

مستوى جودة الخدمات الترويحية في الأندية الصحية بمحافظة القاهرة

أمل فكري نعيم

أستاذ الترويح الرياضي بكلية التربية الرياضية للبنات
- جامعة حلوان

أ.د. مها عبده سويلم

أستاذ علم النفس الرياضي بكلية التربية الرياضية للبنات
- جامعة حلوان

أ.د. محمد إبراهيم الذهبي

أستاذ الترويح الرياضي بكلية التربية الرياضية
- جامعة المنصورة

ابتسام حسن قاسم

انتشرت الأندية الصحية ومراكز اللياقة البدنية، والتي أخذت مسميات عديدة منها نادي اللياقة البدنية، النادي الصحي أو الصالة الرياضية، فهو مكان لغرض ممارسة الرياضة البدنية والترويحية، وجميعها مسميات براقية لجذب الجمهور بمختلف فئاته، أعمارهم، ومستوياتهم، وإن اختلف الهدف والمقصد، فيوجد من يهدف إلى اللياقة البدنية، ومن تراودها حلم الرشاقة، أو يراوده حلم البنية والقوة الجسمانية بصورة تبهر الناظرين، وآخرون يبحثون عن الراحة الجسمية والاسترخاء والترويح بعد عناء العمل والجهد المتواصل، ويوجد من يستهدف البحث عن الراحة النفسية، والشعور بالسعادة والإيجابية، وكلها رغبات قد تحققها الممارسة الفعلية للأنشطة الترويحية داخل هذه الأندية أو لا تحققها. (١٢ : ٤٧)

ويُعد الترويح الرياضي من أكثر المجالات المُحققة للمتعة الشاملة للفرد، فقد يُمارس في الأماكن المغلقة كالصالات الرياضية بالأندية الصحية، وأيضاً تمارس في الأماكن المفتوحة كالشواطئ والأماكن الخلوية، والذي يهدف إلى التنمية الشاملة للشخصية من جميع النواحي البدنية، الذهنية، والنفسية ولقضاء وقت الفراغ. (١ : ٦٦)

والتقييم هو حكم لقيمة شيء ما، وعملية التقييم هذه تستخدم في مجالات واسعة من النشاط الإنساني. ويشير مصطلح التقييم إلى تحديد كافة الأخطاء التي تم ارتكابها، فالتقييم يساعدنا على تحديد مواطن القوة وكذلك مواطن الضعف وذلك للعمل على علاجها. (١١ : ٣)

ومن خلال عمل الباحثة كمدرية أوروبيكس وزومبا ومديرة نادي صحي قد لاحظت أن بعض من هذه الأندية تقدم خدمات ترويحية للمستفيدين لا تتطابق مع قائمة الشروط والمعايير الخاصة بجودة الخدمات الترويحية التي تقدمها للمستفيدين، والتي ترد لهم من الإدارة العليا، وبالتالي تفتقد هذه الخدمات لقدرتها على تحقيق حاجات ورغبات المستفيدين التي يمارسون الأنشطة من أجلها

لتحقيق أهدافهم من الممارسة، ومن هذه الأهداف رغبة الكثير من المترددين علي الأندية الصحية في التخلص من الضغوط الحياتية.

هدف البحث :

يهدف البحث الى دراسة مستوى الخدمات الترويحية في الأندية الصحية بمحافظة القاهرة

تساؤلات البحث :

- ما مستوى الخدمات الترويحية في الأندية الصحية بمحافظة القاهرة ؟

إجراءات البحث

منهج البحث:

استخدمت الباحثة المنهج الوصفي بإسلوبه المسحي وذلك لملائمته لطبيعة البحث.

مجتمع البحث :

اشتمل مجتمع وعينة البحث علي السيدات الممارسات المترددات علي بعض الاندية الصحية بالقاهرة الكبرى وعددهم (٣٥٤) سيدة . كما جاءت العينة الاستطلاعية عبارة عن ٧٠ سيدة ممثله لمجتمع البحث وخارج عينته الأساسية

عينة البحث :

تمثلت عينة البحث الأساسية في ١٥٠ سيدة بواقع ٧٠ فرد من مجتمع البحث لحساب معاملات الصدق والثبات ، ١٥٠ للدراسة الأساسية والذين تتراوح أعمارهم بين (٢٥-٤٠) عام ، ٧٤ فرد تم استبعادهم نظرا لعدم تطابق شروط إختبار العينة عليهم ، وتم إختيار العينة بالطريقة العمدية من الممارسين المسجلين بسجلات الاندية الصحية والمترددين عليها بانتظام .

عينة البحث الاستطلاعية:

تم أختيار عينة البحث الأستطلاعية بالطريقة العشوائية بغرض إستخراج المعاملات العلمية وقوامهن (٧٠) ممارسة من نفس مجتمع البحث.

عينة البحث الأساسية:

قامت الباحثة بإختيار عينة البحث بالطريقة العمدية من مجتمع البحث والبالغ عددها (١٥٠) مفحوص من الممارسين المترددين علي الأندية الصحية.

شروط إختيار العينة:

- أن يكون لدي مرتددي الأندية الصحية الرغبة والدافع للمشاركة في تنفيذ تجربة البحث.
- أن لا يقل عدد مرات ممارسة النشاط الرياضي بالأندية الصحية عن (٢ الى ٣) تدريبات أسبوعيا بحد أدنى ٦٠ دقيقة في التمرين الواحدة من خلال ممارسة : تدريبات المقاومة (أقال - كرات طبية تدريبات بوزن الجسم - أساتك) ، التدريبات الهوائية (الايروبيك - العجلة الأرجوميتير - السير المتحرك)، والانتظام في الممارسة بحد أدنى لمدة ٤ أشهر.
- أن يكون متوسط الأعمار من المترددين (٢٥ - ٤٠) سنة.

أدوات جمع البيانات :

استخدمت الباحثة أدوات جمع البيانات المناسبة للحصول على البيانات المتعلقة بموضوع البحث وكانت كالآتي :

السجلات والوثائق المرتبطة بموضوع البحث

قامت الباحثة بالاطلاع على المراجع والدراسات المرجعية العربية منها والأجنبية المرتبطة بموضوع البحث ، ومدى الاستفادة منها في جمع البيانات والمعلومات المتعلقة بالبحث وكذلك التي تناولت الخدمات الترويحية المقدمة بالأندية الصحية.

استمارة استبيان (الخدمات الترويحية في الأندية الصحية بمحافظة القاهرة) من تصميم الباحثة:

استعانت الباحثة في إعداد وتصميم استمارة الاستبيان بعدد من المصادر التي استفادت بها الباحثة في تحديد وصياغة عبارات الاستبيان، وتمثلت هذه المصادر في الآتي:

- استمارات الاستبيان الواردة بالدراسات السابقة .
- الدراسات والأبحاث السابقة والمرتبطة بموضوع البحث .
- السجلات والوثائق المرتبطة بموضوع البحث .
- اختصاصات مسؤولي الأندية الصحية.

