

دور العنصر البشري فى الإرتقاء بجودة الخدمات المقدمة بالأندية الصحية الرياضية

أ.د/ يحيى فكرى محروس(*)
أ.د/ مسعود كمال غرابية(**)
أميرة حسنى هيبية(***)

مقدمة ومشكلة البحث :

يشهد قطاع الخدمات تحول فى التوجه نحو الجودة بسبب التغير الحاصل فى تفضيلات العملاء ، والتطور المعرفى والتكنولوجى الذى يشهده مما أدى إلى المطالبة بخدمات تلبى وتتعدى احتياجات وتوقعات العملاء ، وهذا ما جعل تحسين أدائها يشكل اهتماما عالميا لما يشكله قطاع الخدمات من نسبة كبيرة من القوى العاملة من جهة والنمو المتسارع الذى يشهده القطاع من جهة أخرى ، يضاف إلى ذلك أن قدرة أى مجتمع على إدارة منظماته وبرامجه الحيوية ، وليس فقط بفعالية وكفاءة ، وإنما بعدالة يعتبر من أهم الخصائص التى تميز أى مجتمع عن غيره من المجتمعات ، والمحافظة على تلك القوى العاملة وحسن الاستثمار فيها لتحقيق التنمية .

يشير (الهزاع، هزاع بن محمد، 2010، ص41) إلى أن الوعى العام لدى مختلف طبقات المجتمع إزدادت لديه أهمية ممارسة النشاط البدنى لصحة الفرد ، ونظراً لإرتفاع نسبة الإصابة بالأمراض المرتبطة بنقص الحركة كالسمنة وغيرها ، فمن الطبيعى أن تنتشر الأندية الصحية الرياضية بشكل ملحوظ فى السنوات القليلة الماضية ، وبعض هذه الأندية يرتبط بعيادات ومراكز طبية والبعض الآخر يقع ضمن مراكز رياضية وترويحية والجدير بالذكر هنا أن هذه الأندية الصحية الرياضية تعد ذات طابع صحى وتخصصى ، وبالتالي تخضع لمعايير وإشتراطات محددة ، سواء فيما يتعلق بمؤهلات العاملين فيها وخبراتهم أو فى التجهيزات التى يحتويها النادى الصحى الرياضى أو فى اشتراطات السلامة والطوارئ أو فى فعالية البرامج المقدمة من المركز .

ويشير (Lee, 2017, p.2) إلى أن الإدارة تحتاج إلى بذل المزيد من الجهود لتعزيز جودة الخدمة ، التى تضم المرافق والمدربين بالأندية الصحية الرياضية ومن أجل زيادة ولاء العملاء ، ممثلة فى الشعور بالتقارب مع العملاء الذين يستخدمون الأندية الصحية الرياضية وتعلقهم بها ، وكذلك لزيادة الحاجة إلى ممارسة الرياضة ، وأن جودة الخدمة فى الأندية الصحية الرياضية تقوم على رضا وثقة العملاء ، والاستمرار بالممارسة فى هذا النادى وكذلك التوصية به للآخرين والسلوك الاستهلاكى والعلاقة الإلزامية ، مما يوضح العلاقة المباشرة بين جودة الخدمة للأندية الصحية الرياضية والالتزام بممارسة الرياضة لا يزال محدوداً .

يذكر كلا من (García-Fernández, et, al. 2018, p.251) إن للخدمة النوعية آثار ومنها الجودة الملحوظة على القيمة المتصورة والرضا والولاء فى الأندية الصحية الرياضية منخفضة التكلفة نظراً لأهميته فى الأندية الصحية الرياضية ، قام عدد من المؤلفين بإستكشاف وتحليل الولاء ، ومع ذلك هناك صفتان لم يتم دراستهما مرتبطة بخصائص الخدمة بعدهما نوعية الخدمة فى سلاسل الأندية الصحية الرياضية منخفضة التكلفة ، مع راحة العملاء مما يوضح أهمية الإدارة السليمة للتضحيات غير النقدية والجودة المتصورة من قبل مديرى هذه الأندية الصحية الرياضية ، لأن ولاء العملاء يمكن أن يعتمد على الخصائص الإدارية لهذه النماذج الرياضية الناشئة فى مركز اللياقة البدنية السلاسل منخفضة التكلفة الأندية الصحية الرياضية (نموذج الأعمال الناشئة) .

ويتفق كلا من (Iezzoni, et, al., 2003, p.1) ، (الجريرى، صالح عمرو، 2006، ص57) أن جودة الخدمة هى مجموعة خصائص الخدمة القادرة على إشباع حاجات معينة ، ولا بد أن

تطابق الخدمة توقعات وتفضيلات الزبائن ، وأن الخدمة الرياضية تتميز بخاصية عدم إمكانية للمس وهذا قد أدى إلى ظهور التسعير على ضوء صعوبة المهمة ، وخاصة عدم تغطية الخدمات تتسبب في صعوبة تحديد سعر ثابت لها ، وسعر المنتج أو الخدمة الرياضية يحكمه سلوك المستهلك الرشيد أو الرجل الاقتصادي والذي يحسب ما تشتريه قبل أن ينفق ما معه ، وأن السعر المناسب يضمن إستمرارية الخدمة أو المنتج كما يضمن مستوى كفاءته حيث يغطي السعر المناسب التكاليف ويحقق هامش ربح مناسب وبالتالي تستمر الخدمة دون توقف وبدرجة مناسبة من الكفاءة المطلوبة ، وأن جودة الخدمات إنها مجموعة من الخصائص التي لها القدرة على إشباع حاجات الزبائن عن طريق الخدمات المتوافقة مع توقعات الزبائن .

ومن أجل مواكبة التغيرات المتسارعة في بيئة الأعمال ، وحتى تحقق ذلك تحتاج إلى التوسع في استقبال الأفكار والانفتاح ، لذلك فهي بحاجة إلى خلق وابتكار طرق جديدة للسلع والخدمات والاهتمام بتدريب الأفراد العاملين وتحفيزهم على الابتكار لممارسة نشاطاتهم ، وحيث يعد الالتزام بجودة الخدمات المقدمة من أولويات قيم الأفراد ومحركات سلوكهم، فإن تأكيد القيادة على تقديم خدمات ذات جودة عالية واستخدام ذكائهم سوف تؤدي إلى تحسين نوعية المنتجات والعمليات ، مما يبرز أهمية الثقافة القائمة على الجودة لتكون المنظمة قادرة على النمو والاستقرار مع البيئة الجديدة ، وبناء على ذلك يظهر الدور الكبير للجدارات القيادية التمريرية في تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة كما أشارت إليه دراسة كلاً من (Zeithaml, et, al. 2006) ، ودراسة (Das, et, al. 2011) اقترحت مجموعة من المعايير المستخدمة من قبل العملاء لقياس جودة الخدمة والتي تتحكم في تشكيل إدراكاتهم لها ، إذ قدم مقياساً أطلق عليه نموذج جودة الخدمة Quality Services لقياس الفجوة بين توقعات العملاء لجودة الخدمة وبين الأداء الفعلي لمقدمي الخدمة ، إذ يطبق هذا النموذج على نطاق واسع من الصناعات الخدمية والذي يمكن تعديله ليضع بالاعتبار متطلبات المؤسسة .

ومما تقدم يتضح مدى أهمية دراسة جودة الخدمات المقدمة إلى المستهلكين ونسنتج بأن جودة الخدمة هي درجة رضا الزبون (المستهلك) عن الخدمة المقدمة من خلال مقارنتها مع حاجاته ورغباته وتوقعاته من تلك الخدمة ، وفي هذا الإطار ظهرت مفردات وموضوعات لها علاقة بهذا الخصوص ومنها ما هو أساس جودة الخدمات لكي يتحقق النجاح حيث أن مجال العمل الرياضي مجال مهم وحيوي وما هو متاح له من إمكانيات هل تفي بالمتطلبات في إطار الأهداف المطروحة والطموحة لتلبية الطلب على خدمات متميزة من قبل المستهلكين، ومن خلال خبرة الباحثان وعمل الباحثة بأحد الأندية الصحية الرياضية توصلت إلى أن الأندية الصحية الرياضية أصبحت تواجه عدة تحديات نتيجة التغيرات والتطورات خاصة في ظل كثرة الأندية، الأمر الذي زاد من حدة المنافسة بين هذه الأندية سواء التابع منها للمستشفيات الحكومية والخاصة أو الأندية الصحية الرياضية القائمة فقط لهذا الغرض ، وما تفرضه هذه المنافسة من إتباع الأساليب الجديدة لزيادة الأداء والاستفادة من التكنولوجيا الحديثة للوصول إلى تقديم سلعة أو خدمة قادرة على الصمود أمام البدائل المنافسة خاصة وأن العميل أصبح أكثر واعياً في الحصول على سلعة أو خدمة متميزة .

