

دور إدارة سلسلة التوريد في تعزيز جودة الخدمات المقدمة (دراسة ميدانية على مؤسسات الطوافة)

عبد الإله بن عيضة رده الخديدي

كلية إدارة الأعمال - جامعة أم القرى - المملكة العربية السعودية

abdulalah49@hotmail.com

قبول البحث: 2022/3/9

مراجعة البحث: 2022 /3/1

استلام البحث: 2022 /2/12

DOI: <https://doi.org/10.31559/GJEB2022.12.2.1>



This file is licensed under a [Creative Commons Attribution 4.0 International](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/)

دور إدارة سلسلة التوريد في تعزيز جودة الخدمات المقدمة (دراسة ميدانية على مؤسسات الطوافة)

عبد الإله بن عيضة رده الخديدي

كلية إدارة الأعمال- جامعة أم القرى- المملكة العربية السعودية
abdulalah49@hotmail.com

استلام البحث: 2022/2/12 مراجعة البحث: 2022/3/1 قبول البحث: 2022/3/9 DOI: <https://doi.org/10.31559/GJEB2022.12.2.1>

الملخص:

هدفت الدراسة إلى معرفة دور إدارة سلسلة التوريد في تعزيز جودة الخدمات المقدمة في مؤسسات الطوافة في مكة المكرمة. ولتحقيق أهداف الدراسة استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي، وتمثل مجتمع الدراسة العاملين في مؤسسات الطوافة، وتم اختيار عينة الدراسة بالطريقة العشوائية البسيطة، وبلغ عددهم (138) موظف. وأظهرت نتائج التحليل الإحصائي أنه توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05) $\alpha \leq$ بين إدارة سلسلة التوريد وتعزيز جودة الخدمات المقدمة، وتبين أن المتغيرات المستقلة المؤثرة في جودة الخدمات المقدمة هي: "التوريد، التخزين"، بينما تبين عدم وجود تأثير لمتغير النقل. وقد أوصت الدراسة مؤسسات الطوافة بالاهتمام بمجال النقل وكذلك الاهتمام بجودة الخدمات المقدمة.

الكلمات المفتاحية: سلسلة توريد؛ مؤسسات الطوافة؛ جودة الخدمات.

1. المقدمة:

تعتبر المهمة الأولى من مهام منظمات الأعمال معرفة السوق التي ترغب بخدمتها وإشباع حاجتها ومن ثم اختيار الآليات والنشاطات اللازمة التي تمكنها من تحقيق أهدافها المرسومة، ولأن أذواق العملاء وتفضيلاتهم وحاجاتهم ورغباتهم دائماً تتطوّر نحو الأفضل بحكم عوامل ومتغيرات كثيرة، فإن الضرورة تقتضي من رجال التسويق العمل على تلبية هذه الحاجات والرغبات من خلال العديد من الآليات والاستراتيجيات التي تعتبر سلسلة التوريد الركيزة الأساسية لعمل أي منظمة صناعية أو خدمية فكل مشروع مهما صغر بحاجة إلى تأمين المواد الأولية والطاقة والتجهيزات المختلفة وغيرها من المتطلبات الضرورية لسير المشروع، فنجاح أي منظمة ترتبط بقدرة سلسلة التوريد على تأمين الحاجات. (أحمد، 2017)

إن الاهتمام بإدارة سلسلة التوريد في المنظمات تهدف بشكل أساسي إلى إرضاء المستهلك من خلال تحقيق المزايا التنافسية الزمنية والمكانية وكذلك في التكاليف المرتبطة بتقديم الخدمة، وإن الاهتمام الجاد بسلسلة التوريد لم يظهر إلا عندما بدأت تكلفته تتضخم بشكل ملحوظ وعندما أيقنت الإدارة في هذه المنظمات أن الطريق نحو تدعيم المركز التنافسي، وزيادة الأرباح، إنما يبدأ من خلال خدمة العملاء وخفض التكلفة. (حوا، 2013)

فالاهتمام بجودة الخدمات بأنواعها المختلفة لم يكن وليد اللحظة الحالية بل إنها تنامت بشكل كبير مع تنامي دور وأهمية الخدمات في حياة الأفراد والمنظمات والاقتصاد ككل، وتعتبر الجودة في الوقت الحاضر من المهام التي تركز عليها المنظمات المنتجة للخدمات، وذلك بسبب تزايد المنافسة بشكل كبير، وبما أن الخدمة عبارة عن نشاط أو مجموعة من الأنشطة غير الملموسة تنتج وتقدم من خلال تفاعل مقدم الخدمة ومتلقيها، فإن جودة الخدمة تقع في قلب عمليات تقديم الخدمات وتنفيذها. (ضانة، 2015)

جودة الخدمات في المنظمات يتم النظر إليها على أنها وسيلة من الوسائل التي يتم من خلالها التمييز بين المنظمات المنافسة، ومن المعروف أنها تساهم في الحصة السوقية ورضا المستهلكين والعملاء، وعليه فإن متابعتها في كلاً من المنظمات العامة والخاصة تدفعها إلى البقاء والحفاظ على التنافس. (القاضي، 2008)

فمحسين جودة الخدمات والمنتجات يوفر قيمة مضافة للعملاء حيث أن جودة الخدمات والمنتجات وما تقدمه من كفاءات وإمكانيات مهنية ومهارات، تضمن للمؤسسات تحقيق نوعية جيدة في الخدمات والمنتجات، حيث أن التحكم في ذلك يتطلب دراسة المراحل والعوامل المؤثرة في أداء العمليات الإنتاجية وهذا من خلال تكامل سلسلة التوريد.

حيث أنشأت المملكة العربية السعودية برنامجاً باسم (برنامج خدمة ضيوف الرحمن)، ويتطلع هذا البرنامج إلى إحداث نقلة نوعية في قطاع الحج والعمرة والزيرة لتيسير قدوم ضيوف الرحمن وخدمتهم على أكمل وجه في بيئة تعظم الاستفادة من التقنيات الحديثة، ووصولاً لأهداف رؤية المملكة 2030 المباركة، حيث من أهم أهداف هذه الرؤية بما يخص الحجاج والمعتمرين، زيادة أعدادهم في حلول عام 2030م لتصل إلى 30 مليون مسلم لأداء مناسك العمرة، وتقديم خدمات مميزة لهم، بما يعكس الصورة الحضارية للمملكة العربية السعودية. (وثيقة برنامج خدمة ضيوف الرحمن) إذ يهدف هذا الأمر إلى تقديم تجربة فريدة ومميزة، وإثراءها من خلال الارتقاء بجميع الخدمات المقدمة لضيوف الرحمن، ويعتبر تقديم أفضل الخدمات بأعلى جودة من الركائز الأساسية لبرنامج خدمة ضيوف الرحمن، إذ تسعى إلى تطوير معايير جودة الخدمات سواء الخدمات الأساسية أو الثانوية، ومتابعتها لضمان استمرارية جودة الخدمات. (صالح، 2019) وعليه فإن الباحث يسعى للقيام بدراسة دور إدارة سلسلة التوريد على جودة الخدمات المقدمة في مؤسسات الطوافة.

1.1. مشكلة الدراسة:

برزت مشكلة الدراسة من خلال واقع الصراعات التنافسية التي يشهدها العالم في جميع القطاعات، فأصبحت المؤسسات الخدمية تواجه مجموعة من التحديات تدخل ضمن المناخ الاقتصادي الجديد، ولمواجهة هذه التحديات اتجهت معظم المؤسسات الخدمية إلى الاهتمام بالجودة والتميز في الخدمة المقدمة للعملاء.

حيث أن المؤسسات الخدمية في المملكة العربية السعودية في وقتنا الحالي واجهت جملة من التغيرات والتحديات التي من شأنها أن تمس مختلف أنشطتها ووظائفها وتؤثر عليها، لا سيما بعد الكشف عن رؤية المملكة 2030.

فهناك منافسة شديدة تواجه قطاع الخدمات في المملكة العربية السعودية في تقديم خدمات ذات جودة عالية، وذلك تطبيقاً لأهداف رؤية المملكة 2030، التي من ضمن أهدافها تقديم خدمات مميزة ذات جودة عالية للحجاج والمعتمرين.

فإن عملية تحسين وتطوير جودة الخدمات المقدمة يجب أن تُبنى وفق الاعتماد على أساليب حديثة للاستمرار والتطور وذلك بتحسين الأداء وتخفيض التكلفة وتقليل الوقت الذي يؤثر على جودة الخدمات المقدمة، وعليه فإن مشكلة الدراسة تكمن في محاولة التعرف على دور إدارة سلسلة التوريد في تعزيز جودة الخدمات المقدمة من مؤسسات الطوافة.

