

التكليف الثاني

جدول المحتويات

1	<u>الشكر والتقدير</u>
2	<u>الإهداء</u>
3	<u>مستخلص الدراسة</u>
1	<u>جدول المحتويات</u>
4	<u>جدول الأشكال</u>
4	<u>جدول الجداول</u>
8	<u>1- الفصل الأول: الإطار العام للدراسة</u>
9	<u>1-1 المقدمة</u>
11	<u>1-2 مشكلة البحث</u>
12	<u>1-3 أهمية البحث</u>
5	<u>1-4 أهداف الدراسة</u>
5	<u>1-5 أسئلة البحث</u>
13	<u>1-6 نطاق الدراسة</u>
6	<u>1-7 منهجية البحث</u>
6	<u>1-8 فرضيات الدراسة</u>
7	<u>1-9 نموذج الدراسة</u>
7	<u>1-10 الدراسة الميدانية</u>
7	<u>1-11 مخطط المشروع</u>
17	<u>2- الفصل الثاني: الدراسات السابقة</u>
17	<u>2-1 المقدمة:</u>
18	<u>2-2 المتغير المستقل (جودة الخدمات المساندة)</u>
31	<u>2-3 المتغير التابع (رضا العملاء)</u>

32	4-2 العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع
34	5-2 الخاتمة
36	3- الفصل الثالث: منهجية الدراسة
36	1-3 المقدمة
37	2-3 التعريفات الإجرائية لمتغيرات البحث
37	3-3 تصميم البحث
38	4-3 مجتمع البحث وطرق وتقنيات أخذ العينات
38	5-3 طريقة جمع البيانات
39	6-3 أنواع البيانات
39	7-3 إجراءات التحليل الإحصائي
40	8-3 الخاتمة
40	4- الفصل الرابع: التحليل الإحصائي ومناقشة النتائج
41	1-4 المقدمة
41	2-4 توصيف عينة الدراسة (الإحصائيات الوصفية لعينة البحث)
44	3-4 اختبارات الصدق والثبات للاستبيانات
44	4.4 الإحصاء الوصفي لمتغيرات البحث (الإجابة على أسئلة البحث)
46	5-4 اختبار الفرضيات ومناقشة النتائج
53	6-4 الخاتمة
54	5- الفصل الخامس: حدود البحث والتوصيات والاستنتاجات...
55	1-5 حدود الدراسة والدراسات المستقبلية
56	2-5 توصيات الدراسة
57	3-5 الخاتمة
8	المراجع

جدول الأشكال

42	شكل (1) الجنس
42	شكل (2) العمر
43	شكل (3) فترة الاشتراك

جدول الجداول

7	جدول (1-1) مخطط المشروع
41	الجدول (1-4): التوزيع الديموغرافي لعينة الدراسة
44	الجدول (2-4): نتائج اختبار الثبات باستخدام معامل كرونباخ ألفا
44	الجدول (3-4): الإحصاء الوصفي لمتغير جودة الخدمات المساندة
45	الجدول (4-4): الإحصاء الوصفي لمتغير رضا العملاء
46	الجدول (5-4): نتائج التوزيع لاستبيان جودة الخدمات المساندة (العينة: 200)
47	الجدول (6-4): نتائج التوزيع لاستبيان رضا العملاء (العينة: 200)
49	الجدول (7-4): اختبار الفرضية الرئيسية بين جودة الخدمات المساندة ورضا العملاء (العينة: 200)
50	الجدول (8-4): معامل ارتباط بيرسون بين جودة تعامل الموظفين مع العملاء ورضا العملاء
51	الجدول (8-4): نتائج تحليل الانحدار البسيط

اهداف الدراسة

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.

اسئلة البحث

1. ما مدى جودة الخدمات المساندة المقدمة في مشاريع الجيم في الدمام من وجهة نظر العملاء؟
2. ما درجة رضا العملاء عن هذه الخدمات؟
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)؟

نطاق التطبيق المقترح

- 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.