الخطوات العلمية لبناء الاستبيان :

قامت الباحثة بتصميم استمارة الاستبيان لتطبيقها على العينة قيد البحث (الاستطلاعية - الأساسية) وتم تحديد المحاور الرئيسية لاستمارة الاستبيان في ضوء هدف البحث، وكذلك تم وضع العبارات المندرجة تحت كل محور بإتباع الخطوات الآتية :

- القراءات النظرية للمراجع العلمية الخاصة بمستوى الخدمات الترويحية في الأندية الصحية.
- الاطلاع على الدراسات والبحوث العلمية العربية والأجنبية السابقة المرتبطة بموضوع البحث .
- المقابلة الشخصية، حيث قامت الباحثة بإجراء المقابلة الشخصية مع مجموعة من السادة الخبراء الأكاديميين لاستيفاء استمارة الاستبيان.
- الخبرة الشخصية للباحثة من خلال قيامها بالعمل كمدربة أيروبيكس وزومبا ومديرة نادي صحي.

الخطوات العلمية لبناء الاستبيان (جودة الخدمات الترويحية)

قامت الباحثة بتصميم إستمارة الاستبيان لتجربتها علي العينة (قيد البحث) الأستطلاعية وتم تحديد المحاور الرئيسية لإستمارة الأستبيان في ضوء هدف البحث وكذلك تم وضع العبارات المندرجة تحت كل محور بإتباع الخطوات الأتية :

- القراءات النظرية للمراجع العلمية الخاصة ب(جودة الخدمات الترويحية – الأندية الصحية).
- الإطلاع علي الدراسات والبحوث العلمية العربية والأجنبية السابقة المرتبطة بموضوع البحث.
- المقابلة الشخصية حيث قامت الباحثة بإجراء المقابلة الشخصية مع مجموعة من السادة الخبراء الأكاديميين المتخصصين في موضوع البحث لإستيفاء إستمارة الأستبيان .
- الخبرة الشخصية للباحثة من خلال عملها كمديرة ومدرية بإحدي الأندية الصحية الخاصة وعلي ضوء ما سبق قامت الباحثة بتصميم إستمارة الإستبيان وتحديد محاورها وفقا لهدف البحث كالأتي:

إستمارة إستبيان جودة الخدمات الترويحية بالأندية الصحية وقد أشتملت الأستمارة علي القسم الأول ويضم البيانات العامة لعينة البحث (الأسم – السن _ الجنس _ المؤهل _ الوظيفة _ سنوات الممارسة _ اسم النادي الصحي) تلا ذلك القسم الثاني من الأستمارة ويضم عبارات الأستبيان ومحاوره وهي كالأتي :

- المحور الأول : (الخدمات الرياضية الترويحية المقدمة بالنادي الصحي)
- المحور الثاني: (مدي رضا المستفيدين عن جودة الخدمات المقدمة في النادي الصحي) .
- المحور الثالث: (استجابة المستفيدين من الخدمات المقدمة في النادي الصحي) .
- _ المحور الرابع : (الامكانات والتسهيلات المادية المتاحة بالنادي الصحي) .

وتم عرض الأستبيان المقترح علي مجموعة الخبراء الأكاديميين بكليات التربية الرياضية من أساتذة الإدارة الرياضية والترويح الذين لديهم خبرة عمل لا تقل عن ١٥ سنة في المجال الأكاديمي والتطبيقي بهدف :

- تحديد درجة أهمية كل المحاور والعبارات المقترحة لتحقيق أهداف البحث .
 - إضافة ما يروونه مناسباً من محاور وعبارات .
 - حذف ما يروونه غير مناسباً من محاور وعبارات .
 - ترتيب المحاور والعبارات حسب أهميتها .
 - تحديد ميزان التقدير المقترح لكل إستمارة .
- وقد تمت هذه المرحلة في الفترة من ١ / ٣ / ٢٠٢٢م وحتى ٣٠ / ٣ / ٢٠٢٢م .

المعاملات العلمية لبناء الاستبيان (جودة الخدمات الترويحية)

الصدق

لحساب صدق الاستبيان استخدمت الباحثة الطرق التالية :

صدق الاتساق الداخلي

لحساب صدق الاتساق الداخلي للاستبيان قامت الباحثة بتطبيقه على عينة قوامها (٧٠) سبعون فرداً من مجتمع البحث ومن غير العينة الأساسية ولها نفس المواصفات ، ثم قامت الباحثة بحساب معامل الارتباط بيرسون كما يلي :

- تم حساب معاملات الارتباط بين درجة كل عبارة من عبارات الاستبيان والدرجة الكلية للمحور الذي تنتمي إليه
- كما تم حساب معاملات الارتباط بين مجموع درجات كل محور والدرجة الكلية للاستبيان ، والجدول التالي توضح النتيجة على التوالي.

جدول (١)

معامل الارتباط بين درجة كل عبارة من عبارات المحور الاول الخدمات الرياضية الترويحية المقدمة بالنادي الصحي والدرجة الكلية للمحور الذي تنتمي اليه (ن = ٧٠)

م	العبارات	معامل الارتباط
١	يوجد بالنادي الصحي فريق عمل متخصص ذو خبرات جيدة في مجال العمل بالأندية الصحية	٠.٨٨٦
٢	تتنوع الخدمات الرياضية الترويحية بالنادي الصحي لتفي بإحتياجات جميع الفئات علي إختلافها	٠.٧٠٦

٠.٦٨٣	يوجد بالنادي الصحي تمارين جماعية تناسب جميع الممارسين	٣
٠.٩١٣	تتوافر ضمن خدمات النادي الصحي رياضات دفاع عن النفس	٤
٠.٨٨٥	تتوافر برامج أنشطة رياضية ترويحية تتناسب مع جنس المستفيدين	٥
٠.٧٠٦	يقدم النادي الصحي للمستفيدين مسابقات ترويح مائي	٦
٠.١٢٢	تتوافر برامج أنشطة رياضية ترويحية تتناسب مع الحالة الصحية للمستفيدين	٧
٠.٨٨٧	يوجد بالنادي الصحي متخصصين لإجراء الإسعافات الأولية في حالة حدوث إصابات لدي المستفيدين	٨
٠.٨٨٩	الخدمات الرياضية الترويحية المقدمة في النادي الصحي تراعي عادات وتقاليد المجتمع	٩
٠.٩٢٠	يحرص النادي علي إستحداث خدمات رياضية ترويحية ضمن أساليب التميز التنافسي	١٠
٠.٨١٠	الخدمات الترويحية تقدم بصورة فورية وبدون تأخير	١١

قيمة ر الجدولية عند مستوي دلالة ٠.٠٥ = ٠.١٩٥

يتضح من جدول (١) ان معامل الارتباط بين كل عبارة من العبارات والمجموع الكلي للمحور الاول قد تراوحت ما بين (٠.١٢٢ الي ٠.٩٢٠) وبمقارنة قيمة (ر) المحسوبة بقيمة (ر) الجدولية يتضح وجود ارتباط دال احصائيا بين العبارات والمجموع الكلي للمحور فيما عدا العبارة رقم (٧) وبذلك يصبح عدد عبارات المحور الاول (١٠) عبارات والنتائج تدل على ان عبارات المحور الاول تتسم بدرجة عالية من الصدق .

