء. وأكد (Supriyanto et al. (2021 أن جودة الخدمة لا تؤثر مباشرة في ولاء عملاء البنوك، لكنها تؤثر بشكل دال في رضاهم الذي يُحسّن بدوره ولاءهم بصورة غير مباشرة. وفي السياق العربي، أثبتت دراسة عبدالقادر وملاحي (2025) أن أبعاد جودة الخدمة تؤثر إيجاباً في رضا السائح، وتوصلت دراسة الورافي ومركة (2020) إلى أن أبعاد جودة الخدمة تؤثر بدلالة إحصائية في رضا مستفيدي الملحقية الثقافية اليمنية بالأردن، فيما أكدت دراسة أحمد وآخرين (2025) وجود ارتباط دال بين أبعاد جودة الخدمة ورضا المرضى في مستشفى السلام الجامعي بالسودان.

رابعاً: العلاقة بين جودة الخدمة ورضا المستخدمين في القطاع الحكومي

يكتسب موضوع جودة الخدمة الحكومية أهمية متزايدة في ظل توجّه الدول نحو تطبيق معايير الجودة الشاملة في أجهزتها العامة. وقد أسهمت رؤية السعودية 2030 في تعزيز هذا التوجه من خلال إنشاء مؤشرات قياس تجربة المستفيد وربط أداء الأجهزة الحكومية بمستوى رضا المتعاملين معها. ويُمثل صندوق تنمية الموارد البشرية (هدف) نموذجاً لمؤسسة حكومية تسعى إلى تحقيق التميز في خدمة المستخدمين، إذ حصل فرع الرياض على شهادة الجودة السعودية "حياك" لمراكز خدمة المستخدمين، كما تصدر الصندوق مؤشر كفاءة المواقع الإلكترونية بنسبة 92.43%. ومع ذلك، تُشير بيانات مؤشر الرضا العام المنشورة على موقع الصندوق إلى وجود فجوة تستدعي الدراسة والتحليل (صندوق تنمية الموارد البشرية، 2025). وقد أكدت دراسة عبدالعليم ومحمد (2025) في مجال الخدمات الإلكترونية الحكومية المصرية

أن التحول الرقمي والتفاعل الحكومي يسهمان في تحسين رضا المستفيدين، وهو ما يتسق مع نتائج Demirel (2022) الذي أثبت أن أبعاد جودة الخدمة الرقمية تؤثر إيجاباً في رضا المستفيدين وثقتهم.

وبناءً على ما تقدّم، تتبنى الدراسة الحالية إطاراً نظرياً يجمع بين نموذج SERVQUAL في قياس أبعاد جودة الخدمة بوصفها متغيراً مستقلاً، ونظرية عدم تأكيد التوقعات في تفسير آليات تشكّل رضا المستفيدين بوصفه متغيراً تابعاً، لدراسة أثر أبعاد جودة الخدمة (الملموسية، الاعتمادية، الاستجابة، التعاطف) على رضا المستفيدين في فرع صندوق تنمية الموارد البشرية (هدف) بالرياض.

المنهجية وطرق البحث:

منهجية الدراسة

سوف تعتمد هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي الذي يُعدّ من أنسب المناهج البحثية لتحقيق أهداف الدراسة الحالية، وذلك لقدرته على وصف الظاهرة محل الدراسة كمياً وكيفياً، وتحليل العلاقات بين متغيراتها واختبار فرضياتها. وسيتم من خلال هذا المنهج رصد وتحليل أثر جودة الخدمة بأبعادها الأربعة (الملموسية، والاعتمادية، والاستجابة، والتعاطف) على رضا المستفيدين في فرع صندوق تنمية الموارد البشرية (هدف) بالرياض، عبر جمع البيانات الأولية من المستفيدين الفعليين باستخدام الاستبانة كأداة رئيسة، ومن ثمّ تحليلها إحصائياً للوصول إلى نتائج موضوعية ودقيقة.

وسيتم تطبيق هذا المنهج على مرحلتين رئيسيتين: تتضمن المرحلة الأولى الجانب النظري الذي سيعتمد على مراجعة الأدبيات والدراسات السابقة والكتب والمراجع العلمية ذات الصلة بمتغيرات الدراسة (جودة الخدمة ورضا المستفيدين) لبناء الإطار النظري وتصميم أداة الدراسة، فيما ستتضمن المرحلة الثانية الجانب الميداني التطبيقي الذي سيشمل توزيع الاستبانات على المستفيدين من خدمات فرع صندوق تنمية الموارد البشرية (هدف) بالرياض، وجمع البيانات وتحليلها إحصائياً باستخدام البرامج الإحصائية المتخصصة، واختبار فرضيات الدراسة، واستخلاص النتائج وتقديم التوصيات.

مجتمع وعينة الدراسة

سيكوّن مجتمع الدراسة من جميع المستفيدين من خدمات فرع صندوق تنمية الموارد البشرية (هدف) بالرياض، والذين يترددون على الفرع للاستفادة من خدمات التوظيف والتدريب والإرشاد المهني والتمكين . وبحسب الإحصاءات الرسمية لصندوق تنمية الموارد البشرية، فقد بلغ إجمالي عدد المستفيدين من برامج وخدمات الصندوق أكثر من (2) مليون مستفيد على مستوى المملكة خلال عام 2025م، حيث يُعدّ فرع الرياض من أكبر فروع الصندوق وأكثرها كثافة في أعداد المستفيدين نظراً لكونه يقع في العاصمة التي تضم النسبة الأكبر من الباحثين عن عمل والمنشآت المستفيدة.

ونظراً لكبر حجم مجتمع الدراسة وصعوبة حصره بشكل دقيق، سيتم استخدام أسلوب العينة الميسرة (العينة المتاحة) وهي إحدى أساليب العينات غير الاحتمالية، حيث سيتم اختيار عينة من المستفيدين المتواجدين في فرع صندوق تنمية الموارد البشرية (هدف) بالرياض خلال فترة جمع البيانات. وسيتم تحديد حجم العينة بنحو (384) مستفيداً وفقاً لمعادلة تحديد حجم العينة للمجتمعات غير المحدودة أو كبيرة الحجم عند مستوى ثقة (95%) وهامش خطأ (5%)، مع الأخذ في الاعتبار زيادة عدد الاستبانات الموزعة إلى (420) استبانة لتعويض النقص المتوقع في الاستبانات المستردة وغير الصالحة للتحليل الإحصائي.

مصادر جمع البيانات

سيتم الاعتماد في هذه الدراسة على نوعين رئيسيين من مصادر جمع البيانات:

المصادر الثانوية: وتشمل الكتب والمراجع العلمية العربية والأجنبية، والدوريات والمجلات المحكمة، والرسائل الجامعية (الماجستير والدكتوراه)، والتقارير الرسمية لصندوق تنمية الموارد البشرية (هدف)، والمواقع الإلكترونية الموثوقة، وقواعد البيانات العلمية ذات الصلة بموضوع الدراسة. وسيتم الاستفادة من هذه المصادر في بناء الإطار النظري للدراسة وتصميم أدواتها.

المصادر الأولية: وتتمثل في البيانات الميدانية التي سيتم جمعها مباشرة من أفراد عينة الدراسة (المستفيدين من خدمات فرع هدف بالرياض) من خلال الاستبانة المُصمّمة لأغراض هذه الدراسة.

أداة الدراسة

سيتم استخدام الاستبانة بوصفها الأداة الرئيسة لجمع البيانات الأولية في هذه الدراسة، وسيتم تصميمها بالاستناد إلى الأدبيات النظرية والدراسات السابقة ذات الصلة، وعلى وجه الخصوص نموذج SERVQUAL لقياس جودة الخدمة الذي طوره Parasuraman et al. (1988) وستتكون الاستبانة من ثلاثة أقسام رئيسة على النحو الآتي:

القسم الأول: البيانات الديموغرافية ويشمل المتغيرات الشخصية لأفراد العينة وهي: الجنس، والعمر، والمستوى التعليمي، ونوع الخدمة المقدمة.

القسم الثاني: المتغير المستقل (جودة الخدمة) ويقيس مستوى جودة الخدمة المقدمة في فرع هدف بالرياض من خلال أربعة أبعاد، يتضمن كل بُعد منها (4) فقرات، وذلك على النحو الآتي:

البُعد الأول: الملموسية ويتضمن (4) فقرات تقيس مدى توفر المرافق المادية والتجهيزات والمظهر العام لبيئة تقديم الخدمة في الفرع. **البُعد الثاني: الاعتمادية** ويتضمن (4) فقرات تقيس مدى قدرة الفرع على تقديم الخدمة الموعودة بشكل دقيق وموثوق. **البُعد الثالث: الاستجابة** ويتضمن (4) فقرات تقيس مدى استعداد الموظفين لمساعدة المستفيدين وتقديم الخدمة بسرعة وكفاءة. **البُعد الرابع: التعاطف** ويتضمن (4) فقرات تقيس مدى الاهتمام الشخصي بالمستفيدين وفهم احتياجاتهم الفردية.

