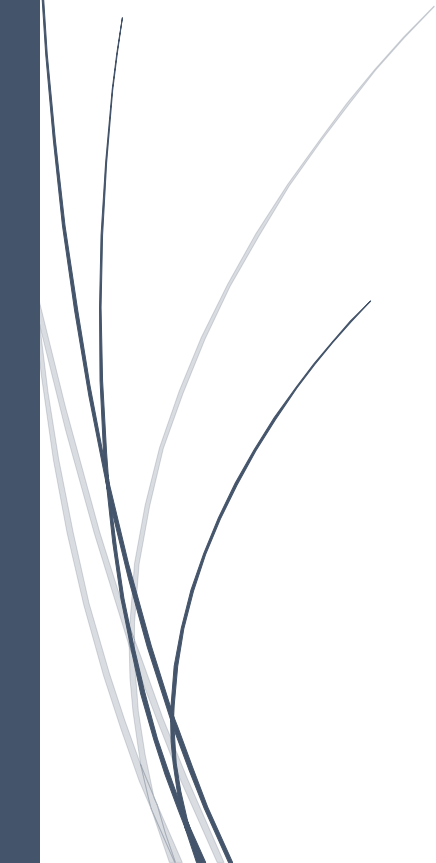




Final Project 2

PMG 497

Faculty of Management
Midocean University



أثر المهارات الفنية لرسامي الوجوه في تعزيز تجربة العميل وتحقيق الاستدامة المالية في قطاع الترفيه بجدة.

شذى رضوان الوتار

المشروع النهائي - ٢

كلية الإدارة - جامعة ميدأوشن

إشراف

د. عبد الرحيم نادر

عضو هيئة التدريس - كلية الإدارة - جامعة ميدأوشن

2026- الفصل الدراسي الثاني

جدول المحتويات

4	1. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة
5	1.1 مقدمة الدراسة
6	1.2 مشكلة الدراسة
7	1.3 أهمية الدراسة
8	1.4 أسئلة الدراسة
8	1.5 أهداف الدراسة
8	1.6 فرضيات الدراسة
9	1.7 نموذج الدراسة
9	1.8 منهجية الدراسة
9	1.9 الدراسة الميدانية
9	1.10 مخطط المشروع المقترح
10	2. الفصل الثاني: الدراسات السابقة
11	2.1 المقدمة
12	2.2 الدراسات السابقة المتعلقة بالمتغير المستقل: المهارات الفنية
13	2.3 الدراسات السابقة المتعلقة بالمتغير التابع: الاستدامة المالية
13	2.3.1 مفهوم الاستدامة المالية
14	2.3.2 التطور النظري للاستدامة المالية
14	2.3.3 أبعاد الاستدامة المالية
14	2.3.4 النظريات المفسرة للاستدامة المالية
16	2.4 العلاقة بين المهارات الفنية والاستدامة المالية
17	2.5 ملخص الفصل والفجوة البحثية
18	2.6 الخاتمة
19	الملاحق
19	ملحق(1): جدول أدوات البحث
19	ملحق(2): استبيان
20	3. الفصل الثالث: منهجية الدراسة والإجراءات الميدانية

تابع جدول الملحقات

21	3.1 مقدمة الفصل
22	3.2 التعريفات الإجرائية لمتغيرات الدراسة
23	3.3 تصميم البحث (بصلة البحث)
24	3.4 مجتمع وعينة الدراسة وطرق وتقنيات أخذ العينات
24	3.5 مصادر وأنواع البيانات
25	3.6 أداة جمع البيانات
26	3.7 إجراءات المعالجة والتحليل الإحصائي
27	3.8 الخاتمة
28	المراجع
29	المراجع

١. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

١.١. المقدمة:

تماشياً مع رؤية المملكة العربية السعودية 2030 يشهد قطاع الترفيه تحولاً كبيراً بوصفه أحد القطاعات الحيوية الداعمة لتنويع مصادر الدخل وتعزيز جودة الحياة. وقد أصبح الاستثمار في الأنشطة الإبداعية والخدمات التفاعلية جزءاً أساسياً من تطوير التجربة الترفيهية المقدمة للزوار ويشهد قطاع الترفيه في المملكة العربية السعودية نمواً متسارعاً وفقاً لتقارير الهيئة العامة للترفيه (2030)، مما يعزز أهمية دراسة العوامل الدقيقة المؤثرة في جودة الخدمات الترفيهية وتحقيق عوائد مالية مستدامة.

وتعد مهارة رسم الوجوه في الفعاليات والمراكز الترفيهية بمدينة جدة من المهارات الجاذبة التي تضيف طابعاً تفاعلياً خاصاً على تجربة الزائر، حيث لا يقتصر دورها على الجانب الجمالي فحسب، بل تمتد لتسهم في خلق انطباع إيجابي يعزز رضا العميل ويزيد من احتمالية تكرار الزيارة. ومع ازدياد المنافسة بين المنشآت الترفيهية، أصبحت جودة الأداء الفني عاملاً مؤثراً في بناء ميزة تنافسية مستدامة.

ومن هنا تتبع أهمية هذه الدراسة في استكشاف مدى تأثير احترافية المهارات الفنية لرسامي الوجوه في تعزيز تجربة العميل، وكيف ينعكس ذلك إيجاباً على الاستدامة المالية للمنشآت الترفيهية بمدينة جدة.