1.2. أسئلة الدراسة:

في ضوء ما سبق يمكن بلورة سؤال الدراسة الرئيسي كالتالي:

ما هو دور إدارة سلسلة التوريد على جودة الخدمات المقدمة من مؤسسات الطوافة؟

ويندرج تحت هذا السؤال الرئيسي عدة تساؤلات وهي:

- ما هو دور إدارة سلسلة التوريد (النقل، التوريد، التخزين) على جودة الخدمات المقدمة من مؤسسات الطوافة؟
- ما هو مستوى جودة الخدمات المقدمة من مؤسسات الطوافة؟
- هل هناك ارتباط بين إدارة سلسلة التوريد وجودة الخدمات المقدمة؟

3.1. فرضيات الدراسة:

بناءً على تساؤلات الدراسة تم صياغة:

- الفرضية الرئيسية الأولى: توجد علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية معنوية بين إدارة سلسلة التوريد وتعزيز جودة الخدمات المقدمة. ويشق من هذه الفرضية الرئيسية إلى ثلاث فرضيات التالية:
- توجد علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية معنوية بين النقل وتعزيز جودة الخدمات المقدمة.
- توجد علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية معنوية بين التوريد وتعزيز جودة الخدمات المقدمة.
- توجد علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية معنوية بين التخزين وتعزيز جودة الخدمات المقدمة.
- الفرضية الرئيسية الثانية: يوجد أثر ذا دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) لإدارة سلسلة التوريد في تعزيز جودة الخدمات المقدمة.

1.4. أهداف الدراسة:

- التعرف بمفهوم إدارة سلسلة التوريد وجودة الخدمات.
- إبراز واقع إدارة سلسلة التوريد في مؤسسات الطوافة.
- التعرف على مستويات جودة الخدمات المقدمة من مؤسسات الطوافة.
- محاولة الباحث المساهمة في توضيح دور إدارة سلسلة التوريد في تعزيز جودة الخدمات المقدمة من مؤسسات الطوافة.
- الخروج بتوصيات ومقترحات تساهم في تعزيز الاهتمام بجودة الخدمات المقدمة من مؤسسات الطوافة.

5.1. أهمية الدراسة:

تستمد الدراسة أهميتها من بعد علمي وآخر تطبيقي، يتلخصان فيما يلي:

الأهمية العلمية:

- معرفة دور إدارة سلسلة التوريد في تعزيز جودة الخدمات المقدمة من مؤسسات الطوافة.
- التركيز على إدارة سلسلة التوريد، والذي يعد من المواضيع الهامة في مجال الإدارة، الذي يعد مصدرًا هامًا في الحصول على الميزة التنافسية بين المؤسسات.
- إثراء الأدبيات في مجال إدارة الحج والعمرة وإدارة المؤسسات، والتركيز على موضوع الدراسة.
- نقطة انطلاق للدراسات المستقبلية في هذا الموضوع.

الأهمية التطبيقية:

- قد تفيد القائمين على المؤسسات التي تقدم الخدمات للحجاج والمعتمرين بشكل عام، في معرفة دور إدارة سلسلة التوريد في تعزيز جودة الخدمات المقدمة.
- قد تساعد على تنمية الوعي لدى مؤسسات الطوافة التي تقدم الخدمات للحجاج والمعتمرين بأهمية الابتكار والتجديد في تقديم الخدمات، ولفت النظر إلى جودتها.
- تقديم توصيات للإدارة العليا في مؤسسات الطوافة عن موضوع الدراسة.

6.1. حدود الدراسة:

- الحدود الموضوعية: تناولت الدراسة موضوع دور إدارة سلسلة التوريد في تعزيز جودة الخدمات المقدمة من مؤسسات الطوافة.
- الحدود الزمانية: طبقت هذه الدراسة في عام 2021م.
- الحدود البشرية: تتمثل في العاملين في مؤسسات الطوافة.
- الحدود المكانية: تتمثل الحدود المكانية لهذه الدراسة في مؤسسات الطوافة.

7.1. مصطلحات الدراسة:

- إدارة سلسلة التوريد: "مجموعة من الأنشطة والعمليات والممارسات التي تؤديها منظمة الأعمال بالتعاون مع مورديها بما يتضمن تعظيم المنظمة لعملياتها الداخلية لتقديم منتج نهائي يلقي رضا العملاء ويحقق الأرباح". (حسين، 2019، ص 453)
- التعريف الإجرائي لإدارة سلسلة التوريد: هي الإدارة التي تجيد إدارة قطاعات التوريد والإنتاج والتخزين والتسويق والنقل والتوريد والتوزيع وتستثمرها لتحقيق أرباح مادية ومعنوية في مؤسسات الطوافة.
- الجودة: "عبارة عن مجموعة من الصفات والخصائص التي يتميز بها المنتج أو الخدمة والتي تؤدي إلى الإشباع التام لاحتياجات المستهلك". (الخليفة، 2019، ص 34)
- التعريف الإجرائي للجودة: هي مدى ملائمة الخدمات المقدمة من مؤسسات الطوافة للاستخدام ومطابقتها للمواصفات المطلوبة، وتلبية احتياجات ضيوف الرحمن.
- الخدمة: "كل نشاط أو إنجاز أو منفعة يقدمها طرف ما لطرف آخر، وتكون غير ملموسة ولا تنتج عنها أي ملكية، وأن إنتاجها أو تقديمها قد تكون مرتبطة بمنتج مادي ملموس". (شراف، 2016، ص 93)
- التعريف الإجرائي للخدمة: هي عبارة عن الأنشطة أو المنافع التي تقوم بها مؤسسات الطوافة والهدف منها تحقيق الأرباح والرضا لدى المستفيدين منها.
- جودة الخدمة: "هي إدراك الزبون مدى تلبية الخدمة لتوقعات أو تجاوز تلك التوقعات". (حسان، 2014، ص 64)
- التعريف الإجرائي لجودة الخدمة: هي مدى تطابق الخدمات المقدمة من مؤسسات الطوافة مع توقعات ضيوف الرحمن.

2. الإطار النظري والدراسات السابقة:

1.1.2. الإطار النظري:

1.1.2. مفهوم إدارة سلسلة التوريد:

تُعرف إدارة سلسلة التوريد بأنها نطاق متكامل من الأنشطة والممارسات التي تبدأ من أنشطة الحصول على المدخلات مروراً بالعمليات الداخلية والمسؤولة عن تحويلات المدخلات إلى منتجات تامة الصنع وتنتهي بأنشطة إيصال المنتجات أو الخدمات للعميل من خلال شبكات التوزيع وقنوات التسويق. (Mahbashi, 2010)

كما عرفت (لعبيدي، 2019) إدارة سلسلة التوريد بأنها مجموعة من المهام والأنشطة والعمليات والتدفقات المالية، والمادية، والمعلوماتية والأفكار المتسلسلة التي تتصف بالتكامل والتنسيق الصادرة منها والوارد للأطراف اللازمة لإنتاج سلعة أو خدمة وتوفرها للزبون وقت الحاجة إليها بطريقة مبتكرة تراعي حاجيات وأولويات وإمكانيات وأهداف الأطراف المشكلة لهذه السلسلة.

وبناء على ما سبق يمكن تعريف إدارة سلسلة التوريد بأنها إدارة تدفق المعلومات والخدمات بين أعضاء سلسلة التوريد عن طريق تنظيم التدفقات والأنشطة بين الأعضاء وتحقيق عملية تكامل بين جميع الأطراف.

• أهمية إدارة سلسلة التوريد:

يرى (حسين، 2019) أن المنظمات تسعى جاهده في تبني منهج إدارة سلسلة التوريد لما لهذا المنهج من أهمية في تحسين العمليات، ورفع مستويات الشراء الخارجية، وتخفيض تكاليف النقل، وزيادة أهمية التجارة الإلكترونية، وزيادة ضغوط المنافسة واتساع مدى العولمة، والحاجة لإدارة المخزون لما لإتباع هذا المنهج من تعقيدات.

فقد تحركت المنظمات نحو الإدارة المتقدمة لسلسلة التوريد بسبب دورات الحياة القصيرة للمنتجات والخدمات وتصادد وتأثر المنافسات محلياً وعالمياً فضلاً عن تنامي وتغاير توقعات الزبائن وحاجتهم، فالعمل في إطار مناخ سلسلة التوريد يعني، خفض التكاليف وتحسين الكفاءة، والتسليم في الوقت المحدد، وتحسين مستوى الخدمات اللوجستية للزبائن والشركاء، وخفض مستويات المخزون، وتحسين مصادر تنافسية الأعمال، وتقليل مؤشرات المخاطر، وتحسين كفاءة استثمار الموارد، وتحسين المرونة بأنواعها. (الرفيعي، 2014)

• عناصر إدارة سلسلة التوريد:

1. النقل: يقصد به تحريك المواد والمستلزمات من الموردين إلى المشروع ومناولة المواد ثم من المشروع إلى العملاء، ويعتبر النقل أبرز عنصر من عناصر سلسلة التوريد نظراً لمركزه المهم والحساس، ويلعب النقل دور كبير في تحديد كفاءة وجودة الخدمة التي من شأنها أن تؤثر بشكل كبير في تحسين الصورة الذهنية لدى العملاء المتعاملين مع المؤسسة، ويعتبر من العناصر الرئيسية المحدد لرضا العملاء عن الخدمات والمنتجات التي تقدم لهم، ذلك لأن خلاصة العملية الإنتاجية تعتمد على تسليم الزبائن والعملاء لبضائعهم وخدماتهم في الوقت الذي يطلبونه العملاء. فإدارة النقل يتم فيها اختيار نمط وخدمة النقل وتحديد أجور النقل والطرف والخطوط التي يتم النقل من خلالها، وجدولة الشاحنات واختيار معدات العمل وتحديد عمليات المطالبات والتدقيق في عملية التسعير. (علي، 2018)
2. التوريد: هي العملية التي يتم من خلالها الحصول على السلع والخدمات، وتعرف أيضاً بأنها النشاط المسؤول عن توفير المواد المطابقة للمواصفات في المكان والوقت الصحيحين، وبالكمية المناسبة، وبالسعر المناسب. (الحاج وعلي، 2016)
3. التخزين: هي عملية الاحتفاظ بالموجودات لفترة من الزمن والمحافظة عليها بحالتها أو تعريضها لظروف تحدث فيها تغيراً مطلوباً، وتوفير هذه الموجودات حسب الحاجة إليها في المرحلة المحددة. (فاطمي، 2018) فإدارة المخزون ويتم من خلالها تحديد السياسات المتعلقة بتخزين الأدوات الأولية تامة الصنع وتحديد التوقعات المستقبلية للمبيعات في المدى القصير والمزيج السلي عند نقاط التخزين وعدم وحجم وموقع نقاط التخزين واستراتيجية الجدولة، والتي تعني التصنيع عند الطلب. (علي، 2018)