وبذلك يبلغ إجمالي فقرات المتغير المستقل (16) فقرة.

القسم الثالث: المتغير التابع (رضا المستفيدين) وهو محور أحادي يقيس مستوى رضا المستفيدين عن الخدمات المقدمة في فرع هدف بالرياض بشكل شامل، ويتضمن (10) فقرات.

وبذلك يبلغ إجمالي فقرات الاستبانة (26) فقرة بالإضافة إلى فقرات البيانات الديموغرافية. وسيتم قياس استجابات أفراد العينة باستخدام مقياس ليكرت الخماسي المتدرج من (1) موافق بشدة إلى (5) غير موافق بشدة.

الأساليب الإحصائية المستخدمة

سيتم تحليل بيانات الدراسة باستخدام البرنامج الإحصائي للعلوم الاجتماعية (SPSS) ، وسيتم الاعتماد على مجموعة من الأساليب الإحصائية الوصفية والاستدلالية على النحو الآتي:

أولاً: أساليب التحقق من صلاحية أداة الدراسة وتشمل: معامل ألفا كرونباخ (Cronbach's Alpha) لقياس ثبات أداة الدراسة واتساقها الداخلي، ومعامل ارتباط بيرسون (Pearson Correlation) للتحقق من صدق الاتساق الداخلي لفقرات الاستبانة.

ثانياً: أساليب الإحصاء الوصفي وتشمل: التكرارات والنسب المئوية لوصف خصائص عينة الدراسة، والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتحديد اتجاهات استجابات أفراد العينة ودرجة تشتتها حول محاور الدراسة وفقراتها.

ثالثاً: أساليب الإحصاء الاستدلالي وتشمل: اختبار التوزيع الطبيعي (Kolmogorov-Smirnov) للتحقق من اعتدالية توزيع البيانات، وتحليل الانحدار البسيط (Simple Regression) لاختبار أثر كل بُعد من أبعاد جودة الخدمة على رضا المستفيدين، وتحليل الانحدار المتعدد (Multiple Regression) لاختبار الأثر المشترك لأبعاد جودة الخدمة مجتمعة على رضا المستفيدين.

حدود الدراسة

الحدود الموضوعية: ستقتصر هذه الدراسة على دراسة أثر جودة الخدمة بأبعادها الأربعة (الملموسية، والاعتمادية، والاستجابة، والتعاطف) كمتغير مستقل، على رضا المستفيدين كمتغير تابع.

الحدود المكانية: سيتم تطبيق هذه الدراسة على فرع صندوق تنمية الموارد البشرية (هدف) بمدينة الرياض في المملكة العربية السعودية.

الحدود البشرية: ستشمل الدراسة المستفيدين المترددين على فرع صندوق تنمية الموارد البشرية (هدف) بالرياض والذين يستفيدون من خدماته المتنوعة في التوظيف والتدريب والإرشاد المهني والتمكين.

الحدود الزمانية : سيتم جمع البيانات الميدانية خلال الفصل الدراسي الثاني من العام الجامعي 1448/1447 هـ الموافق 2027/2026 م.

المراجع:

- أحمد، يوسف عوض الكريم أبو الحسن، محيي الدين، محيي الدين علي، الهادي، عثمان عبدالله محمد، و قرشي، إسلام حسن. (2025). رضا المستفيدين عن جودة الخدمات الصحية: دراسة حالة مستشفى السلام الجامعي بولاية نهر النيل - السودان. مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية والقانونية، مج9، ملحق ، 12 - 28. مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/1593328>
- جلابي، العالية، و زدوري، أسماء. (2024). أثر الالتزام التنظيمي في تحسين جودة الخدمة: دراسة ميدانية بمؤسسة مطاحن بلغيث الكبرى سوق أهراس. مجلة دراسات اقتصادية، مج18، ع3 ، 350 - 368. مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/1524541>
- زائري، أحمد محمد أحمد، و الحازمي، فهد ناصر. (2023). أثر إدارة التغيير على جودة الخدمة الصحية: دراسة تطبيقية على مستشفى الملك عبدالعزيز بجدة. المجلة العلمية للبحوث التجارية، س10، ع4 ، 681 - 716. مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/1421876>
- الطيب، مرام أحمد على. (2022). أثر التمكين الإداري على جودة الخدمة المصرفية: دراسة تطبيقية على بنك الراجحي - أبها - المملكة العربية السعودية في العام 2020-2021. مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية والقانونية، مج6، ع15 ، 81 - 98. مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/1274011>
- عبدالعليم، رضا عبدالصادق، و محمد، أمل رضوان أحمد. (2025). تحليل رضا المستفيدين عن الخدمات الإلكترونية الحكومية. المجلة العلمية للدراسات التجارية والبيئية، مج16، ع3 ، 276 - 303. مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/1623993>
- عبدالقادر، نعار، و ملاحي، رقية. (2025). أثر أبعاد جودة الخدمة على رضا السائح: دراسة حالة على عينة من سياح ولاية مستغانم. مجلة آفاق للبحوث والدراسات، مج8، ع1 ، 451 - 466. مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/1567796>

– محمد، ايوب محمود. (2020). أثر جودة الخدمة في تحقيق ولاء الزبون: دراسة تطبيقية على عينة من مشتركى شركة ايرث لينك لخدمات الإنترنت في محافظة أربيل. المجلة العربية للنشر العلمي، ع18، 70 – 92. مسترجع من

<http://search.mandumah.com/Record/1436669>

– نوير، إبراهيم حسن محمد، و المسدي، عادل عبدالمنعم أحمد. (2025). أثر التوجه الريادي في جودة الخدمة: دراسة ميدانية على العاملين بالهيئة القومية للبريد – قطاع مناطق بريد غرب الدلتا (رسالة دكتوراه غير منشورة). جامعة طنطا، طنطا. مسترجع من

<http://search.mandumah.com/Record/1645284>

– الورافي، محمد عبدالكريم علي، و مرقة، منار رياض شعبان. (2020). أثر جودة الخدمات على رضا المستفيدين: دراسة حالة: الملحقية الثقافية اليمنية في الأردن (رسالة ماجستير غير منشورة). جامعة البلقاء التطبيقية، السلط. مسترجع من

<http://search.mandumah.com/Record/1309255>

- Ali, B. J., Gardi, B., Othman, B. J., Ahmed, S. A., Ismael, N. B., Hamza, P. A., ... & Anwar, G. (2021). Hotel service quality: The impact of service quality on customer satisfaction in hospitality. *International Journal of Engineering, Business and Management*, 5(3), 14–28.
- Demirel, D. (2022). The effect of service quality on customer satisfaction in digital age: customer satisfaction based examination of digital CRM. *Journal of Business Economics and Management*, 23(3), 507–531.
- Herman, H. (2022). Impact of service quality on customer satisfaction: a case study in educational institutions. *ADPEBI International Journal of Business and Social Science*, 2(1), 39–45.
- Mahsyar, S., & Surapati, U. (2020). Effect of service quality and product quality on customer satisfaction and loyalty. *International Journal of Economics, Business and Accounting Research (IJEBAAR)*, 4(01)

- Slack, N. J., & Singh, G. (2020). The effect of service quality on customer satisfaction and loyalty and the mediating role of customer satisfaction: Supermarkets in Fiji. *The TQM Journal*, 32(3), 543–558.
- Supriyanto, A., Wiyono, B. B., & Burhanuddin, B. (2021). Effects of service quality and customer satisfaction on loyalty of bank customers. *Cogent Business & Management*, 8(1), 1937847
- Surahman, I. G. N., Yasa, P. N. S., & Wahyuni, N. M. (2020). The effect of service quality on customer loyalty mediated by customer satisfaction in tourism villages in Badung Regency. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Jagaditha*, 7(1), 46–52.

Mid Ocean University

College of Management

Department of Business Administration



**The impact of service quality in the branches of the Human Resources
Development Fund (HADAF) on beneficiary satisfaction: a field study on
the beneficiaries of the Riyadh branch**

Prepared by:

Hangout Hoeesh Aoad Alfohegey

253002415

Supervision:

Dr. Al-Faisal Abdelhamid Mohamed Hassan

Dr. Fayez Jarad

1447-2026