١.٢ . مشكلة الدراسة:

على الرغم من التوسع الكبير الذي يشهده قطاع الترفيه في مدينة جدة، وازدياد الاهتمام بتطوير جودة ، إلا أن التركيز غالباً ما ينصب على الجوانب 2030 الخدمات المقدمة ضمن مستهدفات رؤية المملكة التشغيلية العامة دون التعمق في دراسة أثر المهارات الفنية الدقيقة، مثل مهارات رسامي الوجوه، على النتائج المالية المستدامة للمنشآت الترفيهية. وتكمن مشكلة الدراسة في عدم وضوح العلاقة بين مستوى احترافية رسامي الوجوه وبين جودة تجربة العميل، ومدى انعكاس ذلك على تحقيق الاستدامة المالية للمنشآت. كما يلاحظ وجود تفاوت في مستوى الأداء الفني بين الرسامين في الفعاليات المختلفة، مما قد يؤدي إلى تباين في رضا العملاء وفرص تكرار الزيارة، وبالتالي التأثير على الإيرادات طويلة المدى. ومن هنا تسعى هذه الدراسة إلى سد هذه الفجوة من خلال تحليل العلاقة بين المهارات الفنية لرسامي الوجوه وتعزيز تجربة العميل، ودورها في دعم الاستدامة المالية في قطاع الترفيه بمدينة جدة.

١.٢.١ . فجوات على المستوى النظري:

الفجوة النظرية: ندرة الدراسات والأبحاث المحلية (في بيئة جدة) التي تناولت أثر مهارات "رسامي الوجوه" تحديداً كعامل جذب وتأثيرها على المتغيرات المالية، حيث ركزت أغلب الأبحاث السابقة على قطاع الترفيه بشكل عام دون الدخول في تفاصيل هذه المهن الفنية الدقيقة.

١.٢.٢ . فجوات على المستوى التطبيقي:

الفجوة العملية: ملاحظة وجود تفاوت كبير في مستوى احترافية الرسامين في الفعاليات، مما يؤدي إلى تذبذب في تجربة العميل؛ فعدم وجود معايير فنية واضحة قد يتسبب في فقدان فرص ربحية وتقليل فرص الاستدامة المالية للمنشأة الترفيهية على المدى الطويل.

١.٣ . أهمية الدراسة:

تستمد الدراسة الحالية أهميتها من كونها تسلط الضوء على مهنة فنية دقيقة ضمن قطاع الترفيه المتنامي، وتتجلى هذه الأهمية في جانبين:

١.٣.١ . على المستوى النظري:

إثراء المكتبة العربية ببحث أكاديمي متخصص يربط بين المهارات الفنية الفردية وبين النتائج المالية للمشاريع، وهو مجال يحتاج لمزيد من البحث في البيئة السعودية.

- تقديم إطار نظري حول كيفية تحويل الفن (رسم الوجوه) من مجرد نشاط ترفيهي إلى أصل استراتيجي يساهم في بناء "تجربة العميل".

١.٣.٢ . على المستوى التطبيقي:

تزويد أصحاب القرار في المنشآت الترفيهية بجدة بنتائج ملموسة حول أهمية اختيار وتدريب الكوادر الفنية (الرسامين) لضمان جودة الخدمة.

- مساعدة المستثمرين الصغار في قطاع الترفيه على فهم كيف تساهم جودة العمل الفني في تحقيق "الاستدامة المالية" من خلال جذب العملاء وضمان ولائهم.
- دعم مستهدفات رؤية المملكة 2030 في تنويع مصادر الدخل وتطوير قطاع الترفيه والسياحة من خلال الارتقاء بجودة الخدمات المقدمة.

١.٤ . أسئلة الدراسة:

- السؤال الرئيسي: إلى أي مدى تؤثر المهارات الفنية لرسامي الوجوه على تجربة العميل والاستدامة المالية في قطاع الترفيه بجدة؟
- الأسئلة الفرعية:

١. ما تأثير مستوى المهارة الفنية على رضا العميل؟
٢. هل تؤثر جودة الرسم على رغبة العميل في تكرار التجربة؟
٣. ما العلاقة بين تجربة العميل والإيرادات في المنشآت الترفيهية؟
٤. هل يؤدي تطوير مهارات الرسامين إلى تحسين الأداء المالي؟

١.٥ . أهداف الدراسة:

١. قياس تأثير المهارات الفنية لرسامي الوجوه على رضا العميل.
٢. تحليل العلاقة بين جودة التجربة ورغبة العميل في تكرار الزيارة.
٣. دراسة أثر تجربة العميل على الإيرادات والاستدامة المالية.
٤. تقديم توصيات لتحسين جودة الأداء الفني في قطاع الترفيه.

١.٦ . فرضيات الدراسة:

- الفرضية الأولى: توجد علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية بين مستوى المهارات الفنية لرسامي الوجوه ورضا العميل.
- الفرضية الثانية: توجد علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية بين رضا العميل ورغبته وتكرار التجربة.
- الفرضية الثالثة: توجد علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية بين تجربة العميل والاستدامة المالية للمنشآت الترفيهية.
- الفرضية الرابعة: توجد علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية بين تطوير المهارات الفنية والأداء المالي للمنشآت الترفيهية.

١.٧. نموذج الدراسة:

يفترض النموذج أن المهارات الفنية تؤثر بشكل مباشر على تجربة العميل، والتي بدورها تؤثر على الاستدامة المالية للمنشأة.

