

التكليف الاول

أثر جودة الخدمات المساندة على رضا العملاء في مشاريع الجيم في الدمام

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 (البللاوي، 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) على أن صياغة سياسات فعّالة للخدمات المساندة في القطاع الزراعي يؤدي إلى تحسين قدرات المزارعين وإمكاناتهم الإنتاجية، من خلال توفير بنية تحتية ملائمة وشبكات دعم فني وتقني ملائمة (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.

وفيما 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 متابعات دورية وتقييماً مستمراً للعملية (الحميدة وهوساوي، 2020).

وعلى صعيد رضا المستفيدين من الخدمات، وجدت دراسة البزور ومسعود (2022) أن درجة رضا أولياء الأمور عن الخدمات المساندة تقدّر 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.

في ضوء ما سبق، يبرز البحث الحالي أهمية استكشاف أثر جودة الخدمات المساندة على رضا العملاء في مشاريع الجيم بمدينة الدمام، حيث يشكل هذا القطاع جزءاً متنامياً من الاقتصاد المحلي ويشهد إقبالاً متزايداً من مختلف الفئات. ومن هذا المنطلق، يأتي هذا البحث ليسد الفجوة المعرفية المتعلقة بخصوصية دمج الخدمات المساندة في بيئة الجيم وتأثيرها على تجربة العملاء وولائهم، سعياً لتقديم توصيات عملية تساهم في رفع مستوى هذه الخدمات وتحقيق رضا مستدام للعملاء.

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 تشكّل بيئة داعمة تؤثر بشكل مباشر على راحة العميل ورضاه العام عن التجربة.

لقد بيّنت دراسات سابقة أن ضعف جودة الخدمات المساندة يمكن أن يؤدي إلى عزوف العملاء، أو شعورهم بعدم الراحة أو الإهمال، حتى وإن كانت الخدمة الأساسية (التدريب) بمستوى جيد (الشلوي، 2024). ومع تصاعد المنافسة بين المشاريع الرياضية، بات من الضروري أن تولي إدارات هذه المنشآت اهتماماً أكبر لتحسين كل عناصر التجربة، بما في ذلك التفاصيل التي تبدو "ثانوية" ولكنها في الحقيقة جوهرية في تكوين الانطباع العام للعميل (زنقير، 2022).

وتزداد خطورة المشكلة عندما تُقدّم الخدمات المساندة بطريقة نمطية لا تراعي احتياجات الفئات المختلفة، مثل النساء أو ذوي الإعاقة أو كبار السن، ما ينعكس سلباً على مستوى الثقة والرضا (الحميدة وهوساوي، 2020). ومع ندرة الدراسات التي تناولت هذا الموضوع في السياق المحلي، خصوصاً في المنطقة الشرقية من المملكة، فإن هذه الفجوة المعرفية تبرز الحاجة إلى دراسة علمية تتناول أثر جودة الخدمات المساندة على رضا العملاء في مشاريع الجيم بمدينة الدمام.

بناءً عليه، تنبع مشكلة الدراسة من التساؤل الرئيس الآتي:

ما أثر جودة الخدمات المساندة على رضا العملاء في مشاريع الجيم في مدينة الدمام؟

وينبثق من هذا السؤال الرئيس عدة تساؤلات فرعية، منها:

1. ما مستوى جودة الخدمات المساندة المقدمة في مشاريع الجيم بالدمام من وجهة نظر العملاء؟

2. ما مستوى رضا العملاء عن هذه المشاريع؟

3. هل توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين جودة الخدمات المساندة ورضا العملاء؟

4. ما أكثر عناصر الخدمات المساندة تأثيراً في رضا العملاء؟

تسعى هذه الدراسة إلى استقصاء الإجابة عن هذه التساؤلات، وتبسيط الضوء على مدى أهمية تحسين جودة الخدمات المساندة كأداة استراتيجية لزيادة رضا العملاء وتعزيز استمراريّتهم.

