

مقرر قضايا بحثية ١

إعداد الباحث : نواف بن علوي السقاف
الرقم الجامعي : ٢٧٩٩.٠٢٦١٠
اشراف / د. فادي عبدالفتاح
العام الدراسي ٢٠٢٥-٢٠٢٦ م

التكليف العاشر



نتائج دراسة أثر جودة الخدمات الترويحية على رضا المستخدمين في الأندية الرياضية
في ضوء الأطر النظرية والأدبيات العلمية

إعداد الباحث :
نواف بن علوي السقاف

مقدمة

لا تكتسب النتائج البحثية قيمتها العلمية من عرضها الكمي فحسب، بل من قدرتها على تفسير الظواهر وربطها بالأطر النظرية وتفكيك أبعادها في سياقها التطبيقي ، ومن هذا المنطلق، يأتي هذا النقاش النقدي بوصفه ممارسة معرفية متقدمة تتجاوز الوصف إلى التحليل التفسيري العميق، مع اختبار اتساق النتائج مع الأدبيات العلمية، واستجلاء حدودها التفسيرية، وتقييم قدرتها على الإسهام في تطوير المعرفة في مجال الإدارة الرياضية.

تأطير نقدي للدراسة محل التحليل

تناولت الدراسة محل النقاش "أثر جودة الخدمات الترويحية على رضا المستفيدين في الأندية الرياضية"، معتمدة على المنهج الوصفي التحليلي، وهو اختيار منهجي ملائم من حيث الظاهر، إلا أنه يظل محدودًا في قدرته على تفسير العلاقات السببية العميقة. وهنا يبرز تساؤل نقدي جوهري: هل اكتفت الدراسة بإثبات العلاقة، أم نجحت في تفسيرها ضمن إطار نظري متماسك؟

فعلى الرغم من اعتماد الدراسة على نموذج جودة الخدمة، إلا أن توظيفه جاء في إطار قياسي أكثر من كونه تفسيريًا، حيث لم يتم تعميق النقاش حول كيفية تشكل إدراكات المستفيدين، ولا حول العوامل السياقية التي قد تعيد تشكيل العلاقة بين الجودة والرضا، مثل الثقافة التنظيمية أو الخصائص الاجتماعية للمستفيدين.

تفسير نتائج في النظريات العلمية

أظهرت النتائج وجود علاقة طردية قوية بين جودة الخدمة ورضا المستفيدين، وهي نتيجة متوقعة نظرياً، إلا أن قيمتها العلمية تكمن في تفسيرها ، ويمكن قراءة هذه النتيجة من خلال:

نظرية التوقعات: حيث يفسر الرضا بوصفه ناتجا عن مقارنة بين التوقعات المسبقة والتجربة الفعلية ، وتشير النتائج إلى أن المؤسسات التي نجحت في تقليص فجوة التوقعات حققت مستويات أعلى من الرضا.

نظرية القيمة المدركة : إذ لا يقيم المستفيد الخدمة فقط بناء على جودتها الموضوعية، بل على القيمة التي يحصل عليها مقابل ما يدفعه (وقت، جهد، تكلفة)، وهو ما يفسر تفوق الأبعاد السلوكية (الاستجابة، التعاطف) على الجوانب المادية.

النظرية التفاعلية في الخدمات : والتي تبرز أهمية لحظة التفاعل بين مقدم الخدمة والمستفيد، وهو ما يتسق مع النتائج التي أكدت مركزية العنصر البشري.

تحليل مدى الاتفاق والاختلاف مع الأدبيات

تنسجم نتائج الدراسة مع الاتجاه الغالب في الأدبيات العربية، حيث أكدت دراسة (القرني، ٢٠١٨) أن جودة البرامج الترويجية ترتبط إيجابيا برضا المشاركين، كما دعمت دراسة (الشهري، ٢٠٢١) أهمية التفاعل الإنساني في تعزيز تجربة المستفيد.

إلا أن الاختلاف الجزئي مع دراسة (الحربي، ٢٠١٧) يفتح مجالا لنقاش أعمق، حيث يمكن تفسير هذا التباين من خلال:

- اختلاف طبيعة البيئة التنظيمية (ناشئة مقابل مستقرة)
- تباين مستوى نضج المستفيدين في تقييم الخدمة
- اختلاف أدوات القياس المستخدمة

وهذا يعكس أهمية عدم التعامل مع النتائج بوصفها حقائق مطلقة، بل بوصفها مخرجات سياقية تتأثر بمتغيرات متعددة.