وفي ظل هذه التحديات ليس هناك أمام النادي الرياضي الصحي إلا إتباع الأساليب الحديثة في الإدارة لمواجهة الظروف التي أصبحت أكثر تعقيداً وغموضاً ، ويتمثل ذلك في اعتماد الإدارة عن طريق الجودة حتى يمكنها استخدام الموارد بشكل أمثل وتحقيق ميزة تنافسية بين الأندية الصحية الرياضية المنافسة ، وبذلك تعتبر الجودة سلاح إستراتيجي بالنسبة للمركز وذلك لأنها تحقق ميزة تنافسية في مجال نشاطها ، لذا سوف يسعى الباحثون إلى دراسة واقع الخدمة المقدمة من وجهة نظر المستهلكين حتى تصبح تلك الأندية الصحية الرياضية قادرة على تحقيق التميز التنافسي من خلال تطوير جودة الخدمات المقدمة للمستهلكين .

هدف البحث :

التعرف على دور العنصر البشرى فى الإرتقاء بجودة الخدمات المقدمة بالأندية الصحية الرياضية من منظور المستفيدين فى محافظة الغربية .

تساؤلات البحث :

- ١- ما دور المدراء الاداريين بالأندية الصحية الرياضية فى محافظة الغربية فى الإرتقاء بجودة الخدمات المقدمة بها ؟
- ٢- ما هو دور المدربين والعاملين بالأندية الصحية الرياضية فى محافظة الغربية فى الإرتقاء بجودة الخدمات المقدمة بها ؟

الدراسات المرجعية :

- ١- دراسة **ثيودوراكس وآخرون** Theodorakis et, al (2015) بعنوان " تأثير جودة الخدمة والرضا على السعادة أثناء متابع الأحداث الرياضية " وهدفت الدراسة إلى التعرف على دراسة كيفية تفعيل جوانب الخدمة أثناء الحديث الرياضى من خلال التفاعل مع بيئة الأحداث الرياضية وأن هذه العوامل تؤثر بشكل عام على رضا المستهلك فى إحداث السعادة للمستهلك ، وإستخدام الباحثين المنهج الوصفى على عينة قوامها (300) فرد من متسابقي ألعاب القوى الذين شاركوا فى سباقات (100) ، وإستخدام الباحثين نموذج الفجوة (Servqual) كأداة لجمع البيانات، وأسفرت أهم النتائج أن هناك اثار ايجابية تؤثر على رضا المستهلك أثناء الحدث الرياضى ، وأن تفعيل جوانب الخدمة أثناء الحديث الرياضى تساهم فى التفاعل مع بيئة الأحداث الرياضية وأن هذه العوامل تؤثر بشكل عام على رضا المستهلك فى إحداث السعادة للمستهلك .
- ٢- دراسة **حنان على حسنين** (2011) بعنوان " قياس جودة الخدمات الصحية فى الأندية الصحية الأهلية الحكومية والخاصة " وهدفت الدراسة إلى قياس الفجوة بين توقعات المستفيدين لمستوى الخدمات الصحية المقدمة من الأندية الصحية (قيد البحث) وبين ادراكات الإدارة لهذه التوقعات ، وقياس الفجوة بين ادراكات الإدارة لتوقعات المستفيدين لمستوى الخدمات الصحية المقدمة من الأندية الصحية (قيد البحث) وبين ادراكات الإدارة للمواصفات الخاصة للخدمة ، وقياس الفجوة بين ادراكات الإدارة للمواصفات الخاصة بالخدمات الصحية فى الأندية الصحية (قيد البحث) وبين مواصفات الخدمة المقدمة بالفعل ، وقياس الفجوة بين توقعات المستفيدين لمستوى الخدمات الصحية الممتازة وبين إدراكهم للأداء العقلى للخدمة المقدمة من الأندية الصحية (قيد البحث) ومن ثم تحديد مجالات القوة والضعف فى هذه الخدمة ، وإستخدمت الباحثة المنهج الوصفى المسحى على عينة تم إختيارها بطريقة أسلوب الحصر الشامل والبالغ عددها (309) من الأعضاء المترددين الدائمين بالأندية الصحية فى محافظة القاهرة والجيزة ، وإستخدم الباحث المقابلة الشخصية وإستمارة إستبيان كأدوات لجمع البيانات، وأسفرت أهم النتائج عن وجود فروق دالة إحصائيا بين توقعات المستفيدين لمستوى الخدمة المقدمة من الأندية الصحية وبين ادراكات الإدارة لهذه التوقعات وجاءت الفروق لصالح ادراكات الإدارة لتوقعات المستفيدين وذلك فى الأبعاد الخاصة بالاستجابة، والضمان، والتعاطف، ويشير ذلك إلى قدرة الإدارة على معرفة وتفهم احتياجات ورغبات المستفيدين من خلال توقعاتهم ، ووجود فروق دالة إحصائيا بين ادراكات الإدارة لتوقعات المستفيدين لمستوى الخدمة المقدمة من الأندية الصحية وبين ادراكات الإدارة للمواصفات الخاصة بالخدمة وجاءت الفروق لصالح ادراكات الإدارة لتوقعات المستفيدين لمستوى الخدمة المقدمة من الأندية الصحية وذلك فى جميع إبعاد الجودة ويشير ذلك إلى انه بالرغم من إدراك الإدارة لتوقعات المستفيدين فإنه لم يتم ترجمة هذه التوقعات إلى المواصفات محددة فعلية فى الخدمة المقدمة للمستفيدين بسبب قيود تتعلق بموارد المنشأة ، ووجود فروق دالة إحصائيا بين ادراكات الإدارة للمواصفات الخاصة

بالخدمة المقدمة من الأندية الصحية وبين الخدمة المقدمة بالفعل وجاءت الفروق لصالح ادراكات الإدارة للمواصفات الخاصة بالخدمة وذلك فى الإبعاد الخاصة بالجوانب الملموسة ، الثقة والاعتمادية والضمان ، ويشير ذلك إلى ارتفاع مستوى الأداء والمهارات الخاصة بمقدمى الخدمة ووجود الدافعية لديهم لتقديم الخدمة .

٣- دراسة **عبدالقادر أحمد فاروق وآخرون Abdelkader Ahmed Farouk, et, al.** (2010) بعنوان " تأثير التسويق الداخلى على جودة الخدمات فى الأندية الرياضية "

وهدفت الدراسة إلى وصف اليات التسويق الداخلى فى الأندية الرياضية المصرية وتحديد تأثير التسويق الداخلى على مستوى جودة الخدمات بتلك الأندية مع تقديم بعض التوصيات بخصوص تحسين تطبيقات التسويق الداخلى ومستوى جودة الخدمات المقدمة للأعضاء ، وإستخدام الباحثين المنهج الوصفى على عينة قوامها (200) فرد من موظفى نادى الأهلى والزمالك ، وإستخدام الباحثين إستمارة إستبيان كأداة لجمع البيانات، وأسفرت أهم النتائج ألى وجود درجة معتدلة من جودة الخدمات تظهر من خلال وضوح أدوار العمل بالنسبة للموظفين وتدريب الموظفين على تنمية الأندية .

٤- دراسة **كمال حسن الخولى (2009)** بعنوان " مواصفات جودة الخدمات بالأندية الصحية

وأثرها النفسى على شخصية الأعضاء المترددين عليها " وهدفت الدراسة إلى التعرف على مواصفات جودة الخدمات بالأندية الصحية واثرها النفسى على شخصية الاعضاء المترددين عليها من خلال مستوى جودة الخدمة المقدمة بالنادى الصحى ودرجة الرضا عن الحياة لدى المترددين على النادى الصحى والعلاقة ما بين مستوى جودة الخدمة المقدمة وبين درجة الرضا عن الحياة لدى المترددين بالنادى الصحى ، وإستخدام الباحث المنهج الوصفى على عينة قوامها من المسئولين والعاملين والعملاء بالأندية الصحية فى الفنادق والأندية الرياضية ، وإستخدام الباحث المقابلات الشخصية وإستمارة الإستبيان ومقياس الرضا عن الحياة كأدوات لجمع البيانات، وأسفرت أهم النتائج إلى وجود علاقة طردية بين إدارة العنصر البشرى والعاملين والمدربين ، وبين إدارة العنصر البشرى وإهتمام الإدارة بخدمة العملاء ، وبين إدارة العنصر البشرى والتسهيلات المادية ، وبين إدارة العنصر البشرى وسهولة الوصول للخدمة ، وعدم وجود علاقة ارتباطية بين مقياس الرضا عن الحياة وبين كلا من إدارة العنصر البشرى ، والعاملين والمدربين كعنصر بشرى ، وإهتمام الإدارة بخدمة العملاء .

٥- دراسة **بارى وآخرون Barrie et, al.** (2005) بعنوان " تحسين الخدمات فى البيئات

الرياضية " وهدفت الدراسة إلى قياس إدراكات جودة الخدمة بين الجمهور والأحداث الرياضية ، وإستخدام الباحثين المنهج الوصفى على عينة قوامها (290) شخص من الجمهور فى إحدى المنشآت الرياضية وإستخدام الباحثين المقابلة الشخصية كأداة لجمع البيانات، وأسفرت أهم النتائج إلى أن الجمهور الذى يقدم إسهامات منتظمة للنادى من خلال الأنشطة المختلفة ومن خلال العضوية فى روابط مشجعى النادى قد منح النادى رتبة أعلى من حيث البروفيل العام للاعبين كما أن إدراكات أسعار التذاكر واسعار الدخول للمنشآت كانت أفضل من غير الأعضاء كما كانوا أكثر ميلاً لزيارة متاجر النادى لشراء الهدايا والأشياء الأخرى .

