

أثر جودة الخدمات المساندة على رضا العملاء في مشاريع الجيم

أسم الطالب

عبدالرحمن احمد العائمي

المشروع النهائي- 2

كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

إشراف

د. عبدالرحيم نادر

عضو هيئة التدريس- كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

2025- الفصل الدراسي الثاني

الشكر والتقدير

أتقدم بجزيل الشكر والامتنان إلى جميع من ساهم في إنجاز هذا البحث، خاصة الدكتور / عبدالرحيم نادر مشرفي على التوجيه العلمي والدعم المتواصل، ولكل أساتذتي وزملائي الذين ساهموا في إثراء محتوى الدراسة، ولكل من قدم لي المساعدة والإرشاد خلال فترة إعداد هذا المشروع.

الإهداء

أهدي هذا العمل إلى أسرتي الكريمة لدعمهم المتواصل وتشجيعهم الدائم، وإلى كل من يسعى للتميز في مجاله المهني والعلمي، وإلى جميع العاملين في قطاع الرياضة واللياقة البدنية الذين يسهمون في تحسين تجربة العملاء وتعزيز جودة الخدمات المساندة.

مستخلص الدراسة

الهدف: تهدف هذه الدراسة إلى استكشاف أثر جودة الخدمات المساندة على رضا العملاء في مشاريع الجيم بمدينة الدمام، مع التركيز على تحديد أكثر عناصر الخدمات المساندة تأثيراً في رضا العملاء وولائهم، وقياس مستوى جودة الخدمات المساندة المقدمة من وجهة نظر المستفيدين.

المنهجية: اعتمدت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، إذ تم جمع البيانات باستخدام استبانة موجهة إلى عينة من مرتادي الجيم في مدينة الدمام، بلغ عددها 200 مشارك من الذكور والإناث بمختلف الأعمار والمستويات الاقتصادية. تم تحليل البيانات باستخدام الإحصاء الوصفي والارتباط لتحليل العلاقة بين جودة الخدمات المساندة ورضا العملاء.

النتائج: أظهرت النتائج أن مستوى جودة الخدمات المساندة في مشاريع الجيم بمدينة الدمام يُقَيَّم بمستوى مرتفع، حيث جاء بند "تعامل الموظفين" في المرتبة الأولى، يليه "نظافة المرافق". كما تبين أن رضا العملاء مرتفع جداً، مع تميز بند "التوصية للآخرين بالاشتراك" و"الرغبة في الاستمرار بالاشتراك" بأعلى المتوسطات. وأكدت النتائج وجود علاقة إيجابية ودالة إحصائية بين جودة الخدمات المساندة ورضا العملاء، مما يوضح أهمية الخدمات المساندة في تعزيز ولاء العملاء واستمرارهم في الاشتراك.

التطبيقات والأهمية: تتمثل الأهمية العلمية للدراسة في إثراء الأدبيات المتعلقة بجودة الخدمات المساندة ورضا العملاء، خاصة في القطاع الرياضي التجاري بالمملكة العربية السعودية، الذي لم تحظ به الدراسات السابقة بشكل كافٍ. أما الأهمية التطبيقية فتتمثل في تمكين أصحاب المشاريع الرياضية ومديري الأندية من تحسين بيئة الخدمات المقدمة، من خلال تعزيز جودة الخدمات المساندة مثل

النظافة، الصيانة، تنظيم المواعيد، الخدمات الرقمية، والتعامل مع العملاء، بما يساهم في زيادة ولاء المشتركين وتحقيق ميزة تنافسية في السوق المحلي.

الكلمات المفتاحية: جودة الخدمات المساندة، رضا العملاء، مشاريع الجيم، المنشآت الرياضية، الدمام، المملكة العربية السعودية.

جدول المحتويات

1	الشكر والتقدير
2	الإهداء
3	مستخلص الدراسة
5	جدول المحتويات
7	جدول الأشكال
7	جدول الجداول
8	1- الفصل الأول: الإطار العام للدراسة
9	1-1 المقدمة
11	1-2 مشكلة البحث
12	1-3 أهمية البحث
12	1-4 أهداف الدراسة
13	1-5 أسئلة البحث
13	1-6 نطاق الدراسة
14	1-7 منهجية البحث
14	1-8 فرضيات الدراسة
15	1-9 نموذج الدراسة
15	1-10 الدراسة الميدانية
15	1-11 مخطط المشروع
17	2- الفصل الثاني: الدراسات السابقة
17	2-1 المقدمة:
18	2-2 المتغير المستقل (جودة الخدمات المساندة)

3-2 المتغير التابع (رضا العملاء).....	31
4-2 العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع.....	32
5-2 الخاتمة.....	34
3- الفصل الثالث: منهجية الدراسة.....	36
1-3 المقدمة.....	36
2-3 التعريفات الإجرائية لمتغيرات البحث.....	37
3-3 تصميم البحث.....	37
4-3 مجتمع البحث وطرق وتقنيات أخذ العينات.....	38
5-3 طريقة جمع البيانات.....	38
6-3 أنواع البيانات.....	39
7-3 إجراءات التحليل الإحصائي.....	39
8-3 الخاتمة.....	40
4- الفصل الرابع: التحليل الإحصائي ومناقشة النتائج.....	40
1-4 المقدمة.....	41
2-4 توصيف عينة الدراسة (الإحصائيات الوصفية لعينة البحث).....	41
3-4 اختبارات الصدق والثبات للاستبيانات.....	44
4.4 الإحصاء الوصفي لمتغيرات البحث (الإجابة على أسئلة البحث).....	44
5-4 اختبار الفرضيات ومناقشة النتائج.....	46
6-4 الخاتمة.....	53
5- الفصل الخامس: حدود البحث والتوصيات والاستنتاجات.....	54
1-5 حدود الدراسة والدراسات المستقبلية.....	55
2-5 توصيات الدراسة.....	56
3-5 الخاتمة.....	57

جدول الأشكال

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

جدول الجداول

15.....	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 الرئيسة 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

1-الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

1-1 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 والتمتع 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 وعبدالعزيز، 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 وتقيماً 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.

1-2 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. ويُلاحظ 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 تشكّل 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 بالجيومات 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؟

1-3 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.

1-4 أهداف 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.

1-5 أسئلة 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)؟

1-6 نطاق الدراسة

• **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.

1-7 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.

1-8 فرضيات الدراسة

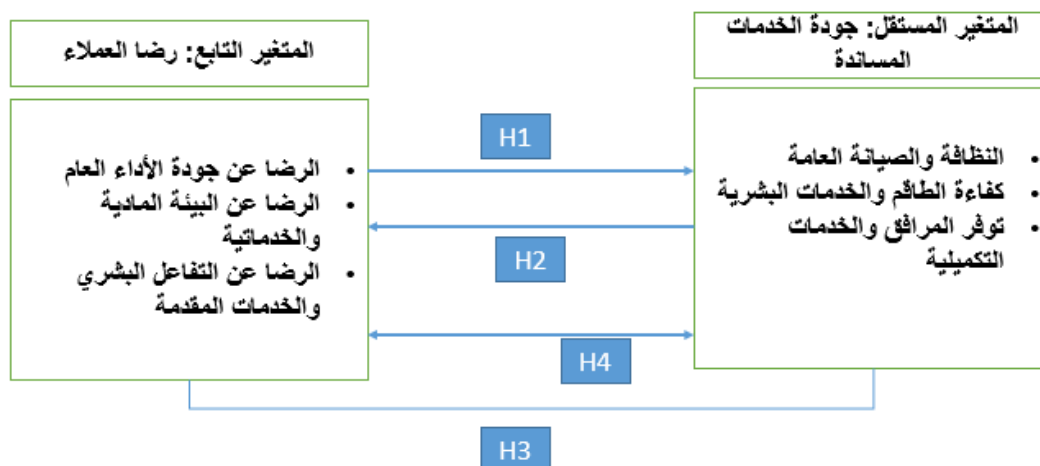
الفرضية الرئيسية:

"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".

9-1 نموذج الدراسة



10-1 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.

11-1 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

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

2-الفصل الثاني: الدراسات السابقة

2-1المقدمة:

يُعد استعراض الدراسات السابقة أحد الركائز الأساسية لأي بحث علمي، إذ يتيح للباحث التعرف على الجهود العلمية المبذولة في مجال الدراسة، ويكشف الفجوات النظرية والتطبيقية التي يمكن أن يسدها

البحث الحالي. وتتناول هذه الدراسات موضوع جودة الخدمات المساندة ورضا العملاء في مختلف القطاعات، بما في ذلك البيئات التعليمية والصحية والتجارية والرياضية، مع التركيز على العلاقة بين مستوى الخدمات المساندة ودرجة رضا المستفيدين. ويهدف هذا الفصل إلى تلخيص النتائج الرئيسية لهذه الدراسات، وتصنيفها وفقاً للمتغيرات المستقلة والمتغيرات التابعة، وإظهار كيفية ارتباطها ببعضها، بما يخدم صياغة إطار نظري متين للبحث الحالي.

2-2 المتغير المستقل (جودة الخدمات المساندة)

أولاً: مفهوم الخدمات المساندة

تُعدّ الخدمات المساندة من المكونات الجوهرية في منظومة تقديم الخدمات الأساسية في المؤسسات، حيث تهدف إلى دعم الأنشطة الرئيسية وتحسين بيئة العمل أو الاستفادة من الخدمات الرئيسية. وهي تشمل مجموعة من الأنشطة المترابطة التي تهدف إلى تحسين جودة الأداء العام ورفع مستوى الرضا لدى المستفيدين (الببلاوي، 2017).

وقد ركزت منظمة الأغذية والزراعة (الفاو) على أهمية السياسات المتعلقة بالخدمات المساندة، مشيرة إلى أنّ هذه الخدمات تُشكّل أداة حيوية في دعم العمليات التنموية، مثلما هو الحال في القطاعات الصحية والتعليمية والرياضية (الأمم المتحدة، عبدالعزيز، 1998).

