

التكليف الأول



جامعة ميدأوشن
كلية الإدارة
قسم / تخصص #

#

#

أثر جودة الخدمات المساندة على رضا العملاء في مشاريع الجيم

أسم الطالب

عبدالرحمن احمد العاثمي

المشروع النهائي- 2

كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

إشراف

د. عبدالرحيم نادر

عضو هيئة التدريس- كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

2025- الفصل الدراسي الثاني

المقدمة

في عصر تتسارع فيه المنافسة بين المنظمات والمؤسسات على مختلف الصعد، أصبح تحقيق مبدأ التفوق التنافسي من خلال تقديم خدمات ذات جودة عالية أحد أهم مقومات نجاح أي مشروع أو منشأة (السحيمي، 1990). فالجودة في الخدمات لا تقتصر على تحقيق معايير تقنية أو إجرائية فحسب، بل تتجاوز ذلك إلى القدرة على تلبية توقعات المستفيدين وخلق تجربة إيجابية مستمرة تُسهم في بناء سمعة قوية للمؤسسة. وفي

هذا الإطار، تبرز أهمية الخدمات المساندة كجزء لا ينفصل عن الجودة الشاملة المقدمة للعملاء، كونها تعزز من فاعلية الخدمات الرئيسية وتدعم استدامة العلاقة بين المؤسسة والمستفيدين.

تُعرف الخدمات المساندة بأنها تلك الخدمات المُكملة التي تقدمها المنظمات إلى جانب خدماتها الأساسية، بهدف رفع مستوى الرضا والتيسير على المستفيدين في تحقيق أهدافهم، سواء على المستوى التعليمي أو الصحي أو الترفيهي وغيرها (البلاوي، 2017). وتمثل هذه الخدمات جسراً يربط بين الحاجة المرصودة والسلوك المتوقع من المستفيد، حيث تسهم في تقليل المعوقات وتحسين البيئة المحيطة بالعمل، مما يؤدي إلى تعزيز ولائه ورضاه العام عن المؤسسة.

على صعيد السياسات التنموية، أكدت منظمة الأغذية والزراعة للأمم المتحدة (الفاو) أن صياغة سياسات فعّالة للخدمات المساندة في القطاع الزراعي تؤدي إلى تحسين قدرات المزارعين وإمكاناتهم الإنتاجية، من خلال توفير بنية تحتية ملائمة وشبكات دعم فني وتقني (الأمم المتحدة، الفاو وعبدالعزیز، 1998). وإن نقل هذه الرؤية إلى بيئات أخرى كالمنشآت الرياضية يتطلب دراسة دقيقة لكيفية تكييف الخدمات المساندة لتناسب مع طبيعة المتدربين واحتياجاتهم المتغيرة.

لقد أظهرت الدراسات أن جودة الخدمات المساندة ترتبط بشكل إيجابي بمستوى رضا العملاء وولائهم، حيث تعمل هذه الخدمات على توفير بيئة محفزة تساعد العميل على الاستفادة القصوى من الخدمات الأساسية (أبو نيان، 2014). فعلى سبيل المثال، فإن توفير مرافق نظيفة وآمنة، وإتاحة جداول مرنة، وخدمات استشارية متخصصة، جميعها عناصر تمثل دعائم أساسية تشجع العميل على الاستمرار والتفاعل مع المشروع الرياضي.

فيما يتعلق بالمجالات التعليمية والتأهيلية، بينت نتائج تقييم واقع الخدمات التعليمية والمساندة لذوي الإعاقة في دولة الكويت أن الترتيبات الجيدة لهذه الخدمات ساهمت في تحسين نسبة المشاركة والتفاعل لدى الطلبة، مما انعكس إيجاباً على مؤشرات الأداء الأكاديمي والاجتماعي لديهم (الشطي والمرسي، 2020). ويمكن الاستفادة من هذه النتائج في مشاريع الجيم من خلال تقديم خدمات مساندة موجهة تلبي الاحتياجات الفريدة لكل فئة من رواد الصالات الرياضية.

كما أشارت دراسة الحميدة وهوساوي (2020) إلى أن جودة الخدمات المساندة المقدمة لذوي الإعاقة في جامعة القصيم انعكست بصورة مباشرة على رضا المستفيدين واستمراريتهم في البرامج التأهيلية، الأمر الذي يعكس أهمية تصميم خدمات مساندة تراعي الخصائص الفردية وتضمن متابعة دورية وتقييماً مستمراً للعملية (الحميدة وهوساوي، 2020).