جدول (٢)

معامل الارتباط بين درجة كل عبارة من عبارات المحور الثاني : مدي رضا المستفيدين عن جودة الخدمات المقدمة في النادي الصحي والدرجة الكلية للمحور الذي تنتمي اليه (ن = ٧٠)

م	العبارات	معامل الارتباط
١	تستطلع إدارة النادي الصحي شهريا رأي المستفيدين عن جودة الخدمات الرياضية الترويحية المقدمة	٠.٧٤٣
٢	الخدمات الرياضية الترويحية المقدمة بالنادي الصحي تحقق أهداف المستفيدين من الممارسة	٠.٨٩٤
٣	يستطيع العاملون الإجابة علي إستفسارات المستفيدين عن الخدمات الرياضية الترويحية المقدمة	٠.٧٥٧
٤	الخدمات الرياضية الترويحية المقدمة للمستفيدين علي قدر عالي من الجودة	٠.٧٤٣
٥	يتصف العاملون بالنادي الصحي بالالتزام في التعامل مع المستفيدين	٠.٠٧٦

٠.٧١٦	يتفهم العاملون بالنادي الصحي أي صعوبات تواجه المستفيدين وقت ممارسة الأنشطة الرياضية الترويحية	٦
٠.٧٠١	يستفيد العاملون بالنادي الصحي من مقترحات المستفيدين في تحسين جودة الخدمة	٧
٠.٩٤٦	يهتم العاملون بالنادي الصحي بتلبية إحتياجات المستفيدين	٨
٠.٩٤٤	توجد علاقات ود وأحترام متبادلة بين العاملين بالنادي الصحي والمستفيدين	٩
٠.٩٥٧	إحتياجات المستفيدين تمثل أولوية لدى الإدارة بالنادي الصحي	١٠
٠.٩٥٥	يختار المستفيد الخدمات الترويحية التي تتناسب مع رغباته وإحتياجاته دون تأثير او ضغط من العاملين	١١
٠.٨٨٦	يوضع جدول بمواعيد ممارسة كل نشاط رياضي ترويحي بدقة	١٢

قيمة ر الجدولية عند مستوي دلالة ٠.٠٥ = ٠.١٩٥

يتضح من جدول (٢) ان معامل الارتباط بين كل عبارة من العبارات والمجموع الكلي للمحور الثاني قد تراوحت ما بين (٠.٠٧٦ الي ٠.٩٥٧) وبمقارنة قيمة (ر) المحسوبة بقيمة (ر) الجدولية يتضح وجود ارتباط دال احصائيا بين العبارات والمجموع الكلي للمحور فيما عدا العبارة رقم (٥) وبذلك يصبح عدد عبارات المحور الثاني (١١) عبارة والنتائج تدل على ان عبارات المحور الثاني تتسم بدرجة عالية من الصدق .

جدول (٣)

معامل الارتباط بين درجة كل عبارة من عبارات المحور الثالث: استجابة المستفيدين من الخدمات المقدمة في النادي الصحي والدرجة الكلية للمحور الذي تنتمي اليه (ن = ٧٠)

معامل الارتباط	العبارات	م
٠.٧٠٨	تتناسب الخدمات الرياضية الترويحية المقدمة مع المستوي الأقتصادي للمستفيدين	١
٠.٨٨٦	تحرص إدارة النادي الصحي علي إيجاد حلول سريعة لمشكلات المستفيدين داخل النادي	٢
٠.٩٤٢	يلتزم المدربين بالنادي الصحي بالفترات الزمنية المحددة لكل نشاط رياضي ترويحي	٣
٠.٨٨٦	يتوافر بالنادي الصحي جهاز بصمة دخول للحد من فترات انتظار المستفيدين لتلقي الخدمة	٤
٠.٨٤٥	توجد لوحات إرشادية توضح عوامل الأمن والسلامة	٥
٠.٨١٢	يوجد بالنادي لوحات إرشادية لتحديد مكان ممارسة كل نشاط	٦
٠.١٠٦	توجد لوحات إرشادية توضح كيفية إتباع الإجراءات الصحية السليمة عند التواجد في النادي	٧

٠.٩٤٥	هناك نظام لتلقي شكاوي المستفيدين من النادي	٨
٠.٨١٢	يوجد تقييم مستمر لمستوى الخدمات الرياضية الترويحية المقدمة بالنادي الصحي	٩
٠.٨٨٤	المعايير الرقابية التي تحكم الخدمات الرياضية الترويحية في النادي معلنة وموضحة بشكل عام للجميع	١٠
٠.٠٧٧	يتم تصحيح أخطاء فريق العمل أولاً بأول	١١

قيمة ر الجدولية عند مستوي دلالة ٠.٠٥ = ٠.١٩٥

يتضح من جدول (٣) ان معامل الارتباط بين كل عبارة من العبارات والمجموع الكلي للمحور الثالث قد تراوحت ما بين (٠.٠٧٧ الي ٠.٩٤٥) وبمقارنة قيمة (ر) المحسوبة بقيمة (ر) الجدولية يتضح وجود ارتباط دال احصائيا بين العبارات والمجموع الكلي للمحور فيما عدا العبارة رقم (٧ ، ١١) وبذلك يصبح عدد عبارات المحور الثالث (٩) عبارات والنتائج تدل على ان عبارات المحور الثالث تتسم بدرجة عالية من الصدق .

جدول (٤)

معامل الارتباط بين درجة كل عبارة من عبارات المحور الرابع: الإمكانات والتسهيلات المادية المتاحة بالنادي الصحي والدرجة الكلية للمحور الذي تنتمي اليه (ن = ٧٠)

معامل الارتباط	العبارات	م
٠.١٦٣	تتيح إدارة النادي الصحي عروض علي إشتراكات المستفيدين بالخدمات الرياضية الترويحية المختلفة	١
٠.٨٣٤	تتناسب أسعار الخدمات الترويحية المقدمة بالنادي مع مستوي جودتها	٢
٠.٧٨٩	يتاح للمستفيدين من خدمات النادي الصحي سداد الإشتراكات علي دفعات	٣
٠.٨٤٧	تتوافر أجهزة الدفع الإلكتروني بالنادي الصحي لتسهيل سداد إشتراكات للمستفيدين	٤
٠.٥٨٢	تتاح للمستفيدين إمكانية إسترداد المبلغ المدفوع في حالات معينة	٥
٠.٨٢٣	يوفر النادي طرق وأساليب للتواصل مع المستفيدين من خلال تطبيقات الأنترن	٦
٠.٨٣٨	يوفر النادي الصحي الادوات الصغيرة اللازمة لممارسة الأنشطة الرياضية المختلفة	٧
٠.٨٠٩	يقدم النادي خدمات بيع الادوات الرياضية الصغيرة بأسعار مناسبة	٨
٠.٦٢٤	يوجد بالنادي الأجهزة الرياضية اللازمة لكل نشاط	٩
٠.١٣٥	يتوفر بالنادي أدوات ومستلزمات تطهير لكافة المرافق	١٠
٠.٧٤٦	يوفر تصميم النادي الصحي مساحات كافية لأماكن ممارسة كل نشاط رياضي	١١

قيمة ر الجدولية عند مستوي دلالة ٠.٠٥ = ٠.١٩٥

يتضح من جدول (٤) ان معامل الارتباط بين كل عبارة من العبارات والمجموع الكلي للمحور الرابع قد تراوحت ما بين (٠.١٦٣ الي ٠.٨٤٧) وبمقارنة قيمة (ر) المحسوبة بقيمة (ر) الجدولية يتضح وجود ارتباط دال احصائيا بين العبارات والمجموع الكلي للمحور فيما عدا العبارة رقم (١ ، ١٠) وبذلك يصبح عدد عبارات المحور الرابع (٩) عبارات والنتائج تدل على ان عبارات المحور الرابع تتسم بدرجة عالية من الصدق .