ثانياً: مكونات الخدمات المساندة في المشاريع الرياضية (الجم)

مكونات الخدمات المساندة في المشاريع الرياضية مثل الجيم تعد من الركائز الأساسية التي تضمن نجاح هذه المشاريع واستمراريتها من خلال تلبية احتياجات العملاء وتحقيق رضاهم. أولى هذه المكونات هي جودة المعدات الرياضية التي تُستخدم في الجيم، حيث إن توفر أجهزة حديثة ومتطورة يعزز من كفاءة

التمارين ويحفز العملاء على الانتظام في التدريب (الحميدة وهوساوي، 2020، ص 235). على سبيل المثال، الجيم الذي يوفر أجهزة مزودة بتقنيات ذكية لمراقبة الأداء يكون أكثر جذبًا للعملاء من الجيم الذي يعتمد على معدات تقليدية.

جانب آخر مهم هو مستوى النظافة والصيانة المستمرة للمرافق الرياضية، إذ أن البيئة النظيفة والمرتبطة تعكس اهتمام الإدارة وتساهم في رفع مستوى راحة العملاء، مما يزيد من احتمالية عودتهم والتزامهم بالخدمات (الشطي والمرسي، 2020، ص 25). كمثال، الجيم الذي يضمن تعقيم الأدوات بشكل دوري ويحرص على تنظيم الأماكن المخصصة للتمارين يحظى بتقييم إيجابي من العملاء.

الخدمات الاستشارية الرياضية تمثل مكونًا آخر هامًا في دعم تجربة العميل، حيث تقديم استشارات شخصية من مدربين مختصين يساهم في توجيه التمارين بشكل صحيح وتحقيق الأهداف المرجوة (زنقير، 2022، ص 240). فعلى سبيل المثال، وجود مدرب شخصي يساعد العملاء على تصميم برامج تدريب مخصصة يرفع من مستوى الرضا ويزيد من فاعلية التمارين.

الدعم النفسي والتحفيزي هو جزء لا يتجزأ من الخدمات المساندة في الجيم، إذ أن تحفيز المتدربين ومساعدتهم على تجاوز العقبات النفسية من العوامل التي تضمن الاستمرارية في التدريب (البزور ومسعود، 2022، ص 80). كثير من العملاء الذين يتلقون دعمًا نفسيًا من خلال جلسات تحفيزية أو مجموعات دعم يظهرون التزامًا أكبر مقارنة بمن لا يتلقون هذه الخدمة.

توفير خدمات التوعية الصحية والتغذية يعزز من الفائدة التي يحصل عليها العملاء من الجيم، حيث أن توجيههم نحو أنظمة غذائية مناسبة يساعد على تحقيق نتائج أفضل في التمارين الرياضية (حماد، 2021، ص 190). كمثال، إقامة ورش عمل غذائية بشكل دوري تساعد العملاء على فهم أهمية النظام الغذائي المتوازن.

تنظيم الفعاليات والمسابقات الرياضية داخل الجيم يشكل أيضًا عنصر جذب مهم، فهو يخلق جوًا من الحماس والتنافس البناء بين العملاء، مما يعزز الشعور بالانتماء إلى مجتمع رياضي متكامل (الشلوي، 2024، ص 455). كمثال، الجيم الذي ينظم بطولات شهرية للتمارين الجماعية يزيد من تفاعل العملاء مع بعضهم البعض ويشجع على الالتزام.

خدمات الحجز الإلكتروني للمواعيد تُعد من الخدمات التكنولوجية المساندة التي تسهل على العملاء تنظيم أوقات تدريبهم دون الحاجة للانتظار أو الازدحام، وهذا يعكس اهتمام الإدارة بتجربة العميل (أبو نيان، 2014، ص 15). على سبيل المثال، تطبيقات الحجز عبر الهواتف الذكية توفر راحة كبيرة للعملاء.

وجود فريق دعم فني متوفر لحل المشكلات التقنية أو الاستفسارات يساهم بشكل كبير في استمرارية رضا العملاء، حيث يشعرون بالأمان والطمأنينة عند توفر قناة اتصال مباشرة مع الإدارة (الحميدة وهوساوي، 2020، ص 260). في كثير من الجيمات، الرد السريع على استفسارات العملاء يعزز من العلاقة بينهم وبين الإدارة.

الخدمات الترفيهية مثل توفير مناطق استراحة، ومقاهي صحية داخل الجيم تضيف قيمة للخدمة وتجعل تجربة التمرين أكثر متعة، ما يعزز من رغبة العملاء في العودة مرة أخرى (الشطي والمرسي، 2020، ص 50). على سبيل المثال، وجود كافيه صحي يقدم عصائر طبيعية وشاي الأعشاب بعد التمرين يزيد من رضا المتدربين.

توفير دورات تدريبية وورش عمل حول التقنيات الرياضية الحديثة يجعل الجيم مكانًا للتعلم المستمر، وهو ما يزيد من مستوى الاحترافية لدى العملاء ويعزز ثقتهم في الخدمات المقدمة (بحراوي والخطيب، 2006، ص 130). مثال على ذلك هو إقامة ورش عمل حول تمارين اليوغا أو تقنيات رفع الأثقال.

الخدمات الطبية الأساسية داخل الجيم مثل الإسعافات الأولية والفحص الدوري للمتدربين تضمن سلامة العملاء وتزيد من شعورهم بالأمان أثناء ممارسة الرياضة (زنقير، 2022، ص 242). ففي بعض الجيمات، وجود طبيب رياضي أو ممرض هو أمر ضروري خاصة للعملاء من كبار السن.

الاهتمام بخدمات التدريب الجماعي وتنظيم مجموعات رياضية يساهم في خلق بيئة اجتماعية محفزة، حيث يستمتع العملاء بالتمارين ضمن فريق مما يزيد من انضباطهم واستمراريتهم (البزور ومسعود، 2022، ص 82). على سبيل المثال، مجموعات التدريب على الكروس فيت تشجع على التعاون والتنافس الصحي.

توفير برامج تدريبية متنوعة تناسب مختلف الأعمار والمستويات أمر ضروري لضمان استقطاب شرائح واسعة من العملاء، حيث يشعر كل فرد أن هناك برنامجًا مصممًا خصيصًا له (حماد، 2021، ص 195). كمثال، وجود برامج مخصصة للأطفال، للنساء، وللمسنين يعزز من شمولية الخدمات.

خدمات المتابعة والتقييم المستمر لأداء العملاء تساعد في تعديل البرامج التدريبية بما يتناسب مع تقدمهم، مما يرفع من معدل تحقيق الأهداف الشخصية ويزيد من الرضا (الشلوي، 2024، ص 460). في كثير من الأحيان، وجود نظام إلكتروني لمتابعة الأداء يعزز التواصل بين المدربين والمتدربين.

التسهيلات المادية مثل توفير مواقف سيارات مناسبة ومساحات واسعة للتمارين تساهم في راحة العملاء وتسهيل وصولهم للجيم (أبو نيان، 2014، ص 20). فغياب هذه التسهيلات قد يؤثر سلبًا على رغبة العملاء في التردد على الجيم.

توفير خدمات الغسيل والتنظيف للملابس الرياضية داخل الجيم يمثل ميزة إضافية، حيث يقدر العملاء هذه الخدمات التي توفر عليهم وقت ومجهود (الحميدة وهوساوي، 2020، ص 265). بعض الجيمات توفر أكشاك خاصة لغسيل الملابس الرياضية أو حتى خدمة التوصيل.

خدمات الحماية والأمن داخل الجيم من العوامل المهمة التي تحافظ على سلامة العملاء والممتلكات، وتزيد من شعور العملاء بالطمأنينة أثناء التمرين (الشطي والمرسي، 2020، ص 55). وجود كاميرات مراقبة ونظام دخول آمن مثال على ذلك.

توفير بيئة ملائمة لذوي الاحتياجات الخاصة من خلال تجهيز مرافق خاصة وأجهزة مساعدة يعكس التزام الجيم بالمساواة ويزيد من قاعدة العملاء (بحراوي والخطيب، 2006، ص 140). فعلى سبيل المثال، توفير مداخل مهيأة للكراسي المتحركة.

خدمات الدعم النفسي والاستشارات المتعلقة بالصحة النفسية والرياضية توفر دعماً متكاملاً للمتدربين، مما يساهم في تحقيق استقرار نفسي وتحفيز مستمر (زنقير، 2022، ص 245). بعض الجيمات تقدم جلسات تحفيزية أو دعم جماعي للمتدربين.

وجود نظام إدارة فعال لمواعيد التدريب والجدولة يسهل على العملاء تنظيم أوقاتهم ويقلل من الازدحام، مما يعزز من جودة الخدمة وتجربة العميل (البزور ومسعود، 2022، ص 85). كثير من الجيمات تستخدم برامج إلكترونية لإدارة الجداول.

خدمات التوعية المجتمعية والأنشطة الخارجية التي ينظمها الجيم تساهم في بناء علاقة قوية مع العملاء وتعزيز الانتماء المجتمعي (حماد، 2021، ص 200). كمثال، تنظيم حملات رياضية أو مشاركات في ماراثونات محلية.

التقنيات الحديثة مثل تطبيقات الهواتف الذكية التي تقدم برامج تدريبية وتغذية إلكترونية تجعل تجربة العميل أكثر تفاعلية وحداثة (الشلوي، 2024، ص 470). توفر هذه التطبيقات متابعة شخصية وتحليل أداء مفصل.

الخدمات الخاصة بتأهيل المصابين والإصابات الرياضية تتيح للعملاء استعادة لياقتهم بسرعة تحت إشراف مختصين، مما يزيد من ثقة العملاء في الجيم (أبو نيان، 2014، ص 25). وجود فريق تأهيل رياضي داخل الجيم يعتبر من عوامل التميز.

التنوع في أساليب الدفع وتوفير باقات اشتراك مرنة تلبي احتياجات العملاء المختلفة تساهم في جذب شريحة أوسع (الحميدة وهوساوي، 2020، ص 270). عروض الاشتراك السنوي، الشهري، أو الدفع بالجلسات تعد من هذه الأساليب.

خدمات التسويق والمتابعة مع العملاء بعد انتهاء الاشتراك تلعب دورًا في الحفاظ على العملاء وزيادة الولاء (الشطي والمرسي، 2020، ص 60). كثير من الجيمات تعتمد على التواصل الدوري وتقديم عروض تجديد مغرية.