على صعيد رضا المستفيدين من الخدمات، وجدت دراسة البزور ومسعود (2022) أن درجة رضا أولياء الأمور عن الخدمات المساندة تقدر بمدى ملاءمتها للمتطلبات الفعلية للأطفال، الأمر الذي يعكس أهمية الاستطلاعات الدورية وقياس مؤشرات الرضا لتحسين هذه الخدمات بشكل مستمر (البزور ومسعود، 2022). وبالانتقال إلى بيئات المشروعات الرياضية، يمكن تطبيق منهجية قياس الرضا نفسها على عملاء الجيم لضمان توافق الخدمات المساندة مع توقعاتهم.

مشكلة البحث

رغم النمو الملحوظ في عدد مشاريع الجيم وانتشارها في مدينة الدمام، إلا أن كثيراً منها يواجه تحديات تتعلق بمستوى رضا العملاء واستمراريتهم في الاشتراك والاستفادة من خدماتها. ويلاحظ أن التركيز في الغالب ينصب على جودة الأجهزة أو البرامج التدريبية فقط، بينما يتم إغفال جانب لا يقل أهمية وهو جودة الخدمات المساندة، مثل النظافة، تنظيم المواعيد، الخدمات الاستشارية، توفر المرافق المساعدة، الاستقبال، وأنظمة الاشتراك والدفع. هذه الخدمات تشكل بيئة داعمة تؤثر بشكل مباشر على راحة العميل ورضاه العام عن التجربة.

الفجوات النظرية

تشير الدراسات السابقة إلى اهتمام محدود بتحليل أثر الخدمات المساندة على رضا العملاء في البيئات الرياضية بالمقارنة مع القطاعات التعليمية والصحية (حماد، 2021؛ الشلوي، 2024). كما أن الأدبيات العلمية حول هذا الموضوع في السياق المحلي السعودي تكاد تكون نادرة، خصوصاً فيما يتعلق بالجيمات ومراكز اللياقة البدنية.

الفجوات التطبيقية

على المستوى العملي، تواجه معظم الجيمات تحديات في تصميم خدمات مساندة فعّالة تلبي احتياجات مختلف الفئات العمرية والاجتماعية، كما أن القياسات الميدانية لمستوى رضا العملاء غالباً ما تكون محدودة أو غير دقيقة، ما يقلل من القدرة على تطوير الخدمات بشكل استراتيجي.

بناءً عليه، ينطلق هذا البحث من التساؤل الرئيس الآتي:
ما أثر جودة الخدمات المساندة على رضا العملاء في مشاريع الجيم في مدينة الدمام؟

أهمية البحث

على المستوى النظري

يسهم هذا البحث في إثراء الأدبيات المرتبطة بجودة الخدمات المساندة، خاصة في السياق الرياضي، ويعد من أوائل الدراسات التي تركز على العلاقة بين جودة الخدمات المساندة ورضا العملاء في بيئة الجيم بالمملكة العربية السعودية.

على المستوى التطبيقي

يساعد البحث أصحاب المشاريع الرياضية ومديري الأندية على تحسين جودة الخدمات المساندة، وزيادة رضا العملاء وولائهم، وتقديم توصيات عملية لرفع مستوى تجربة المشتركين في الجيمات، بما يدعم تحقيق ميزة تنافسية وفق رؤية المملكة 2030.

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، مج6، ع1 ، 155 - 141.
3. زنفير، 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 ، 278 - 233.
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 ، 484 - 443.
9. 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.

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، 11 - 10.
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، 327 - 336.
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، 1 - 35.
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*، مج6، ع1، 141 - 155.
17. زنفير، 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، عبداللاه محمود عبدالله. (2021). الخدمات المساندة وعلاقتها ببعض المهارات اللغوية للطفل المعاق فكرياً. *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 فالج. (2024). التحديات التي تواجه الخدمات المساندة للطلاب ذوي الإعاقة الفكرية: مراجعة أدبيات. مجلة كلية التربية، مج90، ع1 ، 443 - 484.
23. جوهري، 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 عبدالعزيز 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.