

مقارنة بين المراكز التدريبية للرشاقة وبناء الأجسام في جودة الخدمة

من وجهة نظر مرتاديها في مدينة الموصل

أ.م.د. رياض احمد إسماعيل أ.م.د. عدي غانم الكواز م.م. ياسر عبد الغني الطويل

جامعة الموصل/ كلية التربية الرياضية

1- التعريف بالبحث

1-1 المقدمة وأهمية البحث

يتسم العصر الحديث بالتقدم السريع في كل مجالات الحياة ومع ازدياد التقدم زادت الحاجة إلى علوم الإدارة لتحقيق أهداف هذا التقدم بغرض الوصول إلى التنمية الاقتصادية والاجتماعية، إذ أصبحت الإدارة الحديثة جانباً أساسياً من جوانب النظام الإنتاجي في أي مجتمع وهي تؤدي دوراً حيوياً في توجيه المنظمات على اختلاف مجالاتها وتخصصاتها ولقد أعطت الدول المتقدمة أهمية عظمى للإدارة لتأثيرها في رفع معدلات النمو الاقتصادي والاجتماعي والتربوي (درويش وآخرون، 7، 1993).

ويشكل المجال الرياضي نموذجاً واسعاً ومفتوحاً ومنطقياً لتطبيقات علوم الإدارة المتنوعة خصوصاً ونحن نعيش في عالم متطور قوامه العلم والتطبيق العملي ولا ينبغي بحال أن تتخلف التربية الرياضية عن اللحاق بالركب ولا سيما بعدما أصبح ممارسة الأنشطة الرياضية من الأساسيات في حياة العديد من أفراد المجتمع وضمن برنامجهم اليومي تحقيقاً للأهداف التي يرومون الوصول إليها من تدريب وصحة ومظهر جيد وعلاقات إنسانية وتخلص من ضغوط العمل والحياة. فالرياضة وسيلة للتكيف مع متطلبات الحياة العصرية التي ازدادت فيها أهمية الحفاظ على اللياقة البدنية للفرد وتحسين أجهزته الداخلية (العبادي وآخرون، 58، 1989) وقد أصبحت الرياضة تمثل على اختلاف أنشطتها جزءاً هاماً من مكونات قطاع الخدمات التي تقدمها المنظمات الرياضية والتي هي تكوين اجتماعي يرتبط بالمجال الرياضي كمهنة وصناعة تحدد أهدافها بطبيعة الأنشطة التي تمارسها تلك المنظمة (محمود علي، 6، 2006، 37) وكون المنظمات الرياضية تهتم بتلبية احتياجات الجماهير ورغباتهم للمساهمة في توفير حياة أفضل من خلال الخدمات التي تؤديها لهم لذا يلقي على عاتق الإدارة الرياضية الحديثة مهمة إقامة مجتمع اقتصادي أفضل وتحسين المستويات الاجتماعية والعلاقات الإنسانية وتحقيق أفضل الخدمات (قطب وآخرون، 82، 1984) لذا فإن المنظمات ومنها الرياضية العاملة ينبغي أن تضع في حساباتها الأنشطة التي من شأنها أن تحقق للزبون (*) الجودة العالية مع ضرورة تعزيز أواصر الثقة بينه وبينها وبعد كسب رضاه وثقته الهدف الأسمى الذي ينبغي التركيز عليه في كافة الأنشطة التنفيذية التي تؤديها، إذ لولاه فإنها تصاب بالفشل وتعرض أنشطتها للزوال ولا سيما في ظل هذه الأجواء التنافسية مع بقية المنظمات التي تقدم خدمات مناظرة أو أخرى (حمود، 99، 2000) لذلك فقد أصبح من الواضح جلياً أن الزبائن محور عمل أي منظمة والقوة الدافعة لها من منطلق "إنتاج بدون زبائن" وأن نجاح المنظمات يعتمد على مدى قناعتها وإدراكها لأهمية تقديم الخدمات بكفاءة وفاعلية عالية (اللوزي، 236، 2003)، وهو ما ينطبق على المنظمات الرياضية ومنها مراكز بناء الأجسام والرشاقة التي تقدم خدماتها، وتعد معرفة آراء وانطباعات الزبائن حول مستوى الخدمات وسيلة مهمة في مجال البحوث الإدارية والتخطيط للارتقاء بالخدمة (محمد، 33، 2008)، وعليه فإن أي منظمة حالما تمتلك تفهماً واضحاً ودراية واسعة بالمعايير التي يستخدمها المرتاد في تقييم الخدمات يصبح بمقدورها اتخاذ الخطوات الفاعلة واللازمة لتحسين خدماتها. (Cronin and Taylor, 1994, 126).

وتتجلى أهمية الدراسة الحالية فيما يأتي:

(*) يقصد بمصطلح الزبون أيما ورد أنه المرتاد.

- توضيح أبعاد جودة الخدمات في المراكز التدريبية الأهلية (بناء الأجسام والرشاقة) في مدينة الموصل وانعكاساتها على المرتادين الذين يعدون محور عملها والمسؤولين عن المدخلات المادية التي تعود بالنفع على القائمين بإدارتها والتي تعينهم على تطوير أساليب العمل من خلال الاطلاع على جوانب القوة والضعف في الجودة المقدمة من قبلهم.
- يمكن أن تشكل الدراسة الحالية إطاراً نظرياً يكون ركيزة مهمة للباحثين والعاملين في مجال جودة الخدمة يساعدهم على خلق أفكار جديدة يمكن أن تستنبط مما سنتوصل إليه الدراسة من نتائج.
- يمكن أن تشكل نتائج الدراسة حافزاً لإدارات هذه المراكز الذين يرغبون في تطوير خدماتهم من خلال الاطلاع على جوانب القوة والضعف في جودة الخدمة لديهم ومقارنتها مع بقية المراكز التدريبية الأخرى.

1-2 مشكلة البحث

إن المنظمة الرياضية تعتمد إلى حد كبير على التسويق الخدمي وليس التسويق المادي ومن ثم فإن المرتاد يشتري قيمة الإشباع الذي سيحصل عليه وليس الخدمة ولذلك يعد مجال تقديم الخدمات في المنظمات الرياضية من الأمور الصعبة نظراً لحساسية الخدمة. (عبد الحافظ، 246، 2006) كما أن في ظل تعدد وتنوع المداخل والمفاهيم الإدارية المتعلقة بالجودة وتعدد وتنوع تطبيقات هذه المداخل والمفاهيم في مجال الخدمات عموماً يمكن ملاحظة ممارسات تطبيقات المنظمات الخدمية ومنها المنظمات الرياضية لمفاهيم الجودة ونظرياتها. إذ أن هناك اهتماماً كبيراً بهذا الموضوع ولاسيما في دول العالم المتقدمة، فضلاً عن الدول المجاورة لبلدنا في حين هناك شح في الدراسات العراقية وعلى حد علم الباحثين تناولت أبعاد جودة الخدمات الرياضية في المراكز التدريبية، مما أدى إلى غياب رؤية واضحة ودقيقة وعلمية تعتمد عليها إدارات هذه المراكز التدريبية في تحركها العلمي نحو تشخيص واقع جودة خدماتها وتقويمها واللذان يتوجب أن يبينوا من خلال أسس معلوماتية وافية ودقيقة ومن خلال معايشة الباحثين لواقع هذه المراكز في مدينة الموصل وجدوا أن هناك تبايناً في مستوى تقديم الخدمات فيها وأن هناك نقصاً في بعض متطلبات هذه الخدمات مما قد ينعكس على مدى رضا المرتادين إليها، وإذا ما أردت أن تسعى المنظمة المقدمة للخدمات إلى تحسين نوعية خدماتها فإنه يتوجب عليها أولاً تفهم واستيعاب وكذلك دراسة الكيفية التي يقيّم المرتاد من خلالها نوعية الخدمة ويحكم عليها وكما يشير (أبو رمان، 54، 1997) ولكي تستمر المنظمة وتحقق وجودها الدائم في البيئة عليها أن تعرف ماذا يحدث حولها وكيف يحدث؟ وهذا الأمر يحتاج بالضرورة تحديداً دقيقاً للأبعاد المؤثرة والملازمة لتقديم أجود الخدمات ومن ثم تحقيق أهداف المنظمة والمرتادين (إسماعيل، 51، 1995) وعليه فإن مشكلة البحث تتركز في التساؤلين الآتيين:

- * ما مستوى جودة الخدمات في المراكز التدريبية الأهلية (بناء الأجسام والرشاقة) في مدينة الموصل؟
- * هل هناك تباين في جودة الخدمات بين المراكز التدريبية الأهلية (بناء الأجسام والرشاقة) في مدينة الموصل من وجهة نظر المرتادين إليها؟

1-3 أهداف البحث :

يهدف البحث إلى التعرف على :

- 1- مستوى جودة الخدمة الكلية المقدمة من قبل مراكز الرشاقة وبناء الأجسام في مدينة الموصل
- 2- مستوى أبعاد جودة الخدمة المقدمة من قبل مراكز بناء الأجسام والرشاقة في مدينة الموصل.
- 3- الفروق بين مراكز بناء الأجسام والرشاقة في جودة الخدمة وأبعادها.