- المتغير المستقل: مستوى الاحتراف والمهارات الفنية (الدقة، الإبداع، سرعة الإنجاز).
- المتغير الوسيط: جودة تجربة العميل (الرضا، الانبهار، الارتباط العاطفي بالخدمة).
- المتغير التابع: الاستدامة المالية للمنشأة (تكرار الزيارة، السمعة التسويقية، استمرارية الربحية).

١.٨. منهجية الدراسة:

سيتم توزيع استبيان على عينة تتراوح بين (١٠٠-١٥٠) من زوار الفعاليات في جدة باستخدام مقياس ليكرت الخماسي لقياس مستوى الرضا وتجربة العميل.

١.٩. الدراسة الميدانية:

تم اختيار مدينة جدة كبيئة ميدانية للتطبيق، وتحديدًا في المواقع الحيوية للفعاليات الترفيهية (مثل: سيتي ووك، الواجهة البحرية، والمراكز التجارية الكبرى مثل الرد سي مول)، نظراً لكونها المركز الأكثر نشاطاً وتنافساً في تقديم الخدمات الفنية التفاعلية بالمملكة.

١.١٠. مخطط المشروع المقترح:

- الفصل الأول: الإطار العام للدراسة (المقدمة، المشكلة، الأهداف، الفرضيات، والمنهجية).
- الفصل الثاني: الإطار النظري والدراسات السابقة (تحليل مفاهيم الفن، تجربة العميل، والاستدامة).
- الفصل الثالث: الطريقة والإجراءات (تصميم الأداة، تحديد العينة، وجمع البيانات).
- الفصل الرابع: تحليل النتائج ومناقشة الارتباطات الإحصائية.
- الفصل الخامس: الاستنتاجات، التوصيات العملية، والمقترحات المستقبلية.

٢. الفصل الثاني: الدراسات السابقة

٢.١ . المقدمة:

يُمثل هذا الفصل الحجر الزاوية في بناء الإطار النظري والمفاهيمي للدراسة، حيث يسعى إلى تقديم مراجعة منهجية ومعمقة للأدبيات والدراسات السابقة التي تناولت المتغيرات الرئيسية الثلاثة لبحثنا: (المهارات الفنية لرسامي الوجوه، وتجربة العميل، والاستدامة المالية في قطاع الترفيه). إن الهدف من هذا الاستعراض لا يقتصر فقط على سرد ما توصل إليه الباحثون، بل يتجاوز ذلك إلى تحليل ونقد الأطروحات العلمية المختلفة، وفهم كيفية تداخل المهارات الفنية المباشرة في تشكيل الانطباعات النفسية للعملاء، وكيف ينعكس هذا التأثير في نهاية المطاف على المؤشرات المالية وقدرة المنشأة على البقاء والنمو في بيئة تنافسية مثل مدينة جدة.

وقد تم تقسيم هذا الفصل إلى عدة محاور رئيسية لضمان التسلسل المنطقي؛ حيث يبدأ المحور الأول بمناقشة الأدبيات التي ركزت على "المهارات الفنية" وتعريفاتها وأبعادها التشغيلية، يليه المحور الثاني الذي يستعرض الدراسات التي تناولت "تجربة العميل" ومقاييسها، وربطها بمفهوم "الاستدامة المالية"، وفي المحور الثالث، يتم طرح النموذج الهيكلي المقترح للدراسة الحالية، مدعماً بجدول مقارنة للدراسات السابقة لتوضيح الفجوة البحثية الدقيقة التي يسعى البحث الحالي لسدها.

٢.٢. الدراسات السابقة المتعلقة بالمتغير المستقل: المهارات الفنية:

تُجمع الدراسات والأدبيات التي تناولت قطاع الخدمات الترفيهية على أن "المهارة الفنية" (Technical Skill) هي المحدد الرئيسي لجودة المخرج النهائي الذي يتلقاه العميل. وفي سياق رسامي الوجوه، تبرز المهارة الفنية كمتغير مستقل له أبعاد متعددة أشار إليها الباحثون في عدة جوانب:

(أ) دقة التنفيذ والالتقان الجمالي:

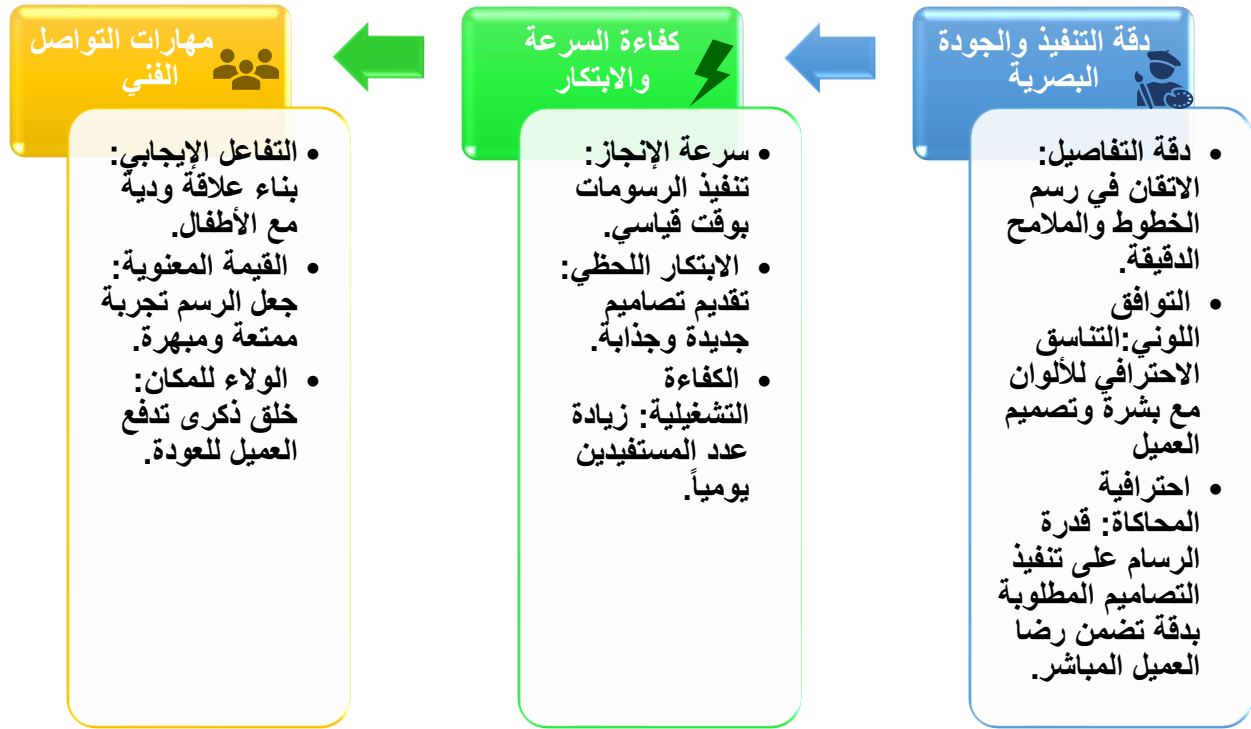
(UNESCO, 2021) أكدت هذه الدراسة على وجود علاقة طردية قوية بين دقة العمل الفني اليدوي وبين زيادة العائد الاقتصادي للمنشآت الإبداعية؛ ففي فن رسم الوجوه، يُعد الإلتقان في دمج الألوان وتوافقها مع ملامح الوجه مؤشراً جوهرياً على احترافية الرسام. هذا التميز في الأداء والالتقان الجمالي يساهم في رفع مستوى القبول لدى المستفيد، مما يعزز من القيمة السوقية للخدمة المقدمة، خاصة في بيئة تنافسية وحيوية مثل فعاليات مدينة جدة.

(ب) كفاءة السرعة والابتكار اللحظي:

يؤكد تقرير الهيئة العامة للترفيه (٢٠٢٣) أن التحدي الأكبر في الفعاليات ذات الكثافة العالية هو موازنة الجودة مع الوقت. لذا، فإن الدراسات تشير إلى أن المهارة الفنية لا تكتمل إلا بقدرته الرسام على "الابتكار السريع" وتنفيذ تصاميم معقدة في وقت قياسي، مما يساهم في تقليل طوابير الانتظار ورفع الكفاءة التشغيلية للمنشأة الترفيهية، وهو بُعد تخصصي يندر تناوله في الدراسات المحلية (وزارة الموارد البشرية، ٢٠٢٤).

(ج) مهارات التواصل الفني:

أشارت دراسة (الغامدي، ٢٠٢٢) إلى أن الارتقاء بجودة الخدمة المقدمة يُعد من أهم ركائز تعزيز التنافسية في قطاع الفعاليات؛ ففي نشاط رسم الوجوه، لا يقتصر التميز على مجرد تقديم الخدمة، بل في تقديم 'بصمة فنية' فريدة تميز الرسام عن منافسيه في السوق. هذا التمايز الفني يساهم في جذب شريحة أوسع من العملاء والمنظمين، مما يضمن تدفقاً نقدياً مستقراً ويعزز من فرص البقاء والنمو في ظل التنافس المتزايد بمدينة جدة



شكل رقم ٢-١: أبعاد المهارات الفنية لرسامي الوجوه، إعداد الباحثة شذى الوتار ٢٠٢٦.

٢.٣. الدراسات السابقة المتعلقة بالمتغير التابع: الاستدامة المالية:

تُعد الاستدامة المالية هي الهدف الاستراتيجي الذي تسعى إليه كافة المنشآت الترفيهية بجدة لضمان استمرار عملياتها ونموها في ظل المنافسة. ويمكن تقسيم الدراسات التي تناولت هذا المتغير إلى المحاور التالية:

٢.٣.١. مفهوم الاستدامة المالية:

تُعرف الاستدامة المالية بأنها قدرة المنشأة على توليد موارد مالية ذاتية كافية لتغطية تكاليف تشغيلها والتزاماتها الحالية والمستقبلية، مع ضمان استمرار تقديم خدماتها بجودة عالية (Kaplan & Norton ١٩٩٢). وفي سياق المشاريع الترفيهية، تعني قدرة مشروع "رسم الوجوه" على البقاء والنمو دون الاعتماد الكلي على تمويل خارجي متكرر.

٢.٣.٢. التطور النظري للاستدامة المالية:

انتقل مفهوم الاستدامة من التركيز التقليدي على "الربح السريع" إلى "الاستمرارية طويلة المدى". في السابق، كان النجاح المالي يُقاس بصافي الربح اليومي، أما اليوم في ظل رؤية المملكة ٢٠٣٠، أصبح التركيز على بناء نموذج عمل مستدام يحقق التوازن بين الإيرادات والمصروفات ويتحمل التقلبات الاقتصادية في سوق الترفيه بجدة.