جدول (1): العناصر الأساسية لإدارة سلسلة التوريد

النقل	التوريد	التخزين
• تحديد وسيلة النقل المناسبة	• التواصل مع العملاء.	• اختيار موقع المخزن.
• توفير آليات النقل والشحن.	• التعامل مع الموزعين.	• تحديد حجم وسائل الإنتاج.
• فحص وسائل النقل.	• استلام أوامر الشراء.	• اختيار موقع التخزين.
• تحديد تاريخ النقل.	• إصدار أوامر التسليم.	• تحديد طرق التخزين.
• توفير التمويل اللازم للنقل.	• تنسيق عملية المناولة.	• الرقابة على المخزون.
• توفير الضمانات اللازمة للنقل.	• مناولة المواد.	• توفير أدوات التخزين.
• اختيار المشغلين ووسطاء النقل.	• استلام ومناولة السلع المرتدة.	• التخلص من المواد التالفة.

(المصدر: (علي، 2018)

2.1.2. مفهوم جودة الخدمة

تُعرف الخدمة: " بأنها كل نشاط أو إنجاز أو منفعة يقدمها طرف ما لطرف آخر ، وتكون غير ملموسة ولا تنتج عنها أي ملكية، وأن إنتاجها أو تقديمها قد تكون مرتبطة بمنتج مادي ملموس". (شراف، 2016، ص 93)

فقد عرف (حسان، 2014، ص64) جودة الخدمة: "هي إدراك الزبون لمدى تلبية الخدمة لتوقعات أو تجاوز تلك التوقعات. وبناء على ما سبق يمكن تعريف جودة الخدمة على أنها التحسين المستمر لمواصفات الخدمات من خلال جودة التصميم وجودة المطابقة وتحقيق رضا الزبائن ومن أجل مواجهة المنافسين في الأسواق، والارتقاء بالخدمات المقدمة.

- أهمية جودة الخدمة:

يمكن الإشارة إلى أربعة أسباب أساسية لأهمية جودة الخدمة: (سعد الله، 2017)

1. نمو مجال الخدمة: لقد تزايدت أعداد المنظمات التجارية التي تقدم الخدمات أكثر من أي وقت مضى.
2. ازدياد المنافسة: إذ من المعلوم أن بقاء المنظمات يعتمد على حصولها على القدر الكافي من المنافسة لذلك فإن توفر جودة الخدمة في منتجات هذه المشاريع والخدمات يوفر لها العديد من المزايا التنافسية.
3. الفهم الأكبر للزبائن: أن تتم معاملتهم بصورة جيدة، ويكرهون التعامل مع المنظمات التي تركز فقط على الخدمة، فلا يكفي تقديم منتجات ذات جودة وسعر معقول بدون توفر المعاملة الجدية والفهم الأكبر للزبائن.
4. المدلول الاقتصادي لجودة خدمة العميل: أصبحت المنظمات تحرص في الوقت الحالي على ضرورة استمرار التعامل معها وتوسيع قاعدة عملائها، وهذا يعني أن المنظمات يجب ألا تسعى فقط إلى اجتذاب زبائن وعملاء جدد، ولكنه يجب عليها أن تحافظ على العملاء المحليين.

- أبعاد الجودة:

للجودة أبعاد مختلفة وهي كالتالي: (حماد، 2014)

1. الأداء: وتعني قدرة المنتج أو الخدمة على أداء ما هو متوقع أن تؤديه.
2. الخصائص: تعني الخواص الثانوية المضافة للمنتج أو الخدمة.
3. المطابقة: وتعني مطابقة المواصفات ومعايير الصنع لما أعلن للزبون.
4. الموثوقية: تعني استمرار الأداء عبر الزمن.
5. مدى الصلاحية: تعني مدى الاستخدام قبل الاحتياج للإصلاح بما في ذلك تصحيح أداء المنتج.
6. الخدمة: وتعني الصيانة وحل المشاكل والشكاوى وسهولة التصليح.
7. الجماليات: تعني حس الإنسان بالخصائص المفضلة كالتشطيبات النهائية.
8. السمعة: تعني الأداء السابق للمنتج حسب ما هو معروف لدى المستهلك.

2.2. الدراسات السابقة:

- دراسة البرازي (2012) والتي هدفت إلى التعرف على أثر إدارة سلسلة التوريد على أداء المنظمة، دراسة ميدانية في الشركات الصناعية الكويتية المدرجة في سوق الكويت للأوراق المالية، والبالغ عددها (27) شركة، أما عينة الدراسة فتكونت من (89) مديراً يعملون في الشركات المشمولة بالدراسة. وقد اعتمد الباحث على مصدرين رئيسيين لجمع المعلومات والبيانات هما البيانات الأولية والبيانات الثانوية. وتوصلت الدراسة إلى عدد من النتائج أبرزها، وجود تأثير لإدارة سلسلة التوريد في تحسين أداء المنظمة، وفي ضوء النتائج التي توصلت إليها الدراسة، قدم الباحث مجموعة من التوصيات منها، أن تتبنى الشركات المدخل الاستراتيجي لإدارة سلسلة التوريد القائم على أساس إقامة علاقات بعيدة الأمد مع الموردين، والاتصال الفعال، والشراكة مع الموردين، لأن الكفاءة في إدارة سلسلة التوريد تعد المفتاح الرئيسي لنجاح المنظمة على المدى البعيد.
- دراسة حوا (2013) والتي هدفت إلى التعرف على أثر الإدارة اللوجستية في رضا الزبائن في شركة باسيفيك انترناشونال لاينز- الأردن. ولتحقيق أهداف الدراسة، قام الباحث بتصميم استبانة شملت (42) فقرة لجمع المعلومات الأولية من عينة الدراسة المكونة من (233) مفردة. وتوصلت الدراسة لعدد من النتائج من أبرزها، وجود أثر ذو دلالة إحصائية للإدارة اللوجستية (النقل، التخزين والتوريد) في تحقيق رضا الزبائن (جودة الخدمة، تقليل الوقت، التكلفة) عند مستوى دلالة (0.05). وقد أوصت الدراسة بضرورة الاهتمام بالإدارة اللوجستية وأنشطتها لما لها من أثر كبير في تحقيق رضا الزبائن ودعم الميزة التنافسية للشركة.
- دراسة (Karimi, 2014): والتي هدفت إلى تحليل أثر ممارسة إدارة سلسلة التوريد على أداء المنظمة من خلال الأفضليات التنافسية في إيران، ولتحقيق هدف الدراسة تم إجراء نمذجة لمعادلات هيكلية عن طريق استخدام المنهج الإحصائي حيث تكونت العينة العشوائية من (483) موظف

في شركة مضخات. وقد توصلت الدراسة إلى أن تطبيق ممارسة إدارة سلسلة التوريد يحقق الميزة التنافسية لشركة المضخات الإيرانية ويجعلها أكثر نفوذاً. وأوصت الدراسة بضرورة تفعيل استراتيجية إدارة سلسلة التوريد في الشركات والمنظمات.