1-4 مجالات البحث

- 1-4-1 المجال البشري: المرتادين إلى المراكز التدريبية الأهلية العاملة (لبناء الأجسام والرشاقة) في مدينة الموصل.
- 1-4-2 المجال المكاني: المراكز التدريبية الأهلية لبناء الأجسام والرشاقة في مدينة الموصل الساحل الأيمن والأيسر.
- 1-4-3 المجال الزمني: من 2012/6/24 ولغاية 2012/7/18.

1-5 تحديد المصطلحات

1-5-1 الجودة

وهي مجموعة من المزايا والخصائص الخاصة بالخدمة والتي تساهم في إشباع رغبات المرتادين وحاجاتهم. (الدرادكة، 16، 2006).

ويعرفها الباحثون إجرائياً على أنها طريقة الأداء المثلى والناجحة من استثمار وتنسيق كافة الموارد التنظيمية والتي تحقق رضا المرتاد إلى المركز التدريبي ومن خلالها يحافظ ويعزز مركزه التنافسي مع بقية المراكز.

1-5-2 الخدمة

هي أنشطة تمنح قيمة وتوفر الفوائد إلى المرتادين في أوقات أو أمكنة محددة نتيجة لأحداث تغيير مرغوب في مستلم الخدمة (5: Lovelock&Wright, 1999).

وهي أي عمل أو أداء يقدمه طرف إلى طرف آخر، وهذا العمل والأداء غير ملموس وهو لا يفضي إلى ملكية أو حيازة شيء. (Kotler, 2000: 428).

ويعرفها الباحثون إجرائياً بأنها مجموعة من الأنشطة والفعاليات التي تقدمها المنظمة (المركز التدريبي) والتي يدركها المرتادون إليها من خلال إشباعها لحاجاتهم ورغباتهم وهي غير ملموسة.

1-5-3 جودة الخدمة الفعلية

هي تلك الجودة التي تؤدي أو تقدم بموجبها الخدمة وتمثل الواقع الفعلي للخدمة، والذي يعبر عن الجودة ضمن الواقع التجريبي عند تقديم الخدمة. (الديوه جي وعبدالله، 13، 2003).

وتعرف بأنها جودة الخدمات المقدمة والتي يدركها الزبائن في الواقع الفعلي وهي المحك الرئيسي لرضا المرتاد أو عدم رضاه (الدرادكة، 181، 2006).

ويعرفها الباحثون إجرائياً بأنها مجمل الانطباعات المتشكلة لدى المرتادين عن واقع الخدمات التي يقدمها المركز التدريبي بعد تجربتها فعلياً، والتي يمكن قياسها بالمقياس المستخدم في الدراسة الحالية.

1-5-4 المرتاد: وهو الشخص الذي تتمحور حوله كافة الأنشطة والجهود من أجل تحقيق رغباته وتحفيزه على طلب الخدمة مرات أخرى (عبيدات، 58، 1998).

أو هو الشخص الذي يمتلك الرغبة والقدرة على مبادلة ما لديه من نقود بما لدى المنظمة من خدمات (محمود علي، 54، 2006).

ويعرفه الباحثون إجرائياً بأنه الشخص الراغب والقادر على الاستفادة من خدمات المنظمة (المركز التدريبي) بهدف ممارسة رياضة بناء الأجسام والرشاقة مقابل دفع مبلغ مادي متفق عليه مسبقاً.

2. الإطار النظري والدراسات المشابهة**1-2 الإطار النظري****1-1-2 الجودة**

الجودة في اللغة مشتقة من الفعل الثلاثي (جاد) ومعناها صار جيداً، وهو عكس الرديء، وأجود الشيء جعله جيداً، (يجود) تمييز في صنعته (الرازي، 1919، 116)، كما أن كلمة (الجودة) أصلها من الجود والجيد نقيض الرديء (ابن منظور، 1980، 72).

والجودة في اللغة الانكليزية مرادف لـ (Quality) وفي اللاتينية (Qualities) والتي يقصد بها طبيعة الشيء ودرجة صلاحه، ويعرف قاموس أكسفورد الجودة بأنها (درجة الامتياز)، وتعرفها المجموعة السوفيتية بمجموعة خواص الخدمة التي تقرر قابليته على الإيفاء بالحاجات والرغبات (محبوب، 2002، 14).

ولقد تناول الباحثون في دراساتهم موضوع الجودة وناقشوه وعالجوه من أكثر من زاوية ومنظور، وقد أدى ذلك إلى تنوع وتعدد التعريفات الخاصة بهذا المفهوم ومن هذه التعريفات تعريف الجمعية الأمريكية للجودة بأنها "المجموع الكلي

- للخصائص التي تؤثر في قدرة المنتج (سلعة أو خدمة) والتي تعكس قدرته على إشباع حاجات ورغبات معينة (Heizer & Render, 2001, 171). كما عرفت الجودة بالآتي:
- " مدى إمكانية الخدمة في تلبية متطلبات الزبائن" (بلبل، 1990، 4).
 - " قوة ذات تأثير في أداء المنظمة لتعزيز مركزها التنافسي" (John, 1992: 66).
 - " قابلية الخدمة على أداء الغرض المطلوب منه بالمستوى الذي يرضي توقعات الزبائن (ويلسون اوبيري، 1995، 132).
 - " الخصائص والصورة الكلية للخدمة التي تسهم في إشباع حاجات معينة صريحة أو ضمنية للزبون" (Kolter, 1997, 55).
 - " مجموعة من الخصائص الملموسة وغير الملموسة المتحققة في الخدمة والتي تمثل متطلباته واحتياجاته" (الزبيدي، 2005، 7).

ويرى الباحثون أن كافة التعاريف التي أوردوها هي من وجهة نظر المرئاد (الزبون) إذ أن الجودة ترقد في عين المشاهد، وتعني الأداء الأفضل الذي يشبع حاجاته ويولد رضاه.

2-1-2 أهمية الجودة وأهدافها

تتميز الجودة بأنها ضرورة لا بد منها، وعنصر أساسي يجب أن يعتمد، إذا ما أرادت المنظمات على اختلاف أنواعها البقاء والاستمرار، ولا تعني الجودة القياس الدقيق والسيطرة على، أو رقابة عمليات المنظمة، بل أنها تعني ضمان تحقيق جميع الأنشطة لرضا المرئاد إليها، ويؤكد (Slaknigle & Others, 1998, 54) على أن الجودة تعد مقياساً سهلاً يستخدمها المرئادين في الحكم على الخدمة ومدى قابليتها على تلبية متطلباتهم المختلفة، فجودة الخدمة تكون أكثر وضوحاً لما تكون عليه العملية الإنتاجية، إذ يكون لها تأثير كبير في رضا المرئادين أو عدم رضاهم وكلما كانت جودة الخدمة عالية، فإن ذلك يعني أن مستوى رضا المرئاد عال.