إجراءات البحث :

منهج البحث :

قام الباحثون بإستخدام المنهج الوصفى بإستخدام الدراسات المسحية لملائمته لطبيعة البحث .

مجتمع البحث :

يتمثل مجتمع البحث فى المستفيدين من الخدمات المقدمة بالأندية الصحية الرياضية بمحافظة الغربية .

عينة البحث :

تم تطبيق الدراسة على السادة العملاء المترددين على الأندية الصحية الرياضية بمحافظة الغربية ومنهم عدد (3) أندية بطنطا وعدد (4) بالمحلة الكبرى وعدد (1) بكفر الزيات ، إختار الباحثون عينة البحث بالطريقة العشوائية في إستمارة إستبيان بلغ عددهم (230) فرداً تم تقسيمهم إلى عدد (30) فرداً لإيجاد المعاملات العلمية (صدق وثبات) إستمارة إستبيان ، وعدد (20) فرداً لإجراء الدراسة الاستطلاعية لإستمارة إستبيان ، وعدد (180) فرداً لتطبيق إستمارة إستبيان قيد البحث .

أدوات جمع البيانات :

إستخدم الباحثون في جمع بيانات البحث إستمارة إستبيان من تصميم الباحثون .

المعاملات العلمية لإستمارة الإستبيان :**أولاً : صدق إستمارة الإستبيان :**

قام الباحثون بحساب معامل الصدق لإستمارة الإستبيان عن طريق كلٍ من الصدق المنطقي وصدق الإتساق الداخلي .

أ- الصدق المنطقي لإستمارة الإستبيان :

إستخدم الباحثون الصدق المنطقي بعرض إستمارة الإستبيان على عدد (9) خبراء - مرفق رقم (١) - وقد حدد الباحثون شروط إختيار الخبير أن يكون عضو من أعضاء هيئة التدريس من كليات التربية الرياضية قسم الإدارة الرياضية ، وألا تقل عدد سنوات الخبرة لديهم عن ١٠ سنوات ، وذلك بغرض التحقق من أن الإستمارة تقيس بالفعل الهدف الذي وضعت من أجله ، وذلك في الفترة من ٢٠٢١/١١/٧م إلى ٢٠٢١/١٢/٢٣م وقد تفضلوا بإبداء الرأي سواء بالتعديل أو الحذف أو الإضافة إلى أن إنتهت الإستمارة إلى صورتها النهائية الحالية - مرفق رقم (٤) - وقد إتبع الباحثون الخطوات التالية :

أولاً : إقتراح الباحثون المحاور الإفتراضية لإستمارة الإستبيان وعددها (٢) محورين - مرفق رقم (٢) - وهي :

دور المدراء الاداريين بالأندية الصحية الرياضية في محافظة الغربية في الإرتقاء بجودة الخدمات المقدمة بها .

دور المدربين والعاملين بالأندية الصحية الرياضية في محافظة الغربية في الإرتقاء بجودة الخدمات المقدمة بها .

وقد تم عرض المحاور الإفتراضية على الخبراء وذلك لإضافة أو حذف أو تعديل أي محور من تلك المحاور مستخدماً في ذلك مقياس ثنائى التقدير (مناسب - غير مناسب) ، وجاء رأى الخبراء حول مناسبة محاور الإستمارة كما هو موضح بجدول رقم (١) .

جدول (١)

آراء الخبراء حول محاور إستمارة الإستبيان

ن = ٩

المحور	البيان	مناسب		غير مناسب		الاهمية النسبية
		ك	%	ك	%	
الأول	دور المديرين الاداريين فى الإرتقاء بجودة الخدمات	٩	١٠٠.٠٠%	٠	٠.٠٠%	١٠٠.٠٠%
الثانى	دور المدربين والعاملين فى	٨	٨٨.٨٩%	١	١١.١١%	٨٨.٨٩%

الإرتقاء بجودة الخدمات

يوضح جدول رقم (١) التكرار والنسبة المئوية والوزن النسبي والأهمية النسبية لآراء الخبراء حول محاور إستمارة الإستبيان حيث تراوحت الآراء ما بين (٨٨.٨٩% - ١٠٠%) وقد إرتضى الباحثون بالمحاور التي حصلت على أهمية نسبية قدرها ٧٠% فأكثر .
ثانياً : قام الباحثون بصياغة مجموعة من العبارات بكل محور حيث بلغ عدد العبارات (٢٤) عبارة فى إستمارة الإستبيان تم عرضهما على الخبراء لإبداء الرأى فيها - مرفق رقم (٣) .

جدول (٢)

آراء الخبراء حول عبارات إستمارة الإستبيان

ن = ٩

المحور الثانى		المحور الأول	
نسبة الموافقة	م	نسبة الموافقة	م
٨٨.٨٩	١٠	١٠٠.٠٠	١
١٠٠.٠٠	١١	١٠٠.٠٠	٢
١٠٠.٠٠	١٢	٨٨.٨٩	٣
٧٧.٧٨	١٣	٨٨.٨٩	٤
١٠٠.٠٠	١٤	١٠٠.٠٠	٥
٨٨.٨٩	١٥	٧٧.٧٨	٦
٧٧.٧٨	١٦	٧٧.٧٨	٧
١٠٠.٠٠	١٧	١٠٠.٠٠	٨
٤٤.٤٤	١٨	١٠٠.٠٠	٩
١٠٠.٠٠	١٩		
٧٧.٧٨	٢٠		
١٠٠.٠٠	٢١		
٨٨.٨٩	٢٢		
١٠٠.٠٠	٢٣		
١٠٠.٠٠	٢٤		

يوضح جدول رقم (٢) النسبة المئوية لآراء الخبراء حول عبارات إستمارة الإستبيان ويتضح تراوح النسبة المئوية للعبارات ما بين (٤٤.٤٤% - ١٠٠%) وقد إرتضى الباحثون بالعبارات التي حصلت على أهمية نسبية قدرها ٧٠% فأكثر .

جدول (٣)

العبارات المستبعدة ورقمها وفقاً لرأى الخبراء فى إستمارة الإستبيان

المحور	رقم العبارة	العبارات
الثانى	١٨	هناك سهولة فى التعامل مع المدربين والعاملين

يوضح جدول رقم (٣) العبارات المستبعدة وأرقامها من قبل الخبراء وتم حذفها من إستمارة الإستبيان ، وقد بلغ عددها عبارة واحدة .

جدول (٤)

العبارات المعدلة ورقمها قبل وبعد التعديل وفقاً لرأى الخبراء فى إستمارة الإستبيان

المحور	رقم العبارة قبل التعديل	العبارة قبل التعديل	رقم العبارة بعد التعديل	العبارة بعد التعديل
الأول	٧	تهتم الإدارة بالنادى بمناقشة المشكلات وحلها التى تواجه العملاء	٧	يهتم المسئولون بإدارة النادى بحل المشكلات التى تواجه العملاء

يوضح جدول رقم (٤) العبارات المعدلة وأرقامها قبل وبعد التعديل وفقاً لرأى الخبراء فى إستمارة الإستیبان ، وجاء عدد العبارات التى تم إعادة صياغة عبارة واحدة .

جدول (٥)

العدد المبدنى وعدد العبارات المستبعدة وأرقامها وعدد العبارات المعدلة وأرقامها والعدد النهائى لإستمارة الإستیبان

المحور	البيان	العدد المبدنى للعبارة	عدد العبارات المستبعدة	أرقام العبارات المستبعدة	عدد العبارات المعدلة	أرقام العبارات المعدلة	العدد النهائى للعبارة
الأول	دور المديرين الإداريين فى الإرتقاء بجودة الخدمات	٩	-	-	١	٧	٨
الثانى	دور المدربين والعاملين فى الإرتقاء بجودة الخدمات	١٥	١	١٨	-	-	١٥
الإجمالي		٢٤	١	-	١	-	٢٣

يوضح الجدول رقم (٥) العدد المبدنى وعدد العبارات المستبعدة وأرقامها وعدد العبارات المعدلة وأرقامها والعدد النهائى لإستمارة الإستیبان .

ب- صدق الإتساق الداخلى لإستمارة الإستیبان :

قام الباحثون بحساب معامل صدق الإتساق الداخلى لإستمارة الإستیبان عن طريق تطبيق الإستیبان على مجموعة من المستفيدين من الخدمات المقدمة بالأندية الصحية بمحافظة الغربية ، وعدددهم (٣٠) فرداً ممثلة لمجتمع البحث ، وذلك بغرض تقدير صدق عبارات الإستیبان وقد تم ذلك بحساب معاملات الإرتباط بين كل عبارة ومجموع المحور وبين كل عبارة والمجموع الكلى للمحاور وبين المحور والمجموع الكلى للمحاور ، وذلك فى الفترة من ٢٠٢٢/١/٢م إلى ٢٠٢٢/١/٢٠م ، علماً بأن هذه العينة إستخدمت لحساب المعاملات العلمية لإستمارة الإستیبان فقط ، والجدول رقم (٦) ، (٧) توضح معامل صدق الإتساق الداخلى لإستمارة الإستیبان .