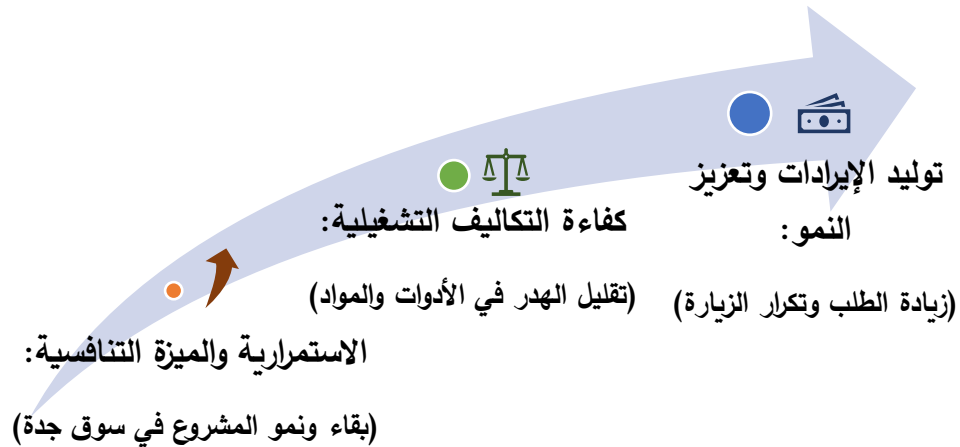
٢.٣.٣. أبعاد الاستدامة المالية:

بناءً على الأدبيات الإدارية، يتم قياس هذا المتغير من خلال الأبعاد التالية:

١. كفاءة التكاليف (Cost Efficiency): القدرة على تقديم الخدمة الفنية بأقل استهلاك ممكن للموارد (مثل الألوان والأدوات) دون المساس بالجودة.
٢. نمو الإيرادات (Revenue Growth): زيادة التدفقات النقدية من خلال جذب شريحة أكبر من الزوار وتكرار الزيارة بفضل السمعة الطيبة.
٣. الميزة التنافسية والاستمرارية: القدرة على البقاء في السوق ومواجهة المنافسين من خلال التميز في الأداء المالي والتشغيلي.

٢.٣.٤. النظريات المفسرة للاستدامة المالية:

تعتمد الدراسة على "نظرية الوكالة" و"نظرية الموارد"، حيث تشير الأخيرة إلى أن استغلال الموارد المتاحة (كفاءة الرسام) بشكل أمثل هو الذي يخلق القيمة المالية المستدامة للمنشأة.



شكل رقم (٢-٢): أبعاد الاستدامة المالية للمنشأة الترفيهية، إعداد الباحثة شذى الوتار (٢٠٢٦).

جدول رقم (١-٢):

ملخص الدراسات السابقة:

أهم النتائج	المتغيرات	عنوان الدراسة	اسم الباحث والسنة
أثبتت أن تقليل الهدر وتحسين استخدام الموارد البشرية يؤدي لاستدامة مالية طويلة الأمد.	الكفاءة التشغيلية، الاستدامة المالية.	أثر الكفاءة التشغيلية على الاستدامة المالية للمشاريع الصغيرة.	Kaplan & Norton (١٩٩٢)
خلصت إلى أن تميز مقدم الخدمة (المهارة) يزيد من ولاء العملاء وتكرار الزيارة.	جودة الخدمة، رضا العميل.	جودة الخدمة في قطاع الترفيه بمدينة جدة وعلاقتها برضا العميل.	الغامدي (٢٠٢٢)
وجدت علاقة طردية قوية بين دقة العمل الفني وزيادة الدخل اليومي للمنشأة.	المهارات الفنية، نمو الإيرادات.	أثر المهارات الفنية على نمو الإيرادات في الصناعات الإبداعية.	UNESCO (٢٠٢١)
أكدت أن السرعة في الإنجاز مع الحفاظ على الجودة ترفع الطاقة الاستيعابية والربحية.	إدارة التكاليف، الربحية.	إدارة التكاليف في الأنشطة الترفيهية الموسمية.	أبو زيد (٢٠٢١)

٢.٤. تحليل العلاقة المهارات الفنية والاستدامة المالية:

بناءً على الأطر النظرية الموضحة والدراسات السابقة المستعرضة في الجدول رقم (٢-١)، يتضح وجود علاقة ارتباطية وطردية وثيقة بين المتغير المستقل (المهارات الفنية) والمتغير التابع (الاستدامة المالية). ويمكن تحليل هذه العلاقة من خلال الأبعاد التالية:

١. المهارة الفنية كمحرك لنمو الإيرادات: تساهم دقة التنفيذ واللمسة الإبداعية للرسم في رفع مستوى الرضا لدى العملاء، مما يؤدي إلى توليد "سمعة طيبة" للمنشأة الترفيهية في مدينة جدة. هذا التميز يحفز الزوار على تكرار الزيارة، وهو ما يضمن تدفقاً نقدياً مستمراً يمثل الركيزة الأولى للاستدامة المالية.

٢. كفاءة السرعة وأثرها على كفاءة التكاليف: تعكس الأدبيات أن الرسام الذي يمتلك مهارة "السرعة مع الجودة" يستطيع خدمة عدد أكبر من الأطفال والزوار في وقت قياسي. هذا الأمر يقلل من تكلفة الخدمة لكل عميل ويرفع الطاقة الاستيعابية للمنشأة، مما يحقق "كفاءة التكاليف" ويقلل الهدر التشغيلي.

٣. الميزة التنافسية والاستمرارية: إن امتلاك مهارات تواصل فنية عالية بجانب الموهبة الرسمية يخلق ميزة تنافسية يصعب على المنافسين تقليدها، مما يضمن بقاء المشروع واستمراره في السوق التنافسي للفعاليات بجدة.