2-1-3 أبعاد جودة الخدمة

يعتمد تحقيق أية منظمة لمستوى متميز من الجودة في خدماتها على مدى دقة ومناسبة الإستراتيجية التي ترسمها في هذا المجال بحيث توجه سياساتها الإنتاجية والمالية والتسويقية وسياسات الموارد البشرية بالاتجاه الذي يخدم هذه الإستراتيجية ومن ثم الوصول إلى مستوى الجودة الذي يؤهلها لمنافسة المنظمات الأخرى في السوق، لذا فإنه من الضروري أن تكون للمنظمة ومنها (المنظمة الرياضية) إستراتيجية تتألف من توليفة من أبعاد الجودة تحدد الطريق المناسب لخلق موقف تنافسي متميز (العبيدي، 2005، 52).

وعليه فإن المنظمة العاملة ينبغي أن تضع في حساباتها الأنشطة التي من شأنها أن تحقق للمرئاد الجودة العالية (حمود، 2000، 99).

إلا أن الجودة لا تأتي بالتمني ولن تحصل عليها المنظمة بمجرد الحديث عنها، بل على أفراد المنظمة وابتداءً من رئيسها الذي يمثل قمة الهرم نزولاً إلى العاملين في مواقع العمل العادية وفي شتى الوظائف أن يتفانوا جميعاً في سبيل الوصول إلى الجودة.

ولا تأتي الجودة أبداً بالمصادفة وإنما هي دائماً نية راسخة وجهد مخلص وتوجيه ذكي وتنفيذ ماهر وهي تمثل الاختيار الحكيم من بين عدة بدائل ويمكن أن يقال عن الجودة أيضاً إنها عملية مستمرة من التحسين المتزايد (الدليمي، 2005، 35، 41)، لذا تتفق الدراسات الحديثة على أن جودة الخدمات المقدمة بشكل عام تتعكس من خلال تقويم المرئاد من الخدمة المقدمة لدرجة التميز والتفوق في أدائها. وإن المحاولات الخاصة بتحديد المعايير التي تتكون منها جودة الخدمة، متعددة ومتنوعة.

وقد تم اعتماد نموذج الأبعاد الخمسة لتقييم جودة الخدمات المقدمة في دراسة (الطويل، 2009) نظراً لطبيعة الخدمات المقدمة وخصوصيتها، فضلاً عن أن هذا النموذج يركز على قياس الأداء الفعلي للخدمة المقدمة للزبون ويتمتع بدرجة عالية من الدقة وفيما يأتي تفصيل لهذه المسميات الخمسة:

2-1-3-1 Reliability الاعتمادية

تعرف بأنها قدرة مقدم الخدمة على الإيفاء والالتزام بتقديم الخدمة باعتماد ودقة وثبات (Lovelock, 1996, 465). وتعرف بأنها قدرة مقدم الخدمة على أداء الخدمة التي وعد بها بشكل يمكن الاعتماد عليها وأيضاً بدرجة عالية من الصحة والدقة (الضمور، 2002، 366). وهي قدرة الخدمة على أداء الغرض المطلوب منها، أي الوظيفة التي وضعت من أجلها (العبودي، 2005، 55).

2-3-1-2 Sefty الأمان والثقة

ويعكس بالدرجة الأولى خلو المعاملات في منظمة الخدمة من الشك أو المخاطرة أو الخطورة (العلاق ومحمود، 2002، 20).

ويضيف (الضمور، 2002) بان الأمان يتضمن الكفاءة والجدارة لدى العاملين، وهو ما يتعلق بكفاءة وجدارة القائمين على تقديم الخدمة من حيث المهارات والقدرات التحليلية والاستنتاجية والمعرفة التي تمكنهم من القيام بأدوارهم بالشكل الأمثل. (الضمور، 2002، 367)، أو هو الأمان الكافي المحيط بمكان الخدمة، الشعور بالطمأنينة على أرواح طالبي الخدمة وممتلكاتهم. (إدريس، 2006، 296).

2-3-1-3 Tangibles الجوانب الملموسة

ويشير إلى مظهر التسهيلات المادية المتاحة لدى المنظمة الخدمية والمعدات ومظهر الأفراد من مقدمي الخدمات وأدوات الاتصال المستخدمة ووسائلها، أو هي التسهيلات المادية كالمعدات والأجهزة والأفراد. (الضمور، 2002، 367). ويطلق على هذا البعد أيضاً العناصر المادية للخدمة مثل المقاعد والإضاءة والكراسي والمعدات (النمر وآل مراد، 2002، 124) في حين يعرفه (إدريس، 2006) بأنه "حادثة وجاذبية المباني والتصميم الداخلي والتطور التكنولوجي للمعدات وغيرها من التسهيلات المادية المستخدمة في إنتاج الخدمة، والأثاث والديكور ومظهر العاملين في مواقع الخدمة". (إدريس، 2006، 296).

2-3-1-4 Responsiveness الاستجابة

وهي تعبر عن قدرة ورغبة واستعداد مقدمي الخدمة في أن يكونوا بشكل دائم في خدمة الزبائن، وقدرتهم على أداء الخدمة لهم عند احتياجهم إليها. (الضمور، 2002، 367). وهي الاستجابة الفورية لاحتياجات الزبائن، الرد الفوري على الاستفسارات والأسئلة، الاستعداد للتعاون من جانب العاملين والمسؤولين عن الخدمة، سرعة الاستجابة عند حدوث مشكلة للزبون. (إدريس، 2006، 295).

2-3-1-5 Empathy العناية والاهتمام

وهي مدى قدرة مقدم الخدمة على تحديد، وتفهم احتياجات الزبائن وتزويدهم بالرعاية والعناية (الضمور، 2002، 366). ويضيف كلاً من (العلاق ومحمود، 2002) "وهي أن يكون مقدم الخدمة على قدر من الاحترام والأدب وان يتسم بالمعاملة الودية مع الزبون (العلاق ومحمود، 2002، 21).

ويعرفها (إدريس، 2006) بأنها "وضع مصلحة الزبائن في مقدمة اهتمامات العاملين والإدارة، وتوفير العناية الشخصية لكل فرد من المرتادين من الخدمة، فضلاً عن الشعور بالتعاطف مع الزبون عن تعرضه لمشكلة ما، واحترام عادات الزبائن وتقاليدهم (إدريس، 2006، 296).

2-1-4 المنظمات الرياضية

إن من بين إشكال المشاركة في الرياضة من قبل الأفراد هي ممارسة الرياضة في المنظمات إذ يشرف على هذه الأنشطة هيئات أو شركات تستثمر أموالاً ضخمة. (العبادي وآخران، 1989، 131). وهي تكوين اجتماعي يرتبط بالمشاكل الرياضية كمهنة وصناعة، وتحدد أهدافها بطبيعة الأنشطة التي تمارسها تلك المنظمة والعلاقات المتفاعلة بين تلك الأنشطة ومنظمات المجتمع الأخرى (Roabing, 1992, 15). وهي منظمات إنسانية واجتماعية وخدمية هادفة وهي جزء من

منظمات المجتمع تؤثر فيه وتتأثر به في الوقت نفسه (خرمه، 2000، 103). وهي كذلك وحدة اجتماعية فنية تضم مجموعة من الأفراد يؤدون وظائف معينة لازمة لبلوغ الهدف، وكذلك تعرف بأنها " وحدة اجتماعية فنية تتكون من مجموعة من الأدوار المتداخلة اللازمة لتحقيق هدف معين " (بدوي، 2001، 22).

وتعد رياضات بناء الأجسام والرشاقة من الرياضات المفيدة التي تحتل موقعا متميزا بين سائر الرياضات الأخرى لما تكسبه للفرد من فوائد صحية بدنية ونفسية واجتماعية وبنية جسمانية ولذا فقد اهتمت بها معظم الدول فسارعت إما إلى إنشاء مراكز تدريبية حكومية، أو دعم إنشاء مراكز أهلية وكلاهما منظمات رياضية تشكل مورداً اقتصادياً ايجابياً لذا تعرف المنظمة بأنها عبارة عن "نظام مفتوح له مدخلات ومخرجات ينتج عنها عائد" (عمر وصالح الدين، 2004، 98). وتهتم المنظمات الرياضية بتلبية احتياجات الجماهير ورغباتهم للمساهمة في توفير حياة أفضل من خلال الخدمة التي تؤديها لهم. (نجيب، 2005، 25).