منهجية البحث

يعتمد البحث على **المنهج الوصفي التحليلي**، المناسب لدراسة العلاقة بين جودة الخدمات المساندة ورضا العملاء. يشمل ذلك وصف الخدمات المساندة المقدمة وتحليل أثرها على رضا العملاء باستخدام أساليب إحصائية متنوعة مثل المتوسطات والانحراف المعياري، معامل الارتباط وتحليل الانحدار.

فرضيات الدراسة

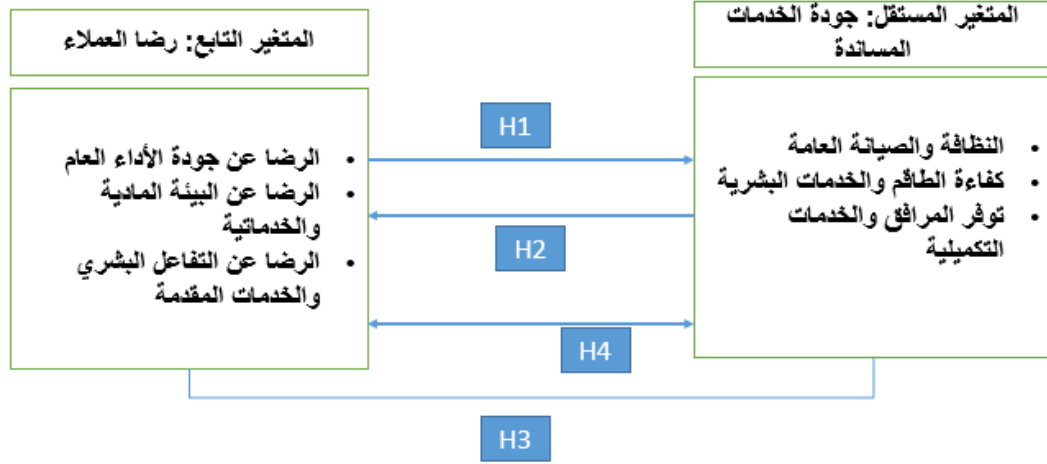
الفرضية الرئيسية:

"توجد علاقة إيجابية ودالة إحصائية بين جودة الخدمات المساندة ورضا العملاء في مشاريع الجيم في الدمام".

الفرضيات الفرعية:

1. **الفرضية الفرعية 1 :** "تؤثر جودة نظافة المرافق بشكل إيجابي ودال إحصائيًا على رضا العملاء".
2. **الفرضية الفرعية 2 :** "تؤثر جودة تعامل الموظفين مع العملاء بشكل إيجابي ودال إحصائيًا على رضا العملاء".
3. **الفرضية الفرعية 3 :** "تؤثر جودة الخدمات الرقمية والمساندة (التطبيقات، الإنترنت، المشروبات) بشكل إيجابي ودال إحصائيًا على رضا العملاء".

نموذج الدراسة



الدراسة الميدانية

تكونت عينة الدراسة من 200 مشترك في مشاريع الجيم بمدينة الدمام، شملت الذكور والإناث من مختلف الأعمار والمستويات الاقتصادية، وتم اختيار العينة بطريقة عشوائية طبقية لضمان تمثيل جميع الفئات.

مخطط المشروع

جدول (1-1) مخطط المشروع

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

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

المراجع:

1. الببلاوي، إيهاب عبدالعزيز عبد الباقي. (2017). الخدمات المساندة والعمل التعاوني. *تكنولوجيا التربية - دراسات وبحوث*، ع34 ، 227 - 187.
2. الأمم المتحدة. منظمة الأغذية والزراعة (الفاو)، و عبدالعزيز، أميمة. (1998). سياسة الخدمات المساندة للتنمية الزراعية. *المجلة المصرية للتنمية والتخطيط*، مج 6، ع 1 ، 155 - 141.
3. زنقير، هبة وصفي عبد الحميد. (2022). واقع التأهيل السلوكي لدى أطفال متلازمة داون بمراكز الخدمات المساندة. *المجلة العربية لعلوم الإعاقة والموهبة*، ع22 ، 246 - 231.
4. الحميدة، سلمان بن عبدالعزيز، و هوساوي، علي بن محمد بكر. (2020). واقع تقديم الخدمات المساندة لذوي الإعاقة بجامعة القصيم. *المجلة العربية لعلوم الإعاقة والموهبة*، ع13 ، 233 - 278.
5. حماد، عبدالله محمود عبدالله. (2021). الخدمات المساندة وعلاقتها ببعض المهارات اللغوية للطفل المعاق فكريا. *العلوم التربوية*، مج29، ع2 ، 212 - 169.
6. الشطي، طارق حمد، و المرسي، محمد رشدي أحمد. (2020). تقييم واقع الخدمات التعليمية والمساندة لذوي الإعاقة بدولة الكويت. *المجلة التربوية*، مج34، ع136 ، 63 - 11.
7. بحراوي، عاطف عبدالله مصطفى، و الخطيب، جمال. (2006). *تقييم الخدمات المساندة المقدمة للأفراد ذوي التخلف العقلي في الأردن* (رسالة دكتوراه غير منشورة). الجامعة الاردنية، عمان.

8. الشلوي، إيمان بنت فالح. (2024). التحديات التي تواجه الخدمات المساندة للطلاب ذوي الإعاقة الفكرية: مراجعة أدبيات. *مجلة كلية التربية، مج90، ع1* ، 443 - 484.
9. جوهر، أحمد عبدالله. (2005). الخدمات المساندة في التأهيل الشامل لذوي الاعاقات بدولة الكويت. *ندوة دور الخدمات المساندة في التأهيل الشامل لذوي الاحتياجات الخاصة، البحرين: جامعة الخليج العربي (البحرين) ومؤسسة سلطان بن عبدالعزيز آل سعود للتربية الخاصة، 495 - 472.*
10. القحطاني، عبدالله بن حجاب عائض. (2022). الخدمات المساندة للطلبة ذوي الإعاقة في جامعة تبوك. *مجلة الدراسات التربوية والإنسانية، مج14، ع2* ، 485 - 508.
11. السحيمي، منصور بن عبدالرحمن. (1990). قطاع الخدمات المساندة ... مجال ديناميكي يتحرك في عدة اتجاهات. *سمارك، ع12* ، 10 - 11.
12. شملوه، حميدة ابراهيم علي حسن. (2005). الخدمات المساندة لذوي الاحتياجات الخاصة في المدارس الحكومية: وزارة التربية والتعليم - مملكة البحرين. *ندوة دور الخدمات المساندة في التأهيل الشامل لذوي الاحتياجات الخاصة، البحرين: جامعة الخليج العربي (البحرين) ومؤسسة سلطان بن عبدالعزيز آل سعود للتربية الخاصة، 336 - 327.*
13. البزور، صفاء حسين أحمد، و مسعود، وائل محمد. (2022). *درجة رضا أولياء أمور ذوي الإعاقة عن الخدمات المساندة مقارنة بالخدمات التربوية المقدمة لأبنائهم (رسالة ماجستير غير منشورة).* جامعة عمان العربية، عمان.
14. أبو نيان، إبراهيم بن سعد. (2014). دور القانون في ضمان جودة خدمات التربية الخاصة و الخدمات المساندة: أمريكا نموذجاً، و بعض الأمثلة العالمية. *مجلة التربية الخاصة والتأهيل، مج1، ع4* ، 35 - 1.

15. الببلاوي، إيهاب عبدالعزيز عبد الباقي. (2017). الخدمات المساندة والعمل التعاوني. تكنولوجيا

التربية - دراسات وبحوث، ع34 ، 187 - 227.

16. الأمم المتحدة. منظمة الأغذية والزراعة (الفاو)، و عبدالعزيز، أميمة. (1998). سياسة الخدمات

المساندة للتنمية الزراعية. المجلة المصرية للتنمية والتخطيط، مج 6، ع 1 ، 141 - 155.

17. زنكير، هبة وصفي عبد الحميد. (2022). واقع التأهيل السلوكي لدى أطفال متلازمة داون

بمراكز الخدمات المساندة. المجلة العربية لعلوم الإعاقة والموهبة، ع22 ، 231 - 246.

18. الحميدة، سلمان بن عبدالعزيز، و هوساوي، علي بن محمد بكر. (2020). واقع تقديم الخدمات

المساندة لذوي الإعاقة بجامعة القصيم. المجلة العربية لعلوم الإعاقة والموهبة، ع13 ، 233 -

278.

19. حماد، عبدالله محمود عبدالله. (2021). الخدمات المساندة وعلاقتها ببعض المهارات اللغوية

للطفل المعاق فكريا. العلوم التربوية، مج29، ع2 ، 169 - 212.

20. الشطي، طارق حمد، و المرسي، محمد رشدي أحمد. (2020). تقييم واقع الخدمات التعليمية

والمساندة لذوي الإعاقة بدولة الكويت. المجلة التربوية، مج34، ع136 ، 11 - 63.

21. بحراوي، عاطف عبدالله مصطفى، و الخطيب، جمال. (2006). تقييم الخدمات المساندة

المقدمة للأفراد ذوي التخلف العقلي في الاردن (رسالة دكتوراه غير منشورة). الجامعة الاردنية،

عمان.

22. الشلوي، إيمان بنت فالح. (2024). التحديات التي تواجه الخدمات المساندة للطلاب ذوي

الإعاقة الفكرية: مراجعة أدبيات. مجلة كلية التربية، مج90، ع1 ، 443 - 484.

23. جوهر، أحمد عبدالله. (2005). الخدمات المساندة في التأهيل الشامل لذوي الإعاقات بدولة

الكويت. ندوة دور الخدمات المساندة في التأهيل الشامل لذوي الاحتياجات الخاصة، البحرين:

جامعة الخليج العربي (البحرين) ومؤسسة سلطان بن عبدالعزيز آل سعود للتربية الخاصة، 472 - 495.

24. القحطاني، عبدالله بن حجاب عائض. (2022). الخدمات المساندة للطلبة ذوي الإعاقة في

جامعة تبوك. مجلة الدراسات التربوية والإنسانية، مج14، ع2 ، 485 - 508.

25. السحيمي، منصور بن عبدالرحمن. (1990). قطاع الخدمات المساندة ... مجال ديناميكي

يتحرك في عدة اتجاهات. سمارك، ع 12 ، 10 - 11.

26. شملوه، حميدة ابراهيم علي حسن. (2005). الخدمات المساندة لذوي الاحتياجات الخاصة في

المدارس الحكومية: وزارة التربية والتعليم - مملكة البحرين. ندوة دور الخدمات المساندة في التأهيل

الشامل لذوي الاحتياجات الخاصة، البحرين: جامعة الخليج العربي (البحرين) ومؤسسة سلطان بن

عبدالعزیز آل سعود للتربية الخاصة، 327 - 336.

27. البزور، صفاء حسين أحمد، و مسعود، وائل محمد. (2022). درجة رضا أولياء أمور ذوي

الإعاقة عن الخدمات المساندة مقارنة بالخدمات التربوية المقدمة لأبنائهم (رسالة ماجستير غير

منشورة). جامعة عمان العربية، عمان.

28. أبو نيان، إبراهيم بن سعد. (2014). دور القانون في ضمان جودة خدمات التربية الخاصة و

الخدمات المساندة: أمريكا نموذجاً، و بعض الأمثلة العالمية. مجلة التربية الخاصة والتأهيل، مج 1،

ع 4 ، 1 - 35.