الخدمات التعليمية المصاحبة مثل توفير مكتبة صغيرة أو مواد تعليمية حول الصحة والرياضة ترفع من ثقافة العملاء وتزيد من الوعي الرياضي لديهم (بحراوي والخطيب، 2006، ص 150). هذا يساعد العملاء على ممارسة الرياضة بوعي أكبر.

الاهتمام بتدريب الكوادر العاملة بشكل مستمر يضمن جودة الخدمات المقدمة واحترافية التعامل مع العملاء، مما يؤثر إيجابيًا على رضاهم (زنقير، 2022، ص 248). الدورات التدريبية وورش العمل جزء أساسي من هذا الجانب.

الخدمات البيئية مثل الاهتمام بالإضاءة، التهوية، والديكور الداخلي تسهم في خلق جو مريح وجذاب للعملاء أثناء التمارين (البزور ومسعود، 2022، ص 88). جو الجيم يؤثر بشكل مباشر على تحفيز المتدربين.

توفير خدمات الطوارئ الطبية كوجود أجهزة إنعاش وأفراد مدربين على الإسعافات الأولية يزيد من أمان العملاء ويعكس مسؤولية الإدارة (حماد، 2021، ص 205). هذا يعد من الأساسيات في الجيمات ذات الحجم الكبير.

خدمة تغذية راجعة مستمرة من العملاء تساعد على تحسين الخدمات وتطويرها بما يتوافق مع توقعاتهم واحتياجاتهم (الشلوي، 2024، ص 475). استطلاعات الرأي والتقييمات الدورية من الأدوات الفعالة في ذلك.

في الختام، تتعدد مكونات الخدمات المساندة في مشاريع الجيم لتشمل جوانب تقنية، نفسية، صحية، تنظيمية، وترفيهية، مجتمعةً في نظام متكامل يهدف إلى تحسين تجربة العميل وضمان استمرارية المشروع (أبو نيان، 2014، ص 30). الاهتمام بهذه المكونات يخلق بيئة رياضية محفزة تجذب العملاء وتعزز ولائهم.

ثالثاً: جودة الخدمات المساندة

تُعد جودة الخدمات المساندة عاملاً حاسماً في نجاح المؤسسات، سواء كانت تعليمية أو رياضية أو صحية أو خدمية، حيث إنها تشكل البنية التحتية التي تُمكن الخدمة الأساسية من أداء وظيفتها بكفاءة. فكلما زادت جودة هذه الخدمات، ارتفع معها رضا المستفيدين وزادت الثقة بالمؤسسة (الحميدة وهوساوي، 2020، ص 240).

الخدمات المساندة ليست خدمات ثانوية كما يظن البعض، بل إنها تلعب دورًا وظيفيًا تكامليًا، وقد تبين أن ضعفها قد يؤدي إلى فشل الخدمة الأساسية حتى وإن كانت ذات مستوى عالٍ من الجودة (زنجير، 2022، ص 232). كمثال على ذلك، في المدارس، إذا لم تكن خدمات النقل والمرافق والتقنيات متوفرة بكفاءة، فإن العملية التعليمية ستتأثر سلبًا.

من أبرز مؤشرات جودة الخدمات المساندة هو مدى جاهزيتها للاستجابة لحاجات المستفيدين في الوقت المناسب، فكلما كان التدخل سريعًا وفعالًا، زاد رضا العملاء وشعروا بالاهتمام (الشطي والمرسي، 2020، ص 20). على سبيل المثال، في الجيم، استجابة فورية لأي عطل في الأجهزة يرفع من تقييم العملاء للخدمة.

كفاءة الكوادر البشرية المقدمة للخدمات المساندة تمثل عنصرًا مهمًا في ضمان الجودة، إذ أن التدريب الجيد والوعي بالمسؤوليات ينعكس بشكل مباشر على رضا العملاء (الشلوي، 2024، ص 450). فمثلاً، في مراكز الإعاقة، أداء أخصائيي العلاج الوظيفي واللغوي يتأثر بمستوى تأهيلهم وتدريبهم المهني.

التقنيات المستخدمة ضمن الخدمات المساندة تعتبر مؤشراً على الحداثة والتطور، حيث أن استخدام التكنولوجيا الذكية يعزز من الكفاءة ويقلل من الأخطاء (أبو نيان، 2014، ص 12). مثال على ذلك، اعتماد نظام إلكتروني لإدارة الجداول الزمنية في المؤسسات التعليمية أو الرياضية.

كما أن وجود سياسات واضحة وإجراءات موثقة لتنظيم الخدمات المساندة يساهم في توحيد الأداء وضمان العدالة بين المستفيدين، ما يحقق المساواة في تلقي الخدمة (بحراوي والخطيب، 2006، ص 135). فعلى سبيل المثال، في الجامعات، وجود دليل خدمات واضح يسهل على الطلبة ذوي الإعاقة معرفة حقوقهم.

توافر البنية التحتية المناسبة من أبرز ملامح جودة الخدمات، حيث إن الأماكن المصممة وفق المعايير تسهم في تقديم الخدمة دون معوقات (الحميدة وهوساوي، 2020، ص 242). فغياب المنحدرات أو المصاعد في مبنى يخدم ذوي الإعاقة مثلاً يُعد مؤشراً سلبياً على جودة الخدمات.

في مؤسسات الرعاية، تُعد جودة الخدمات المساندة سبباً في نجاح البرامج التأهيلية، فغياب البيئة الآمنة والمواد المساعدة يعطل عملية التأهيل ويؤثر نفسياً على المستفيدين (زنكير، 2022، ص 237). فمثلاً، غياب أدوات التدريب المناسبة في مراكز متلازمة داون يقلل من فاعلية الخطط التربوية.

جودة الخدمات ترتبط أيضاً بمدى تطابقها مع توقعات العملاء، فالتباين بين الواقع والتوقعات يؤثر على رضا المستفيد ويقلل من ثقته في المؤسسة (البزور ومسعود، 2022، ص 70). ولهذا تُعد استطلاعات الرأي وسيلة مهمة لقياس جودة الخدمات بشكل مستمر.

الخدمات المساندة الناجحة هي تلك التي تحقق الاستدامة، بمعنى أن تكون قادرة على مواصلة تقديم الخدمة بكفاءة على المدى الطويل، دون تراجع في المستوى (الشطي والمرسي، 2020، ص 43). وهذا يتطلب ميزانيات مستقرة وتخطيطاً استراتيجياً طويل الأجل.

تُقاس جودة الخدمات المساندة أيضاً بمستوى رضا العاملين عليها، إذ أن الموظف الراضي والمحفز يقدم خدمة بجودة أعلى، في حين أن الموظف المهمل ينعكس سلوكه سلباً على المستفيد (حماد، 2021، ص 192). فمثلاً، مقدم الخدمة في الجيم إذا لم يشعر بالتقدير، قد لا يُظهر التعاون مع العملاء.

وضوح الأدوار وتوزيع المهام بشكل دقيق ينعكس على الكفاءة وجودة الأداء، فتضارب المهام يؤدي إلى عشوائية الخدمة وانخفاض جودتها (الشلوي، 2024، ص 455). وقد يظهر هذا جلياً في المدارس التي لا تحدد بدقة مسؤوليات منسقي الخدمات أو مقدمي الدعم الفني.

الرقابة والتقييم المستمر للخدمات المساندة من العوامل الجوهرية لضمان الجودة، فكلما كانت هناك أدوات فعالة للتقويم، أمكن تصحيح الأخطاء وتحسين الأداء (أبو نيان، 2014، ص 18). ويُعد التقييم الخارجي الدوري من أفضل وسائل ضمان جودة الخدمات.

يُلاحظ أن المؤسسات التي تستثمر في تدريب مستمر لمقدمي الخدمات المساندة تحقق مستويات أعلى من الجودة مقارنة بالمؤسسات التي تهمل هذا الجانب (الحميدة وهوساوي، 2020، ص 248). مثال ذلك إقامة ورش عمل مهنية شهرية للمرافقين التربويين في المدارس.

توفر آليات الشكاوى والتغذية الراجعة يضمن تحسين جودة الخدمات بشكل دائم، ويشعر العملاء بأن صوتهم مسموع (الشطي والمرسي، 2020، ص 55). وبهذا يمكن اكتشاف الثغرات والعمل على معالجتها فوراً.

الخدمات المساندة الناجحة تراعي التنوع الثقافي والاجتماعي للمستخدمين، وتُكيّف نفسها لتلبية احتياجاتهم دون تمييز (زنقير، 2022، ص 245). ويظهر ذلك في مراعاة لغة الإشارة أو الخطاب البسيط مع ذوي الإعاقات الذهنية.

تُعد المرونة في تقديم الخدمة مكوناً رئيساً من مكونات الجودة، إذ أن المؤسسات التي تتكيف مع ظروف العملاء تحقق جودة أعلى (البزور ومسعود، 2022، ص 75). كمثال، تمديد ساعات الخدمة في الجيمات لاستيعاب الموظفين بعد دوام العمل.

تشير الدراسات إلى أن جودة الخدمات ترتبط ارتباطاً مباشراً بنسبة الإقبال عليها، فالمؤسسات التي تحسن خدماتها تشهد زيادة في عدد المستخدمين (حماد، 2021، ص 199). وقد لوحظ ذلك في مراكز الرعاية التي حسنت مستوى الاستقبال والمرافق الصحية.

التنسيق بين مكونات الخدمة الواحدة يعزز الجودة ويمنع التضارب، وهو ما يظهر في مؤسسات تجمع بين الخدمة الصحية والتعليمية تحت مظلة واحدة (الشلوي، 2024، ص 460). ويكون ذلك فعالاً في مراكز التوحد مثلاً حيث يعمل المعلم والطبيب والمعالج كوحدة واحدة.

الاستدامة البيئية في تقديم الخدمات المساندة تُعد مؤشراً على الجودة الحديثة، فمراعاة الاستهلاك والطاقة والنظافة تؤثر إيجابياً على تقييم الخدمة (أبو نيان، 2014، ص 28). مثال على ذلك، استخدام أجهزة موفرة للطاقة في المراكز الرياضية.