وتخلص الباحثة من خلال هذا التحليل إلى أن المهارات الفنية لا تُعد مجرد أداء إبداعي، بل هي أصل استراتيجي يساهم بشكل معنوي في تحقيق التوازن المالي وضمان النمو المستدام للمنشأة.

٢.٥ . ملخص الفصل والفجوة البحثية:

يخلص هذا الفصل من خلال مراجعة الأدبيات والدراسات السابقة إلى مجموعة من الاستنتاجات

التي تشكل الركيزة الأساسية للدراسة الحالية، وهي كالتالي:

أولاً ملخص نتائج مراجعة الأدبيات:

أظهرت المراجعة النظرية وجود ارتباط وثيق بين كفاءة الموارد البشرية وبين الاستدامة المالية للمنظمات، حيث أن المهارات النوعية (سواء كانت فنية أو إدارية) تساهم في تقليل الهدر وزيادة القيمة التنافسية، مما ينعكس إيجاباً على الأداء المالي واستمرارية الأعمال.

ثانياً الفجوة البحثية:

من خلال تحليل الدراسات السابقة، اتضح وجود ندرة كبيرة في الأبحاث التي تناولت قطاع الفعاليات الترفيهية في البيئة السعودية، وتحديداً تلك التي تربط بين المهارات الفنية اليدوية (مثل رسم الوجوه) وبين المؤشرات المالية للاستدامة. فمعظم الدراسات ركزت على الشركات الكبرى والقطاعات الصناعية، وأغفلت أثر الموهبة الفنية الفردية كعامل اقتصادي مؤثر في نجاح المشاريع الترفيهية بمدينة جدة.

ثالثاً مساهمة الدراسة:

تأتي هذه الدراسة لسد الفجوة المشار إليها من خلال تقديم إطار يوضح كيف يمكن لرسامي الوجوه تحويل مهاراتهم الفنية إلى أصول اقتصادية تضمن للمنشأة الترفيهية نمواً مالياً مستداماً، وهو ما يتماشى مع مستهدفات رؤية المملكة ٢٠٣٠ في دعم قطاع الترفيه والاقتصاد الإبداعي.

٢.٦ . الخاتمة:

في ختام هذا المقترح البحثي، تم تسليط الضوء على العلاقة الحيوية بين المهارات الفنية لرسامي الوجوه والاستدامة المالية في قطاع الترفيه بمدينة جدة. ومن خلال استعراض الأطر النظرية والدراسات السابقة، تبين أن الاستثمار في الكفاءة الفنية ليس مجرد ترف إبداعي، بل هو ركيزة اقتصادية تضمن للمشاريع الصغيرة والمتوسطة البقاء والنمو المنافس. وتأمل الباحثة من خلال هذه الدراسة أن تساهم في إثراء المكتبة العربية بتقديم نموذج تطبيقي يربط بين الفن والإدارة المالية، بما يخدم نمو الاقتصاد الإبداعي في المملكة العربية السعودية، ويفتح آفاقاً جديدة للباحثين لدراسة المهن اليدوية من منظور إداري ومستدام.

الملحقات:

١. جدول أدوات البحث:

أداة القياس / المصدر	عدد الفقرات	البعد	المتغير
مطور بناء على أدبيات مهارات قطاع الترفيه	عبارتان (٢-١)	دقة التنفيذ وسرعة وجودة الرسم	المتغير المستقل: المهارات الفنية
مقياس جودة الخدمات الترفيهية وتجربة الزائر	عبارتان (٤-٣)	رضا الزوار والقيمة الممتعة للتجربة	المتغير التابع الأول: تجربة العميل
مؤشرات كفاءة واستدامة المشاريع الصغيرة	عبارتان (٦-٥)	إقبال الزوار واستمرارية الطلب	المتغير التابع الثاني: الاستدامة المالية

٢. أداة الدراسة - الاستبيان:

<https://forms.gle/PHTYU8WwXPo9WC1n6>

٣. الفصل الثالث: منهجية الدراسة والإجراءات الميدانية

٣,١. مقدمة الفصل

يمثل هذا الفصل الركيزة الإجرائية للدراسة الحالية، حيث يسعى إلى ترجمة الأطر النظرية والفرضيات المطروحة مسبقاً إلى خطوات تطبيقية منظمة في الميدان. ويتناول الفصل بالتدقيق والمناقشة المنهجية العلمية المتبعة، والتأصيل الفلسفي لتصميم البحث بالاعتماد على نموذج "بصلة البحث"، بالإضافة إلى تحديد التعريفات الإجرائية لمتغيرات الدراسة. كما يستعرض الفصل مواصفات مجتمع البحث، وآلية اختيار العينة، والأدوات المستخدمة في جمع البيانات الكمية من فعاليات مدينة جدة، مختتماً بالأساليب الإحصائية المعتمدة لمعالجة البيانات عبر البرنامج الإحصائي (SPSS) .