- **دراسة الحاج وعلي (2016)** والتي هدفت إلى التعرف على أثر الالتزام بتنفيذ الأنشطة اللوجستية على جودة الخدمة بالقطاع المصرفي إذ تمثلت أنماط الأنشطة اللوجستية في النقل والتخزين والتوريد، أم جودة الخدمة فتتمثلت في الالتزام التنظيمي والالتزام المعياري والالتزام العاطفي. عينة الدراسة تم اختيارها عشوائياً من بعض الموظفين ببنك النيل الأزرق المشرق، وقد بلغت (140) مفردة. حيث اعتمدت الدراسة على الاستبانة لجمع المعلومات من عينة الدراسة، وتم استخدام برنامج الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) لاختبار فرضيات الدراسة. وخلصت الدراسة إلى أن هناك علاقة إيجابية بين ابعاد الإدارة اللوجستية وجودة الخدمة متمثلة في (سرعة الاستجابة، الملموسية، الاعتمادية، الأمان). وأوصت الدراسة بضرورة الاهتمام بالإدارة اللوجستية وأنشطتها لما لها من أثر كبير في تحقيق رضا الزبائن ودعم الميزة التنافسية للمؤسسة، وتحسين جودة الخدمة.
- **دراسة علي (2018)** والتي هدفت إلى التعرف على أثر تكامل خدمات الإدارة اللوجستية في تحسين الصورة الذهنية لتحقيق رضا العملاء. طبقت الدراسة على عملاء شركة دال للصناعات الغذائية بولاية الخرطوم في العام 2017م. واتبعت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي والمنهج الإحصائي، واستخدم الاستبانة كأداة لجمع البيانات. توصلت الدراسة لوجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين تكامل خدمات الإدارة اللوجستية وتحسين الصورة الذهنية، ووجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين تكامل خدمات الإدارة اللوجستية وتحسين الصورة الذهنية، ووجود علاقة ذات دلالة إحصائية متوسطة الصورة الذهنية للعلاقة ما بين تكامل خدمات الإدارة اللوجستية ورضا العملاء، تعمل شركة دال على تقديم خدماتها اللوجستية بجودة عالية وبتكاليف منخفضة. وأوصت الدراسة بضرورة التركيز على تخفيض التكاليف والاهتمام بتقديم الخدمات اللوجستية بشكل متكامل وشامل وذلك لقدرتها على تحسين الصورة الذهنية، التركيز على الدور المهم الذي يتوسط من خلاله الصورة الذهنية للعلاقة ما بين تكامل خدمات الإدارة اللوجستية ورضا العملاء، يجب أن تعمل شركة دال على تقديم الخدمات اللوجستية المتكاملة بجودة عالية وبتكاليف منخفضة وفي زمن قياسي.

- **دراسة (PRABUSANKAR, 2018)** والتي هدفت إلى البحث في تأثير ممارسات إدارة سلسلة التوريد على جودة المنتج وأداء قطاع التجزئة المنظم في تاميل نادو. حيث تم اختيار متاجر التجزئة المنظمة من هذه المدن باستخدام طريقة أخذ العينات العشوائية متعدد المراحل. كما جمعت البيانات من (300) متجر بيع بالتجزئة منظمة من خلال طريقة الاستبيان. حيث أظهر النتائج أن هناك فرقاً كبيراً بين المظهر الجانبي لمتاجر التجزئة المنظمة وممارسات إدارة سلسلة التوريد، وأن الشراكة الاستراتيجية بين الموردين، والممارسة الداخلية للمهندسة، وتبادل المعلومات، وجودة المعلومات، تؤثر بشكل إيجابي وكبير على جودة منتجات متاجر التجزئة المنظمة، وإن إدارة علاقة العملاء، والشراكة الاستراتيجية مع الموردين، وجودة المعلومات، ومشاركة المعلومات، والممارسة الداخلية المزيفة تؤثر بشكل إيجابي وكبير على أداء متاجر التجزئة المنظمة، وبالتالي فإن الاعتماد الفعال لممارسة إدارة سلسلة التوريد يحسن جودة المنتجات وأداء متاجر التجزئة المنظمة.

- **دراسة السعيدة والساعد (2020)** والتي هدفت إلى دراسة بيان أثر إدارة اللوجستية على جودة الخدمات التي تقدمها أقسام التغذية في المستشفيات الخاصة الأردنية. واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليل من خلال رجوع الباحثان إلى البحوث والدراسات السابقة ذات العلاقة بمفهوم إدارة اللوجستيات وجودة الخدمات. وبلغ مجتمع الدراسة (40) مستشفى في منطقة عمان. كما قامت الباحثتان باعتماد المسح الشامل لاختيار العينة. وتألقت وحدة المعاينة (188) شخصاً شملت كل من مدراء أقسام التغذية ونوابهم ورؤساء أقسام المشتريات والأطباء المعالجين. توصلت هذه الدراية إلى العديد من النتائج كما كان من أهمها أن الإدارة اللوجستية بأبعادها (التوريد والتخزين والنقل) تؤثر على جودة الخدمات بأبعادها (جودة الرعاية الغذائية وجودة خدمات الطعام وجودة التثقيف الغذائي)، ووجود أثر لإدارة اللوجستيات على أبعاد المتغير المستقل كل على حدا. وفي ضوء هذه النتائج أوصت الدراسة إلى العديد من التوصيات كان من أهمها بزيادة وعي مديري أقسام التغذية فيها بأهمية مراحل واتجاهات إدارة اللوجستية باعتبارها من أهم المفاهيم التي تؤدي إلى نمو ونضج المستشفيات في تحسين مستويات جودة الخدمات التي تقدمها أقسام التغذية، وضرورة التنسيق فيما بين هذه الأقسام إضافة إلى التنسيق مع أقسام المشتريات والتخزين.

التعليق على الدراسات السابقة:

اتفقت الدراسة الحالية مع دراسة كلاً من (الحاج وعلي، 2018) و (السعيدة، والساعد، 2020) في تناولها لمتغيرين سلسلة التوريد وجودة الخدمات. في حين اختلفت البعض الآخر من الدراسات السابقة مع الدراسة الحالية في ربط متغير سلسلة التوريد مع متغيرات أخرى، وهذا المتغير مثل أداء المنظمة مثل دراسة (البرازي، 2012) ودراسة (Karimi, 2014)، ومتغير رضا الزبائن مثل دراسة (حواء، 2013)، ومتغير الصورة الذهنية مثل دراسة (علي، 2018)، ومتغير جودة المنتج مثل دراسة (PRABUSANKAR, 2018).

كما اختلفت الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة في بيئة الدراسة، حيث تناولت دراسة (البرازي، 2012) الشركات الصناعية الكويتية المدرجة في سوق الكويت للأوراق المالية، وتناول دراسة (حوا، 2013) شركة باسيفيك انترناشونال لاينز- الأردن، وتناولت ودراسة (Karimi, 2014) شركة المضخات

الإيرانية، وتناولت دراسة (الحاج وعلي، 2018) القطاع المصرفي في السودان، وتناولت دراسة (PRABUSANKAR, 2018) قطاع التجزئة المنظم في تامليل نادو، وتناولت (السعيدة، والساعد، 2020) المستشفيات الخاصة الأردنية.

كما وتميزت الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة في تناولها أهم المؤسسات التي تقدم خدمات في المملكة العربية السعودية وهي مؤسسات الطوافة، كما وتميزت بمعرفة دور إدارة سلسلة التوريد على جودة الخدمات المقدمة في هذه المؤسسة.

3. منهجية الدراسة وإجراءاتها:

1.3. منهجية الدراسة:

استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي والذي يحاول التعرف على " دور إدارة سلسلة التوريد في تعزيز جودة الخدمات المقدمة من مؤسسات الطوافة " ويحاول المنهج الوصفي التحليلي وصف الظاهرة موضوع الدراسة، وتحليل بياناتها، والعلاقة بين مكوناتها والآراء التي تطرح حولها والعمليات التي تتضمنها والآثار التي تحدثها.

2.3. مصادر البيانات:

تم الاعتماد على مصدرين لجمع البيانات المتعلقة بالدراسة:

- المصادر الثانوية: تم الاعتماد على الكتب، والدوريات العلمية، والدراسات السابقة المتعلقة بموضوع الدراسة.
- المصادر الأولية: تم الاعتماد على استبيان تم إعداده من أجل جمع البيانات من أفراد العينة.

3.3. مجتمع وعينة الدراسة:

يتمثل مجتمع الدراسة في الموظفين العاملين في مؤسسات الطوافة، حيث أن العدد الإجمالي لموظفي مؤسسات الطوافة متفاوت ومتغير وغير محدد بالأعداد وذلك لوجود عدد كبير من المساهمين والمتطوعين من مطوفين ومطوفات العاملين في الخدمات الميدانية والقطاعات المساندة وعدد كبير من موظفي المؤسسة الموسمين، أي يعملون في المؤسسة في موسم الحج، وقد تم استخدام طريقة العينة العشوائية البسيطة، حيث تم توزيع 200 استبانة على أفراد مجتمع الدراسة، وتم استرداد 138 استبانة صالحة للتحليل بنسبة استرداد 69%، ويتضح فيما يلي توزيع أفراد عينة الدراسة حسب البيانات الشخصية للأفراد فيها:

جدول (2): توزيع أفراد عينة الدراسة حسب البيانات الشخصية (ن=138)

البيانات الشخصية	العدد	النسبة المئوية %
العمر	أقل من 30 سنة	18.1
	30- أقل من 40 سنة	26.1
	40- أقل من 50 سنة	35.5
	40 سنة فأكثر	20.3
المؤهل العلمي	دراسات عليا	19.6
	بكالوريوس	44.9
	دبلوم متوسط	21.7
	ثانوية عامة فما دون	13.8
سنوات العمل في المؤسسة	أقل من 5 سنوات	18.8
	5- 10 سنوات	35.5
	أكثر من 10 سنوات	45.7
مكان العمل	النقل العام	19.6
	النقل الترددي	0.7
	الخدمات	32.6
	المستودعات	21.0
	إدارة المشتريات	26.1

المصدر: إعداد الباحثان، بالاعتماد إلى بيانات الاستبانة، 2021م.

4.3. أداة الدراسة:

تم استخدام الاستبيان كأداة لهذه الدراسة لجمع البيانات المتعلقة بها، نظراً لطبيعتها من حيث أهدافها ومنهجها ومجتمعها، ويعتبر الاستبيان من أكثر أدوات البحث انتشاراً وتستخدم في مختلف مجالات العلوم والمعرفة، فهي أكثر فاعلية من حيث الوقت والتكلفة، وإمكانية جمع البيانات عن عدد أكبر من الأفراد، حيث تم معالجة البيانات باستخدام برنامج الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية (spss).