جدول (٥)

معامل الارتباط بين المحاور والمجموع الكلي للاستبيان (ن = ٧٠)

م	المحاور	معامل الارتباط
١	المحور الاول الخدمات الرياضية الترويحية المقدمة بالنادي الصحي	٠.٩٨٥
٢	المحور الثاني : مدي رضا المستفيدين عن جودة الخدمات المقدمة في النادي الصحي	٠.٩٩١
٣	المحور الثالث: استجابة المستفيدين من الخدمات المقدمة في النادي الصحي	٠.٩٩٠
٤	المحور الرابع: الإمكانيات والتسهيلات المادية المتاحة بالنادي الصحي	٠.٨٨٦

قيمة (ر) الجدولية عند درجة حرية (٦٨) وعند مستوى معنوية (٠.٠٥) = ٠.١٩٥

يتضح من الجدول (٥) ما يلي :

تراوحت معاملات الارتباط بين مجموع درجات كل محور من محاور الاستبيان والدرجة الكلية للاستبيان ما بين (٠.٨٨٦ : ٠.٩٩١) وبمقارنة قيمة (ر) الجدولية يتضح وجود ارتباط دال احصائيا بين المحاور والمجموع الكلي لاستمارة الاستبيان مما يدل على ان المحاور تتسم بدرجة عالية من الصدق .

الثبات

ولتحقيق ثبات الاستبيان، قامت الباحثة باستخدام معامل (الفاكرونباخ) والتجزئة النصفية، وكانت نتيجة حساب معاملات الثبات على النحو الآتي:

جدول (٦)

معاملات الثبات باستخدام التجزئة النصفية ومعامل ألفا لكرونباخ للاستبيان (ن = ٧٠)

م	محاور المقياس	معامل الفا كرونباخ	التجزئة النصفية	
			سبيرمان براون	جتمان
١	المحور الاول الخدمات الرياضية الترويحية المقدمة بالنادي الصحي	٠.٨٣٢	٠.٩٣٧	٠.٩٥٠

٠.٨٧٥	٠.٨٦٦	٠.٨٦١	المحور الثاني : مدى رضا المستفيدين عن جودة الخدمات المقدمة في النادي الصحي	٢
٠.٨٤٨	٠.٨٣٣	٠.٨٠٩	المحور الثالث: استجابة المستفيدين من الخدمات المقدمة في النادي الصحي	٣
٠.٩٢٠	٠.٨٨٤	٠.٨٨١	المحور الرابع: الإمكانيات والتسهيلات المادية المتاحة بالنادي الصحي	٤

قيمة (ر) الجدولية عند درجة حرية (٦٨) مستوى معنوية (٠.٠٥) = ٠.١٩٥

يتضح من جدول (٦) ما يلي :

جاءت قيم معاملات ألفا كرونباخ والتجزئية النصفية لمحاور الاستبيان دالة إحصائية عند مستوي دلالة ٠.٠٥ علي جميع محاور المقياس مما يشير إلى ان محاور الاستبيان تتسم بدرجة عالية من الثبات .

وعلى ضوء ما سبق قامت الباحثة بتصميم استمارة الاستبيان وتحديد محاور كل منهما وفقا لهدف البحث كالاتي :

و اشتملت أداة جمع البيانات على البيانات العامة لعينة البحث (الإسم،الوظيفة، المؤهل، الخبرة).

وتم العرض على مجموعة الخبراء الأكاديميين بكليات التربية الرياضية بهدف :

- تحديد درجة أهمية كل المحاور المقترحة لتحقيق أهداف البحث.

- إضافة ما يروونه مناسباً من محاور .

- حذف ما يروونه غير مناسباً من محاور .

- ترتيب المحاور حسب أهميتها .

- تحديد ميزان التقدير المقترح لكل استمارة.

خطوات تنفيذ تجربة البحث الأساسية

قامت الباحثة بتوزيع استمارات الاستبيان على عينة البحث من المترددين على الأندية

الصحية وعددهم (١٥٠) فرد في الفترة من يوم ١/٢٢ / ٢٠٢٢م الموافق السبت ولمدة عشر ايام

حتى يوم ٣١/١/٢٠٢٢ الموافق الاثنين ، حيث تم الاتفاق والتنسيق مع إدارة كل نادي صحي علي

حدي وتم تجميع أفراد العينة خلال تلك الفترة في الموعد المتفق عليه لتوزيع الاستبيان وتطبيقه .

المعالجات الإحصائية المستخدمة :

إستخدمت الباحثة المعالجات الإحصائية الملائمة لطبيعة البحث وهي كالتالي:

النسبة المئوية، معامل الارتباط، معامل الفا كرونباخ ، التجزئة النصفية، الدرجة المقدرة . كا ٢ .

عرض وتفسير النتائج ومناقشتها:

أولاً : عرض النتائج :

جدول (٧)

التكرارات والنسبة المئوية وكا ٢١ لآراء العينة بالنسبة لعبارات المحور الاول

(الخدمات الرياضية الترويحية المقدمة بالنادي الصحي) (ن = ١٥٠)

م	العبارات	الاستجابة						النسبة المئوية %	مجموع الدرجات المقدر
		لا		الي حد ما		نعم			
		%	ك	%	ك	%	ك		
١	يوجد بالنادي الصحي فريق عمل متخصص ذو خبرات جيدة في مجال العمل بالأندية الصحية	٠.٧	١	٣٢.٧	٤٩	٦٦.٧	١٠٠	٣٩٩	
٢	تتنوع الخدمات الرياضية الترويحية بالنادي الصحي لتفي بإحتياجات جميع الفئات علي إختلافها	٠.٠	٠	٤٤.٠	٦٦	٥٦.٠	٨٤	٣٨٤	
٣	يوجد بالنادي الصحي تمرينات جماعية تناسب جميع الممارسين	١٠.٠	١٥	٢٣.٣	٣٥	٦٦.٧	١٠٠	٣٨٥	
٤	تتوافر ضمن خدمات النادي الصحي رياضات دفاع عن النفس	١٣.٣	٢٠	١٣.٣	٢٠	٧٣.٣	١١٠	٣٩٠	
٥	تتوافر برامج أنشطة رياضية ترويحية تتناسب مع جنس المستفيدين	١٦.٧	٢٥	١٤.٠	٢١	٦٩.٣	١٠٤	٣٧٩	
٦	يقدم النادي الصحي للمستفيدين مسابقات ترويح مائي	١٦.٠	٢٤	٢٥.٣	٣٨	٥٨.٧	٨٨	٣٦٤	
٧	يوجد بالنادي الصحي متخصصين لإجراء الإسعافات الأولية في حالة حدوث إصابات لدي المستفيدين	١٢.٠	١٨	٢٨.٠	٤٢	٦٠.٠	٩٠	٣٧٢	
٨	الخدمات الرياضية الترويحية المقدمة في النادي الصحي تراعي عادات وتقاليد المجتمع	٠.٠	٠	٩.٣	١٤	٩٠.٧	١٣٦	٤٣٦	
٩	يحرص النادي علي إستحداث خدمات رياضية ترويحية ضمن أساليب التميز التنافسي	١٢.٧	١٩	٤٠.٧	٦١	٤٦.٧	٧٠	٣٥١	