٣,٢. التعريفات الإجرائية لمتغيرات الدراسة

لضمان دقة القياس وتجنب اللبس المفاهيمي، تم وضع تعريفات إجرائية محددة لمتغيرات الدراسة ومحاورها، بناءً على طبيعة القياس الميداني:

- المهارات الفنية لرسمامي الوجوه (المتغير المستقل): تُعرّف إجرائياً بأنها حزمة القدرات التقنية والتنفيذية التي يمتلكها الرسام أثناء الفعالية، وتتمثل في: الدقة والسرعة في إنجاز الرسم، مهارة دمج وتناسق الألوان، الابتكار وتلبية رغبات الأطفال، والالتزام الصارم بمعايير السلامة والصحة العامة للأدوات والمواد المستخدمة. ويُقاس هذا المتغير من خلال الدرجة الكلية التي يمنحها أفراد العينة على العبارات المخصصة له في أداة الدراسة.
- تجربة العميل (المتغير التابع الأول) : تُعرّف إجرائياً بأنها الإدراك الذهني والانطباع الشعوري المتكامل الذي يتشكل لدى زوار الفعاليات (تحديداً أولياء الأمور والأطفال) نتيجة التفاعل المباشر مع خدمة رسم الوجوه؛ ويشمل ذلك مستويات الرضا عن جودة الخدمة، الشعور بالبهجة والقيمة المضافة، والراحة النفسية أثناء التجربة.
- الاستدامة المالية (المتغير التابع الثاني): تُعرّف إجرائياً بأنها العائد المالي والاقتصادي المستدام المترتب على كفاءة الخدمة؛ ويُقاس بمدى تكرار طلب الخدمة من الجمهور، استعداد أولياء الأمور لدفع الرسوم المقررة، وقدرة هذا النشاط الترفيهي على تغطية تكاليفه التشغيلية وتوليد تدفقات نقدية تدعم استمرار المشروعات والفعاليات في جدة.

٣,٣. تصميم البحث (بصلة البحث)

تمت صياغة التصميم المنهجي لهذه الدراسة بالاستناد إلى نموذج "بصلة البحث" لضمان التسلسل المنطقي من الفلسفة العامة وصولاً إلى أداة الدراسة:

1. **الفلسفة:** تتبنى الدراسة الفلسفة الوضعية، حيث تنطلق من مبدأ التعامل مع ظواهر قطاع الترفيه كحقائق موضوعية يمكن قياسها كمياً، واستنباط العلاقات السببية بين المهارات الفنية وتجربة العميل والاستدامة المالية دون تدخل شخصي من الباحث.
2. **النهج:** تم اتباع النهج الاستنتاجي، حيث يبدأ البحث من فرضيات ونظريات سابقة حول جودة الخدمات والمهارات المهنية، ثم يتجه للميدان لاختبار هذه الفرضيات والتحقق من صحتها إحصائياً.
3. **الاستراتيجية:** اعتمدت الدراسة على استراتيجية المسح، كونها الأداة الأكثر كفاءة لجمع بيانات وصفية وكمية من شريحة عريضة من المشاركين في فترة وجيزة.
4. **المنهج:** يتبع البحث المنهج الكمي، حيث يتم تحويل الاستجابات والمواقف الإنسانية إلى قيم رقمية خاضعة للتحليل الإحصائي الاستدلالي.
5. **الأفق الزمني:** تعد هذه الدراسة دراسة مقطعية، حيث تم جمع البيانات من الميدان في نقطة زمنية محددة وواحدة خلال موسم الفعاليات والترفيه بجدة لعام ٢٠٢٦م، دون ملاحقة زمنية ممتدة.

٣,٤. مجتمع وعينة الدراسة وطرق وتقنيات أخذ العينات

- مجتمع الدراسة: يشمل مجتمع البحث المستهدف جميع الأفراد المرتبطين بقطاع خدمات رسم الوجوه في فعاليات مدينة جدة؛ وينقسم إلى فئتين: المستهلكين النهائيين (الزوار وأولياء الأمور المرتادين لأماكن الفعاليات مثل سيتي ووك، والمراكز التجارية)، والمنفذين وصناع القرار (منظمي الفعاليات الترفيهية والمستثمرين في هذا المجال).
- عينة الدراسة وحجمها: نظراً لعدم إمكانية حصر مجتمع الدراسة بدقة (مجتمع غير محدود)، تم تحديد حجم العينة المستهدفة بما يقارب (٣٨٤) مفردة بناءً على المعادلات الإحصائية المعيارية للمجتمعات اللانهائية عند مستوى ثقة ٩٥٪ وهامش خطأ ٥٪.
- تقنية أخذ العينات: تم الاعتماد على العينة العشوائية الميسرة / عينة المصادفة ك تقنية غير احتمالية، وهي الأسلوب الأكثر ملاءمة لطبيعة المهرجانات والفعاليات الموسمية، حيث يتم استهداف المشاركين المتاحين والراغبين في الاستجابة والتفاعل في مواقع الفعاليات بجدة.

٣,٥. مصادر وأنواع البيانات

تعتمد المعالجة البحثية على تكامل نوعين من البيانات:

- بيانات أولية: تمثل جوهر التطبيق العملي، وهي البيانات الرقمية والآراء التي تم جمعها مباشرة من الميدان لأول مرة من خلال استجابات عينة الدراسة على فقرات الاستبيان الإلكتروني لعام ٢٠٢٦م.
- بيانات ثانوية: تشمل الأدبيات، والكتب، والأبحاث الأكاديمية المنشورة، بالإضافة إلى التقارير الرسمية الصادرة عن الهيئة العامة للترفيه في المملكة العربية السعودية، والتي تم تسخيرها لبناء الخلفية النظرية وصياغة مشكلة الدراسة وفجواتها.