جدول (٦)

صدق الإتساق الداخلى بين العبارة ومجموع المحور وبين العبارة والمجموع الكلى لمحاور إستمارة الإستیبان

ن = ٣٠

المحور الثانى			المحور الأول		
العبارة مع المجموع	العبارة مع المحور	م	العبارة مع المجموع	العبارة مع المحور	م
٠.٨٧	٠.٩٣	١٠	٠.٨٣	٠.٧٨	١
٠.٧٥	٠.٨٤	١١	٠.٩٢	٠.٨٥	٢
٠.٨٣	٠.٨٩	١٢	٠.٨٣	٠.٨٧	٣
٠.٨٨	٠.٨٤	١٣	٠.٨٩	٠.٨٣	٤
٠.٩١	٠.٨٩	١٤	٠.٨٣	٠.٨٨	٥
٠.٨٩	٠.٨٣	١٥	٠.٨٩	٠.٩٢	٦
٠.٨٣	٠.٨٨	١٦	٠.٨١	٠.٨٧	٧
٠.٨٩	٠.٩٢	١٧	٠.٩٠	٠.٨٦	٨
٠.٨٦	٠.٩٠	١٨	٠.٩٢	٠.٨٨	٩
٠.٩١	٠.٨٨	١٩			
٠.٨٩	٠.٨٤	٢٠			
٠.٨٣	٠.٨٧	٢١			
٠.٨٢	٠.٩١	٢٢			
٠.٨٢	٠.٨٩	٢٣			

قيمة (ر) الجدولية عند مستوى معنوية ٠.٠٥ = ٠.٣٠٤ .

يوضح جدول رقم (٦) وجود ارتباط ذو دلالة إحصائية بين العبارة ومجموع المحور حيث تراوح معامل الارتباط ما بين (٠.٧٨ - ٠.٩٣) ، وبين العبارة والمجموع الكلي للمحاور حيث تراوح معامل الارتباط ما بين (٠.٧٥ - ٠.٩٢) مما يشير إلى صدق الإتساق الداخلى لإستمارة الإستبيان وذلك عند مستوى معنوية ٠.٠٥ .

جدول (٧)

صدق الإتساق الداخلى بين المحور والمجموع الكلي لمحاور إستمارة الإستبيان

ن = ٣٠

المحاور	البيان	معامل الارتباط
الأول	دور المديرين الاداريين فى الإرتقاء بجودة الخدمات	٠.٨٧٩
الثانى	دور المدربين والعاملين فى الإرتقاء بجودة الخدمات	٠.٨٧١

قيمة (ر) الجدولية عند مستوى معنوية ٠.٠٥ = ٠.٣٠٤ .

يوضح جدول رقم (٧) وجود ارتباط ذو دلالة إحصائية بين المحور وبين المجموع الكلي لمحاور إستمارة الإستبيان حيث تراوح معامل الارتباط ما بين (٠.٨٧١ - ٠.٨٧٩) مما يشير إلى صدق إستمارة الإستبيان وذلك عند مستوى معنوية ٠.٠٥ .

ثانياً : ثبات إستمارة الإستبيان :

أ- حساب معامل الثبات عن طريق التطبيق وإعادة التطبيق Test - Retest :

قام الباحثون بحساب معامل الثبات لإستمارة الإستبيان عن طريق التطبيق وإعادة التطبيق Test - Retest حيث تم تطبيق الإستمارة على مجموعة من المستفيدين من الخدمات المقدمة بالأندية الصحية بمحافظة الغربية ، وعددهم (٣٠) فرداً ممثلة لمجتمع البحث وقد قام الباحثون بإجراء التطبيق الأول فى الفترة من ٢٠٢٢/١/٢م إلى ٢٠٢٢/١/٢٠م ، كما قام الباحثون بإجراء إعادة التطبيق فى الفترة من ٢٠٢٢/٢/٦م إلى ٢٠٢٢/٢/١٧م ، وكان الفاصل الزمنى بين التطبيقين أكثر من (١٥) يوم ، علماً بأن هذه العينة إستخدمت لحساب المعاملات العلمية لإستمارة الإستبيان فقط ، وقد تم ذلك بإستخدام معادلة سبيرمان للرتب ، والجدول رقم (٨) يوضح معامل الثبات لكل محور من محاور إستمارة الإستبيان .

جدول (٨)

معامل الارتباط بين التطبيق وإعادة التطبيق لبيان معامل الثبات لإستمارة الإستبيان

ن = ٣٠

المحور الثانى		المحور الأول	
معامل الارتباط	م	معامل الارتباط	م
٠.٩١	١٠	٠.٩٢	١
٠.٨٣	١١	٠.٩١	٢
٠.٨٤	١٢	٠.٨٤	٣
٠.٨٦	١٣	٠.٨٨	٤
٠.٩٠	١٤	٠.٩٢	٥
٠.٨٨	١٥	٠.٨٤	٦
٠.٨٤	١٦	٠.٨٧	٧
٠.٩١	١٧	٠.٨٩	٨
٠.٩٣	١٨	٠.٩٠	٩
٠.٩٢	١٩		
٠.٨٦	٢٠		
٠.٨٩	٢١		
٠.٩١	٢٢		
٠.٨٧	٢٣		

يوضح جدول رقم (٨) وجود ارتباط ذو دلالة إحصائية بين التطبيق وإعادة التطبيق لإستمارة الإستبيان على مجموعة من المستفيدين من الخدمات المقدمة بالأندية الصحية بمحافظة الغربية ، حيث تراوح معامل الارتباط ما بين (٠.٨٣ - ٠.٩٣) وهي معاملات ارتباط ذو دلالة عالية مما يشير إلى ثبات إستمارة الإستبيان .

ب- حساب معامل الثبات باستخدام معامل ألفا كرونباخ :

إستخدم الباحثون معامل ألفا كرونباخ لبيان معامل ثبات إستمارة الإستبيان ، والجدول رقم (٩) يوضح ذلك .

جدول (٩)

معامل ألفا كرونباخ لبيان معامل الثبات لإستمارة الإستبيان

ن = ٣٠

معامل ألفا		
٠.٨٤٧		
المحور	البيان	Deleted Cronbach's Alpha if Item
الأول	دور المديرين الاداريين فى الإرتقاء بجودة الخدمات	٠.٨٤٣
الثانى	دور المدربين والعاملين فى الإرتقاء بجودة الخدمات	٠.٨٣٨

يوضح جدول رقم (٩) وجود ارتباط ذو دلالة إحصائية بين عبارات كل محور من إستمارة الإستبيان واجمالي عبارات الإستبيان لبيان معامل الارتباط الكلى ، حيث حقق معامل ألفا كرونباخ معاملات ارتباط تراوحت ما بين (٠.٨٣٨ - ٠.٨٤٣) وذلك عند مستوى معنوية ٠.٠٥ وهي معاملات ارتباط ذو دلالة عالية مما يشير إلى ثبات الإستبيان .

الدراسة الإستطلاعية لإستمارة الإستبيان :

قام الباحثون بإجراء الدراسة الإستطلاعية على مجموعة قوامها (٢٠) فرداً ممثلة لمجتمع البحث فى إستمارة الإستبيان من مجموعة من المستفيدين من الخدمات المقدمة بالأندية الصحية بمحافظة الغربية ، وذلك فى الفترة من ٢٠٢٢/٢/٢٧م إلى ٢٠٢٢/٣/١٠م ، علماً بأن هذه العينة إستخدمت لحساب الدراسة الإستطلاعية فقط .

وكان الهدف من إجراء الدراسة الإستطلاعية التعرف على الآتى :

- مدى فهم عينة البحث للعبارات التى تتضمنها إستمارة الإستبيان .
- التعرف على الصعوبات المحتمل ظهورها أثناء التطبيق للعمل على تلافيتها .
- التعرف على زمن تطبيق إستمارة الإستبيان .
- تدريب المساعدين على كيفية تطبيق إستمارة الإستبيان وتفرغ البيانات .

وقد أسفرت نتائج الدراسة الإستطلاعية عما يلى :

- فهم عينة البحث للعبارات التى يتضمنها إستمارة الإستبيان حيث لم يبدر من أى منهم الإستفسار عن أى عبارات من عبارات إستمارة الإستبيان .
- تم التعرف على زمن تطبيق إستمارة الإستبيان بحساب الزمن الذى إستغرقته عينة الدراسة الإستطلاعية فى الإجابة على عبارات إستمارة الإستبيان وكان يتراوح الزمن ما بين ٨ إلى ١٠ دقائق .