٢٠٦.٨	٨٢.٠	٣٦٩	٧.٣	١١	٣٩.٣	٥٩	٥٣.٣	٨٠	الخدمات الترويحية تقدم بصورة فورية وبدون تأخير	١٠
-------	------	-----	-----	----	------	----	------	----	--	----

قيمة كا ٢١ عند مستوي دلالة ٠.٠٥ = ٥.٩٩

يتضح من جدول (٧) ان النسب المئوية لاستجابات عينة البحث على المحور الاول الخدمات الرياضية الترويحية المقدمة بالنادي الصحي قد انحصرت ما بين (٧٨ % ، ٩٦.٩ %) وجاءت جميع قيم مربع كا دالة احصائيا عند مستوي دلالة ٠.٠٥ على جميع عبارات المحور الاول ولصالح الاستجابة ب نعم وجاء ترتيب العبارات كما يلي :

١. الخدمات الرياضية الترويحية المقدمة في النادي الصحي تراعي عادات وتقاليد المجتمع
٢. يوجد بالنادي الصحي فريق عمل متخصص ذو خبرات جيدة في مجال العمل بالأندية الصحية
٣. تتوفر ضمن خدمات النادي الصحي رياضات دفاع عن النفس
٤. يوجد بالنادي الصحي تدريبات جماعية تناسب جميع الممارسين
٥. تتنوع الخدمات الرياضية الترويحية بالنادي الصحي لتقي بإحتياجات جميع الفئات علي إختلافها
٦. تتوفر برامج أنشطة رياضية ترويحية تتناسب مع جنس المستفيدين
٧. يوجد بالنادي الصحي متخصصين لإجراء الإسعافات الأولية في حالة حدوث إصابات لدي المستفيدين
٨. الخدمات الترويحية تقدم بصورة فورية وبدون تأخير
٩. يقدم النادي الصحي للمستفيدين مسابقات ترويح مائي
١٠. يحرص النادي علي إستحداث خدمات رياضية ترويحية ضمن أساليب التميز التنافسي

جدول (٨)

التكرارات والنسبة المئوية وكما ٢ لآراء العينة بالنسبة لعبارات المحور الثاني
(مدي رضا المستفيدين عن جودة الخدمات المقدمة في النادي الصحي) (ن = ١٥٠)

٢٤	النسبة المئوية %	مجموع الدرجات المقدر	الاستجابة						العبارات	م
			لا		الي حد ما		نعم			
			%	ك	%	ك	%	ك		
١٣١.٢	٨٢.٠	٣٦٩	١٤.٧	٢٢	٢٤.٧	٣٧	٦٠.٧	٩١	تستطلع إدارة النادي الصحي شهريا رأي المستفيدين عن جودة الخدمات الرياضية الترويحية المقدمة	١
١٧٣.٣	٨٦.٢	٣٨٨	٨.٠	١٢	٢٥.٣	٣٨	٦٦.٧	١٠٠	الخدمات الرياضية الترويحية المقدمة بالنادي الصحي تحقق أهداف المستفيدين من الممارسة	٢
٥٦.٣	٧٩.٦	٣٥٨	٢٢.٠	٣٣	١٧.٣	٢٦	٦٠.٧	٩١	يستطيع العاملون الإجابة علي إستفسارات المستفيدين عن الخدمات الرياضية الترويحية المقدمة	٣
١٥٠.٠	٨٢.٠	٣٦٩	١٤.٠	٢١	٢٦.٠	٣٩	٦٠.٠	٩٠	الخدمات الرياضية الترويحية المقدمة للمستفيدين علي قدر عالي من الجودة	٤
٩.٩	٨٠.٤	٣٦٢	١٥.٣	٢٣	٢٨.٠	٤٢	٥٦.٧	٨٥	يتفهم العاملون بالنادي الصحي أي صعوبات تواجه المستفيدين وقت ممارسة الأنشطة الرياضية الترويحية	٥
١٢.٠	٨٤.٩	٣٨٢	٨.٠	١٢	٢٩.٣	٤٤	٦٢.٧	٩٤	يستفيد العاملون بالنادي الصحي من مقترحات المستفيدين في تحسين جودة الخدمة	٦
١٨٤.٥	٩٤.٧	٤٢٦	٤.٧	٧	٦.٧	١٠	٨٨.٧	١٣٣	يهتم العاملون بالنادي الصحي بتلبية إحتياجات المستفيدين	٧
٩٧.٧	٩٢.٢	٤١٥	٦.٧	١٠	١٠.٠	١٥	٨٣.٣	١٢٥	توجد علاقات ود وأحترام متبادلة بين العاملين بالنادي الصحي والمستفيدين	٨
١١٠.٦	٩٠.٧	٤٠٨	٤.٧	٧	١٨.٧	٢٨	٧٦.٧	١١٥	إحتياجات المستفيدين تمثل أولوية لدي الإدارة بالنادي الصحي	٩
١٠١.٩	٩٢.٢	٤١٥	٧.٣	١١	٨.٧	١٣	٨٤.٠	١٢٦	يختار المستفيد الخدمات الترويحية التي تتناسب مع رغباته وإحتياجاته دون تأثير او ضغط من العاملين	١٠

١٧٥.٢	٨٣.٣	٣٧٥	٨.٧	١٣	٣٢.٧	٤٩	٥٨.٧	٨٨	يوضع جدول بمواعيد ممارسة كل نشاط رياضي تروحي بدقة	١١
-------	------	-----	-----	----	------	----	------	----	---	----

قيمة كا ٢ عند مستوي دلالة ٠.٠٥ = ٥.٩٩

- يتضح من جدول (٨) ان النسب المئوية لاستجابات عينة البحث على المحور الثاني (مدي رضا المستفيدين عن جودة الخدمات المقدمة في النادي الصحي) قد انحصرت ما بين (٧٩.٦ %، ٩٤.٧ %) وجاءت جميع قيم مربع كا دالة احصائيا عند مستوي دلالة ٠.٠٥ على جميع عبارات المحور الثاني ولصالح الاستجابة ب نعم وجاء ترتيب العبارات كما يلي :
١. يهتم العاملون بالنادي الصحي بتلبية إحتياجات المستفيدين
 ٢. توجد علاقات ود وأحترام متبادلة بين العاملين بالنادي الصحي والمستفيدين
 ٣. يختار المستفيد الخدمات الترويحية التي تتناسب مع رغباته وإحتياجاته دون تأثير او ضغط من العاملين
 ٤. إحتياجات المستفيدين تمثل أولوية لدي الإدارة بالنادي الصحي
 ٥. الخدمات الرياضية الترويحية المقدمة بالنادي الصحي تحقق أهداف المستفيدين من الممارسة
 ٦. يستفيد العاملون بالنادي الصحي من مقترحات المستفيدين في تحسين جودة الخدمة
 ٧. يوضع جدول بمواعيد ممارسة كل نشاط رياضي تروحي بدقة
 ٨. تستطلع إدارة النادي الصحي شهريا رأي المستفيدين عن جودة الخدمات الرياضية الترويحية المقدمة
 ٩. الخدمات الرياضية الترويحية المقدمة للمستفيدين علي قدر عالي من الجودة
 ١٠. يتفهم العاملون بالنادي الصحي أي صعوبات تواجه المستفيدين وقت ممارسة الأنشطة الرياضية الترويحية
 ١١. يستطيع العاملون الإجابة علي إستفسارات المستفيدين عن الخدمات الرياضية الترويحية المقدمة