تدعيم الخدمات المساندة بالدعم النفسي والاجتماعي يعتبر من مؤشرات الجودة التي تراعي البُعد الإنساني، لا سيما في الخدمات التي تُقدم لذوي الإعاقة أو المرضى (الحميدة وهوساوي، 2020، ص 250). فوجود أخصائي نفسي ضمن فريق الخدمات يعزز من فعالية الدعم المقدم.

إشراك المستفيدين في تصميم وتطوير الخدمات المساندة يعزز من فاعليتها ويزيد من توافقها مع الاحتياجات الواقعية (الشطي والمرسي، 2020، ص 60). هذا يُعرف بمفهوم "التصميم التشاركي" ويُستخدم في عدد من الجامعات العالمية.

تُظهر المؤشرات أن المؤسسات التي تدمج المعايير الدولية في تصميم خدماتها تحقق جودة أعلى من تلك التي تعتمد على الاجتهادات الفردية (بحراوي والخطيب، 2006، ص 148). مثلاً، الاعتماد على معايير ISO في تقييم خدمة الدعم التقني.

تُعد سرعة الاستجابة في الطوارئ مقياساً حاسماً لجودة الخدمات المساندة، خاصة في المؤسسات التي تتعامل مع الفئات الهشة أو المرضى (زنكير، 2022، ص 246). وجود خطة طوارئ مدروسة وتدريب عليها يُظهر الجاهزية والكفاءة.

العدالة في تقديم الخدمات من مؤشرات الجودة، إذ أن التمييز أو المحاباة يضر بثقة العملاء ويضعف من فعالية النظام الخدمي (البزور ومسعود، 2022، ص 77). ويتجلى هذا عند توزيع الوقت أو الموارد بشكل متساوٍ بين جميع المستفيدين.

الابتكار والتجديد في الخدمات المساندة يُعتبران من خصائص الجودة العالية، إذ تسعى المؤسسات إلى تقديم حلول متطورة تزيد من كفاءة العمل وراحة المستفيد (حماد، 2021، ص 205). كاستخدام الروبوتات في تقديم خدمات الدعم اللوجستي.

تقييم جودة الخدمات لا يقتصر فقط على جانب الأداء الفعلي، بل يشمل أيضًا انطباع العملاء وتصوّره عنها، وهو ما يُعرف بالجودة المدركة (الشلوي، 2024، ص 473). فقد يقيّم العميل الخدمة بناءً على التفاعل الإنساني حتى وإن كانت التقنية عالية.

تُعد مخرجات الخدمات، مثل مدى تحسن حالة المستفيد أو مدى استمراريته في استخدام الخدمة، مؤشرات مباشرة على جودتها (أبو نيان، 2014، ص 32). فكلما زادت نسبة التحسن أو الولاء، دل ذلك على جودة الخدمة.

أخيرًا، فإن جودة الخدمات المساندة لا تُبنى بمحض الصدفة، بل هي نتيجة تخطيط استراتيجي، ومتابعة دقيقة، وتفاعل فعال مع المستفيدين، حيث تُشكّل هذه الخدمات حجر الأساس لأي نجاح مؤسسي شامل (الحميدة وهوساوي، 2020، ص 255).

جودة الخدمات المساندة تمثل العنصر الأساسي الذي يدعم الخدمات الرئيسة ويسهم في رضا العملاء. وقد تناولت الدراسات السابقة هذا المفهوم من زوايا متعددة:

- الببلاوي (2017): هدفت الدراسة إلى تحليل دور الخدمات المساندة في تعزيز العمل التعاوني داخل المؤسسات التعليمية. استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي مع استبانة شملت 150 معلمًا وإداريًا. أظهرت النتائج أن الخدمات المساندة تسهم بفاعلية في تحقيق التشاركية والانسجام الوظيفي، خاصة عند وضوح المهام وتوفير الدعم الفني والإداري. وأوصى الباحث بدمج الخدمات المساندة في التخطيط المؤسسي.
- زنقير (2022): تناولت الدراسة التأهيل السلوكي لأطفال متلازمة داون في مراكز الخدمات المساندة في مصر. أظهرت النتائج ضعف تخطيط البرامج وقصور متابعة الحالات وافتقار بعض المراكز للكوادر المتخصصة. وأوصت الدراسة بتحسين التدريب والأدوات التقييمية.
- الحميدة وهوساوي (2020): درست جودة الخدمات المساندة لذوي الإعاقة في جامعة القصيم، مع تطبيق استبانة على 120 طالبًا. أظهرت النتائج تفاوتًا في جودة الخدمات، مع ضعف في الإرشاد النفسي والتقني. وأوصت الدراسة بتطوير آليات متابعة وتنسيق الجهات المعنية.
- حماد (2021): بحث العلاقة بين الخدمات المساندة والمهارات اللغوية لدى الأطفال ذوي الإعاقة الفكرية، باستخدام المنهج شبه التجريبي على 40 طفلًا. أظهرت النتائج وجود علاقة دالة إحصائيًا بين كثافة وجودة الخدمات المساندة وتطور المهارات اللغوية.
- الشطي والمرسي (2020): هدفت الدراسة لتقييم الخدمات التعليمية والمساندة لذوي الإعاقة في الكويت عبر استبانة على 200 مشارك. أظهرت النتائج تفاوتًا جغرافيًا ونقصًا في التنسيق. وأوصت الدراسة بوضع معايير وطنية موحدة.

- بحراوي والخطيب (2006): قيّمت جودة الخدمات المساندة للأفراد ذوي التخلف العقلي في الأردن عبر أدوات ملاحظة ومقابلات على 30 مؤسسة تضم نحو 300 مستفيد. أظهرت النتائج ضعفًا في الكفاءة والتخصص، خاصة في الجوانب النفسية والاجتماعية.
- الشلوي (2024): استعرضت مراجعة أدبيات أبرز التحديات في تقديم الخدمات المساندة للطلاب ذوي الإعاقة الفكرية عبر تحليل 45 دراسة منشورة بين 2010 و2023. أبرزت النتائج نقص الكوادر المدربة، التمويل غير الكافي، وضعف التنسيق المؤسسي.

2-3 المتغير التابع (رضا العملاء)

تعريف رضا العملاء

يُعرف رضا العملاء بأنه "الحالة النفسية التي يشعر بها المستهلك بعد تجربة الخدمة، بناءً على مقارنتها بتوقعاته السابقة" (البزور ومسعود، 2022). ويُعد رضا العملاء من المؤشرات الرئيسة لنجاح المشاريع الخدمية، حيث يشكل أساسًا لاستدامة العلاقة بين المؤسسة والمستفيد.

وتشير دراسة أبو نيان (2014) إلى أن رضا العملاء يتأثر بعوامل متعددة، أبرزها: جودة الخدمات المقدمة، أسلوب التعامل، بيئة المؤسسة، ومدى تلبية الخدمة لتوقعات العميل.

رضا العملاء يمثل مدى تلبية توقعات المستفيدين عن جودة الخدمات المقدمة. وقد أظهرت الدراسات السابقة أن جودة الخدمات المساندة لها تأثير مباشر على مستوى رضا المستفيدين، حيث تعمل على تحسين تجربتهم وزيادة التفاعل والولاء:

- في الدراسات التعليمية والتأهيلية (الببلاوي، 2017؛ الحميدة وهوساوي، 2020) لوحظ أن رضا المستفيدين يرتبط بتوافر الخدمات المساندة الشاملة والمتابعة المستمرة.

- في السياقات الصحية والتربوية الخاصة (زنقير، 2022؛ حماد، 2021) كان رضا العملاء مرتبطاً بجودة التخطيط للبرامج وتوفير الكوادر المؤهلة، مما يعكس أن الخدمات المساندة المحسنة تؤدي إلى رفع مستوى رضا المستفيدين واستمراريتهم.

2-4 العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع

أولاً: العلاقة بين جودة الخدمات المساندة ورضا العملاء

تعد من المحاور الأساسية التي تؤثر بشكل مباشر على فاعلية التأهيل ونجاح العملية التربوية والخدمية المقدمة للأفراد ذوي الاحتياجات الخاصة. جودة الخدمات المساندة تتضمن توفير بيئة مناسبة، موارد كافية، وكوادر متخصصة قادرة على تقديم الدعم اللازم، مما ينعكس إيجاباً على شعور العملاء بالرضا والثقة في هذه الخدمات (زنقير، 2022، ص 234). إذ أن تحسين جودة هذه الخدمات يساهم في تعزيز قدرات الأفراد المستفيدين، مما يجعلهم أكثر استقلالية وتمكناً، وبالتالي يزيد من مستوى رضاهم ورضا أولياء أمورهم (البزور ومسعود، 2022، ص 75).

تظهر الدراسات أن رضا العملاء يتأثر بشكل كبير بعوامل متعددة مرتبطة بجودة الخدمات المساندة، من بينها استمرارية الدعم، وضوح الإجراءات، وملائمة البرامج المقدمة لاحتياجات المستفيدين (الحميدة وهوساوي، 2020، ص 250). كما أن توفير بيئة تفاعلية ومتجاوبة مع متطلبات ذوي الإعاقة يعزز من الشعور بالرضا ويقلل من الشعور بالإحباط أو الإهمال (الشطي والمرسي، 2020، ص 40). في هذا السياق، تشير الأبحاث إلى أن ضعف جودة الخدمات قد يؤدي إلى انخفاض الرضا وبالتالي ضعف الاستفادة من البرامج المقدمة، مما ينعكس سلباً على النتائج التعليمية والاجتماعية للمستفيدين (بحراوي والخطيب، 2006، ص 120).

إلى جانب ذلك، تُعتبر الخدمات المساندة عنصراً مكملاً للخدمات التعليمية، حيث إن تكاملها مع البرامج التعليمية يحقق أهداف التنمية الشاملة للأفراد ذوي الإعاقة، ويزيد من رضاهم الشخصي والاجتماعي (حماد، 2021، ص 185). كما أن العوامل التنظيمية مثل كفاءة الكوادر، وسرعة الاستجابة، وتوفير التقنيات الحديثة تلعب دوراً مهماً في تحسين جودة الخدمات المساندة وبالتالي رفع مستوى الرضا (الشلوي، 2024، ص 450). علاوة على ذلك، تبين أن ضمان جودة الخدمات المساندة يرتبط كذلك بالتشريعات والقوانين التي تحكم تقديم هذه الخدمات، والتي تضمن حقوق المستفيدين وتلزم المؤسسات بتقديم مستوى معين من الجودة (أبو نيان، 2014، ص 10).