الدراسة الأساسية لإستمارة الإستبيان :

أولاً : تطبيق إستمارة الإستبيان :

بعد التأكد من كافة الشروط العلمية والإدارية لإستمارة الإستبيان لجمع آراء العينة قام الباحثون بتطبيق إستمارة الإستبيان على مجموعة من المستفيدين من الخدمات المقدمة بالأندية الصحية بمحافظة الغربية ، وعددهم (١٨٠) فرداً وذلك فى الفترة من ٢٠٢٢/٥/١٩م إلى ٢٠٢٢/٦/١٩م مع مراعاة التأكيد على أفراد العينة بأهمية إستجاباتهم وأنها تُجمع فقط من أجل البحث العلمى لإزالة أى مخاوف قد تقلل من تفاعلهم فى الإجابة على الإستبيانات .

ثانياً : تفرغ بيانات إستمارة الإستبيان :

بعد إنتهاء عملية التطبيق قام الباحثون بجمع الإستمارات متكاملة الإستجابات وتم تفرغ البيانات فى كشوف التفرغ المعدة لذلك ، وإستخدم الباحثون فى تصحيح الإستبيان طريقة ليكرت بالتقدير ثلاثى التقدير وذلك بعد موافقة الخبراء عليها ، وكانت إستجابات الإستبيانات وفقاً لتقدير ثلاثى على النحو التالى :

- (نعم) وتقدر لها ثلاث درجات .
- (إلى حد ما) وتقدر لها درجتان .
- (لا) وتقدر لها درجة واحدة .

وبذلك تكون الدرجة الكلية لإستمارة الإستبيان (٦٩) درجة ، ثم قام الباحثون برصد وجدولة الدرجات الخام وإعدادها لإجراء المعالجة الإحصائية بما يتماشى ويتناسب مع أهداف البحث .

المعالجات الإحصائية المستخدمة :

إستخدم الباحثون المعالجات الإحصائية الملائمة لطبيعة بيانات البحث وذلك من خلال البرنامج الإحصائى SPSS وكانت كالتالى :

- النسبة المئوية .
- الوزن النسبى .
- الأهمية النسبية .
- المتوسط الحسابى .
- الانحراف المعيارى .
- معامل الارتباط .
- معامل الصدق (صدق الإتساق الداخلى) .
- معامل الثبات (ألفا كرونباخ) .
- معامل الثبات (التطبيق وإعادة التطبيق Test – Retest) - إختبار كا^٢ .

عرض ومناقشة النتائج :

١- عرض ومناقشة نتائج المحور الأول :

جدول (١٠)

التكرار والنسبة المئوية والوزن النسبى والأهمية النسبية وقيمة كا^٢ لآراء عينة البحث فى المحور الأول الخاص بدور المديرين الإداريين فى الإرتقاء بجودة الخدمات المقدمة بالأنندية الصحية الرياضية فى محافظة الغربية

ن = ١٨٠

م	العبرة	نعم		إلى حد ما		لا		الوزن النسبى	الأهمية النسبية	كا ^٢
		ك	%	ك	%	ك	%			
١-	تدعم ادارة النادى الصحى تحسين جودة الخدمات المقدمة	٢٩	١٦.١١١	٦٦	٣٦.٦٦٧	٨٥	٤٧.٢٢٢	٣٠.٤	٥٦.٢٩٦	٢٧.٠٣٣
٢-	يتوافر بالنادى جميع الخدمات التى يعلن عنها	٣٣	١٨.٣٣٣	٣٦	٢٠.٠٠٠	١١١	٦١.٦٦٧	٢٨٢	٥٢.٢٢٢	٦٥.١٠٠
٣-	استفسارات السادة العملاء تلقى ترحيب من ادارة النادى الصحى	٦٣	٣٥.٠٠٠	٩٠	٥٠.٠٠٠	٢٧	١٥.٠٠٠	٣٩٦	٧٣.٣٣٣	٣٣.٣٠٠

م	العبارة	نعم		إلى حد ما		لا		الوزن النسبي	الأهمية النسبية	كا
		ك	%	ك	%	ك	%			
٤-	تضع ادارة النادي الصحي مصلحة العميل فى مقدمة اهتماماتها	٨٥	٤٧.٢٢٢	٦٠	٣٣.٣٣٣	٣٥	١٩.٤٤٤	٤١٠	٧٥.٩٢٦	٢٠.٨٣٣
٥-	يعتبر تحسين الجودة مسؤلية الادارة والعاملين بها	١٠٥	٥٨.٣٣٣	٧٥	٤١.٦٦٧	٠	٠.٠٠٠	٤٦٥	٨٦.١١١	٩٧.٥٠٠
٦-	تضع الادارة نظام للتعرف على رغبات العملاء اولا باول	٣٦	٢٠.٠٠٠	٢٧	١٥.٠٠٠	١١٧	٦٥.٠٠٠	٢٧٩	٥١.٦٦٧	٨١.٩٠٠
٧-	يهتم المسئولون بإدارة النادي بحل المشكلات التي تواجه العملاء	٣٠	١٦.٦٦٧	٦٦	٣٦.٦٦٧	٨٤	٤٦.٦٦٧	٣٠٦	٥٦.٦٦٧	٢٥.٢٠٠
٨-	يوجد التزام واضح من الادارة تجاه رفع مستوى الجودة	٣٣	١٨.٣٣٣	١٢٠	٦٦.٦٦٧	٢٧	١٥.٠٠٠	٣٦٦	٦٧.٧٧٨	٩٠.٣٠٠
٩-	ادارة النادي الصحي تعمل على تحقيق رضا العملاء	٢٩	١٦.١١١	٨٥	٤٧.٢٢٢	٦٦	٣٦.٦٦٧	٣٢٣	٥٩.٨١٥	٢٧.٠٣٣

قيمة كا الجدولية عند مستوى معنوية $0.05 = 0.99$.

يتضح من الجداول رقم (١٠) أن هناك فروق دالة إحصائية فى آراء عينة البحث فى جميع عبارات المحور الخاص بالخاص بدور المديرين الإداريين فى الإرتقاء بجودة الخدمات المقدمة بالأندية الصحية الرياضية فى محافظة الغربية .

ويتضح من جدول رقم (١٠) التكرار والنسبة المئوية والوزن النسبي لآراء عينة البحث فى المحور الأول الخاص بدور المديرين الإداريين فى الإرتقاء بجودة الخدمات المقدمة بالأندية الصحية الرياضية فى محافظة الغربية ، وأن قيمة كا الجدولية عند مستوى معنوية 0.05 تساوى (0.99) أقل من قيمة كا المحسوبة والتي إنحصرت ما بين ($20.833 : 97.500$) ، ومثلت العبارة رقم (٥) أعلى وزن نسبي (465) وأكثر أهمية بنسبة 86.111% بين عبارات المحور ، بينما مثلت العبارة رقم (٦) أقل وزن نسبي (279) وأقل أهمية بنسبة 51.667% مما يشير إلى قبول نتائج كل إستجابات العينة قيد البحث .

كانت أعلى نسبة مئوية فى آراء عينة البحث الذين إختاروا (نعم) فى العبارة رقم (٥) بنسبة 58.333% ، وكانت أقل نسبة مئوية فى العبارتين رقمى (٩ ، ١) بنسبة 16.111% ، وكانت أعلى نسبة مئوية فى آراء عينة البحث الذين إختاروا (إلى حد ما) فى العبارة رقم (٨) بنسبة 66.667% ، وكانت أقل نسبة مئوية فى العبارة رقم (٦) بنسبة 15.000% ، وكانت أعلى نسبة مئوية فى آراء عينة البحث الذين إختاروا (لا) فى العبارة رقم (٦) بنسبة 65.000% ، وكانت أقل نسبة مئوية فى العبارة رقم (٥) بنسبة 0.000% .

فيما يلى سوف يقوم الباحثون بتحليل النتائج ومناقشتها التي توصل إليها فى ضوء المحور الأول " ما هو دور المديرين الإداريين فى الإرتقاء بجودة الخدمات المقدمة بالأندية الصحية الرياضية فى محافظة الغربية ؟ " :

أشارت نتائج العبارات أرقام (٤ ، ٥) بالجدول رقم (١٠) أن هناك فروق ذات دلالة معنوية لآراء عينة البحث الذين إختاروا (نعم) وبلغت قيمة النسبة المئوية (47.222 ، 58.333) على الترتيب .

وهذا يشير إلى أن إدارات الأندية الصحية الرياضية تضع مصلحة العميل في مقدمة اهتماماتها ، وترى أن تحسين الجودة مسئولية مشتركة بين الإدارة وبين العاملين بالأندية الصحية الرياضية .

وأشارت نتائج العبارات أرقام (٣ ، ٨ ، ٩) بالجدول رقم (١٠) أن هناك فروق ذات دلالة معنوية لأراء عينة البحث الذين اختاروا (إلى حد ما) وبلغت قيمة النسبة المئوية (٥٠.٠٠٠ ، ٦٦.٦٦٧ ، ٤٧.٢٢٢) على الترتيب .