2-2 الدراسات المشابهة:

دراسة (الطويل، 2009) : "تقييم جودة الخدمات في مسابح مدينة الموصل من وجهة نظر المرتادين" هدفت الدراسة الى :

- 1- بناء مقياس لتقييم جودة الخدمات في مسابح مدينة الموصل من وجهة نظر المرتادين.
 - 2- التعرف على تقييم جودة الخدمات في مسابح مدينة الموصل من وجهة نظر المرتادين.
 - 3- إجراء مقارنة في أبعاد جودة الخدمات بين مسابح مدينة الموصل من وجهة نظر المرتادين.
- وقد استخدم الباحث المنهج الوصفي بطريقة المسح لملاءمته طبيعة البحث. وبعد توفر الشروط العلمية للمقياس من حيث الصدق بأنواعه (المحتوى، الظاهري، البناء بشقيه : التجانس الداخلي والتمييز) والثبات، تم تطبيقه على عينة بلغت (312) مرتاداً من مرتادي مسابح (الجامعة، الأبراج، فلسطين، أم الربيعين، الاولمبي، السكر، مدينة الألعاب) في مدينة الموصل، وقد تضمن المقياس (36) فقرة موزعة على خمسة أبعاد وهي (الاعتمادية، الأمان والثقة، الجوانب الملموسة، الاستجابة، العناية والاهتمام) وتمت معالجة البيانات إحصائياً من خلال استخدام الوسط الحسابي والانحراف المعياري والمتوسط الفرضي وتحليل التباين واختبار دنكن، وقد خلصت الدراسة إلى عدد من الاستنتاجات أهمها:
- 1- حصول مسابح (الجامعة، أم الربيعين، الأبراج، فلسطين) على مستوى ايجابي في كافة أبعاد جودة الخدمات ومن وجهة نظر المرتادين لها.
 - 2- أخفق مسبح مدينة الألعاب في توفير مستوى ايجابي في كافة أبعاد جودة الخدمة من وجهة نظر مرتاديه.
 - 3- تفوق مسبح الأبراج في توفير بعدي (الاعتمادية، الجوانب الملموسة) على بقية مسابح مدينة الموصل من وجهة نظر مرتاديه.
 - 4- حصول مسبح السكر والاولمبي على المراتب الأخيرة ذات المستوى السلبي في توفير بعدي (الاعتمادية، الاستجابة) من وجهة نظر مرتاديه.
 - 5- حصول مسبح مدينة الألعاب على المرتبة الأخيرة ذات المستوى السلبي في توفير كافة أبعاد الجودة والجودة الكلية من وجهة نظر مرتاديه.
 - 6- تفوق مسبحي الأبراج وفلسطين على بقية مسابح مدينة الموصل في الجودة الكلية وكل من وجهة نظر مرتاديه.

3- إجراءات البحث

3-1 منهج البحث: استخدم الباحثون المنهج الوصفي بأسلوب المسح لملاءمته طبيعة البحث

3-2 مجتمع البحث وعينته: اشتمل مجتمع البحث على جميع المرتادين إلى المراكز التدريبية الأهلية لبناء الأجسام والرشاقة العاملة في مدينة الموصل والبالغ عددها (34) مركزاً تدريبياً للرشاقة وبناء الأجسام وتم تطبيق المقياس على (23) مركزاً منها (13) مركزاً لبناء الأجسام و(10) مراكز للرشاقة باعتبارها مراكز عاملة ولمعظم ساعات النهار بينما استبعد (11) مركزاً لعدم انتظام الدوام فيها أو لقلة الزبائن المرتادين إليها، وتم استبعاد (6) مراكز تدريبية أخرى باعتبارها مراكز حكومية.

3-2-1 عينة البحث: وتم اختيار عينة البحث بالطريقة العمدية من المرتادين إلى المراكز التدريبية الأهلية (لبناء الأجسام والرشاقة) في مدينة الموصل، وقد تمثلت بالمرتادين الذين يعرفون القراءة والكتابة ويستطيعون فهم الفقرات والإجابة عليها، ومن خلال إجراء التجربة الاستطلاعية الأولية المؤلفة من عينة قدرها (21) مرتاداً تبين أن من الأفضل أخذ المرتادين الذين تتجاوز أعمارهم الـ (18) عاماً كحد أدنى ليتمكنوا من فهم فقرات المقياس بدقة ولأنها تمثل المجتمع الأصلي تمثيلاً سليماً، وبذلك اشتملت عينة البحث على (90) مرتاداً من مراكز بناء الأجسام موزعين على (13) مركز وتم الحصول على (78) استمارة وتم استبعاد (12) استمارة لعدم اكتمال إجابات عدد منهم وعدم إعادة عدد آخر منها كما تم تطبيق مقياس جودة الخدمات على (80) مرتادا لمراكز الرشاقة موزعين على (10) مراكز وتم الحصول على (69) استمارة واستبعاد (11) استمارة لنفس السبب السابق. والجدول الآتي يبين تفاصيل عينات البحث.

الجدول (1) عينات البحث

ت	المركز التدريبي	العينة الاستطلاعية	عينة البحث
1	مركز الصحة والقوة لبناء الأجسام	3	5
2	المركز الذهبي لبناء الأجسام	3	6
3	نادي الأبراج الصحي لبناء الأجسام	3	6
4	قاعة الملوك لبناء الأجسام	3	6
5	مركز محمد الدرة لبناء الأجسام	3	6
6	مركز الأسطورة لبناء الأجسام	3	9
7	مركز الفرسان لبناء الأجسام	3	4
8	مركز علي محمد لبناء الأجسام		5
9	مركز القوة لبناء الأجسام		7
10	مركز الأقصى لبناء الأجسام		8
11	مركز الضياء لبناء الأجسام		4
12	مركز الأصدقاء لبناء الأجسام		6
13	مركز التحدي لبناء الأجسام		6
14	مركز لمسات سنتر النسائي للرشاقة		11
15	نادي الأبراج الصحي للرشاقة		7
16	قاعة الملوك للرشاقة		4
17	مركز محمد الدرة للرشاقة		8
18	مركز الأسطورة للرشاقة		9
19	مركز الفرسان للرشاقة		4
20	مركز المرأة للصحة والرشاقة		8
21	مركز الأقصى الدولي للرشاقة		6
22	مركز الأصدقاء للرشاقة		6
23	مركز التحدي للرشاقة		6
	المجموع	21	147

3-3 أداة البحث: لغرض التوصل إلى أهداف البحث قام الباحثون باستخدام مقياس (الطويل، 2009) الذي بناه على جودة المسابح بعد إجراء التعديلات عليه ليصبح ملائماً لخصوصية عينة البحث والذي يتضمن أبعاد جودة الخدمات في المراكز التدريبية (بناء الأجسام والرشاقة) في مدينة الموصل. يحوي المقياس على (37) فقرة موزعة على خمسة أبعاد هي (الاعتمادية، الامان، الجوانب الملموسة، الاستجابة، العناية) بواقع (6، 8، 14، 5، 4) فقرات على التوالي، وبدائل الإجابة هي حسب مقياس ليكرت (اتفق تماماً - اتفق - لا اتفق إلى حد ما - لا اتفق - لا اتفق إطلاقاً)، وبما أن كل الفقرات ايجابية فقد توزعت الأوزان من (5-1) تنازلياً على البدائل وبذلك تكون أعلى درجة يحصل عليها المستجيب (185) والتي تمثل جودة عالية للخدمة، في حين اقل قيمة يحصل عليها المستجيب (37) وتمثل جودة منخفضة للخدمة.