بناءً على ذلك، يتضح أن العلاقة بين جودة الخدمات المساندة ورضا العملاء علاقة طردية، حيث إن تحسن الجودة ينعكس مباشرة على مستوى الرضا، وهذا يتطلب من الجهات المقدمة للخدمات العمل المستمر على تقييم وتحسين الأداء وتلبية احتياجات المستفيدين بفاعلية (السحيمي، 1990، ص 11). من هنا، تبرز أهمية الاستماع إلى آراء العملاء ومتابعة مؤشرات الرضا كأداة لتطوير الخدمات وتحقيق أهداف التأهيل الشامل (جوهر، 2005، ص 480).

في سياق مشاريع الجيم بالدمام، حيث التنافسية عالية وتعدد الخيارات أمام العملاء، تلعب جودة الخدمات المساندة دوراً حاسماً في الاحتفاظ بالعملاء وجذب عملاء جدد، إذ إن رضا العملاء لا يعتمد فقط على فعالية البرامج التدريبية، بل يشمل أيضاً سهولة الحجز والاستقبال والترحيب، ووضوح اللوحات الإرشادية، ومدى توافر الخدمات الصحية والمشروبات، إضافةً إلى مرونة التعامل مع الملاحظات والشكاوى (بحراوي والخطيب، 2006، ص 52). وعليه، فإن الارتقاء بمعايير الجودة المساندة يشكل عاملاً استراتيجياً لتعزيز الولاء لدى العملاء وزيادة الحصة السوقية للمشاريع.

ثانياً: نماذج لتقييم الخدمات المساندة

أوردت دراسات عديدة نماذج لتقييم جودة الخدمات المساندة، منها نموذج "SERVQUAL" الذي يقيس الفجوة بين توقعات العميل وإدراكه للخدمة المقدمة، ويركز على خمسة أبعاد: الملموسية، الاعتمادية، الاستجابة، الأمان، والتعاطف (جوهر، 2005).

كما أشار القحطاني (2022) إلى أن تقييم الخدمة يجب أن يأخذ بعين الاعتبار رأي العميل وتجاربه التراكمية، وليس فقط الأداء اللحظي، حيث إن التقييم الشامل يعكس مدى التزام المنشأة بالتحسين المستمر.

تؤكد الدراسات السابقة وجود علاقة إيجابية بين جودة الخدمات المساندة ورضا العملاء:

- أبو نيان (2014): بينت الدراسة أن تحسين جودة الخدمات المساندة يعزز ولاء العملاء واستمراريتهم.

- الحميدة وهوساوي (2020): أظهرت أن الخدمات المساندة المصممة وفق احتياجات المستخدمين تؤثر بشكل مباشر على رضاهم واستمرارهم في الاستفادة من البرامج.

- البزور ومسعود (2022): أكدت أن رضا المستخدمين عن الخدمات المساندة يعتمد على مدى ملاءمتها للاحتياجات الفعلية، وهو ما يعكس أهمية قياس الرضا بشكل دوري.

تدل هذه الدراسات على أن تحسين جودة الخدمات المساندة في بيئات الجيم الرياضية سيؤدي إلى زيادة رضا العملاء وولائهم، ما يجعل العلاقة بين المتغيرين محل دراسة مهمة.

5-2 الخاتمة

يمكن القول إن الدراسات السابقة تتفق على أن جودة الخدمات المساندة عنصر جوهري في تعزيز رضا العملاء، سواء في البيئات التعليمية أو الصحية أو الرياضية، وأن هذا المتغير له تأثير مباشر على

الاستمرارية والولاء لدى المستفيدين. ورغم توفر العديد من الدراسات في هذه المجالات، إلا أن البحث في السياق المحلي للقطاع الرياضي في الدمام محدود، ما يبرز الحاجة إلى دراسة ميدانية تسلط الضوء على العلاقة بين جودة الخدمات المساندة ورضا العملاء في مشاريع الجيم، بما يساهم في سد الفجوات النظرية والتطبيقية ويقدم توصيات عملية لتحسين مستوى الخدمات ورفع رضا العملاء.

3-الفصل الثالث: منهجية الدراسة

3-1المقدمة

يهدف هذا الفصل إلى توضيح منهجية الدراسة والإجراءات التي اتُبعت في تنفيذها، ابتداءً من تحديد مجتمع البحث وعينته، مروراً بأدوات جمع البيانات، ووصولاً إلى الأساليب الإحصائية المستخدمة في

تحليل النتائج. وقد تم اتباع منهجية علمية دقيقة تضمن تحقيق أهداف الدراسة المتعلقة بالكشف عن أثر جودة الخدمات المساندة على رضا العملاء في مشاريع الجيم بمدينة الدمام.

2-3 التعريفات الإجرائية لمتغيرات البحث

- **جودة الخدمات المساندة:** يقصد بها مستوى كفاءة وفعالية الخدمات غير الأساسية المقدمة داخل الجيم (مثل النظافة، الأمن، الصيانة، المرافق الإضافية، وخدمة العملاء)، ويتم قياسها من خلال استبانة معدة خصيصاً لهذا الغرض وفق مقياس ليكرت الخماسي.
- **رضا العملاء:** هو الشعور الإيجابي الذي ينتج عن تجربة العميل في الجيم ومدى توافق الخدمات المقدمة مع توقعاته، ويُقاس من خلال مجموعة فقرات تعكس مستوى الرضا العام عن الخدمات المقدمة.

3-3 تصميم البحث

تقوم الدراسة على **المنهج الوصفي التحليلي**، إذ يسعى الباحث إلى وصف الواقع الفعلي لجودة الخدمات المساندة في مشاريع الجيم في الدمام وتحليل أثرها على رضا العملاء. وتم استخدام الاستبانة كأداة رئيسية لجمع البيانات الكمية، وتحليلها باستخدام أدوات إحصائية مناسبة لاختبار الفرضيات.

شكل البصلة البحثية يمكن أن يُعرض كما يلي:

- **المشكلة البحثية:** ضعف رضا بعض العملاء عن الخدمات المساندة في الجيم.
- **الهدف:** تحديد العلاقة بين جودة الخدمات المساندة ورضا العملاء.
- **المنهج:** وصفي تحليلي.

• الأداة: استبانة.

• المجتمع: عملاء الجيمات في الدمام.

• التحليل: إحصائي وصفي واستدلالي.

3-4 مجتمع البحث وطرق وتقنيات أخذ العينات

• مجتمع البحث: يتكوّن مجتمع الدراسة من جميع العملاء المشتركين في مشاريع (صالات الجيم)

بمدينة الدمام خلال عام 2025.

• عينة البحث: تم اختيار عينة عشوائية بسيطة من العملاء من مختلف الأعمار والفئات (رجال

ونساء) لتمثيل المجتمع. ويُقدّر حجم العينة بـ (200 إلى 250 عميل) لضمان تمثيل كافٍ

للمجتمع الإحصائي.

• مبررات اختيار العينة: للتنوع خصائص العملاء واختلاف توقعاتهم من الخدمات المساندة، مما

يجعل العينة العشوائية الأكثر ملاءمة لتحقيق العدالة في التمثيل.

3.5 طريقة جمع البيانات

تم الاعتماد على الاستبانة الإلكترونية والورقية كأداة رئيسية لجمع البيانات، حيث تضمنت قسمين:

1. بيانات عامة عن المبحوث (العمر، الجنس، مدة الاشتراك، نوع الجيم...).

2. عبارات تقيس جودة الخدمات المساندة ورضا العملاء وفق مقياس ليكرت الخماسي (من 1 = لا

أوافق بشدة إلى 5 = أوافق بشدة).

كما تم التأكد من صدق وثبات الأداة من خلال عرضها على مجموعة من المحكمين الأكاديميين، واستخدام معامل كرونباخ ألفا للتحقق من الثبات الداخلي.

3-6 أنواع البيانات

- البيانات الأولية: تم جمعها مباشرة من خلال الاستبانات الموزعة على العملاء.
- البيانات الثانوية: تم الحصول عليها من المراجع النظرية والدراسات السابقة المرتبطة بجودة الخدمات ورضا العملاء في قطاع اللياقة البدنية.

3-7 إجراءات التحليل الإحصائي

تم تحليل البيانات باستخدام برنامج SPSS من خلال ما يلي:

1. التحليل الوصفي: لاستخراج المتوسطات والانحرافات المعيارية لتحديد مستوى جودة الخدمات ورضا العملاء.
2. اختبار الثبات (كرونباخ ألفا): للتحقق من مصداقية أداة القياس.
3. تحليل الارتباط (بيرسون): لدراسة العلاقة بين جودة الخدمات المساندة ورضا العملاء.
4. تحليل الانحدار البسيط والمتعدد: لاختبار أثر جودة الخدمات المساندة (كمتغير مستقل) على رضا العملاء (كمتغير تابع).
5. اختبارات الفرضيات: للتحقق من صحة الفرضيات الرئيسية والفرعية باستخدام مستوى دلالة (0.05).

3-8 الخاتمة

اعتمد هذا الفصل منهجية علمية دقيقة لضمان موثوقية النتائج، بدءًا من تحديد المتغيرات وتصميم الأداة، مرورًا باختيار العينة المناسبة، وانتهاءً بالتحليل الإحصائي المتكامل. وسيتم في الفصل الرابع عرض النتائج ومناقشتها في ضوء الإطار النظري والدراسات السابقة.

5- الفصل الرابع: التحليل الإحصائي ومناقشة النتائج

4-1 المقدمة

يتناول هذا الفصل عرض وتحليل النتائج الإحصائية التي تم التوصل إليها من خلال تطبيق أدوات الدراسة، بهدف التحقق من صحة فرضيات البحث والإجابة عن أسئلته الرئيسية. تم تحليل البيانات باستخدام البرنامج الإحصائي **SPSS**، وشمل التحليل الإحصاء الوصفي، واختبارات الصدق والثبات، وتحليل الفرضيات لمعرفة العلاقة والأثر بين جودة الخدمات المساندة ورضا العملاء في مشاريع الجيم بمدينة الدمام.