جدول (٩)

التكرارات والنسبة المئوية وكما ٢ لآراء العينة بالنسبة لعبارات المحور الثالث

(استجابة المستفيدين من الخدمات المقدمة في النادي الصحي) (ن = ١٥٠)

٢١٤	النسبة المئوية %	مجموع الدرجات المقدره	الاستجابة						العبارات	م
			لا		الي حد ما		نعم			
			%	ك	%	ك	%	ك		
٤٨.٠	٧٢.٢	٣٢٥	٢١.٣	٣٢	٤٠.٧	٦١	٣٨.٠	٥٧	١	تتناسب الخدمات الرياضية الترويحية المقدمة مع المستوى الاقتصادي للمستفيدين
١٥٠.٠	٧٤.٢	٣٣٤	٢٠.٧	٣١	٣٦.٠	٥٤	٤٣.٣	٦٥	٢	تحرص إدارة النادي الصحي علي إيجاد حلول سريعة لمشكلات المستفيدين داخل النادي
٦٣.٦	٩٤.٢	٤٢٤	٢.٧	٤	١٢.٠	١٨	٨٥.٣	١٢٨	٣	يلتزم المدربين بالنادي الصحي بالفترات الزمنية المحددة لكل نشاط رياضي ترويحي
١٣.٧	٨٨.٢	٣٩٧	٤.٧	٧	٢٦.٠	٣٩	٦٩.٣	١٠٤	٤	يتوافر بالنادي الصحي جهاز بصمة دخول للحد من فترات انتظار المستفيدين لتلقي الخدمة
٣٦.١	٨٨.٤	٣٩٨	٨.٠	١٢	١٨.٧	٢٨	٧٣.٣	١١٠	٥	توجد لوحات إرشادية توضح عوامل الأمن والسلامة
٤٧.٣	٨٨.٤	٣٩٨	٥.٣	٨	٢٤.٠	٣٦	٧٠.٧	١٠٦	٦	يوجد بالنادي لوحات إرشادية لتحديد مكان ممارسة كل نشاط
١٠١.١	٩٣.٦	٤٢١	٣.٣	٥	١٢.٧	١٩	٨٤.٠	١٢٦	٧	هناك نظام لتلقي شكاوي المستفيدين من النادي
٣٣.٩	٨٤.٧	٣٨١	١٠.٧	١٦	٢٤.٧	٣٧	٦٤.٧	٩٧	٨	يوجد تقييم مستمر لمستوي الخدمات الرياضية الترويحية المقدمة بالنادي الصحي
٢٢.١	٧٩.٨	٣٥٩	٢٠.٧	٣١	١٩.٣	٢٩	٦٠.٠	٩٠	٩	المعايير الرقابية التي تحكم الخدمات الرياضية الترويحية في النادي معلنة وموضحة بشكل عام للجميع

قيمة كا ٢ عند مستوي دلالة ٠.٠٥ = ٥.٩٩

يتضح من جدول (٩) ان النسب المئوية لاستجابات عينة البحث على المحور الثالث

(استجابة المستفيدين من الخدمات المقدمة في النادي الصحي) قد انحصرت ما بين (٧٢.٢)

٩٤.٢ %، وجاءت جميع قيم مربع كا دالة احصائيا عند مستوى دلالة ٠.٠٥ على جميع عبارات المحور الثالث ولصالح الاستجابة ب نعم فيما عدا العبارات ارقام (١) حيث جاءت قيمة مربع كا دالة في اتجاه الاجابة ب الي حد ما وجاء ترتيب العبارات كما يلي :

١. يلتزم المدربين بالنادي الصحي بالفترات الزمنية المحددة لكل نشاط رياضي ترويحي
٢. هناك نظام لتلقي شكاوي المستفيدين من النادي
٣. توجد لوحات إرشادية توضح عوامل الأمن والسلامة
٤. يوجد بالنادي لوحات إرشادية لتحديد مكان ممارسة كل نشاط
٥. يتوافر بالنادي الصحي جهاز بصمة دخول للحد من فترات انتظار المستفيدين لتلقي الخدمة
٦. يوجد تقييم مستمر لمستوي الخدمات الرياضية الترويحية المقدمة بالنادي الصحي
٧. المعايير الرقابية التي تحكم الخدمات الرياضية الترويحية في النادي معلنة وموضحة بشكل عام للجميع
٨. تحرص إدارة النادي الصحي علي إيجاد حلول سريعة لمشكلات المستفيدين داخل النادي
٩. تتناسب الخدمات الرياضية الترويحية المقدمة مع المستوي الأقتصادي للمستفيدين

جدول (١٠)

التكرارات والنسبة المئوية وكا ٢ لآراء العينة بالنسبة لعبارات المحور الرابع

(الإمكانات والتسهيلات المادية المتاحة بالنادي الصحي) (ن = ١٥٠)

م	العبارات	الاستجابة							
		مجموع الدرجات المقدره	لا		الي حد ما		نعم		
			%	ك	%	ك	%	ك	
١	تتناسب أسعار الخدمات الترويحية المقدمة بالنادي مع مستوي جودتها	٣٧٦	١٢.٧	١٩	٢٤.٠	٣٦	٦٣.٣	٩٥	
٢	يتاح للمستفيدين من خدمات النادي الصحي سداد الاشتراكات علي دفعات	٢٩٣	٢٨.٧	٤٣	٤٧.٣	٧١	٢٤.٠	٣٦	
٣	تتوافر أجهزة الدفع الإلكتروني بالنادي الصحي لتسهيل سداد إشتراكات للمستفيدين	٣٥٧	١٠.٧	١٦	٤٠.٧	٦١	٤٨.٧	٧٣	
٤	تتاح للمستفيدين إمكانية إسترداد المبلغ المدفوع في حالات معينة	٣٦٨	١٢.٧	١٩	٢٩.٣	٤٤	٥٨.٠	٨٧	
٥	يوفر النادي طرق وأساليب للتواصل مع المستفيدين من خلال تطبيقات الأنترنيت	٣٨٩	١٢.٧	١٩	١٥.٣	٢٣	٧٢.٠	١٠٨	
٦	يوفر النادي الصحي الادوات الصغيرة اللازمة لممارسة الانشطة الرياضية المختلفة	٣٥٥	١٨.٧	٢٨	٢٦.٠	٣٩	٥٥.٣	٨٣	
٧	يقدم النادي خدمات بيع الادوات الرياضية الصغيرة بأسعار مناسبة	٣٤٧	١٨.٠	٢٧	٣٢.٧	٤٩	٤٩.٣	٧٤	
٨	يوجد بالنادي الأجهزة الرياضية اللازمة لكل نشاط	٣٥٦	١٨.٧	٢٨	٢٥.٣	٣٨	٥٦.٠	٨٤	
٩	يوفر تصميم النادي الصحي مساحات كافية لأماكن ممارسة كل نشاط رياضي	٣٥٩	٩.٣	١٤	٤٢.٠	٦٣	٤٨.٧	٧٣	