5.3. خطوات تصميم الاستبيان:

قام الباحث بوضع الهدف الرئيسي للدراسة وهو: دور إدارة سلسلة التوريد في تعزيز جودة الخدمات المقدمة من مؤسسات الطوافة. بعد تحديد محاور الاستبيان تمت صياغة العبارات من خلال مراجعة الإطار النظري ومقاييس الدراسات السابقة، وتمت صياغة عبارات كل مقياس وفقاً للتعريفات الإجرائية والاستفادة من بعض العبارات الواردة في استبيانات الدراسات السابقة. حيث تكونت الاستبانة من (45) فقرة موزعة على مجالين هما:

المجال الأول: إدارة سلسلة التوريد: وينقسم إلى ثلاث مجالات فرعية هم: (النقل، التوريد، التخزين).

المجال الثاني: جودة الخدمات المقدمة:

وقد تم استخدام مقياس ليكرت لقياس استجابات المبحوثين لفقرات الاستبيان حسب جدول (3):

جدول (3): درجات مقياس ليكرت الخماسي					
الاستجابة	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
الدرجة	1	2	3	4	5

6.3. صدق وثبات أداة الدراسة:

يقصد بصدق الاستبانة أن تقيس أسئلة الاستبانة ما وضعت لقياسه، وقد قام الباحث بالتأكد من صدق الإستبانة من خلال صدق المقياس.

1.6.3. صدق المقياس:

أولاً: الصدق الظاهري " صدق المحكمين ":

تم عرض الاستبانة في صورتها الأولية على مجموعة من المحكمين تألفت من (5) محكمين من المتخصصين في الإدارة والإحصاء، وقد تم الاستجابة لأراء المحكمين من حيث الحذف والتعديل في ضوء المقترحات المقدمة، وبذلك خرج الاستبيان في صورته النهائية.

ثانياً: نتائج الاتساق الداخلي:

يقصد بصدق الاتساق الداخلي مدى اتساق كل فقرة من فقرات الإستبانة مع المجال الذي تنتمي إليه هذه الفقرة، وقد قام الباحث بحساب الاتساق الداخلي للاستبانة وذلك من خلال حساب معاملات الارتباط بين كل فقرة من فقرات الإستبانة والدرجة الكلية للمجال نفسه.

• الاتساق الداخلي لمجال " إدارة سلسلة التوريد "

جدول (4): معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات مجال " إدارة سلسلة التوريد " والدرجة الكلية للمجال			
م	المجال	معامل بيرسون للارتباط	القيمة الاحتمالية (sig)
أولاً: النقل			
1.	تمتلك المؤسسة القدرة على المنافسة في مجال النقل اعتماداً على الجودة.	.836*	0.000
2.	تعتمد المؤسسة على أسطول متكامل يلبي احتياجات العملاء بجودة عالية.	.888*	0.000
3.	تقوم المؤسسة بإدارة وسائل النقل لتقديم خدمة النقل في الوقت المناسب.	.897*	0.000
4.	تستخدم المؤسسة أحدث الوسائل التكنولوجية من أجل تقليل الوقت اللازم لإنجاز عملية النقل.	.902*	0.000
5.	تستعين المؤسسة بفريق من الخبراء الاستشاريين لمتابعة نقل البضائع ومسارها للوصول إلى العملاء بأقل وقت.	.899*	0.000
6.	تتجاوب المؤسسة مع التغيرات في خدمة النقل للحصول على منافع الخدمة بأقل وقت.	.892*	0.000
7.	تقوم المؤسسة بنقل البضائع باتباع منظومة تخطيط النقل بأقل التكاليف.	.870*	0.000
ثانياً: التوريد			
1.	تستخدم المؤسسة أنظمة التوريد الإلكترونية من أجل تقديم خدمات ذات جودة عالية.	.870*	0.000
2.	تستجيب المؤسسة للمتغيرات المتوقعة لدى العملاء وإدخال التحسينات الملائمة للتوريد.	.890*	0.000
3.	تحدد الشركة آلية التوريد الإلكترونية المحسنة لتقديمها عقود توريد بأقل وقت متاح.	.886*	0.000
4.	تسعى المؤسسة لإدخال التحسينات في أنشطة التوريد الداخلية.	.892*	0.000
5.	تتبع المؤسسة منهجية الاتصالات الإلكترونية في أنظمة التوريد.	.877*	0.000
6.	تتم عملية تدفق المعلومات بين العملاء والمؤسسة بناء على أنظمة توريد إلكترونية.	.871*	0.000
7.	تمتلك المؤسسة استراتيجية بديلة عند حدوث تعطيل أو تأخير من قبل الموردين.	.895*	0.000
8.	تتعامل المؤسسة مع شركات التوريد بشفاافية وبشروط واضحة.	.863*	0.000
ثالثاً: التخزين			

0.000	.870*	1. تستغل المؤسسة الفرص المتاحة لتحسين جودة أنشطة التخزين.
0.000	.899*	2. تختار المؤسسة مواقع تخزين تتناسب مع نوع البضاعة.
0.000	.875*	3. توفر الشركة الشروط المناسبة للتخزين.
0.000	.916*	4. تتم عملية التخزين في أماكن قريبة من جهة الاستخدام.
0.000	.924*	5. تستخدم المؤسسة أنظمة التخزين عند الطلب لمعرفة حاجة الزبائن.
0.000	.894*	6. تعتمد المؤسسة على نظام متكامل يدمج أنظمة التكنولوجيا الحديثة مع أنشطة التخزين.
0.000	.877*	7. تقوم المؤسسة بشكل دوري بإعادة النظر في الموارد والمعدات.

* الارتباط دال إحصائياً عند مستوى دلالة $\alpha \leq 0.05$.

المصدر: إعداد الباحث، بالاعتماد على بيانات الاستبانة، 2021م.

يتضح من جدول (4) أن جميع معاملات الارتباط دالة إحصائياً وبدرجة قوية عند مستوى معنوية $\alpha \leq 0.05$ وبذلك تعتبر الفقرات صادقة لما وضعت لقياسه.

• الاتساق الداخلي لمجال " جودة الخدمات المقدمة "

جدول (5): معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات مجال " جودة الخدمات المقدمة " والدرجة الكلية للمجال		
م	المجال	معامل بيرسون للارتباط القيمة الاحتمالية (sig)
1.	يقوم موظفو المؤسسة بالتفاعل مع احتياجات العملاء.	.894*
2.	تحرص المؤسسة على الإبداع والابتكار في استحداث وتقديم الخدمات وتحسينها.	.916*
3.	يتم معالجة اقتراحات وشكاوى العملاء بشفافية وفعالية.	.924*
4.	تقدم المؤسسة خدماتها بالشكل الصحيح.	.946*
5.	تتبع المؤسسة إجراءات يتم من خلالها قياس جودة الخدمة المقدمة للعملاء.	.929*
6.	تتمتع المؤسسة بالقدرة على تقديم الخدمات بشكل خالي من الإخطاء.	.924*
7.	تستعين المؤسسة بأحدث الوسائل التكنولوجية في تقديم الخدمة.	.930*
8.	تقدم المؤسسة خدماتها بأسعار مناسبة مقارنة بالمنافسين.	.926*
9.	يتميز سلوك الموظفين باللباقة والمرونة في التعامل مع العملاء.	.913*
10.	تأخذ المؤسسة بعين الاعتبار عند تقديم الخدمات الأسعار المتداولة في السوق لنفس الخدمة.	.870*

* الارتباط دال إحصائياً عند مستوى دلالة $\alpha \leq 0.05$.

المصدر: إعداد الباحث، بالاعتماد على بيانات الاستبانة، 2021م.

يتضح من جدول (5) أن جميع معاملات الارتباط دالة إحصائياً وبدرجة قوية عند مستوى معنوية $\alpha \leq 0.05$ وبذلك تعتبر الفقرات صادقة لما وضعت لقياسه.

ثالثاً: الصدق البنائي:

للتحقق من الصدق البنائي تم حساب معاملات الارتباط بين درجة كل مجال من مجالات الاستبانة والدرجة الكلية للاستبانة كما في جدول (6).

جدول (6): معامل الارتباط بين درجة كل مجال من مجالات الاستبانة والدرجة الكلية للاستبانة		
المجال	معامل بيرسون للارتباط	القيمة الاحتمالية (sig)
النقل	.960*	0.000
التوريد	.978*	0.000
التخزين	.967*	0.000
إدارة سلسلة التوريد	.990*	0.000
جودة الخدمات المقدمة	.956*	0.000

* الارتباط دال إحصائياً عند مستوى دلالة $\alpha \leq 0.05$.

المصدر: إعداد الباحث، بالاعتماد على بيانات الاستبانة، 2021م.

يتضح من جدول (6) أن جميع معاملات الارتباط دالة إحصائياً وبدرجة قوية عند مستوى معنوية $\alpha \leq 0.05$ وبذلك تعتبر مجالات الاستبانة صادقة لما وضعت لقياسه.