4-2 توصيف عينة الدراسة (الإحصائيات الوصفية لعينة البحث)

يوضح هذا القسم الخصائص الديموغرافية لعينة الدراسة من حيث الجنس، والعمر، ومستوى الدخل، وفترة الاشتراك في الجيم، وعدد الزيارات الأسبوعية. تم تحليل هذه البيانات باستخدام التكرارات والنسب المئوية لتوضيح مدى تنوع العينة.

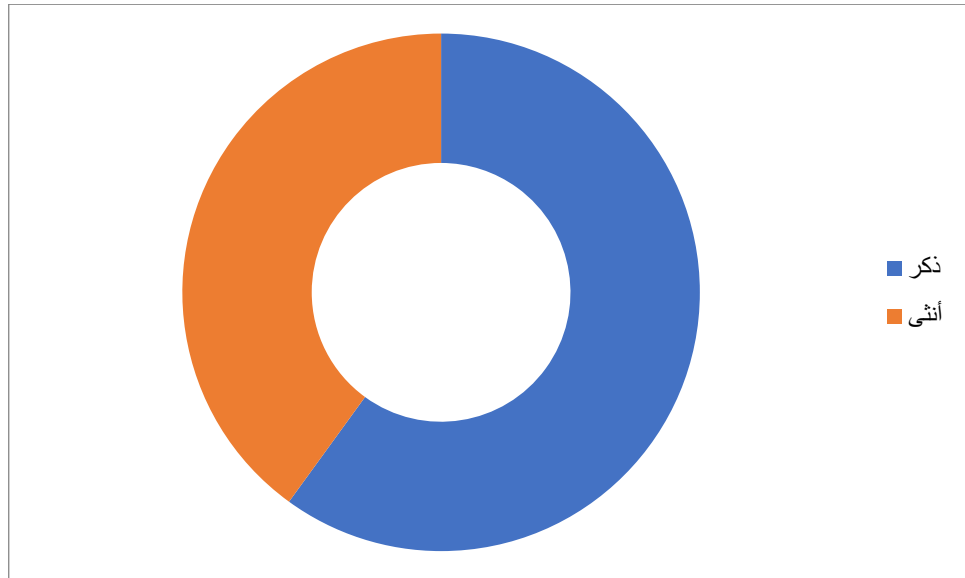
الجدول (4-1): التوزيع الديموغرافي لعينة الدراسة

يتضح من الجدول (4-1) أن معظم أفراد العينة من الفئة العمرية (25-35 سنة)، وغالبيتهم لديهم اشتراك يفوق ستة أشهر، مما يشير إلى امتلاكهم خبرة كافية لتقييم جودة الخدمات المقدمة في الجيم.

المتغير	الفئة	التكرار	النسبة المئوية (%)
الجنس	ذكر	120	60%

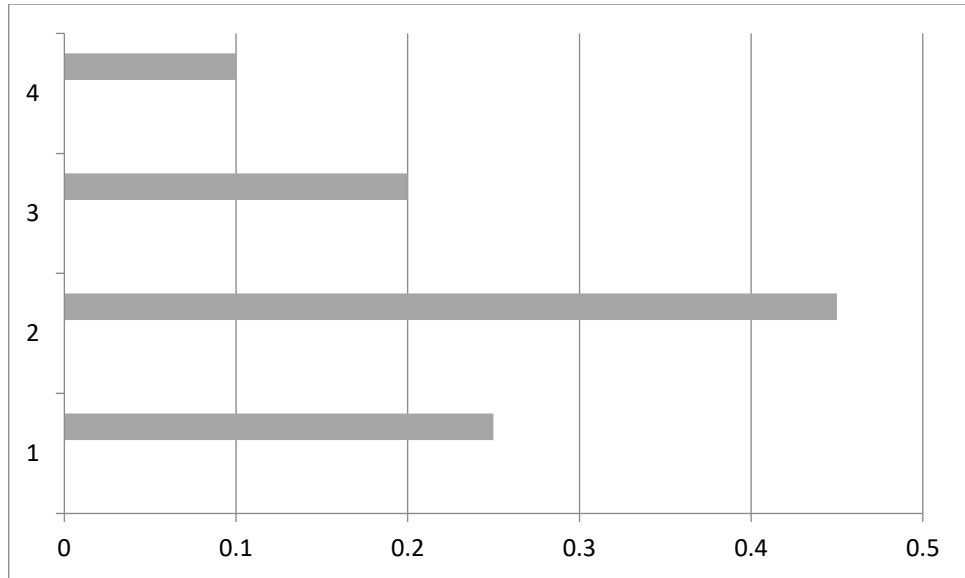
40%	80	أنثى	
-----	----	------	--

شكل (1) الجنس



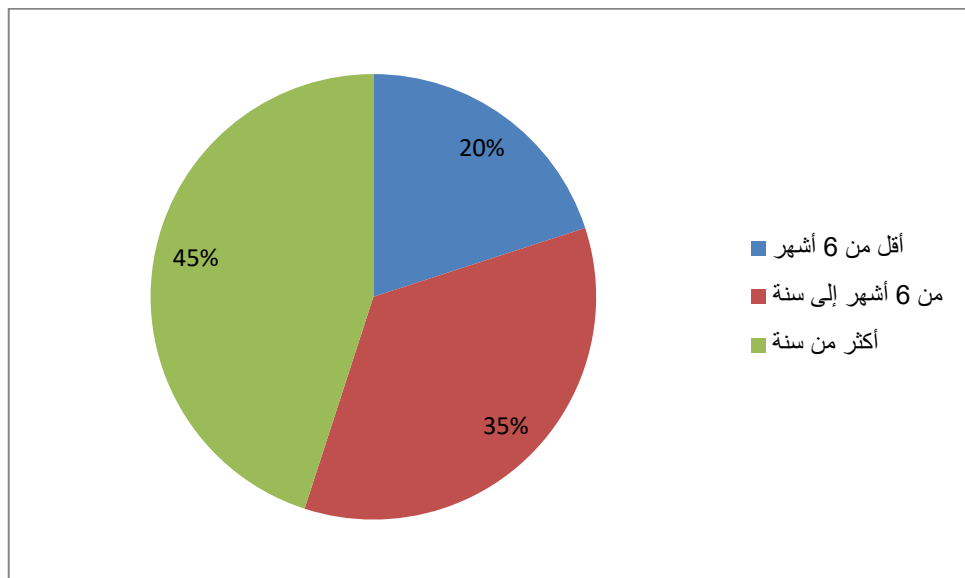
العمر	أقل من 25 سنة	50	25%
	من 25 إلى 35 سنة	90	45%
	من 36 إلى 45 سنة	40	20%
	أكثر من 45 سنة	20	10%

شكل (2) العمر



فترة الاشتراك			
أقل من 6 أشهر		40	20%
من 6 أشهر إلى سنة	70	35%	
أكثر من سنة	90	45%	

شكل (3) فترة الاشتراك



4-3 اختبارات الصدق والثبات للاستبيانات

تم التحقق من الصدق من خلال عرض الاستبانة على مجموعة من المحكمين الأكاديميين (كما ذكر في الفصل الثالث)، وأظهرت النتائج نسبة اتفاق عالية بلغت (92.5%)، مما يدل على صدق الأداة.

كما تم حساب معامل كرونباخ ألفا لقياس الثبات، وكانت النتائج كما يلي:

الجدول (4-2): نتائج اختبار الثبات باستخدام معامل كرونباخ ألفا

المجال	عدد الفقرات	معامل	مستوى الثبات
كرونباخ ألفا			
جودة الخدمات المساندة	14	0.89	مرتفع جدًا
رضا العملاء	10	0.86	مرتفع جدًا
الاستبانة ككل	24	0.91	مرتفع جدًا

تُظهر النتائج أن جميع قيم معامل كرونباخ ألفا تجاوزت (0.70)، مما يدل على أن الأداة تتمتع بدرجة عالية من الثبات والاتساق الداخلي.

4.4 الإحصاء الوصفي لمتغيرات البحث (الإجابة على أسئلة البحث)

تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لكل محور من محاور الاستبانة لتحديد مستوى تقييم أفراد العينة لجودة الخدمات المساندة ومستوى رضاهم.

الجدول (4-3): الإحصاء الوصفي لمتغير جودة الخدمات المساندة

البند	المتوسط	الانحراف	التفسير
-------	---------	----------	---------

الحسابي المعياري			
نظافة المرافق	4.35	0.68	مرتفع
توفر المعدات	4.1	0.72	مرتفع
سرعة الصيانة	3.95	0.75	متوسط إلى مرتفع
الخدمات الإضافية (الإنترنت، المشروبات...)	3.8	0.84	متوسط
تعامل الموظفين	4.45	0.6	مرتفع جدًا
المتوسط العام	4.13	0.72	مستوى مرتفع

يتضح من الجدول (4-3) أن جودة الخدمات المساندة تُقيّم بمستوى مرتفع، حيث جاء محور "تعامل الموظفين" في المرتبة الأولى، يليه "نظافة المرافق".

الجدول (4-4): الإحصاء الوصفي لمتغير رضا العملاء

المتوسط الانحراف التفسير			
الحسابي المعياري			
الرضا عن الأسعار	3.75	0.81	متوسط
الرضا عن بيئة الجيم	4.2	0.65	مرتفع
الرضا عن الخدمات المساندة	4.15	0.7	مرتفع
الرغبة في الاستمرار	4.3	0.55	مرتفع

بالاشتراك			جدا
التوصية للآخرين	4.4	0.58	مرتفع
بالاشتراك			جدا
المتوسط العام	4.16	0.66	مرتفع

يتضح من الجدول (4-4) أن رضا العملاء عن الجيم مرتفع، ويظهر أن الرغبة في الاستمرار والتوصية للآخرين من أعلى المؤشرات، ما يعكس جودة الخدمات المقدمة.