اهمية البحث:

أولاً، الأهمية العلمية:

يسهم هذا البحث في إثراء الأدبيات المرتبطة بجودة الخدمات المساندة، حيث ركزت معظم الدراسات السابقة على المجالات التعليمية والتأهيلية والطبية (حماد، 2021؛ الشلوي، 2024)، ولم تُولِ قطاع المشاريع الرياضية التجارية الاهتمام الكافي، رغم أن هذا القطاع يشهد نمواً لافتاً ويتعامل مع فئات متنوعة من المجتمع. ومن هنا، فإن هذا البحث يُعد من أوائل الدراسات التي تتناول العلاقة بين جودة الخدمات المساندة ورضا العملاء في بيئة الجيم الرياضية في السعودية، مما يفتح آفاقاً بحثية جديدة يمكن الاستفادة منها في دراسات لاحقة.

ثانياً، الأهمية التطبيقية:

تكمن الأهمية التطبيقية في:

- تمكين أصحاب المشاريع الرياضية ومديري الأندية الرياضية من فهم الأثر الحقيقي لجودة الخدمات المساندة على سلوك العملاء وتوجهاتهم، مما يساعدهم في اتخاذ قرارات استراتيجية لتحسين بيئة العمل، وزيادة ولاء المشتركين، وتحقيق ميزة تنافسية في السوق المحلي.
- يعزز هذا البحث مفهوم التكامل بين الخدمة الأساسية والخدمات المساندة، من خلال تسليط الضوء على أهمية التفاصيل التنظيمية مثل خدمة العملاء، مرونة الجداول، نظافة المكان، جودة أدوات المساعدة، وتوافر فرق مساندة كالإسعاف الأولي أو التغذية الرياضية، وجميعها تؤثر بشكل مباشر على القرار الشرائي وإعادة الاشتراك
- يوفر هذا البحث بيانات ميدانية حديثة من البيئة السعودية، ويمكن أن تشكل مرجعية لأصحاب القرار في وزارة الرياضة أو البلديات عند وضع تنظيمات تحسن من مستوى الخدمات المقدمة في المنشآت الرياضية الخاصة، وتحقق التوجهات الوطنية نحو تحسين جودة الحياة، تماشيًا مع مستهدفات رؤية المملكة 2030.
- قد يفتح البحث المجال أمام إعادة تصميم البرامج التدريبية في أقسام الإدارة الرياضية، بحيث يُسلط الضوء على أهمية الخدمات المساندة كجزء من

إدارة الجودة الشاملة في القطاع الرياضي، وهو ما لم يكن يحظى بالاهتمام الكافي في مناهج التدريب والتأهيل المهني.

لذلك، فإن هذه الدراسة تمثل خطوة مهمة نحو فهم أعمق لدور الخدمات المساندة في تعزيز رضا العملاء في قطاع رياضي حيوي ومتجدد، وتسهم في دعم جهود التميز المؤسسي وخدمة المجتمع بطريقة أكثر شمولية وفعالية .

المراجع:

1. الببلاوي، إيهاب عبدالعزيز عبد الباقي. (2017). الخدمات المساندة والعمل التعاوني تكنولوجيا التربية - دراسات وبحوث، ع34 ، 187 - 227.
2. 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.
3. زنقير، هبة وصفي عبد الحميد. (2022). واقع التأهيل السلوكي لدى أطفال متلازمة داون بمراكز الخدمات المساندة. *المجلة العربية لعلوم الإعاقة والموهبة*، ع22 ، 231 - 246.
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 ، 169 - 212.
6. الشطي، طارق حمد، و المرسي، محمد رشدي أحمد. (2020). تقييم واقع الخدمات التعليمية والمساندة لذوي الإعاقة بدولة الكويت. *المجلة التربوية*، مج34، ع136 ، 11 - 63.
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 ، 443 - 484.
9. جوهر، أحمد عبدالله. (2005). الخدمات المساندة في التأهيل الشامل لذوي الإعاقات بدولة الكويت ندوة دور الخدمات المساندة في التأهيل الشامل لنوبي 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 بسمارك، ع 12 ، 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 لنوبي 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، مج 1، ع 4 ، 1 - 35.