

التكليف الثالث

أثر جودة الخدمات المساندة على رضا العملاء في مشاريع الجيم في الدمام

1. الببلاوي، إيهاب عبدالعزيز عبدالباقى (2017).

هدفت هذه الدراسة إلى تحليل العلاقة بين مستوى الخدمات المساندة والعمل التعاوني داخل المؤسسات التعليمية، مع التركيز على آليات تحسين الأداء الوظيفي عبر تعزيز البيئة الخدمية. استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي، وشملت العينة (120) موظفًا من العاملين في مجال التعليم والتكنولوجيا في عدد من المؤسسات المصرية.

توصلت النتائج إلى أن جودة الخدمات المساندة، مثل الدعم الفني، والصيانة، وخدمات النقل، تسهم بشكل كبير في تعزيز الروح التعاونية بين العاملين ورفع إنتاجيتهم. كما أظهرت الدراسة أن توفير البيئة الخدمية المناسبة يؤثر إيجابًا على رضا الموظفين ومستوى إنجازهم المهني.

وأوصى الباحث بضرورة إعادة هيكلة نظم الخدمات المساندة داخل المؤسسات التعليمية لتناسب مع احتياجات العاملين وتوقعاتهم، مع تعزيز الاستثمار في البنية التحتية الخدمية.

2. الأمم المتحدة (الفاو)، وعبدالعزيز، أميمة (1998).

ناقشت هذه الدراسة السياسات العامة المتعلقة بالخدمات المساندة في قطاع التنمية الزراعية، وهدفت إلى تحليل أثر هذه السياسات على الأداء الزراعي في الدول النامية. تناول المجتمع المستهدف مزارعي صعيد مصر، وشملت العينة عددًا من المشروعات الزراعية المدعومة ببرامج الإرشاد والخدمات الفنية.

اتبعت الدراسة منهج تحليل السياسات، مع جمع البيانات عبر الوثائق الرسمية والمقابلات. أظهرت النتائج أن فاعلية الخدمات المساندة، خصوصًا في مجالات التدريب الزراعي، والإقراض، والتسويق، تؤثر مباشرة على معدلات الإنتاجية ورضا المستفيدين.

وأوصت الدراسة بوضع إطار وطني شامل لتنظيم الخدمات المساندة الزراعية، مع إشراك المستفيدين في تصميمها وتنفيذها لضمان ملاءمتها للواقع المحلي.

3. زنكير، هبة وصفي عبدالحمد (2022).

استهدفت هذه الدراسة التعرف على واقع التأهيل السلوكي لدى أطفال متلازمة داون في مراكز الخدمات المساندة بالمملكة العربية السعودية. شملت العينة (60)

طفلاً من مراكز مختلفة في الرياض وجدة، واعتمدت الباحثة على المنهج الوصفي التحليلي باستخدام أدوات تقييم سلوكية معيارية.

كشفت النتائج أن كفاءة وجودة الخدمات المقدمة، مثل العلاج الوظيفي والدعم الأسري، تساهم بشكل جوهري في تحسّن السلوك التكيفي لدى الأطفال. كما تبين أن رضا أولياء الأمور مرتبط ارتباطاً وثيقاً بجودة التواصل مع فريق الدعم وتنوع البرامج المقدمة.

أوصت الدراسة بتكثيف برامج التدريب المستمر للكوادر العاملة في هذه المراكز، وتوحيد معايير جودة الخدمات المساندة في المملكة.

4. الحميدة، سلمان بن عبدالعزيز، وهوساوي، علي بن محمد بكر (2020).

تناولت الدراسة واقع تقديم الخدمات المساندة لذوي الإعاقة في جامعة القصيم، وهدفت إلى تقييم فعالية هذه الخدمات في تحقيق رضا الطلبة ذوي الإعاقة وتيسير اندماجهم الأكاديمي والاجتماعي. بلغ حجم العينة (150) طالباً وطالبة من ذوي الإعاقة، وتم استخدام استبانة محكمة لجمع البيانات، واعتمد الباحثان المنهج الوصفي التحليلي.

