



المملكة العربية السعودية
وزارة التعليم العالي
جامعة أم القرى
كلية التربية
قسم التربية البدنية

قياس جودة الخدمة باستخدام أسلوب الفجوة بأندية الحرس الوطني السعودي

بحث مقدم ضمن متطلبات الحصول على درجة الماجستير
في التربية البدنية
(تخصص إدارة رياضية)

إعداد الطالب

تركى بجيت عويد المهبي

إشراف

الأستاذ الدكتور/ وجيه أحمد شمندی عبد الرحمن

١٤٣٥هـ / ٢٠١٤م

مستخلص الدراسة

عنوان الدراسة : قياس جودة الخدمة باستخدام أسلوب الفجوة بأندية الحرس الوطني السعودي
أهداف الدراسة : هدفت الدراسة إلى التعرف على المتطلبات الأساسية لتطبيق إدارة الجودة الشاملة بأندية الحرس الوطني السعودي في ضوء التعرف على الفجوة بين الخدمة المقدمة من أندية الحرس الوطني والمستفيدين.
منهج الدراسة : تم استخدام المنهج الوصفي حيث يتناسب هذا المنهج مع أهداف الدراسة.
عينة الدراسة : اشتملت عينة الدراسة على: (مديري ومشرفي الألعاب الرياضية المختلفة - المستفيدين من الخدمة). حيث بلغ قوام عينة المستفيدين البالغ عددهم (٣١٩) مستفيداً، وعينة الإدارة البالغ عددهم من (٢٦) إدارياً، من ٣ مدن تمثل أندية الحرس الوطني (الدمام - جدة - الرياض).
أدوات الدراسة : قام الباحث بتطبيق أدوات جمع البيانات المستخدمة في الدراسة والتي شملت على: مقياس سرفيكيوال (servqual) لقياس جودة الخدمة باستخدام طريقة الفجوة، ولكن بعد إعادة صياغتها لتناسب مع طبيعة الخدمة المقدمة من الأندية الرياضية بالحرس الوطني، استخدم الباحث في إجراء المعالجات الإحصائية الحاسب الآلي باستخدام البرنامج الإحصائي (SPSS)، واستخدم المعالجات التالية: التكرار والنسب المئوية، المتوسط الحسابي، الانحراف المعياري، معامل الارتباط بيرسون، الانحدار الخطي المتعدد.

نتائج الدراسة : توصل الباحث من خلال الدراسة إلى عدد من النتائج منها:

- ١ - أظهرت نتائج الفجوة الأولى بين توقعات المستفيدين / إدراكات إدارة الحرس الوطني لهذه التوقعات وجود توازن في جميع أبعاد قياس الفجوة، فيما عدا بعد الاستجابة وبعد الأمان.
- ٢ - أظهرت نتائج الفجوة الثانية بين إدراكات إدارة أندية الحرس الوطني لتوقعات المستفيدين / إدراكات الإدارة للمواصفات الخاصة بالخدمة وجود فجوة سلبية في أبعاد مقياس الفجوة، وذلك على مستوى أبعاد جودة الخدمة.
- ٣ - أظهرت نتائج الفجوة الثالثة بين إدراكات الإدارة للمواصفات الخاصة بالخدمة / إدراكات المستفيدين مستوى الأداء الفعلي للخدمة المقدمة لهم من أندية الحرس الوطني، وجود فجوة سلبية في جميع أبعاد مقياس الفجوة.
- ٤ - أظهرت نتائج الفجوة الخامسة بين توقعات المستفيدين لمظاهر الامتياز في الخدمة / إدراكاتهم لمستوى الأداء الفعلي للخدمة وجود فجوة سلبية في جميع أبعاد مقياس الفجوة.
- ٥ - توجد علاقة ارتباطية سالبة بين جميع محددات جودة الخدمة (الجوانب المادية الملموسة ، الاعتمادية ، الاستجابة ، الأمان ، التعاطف)، وفقاً لنتائج التوقعات / الإدراكات الخاصة بالمستفيدين، وبين الجودة الكلية المدركة بصورة إجمالية لهذه الخدمة من قبل المستفيدين.
- ٦ - توجد علاقة ارتباطية سالبة بين جميع محددات جودة الخدمة (الجوانب المادية الملموسة، الاعتمادية ، الاستجابة ، الأمان ، التعاطف)، وفقاً لنتائج التوقعات / الإدراكات الخاصة، وبين درجة الرضا الإجمالي لهذه الخدمة من قبل المستفيدين.

وفي ضوء ما توصلت إليه الدراسة من نتائج قدم الباحث عدد من التوصيات أبرزها:

١. الحرص على التعرف على الطرق المثلى لتطبيق أنظمة الجودة بأندية الحرس الوطني، وحتى الوصول للأيزو (٩٠٠١) من الهيئة السعودية للمواصفات والمقاييس والجودة والمراحل المطلوب عملها حتى الوصول لتطبيق نظام إدارة الجودة، وذلك من أجل رقي الأندية الرياضية بالحرس الوطني واحترافيتها، وسعيها لتوافر خصائص وصفات الخدمة التي تقدمها، وتكون قادرة على الوفاء باحتياجات العميل بما يتوافق مع تطلعاته.
٢. دراسة مجتمع المستفيدين من الخدمات التي تقدمها أندية الحرس الوطني دراسة مستفيضة كجماعات مستهدفة للتعرف على احتياجاتهم من حيث نوعية الأنشطة والخدمات التي تلبى رغباتهم.
٣. ترجمة توقعات المستفيدين لمستوى الخدمة المقدمة من أندية الحرس الوطني السعودي إلى مواصفات محددة فعلية في الخدمة.
٤. ضرورة وضع رؤية استراتيجية مستقبلية شاملة لأندية الحرس الوطني السعودي .
٥. التعرف على التوصيف الوظيفي للعاملين (المدنيين - العسكريين) بأندية الحرس الوطني بما يتناسب مع الهيكل التنظيمي، والمتطلبات الواجب توافرها في مقدمي الخدمة.