وهذا يشير إلى أن استفسارات السادة العملاء تلقى إلى حد ما بترحيب من ادارة الأندية الصحية الرياضية ، وإلى حد ما تلتزم ادارة الأندية الصحية الرياضية برفع مستوى الجودة ، وإلى حد ما تعمل على تحقيق رضا العملاء .

وأشارت نتائج العبارات أرقام (١ ، ٢ ، ٦ ، ٧) بالجدول رقم (١٠) أن هناك فروق ذات دلالة معنوية لأراء عينة البحث الذين اختاروا (لا) وبلغت قيمة النسبة المئوية (٤٧.٢٢٢ ، ٦١.٦٦٧ ، ٦٥.٠٠٠ ، ٤٦.٦٦٧) على الترتيب .

وهذا يشير إلى أن ادارة الأندية الصحية الرياضية لا تدعم تحسين جودة الخدمات المقدمة ، ولا يتوفر بالنادى جميع الخدمات التى يعلن عنها ، ولا يوجد نظام بالإدارة للتعرف على رغبات العملاء أولاً بأول ، وأن المسئولون بإدارة النادى لا تهتم بحل المشكلات التى تواجه العملاء .

٢- عرض ومناقشة نتائج المحور الثاني :

جدول (١١)

التكرار والنسبة المئوية والوزن النسبي والأهمية النسبية وقيمة كاي^٢ لآراء عينة البحث في المحور الثاني الخاص بدور العاملين والمدربين في الإرتقاء بجودة الخدمات المقدمة بالأندية الصحية الرياضية في محافظة الغربية

ن = ١٨٠

م	العبارة	نعم		إلى حد ما		لا		الوزن النسبي	الأهمية النسبية	كا ^٢
		ك	%	ك	%	ك	%			
١٠-	يتميز العاملون بالنادي الصحي بالكفاءة الوظيفية التي يقومون بأدائها	١٢٠	٦٦.٦٦٧	٣٣	١٨.٣٣٣	٢٧	١٥.٠٠٠	٤٥٣	٨٣.٨٨٩	٩٠.٣٠٠
١١-	يلتزم جميع العاملين بالنادي الصحي بتحقيق أعلى درجات الجودة	٩٠	٥٠.٠٠٠	٦٣	٣٥.٠٠٠	٢٧	١٥.٠٠٠	٤٢٣	٧٨.٣٣٣	٣٣.٣٠٠
١٢-	العاملين بالنادي الصحي لديهم قدرة على اتخاذ الإجراءات المناسبة	٤٥	٢٥.٠٠٠	١٠٥	٥٨.٣٣٣	٣٠	١٦.٦٦٧	٣٧٥	٦٩.٤٤٤	٥٢.٥٠٠
١٣-	يستجيب العاملون بالنادي الصحي لطلبات العملاء	١٠٥	٥٨.٣٣٣	٠	٠.٠٠٠	٧٥	٤١.٦٦٧	٣٩٠	٧٢.٢٢٢	٩٧.٥٠٠
١٤-	هناك سرعة في أداء وكفاءة العاملين الذين يقومون بالخدمات المقدمة للمستفيدين	١٠٥	٥٨.٣٣٣	٤٥	٢٥.٠٠٠	٣٠	١٦.٦٦٧	٤٣٥	٨٠.٥٥٦	٥٢.٥٠٠
١٥-	الاتصال المستمر والفعال من العاملين يزيد من ثقة العملاء	١٣٥	٧٥.٠٠٠	٤٥	٢٥.٠٠٠	٠	٠.٠٠٠	٤٩٥	٩١.٦٦٧	١٥٧.٥٠٠
١٦-	عدد المدربين بالنادي الصحي يتناسب مع عدد المترددين	١٣٥	٧٥.٠٠٠	٤٥	٢٥.٠٠٠	٠	٠.٠٠٠	٤٩٥	٩١.٦٦٧	١٥٧.٥٠٠
١٧-	يتوافر لدى المدربين المهارات التدريبية بما يجعلهم يقومون بأداء الخدمات بشكل مميز واحترافي	١٠٥	٥٨.٣٣٣	٤٥	٢٥.٠٠٠	٣٠	١٦.٦٦٧	٤٣٥	٨٠.٥٥٦	٥٢.٥٠٠
١٨-	تتوافر لدى المدربين بالنادي الصحي المعرفة الكافية للتعامل مع جميع الأجهزة الرياضية	١٣٥	٧٥.٠٠٠	٤٥	٢٥.٠٠٠	٠	٠.٠٠٠	٤٩٥	٩١.٦٦٧	١٥٧.٥٠٠
١٩-	يقدم المدربين شرحا كافيا عن الخدمات المقدمة بالنادي الصحي	١١١	٦١.٦٦٧	٤٨	٢٦.٦٦٧	٢١	١١.٦٦٧	٤٥٠	٨٣.٣٣٣	٧١.١٠٠
٢٠-	يراعى المدربين بالنادي الصحي عوامل الأمن والسلامة في التدريب واستخدام الأجهزة	٩٠	٥٠.٠٠٠	٧٥	٤١.٦٦٧	١٥	٨.٣٣٣	٤٣٥	٨٠.٥٥٦	٥٢.٥٠٠
٢١-	يتوافر في العاملين بالنادي الصحي القدرة على الإقناع بالخدمات المقدمة	٨٤	٤٦.٦٦٧	٦٦	٣٦.٦٦٧	٣٠	١٦.٦٦٧	٤١٤	٧٦.٦٦٧	٢٥.٢٠٠
٢٢-	يسهل العاملون بالنادي الصحي إجراءات	٥٥	٣٠.٥٥٦	٧٩	٤٣.٨٨٩	٤٦	٢٥.٥٥٦	٣٦٩	٦٨.٣٣٣	٩.٧٠٠

م	العبارة	نعم		إلى حد ما		لا		الوزن النسبي	الأهمية النسبية	كا
		ك	%	ك	%	ك	%			
	الحصول على الخدمات									
٢٣-	هناك متخصصون في الرعاية الصحية متواجدين باستمرار	١١٤	٦٣.٣٣٣	.	٠.٠٠٠	٦٦	٣٦.٦٦٧	٤٠.٨	٧٥.٥٥٦	١٠٩.٢٠٠

قيمة كا^١ الجدولية عند مستوى معنوية ٠.٠٥ = ٥.٩٩ .

يتضح من الجداول رقم (١١) أن هناك فروق دالة إحصائية في آراء عينة البحث في جميع عبارات المحور الخاص بدور العاملين والمدربين في الإرتقاء بجودة الخدمات المقدمة بالأندية الصحية الرياضية في محافظة الغربية .

ويتضح من جدول رقم (١١) التكرار والنسبة المئوية والوزن النسبي لآراء عينة البحث في المحور الثاني الخاص بدور العاملين والمدربين في الإرتقاء بجودة الخدمات المقدمة بالأندية الصحية الرياضية في محافظة الغربية ، وأن قيمة كا^٢ الجدولية عند مستوى معنوية ٠.٠٥ تساوى (٥.٩٩) أقل من قيمة كا^٢ المحسوبة والتي إنحصرت ما بين (٩.٧٠٠ : ١٥٧.٥٠٠) ، ومثلت العبارات أرقام (١٥ ، ١٦ ، ١٨) أعلى وزن نسبي (٤٩٥) وأكثر أهمية بنسبة ٩١.٦٦٧ % بين عبارات المحور ، بينما مثلت العبارة رقم (٢٢) أقل وزن نسبي (٣٦٩) وأقل أهمية بنسبة ٦٨.٣٣٣ % مما يشير إلى قبول نتائج كل إستجابات العينة قيد البحث .

كانت أعلى نسبة مئوية في آراء عينة البحث الذين إختاروا (نعم) في العبارات أرقام (١٥ ، ١٦ ، ١٨) بنسبة ٧٥.٠٠٠ % ، وكانت أقل نسبة مئوية في العبارة رقم (١٢) بنسبة ٢٥.٠٠٠ % ، وكانت أعلى نسبة مئوية في آراء عينة البحث الذين إختاروا (إلى حد ما) في العبارة رقم (١٢) بنسبة ٥٨.٣٣٣ % ، وكانت أقل نسبة مئوية في العبارتين رقم (١٣ ، ٢٣) بنسبة ٠.٠٠٠ % ، وكانت أعلى نسبة مئوية في آراء عينة البحث الذين إختاروا (لا) في العبارة رقم (١٣) بنسبة ٧٥.٠٠٠ % ، وكانت أقل نسبة مئوية في العبارات أرقام (١٥ ، ١٦ ، ١٨) بنسبة ٠.٠٠٠ % .