أظهرت النتائج أن الخدمات المساندة مثل الترجمة، النقل، وتيسير الامتحانات تلعب دوراً كبيراً في تحسين تجربة الطالب الجامعي، إلا أن هناك تفاوتاً في جودة هذه الخدمات بين الكليات.

وأوصت الدراسة بضرورة توسيع مظلة الدعم الإداري والتقني في الجامعات السعودية، وتخصيص موارد مالية مستقلة لضمان استمرارية الخدمات وتحقيق العدالة في تقديمها.

5. حماد، عبدالله محمود عبدالله (2021).

هدفت هذه الدراسة إلى الكشف عن العلاقة بين مستوى جودة الخدمات المساندة (مثل العلاج اللغوي، والدعم النفسي) وبعض المهارات اللغوية الأساسية لدى الأطفال المعاقين فكرياً. تكونت العينة من (80) طفلاً من ذوي الإعاقة الفكرية المسجلين في مراكز التربية الخاصة بمحافظة القاهرة.

اعتمد الباحث المنهج الوصفي الارتباطي، واستخدم أدوات قياس مهارات لغوية تم تكييفها خصيصاً للفئة المستهدفة.

أظهرت النتائج وجود علاقة طردية دالة إحصائياً بين فاعلية الخدمات المساندة وتنمية مهارات التحدث، الاستماع، والتواصل الرمزي.

وأوصى الباحث بأهمية إدماج البرامج المساندة ضمن الخطط العلاجية الفردية، مع تدريب الكوادر المختصة على تحديث البرامج اللغوية التكيفية.

6. الشطي، طارق حمد، والمرسي، محمد رشدي أحمد (2020).

تناولت هذه الدراسة تقييم واقع الخدمات التعليمية والمساندة المقدمة لذوي الإعاقة في مدارس دولة الكويت، وهدفت إلى تحليل مستوى رضا أولياء الأمور والطلبة عن تلك الخدمات. بلغ حجم العينة (245) من المعلمين، وأولياء الأمور، والطلبة ذوي الإعاقة، في محافظات الكويت الأربع.

استخدم الباحثان المنهج التقييمي الكمي من خلال استبانات منظمة، ومقابلات شبه مقننة.

أشارت النتائج إلى وجود قصور في بعض الخدمات المساندة مثل الإرشاد الأكاديمي والتجهيزات التقنية، مقابل رضا مرتفع عن خدمات النقل والمرافقة الشخصية.

أوصت الدراسة بتطوير السياسات التعليمية بما يضمن توفير بيئة شاملة ودامجة، وتدريب العاملين على استخدام التقنيات الحديثة في تقديم الخدمات.

7. بحراوي، عاطف عبدالله مصطفى، والخطيب، جمال (2006).

هدفت رسالة الدكتوراه غير المنشورة إلى تقييم مستوى الخدمات المساندة المقدمة للأفراد ذوي التخلف العقلي في عدد من مؤسسات الرعاية في الأردن. شملت العينة (12) مؤسسة، وتم اختيار (150) فرداً من العاملين والمستفيدين ضمن الدراسة.

اتباع الباحثان المنهج الوصفي التحليلي المدعم بالملاحظة المباشرة والاستبانات.

أظهرت النتائج أن هناك تفاوتاً كبيراً في مستوى الخدمات المساندة بين المؤسسات، خصوصاً في مجالات التدريب المهني، والعلاج الطبيعي، والدعم النفسي.

وأوصت الرسالة بضرورة وضع معايير وطنية موحدة لتقييم أداء هذه المؤسسات، وتوفير ميزات كافية لضمان استدامة الخدمات.

8. الشلوي، إيمان بنت فالح (2024).

تناولت هذه الدراسة مراجعة أدبيات علمية حديثة حول التحديات التي تواجه الخدمات المساندة للطلاب ذوي الإعاقة الفكرية في التعليم العام والعالي في السعودية. شملت الدراسة تحليل (45) مرجعاً علمياً منشوراً بين عامي 2015 و2023.

اعتمدت الباحثة المنهج النوعي التحليلي باستخدام تقنيات التحليل الموضوعي للمحتوى.