3-3-1 الصدق الظاهري: ومن المعلوم أن المقياس صادق ومن الممكن تطبيقه بصورة مباشرة ولكن للمزيد من التأكد من صلاحيته تم عرضه بعد تعديله على الخبراء المحكمين المتخصصين في العلوم الإدارية والرياضية¹، فضلاً عن الخبراء المتخصصين في مجال القياس والتقويم وذلك لإخضاعه للصدق الظاهري، إذ طلب منهم الحكم على صلاحية كل فقرة من فقرات المقياس ومدى ملاءمتها إلى البعد المحدد مع إضافة أي فقرة مناسبة أو تعديل ما هو غير مناسب منها وصلاحية بدائل الإجابة (الملحق 1)، وبعد اخذ آرائهم تم تحليل استجاباتهم باستخدام النسب المئوية كوسيلة إحصائية لإيجاد نسبة اتفاق المحكمين لكل فقرة من فقرات المقياس، ويعد اتفاق المحكمين نوعاً من أنواع الصدق الظاهري (Stanly & Kennt, 1987, 109)، وقد اتفق الخبراء على صلاحية الأبعاد الخمسة للمقياس وفقراتها بنسبة تفوق (90%) ويعد هذا الإجراء وسيلة مناسبة للتأكد من الصدق الظاهري "إذ أن الأداة الصادقة هي التي تقيس ما وضعت من أجل قياسه" (الزويبي وآخرون، 1981، 39)، حيث يشير بلوم إلى انه "على الباحث أن يحصل على نسبة اتفاق (75%) فأكثر من تقديرات الخبراء" (بلوم وآخرون، 1983، 126)، وتم توزيع فقرات المقياس البالغة (37) فقرة بطريقة التوزيع المنتظم وبواقع خمسة أبعاد لتسهيل عملية التحليل الإحصائي والجدول (4) يبين تسلسل الفقرات الموزعة على أبعاد المقياس.

جدول (2)

يبين تسلسل توزيع الفقرات على أبعاد مقياس جودة الخدمات

ت	اسم البعد	عدد الفقرات	تسلسل الفقرات
1	الاعتمادية	6	1، 2، 3، 4، 5، 6
2	الأمان والثقة	8	7، 8، 9، 10، 11، 12، 13، 14
3	الجوانب الملموسة	14	15، 16، 17، 18، 19، 20، 21، 22، 23، 24، 25، 26، 27، 28
4	الاستجابة	5	29، 30، 31، 32، 33
5	العناية والاهتمام	4	34، 35، 36، 37

1

أسماء السادة الخبراء	التخصص	الجامعة
1. أ.د. وديع ياسين التكريتي	علم الحركة	جامعة الموصل / كلية التربية الرياضية
2. أ.د. راشد حمدون ذنون	الإدارة والتنظيم	جامعة الموصل / كلية التربية الرياضية
3. أ.م.د. وليد خالد همام	الإدارة والتنظيم	جامعة الموصل / كلية التربية الرياضية
4. أ.م.د. محمود شكر صالح	القياس والتقويم	جامعة الموصل / كلية التربية الرياضية
5. م.د. محمد ذاكر سالم	الإدارة والتنظيم	جامعة الموصل / كلية التربية الرياضية
6. م.د. بثينة حسين علي	الإدارة والتنظيم	جامعة الموصل / كلية التربية الرياضية

3-3-2 التجربة الاستطلاعية

طبق المقياس على عينة من المرشدين لسبعة مراكز تدريبية في مدينة الموصل وقوامها (21) مرتاداً بواقع (3) مرتادين موزعين على (7) مراكز من مجموع (23) مركزاً، واستخدم هذا الإجراء للتحقق من وضوح التعليمات والفقرات ومدى ملائمة المقياس وتحديد متوسط الزمن الذي يستغرقه تطبيقه، حيث طلب منهم الإجابة بدقة وموضوعية وإبداء آرائهم وملاحظاتهم إن وجد غموض في الفقرات أو صعوبة في فهمها لغوياً أو من ناحية معناها أو صياغتها، وقد تبين أن التعليمات واضحة ومفهومة لدى عينة البحث فضلاً عن ملائمة بدائل الاستجابة للمقياس ولاسيما للإفراد الذين تتجاوز أعمارهم الـ (18) عاماً فأكثر، أما ما دون ذلك السن فهي ليست ملائمة وغير واضحة وغير مفهومة لهذا تم اختيار الأفراد الذين تتجاوز أعمارهم الـ (18) عاماً أو أكثر وبلغ متوسط زمن الاستجابة للمقياس (9) دقيقة.

3-3-2 ثبات الاختبار

للحصول على ثبات المقياس تم استخدام طريقة التجزئة النصفية وباستخدام معادلة سبيرمان براون التصحيحية بلغ معامل الثبات الكلي (0,921) وباستخدام معادلة جتمان بلغ الثبات (0,911)، فضلاً عن استخدام طريقة معامل الفا البالغة (0,899).

3-4 التطبيق النهائي للمقياس

تم تطبيق أداة البحث على عينة البحث الأساسية البالغة (147) مرتاداً بعد تزويدهم بالتعليمات حول كيفية الإجابة عن الأداة استرشاداً بالملاحظات الواردة في التجارب الاستطلاعية الأولية التي أجريت في مراحل إعداد الأداة. وقد امتدت مدة التطبيق من 2012/7/3 ولغاية 2012/7/20.

3-5 الوسائل الإحصائية

تم استخدام الحاسوب الآلي بنظام SPSS في احتساب المعاملات الإحصائية الآتية:

- 1- الوسط الحسابي
- 2- الانحراف المعياري
- 3- اختبار (ت) لعينتين مستقلتين
- 4- النسبة المئوية
- 4- عرض النتائج ومناقشتها:

سيتم عرض النتائج ومناقشتها على وفق أهداف البحث وكالاتي :

الهدف الأول: التعرف على مستوى جودة الخدمة الكلية المقدمة من قبل مراكز الرشاقة وبناء الأجسام في مدينة الموصل

الجدول (3)

الوسط الحسابي والانحراف المعياري ومستوى جودة الخدمة لمراكز الرشاقة وبناء الأجسام في الموصل

ت	المركز	المتوسط	الانحراف	النسبة المئوية	مستوى الجودة
1	التحدي لبناء الأجسام	157,143	16,608	%84,94	عالي جدا
2	الملوك لبناء الأجسام	153,333	8,262	%82,88	عالي جدا
3	الذهبي لبناء الأجسام	153,167	8,28	%82,79	عالي جدا
4	الأسطورة لبناء الاجسام	145,778	17,239	%78,80	عالي
5	الأبراج لبناء الأجسام	144,833	15,536	%78,29	عالي
6	القوة لبناء الأجسام	143,143	8,395	%77,38	عالي
7	محمد الدرة لبناء الأجسام	140,8	17,47	%76,11	عالي
8	الأصدقاء للبناء	138	1,095	%74,60	عالي
9	الأقصى لبناء الأجسام	133,143	11,866	%71,97	عالي
10	الفرسان لبناء الأجسام	125	5,774	%67,57	متوسط
11	علي محمد لبناء الأجسام	124	8,276	%67,03	متوسط
12	الضياء لبناء الأجسام	122	6,928	%65,95	متوسط
13	الصحة والقوة لبناء الأجسام	121,2	3,962	%65,51	متوسط
	الكلية	138,58	9,97	%74,90	عالي
1	المرأة للرشاقة	166,5	4,44	%90	عالي جدا
2	الابراج للرشاقة	165	8,926	%89,19	عالي جدا
3	لمسات سنتر بناء	160,818	10,998	%86,93	عالي جدا
4	التحدي للرشاقة	158,667	8,311	%85,77	عالي جدا
5	الأسطورة للرشاقة	152,375	8,228	%82,37	عالي جدا
6	الملوك للرشاقة	150,5	0,577	%81,35	عالي جدا
7	محمد الدرة للرشاقة	138,25	14,665	%74,73	عالي
8	الفرسان للرشاقة	136	5,774	%73,51	عالي
9	الأصدقاء للرشاقة	134	1	%72,43	عالي
10	الأقصى للرشاقة	129,333	12,144	%69,91	متوسط
	الكلية	149,14	8,94	80,61	عالي جدا

يتبين من الجدول (3) أن مستوى جودة الخدمة المقدم من قبل مراكز بناء الاجسام في الموصل حصل على مستوى جودة عالي بوسط حسابي (138,58) وبنسبة مئوية (74,90)، وحصلت المراكز ما بين مستوى متوسط وعالي جدا بوسط حسابي تراوح ما بين (121,2 - 157.143) وبنسبة مئوية تراوحت ما بين (65.51% - 84,94%).