قيمة كا ٢ عند مستوي دلالة ٠.٠٥ = ٥.٩٩

يتضح من جدول (١٠) ان النسب المئوية لاستجابات عينة البحث على المحور الرابع (الإمكانات والتسهيلات المادية المتاحة بالنادي الصحي) قد انحصرت ما بين (٦٥.١ %، ٨٦.٤ %) وجاءت جميع قيم مربع كا دالة احصائيا عند مستوي دلالة ٠.٠٥ على جميع عبارات المحور الرابع ولصالح الاستجابة ب نعم فيما عدا العبارات ارقام (٢) حيث جاءت قيمة مربع كا دالة في اتجاه الاجابة ب الي حد ما وجاء ترتيب العبارات كما يلي :

١. يوفر النادي طرق وأساليب للتواصل مع المستفيدين من خلال تطبيقات الأنترن
٢. تتناسب أسعار الخدمات الترويحية المقدمة بالنادي مع مستوي جودتها
٣. تتاح للمستفيدين إمكانية إسترداد المبلغ المدفوع في حالات معينة
٤. يوفر تصميم النادي الصحي مساحات كافية لأماكن ممارسة كل نشاط رياضي
٥. تتوافر أجهزة الدفع الإلكتروني بالنادي الصحي لتسهيل سداد إشتراكات للمستفيدين
٦. يوجد بالنادي الأجهزة الرياضية اللازمة لكل نشاط
٧. يوفر النادي الصحي الادوات الصغيرة اللازمة لممارسة الانشطة الرياضية المختلفة
٨. يقدم النادي خدمات بيع الادوات الرياضية الصغيرة بأسعار مناسبة
٩. يتاح للمستفيدين من خدمات النادي الصحي سداد الأشتراكات علي دفعات

ثانيا مناقشة النتائج:

يتضح من جداول أرقام (٧)(٨)(٩)(١٠) استجابات عينة البحث على عبارات المحاور الأربعة (الخدمات الرياضية الترويحية المقدمة بالنادي الصحي) قد انحصرت ما بين (٧٨ %، ٩٦.٩ %) وجاءت جميع قيم مربع كا دالة احصائيا عند مستوي دلالة ٠.٠٥ على جميع عبارات المحور الاول ولصالح الاستجابة ب نعم، (رضا المستفيدين عن جودة الخدمات المقدمة في النادي الصحي قد انحصرت ما بين (٧٩.٦ %، ٩٤.٧ %) وجاءت جميع قيم مربع كا دالة احصائيا عند مستوي دلالة ٠.٠٥ على جميع عبارات المحور الاول ولصالح الاستجابة ب نعم، (استجابة المستفيدين من الخدمات المقدمة في النادي الصحي) قد انحصرت ما بين (٧٢.٢ %، ٩٤.٢ %) وجاءت جميع قيم مربع كا دالة احصائيا عند مستوي دلالة ٠.٠٥ على جميع عبارات المحور الثالث ولصالح الاستجابة ب نعم فيما عدا العبارات ارقام (١) حيث جاءت قيمة مربع كا دالة في اتجاه الاجابة ب الي حد ما، (الإمكانات والتسهيلات المادية المتاحة بالنادي الصحي) وتراوحت بين (٦٥.١ %، ٨٦.٤ %) وجاءت جميع قيم مربع كا دالة احصائيا عند مستوي دلالة

٠.٠٥ على جميع عبارات المحور الرابع ولصالح الاستجابة ب نعم فيما عدا العبارات ارقام (٢) حيث جاءت قيمة مربع كا دالة فى اتجاه الاجابة ب الي حد ما.

وتتفق هذه النتائج مع نتائج دراسة (أمير جمال عدلي، أمير هريسة، رانيا فتحي، شيماء محمد، عبد الرازق قاسم، كمال ابراهيم، محمد خميس، محمد عاطف، محمود نجيب، هند سليمان) (٢٠١٧م، ٢٠٠٣م، ٢٠١٢م، ٢٠٠٧م، ٢٠١٢م، ٢٠٠٥م، ٢٠٠٦م، ٢٠١٣م، ٢٠٠٩م، ٢٠١٧م (٢، ٣، ٤، ٥، ٦، ٧، ٨، ٩، ١٠، ١١) في ان المؤشرات الايجابية لجودة الخدمات الترويحية بالأندية الصحية تعتمد على الارتقاء بالخدمات الرياضية الترويحية المقدمة بالنادي الصحي ، ومدى رضا المستفيدين عن جودة الخدمات المقدمة في النادي الصحي، ومدى استجابة المستفيدين من الخدمات المقدمة في النادي الصحي، ومدى كفاءة الإمكانيات والتسهيلات المادية المتاحة بالنادي الصحي.

وقد يرجع ذلك الى ان مؤشرات النتائج الإيجابية لمحاور (الخدمات الرياضية الترويحية المقدمة بالنادي الصحي، رضا المستفيدين عن جودة الخدمات المقدمة في النادي الصحي، استجابة المستفيدين من الخدمات المقدمة في النادي الصحي، مدى كفاءة الإمكانيات والتسهيلات المادية المتاحة بالنادي الصحي) تدل على جودة الخدمات الترويحية التى تقدمها لهم الأندية الصحية بمحافظة القاهرة، حيث أن المترددات على الأندية الصحية بمحافظة القاهرة وجدوا أن الأندية الصحية تقدم لهم الخدمات الرياضية الترويحية التى تلبى احتياجاتهم ورغباتهم وكذلك رضاهم عن جودة هذه الخدمات والاستجابة لهذة الخدمات والأستفادة منها وكذلك وجدوا العديد من التسهيلات المادية المتاحة بالأندية الصحية مما أدى الى تحقيق أهدافهم و حاجاتهم و رغباتهم الترويحية.

وبهذا يتم الاجابة على التساؤل الذي ينص على ما مستوى الخدمات الترويحية في الأندية الصحية بمحافظة القاهرة ؟

الإستنتاجات والتوصيات

أولاً : الاستنتاجات :

مستوى الخدمات الترويحية في الأندية الصحية بمحافظة القاهرة درجته مرتفعة وتتمثل في: بالنسبة للمحور الاول (الخدمات الرياضية الترويحية المقدمة بالنادي الصحي) يتضح الآتي:

- الخدمات الرياضية الترويحية المقدمة في النادي الصحي تراعي عادات وتقاليد المجتمع
- يوجد بالأندية الصحية فريق عمل متخصص ذو خبرات جيدة في مجال العمل بالأندية الصحية
- تتوفر ضمن خدمات النادي الصحي رياضات دفاع عن النفس
- يوجد بالنادي الصحي تمارينات جماعية تناسب جميع الممارسين
- تتنوع الخدمات الرياضية الترويحية بالنادي الصحي لتفي باحتياجات جميع الفئات علي اختلافها
- تتوفر برامج أنشطة رياضية ترويحية تتناسب مع جنس المستفيدين
- يوجد بالنادي الصحي متخصصين لإجراء الإسعافات الأولية في حالة حدوث إصابات لدي المستفيدين
- الخدمات الترويحية تقدم بصورة فورية وبدون تأخير
- يقدم النادي الصحي للمستفيدين مسابقات ترويح مائي
- يحرص النادي علي إستحداث خدمات رياضية ترويحية ضمن أساليب التميز التنافسي