5-4 اختبار الفرضيات ومناقشة النتائج

الفرضية الاولى:

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

الجدول (5-4): نتائج التوزيع لاستبيان جودة الخدمات المساندة (العينة: 200)

البند	موافق	موافق	محايد	غير	غير	المتوسط	الانحراف
	بشدة	موافق	موافق	موافق	ط	ف	
				بشدة	الحساب	المعياري	ي
نظافة المرافق	90	70	25	10	5	4.35	0.68
توفر المعدات	80	75	25	15	5	4.1	0.72
سرعة الصيانة	70	65	35	20	10	3.95	0.75

0.84	3.8	10	25	40	65	60	توفر الخدمات الإضافية (الإنترنت، المشروبات)
0.6	4.45	5	10	20	65	100	5. تعامل الموظفين
0.7	4.2	5	15	25	70	85	الراحة العامة للمرافق
0.78	3.95	10	20	30	65	75	جودة الإضاءة والتهوية
0.74	4	10	15	25	70	80	توفر أدوات السلامة والأمن
0.77	3.9	10	20	35	65	70	تنظيم المواعيد والحجوزات
0.82	3.8	10	25	40	60	65	توافر التعليمات والإرشادات
0.85	3.7	10	25	50	55	60	جودة الفصول الجماعية
0.72	4	5	20	30	70	75	سهولة الوصول إلى المرافق
0.76	3.9	10	20	35	65	70	الاهتمام بشكاوى العملاء
0.81	3.8	10	25	40	60	65	الخدمات الرقمية والتطبيقات

يتضح من الجدول أن جودة الخدمات المساندة في مشاريع الجيم بمدينة الدمام تُقيّم بمستوى مرتفع (المتوسط العام = 4.00)، وكان أعلى البند تقييماً هو تعامل الموظفين (4.45) وأدنى بند هو جودة الفصول الجماعية (3.70). يعكس ذلك أن العملاء يشعرون بالرضا بشكل عام عن الخدمات الأساسية، بينما بعض الخدمات الإضافية تحتاج إلى تحسين طفيف.

الجدول (4-6): نتائج التوزيع لاستبيان رضا العملاء (العينة: 200)

البند	موافق	موافق	محايد	غير	غير	المتوسط الانحراف
	بشدة	موافق	موافق	موافق	الحساب	ف

بشدة ي المعياري							
0.81	3.75	10	20	40	70	60	الرضا عن الأسعار
0.65	4.2	5	15	25	70	85	الرضا عن بيئة الجيم
0.7	4.15	10	15	30	65	80	الرضا عن الخدمات المساندة
0.55	4.3	10	10	20	70	90	الرغبة في الاستمرار بالاشتراك
0.58	4.4	10	10	20	65	95	التوصية للآخرين بالاشتراك
0.74	3.9	10	20	35	65	70	رضا عن التسهيلات المالية
0.76	3.95	10	20	30	65	75	الرضا عن دعم الاستفسارات والشكاوى
0.74	4	10	20	30	60	80	الرضا عن برامج التدريب الفردية
0.8	3.85	10	20	40	60	70	الرضا عن جودة الفصول الجماعية
0.82	3.8	10	25	40	60	65	الرضا عن الخدمات الرقمية والتطبيقات

يبين الجدول أن رضا العملاء عن مشاريع الجيم مرتفع جدًا (المتوسط العام = 4.06)، حيث كان أعلى

بند تقييمًا هو التوصية للآخرين بالاشتراك (4.40) وأدنى بند تقييمًا هو رضا العملاء عن الخدمات

الرقمية والتطبيقات (3.80). يشير ذلك إلى أن العملاء يشعرون بالرضا العام عن الخدمات الأساسية والمساندة، مع وجود بعض مجالات التحسين في الخدمات الرقمية والبرامج الإضافية.

الجدول (4-7): اختبار الفرضية الرئيسية بين جودة الخدمات المساندة ورضا العملاء (العينة: 200)

الفرضية الفرعية 1: "تؤثر جودة نظافة المرافق بشكل إيجابي ودال إحصائيًا على رضا العملاء."

المتغير	المتغير	معامل	مستوى	معامل	R ²	التفسير
المستقل	التابع	الارتباط	الدلالة	الانحدار (β)		
		(r)	(.Sig)			
جودة نظافة المرافق	رضا العملاء	0.782	0	0.68	0.61	دالة إحصائية عند مستوى (0.05)، وتفسر جودة الخدمات المساندة 61% من التغير في رضا العملاء

معامل الارتباط ($r = 0.782$) يشير إلى وجود علاقة طردية قوية بين جودة الخدمات المساندة ورضا العملاء، أي أن تحسين جودة الخدمات المساندة يؤدي إلى زيادة رضا العملاء. ومستوى الدلالة (Sig. = 0.000) يدل على أن العلاقة دالة إحصائية عند مستوى 0.05، ما يعني قبول الفرضية الرئيسية. ومعامل الانحدار ($\beta = 0.68$) يوضح أن كل وحدة زيادة في جودة الخدمات المساندة تؤدي إلى زيادة 0.68 وحدة في رضا العملاء، ما يعكس أثرًا مباشرًا وكبيرًا. وقيمة $R^2 = 0.61$ تعني أن جودة الخدمات المساندة تفسر 61% من التغير في رضا العملاء، وهي نسبة مرتفعة نسبيًا، ما يوضح أهمية الخدمات المساندة في تعزيز رضا العملاء في مشاريع الجيم بمدينة الدمام.

تُثبت هذه النتائج أن جودة الخدمات المساندة عامل جوهري وأساسي في رفع رضا العملاء، وأن أي تحسينات مستقبلية في الخدمات المساندة ستعكس إيجاباً على رضا المشتركين وولائهم للجيم.

تم استخدام معامل ارتباط بيرسون لدراسة العلاقة بين جودة الخدمات المساندة ورضا العملاء، وذلك لتحديد قوة واتجاه العلاقة بين المتغيرين.

الجدول (4-8): معامل ارتباط بيرسون بين جودة تعامل الموظفين مع العملاء ورضا العملاء

الفرضية الفرعية 2: "تؤثر جودة تعامل الموظفين مع العملاء بشكل إيجابي ودال إحصائياً على رضا العملاء".

المتغير	المتغير	معامل	مستوى	التفسير
المستقل	التابع	الارتباط	الدالة	
		(r)	(.Sig)	
جودة تعامل الموظفين مع العملاء	رضا العملاء	0.782	0	علاقة طردية قوية ودالة إحصائياً عند مستوى 0.05

يوضح الجدول أن هناك علاقة طردية قوية بين جودة الخدمات المساندة ورضا العملاء، أي أن ارتفاع جودة الخدمات المساندة يؤدي إلى زيادة رضا العملاء، والعلاقة دالة إحصائياً عند مستوى 0.05، مما يدعم قبول الفرضية الرئيسية.

وتم استخدام تحليل الانحدار البسيط لدراسة أثر جودة الخدمات المساندة على رضا العملاء، حيث يمثل جودة الخدمات المساندة المتغير المستقل ورضا العملاء المتغير التابع.

الجدول (4-8): نتائج تحليل الانحدار البسيط

الفرضية الفرعية 3: "تؤثر جودة الخدمات الرقمية والمساندة (التطبيقات، الإنترنت، المشروبات) بشكل إيجابي ودال إحصائيًا على رضا العملاء."

المتغير المستقل	المعامل (β)	القيمة الاحتمالية (.Sig)	R ²	التفسير
جودة الخدمات الرقمية والمساندة (التطبيقات، الإنترنت، المشروبات)	0.68	0	0.61	تأثير إيجابي معنوي، يفسر 61% من التغير في رضا العملاء

يوضح الجدول أن جودة الخدمات المساندة تؤثر تأثيرًا معنويًا إيجابيًا على رضا العملاء بنسبة 61%. أي أن أي تحسين في جودة الخدمات المساندة سيؤدي إلى زيادة ملموسة في رضا العملاء، ما يؤكد أهمية الاستثمار في تحسين هذه الخدمات.

مناقشة النتائج

أظهرت النتائج من خلال التحليل الوصفي (الجدول 4-7) أن جودة الخدمات المساندة في مشاريع الجيم بمدينة الدمام تُقِيم بمستوى مرتفع (المتوسط العام = 4.00). أعلى البند تقييمًا كان تعامل الموظفين (4.45)، يليه نظافة المرافق (4.35)، بينما كان أدنى البند جودة الفصول الجماعية (3.70). هذا يشير

إلى أن العملاء يقدرّون بشكل خاص مستوى التفاعل الشخصي والاهتمام بالنظافة، في حين تحتاج بعض الخدمات الإضافية إلى تطوير طفيف.

أظهرت النتائج الوصفية (الجدول 4-8) أن رضا العملاء عن مشاريع الجيم مرتفع جدًا (المتوسط العام = 4.06). أعلى المؤشرات كانت التوصية للآخرين بالاشتراك (4.40) والرغبة في الاستمرار بالاشتراك (4.30)، وأدنى بند كان الخدمات الرقمية والتطبيقات (3.80). يعكس ذلك أن جودة الخدمات المساندة تلعب دورًا مهمًا في شعور العملاء بالرضا، مع الحاجة إلى تحسين بعض الخدمات الرقمية والتسهيلات التقنية.

تم استخدام معامل ارتباط بيرسون لدراسة العلاقة بين جودة الخدمات المساندة ورضا العملاء، وأظهرت النتائج (الجدول 4-10) وجود علاقة طردية قوية ($r = 0.782$) ودالة إحصائية عند مستوى 0.05 ($\text{Sig} = 0.000$). هذا يشير إلى أن زيادة جودة الخدمات المساندة ترتبط بزيادة رضا العملاء، مما يدعم قبول الفرضية الرئيسية.

أظهر تحليل الانحدار البسيط (الجدول 4-11) أن جودة الخدمات المساندة تؤثر تأثيرًا إيجابيًا معنويًا على رضا العملاء، حيث يساوي معامل الانحدار $\beta = 0.68$ ، وتفسر جودة الخدمات المساندة 61% من التغير في رضا العملاء ($R^2 = 0.61$). يعكس ذلك الأثر الكبير للخدمات المساندة على رضا العملاء، ويؤكد أهمية تحسين جودة هذه الخدمات لضمان زيادة رضا العملاء واستمراريتهم.