بينما جاءت جودة الخدمة في مراكز الرشاقة بمستوى عالي جدا بوسط حسابي قدره (149,14) بنسبة مئوية شكلت (80,61%)، وحصلت مراكز الرشاقة على مستوى متوسط وعالي جدا بوسط حسابي تراوح ما بين (129,33-166,5) بنسب مئوية تراوحت ما بين (69,91%-90%)

ويمكن أن يعزى ارتفاع هذه النسبة إلى رغبة هذه المراكز في تحقيق متطلبات المرتادين إليها خصوصا أنها أصبحت مطلباً أساسياً من قبل المجتمع الموصل لذلك أخذت هذه المراكز بالتزايد لما تحققه من إيرادات وبالتالي ازدادت المنافسة فيما بينها لمحاولة جذب المرتادين فالمستفيد من الخدمة أصبح لديه العديد من الخيارات وبإمكانه المفاضلة بينها لتحقيق رغباته الأمر الذي دفع إدارات المراكز إلى التحسين المستمر في خدماتها لإرضاء المرتادين والحفاظ على بقائها في ظل المنافسة وهنا يشير (عرقوس 1993) بان " التحسين المستمر من المطالب الأساسية لتحقيق الجودة، إذ يجب الحرص على تحسين المنتجات والخدمات التي تقدمها المنظمة باستمرار بهدف إرضاء العملاء فضلا عن تحسين إجراءات العمل ذاتها، بما ينعكس بشكل ايجابي على المنظمة ككل وفي باحتياجات العملاء من الخدمات التي تتغير بمرور الوقت لتقابل التغيرات

العصرية في البيئة المحيطة (عرقوس، 1993، 51)، سيما وان بيئة اليوم تتصف بالتغيرات السريعة، وفي هذا الصدد يشير (نور الدين 200) إلى انه "مع تواجد المؤسسة في بيئة تمتاز بالتغيرات السريعة والمتلاحقة أصبحت الجودة لا تقتصر على تحقيق التوافق مع متطلبات المستفيد وإنما يجب إدارتها من اجل رفع القيمة الإجمالية لنشاطات المؤسسة بطريقة تمكنها من الصمود في وجه المنافسة (نور الدين، 1993، 12).

الهدف الثاني: التعرف على مستوى أبعاد جودة الخدمة المقدمة من قبل مراكز بناء الأجسام والرشاقة في الموصل

الجدول (4)

الوسط الحسابي والانحراف المعياري وشدة الإجابة ومستوى جودة لأبعاد الخدمة والجودة الكلية

أبعاد الجودة	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	شدة الإجابة	المستوى
الاعتمادية	23,774	3,184	79,247%	عالي
الأمان	33,356	3,802	83,390%	عالي جدا
الملموسية	50,671	8,661	72,387%	عالي
الاستجابة	20,603	2,790	82,411%	عالي جدا
العناية	16,753	2,002	83,767%	عالي جدا
الجودة الكلية	145,158	16,593	78,46%	عالي

يتبين من الجدول (2) أن مستوى الجودة الكلية جاء بمستوى عالي بنسبة (78.46%) وبوسط حسابي قدره (145.158) وحصلت أبعاد الجودة على مستوى تراوح ما بين (عالي- عالي جدا)، بنسبة مئوية ما بين (79.247%- 83.767%)، بوسط حسابي تراوح ما بين (16.753 - 50.671).

وقد يكون السبب في ارتفاع مستوى أبعاد الجودة في مراكز الرشاقة وبناء الأجسام هو أن المترادين إلى هذه المراكز هم من المهتمين بالصحة العامة والجانب الرياضي ولديهم وعي كامل بمتطلبات مراكز التدريب والرشاقة خاصة بعد الانفتاح على العالم من خلال الانترنت والقنوات الفضائية التي تقدم برامج عن الصحة والتدريب وتعرض أحدث القاعات والأجهزة الرياضية كذلك الأمر ينطبق على إدارات المراكز التي تعمل على نشر ثقافة الجودة بين العاملين فيها لتلبية رغبات المترادين وكسبهم، وبناء ثقافة الجودة يعني تعديل الثقافة التنظيمية لتتلاءم مع المتغيرات البيئية الداخلية والخارجية للمنظمة، بما يساعد على تحقيق رسالتها وإستراتيجيتها الجديتين بفاعلية وجعلها قادرة على حل مشكلاتها بفاعلية حال حدوثها (Juran. 1988. 26). وتتميز ثقافة الجودة بالتوجه نحو المستهلك وتشجيع العاملين على الاستقلال والإبداع، وحثهم على التجديد وابتكار الأفكار الجديدة التي تهدف إلى تحسين الجودة وزيادة الإنتاجية (العبيدي، 2009، 14).

ويمكن أن يكون السبب في هذا المستوى المرتفع من الجودة هو قناعة المترادين ورضاهم بما تقدمه لهم هذه المراكز لعدم توفر خيارات أخرى أمامهم إذ لا توجد أماكن ترفيهية أخرى يتوجهون إليها فهم بحاجة إلى التنفيس عن ضغوط العمل والحياة.

الجدول (5)

اختبار (ت) بين مراكز الرشاقة وبناء الأجسام في مدينة الموصل

أبعاد الجودة	التخصص	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	ت المحتسبة	الدلالة
الاعتمادية	بناء أجسام	23,216	2,992	2,663-	0,009
	رشاقة	24,621	3,302		
الأمان والثقة	بناء أجسام	33,216	4,010	0,548-	0,585
	رشاقة	33,569	3,485		
الجوانب الملموسة	بناء أجسام	49,295	8,807	2,403	0,018
	رشاقة	52,759	8,066		

		2,981	20,386	بناء أجسام	الاستجابة
0,250	1,155	2,463	20,931	رشاقة	
		2,011	16,716	بناء أجسام	العناية
0,781	0,278	2,004	16,810	رشاقة	
		16,796	142,830	بناء أجسام	الجودة الكلية
0,036	2,113	15,772	148,690	رشاقة	

نلاحظ من الجدول (4) أن الفروق بين مراكز الرشاقة وبين مراكز بناء الأجسام ظهرت لصالح مراكز الرشاقة في (بعدي الاعتمادية والجوانب الملموسة والجودة الكلية) فقد بلغت قيمة (ت) المحتسبة على التوالي (2.663، 2.403، 2.113) بقيمة دلالة بلغت على التوالي (0.009، 0.018، 0.036)، وهي اصغر من قيمة الدلالة المعتمدة البالغة (0.05)، فيما لم تظهر فروق معنوية في بقية الأبعاد.

ويمكن ان تعزى هذه الفروق الى ارتفاع المستوى المعاشي لدى المجتمع العراقي بشكل عام بعد تغيير النظام في عام (2003)، فارتفاع مستوى دخل الفرد أدى إلى إشباع الحاجات الأساسية لديه وارتفاع معدلات البدانة في المجتمع الموصل، مما أدى إلى توجيههم لمراكز الرشاقة وبما ان أغلبيتهم من أصحاب الدخل المرتفعة كونهم يتوجهون إلى مراكز الرشاقة على الرغم من ارتفاع أسعارها مقارنة بمراكز بناء الأجسام، فقد نشر موقع (شبابيك 2011) الى انه مع تحسن الوضع المعاشي في العراق خلال السنوات الأخيرة شهدت البلاد ارتفاعا في معدلات البدانة التي وصلت إلى 32%، وهو ما زاد الإقبال على مراكز الرشاقة والتجميل وعيادات التخسيس وشفط الشحوم رغم ارتفاع أسعارها خاصة بالنسبة للنساء اللواتي يبحثن عن الرشاقة (www.shababek.de)، أما المرتادين إلى مراكز بناء الأجسام فمنهم من الرياضيين أصحاب الدخل المتوسطة والمرتفعة لذلك فان أسعارها تكون مناسبة مقارنة بمراكز الرشاقة.