بالنسبة للمحور الثاني (مدي رضا المستفيدين عن جودة الخدمات المقدمة في النادي الصحي) يتضح الآتي:

- يهتم العاملون بالنادي الصحي بتلبية إحتياجات المستفيدين
- توجد علاقات ود واحترام متبادلة بين العاملين بالنادي الصحي والمستفيدين
- يختار المستفيد الخدمات الترويحية التي تتناسب مع رغباته واحتياجاته دون تأثير او ضغط من العاملين
- إحتياجات المستفيدين تمثل أولوية لدي الإدارة بالنادي الصحي
- الخدمات الرياضية الترويحية المقدمة بالنادي الصحي تحقق أهداف المستفيدين من الممارسة

- يستفيد العاملون بالنادي الصحي من مقترحات المستفيدين في تحسين جودة الخدمة
- يوضع جدول بمواعيد ممارسة كل نشاط رياضي ترويجي بدقة
- تستطلع إدارة النادي الصحي شهريا رأي المستفيدين عن جودة الخدمات الرياضية الترويحية المقدمة
- الخدمات الرياضية الترويحية المقدمة للمستفيدين علي قدر عالي من الجودة
- يتفهم العاملون بالنادي الصحي أي صعوبات تواجه المستفيدين وقت ممارسة الأنشطة الرياضية الترويحية
- يستطيع العاملون الإجابة علي استفسارات المستفيدين عن الخدمات الرياضية الترويحية المقدمة

بالنسبة للمحور الثالث (استجابة المستفيدين من الخدمات المقدمة في النادي الصحي) يتضح الآتي:

١. يلتزم المدربين بالنادي الصحي بالفترات الزمنية المحددة لكل نشاط رياضي ترويجي
٢. هناك نظام لتلقي شكاوي المستفيدين من النادي
٣. توجد لوحات إرشادية توضح عوامل الأمن والسلامة
٤. يوجد بالنادي لوحات إرشادية لتحديد مكان ممارسة كل نشاط
٥. يتوافر بالنادي الصحي جهاز بصفة دخول للحد من فترات انتظار المستفيدين لتلقي الخدمة
٦. يوجد تقييم مستمر لمستوي الخدمات الرياضية الترويحية المقدمة بالنادي الصحي
٧. المعايير الرقابية التي تحكم الخدمات الرياضية الترويحية في النادي معلنة وموضحة بشكل عام للجميع
٨. تحرص إدارة النادي الصحي علي إيجاد حلول سريعة لمشكلات المستفيدين داخل النادي
٩. تتناسب الخدمات الرياضية الترويحية المقدمة مع المستوي الاقتصادي للمستفيدين

بالنسبة للمحور الرابع (الإمكانات والتسهيلات المادية المتاحة بالنادي الصحي) يتضح الآتي:

- يوفر النادي طرق وأساليب للتواصل مع المستفيدين من خلال تطبيقات الإنترنت
- تتناسب أسعار الخدمات الترويحية المقدمة بالنادي مع مستوي جودتها
- تتاح للمستفيدين إمكانية استرداد المبلغ المدفوع في حالات معينة
- يوفر تصميم النادي الصحي مساحات كافية لأماكن ممارسة كل نشاط رياضي

- تتوفر أجهزة الدفع الإلكتروني بالنادي الصحي لتسهيل سداد اشتراكات للمستفيدين
- يوجد بالنادي الأجهزة الرياضية اللازمة لكل نشاط
- يوفر النادي الصحي الادوات الصغيرة اللازمة لممارسة الانشطة الرياضية المختلفة
- يقدم النادي خدمات بيع الادوات الرياضية الصغيرة بأسعار مناسبة
- يتاح للمستفيدين من خدمات النادي الصحي سداد الاشتراكات علي دفعات

ثانياً التوصيات:

- العمل على وضع خطة مستديمة للتقويم تهتم بتطوير وصيانة الأجهزة والأدوات والملاعب والمرافق والوحدات المختلفة بالأندية الصحية.
- استحداث أنشطة رياضية جديدة لتلبية رغبات وميول واهتمامات المستفيدين من الخدمات الترويحية بالأندية الصحية.
- الاهتمام بإجراء المزيد من البحوث التي تهتم بتقييم الأندية الصحية وكيفية تطويرها.

قائمة المراجع

١. أحمد ربيع عبد الحميد: "التصور الإسلامي لدور الترويح التربوي في بناء الشخصية المسلمة"، مجلة كلية التربية، العدد ٧١، جامعة الأزهر، القاهرة، ١٩٩٨م.
٢. أمير جمال عدلي: "معايير مقترحة لمنشآت الترويحية في ضوء المعايير العالمية (الأندية الصحية كنموذج)"، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التربية الرياضية للبنين، جامعة حلوان، ٢٠١٧م.
٣. أمير هريسة: "استراتيجية للخدمة الترويحية الرياضية بمراكز شباب المدن بمحافظة بورسعيد"، رسالة دكتوراه غير منشورة، كلية التربية الرياضية، بورسعيد، جامعة قناة السويس، ٢٠٠٣م.
٤. رانيا فتحي: "الخدمات الترويحية بمدينة القاهرة دراسة جغرافية"، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الآداب قسم الجغرافيا، جامعة القاهرة، ٢٠١٢م.
٥. شيماء محمد يحيى محمد: "دراسة متطلبات جودة الخدمة بالأندية الصحية ببعض فنادق جمهورية مصر العربية"، رسالة ماجستير غير منشورة كلية التربية الرياضية للبنات، جامعة حلوان، القاهرة، ٢٠٠٧م.
٦. عبد الرازق مدحت قاسم: "إدارة المنشآت الصحية وخدماتها الترويحية"، بحث منشور، مجلة كلية التربية الرياضية جامعة بنها، ٢٠١٢م.
٧. كمال حسن إبراهيم: "تقويم الأندية الصحية بفنادق القاهرة الكبرى"، رسالة ماجستير كلية التربية الرياضية للبنين، جامعة الزقازيق، ٢٠٠٥م.
٨. محمد خميس: "مدى الرضا عن الخدمات الترويحية بالوحدات ذات الطابع الخاص بجامعة المنصورة"، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التربية الرياضية، جامعة المنصور، ٢٠٠٦م.
٩. محمد عاطف: "دراسة وتحليل الخدمات الترويحية المقدمة للأطفال المصابين بالسرطان في مستشفى سرطان الأطفال ٥٧٣٥٧"، رسالة ماجستير، غير منشورة، كلية التربية الرياضية، جامعة بنها، ٢٠١٣م.
١٠. محمود نجيب محمود: "تقويم البرامج الترويحية بمراكز اللياقة البدنية بالقاهرة الكبرى"، رسالة ماجستير غير منشورة لية التربية الرياضية للبنين، جامعة حلوان، ٢٠٠٩م.

١١. هند مصطفى سليمان: "تسويق الخدمات الترويحية فى الأندية الصحية بجمهورية مصر العربية (دراسة تقييمية)", رسالة دكتوراه غير منشورة، كلية التربية الرياضية، جامعة بور سعيد، ٢٠١٧م.
١٢. يحيى الجيوشي، باسم تهاى (٢٠١٦م): "المنشآت الرياضية والترويحية"، مقرر الكترونى، قسم الترويح الرياضي، كلية التربية الرياضية للبنات، جامعة حلوان، القاهرة، ٢٠١٦م.