2.6.3. ثبات الإستبانة:

يقصد بثبات الإستبانة أن تعطي هذه الإستبانة نفس النتيجة لو تم إعادة توزيع الإستبانة أكثر من مرة تحت نفس الظروف والشروط، أو بعبارة أخرى أن ثبات الإستبانة يعني الاستقرار في نتائج الإستبانة وعدم تغييرها بشكل كبير فيما لو تم إعادة توزيعها على أفراد العينة عدة مرات خلال فترات

زمنية معينة، تم التحقق من ثبات إستبانة الدراسة من خلال معامل ألفا كرونباخ Cronbach's Alpha Coefficient، حيث بلغت قيمته للاستبيان (0.988)، وهذا يعني أن معامل الثبات مرتفع.

يستخلص من نتائج اختباري الصدق والثبات أن الاستبانة صادقة في قياس ما وضعت لقياسه، كما أنها ثابتة بدرجة كبيرة جداً، مما يؤهلها لتكون أداة قياس مناسبة وفعالة لهذه الدراسة ويمكن تطبيقها بثقة.

7.3. الأساليب الإحصائية:

اعتمدت الدراسة على الأساليب الإحصائية التالية:

- النسب المئوية والتكرارات.
- المتوسط الحسابي والوزن النسبي.
- اختبار ألفا كرونباخ (Cronbach's Alpha).
- اختبار كولموجوروف - سمرنوف (Kolmogorov-Smirnov Test (K-S).
- معامل ارتباط بيرسون (Pearson Correlation Coefficient).
- اختبار T في حالة عينة واحدة (One sample T Test).
- نموذج تحليل الانحدار الخطي المتعدد (Multiple Linear Regression- Model).

4. عرض نتائج الدراسة:

1.4. تحليل فقرات الاستبانة:

أولاً: تحليل فقرات "إدارة سلسلة التوريد"

- تحليل فقرات مجال النقل

تم استخدام المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والوزن النسبي والترتيب، والجدول التالي يوضح ذلك.

جدول (7): المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والوزن النسبي والترتيب لفقرات مجال "النقل"				
م	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي
1	تمتلك المؤسسة القدرة على المنافسة في مجال النقل اعتماداً على الجودة.	3.88	0.85	77.68
2	تعتمد المؤسسة على أسطول متكامل يلبي احتياجات العملاء بجودة عالية.	3.78	0.90	75.51
3	تقوم المؤسسة بإدارة وسائل النقل لتقديم خدمة النقل في الوقت المناسب.	3.82	0.91	76.38
4	تستخدم المؤسسة أحدث الوسائل التكنولوجية من أجل تقليل الوقت اللازم لإنجاز عملية النقل.	3.64	0.97	72.90
5	تستعين المؤسسة بفريق من الخبراء الاستشاريين لمراقبة نقل البضائع ومسايرها للوصول إلى العملاء بأقل وقت.	3.70	0.95	74.06
6	تتجاوب المؤسسة مع التغيرات في خدمة النقل للحصول على منافع الخدمة بأقل وقت.	3.72	0.99	74.35
7	تقوم المؤسسة بنقل البضائع باتباع منظومة تخطيط النقل بأقل التكاليف.	3.79	0.92	75.80
	فقرات المجال بشكل عام	3.76	0.82	75.24

المصدر: إعداد الباحث، بالاعتماد على بيانات الاستبانة، 2021م.

يبين جدول (7) أن المتوسط الحسابي لجميع فقرات مجال النقل يساوي 3.76 وبذلك فإن الوزن النسبي 75.24%، وهذا يعني أن هناك موافقة على فقرات هذا المجال بنسبة 75.24%، وقد حصلت الفقرة "تمتلك المؤسسة القدرة على المنافسة في مجال النقل اعتماداً على الجودة" على أعلى درجة موافقة بنسبة 77.68%، بينما حصلت الفقرة "تستخدم المؤسسة أحدث الوسائل التكنولوجية من أجل تقليل الوقت اللازم لإنجاز عملية النقل" على أقل درجة موافقة بنسبة 72.90%.

- تحليل فقرات مجال التوريد

تم استخدام المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والوزن النسبي والترتيب، والجدول التالي يوضح ذلك.

جدول (8): المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والوزن النسبي والترتيب لفقرات مجال "التوريد"

م	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	الترتيب
1.	تستخدم المؤسسة أنظمة التوريد الإلكترونية من أجل تقديم خدمات ذات جودة عالية.	3.77	0.88	75.36	2
2.	تستجيب المؤسسة للمتغيرات المتوقعة لدى العملاء وإدخال التحسينات الملائمة للتوريد.	3.70	0.92	73.91	4
3.	تحدد الشركة آلية التوريد الإلكتروني المحسنة لتقديمها عقود توريد بأقل وقت متاح.	3.64	0.96	72.75	8
4.	تسعى المؤسسة لإدخال التحسينات في أنشطة التوريد الداخلية.	3.73	0.91	74.64	3
5.	تتبع المؤسسة منهجية الاتصالات الإلكترونية في أنظمة التوريد.	3.67	0.95	73.33	7
6.	تتم عملية تدفق المعلومات بين العملاء والمؤسسة بناء على أنظمة توريد إلكترونية.	3.67	0.96	73.48	6
7.	تمتلك المؤسسة استراتيجية بديلة عند حدوث تعطل أو تأخير من قبل الموردين.	3.70	0.93	73.91	4
8.	تتعامل المؤسسة مع شركات التوريد بشفافية وبشروط واضحة.	3.78	0.87	75.51	1
فقرات المجال بشكل عام		3.71	0.81	74.11	

المصدر: إعداد الباحث، بالاعتماد على بيانات الاستبانة، 2021م.

يبين جدول (8) أن المتوسط الحسابي لجميع فقرات مجال التوريد يساوي 3.71 وبذلك فإن الوزن النسبي 74.11%، وهذا يعني أن هناك موافقة على فقرات هذا المجال بنسبة 74.11%، وقد حصلت الفقرة "تتعامل المؤسسة مع شركات التوريد بشفافية وبشروط واضحة" على أعلى درجة موافقة بنسبة 75.51%، بينما حصلت الفقرة "تحدد الشركة آلية التوريد الإلكتروني المحسنة لتقديمها عقود توريد بأقل وقت متاح" على أقل درجة موافقة بنسبة 72.75%.

• تحليل فقرات مجال التخزين

تم استخدام المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والوزن النسبي والترتيب، والجدول التالي يوضح ذلك.

جدول (9): المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والوزن النسبي والترتيب لفقرات مجال "التخزين"

م	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	الترتيب
1.	تستغل المؤسسة الفرص المتاحة لتحسين جودة أنشطة التخزين.	3.78	0.90	75.65	5
2.	تختار المؤسسة مواقع تخزين تتناسب مع نوع البضاعة.	3.81	0.92	76.23	2
3.	توفر الشركة الشروط المناسبة للتخزين.	3.83	0.91	76.67	1
4.	تتم عملية التخزين في أماكن قريبة من جهة الاستخدام.	3.81	0.91	76.23	3
5.	تستخدم المؤسسة أنظمة التخزين عند الطلب لمعرفة حاجة الزبائن.	3.75	0.93	75.07	6
6.	تعتمد المؤسسة على نظام متكامل يدمج أنظمة التكنولوجيا الحديثة مع أنشطة التخزين.	3.72	0.95	74.49	7
7.	تقوم المؤسسة بشكل دوري بإعادة النظر في الموارد والمعدات.	3.79	0.92	75.80	4
فقرات المجال بشكل عام		3.79	0.82	75.73	

المصدر: إعداد الباحث، بالاعتماد على بيانات الاستبانة، 2021م.

يبين جدول (9) أن المتوسط الحسابي لجميع فقرات مجال التخزين يساوي 3.79 وبذلك فإن الوزن النسبي 75.73%، وهذا يعني أن هناك موافقة على فقرات هذا المجال بنسبة 75.73%، وقد حصلت الفقرة "توفر الشركة الشروط المناسبة للتخزين" على أعلى درجة موافقة بنسبة 76.67%، بينما حصلت الفقرة "تعتمد المؤسسة على نظام متكامل يدمج أنظمة التكنولوجيا الحديثة مع أنشطة التخزين" على أقل درجة موافقة بنسبة 74.49%.

ثانيًا: تحليل فقرات مجال جودة الخدمات المقدمة

تم استخدام المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والوزن النسبي والترتيب، والجدول التالي يوضح ذلك.