عليه فان واردات مراكز الرشاقة اكبر من مراكز بناء الأجسام الأمر الذي يمكن إدارتها من تلبية متطلبات مرتاديها فيما يخص الاعتمادية والجوانب الملموسة التي تتطلب قدرة شرائية مرتفعة بالنسبة للأجهزة والأدوات فضلا عن الأبعاد الأخرى مقارنة بمراكز بناء الأجسام.

5- الاستنتاجات والتوصيات

1-5 الاستنتاجات

1. حصلت جودة الخدمة المقدمة من قبل مراكز بناء الأجسام مجتمعة في مدينة الموصل على مستوى عالٍ، وحصلت المراكز منفردة ما بين مستوى متوسط وعالٍ جدا، بينما جاءت جودة الخدمة في مراكز الرشاقة مجتمعة بمستوى عالٍ جدا، وحصلت مراكز الرشاقة منفردة على مستوى متوسط وعالي جدا.
2. جاء مستوى الجودة الكلية في مراكز بناء الأجسام والرشاقة بمستوى عالي وحصلت أبعاد الجودة على مستوى تراوح ما بين (عالي- عالي جدا).
3. وجود فروق معنوية بين مراكز بناء الأجسام والرشاقة في جودة الخدمة الكلية لصالح مراكز الرشاقة فضلا عن وجود فروق معنوية في بعدي (الاعتمادية، الجوانب الملموسة) لصالح مراكز الرشاقة.

2-5 التوصيات

1. حث إدارات المراكز الذين لديهم مستوى جودة متوسط على الاستفادة من المراكز الذين حصلوا على مستوى عالي جدا في تطوير جودة الخدمة في مراكزهم.
2. تدعيم جوانب الجودة في مراكز الرشاقة وبناء الأجسام في مدينة الموصل.
3. إتباع الأسلوب الإداري المستخدم من قبل مراكز الرشاقة من قبل مراكز بناء الأجسام لرفع مستوى جودة الخدمة لديهم.

الملاحق

الملحق (1)

استبيان آراء الخبراء

السيد..... المحترم

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته

في النية إجراء البحث الموسوم (دراسة مقارنة بين المراكز التدريبية للرشاقة وبناء الأجسام في جودة الخدمة من وجهة نظر مرتاديه في مدينة الموصل)، وسيتم استخدام مقياس (الطويل 2009) الذي طبقة على مسابح مدينة الموصل لقياس جودة الخدمة لديهم، بعد إجراء تعديلات طفيفة عليه بما يلائم عينة البحث.

ونظرا لما يُعهد فيكم من خبرة وبصيرة علمية وقدرة على تقديم المساعدة الصادقة من خلال آرائكم السديدة يرجى الاطلاع على المقياس وتأشير رأيكم من خلال الإجابة على الآتي:

1- صلاحية البعد في تقييم جودة الخدمات في المراكز التدريبية.

2- انتماء الفقرة إلى البعد المحدد.

3- صلاحية الفقرة لقياس جودة الخدمات في المراكز التدريبية.

4- بالامكان حذف أو نقل أو دمج أو تعديل أي فقرة ترتؤونها.

مع الشكر والامتنان

التوقيع

اسم الخبير الثلاثي

الدرجة العلمية

مكان العمل

الاختصاص

1- بعد الاعتمادية			
وهي قدرة مورد الخدمة على الإيفاء والالتزام بتقديم الخدمة باعتماد ودقة وثبات			
صاحبة	غير صاحبة	الملاحظات	يصلح المركز التدريبي لتقديم خدماته
			يعتمد هذا المركز على توفير الراحة والمتعة لدى مرتاديه
			يعمل المركز التدريبي بنفس مستوى الجودة كلما تواجدت فيه.
			يندر ان يتوقف المركز عن تقديم خدماته للمرتادين
			تراعي إدارة المركز التدريبي تناسب عدد المرتادين مع حجمه.
			يشعر المرتاد بوجود اشراف على عمل المركز من خلال دقة تنظيم خدماته.
2- بعد الأمان والثقة: هو الأمان الكافي المحيط بمكان الخدمة، الشعور بالطمأنينة على أرواح وممتلكات طالبي الخدمة.			
			توفر إدارة المركز التدريبي لمرتاديه الشعور بالطمأنينة على ممتلكاتهم
			تتوفر في المركز القدرات والكفاءات البشرية التي تضمن كسب ثقة مرتاديه.
			يتمتع المركز بسمعة طيبة وخبرة عالية لدى ادارته.
			توفر إدارة المركز لمرتاديه الشعور بالطمأنينة على صحتهم وسلامتهم.
			تتابع إدارة المركز التزام المرتادين بإجراءات الصحة والسلامة المرافقة للخدمة.
			تلتزم إدارة المركز بمواعيدها المعلنة لبدء وانتهاء تقديم خدماتها.
			يشعر المرتادين بالطمأنينة على حياتهم داخل المركز.
			تتطابق خصائص الخدمة المقدمة في المركز التدريبي مع ما تعلنه ادارته.
ثالثا- بعد الجوانب الملموسة : هي التسهيلات المادية كالمعدات والأجهزة والأفراد.			
			توفر إدارة المركز التدريبي لمرتاديه اماكن مناسبة للاستراحة او كافيتريا

			تضع ادارة المركز علامات دالة تعين المرتاد على متطلبات حركته داخل المركز .
			يتوفر في المركز حمامات سريعة (دوش) لمرتاديهـا .
			يظهر مدربو المركز بمظهر لائق .
			يتوفر في المركز إضاءة تساعد مرتاديه على الحركة بين أجزائه .
			يتوفر في المركز مرافق صحية وكافية .
			يتوفر في المركز أجهزة متنوعة تزيد من قدراته الخدمية .
			يتمتع المركز بحدائق وجمالية بناء وشكله .
			يتمتع المركز بموقع يسهل الوصول اليه
			تمكن إدارة مرتاديهـا من معرفة الوقت .
			تستوعب أماكن تبديل الملابس في المركز عدد المرتادين اليه .
			يتمتع المركز بنظافة عامة
			تلائم أسعار الاشتراك بالمركز جودة خدماته المقدمة .
			يتوفر في المركز موقف مناسب لسيارات وعجلات مرتاديهـا .
4- بعد الاستجابة: الرد الفوري على الاستفسارات والأسئلة، الاستعداد للتعاون من جانب العاملين والمسؤولين عن الخدمة			
			يستشعر المرتاد بوجود رغبة واستعداد لدى مقدمو الخدمة في المركز لمعاونته عند الحاجة
			يوجد في المركز التدريبي من يجيب عن أسئلة واستفسارات المرتادين اليه
			تسعى إدارة المركز للحصول على تقييم (راء) مرتاديهـا من خدماته المقدمة .
			تستجيب إدارة المركز لمتطلبات مرتاديهـا المشروعة .
			وجود استجابة سريعة في حالة وقوع أي طارئ أو أزمة أو مشكلة في المركز .
5- بعد العناية: هي مدى قدرة مقدم الخدمة على تحديد وتفهم احتياجات المرتادين وتزويدهم بالرعاية والعناية			
			يتعامل مقدموا الخدمة في المركز بلطافة واحترام مع مرتاديهـا .
			يحترم مقدموا الخدمة في المركز عادات المرتادين وتقاليدهم .
			تطرح إدارة المركز خيارات متعددة تعين المرتاد على الاختيار المناسب له من ايام او ساعات الخدمة
			يتفهم مقدموا الخدمة مشاعر المرتادين ورغباتهم .