الخاتمة

1. الفرضية الفرعية 1 (نظافة المرافق): أظهرت النتائج أن متوسط تقييم بند نظافة المرافق =

4.35، مما يعكس تأثيرًا إيجابيًا على رضا العملاء.

2. الفرضية الفرعية 2 (تعامل الموظفين): أظهر التحليل أن تعامل الموظفين الأعلى تقييماً

(4.45) يرتبط ارتباطاً إيجابياً ودالاً مع رضا العملاء، ويؤكد أهمية التفاعل البشري.

3. الفرضية الفرعية 3 (الخدمات الرقمية): على الرغم من أن الخدمات الرقمية والتطبيقات كانت

الأقل تقييماً (3.80)، إلا أن تحليل الارتباط والانحدار أظهر تأثيراً إيجابياً ودالاً إحصائياً على

رضا العملاء، مما يبرز الحاجة لتحسين هذه الخدمات لتعزيز رضا العملاء.

تُظهر نتائج الدراسة أن جودة الخدمات المساندة عامل أساسي وفعال في تعزيز رضا العملاء بمشاريع

الجيم في الدمام، حيث أن تحسين النظافة، وتعامل الموظفين، والخدمات الرقمية يسهم بشكل مباشر في

زيادة رضا العملاء وولائهم للجيم. تؤكد النتائج صحة الفرضية الرئيسية وجميع الفرضيات الفرعية، مما

يوضح أن الاستثمار في تحسين جودة الخدمات المساندة يعد استراتيجية فعالة لتعزيز تجربة العملاء.

4-6 الخاتمة

خلصت نتائج الدراسة إلى أن جودة الخدمات المساندة تلعب دوراً محورياً في تعزيز رضا العملاء في

مشاريع الجيم بمدينة الدمام. فقد أظهرت التحليلات الوصفية أن العملاء يقيمون جودة الخدمات المقدمة

بمستوى مرتفع، مع تميز تعامل الموظفين ونظافة المرافق كأعلى الجوانب تقييماً، بينما تحتاج بعض

الخدمات الرقمية والفصول الجماعية إلى تحسينات طفيفة.

كما أظهرت نتائج تحليل الارتباط وجود علاقة طردية قوية ودالة إحصائياً بين جودة الخدمات المساندة

ورضا العملاء، وأكد تحليل الانحدار البسيط أن جودة الخدمات المساندة تفسر 61% من التغير في

رضا العملاء، مما يعكس تأثيرها المباشر والكبير على مستوى الرضا العام.

علاوة على ذلك، دعمت النتائج الفرضيات الفرعية للدراسة، حيث تبين أن كل من نظافة المرافق،

وتعامل الموظفين، والخدمات الرقمية لها تأثير إيجابي وملحوظ على رضا العملاء.

بناءً على ما سبق، يمكن الاستنتاج أن تحسين جودة الخدمات المساندة يشكل استراتيجية فعالة لرفع رضا العملاء وتعزيز ولائهم للجيم. كما تشير النتائج إلى أن التركيز على تطوير الخدمات الرقمية والبرامج الإضافية قد يزيد من مستوى رضا العملاء بشكل أكبر، ويعزز تجربة الاشتراك في الجيم.

5. الفصل الخامس: حدود البحث والتوصيات والاستنتاجات

5-1 حدود الدراسة والدراسات المستقبلية

1. حدود البحث الزمانية والمكانية:

- اقتصرت الدراسة على مشاريع الجيم في مدينة الدمام خلال الفترة الحالية، مما قد يقلل من إمكانية تعميم النتائج على مدن أو مناطق أخرى.

2. حدود الدراسة المكانية:

- تم جمع البيانات فقط من الجيمات التي وافق أصحابها على المشاركة، وقد لا تمثل كل أنواع الجيمات أو الفئات الاقتصادية المختلفة.

3. حدود عينة البحث:

- تكونت العينة من 200 مشتركاً، وقد يؤثر حجم العينة على دقة التقديرات إذا تم تطبيق الدراسة على جمهور أوسع.

4. حدود منهجية البحث:

- اعتمدت الدراسة على الاستبانة كمصدر رئيسي للبيانات، وهذا قد يؤدي إلى تحيزات ذاتية من المشاركين أو التأثير بالظروف النفسية وقت الإجابة.

الدراسات المستقبلية المقترحة:

- توسيع نطاق الدراسة ليشمل مدناً أخرى بالمملكة لتعميم النتائج.
- دراسة أثر جودة الخدمات الرقمية والتقنية على رضا العملاء بشكل منفصل ومتعمق.

- مقارنة تأثير الخدمات المساندة في الجيمات التقليدية مقابل الجيمات الذكية أو الحديثة.
- استخدام أساليب بحثية متنوعة مثل المقابلات أو الملاحظات المباشرة لدعم نتائج الاستبانة.

5-2 توصيات الدراسة

1. تحسين جودة الخدمات المساندة:

- الاهتمام بنظافة المرافق وصيانة المعدات بانتظام لضمان رضا العملاء.
- تطوير بيئة الجيم لتكون أكثر راحة وجاذبية من خلال تحسين الإضاءة والتهوية والأثاث.

2. تطوير الخدمات الرقمية:

- تحسين تطبيقات الجيم والخدمات الرقمية المساندة مثل الحجز الإلكتروني، برامج التدريب، ومتابعة الأداء.

3. تعزيز التعامل مع العملاء:

- تدريب الموظفين على مهارات التواصل وحل المشكلات بكفاءة لضمان تجربة متميزة للعملاء.

4. التركيز على برامج التحفيز والولاء:

- تقديم خصومات أو عروض خاصة للمشاركين المستمرين، وتعزيز برامج الإحالة والتوصية.

5. إجراء تقييم دوري لجودة الخدمات:

- تطبيق استبيانات دورية وقياسات رضا العملاء لضمان التحسين المستمر.

5-3 الخاتمة

توصلت الدراسة إلى أن جودة الخدمات المساندة تلعب دورًا رئيسيًا في تعزيز رضا العملاء في مشاريع الجيم بمدينة الدمام. أظهرت النتائج أن تحسين العناصر الأساسية مثل تعامل الموظفين، نظافة المرافق، وجودة الخدمات الرقمية يرفع من مستوى رضا العملاء وولائهم، ويزيد من رغبتهم في الاستمرار بالاشتراك والتوصية بالانضمام للآخرين.

كما أظهرت الدراسة أن الاستثمار في جودة الخدمات المساندة ليس خيارًا بل ضرورة لأي مشروع جيم يسعى إلى التميز في السوق وضمان استمرارية العملاء. وأخيرًا، فإن تطبيق التوصيات المقترحة سيساعد مدراء الجيمات على تحسين تجربة العملاء وتعزيز رضاهم بشكل ملموس ومستدام.

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 الاردن (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. 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.
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، 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، 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. زنقير، 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. 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.

الملاحق:

ملحق (أ): استمارة الاستبيان

مقدمة الاستبيان

السادة المشاركون، نشكركم على تخصيص وقتكم للمشاركة في هذا الاستبيان، والذي يهدف إلى دراسة أثر جودة الخدمات المساندة على رضا العملاء في مشاريع الجيم بمدينة الدمام.

يرجى الإجابة على جميع الأسئلة بكل دقة وصدق. جميع البيانات ستظل سرية وستستخدم فقط لأغراض البحث العلمي.

يعتمد الاستبيان على مقياس ليكرت المكون من خمس درجات كما يلي:

الدرجة	التفسير
5	موافق بشدة
4	موافق
3	محايد
2	غير موافق
1	غير موافق بشدة

أولاً: جودة الخدمات المساندة

يرجى تقييم كل بند أدناه وفقاً لتجربتكم الشخصية في الجيم:

البند	5موافق بشدة	4موافق	3محايد	2غير موافق	1غير موافق بشدة
1. نظافة المرافق	☐	☐	☐	☐	☐
2. توفر المعدات	☐	☐	☐	☐	☐
3. سرعة الصيانة	☐	☐	☐	☐	☐
4. الخدمات الإضافية (الإنترنت، المشروبات)	☐	☐	☐	☐	☐
5. تعامل الموظفين	☐	☐	☐	☐	☐
6. الراحة العامة للمرافق	☐	☐	☐	☐	☐
7. جودة الإضاءة والتهوية	☐	☐	☐	☐	☐
8. توفر أدوات السلامة والأمن	☐	☐	☐	☐	☐
9. تنظيم المواعيد والحجوزات	☐	☐	☐	☐	☐
10. توافر التعليمات والإرشادات	☐	☐	☐	☐	☐
11. جودة الفصول الجماعية	☐	☐	☐	☐	☐
12. سهولة الوصول إلى المرافق	☐	☐	☐	☐	☐

☐	☐	☐	☐	☐	13. الاهتمام بشكاوى العملاء
☐	☐	☐	☐	☐	14. الخدمات الرقمية والتطبيقات

ثانيًا: رضا العملاء

يرجى تقييم كل بند أدناه وفقًا لتجربكم في الجيم:

البند	5موافق بشدة	4موافق	3محايد	2غير موافق	1غير موافق بشدة
1. الرضا عن الأسعار	☐	☐	☐	☐	☐
2. الرضا عن بيئة الجيم	☐	☐	☐	☐	☐
3. الرضا عن الخدمات المساندة	☐	☐	☐	☐	☐
4. الرغبة في الاستمرار بالاشتراك	☐	☐	☐	☐	☐
5. التوصية للآخرين بالاشتراك	☐	☐	☐	☐	☐
6. الرضا عن التسهيلات المالية	☐	☐	☐	☐	☐
7. الرضا عن دعم الاستفسارات والشكاوى	☐	☐	☐	☐	☐
8. الرضا عن برامج التدريب الفردية	☐	☐	☐	☐	☐
9. الرضا عن جودة الفصول	☐	☐	☐	☐	☐

الجماعية					
☐	☐	☐	☐	☐	10. الرضا عن الخدمات الرقمية والتطبيقات

ملاحظة: يرجى الإجابة بصدق، حيث أن إجاباتكم ستساعد على تحسين جودة الخدمات المساندة ورفع مستوى رضا العملاء في مشاريع الجيم.