فيما يلي سوف يقوم الباحثون بتحليل النتائج ومناقشتها التي توصل إليها في ضوء المحور الثاني " ما هو دور العاملين والمدربين في الإرتقاء بجودة الخدمات المقدمة بالأندية الصحية الرياضية في محافظة الغربية ؟ " :

أشارت نتائج العبارات أرقام (١٠ ، ١١ ، ١٣ ، ١٤ ، ١٥ ، ١٦ ، ١٧ ، ١٨ ، ١٩ ، ٢٠ ، ٢١ ، ٢٣) بالجدول رقم (١١) أن هناك فروق ذات دلالة معنوية لآراء عينة البحث الذين إختاروا (نعم) وبلغت قيمة النسبة المئوية (٦٦.٦٦٧ ، ٥٠.٠٠٠ ، ٥٨.٣٣٣ ، ٥٨.٣٣٣ ، ٧٥.٠٠٠ ، ٥٨.٣٣٣ ، ٧٥.٠٠٠ ، ٦١.٦٦٧ ، ٥٠.٠٠٠ ، ٤٦.٦٦٧ ، ٦٣.٣٣٣) على الترتيب

وهذا يشير إلى أن العاملين بالأندية الصحية الرياضية تتميز بالكفاءة والأداء الوظيفي في عملهم ويقومون بالخدمات المقدمة للمستفيدين بسرعة في أداء وكفاءة ويستجيبون لطلبات العملاء ، وأن العاملين يلتزمون بتحقيق أعلى درجات الجودة والعمل على الاتصال المستمر والفعال مما يزيد من ثقة العملاء ولديهم القدرة على الإقناع بالخدمات المقدمة ، وأن المدربين بالأندية الصحية الرياضية عددهم يتناسب مع عدد المترددين على النادي ويتوفر لديهم المهارات التدريبية بما يجعلهم يقومون بأداء الخدمات بشكل مميز واحترافي ويتوفر لديهم المعرفة الكافية للتعامل مع جميع الاجهزة الرياضية والعمل على مراعاة عوامل الامن والسلامة في التدريب واستخدام

الاجهزة ، ويوجد بالأندية الصحية الرياضية متخصصون فى الرعاية الصحية ومتواجده باستمرار .

وأشارت نتائج العبارتين رقمى (١٢ ، ٢٢) بالجدول رقم (١١) أن هناك فروق ذات دلالة معنوية لأراء عينة البحث الذين اختاروا (إلى حد ما) وبلغت قيمة النسبة المئوية (٥٨.٣٣٣ ، ٤٣.٨٨٩) على الترتيب .

وهذا يشير إلى أن العاملين بالأندية الصحية الرياضية إلى حد ما لديهم قدرة على اتخاذ الاجراءات المناسبة وإلى حد ما تسهل على العملاء اجراءات الحصول على الخدمات .

وفى هذا الصدد يشير راضى، بهجت عطية (٢٠٠٢م) أنه لا بد من ضرورة توافر نظام متكامل للمعلومات بالإضافة إلى توافر مشاركة العاملين فى عمليات التحسين مما يؤدي إلى ارتفاع مستوى جودة الخدمات التى تقدمها إدارة النادى .

وتشير نتائج دراسة الطيب، سحر حسن (٢٠٠٠م) إلى وجود اختلاف فى مستوى جودة الخدمة التعليمية باختلاف نوعيات مدارس التعليم الأساسى مع انخفاض عام فى مستوى جودة الخدمة فى هذه المرحلة التعليمية ، وقد يؤدي تطبيق مفاهيم إدارة الجودة الشاملة بالمدارس بمرحلة التعليم الأساسى لرفع مستوى جودة ما تقدم من خدمات تعليمية .

بينما تشير نتائج دراسة شندى، مجدى أحمد (٢٠٠٨م) أنه من معوقات تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة فى المؤسسات الرياضية هو عدم التزام الإدارة العليا بتطبيق برنامج إدارة الجودة الشاملة والإعتماد على الخطط القصيرة المدى للحصول على فوائد سريعة وعدم وجود حوافز تشجيعية للمشاركين فى برنامج الجودة الاستعانة بالخبرات المتخصصة فى برنامج الجودة الشاملة وعدم وجود معايير لقياس رضا المستفيدين .

كما يشير مارينتى، جون (٢٠١٠م) بأنه من الحقائق العلمية ان نجاح إدارة لآى مؤسسة يتوقف على مقدار تحقيق أهدافها وذلك عن طريق تقييم بعض العناصر مثل تقييم أداء نواحى العمل بالجهاز الإدارى ومدى مناسبة الإمكانيات المادية والبشرية المتاحة لتحقيق ذلك وارتباطها بالاهداف المقرره وتقييم أداء عناصر إدارة الجهاز الإدارى للتعرف على مدى كفاءه القائمين على تنفيذ تلك الأهداف .

وأنفقت دراسة جوليم بوتد Guillaume Bodet (٢٠٠٦م) بعنوان " دراسة رضا المستفيدين من المترددين على الأندية الصحية " بأنه يؤثر توافر الخدمات داخل النادى الصحى على مستوى رضا الأعضاء بالنادى الصحى .

ويشير محمد، إبراهيم نزيه (٢٠٠٤م) إلى أن هناك ضعف فى قدرة الإدارة على تفهم احتياجات ورغبات المستفيدين ، وانخفاض مستوى الدافعية لدى الإدارة بمراكز الشباب لتقديم الخدمة بصورة جيدة .

وأظهرت نتائج دراسة ون يوشى وآخرون Wen-Yu Chui et al (٢٠١٠م) أن أهم المعايير الخاصة بانتقاء المدربين هو مستوى الخدمة والتسويق بالإضافة الى جودة الخدمات المقدمة كما يلعب مستوى التعليم دورا هاما من خلال الخلفية العلمية للمدربين والتي تؤثر فى مستوى الاداء .

ويؤكد على هذا نتائج دراسة الخولى، كمال حسن (٢٠٠٩م) بأنه يوجد علاقة طردية بين إدارة العنصر البشرى والعاملين والمدربين وعلاقة إرتباطية بين مقاييس الرضا عن الحياة وإدارة العنصر البشرى ، وعدم وجود علاقة إرتباطية بين مقاييس الرضا عن الحياة والجيم والبخار والساونا والجاكوزى وحمام السباحة من الوحدات الخدمية فى مقياس الجودة .

بينما تشير نتائج دراسة بسطاوى، هبة أحمد (٢٠١٣م) إلى أهمية وجود وسائل اتصال فعالة بين العاملين بالنادى الصحى والإدارة وزيادة الاهتمام برغبات المستفيدين من الخدمات التى تقدمها إدارة النادى الصحى .

وهذا ما أكدت عليه دراسة جوليم بوت Guillaume Bodet (٢٠٠٦م) بأنه يؤثر سلوك الهيكل التنظيمى على مستوى رضا الأعضاء بالنادى الصحى ويؤثر توافر الخدمات داخل النادى الصحى على مستوى رضا الأعضاء بالنادى الصحى ومستوى الهيكل التنظيمى الثقافى له دور فى الإقبال على النادى الصحى من قبل الأعضاء .

ويشير إلى ذلك دراسة محمود، محمود نجيب (٢٠٠٣م) أن معظم أهداف مراكز اللياقة البدنية تتحقق من خلال تنفيذ البرامج وتوفير الإمكانيات المادية والبشرية داخل المراكز .

ويرى الباحثون أن الجودة فى الأندية الصحية تهدف إلى تحديد احتياجات المترددين من الخدمة المقدمة أو الخصائص التى يرغبها المتردد من الخدمة فى النادى الصحى ، حيث تحسين الجودة داخل النادى الصحى يؤدي إلى الاحتفاظ بالمترددين الحاليين وجذب مترددين جدد ممن يرغبون فى التغيير ، كما يجب على الإدارة أن يكون لديها اتصال مباشر مع المترددين على النادى الصحى لمعرفة رضائهم عن الخدمة المقدمة لهم ، مما يعكس شعور ايجابياً لدى المترددين بحسن الخدمة المقدمة لهم ، وبالتالي يتحقق رضا المترددين عن النادى الصحى وبالتالي جذب عملاء جدد ، كما أن جهود الموظفين وإخلاصهم فى العمل يزيدهم من ثقة العملاء عندما تتحقق رغباتهم فيما يتعلق بجودة الخدمة ، ويجب على الإدارة وضع أنظمة معينة لتلبية احتياجات ورغبات وتوقعات المترددين على النادى الصحى والعمل على حل المشاكل التى تواجههم كلما أمكن ذلك .

ويرى الباحثون أن العاملون قادرون على تحقيق الأداء المطلوب لمستوى الخدمة الذى يقدمونه للمترددين ، كما أنه يجب اختيار المدربين الذين يتوفر لديهم الخبرة والمهارات اللازمة لتقديم الخدمة والعمل على تنمية مهاراتهم المعرفية لتطوير الخدمة فى النادى الصحى وهذا يعنى احترام المدربين فى أداء الخدمات ، كما يجب توافر الأجهزة والأدوات الأمنة والخالية من العيوب ، كما يجب توافر القدرات والمهارات التدريبية لدى المدربين بكافة الأجهزة الرياضية مما يجعلهم يقومون بأداء الخدمات بشكل مميز ، ويشير الباحثون إلى أن العاملين بالنادى الصحى يستجيبوا لطلبات المترددين واحتياجاتهم مما يسهل التعامل مع المترددين ، وأنه يجب على الإدارة أن توفر عدد من المدربين يتناسب مع عدد المترددين أثناء التدريب ، كما أن هناك نسبة قليلة من العاملين يتصفون بالضعف فى المهارات التى يقدمونها ويرجع ذلك إلى عدم اهتمام الإدارة بمعرفة ما توصل إليه العاملين من معرفة وبالتالي يجب على الإدارة تدريب وتأهيل العاملين والعمل على تطوير مهاراتهم حتى يتم تقديم الخدمة بطريقة صحيحة .