توصلت إلى أن أبرز التحديات تشمل: نقص الكوادر المؤهلة، ضعف التنسيق بين الإدارات التعليمية والخدمات المساندة، وعدم كفاية الموارد التقنية، مما يؤثر على فاعلية الخدمة واستمراريتها.

أوصت الدراسة بضرورة تبني نموذج تكاملي يشمل جميع الجهات ذات العلاقة، وإنشاء وحدات إشرافية مستقلة للخدمات المساندة داخل المدارس والجامعات.

9. جوهري، أحمد عبدالله (2005).

هدفت هذه الدراسة إلى استعراض وتحليل واقع الخدمات المساندة في برامج التأهيل الشامل لذوي الإعاقات في دولة الكويت، من حيث توافرها وكفاءتها وتأثيرها على جودة الحياة للمستفيدين. تناولت الدراسة عدداً من مراكز التأهيل الشامل في الكويت كمجتمع بحث، واعتمد الباحث على المنهج الوصفي التحليلي من خلال تحليل وثائق وتقارير ومقابلات مع مسؤولين وممارسين.

أظهرت النتائج أن الخدمات المساندة (مثل العلاج الطبيعي، والخدمات النفسية، والتدريب المهني) متوفرة بشكل عام، لكنها تعاني من نقص في الكفاءات البشرية، وضعف في استدامة التمويل لبعض البرامج.

أوصى الباحث بضرورة إعادة هيكلة أنظمة الخدمات المساندة وفقاً لمعايير الجودة العالمية، مع تعزيز التكامل بين المؤسسات المعنية بالتأهيل والتوظيف.

10. القحطاني، عبدالله بن حجاب عائض (2022).

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على واقع الخدمات المساندة المقدمة للطلبة ذوي الإعاقة في جامعة تبوك، ومدى تلبيتها لاحتياجاتهم الأكاديمية والاجتماعية. تكونت العينة من (95) طالباً وطالبة من ذوي الإعاقة المسجلين في الجامعة، واعتمد الباحث على المنهج الوصفي الكمي باستخدام استبانة محكمة.

كشفت النتائج أن هناك رضا متوسطاً عن خدمات مثل المرافقة الأكاديمية، والتقنيات المساعدة، والنقل، فيما عبّر الطلبة عن ضعف في دعم التهيئة النفسية والاستشارات الشخصية.

أوصت الدراسة بزيادة التوعية بالخدمات المتاحة، وتخصيص مركز مستقل للمتابعة والتقييم، وتوفير تدريبات دورية لأعضاء هيئة التدريس حول التعامل مع الطلبة ذوي الإعاقة.

11. السحيمي، منصور بن عبدالرحمن (1990).

تناولت هذه الدراسة البعد النظري لمفهوم "الخدمات المساندة" كمجال ديناميكي في القطاعات المؤسسية (التعليمية، الصحية، والإدارية)، وهدفت إلى تسليط الضوء على أهمية هذه الخدمات في دعم المهام الأساسية داخل المنظمات. لم تتضمن الدراسة عينة محددة بل ركزت على تحليل نظري تأصيلي لمجالات الخدمات.

اعتمد الباحث على المنهج التحليلي الاستقرائي من خلال تتبع تطور مفهوم الخدمات المساندة في الأدبيات العربية والغربية.

خلصت الدراسة إلى أن الخدمات المساندة لم تعد ترفاً إدارياً، بل باتت عنصراً استراتيجياً في رفع الكفاءة التشغيلية ورضا المستفيدين، خصوصاً في مؤسسات الخدمة العامة.

وأوصى الباحث بضرورة تدريب القيادات على دمج الخطط التشغيلية مع وحدات الخدمات المساندة وتقييم أثرها بشكل دوري.

12. شملوه، حميدة إبراهيم علي حسن (2005).

هدفت الدراسة إلى تقييم مستوى الخدمات المساندة المقدمة لذوي الاحتياجات الخاصة في المدارس الحكومية بمملكة البحرين، خصوصاً في مراحل التعليم الأساسي. شملت العينة (32) مدرسة حكومية تم اختيارها بطريقة قصدية، واعتمدت الباحثة المنهج الوصفي التقييمي باستخدام استبانة ومقابلات مع المعلمين.