٣,٦. أداة جمع البيانات

تم تصميم استبيان إلكتروني منظم عبر منصة نماذج جوجل (Google Forms) ، وروعي في تصميمه البساطة والوضوح لتشجيع العينة على التجاوب. ينقسم الاستبيان إلى ثلاثة أجزاء رئيسية:

1. الجزء الأول: يغطي البيانات الديموغرافية والتعريفية لأفراد العينة (مثل الجنس، الفئة: زائر/منظم).

2. الجزء الثاني: يتناول عبارات المحاور المستقل (المهارات الفنية والتقنية لرسامي الوجوه).

3. الجزء الثالث: يغطي عبارات المحاور التابعة (تجربة العميل، والاستدامة المالية).

وقد تم صياغة كافة العبارات بناءً على مقياس ليكرت الخماسي (5-point Likert Scale) لتحديد

درجة الموافقة، حيث تم التدرج كالتالي: (٥ = موافق بشدة، ٤ = موافق، ٣ = محايد، ٢ = غير موافق،

١ = غير موافق بشدة).

٣,٧. إجراءات المعالجة والتحليل الإحصائي

بمجرد الانتهاء من جمع الاستجابات المطلوبة ميدانياً وتقريرها في جداول، سيتم ترحيل البيانات إلى برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS v.28)، وسيتم تطبيق الاختبارات والأساليب الإحصائية التالية:

- **الإحصاء الوصفي:** لاستخراج التكرارات، والنسب المئوية لتوصيف ديموغرافية العينة، وحساب المتوسطات الحسابية والاتساق، والانحرافات المعيارية لتحديد الوزن النسبي والاتجاه العام للإجابات على عبارات المتغيرات.
- **اختبارات الصدق والثبات:** استخدام معامل "ألفا كرونباخ (Cronbach's Alpha)" لتقييم الاتساق الداخلي وثبات أداة الدراسة، لضمان استقرار النتائج.
- **الإحصاء الاستدلالي واختبار الفرضيات:** استخدام تحليل الانحدار الخطي البسيط والمتعدد للتحقق من مدى معنوية وتأثير المتغير المستقل (المهارات الفنية) في التنبؤ بالتغيرات الحاصلة في المتغيرات التابعة (تجربة العميل والاستدامة المالية).

٣,٨. الخاتمة

في ختام هذا الفصل، تم تقديم خارطة طريق منهجية وإجرائية متكاملة شكلت الهيكل التطبيقي للدراسة الحالية. حيث ساهم التأصيل الفلسفي عبر نموذج "بصلة البحث" في ضبط المسار العلمي للبحث، بدءاً من تبني الفلسفة الوضعية والنهج الاستنتاجي، ووصولاً إلى تحديد مجتمع الدراسة المتمثل في زوار ومنظمي فعاليات مدينة جدة لعام ٢٠٢٦م. كما تم تفصيل أداة جمع البيانات المعتمدة على الاستبيان الإلكتروني المصمم وفق مقياس ليكرت الخماسي، وتوضيح آليات التحليل الإحصائي المقترحة لضمان صدق وثبات النتائج. إن هذا الالتزام المنهجي الصارم يمهد الأرضية الصلبة للانتقال نحو الجانب التطبيقي للبحث، وهو ما سيتم تناوله بالتفصيل في الفصل القادم عبر استعراض نتائج التحليل الإحصائي، ومناقشة الدلالات الرقمية للبيانات الميدانية ومقارنتها بالأدبيات السابقة.

قائمة المراجع:

١. المركز الوطني لتقييم أداء الأجهزة العامة "أداء". (٢٠٢٤). تقارير قياس رضا المستفيدين في قطاع السياحة والترفيه. المملكة العربية السعودية.
٢. الشريف، ناصر. (٢٠٢٣). الإدارة المالية في قطاع الفعاليات والترفيه: المبادئ والتطبيقات. دار النشر الجامعي، جدة.
٣. الهيئة العامة للترفيه. (٢٠٢٣). التقارير الدورية عن قطاع الترفيه في المملكة العربية السعودية. الرياض.
٤. رؤية المملكة العربية السعودية ٢٠٣٠. (٢٠١٦). وثيقة رؤية السعودية ٢٠٣٠. الرياض، المملكة العربية السعودية.
٥. صندوق الاستثمارات العامة. (٢٠٢٤). دور قطاع الترفيه في تعزيز النمو الاقتصادي المستدام وفق رؤية ٢٠٣٠. الرياض.
٦. وزارة الثقافة السعودية. (٢٠٢٣). تقرير الحالة الثقافية في المملكة العربية السعودية: الاستثمار في المواهب الإبداعية. الرياض.
٧. وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية. (٢٠٢٤). دليل المهارات المهنية والتقنية لقطاع الخدمات. المملكة العربية السعودية.
٨. Kaplan, R. S., & Norton, D. P. (1992). The Balanced Scorecard: Measures that Drive Performance. Harvard Business Review

٩. الغامدي، خالد (٢٠٢٢). جودة الخدمة في قطاع الترفيه بمدينة جدة وعلاقتها برضا العميل. بحث تكميلي، جامعة الملك عبد العزيز، جدة.

١٠. UNESCO (2021). Cultural and Creative Industries in the Face of COVID-19: An Economic Impact Outlook. Paris: UNESCO.

١٢. بصلة البحث:

سوندرز، م.، لويس، ف.، وتورنهيل، أ. (٢٠١٩). طرق البحث لمطوري الأعمال

١٣. الهيئة العامة للترفيه. (٢٠٢٦). التقارير الإحصائية والدورية لقطاع الترفيه والفعاليات في المملكة العربية السعودية. جدة.