جدول (10): المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والوزن النسبي والترتيب لفقرات مجال "جودة الخدمات المقدمة"				
م	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي
1.	يقوم موظفو المؤسسة بالتفاعل مع احتياجات العملاء وتطوير الخدمة المقدمة لهم.	3.82	0.84	76.38
2.	تحرص المؤسسة على الإبداع والابتكار في استحداث وتقديم الخدمات وتحسينها.	3.78	0.90	75.51
3.	يتم معالجة اقتراحات وشكاوى العملاء بشفافية وفعالية.	3.80	0.88	75.94
4.	تقدم المؤسسة خدماتها بالشكل الصحيح ومن أول مرة.	3.72	0.94	74.49
5.	تتبع المؤسسة إجراءات يتم من خلالها قياس جودة الخدمة المقدمة للعملاء.	3.80	0.89	75.94
6.	تتمتع المؤسسة بالقدرة على تقديم الخدمات بشكل خالي من الإخطاء.	3.69	0.98	73.77
7.	تستعين المؤسسة بأحدث الوسائل التكنولوجية في تقديم الخدمة.	3.76	0.91	75.22
8.	تقدم المؤسسة خدماتها بأسعار مناسبة مقارنة بالمنافسين.	3.82	0.89	76.38
9.	يتميز سلوك الموظفين باللباقة والمرونة في التعامل مع العملاء.	3.77	0.89	75.36
10.	تأخذ المؤسسة بعين الاعتبار عند تقديم الخدمات الأسعار المتداولة في السوق لنفس الخدمة.	3.73	0.94	74.64
فقرات المجال بشكل عام		3.77	0.83	75.36

المصدر: إعداد الباحث، بالاعتماد على بيانات الاستبانة، 2021م.

يبين جدول (10) أن المتوسط الحسابي لجميع فقرات مجال جودة الخدمات المقدمة يساوي 3.77 وبذلك فإن الوزن النسبي 75.36%، وهذا يعني أن هناك موافقة على فقرات هذا المجال بنسبة 75.36%، وقد حصلت الفقرة "تقدم المؤسسة خدماتها بأسعار مناسبة مقارنة بالمنافسين" على أعلى درجة موافقة بنسبة 76.38%، بينما حصلت الفقرة "تتمتع المؤسسة بالقدرة على تقديم الخدمات بشكل خالي من الإخطاء" على أقل درجة موافقة بنسبة 73.77%.

2.4. اختبار فرضيات الدراسة:

1.2.4. الفرضية الرئيسية الأولى: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين إدارة سلسلة التوريد وتعزيز جودة الخدمات المقدمة

لاختبار هذه الفرضية تم استخدام اختبار "معامل بيرسون للارتباط"، والجدول التالي يوضح ذلك.

جدول (11): معامل الارتباط بين إدارة سلسلة التوريد وتعزيز جودة الخدمات المقدمة		
الفرضية	معامل بيرسون للارتباط	القيمة الاحتمالية (Sig.)
توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين النقل وتعزيز جودة الخدمات المقدمة.	*.831	0.000
توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين التوريد وتعزيز جودة الخدمات المقدمة.	*.894	0.000
توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين التخزين وتعزيز جودة الخدمات المقدمة.	*.906	0.000
توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين إدارة سلسلة التوريد وتعزيز جودة الخدمات المقدمة.	*.906	0.000

*الارتباط دال إحصائياً عند مستوى دلالة $\alpha \leq 0.05$.

المصدر: إعداد الباحث، بالاعتماد على بيانات الاستبانة، 2021م.

يبين جدول (11) أن معامل الارتباط يساوي 0.906، وأن القيمة الاحتمالية (Sig.) تساوي 0.000 وهي أقل من مستوى الدلالة 0.05 وهذا يدل على وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين إدارة سلسلة التوريد وتعزيز جودة الخدمات المقدمة.

2.2.4. الفرضية الرئيسية الثانية: يوجد أثر ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) لإدارة سلسلة التوريد في تعزيز جودة الخدمات المقدمة

لاختبار هذه الفرضية تم استخدام الانحدار الخطي المتعدد، والجدول التالي يوضح ذلك:

جدول (12): تحليل الانحدار المتعدد

المتغيرات المستقلة	معاملات الانحدار	قيمة اختبار T	القيمة الاحتمالية (Sig.)
المقدار الثابت	0.211	1.524	0.130
النقل	0.024	0.279	0.781
التوريد	0.410	3.770	0.000
التخزين	0.562	5.852	0.000
معامل الارتباط = 0.917		معامل التحديد المُعدّل = 0.838	
قيمة الاختبار F = 237.477		القيمة الاحتمالية = 0.000	

المصدر: إعداد الباحث، بالاعتماد على بيانات الاستبانة، 2021م.

من النتائج الموضحة في جدول (12) يمكن استنتاج ما يلي:

- تبين أن المتغيرات المستقلة المؤثرة في جودة الخدمات المقدمة هي: "التوريد، التخزين"، بينما تبين عدم وجود تأثير لمتغير النقل.
- معامل الارتباط = 0.917، ومعامل التحديد المُعدّل = 0.838 وهذا يعني أن 83.8% من التغير في تعزيز جودة الخدمات المقدمة تم تفسيره من خلال المتغيرات المستقلة والنسبة المتبقية قد ترجع إلى عوامل أخرى تؤثر في تعزيز جودة الخدمات المقدمة.

5. الخاتمة:

1.5. النتائج:

- أن المتوسط الحسابي لجميع فقرات مجال النقل يساوي 3.76 وبذلك فإن الوزن النسبي 75.24%، وهذا يعني أن هناك موافقة على فقرات هذا المجال بنسبة 75.24%.
- أن المتوسط الحسابي لجميع فقرات مجال التوريد يساوي 3.71 وبذلك فإن الوزن النسبي 74.11%، وهذا يعني أن هناك موافقة على فقرات هذا المجال بنسبة 74.11%.
- أن المتوسط الحسابي لجميع فقرات مجال التخزين يساوي 3.79 وبذلك فإن الوزن النسبي 75.73%، وهذا يعني أن هناك موافقة على فقرات هذا المجال بنسبة 75.73%.
- أن المتوسط الحسابي لجميع فقرات مجال جودة الخدمات المقدمة يساوي 3.77 وبذلك فإن الوزن النسبي 75.36%، وهذا يعني أن هناك موافقة على فقرات هذا المجال بنسبة 75.36%.
- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين النقل وتعزيز جودة الخدمات المقدمة.
- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين التوريد وتعزيز جودة الخدمات المقدمة.
- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين التخزين وتعزيز جودة الخدمات المقدمة.
- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين إدارة سلسلة التوريد وتعزيز جودة الخدمات المقدمة.
- تبين أن المتغيرات المستقلة المؤثرة في جودة الخدمات المقدمة هي: "التوريد، التخزين"، بينما تبين عدم وجود تأثير لمتغير النقل.

2.5. التوصيات:

- توصي الدراسة مؤسسات الطوافة بالاهتمام بمجال النقل، وذلك عن طريق استخدام أحدث الوسائل التكنولوجية من أجل تقليل الوقت اللازم في عملية النقل.
- توصي الدراسة مؤسسات الطوافة بالاهتمام بمجال التوريد، وذلك عن طريق اتباع منهجية الاتصالات الإلكترونية في أنظمة التوريد لخفض دورة الزمن.
- توصي الدراسة مؤسسات الطوافة بالاهتمام بمجال التخزين، وذلك عن طريق الاعتماد على نظام متكامل يدمج أنظمة التكنولوجيا الحديثة مع أنشطة التخزين لتقليل نسبة الأخطاء.
- توصي الدراسة مؤسسات الطوافة بزيادة الاهتمام بجودة الخدمات المقدمة.

المراجع:

أولاً: المراجع العربية:

1. أحمد، أوس. (2017). أثر اعتماد سلسلة التوريد على تعزيز القدرة التنافسية - دراسة ميدانية في المنشآت السياحية في مدينة دمشق وريفها. رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة دمشق.
2. البرازي، تركي. (2012). أثر إدارة سلسلة التوريد على أداء المنظمة - دراسة ميدانية في الشركات الصناعية المدرجة في سوق الكويت للأوراق المالية. رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الشرق الأوسط.
3. الحاج، الصديق وعلي، الطاهر. (2016). أثر أبعاد الإدارة اللوجستية في تحسين جودة الخدمة. مجلة العلوم الاقتصادية: 17 (2).
4. حسان، بوزيان. (2014). أثر جودة الخدمة على رضا الزبون - دراسة حالة مؤسسة اتصالات الجزائر بمدينة العلمة. مجلة رؤى اقتصادية: جامعة الشهيد حمه لخضر، (6).
5. حسين، عمرو. (2019). دور إدارة سلسلة التوريد في تحسين المركز التنافسي لمنظمات الأعمال. المجلة العلمية للاقتصاد والتجارة: 49 (1).
6. حماد، آدم. (2014). جودة الخدمات المصرفية وأثرها على رضا الزبون - دراسة ميدانية على مصرف الادخار والتنمية الاجتماعية. رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا.
7. حوا، فهد. (2013). أثر الإدارة اللوجستية في رضا الزبائن، دراسة حالة على شركة باسيفيك انترناشيونال لاينز - الأردن. رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الشرق الأوسط.
8. الخليفة، طارق. (2019). أثر جودة خدمات التأمين على رضا العملاء - بالتطبيق على سوق التأمين السوداني. رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة النيلين.
9. الرفيعي، علي. (2014). عوامل نجاح إدارة سلسلة التوريد ودورها في تحسين أداء العمليات - دراسة حالة في مصفى النفط في النجف الأشرف. مجلة الإدارة والاقتصاد: 3 (12).
10. السعيدة، لينا والساعد، رشاد. (2020). أثر إدارة اللوجستية على جودة الخدمات التي تقدمها أقسام التغذية في المستشفيات الخاصة الأردنية، مجلة الجامعة الإسلامية للدراسات الاقتصادية والإدارية: 28 (1).
11. سعد الله، نور. (2017). جودة الخدمات وأثرها في تحقيق رضا الزبائن - دراسة ميدانية البنك الإسلامي السوداني وبنك الادخار والتنمية الاجتماعية. رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة شندي.
12. شراف، عقون. (2016). أثر جودة الخدمة على رضا العملاء - دراسة حالة خدمات النقل لحضاري بمدينة ميله، مجلة ميلاف للبحوث والدراسات: (3).
13. صالح، عوض. قطاع الحج والعمرة خدمات متكاملة في إطار رؤية 2030، الموقع الإلكتروني لوزارة الحج والعمرة، <https://www.haj.gov.sa/ar/News/Details/12374>
14. ضانة، جمال. (2015). جودة الخدمة وأثرها على رضا الزبائن. مجلة دراسات الاقتصاد والأعمال: جامعة مصراته، (1).
15. علي، عمري. (2018). تكامل خدمات الإدارة اللوجستية وأثرها في تحسين الصورة الذهنية لتحقيق رضا العملاء - دراسة حالة عملاء شركة دال للصناعات الغذائية بولاية الخرطوم. رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة النيلين.
16. فاطمي، فوزي. (2018). أثر الإدارة اللوجستية في رضا الزبائن. رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة عبد الحميد بن باديس، مستغانم.
17. القاضي، نعيم. (2008). أثر جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية في البنوك الأردنية على رضا العميل. مجلة كلية التربية: جامعة الأزهر، العدد (137)، الجزء (3).
18. لعبيدي، فطيمة. (2019). دور إدارة سلسلة التوريد في تعزيز جودة المنتج - دراسة ميدانية بشركة طيبة للتمور بولاية ورقلة. رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة.
19. نور الدين، بوغنان. (2007). جودة الخدمات وأثرها على رضا العملاء - دراسة ميدانية في المؤسسة المينائية لسكيكدة. رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة محمد بوضياف المسيلة.