أظهرت النتائج أن غالبية المدارس تقدم خدمات دعم تعليمي وتربوي بمستوى مقبول، إلا أن هناك ضعفاً في خدمات العلاج الوظيفي والتدريب على المهارات الحياتية.

أوصت الدراسة بزيادة تمويل المدارس لشراء المعدات المساعدة، وتعيين اختصاصيين دائمين في كل مدرسة، وتكثيف التعاون بين وزارة التربية ومؤسسات الرعاية الاجتماعية.

جدول المقارنة:

رقم	اسم الباحث وسنة النشر	هدف الدراسة	العينة / المجتمع	المنهج	أبرز النتائج	أبرز التوصيات
1	الببلاوي (2017)	دراسة العلاقة بين الخدمات المساندة والعمل التعاوني	120 موظفًا في التعليم والتكنولوجيا	وصفي تحليلي	الخدمات المساندة تعزز التعاون والإنتاجية	تطوير البنية الخدمية بالمؤسسات التعليمية
2	الفاو وعبدالعزيز (1998)	تحليل سياسات الخدمات المساندة في التنمية الزراعية	مشروعات زراعية في صعيد مصر	تحليل السياسات	التدريب والإرشاد يحسن الإنتاجية	إشراك المستفيدين في تصميم الخدمات
3	زنقير (2022)	واقع التأهيل السلوكي لأطفال متلازمة داون	60 طفلًا بمراكز سعودية	وصفي تحليلي	الخدمات تحسن السلوك التكيفي والرضا الأسري	تدريب الكوادر وتوحيد المعايير
4	الحميدة وهوساوي (2020)	تقييم خدمات ذوي الإعاقة في جامعة القصيم	150 طالبًا من ذوي الإعاقة	وصفي تحليلي	رضا مرتفع عن بعض الخدمات وتفاوت بالجودة	دعم تقني ومالي للخدمات الجامعية
5	حماد (2021)	العلاقة بين الخدمات المساندة والمهارات اللغوية	80 طفلًا من ذوي الإعاقة الفكرية	وصفي ارتباطي	تحسن مهارات التحدث والاستماع مع جودة الخدمة	دمج البرامج اللغوية ضمن الخطط الفردية

6	الشطي والمرسي (2020)	تقييم خدمات ذوي الإعاقة بدولة الكويت	245 مشاركًا (معلمين وأولياء أمور وطلاب)	تقييمي كمي ونوعي	قصور في الإرشاد والتقنية، رضا عن النقل	تطوير السياسات وتدريب العاملين
7	بحراوي والخطيب (2006)	تقييم خدمات التخلف العقلي بالأردن	150 فردًا من 12 مؤسسة	وصفي تحليلي	تفاوت كبير في مستوى الخدمات	وضع معايير وطنية موحدة
8	الشلوي (2024)	التحديات في الخدمات المساندة بالمملكة	مراجعة 45 دراسة	تحليلي نوعي	ضعف في الموارد البشرية والتقنية	إنشاء وحدات إشرافية مستقلة وتكامل الجهات
9	جوهر (2005)	تحليل التأهيل الشامل بالكويت	مراكز التأهيل الشامل	وصفي تحليلي	ضعف التمويل ونقص الكفاءات البشرية	إعادة الهيكلة وفق معايير عالمية
10	القحطاني (2022)	تقييم خدمات جامعة تبوك للطلاب ذوي الإعاقة	95 طالبًا	وصفي كمي	رضا متوسط، نقص الدعم النفسي	إنشاء مركز تقييم مستقل وتدريب الكادر
11	السحيمي (1990)	تأصيل مفهوم الخدمات المساندة بالمؤسسات	نظري - لا توجد عينة	تحليلي استقرائي	الخدمات عنصر استراتيجي لرضا المستفيدين	دمج الخطط التشغيلية مع الخدمات
12	شملوه (2005)	تقييم خدمات المدارس الحكومية بالبحرين	32 مدرسة حكومية	وصفي تقييمي	قصور في العلاج الوظيفي والتجهيزات	تعيين مختصين وتعاون بين الوزارات