الإستنتاجات والتوصيات :

أولاً : الإستنتاجات :

- ١- إدارات الأندية الصحية الرياضية تضع مصلحة العميل فى مقدمة اهتماماتها ، وتحسين الجودة تُعد مسئولية مشتركة بين الإدارة وبين العاملين بالأندية الصحية الرياضية .
- ٢- العاملين بالأندية الصحية الرياضية تتميز بالكفاءة والأداء الوظيفى فى عملهم ويقومون بالخدمات المقدمة للمستفيدين بسرعة فى أداء وكفاءة ويستجيبون لطلبات العملاء .
- ٣- العاملين ملتزمين بتحقيق أعلى درجات الجودة والعمل على الاتصال المستمر والفعال وهذا يزيد من ثقة العملاء والعاملين لديهم القدرة على الإقناع بالخدمات المقدمة .
- ٤- عدد المدربين بالأندية الصحية الرياضية يتناسب مع عدد المترددين على النادى ويتوفر لديهم المهارات التدريبية مما يجعلهم يقومون بأداء الخدمات بشكل مميز واحترافى

- والقدرة على التعامل مع جميع الاجهزة الرياضية والعمل على مراعاة عوامل الامن والسلامة فى التدريب واستخدام الاجهزة ، ويوجد بالأندية الصحية الرياضية متخصصون فى الرعاية الصحية ومتواجده باستمرار .
- ٥- ادارة الأندية الصحية الرياضية ترحب إلى حد ما بأستفسارات السادة العملاء ، وتلتزم إلى حد ما برفع مستوى الجودة .
- ٦- العاملين بالأندية الصحية الرياضية إلى حد ما لديهم قدرة على اتخاذ الاجراءات المناسبة وإلى حد ما تسهل على العملاء اجراءات الحصول على الخدمات .
- ٧- إدارة الأندية الصحية الرياضية لا تدعم تحسين جودة الخدمات المقدمة ، ولا يتوفر بالنادى جميع الخدمات التى يعلن عنها .
- ٨- لا يوجد نظام بإدارة الأندية الصحية الرياضية للتعرف على رغبات العملاء أولاً بأول .

ثانياً : التوصيات :

- ١- الحرص على التقييم المستمر لمستوى جودة الخدمة المقدمة للمتريدين بكافة أبعادها لضمان رضائهم عنها .
- ٢- ضرورة أن تهتم الإدارة بالعاملين واشباع حاجاتهم حتى تضمن عاملة ذات كفاءة مما ينعكس على متلقي الخدمة .
- ٣- يجب على المدرسين والعاملين الاهتمام بجميع المتريدين دون تمييز .
- ٤- ضرورة أن يهتم كل من يكون مسئول عن النادي الصحي عن كافة الإجراءات الأمنية والصحية لضمان سلامة المتريدين علي النادي الصحي .
- ٥- لابد أن يكون هناك شروط ومعايير فنية وإدارية للقائمين علي إدارة النادي الصحي داخل الأندية الرياضية من قبل المجلس القومي للرياضة .

قائمة المراجع

أولاً : المراجع العربية :

- **الجريري، صالح عمرو (٢٠٠٦م) :** أثر التسويق الداخلى وجودة الخدمات فى رضا الزبون (دراسة تطبيقية لعينة من المصارف اليمينية) ، رسالة دكتوراه غير منشورة ، قسم إدارة الاعمال ، كلية الإدارة والاقتصاد ، جامعة بغداد .
- **الخولى، كمال حسن (٢٠٠٩م) :** مواصفات جودة الخدمات بالأندية الصحية وأثرها النفسى على شخصية الأعضاء المترددىن عليها ، رسالة دكتوراه غير منشورة ، كلية التربية الرياضية ، جامعة بنها .
- **الطيب، سحر حسن (٢٠٠٠م) :** استخدام مفاهيم إدارة الجودة الشاملة لتحسين مستوى الخدمة التعليمية بالتطبيق على المدارس فى مرحلة التعليم الأساسى بمحافظة القاهرة ، رسالة ماجستير غير منشورة ، كلية التجارة ، جامعة حلوان .
- **الهزاع، هزاع بن محمد (٢٠١٠م) :** موضوعات مختارة فى فسيولوجيا النشاط والأداء البدنى ، جامعة الملك سعود ، النشر العلمى والمطابع ، الرياض .
- **بسطاوى، هبة أحمد (٢٠١٣م) :** إدارة الجودة الشاملة كمدخل لتطوير الأداء الإدارى للأندية الصحية بمحافظة الإسكندرية ، رسالة ماجستير غير منشورة ، كلية التربية الرياضية للبنين ، الإسكندرية .
- **حسنين، حنان على (٢٠١١م) :** قياس جودة الخدمات الصحية فى الأندية الصحية الأهلية الحكومية والخاصة ، بحث منشور ، مجلة علوم وفنون الرياضة ، كلية التربية الرياضية للبنات ، جامعة حلوان .
- **راضى، بهجت عطية (٢٠٠٢م) :** إدارة الجودة الشاملة كمدخل لتطوير إدارة الأندية الرياضية المصرية فى ضوء التحولات العالمية المعاصرة ، رسالة دكتوراه غير منشوره ، كلية التربية الرياضية للبنين ، جامعة حلوان .
- **شندى، مجدى أحمد (٢٠٠٨م) :** معوقات تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة فى المؤسسات الرياضية ، بحث منشور ، المؤتمر الإقليمى الرابع للمجلس الدولى للصحة والتربية البدنية والترويج والتعبير الحركى لمنطقة الشرق الأوسط ، كلية التربية الرياضية للبنين ، جامعة الإسكندرية ، أكتوبر .
- **مارينتى، جون (٢٠١٠م) :** ترجمة عبد الفتاح النعمانى ، إدارة الجودة الشاملة من الألف إلى الياء ، مركز الخبرات المهنية للإدارة ، القاهرة .
- **محمد، إبراهيم نزيه (٢٠٠٤م) :** تطبيق أسلوب الفجوة فى قياس جودة الخدمة بمراكز الشباب ، رسالة دكتوراه غير منشوره ، كلية التربية الرياضية للبنين ، جامعة حلوان .
- **محمود، محمود نجيب (٢٠٠٣م) :** تفويم البرامج الترويحية بمراكز اللياقة البدنية بالقاهرة الكبرى ، رسالة ماجستير غير منشورة ، كلية التربية الرياضية للبنين ، جامعة حلوان .

ثانياً : المراجع الاجنبية :

- Abdelkader Ahmed Farouk, Elsaadany Elsaadany Khle and Gebril Mohamed (2010) : **Impact of internal marketing on the service Quality in sports clubs. World Journal of sport Science 3 (s), p.1196-1202.**
- Barrie Dale, van Iwaarden, J., van der Wiele, T., & Williams, R. (2005) : **Service improvement in a sports environment: a study of spectator attendance. Managing Service Quality: An International Journal, 15 (5) , 470-484.**
- Das, A., Kumar, V., & Kumar, U. (2011) : **The role of leadership competencies for implementing TQM. International Journal of Quality & Reliability Management, 28(2).**
- García-Fernández, J., Gálvez-Ruíz, P., Fernández-Gavira, J., Vélez-Colón, L., Pitts, B., & Bernal-García, A. (2018) : **The effects of service convenience and perceived quality on perceived value, satisfaction and loyalty in low-cost fitness centers. Sport Management Review, 21(3), 250-262.**
- Guillaume Bodet (2006) : **Investigating Customer Satisfaction in a Health club Context by an Application of the teraclasse Model European Sport Management Quarterly, publishing models and article dates explained Volume 6 Issue 2.**
- Iezzoni, L. I., Davis, R. B., Soukup, J., & O'Day, B. (2003) : **Quality dimensions that most concern people with physical and sensory disabilities. Archives of internal medicine, 163(17), 2085-2092.**
- Lee, S. Y. (2017) : **Service quality of sports centers and customer loyalty. Asia Pacific Journal of Marketing and Logistics, Vol. 29, No. 4, pp. 870-879.**
- Theodorakis, N. D., Kaplanidou, K., & Karabaxoglou, I. (2015) : **Effect of event service Value Satisfaction and Future Intentions of Customers at an Australian Sports and Leisure Centre, Sport Management Review.**
- Wen-Yu Chui et al, (2010) : **performance evaluation criteria for personal trainers : an analytical hierarchy process Approach, social behavior and personality,2010,38(7), society for personality doi 10.2224/sbp.2010.38.7.895.**
- Zeithaml, V. , Bitner, M., and Gremler, D. (2006) : **Service Marketing: Integrating Customer Focus across the Firm. 4th edition, United States: McGraw Hill.**