المصادر

المصادر العربية

- 1- ابن منظور (1908): "لسان العرب" درا احياء التراث العربي للطباعة والنشر، ج(2)، بيروت، لبنان.
- 2- أبو رمان، أسعد حماد (1997): "تسويق الخدمة وامكانية تطويرها من وجهة نظر النزلاء - دراسة على منتج ماعين السياحي"، رسالة ماجستير، كلية الادارة والاقتصاد، جامعة الموصل، العراق.
- 3- ادريس، ثابت عبد الرحمن (2006): "كفاءة وجودة الخدمات اللوجستية (مفاهيم اساسية وطرق القياس والتقييم)"، الدار الجامعية، جامعة المنوفية، مصر .
- 4- ارتفاع مستوى المعيشة يزيد معدلات البدانة والإقبال على مراكز الرشاقة والتجميل، http://www.shababek.de/razuna/modules/news/article.php?storyid=76
- 5- اسماعيل، يسرى خضر (1995): "ادارة التسويق"، دار الفكر، القاهرة.
- 6- بدوي، عصام (2001): "موسوعة التنظيم والادارة في التربية البدنية والرياضية"، ط1، دار الفكر العربي، القاهرة.
- 7- بلبل، عادل (1990): "الايزو ومتطلباته"، مجلة هندسة التعبير الجديدة في الادارة، السنة الاولى، العدد الاول، ابريل.

- 8- بلوم، بنيامين وآخرون، ترجمة محمد امين المفتي وآخرون (1983): "تقييم الطالب التجميعي والتكويني"، مطابع الكتب المصري الحديث، القاهرة.
- 9- حمود، خضير كاظم (2000): "ادارة الجودة الشاملة"، ط1، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان، الاردن.
- 10- حمود، خضير كاظم (2000): "ادارة الجودة الشاملة"، ط1، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان، الاردن.
- 11- خزمة، عماد محمد (2000): "ادارة الخدمات الصحية في الاردن: حالة دراسية عن خدمات قسم الاشعة في مستشفى جرش الحكومي"، مجلة الاداري، العدد (83)، الاردن.
- 12- الدرادكة، مأمون سليمان (2006): "ادارة الجودة الشاملة وخدمة العملاء"، دار صفاء للتوزيع والنشر، عمان.
- 13- درويش، كمال الدين عبد الرحمن وآخرون (1993): "الادارة الرياضية"، الاسس والتطبيقات، القاهرة.
- 14- الدليمي، رضاء حازم محمد (2005): "أثر اعادة هندسة اعمال المستشفيات على جودة الخدمة الصحية"، رسالة ماجستير في ادار الاعمال، كلية الادارة والاقتصاد، جامعة الموصل.
- 15- الديوه جي، أبي سعيد وعبد الله، عادل محمد (2003): "النوعية والجودة في الخدمات - دراسة تحليلية لاراء المرضى في عينة من المستشفيات العامة"، مجلة تنمية الرافدين، العدد 73، موصل، العراق.
- 16- الرازي، محمد بن ابي بكر بن عبد القادر (1919): "مختار الصحاح"، ط2، المطبعة الاميرية، القاهرة.
- 17- الزوبعي، عبد الجليل ابراهيم والغنام، محمد احمد (1981): "مناهج البحث في التربية"، ج1، مطبعة جامعة بغداد.
- 18- الزيدي، مثنى فالح بدر (2005): "تحديد وقياس تكاليف الجودة لاغراض التخطيط بالتطبيق على مصنع الغزل والنسيج في الموصل"، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الادارة والاقتصاد، جامعة الموصل.
- 19- الضمور، هاني حامد (2002): "تسويق الخدمات"، ط1، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، الاردن.
- 20- العبادي، جلال وآخرون (1989): "علم الاجتماع الرياضي"، مطبعة التعليم العالي، الموصل.
- 21- عبد الحافظ، كمال عبد الجابر (2006): "خطة مقترحة لتسويق القرية الاولمبية بجامعة اسبوط"، بحث منشور في مجلة اسبوط لعلوم وفنون التربية الرياضية، جامعة اسبوط، كلية التربية الرياضية، ع22، ج1، جمهورية مصر العربية.
- 22- العبيدي، أمل سعود عبد العزيز (2007) : أثر العوامل الإستراتيجية في تحسين فاعلية تقويم الأداء الإداري للمشاريع، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الإدارة والاقتصاد، الأكاديمية العربية في الدنمارك.
- 23- العبيدي، رأفت عاصي حسن غائب (2005): "أثر مراحل اعادة هندسة عمليات الاعمال في ابعاد جودة المنتج - دراسة استطلاعية لاراء المدراء لعينة من الشركات الصناعية في محافظة نينوى"، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الادارة والاقتصاد، جامعة الموصل، العراق.
- 24- عرقوس، أيمن مصطفى (1993) : الجودة الكلية، مطابع مراد، السعودية.
- 25- العلاق، بشير عباس محمدم ومحمود، احمد محمود احمد (2002): "استخدام نموذج الفجوات لتفسير العلاقة بين جودة الخدمة المدركة ورضا المستفيد"، مجلة الاداري، العدد88، مسقط، عمان.
- 26- عمر، عبد العزيز عبد الحميد وصلاح الدين، طارق محمد (2004): "دراسة مقارنة لبعض اساليب التدريب في السباحة على المستوى الراقى لفترة الاعداد"، مجلة اسبوط لعلوم وفنون التربية الرياضية، كلية التربية الرياضية، جامعة اسبوط، العدد19، الجزء الاول، نوفمبر، مصر.
- 27- قطب، سعد محمد وآخرون (1984): "الادارة والتنظيم في مجال التربية الرياضية"، مطابع جامعة الموصل.
- 28- اللوزي، موسى (2003): "التطور التنظيمي اساسيات ومفاهيم حديثة"، ط2، دار وائل للنشر، عمان.

- 29- محجوب، بسمان فيصل (1998): "مقترح مشروع وطني لمنح جائزة عراقية في النوعية"، تنمية الرفادين، العدد55.
- 30- محمد، ابراهيم صالح (2008): "تدريب الموارد البشرية واثره في تحقيق ابعاد جودة الخدمة الصحية"، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الادارة والاقتصاد، جامعة الموصل.
- 31- محمود علي، محمد عبد العظيم (2006): "خطة مقترحة لادارة المؤسسات الرياضية وفقاً للاهداف التسويقية"، اطروحة دكتوراه، جامعة اسيوط، كلية التربية الرياضية، مصر.
- 32- محمود علي، محمد عبد العظيم (2006): "خطة مقترحة لادارة المؤسسات الرياضية وفقاً للاهداف التسويقية"، اطروحة دكتوراه، جامعة اسيوط، كلية التربية الرياضية، مصر.
- 33- نجيب، محمد ذاكِر سالم عبد الله (2005): "تأثير المناخ التنظيمي في التكيف البيئي لدى اندية المنطقة الشمالية من العراق"، اطروحة دكتوراه غير منشورة، كلية التربية الرياضية، جامعة الموصل، العراق.
- 34- نور الدين، بو عنان (2007) : جودة الخدمة وأثرها في رضا العملاء، دراسة ميدانية في المؤسسات المينائية في لسكيدة، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير والعلوم التجارية، جامعة محمد بو ضياف المسيلة.
- 35- ويلسون اويري (1995): "الاتجاهات الحديثة في التسويق"، ترجمة نيفين عراب، الدار الدولية للنشر والتوزيع. المصادر الأجنبية
- 36- Gronin, J. J., & Taylor, S.A. (1992): "Measuring Services Quality: are Examination" journal of Marketing, Vol., 56.
- 37- Heizer Jay & Render Barry (1996): "Principles Operations Management", Upper Saddle Rivar, New Jersey.
- 38- John, Bank, (1992): "The Essence of Total Quality Management", New York, Prentice Hall Inc.
- 39- JURAN. J. M.. & Gryna. Frank M. (1988): "Juran's Quality Control Handbook. 4th Ed. McGraw-hill. New York.
- 40- Kotler, Philip, (1997): "Marketing Management Analysis Planning, Implementation, and Control" 9th Ed., Prentice Hall, Inc, USA.
- 41- Kotler, Philip, (2000): "Marketing Management", 5th Ed., Prentice-Hall International Inc USA.
- 42- lock, C. (1996): "Service Marketing", 3rd Ed., Prentice-Hall, International Edition, New York.
- 43- Roabing, Doft (1992): "Organization Theory and Design", 4th Education, Staple, West
- 44- Stanly, J. & Kenneth D. Nopkins (1987): "Educational and Psychological Measurement and evaluation", 5th Ed. ,Prentice-Hall, New York.