ثانيًا: المراجع الأجنبية:

1. Karimi, E., & Rafiee, M. (2014). Analyzing the impact of supply chain management practices on organizational performance through competitive priorities (case study: Iran pumps company). *International Journal of Academic Research in Accounting, Finance and Management Sciences*, 4(1), 1-15. <https://doi.org/10.6007/ijarafms/v4-i1/503>
2. Mahbashi. M. (2010). *Supply Chain Management*.
3. PRAVEENKUMAR, V. (2018). A Study on Influence of Supply Chain Management Practices on Product Quality and Performance of Organized Retail Sector in Tamil Nadu, Volume 9.

The Role of Supply Chain Management in Enhancing the Quality of Services Provided (A field study on Tawafa Organizations)

Abdulelah Eidhah R Alkhadidi

College of Business, Umm Al Qura University, KSA
abdulelah49@hotmail.com

Received: 12/2/2022 Revised: 1/3/2022 Accepted: 9/3/2022 DOI: <https://doi.org/10.31559/GJEB2022.12.2.1>

Abstract: The study aimed to know the role of supply chain management in enhancing the quality of services provided in the Tawafa Organizations in Makkah Al-Mukarramah. To achieve the objectives of the study, the researcher used the descriptive analytical method. The study population represented the workers in the raft establishments. The study sample was chosen by a simple random method, and their number was (138) employees. The results of the statistical analysis showed that there is a statistically significant relationship at the level of significance ($\alpha \leq 0.05$) between supply chain management and enhancing the quality of the services provided. It was found that the independent variables affecting the quality of services provided are: "supply and storage". The study recommended the raft institutions to pay attention to the field of transportation, as well as to pay attention to the quality of the services provided.

Keywords: Supply Chain; Tawafa Organizations; Quality of services.

References:

1. 'ly, 'mry. (2018). Tkaml Khdmah Aledarh Allwjstyh Wathrha Fy Thsyn Alswrh Aldhnyh Lthqyq Rda Al'mla' – Drash Halh 'mla' Shrk Dal Llsna'at Alghda'yh Bwlayh Alkhrtwm. Rsalt Majstyr Ghyr Mnshwrh, Jam't Alnylyn.
2. Ahmd, Aws. (2017). Athr A'tmad Sslh Altwryd 'la T'zyz Alqdrh Altnafsyh – Drash Mydanyh Fy Almnshat Alsyahyh Fy Mdynt Dmshq Wryfha. Rsalt Majstyr Ghyr Mnshwrh, Jam't Dmshq.
3. Albrazy, Trky. (2012). Athr Edart Slsh Altwryd 'la Ada' Almnzmh – Drash Mydanyh Fy Alshrkah Alsnayh Almdrjh Fy Swq Alkwyt Llawraq Almayh. Rsalt Majstyr Ghyr Mnshwrh, Jam't Alshrq Alawst.
4. Danh, Jmal. (2015). Jwdt Alkhdmh Wathrha 'la Rda Alzba'n. Mjlt Drasat Alaqtasad Wala'mal: Jam't Msarath, (1).
5. Fatmy, Fwzy. (2018). Athr Aledarh Allwjstyh Fy Rda Alzba'n. Rsalt Majstyr Ghyr Mnshwrh, Jam't 'bd Alhmyd Bn Badys, Mstghannm.
6. Alhaj, Alsdyq W'ly, Altahr. (2016). Athr Ab'ad Aledarh Allwjstyh Fy Thsyn Jwdt Alkhdmh. Mjlt Al'lwm Alaqtasadyh: 17 (2).
7. Hmad, Adm. (2014). Jwdt Alkhdmah Almsrfyh Wathrha 'la Rda Alzbwn – Drash Mydanyh 'la Msrf Aladkhar Waltnmyh Alajtmayh. Rsalt Majstyr Ghyr Mnshwrh, Jam't Alswdan Ll'lwm Waltnknlwjya.
8. Hsan, Bwzyan. (2014). Athr Jwdh Alkhdmh 'la Rda Alzbwn – Drash Halh M'sst Atsalat Aljza'r Bmdynh Al'lmh. Mjlt R'a Aqtasadyh: Jam't Alshhyd Hmh Lkhdr, (6).
9. Hsyn, 'mrw. (2019). Dwr Edart Sslh Altwryd Fy Thsyn Almrkz Altnafsy Lmnzmat Ala'emal. Almjhl Al'lmyh Llaqtasad Waltjarh: 49 (1).
10. Hwa, Fhd. (2013). Authr Aledarh Allwjstyh Fy Rda Alzba'en, Drash Halh 'la Shrk Basyfyk Antrnashwnal Laynz – Alardn. Rsalt Majstyr Ghyr Mnshwrh, Jam't Alshrq Alawst.
11. Alkhlyfh, Tarq. (2019). Athr Jwdh Khdmah Altamyn 'la Rda Al'mla' – Balttbyq 'la Swq Altamyn Alswdany. Rsalt Majstyr Ghyr Mnshwrh, Jam't Alnylyn.
12. L'bydy, Ftyhm. (2019). Dwr Edarh Sslh Altwryd Fy T'zyz Jwdh Almntj – Drash Mydanyh Bshrk Tybh Lltmwr Bwlayh Wrqh. Rsalt Majstyr Ghyr Mnshwrh, Jam't Qasdy Mrbah, Wrqlh.

13. Nwr Aldyn, Bw'enan. (2007). Jwdh Alkhdmah Wathrha 'la Rda Al'mla' - Drash Mydanyh Fy Alm'ssh Almyna'yh Lskykdh. Rsalt Majstyr Ghyr Mnshwrh, Jam't Mhmd Bwdyaf Almsylh.
14. Alqady, N'ym. (2008). Athr Jwdh Alkhdmah Almsrfyh Alelkrwny Fy Albnwk Alardnyh 'la Rda Al'myl. Mjlt Klyt Altrbyh: Jam't Alazhr, Al'dd (137), Aljz' (3).
15. Alrfy'y, 'ly. (2014). 'waml Njah Edart Sslt Altwryd Wdwrha Fy Thsyn Ada' Al'mlyat - Drash Halh Fy Msfa Alnft Fy Alnjf Alashraf. Mjlt Aledarh Walaqtsad: 3 (12).
16. Als'aydh, Lyna Walsa'd, Rshad. (2020) Athr Edart Allwjstyh 'la Jwdt Alkhdmah Alty Tqdmha Aqsam Altghdyh Fy Almstshfyat Alkhash Alardnyh, Mjlt Aljam'h Aleslamy Lldrasat Alaqtadyh Waledaryh: 28 (1).
17. S'd Allh, Nwr. (2017). Jwdt Alkhdmah Wathrha Fy Thqyq Rda Alzba'n - Drash Mydanyh Albnk Alaslamy Alswdany Wbnk Aladkhar Waltnmyh Alajtma'yh. Rsalt Majstyr Ghyr Mnshwrh, Jam't Shndy.
18. Salh, 'wd. Qta' Alhj Wal'mrh Khdmah Mtkamlh Fy Etar R'yt 2030, Almwq' Alelkrwny Lwzart Alhj Wal'mrh, <https://www.haj.gov.sa/ar/news/details/12374>.
19. Shraf, 'qwn. (2016). Athr Jwdh Alkhdmh 'la Rda Al'mla' - Drash Halh Khdmah Alnql Lhdary Bmdynt Mylh, Mjlt Mylaf Llbhwth Waldrasat: (3).