تقييم اسهام الدراسة في المعرفة العلمية

يمكن القول إن إسهام الدراسة يتمثل في تعزيز الفهم التطبيقي للعلاقة بين جودة الخدمة ورضا المستفيدين، إلا أن إسهامها النظري يظل محدودا نسبيا، نظرا لاعتمادها على نماذج قائمة دون تطويرها أو اختبارها في سياقات جديدة ، ومن منظور نقدي، كان بالإمكان تعظيم هذا الإسهام من خلال:

- إدماج منهجيات نوعية لفهم أعمق لتجربة المستفيد
- اختبار نماذج تفسيرية بديلة
- تحليل الأبعاد الثقافية والاجتماعية المؤثرة

مدى تحقيق أهداف الدراسة والعلاقة بين النتائج والتوصيات

حققت الدراسة أهدافها الإجرائية بكفاءة، إلا أن تحقيق الأهداف لا يعني بالضرورة تحقيق العمق التفسيري ، فقد نجحت في القياس والتحليل، لكنها لم تتوسع بما يكفي في تفسير النتائج ضمن إطار نظري متعدد الأبعاد.

العلاقة بين النتائج والتوصيات :

جاءت التوصيات منسجمة ظاهريا مع النتائج، إلا أن بعضها اتسم بالعمومية، مثل الدعوة إلى “تحسين جودة الخدمة”، دون تحديد آليات تنفيذية دقيقة أو مؤشرات قياس واضحة ، ومن منظور نقدي، فإن التوصيات الفعالة يجب أن تتسم بما يلي:

- القابلية للقياس
- التحديد الزمني
- الارتباط المباشر بنتائج محددة

قابلية التطبيق في الواقع العملي وآفاق البحث المستقبلي

رغم أهمية التوصيات، إلا أن تطبيقها يواجه عددا من التحديات، مثل:

- محدودية الموارد في بعض المؤسسات الرياضية

- مقاومة التغيير التنظيمي

- ضعف ثقافة القياس والتقييم

وهنا يظهر دور الإدارة الاستراتيجية في تحويل النتائج البحثية إلى سياسات قابلة للتنفيذ.

آفاق البحث المستقبلي : تكشف الدراسة عن عدد من الفجوات البحثية التي يمكن البناء عليها، من أبرزها:

- الحاجة إلى دراسات طويلة لقياس التغيير في رضا المستفيدين عبر الزمن

- توظيف المناهج المختلطة لدمج التحليل الكمي والنوعي

- دراسة تأثير التحول الرقمي والذكاء الاصطناعي في الخدمات الترويحية

- تحليل الفروق الثقافية في تقييم جودة الخدمة

الخاتمة

إن القيمة الحقيقية لهذا النوع من الدراسات لا تكمن في تأكيد ما هو متوقع، بل في تعميق الفهم وتوسيع أفق التفسير. وتُظهر هذه القراءة أن البحث في الإدارة الرياضية ما زال بحاجة إلى انتقال نوعي من الدراسات الوصفية إلى الدراسات التفسيرية والنقدية، بما يساهم في إنتاج معرفة علمية أكثر عمقا وتأثيرا.

المراجع

- الحربي، محمد بن عبدالله. (٢٠١٧). جودة الخدمات في المنشآت الرياضية وأثرها على رضا المستفيدين. مجلة العلوم الرياضية، ٩(٢)، ٧٨-٤٥.
- الزهراني، أحمد بن علي. (٢٠٢٠). دور التفاعل الإنساني في تحسين جودة الخدمات الرياضية. مجلة الإدارة الرياضية الحديثة، ١٢(١)، ١٣٠-١٠١.
- القرني، خالد بن حسن. (٢٠١٨). جودة البرامج الترويحية وعلاقتها برضا المشاركين. مجلة التربية البدنية وعلوم الرياضة، ١٠(٣)، ٨٩-٥٥.
- العتيبي، سعد بن فهد. (٢٠١٩). إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات الرياضية. الرياض: دار المسيرة.
- الشهري، عبدالله بن محمد. (٢٠٢١). تقييم الخدمات الترويحية في الأندية الرياضية السعودية. مجلة الدراسات التطبيقية في الرياضة، ١٤(٢)، ١١٠-٧٧.





وشكراً