

التكليف الثالث

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.

2-2المتغير 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 (البلاوي، 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 (الجيم)

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 بالتمرين 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 للتمرين 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 (زنقير، 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 (زنقير، 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 البعد 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 (زنقير، 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 الرئيسية 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.

- زنجير (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. أوصت 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.

3-2 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 أساساً 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 تحسين 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 وتجارب التراكمية، وليس فقط الأداء اللحظي، حيث إن التقييم الشامل يعكس مدى التزام المنشأة بتحسين 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.

2-5 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 المستخدمين. 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.

