

التكليف الثاني

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

أولاً: أهداف البحث

1. التعرف على مستوى جودة الخدمات المساندة المقدمة في مشاريع الجيم بمدينة الدمام.
2. قياس مدى رضا العملاء عن الخدمات المساندة المقدمة.
3. تحليل العلاقة بين جودة الخدمات المساندة ورضا العملاء.
4. تقديم توصيات لتحسين جودة الخدمات المساندة بما ينعكس إيجاباً على رضا العملاء واستبقائهم.

ثانياً: أسئلة البحث

1. ما مدى جودة الخدمات المساندة المقدمة في مشاريع الجيم في الدمام من وجهة نظر العملاء؟
2. ما درجة رضا العملاء عن الخدمات المقدمة؟
3. هل توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين جودة الخدمات المساندة ورضا العملاء؟
4. ما هي الجوانب الأكثر تأثيراً في رضا العملاء (مثل النظافة، الاستقبال، الأمن، الصيانة، المرافق المساندة)؟

ثالثاً: فرضيات البحث

1. الفرضية الأولى: تتمتع الخدمات المساندة المقدمة في مشاريع الجيم بمدينة الدمام بجودة متوسطة إلى عالية من وجهة نظر العملاء.
2. الفرضية الثانية: مستوى رضا العملاء عن الخدمات المقدمة في مشاريع الجيم بمدينة الدمام يقع ضمن المستوى المتوسط إلى المرتفع.

3. **الفرضية الثالثة:** توجد علاقة ارتباط إيجابية ذات دلالة إحصائية بين جودة الخدمات المساندة ورضا العملاء في مشاريع الجيم في مدينة الدمام.

4. **الفرضية الرابعة:** تُعد نظافة المرافق وكفاءة العاملين في الاستقبال من أكثر العوامل تأثيرًا في رضا العملاء مقارنة بباقي عناصر الخدمات المساندة (الأمن، الصيانة، توفر المرافق).

رابعًا: نطاق التطبيق

• **المجال المكاني:** مشاريع وصالات الجيم الرياضية الواقعة في مدينة الدمام، المملكة العربية السعودية.

• **المجال الزمني:** الفصل الثاني من عام 2025.

• **المجال البشري:** عينة من مرتادي الجيم من الذكور والإناث، بمختلف الأعمار والمستويات الاقتصادية.

خامسًا: منهجية البحث

منهجية هذا البحث تعتمد على **المنهج الوصفي التحليلي**، والذي يُعد الأنسب لدراسة العلاقة بين المتغيرات كما تظهر في الواقع، حيث يسعى إلى وصف جودة الخدمات المساندة المقدمة في مشاريع الجيم في مدينة الدمام، وتحليل أثرها على رضا العملاء.

سادسًا: مخطط المشروع (الخطوة الزمنية المقترحة)

المرحلة	النشاط	المدة
1	جمع الدراسات السابقة وصياغة الإطار النظري	3 أسابيع
2	إعداد الاستبانة وتجريبها	2 أسبوع

3	جمع البيانات من عينة الدراسة	2أسبوع
4	تحليل البيانات واستخلاص النتائج	3أسابيع
5	كتابة التقرير النهائي والتوصيات	2أسبوع
6	المراجعة النهائية وتسليم البحث	1أسبوع

مخطط البحث:

