

مستوى الخدمات الرياضية بالاندية الصحية فى ضوء التوجه السوقى

^١ عبد الحميد صالح أحمد محمود

^٢ اكرامى عبد العاطى معبد الجمال

مقدمة ومشكلة البحث :

أن تميز أي مؤسسة رياضية لا يرجع الى عامل الحظ بل إن نجاحها يرجع الى التعرف أكثر على عدد من المستهلكين والمنافسين وكذلك بذل أقصى جهد ممكن لنجاح العملية التسويقية، بالإضافة إلى تحديد العوامل التي تؤثر على المستهلكين حتى يمكن تقديم خدمات رياضية تتناسب مع توقعاتهم. (13: 16)

لذا فقد ظهر مفهوم التوجه السوقى الذي يعرف بالتوجه نحو المستهلك في ظل المؤسسة التي تعتمد على المنافسة، وتسعى عن طريقه إلى تقديم المنتجات أو الخدمات بجودة وكفاءة تتناسب مع حاجات المستهلكين وتحقق رضاهم. (Meldrum, 2000, p6) فهو عملية توليد وإنتاج معلومات تسويقية مناسبة ومتعلقة بالحاجات الحالية والمستقبلية للعملاء من أجل إشباعها وتنفيذ استجابة المنظمة استراتيجياً لفرص السوق (14: 89)

فالتميز في الاداء المؤسسي يشير إلى المهارة في إدارة المنظمة لتحقيق أفضل النتائج من خلال مجموعة من الإجراءات منها العناية والتوجه نحو العملاء ونحو توقعاتهم بشكل يؤدي إلى تفرد وتفوق المؤسسة وتميزها في ادائها عن مثيلاتها من المنظمات الأخرى مما يعطيها ميزة وأفضلية بالنسبة للمنظمات الأخرى ، حيث أن الاداء المؤسسي يعتبر متميزاً إذا ما توفرت لها مجموعة من المعايير منها التركيز والتوجه نحو المستفيدين (٣ : ١)

والتميز المؤسسي يعد حالة من الإبداع والتفوق التنظيمي بشكل يحقق مستويات عالية غير عادية من الأداء والتنفيذ للعمليات الإنتاجية والتسويقية والمالية وغيرها داخل المنظمة، بما ينتج عنها نتائج وإنجازات تتفوق على ما يحققه المنافسين ويرضي عنه العملاء (٧ : ٢٧٠) فالتميز المؤسسي يعني الابتكار أو القيام بمعمل ما هو مختلف عن الآخرين ويتم التميز بتحقيق ميزة تنافسية أي أن تكون افضل من الآخرين في أدائك من حيث " التكلفة، الجودة، الوقت، الابداع والابتكار". (١٣ : ٦٢٦)

^١ استاذ مساعد دكتور بقسم الادارة الرياضية بكلية التربية الرياضية للبنين - جامعة حلوان

^٢ استاذ مساعد بقسم الادارة الرياضية بكلية التربية الرياضية للبنين - جامعة حلوان

وتعتبر الاندية الصحية ذات أهمية بارزة في المجتمع، حيث تقدم خدمات وأنشطة متعددة وتخدم العديد من فئات المجتمع، وتوفر العديد من فرص العمل للشباب المؤهلين رياضياً وعلمياً، وغالباً ما نجد الاندية الصحية في الأماكن والمناطق المتعددة مثل القرى السياحية أو الأندية الرياضية أو مكان مستقل في المدن والتجمعات السكنية أو في أي مكان لأنها تقدم خدمات عديدة وأنشطة متنوعة. (١١: ٣٢١)

ويبلغ حجم الصناعة المرتبطة بالاندية الصحية على مستوى العالم ٨١.٢ مليار دولار، كما بلغ عدد الأعضاء بمراكز اللياقة البدنية ١٥١.٤٧ مليون فرد على مستوى العالم، وعلى مستوى جمهورية مصر العربية أظهرت الإحصائيات أن أرباح مراكز اللياقة البدنية بلغت ٣٥٠ مليون دولار، حيث بلغ عدد الاندية الصحية المعتمدة ١٦٨٠ مركزاً، ومع تزايد أعداد الاندية الصحية تزايدت المنافسة بينهم وهو ما تطلب إدارة تلك المراكز بأساليب غير تقليدية حتى تستطيع الاستمرار في المنافسة داخل سوق الاندية الصحية.

(٢: ٣١٣)

ونتيجة ما تواجهه المؤسسات الرياضية الهادفة للربح بشكل عام والاندية الصحية بشكل خاص في الوقت الحالي من زيادة حدة المنافسة فيما بينها أدى ذلك إلى اتجاه العديد من المراكز إلى البحث عن سياسات تسويقية حديثة تساعد تلك المراكز على التميز في وقت صفته التحول والمنافسة الهادفة إلى تقديم أفضل الخدمات للمستهلكين، بالشكل الذي يساعدها على البقاء في الأسواق الرياضية لأطول فترة ممكنة عن طريق الحفاظ على المستهلك الحالي علاوة على زيادة حصتها السوقية من المستهلك المرتقب، ويتفق ذلك مع دراسة (حسن الشافعي، ٢٠١٠م) (عبد الرؤوف حجاج، ٢٠١٣م) في أنه يمكن للمؤسسات الرياضية تحقيق الميزة التنافسية من خلال تصميم وتسويق المنتج أو الخدمة بأقل تكلفة مقارنة بالمؤسسات الأخرى إضافة إلى تقديم تلك المنتجات بشكل مميز الأمر الذي يؤدي إلى زيادة الحصة السوقية المستهدفة داخل السوق.

ولذا فلم يعد كافياً بالنسبة لعرضي الخدمات الرياضية سواء قطاع ربحي "الاندية الصحية، أو قطاع غير ربحي "أندية رياضية" القبول بالوضع الحالي فقد أوجبت التطورات التقنية الحديثة في مختلف الأصعدة عالمياً ومحلياً أن تبحث عن مسارات جديدة تمكنها من المنافسة وتحقيق التميز داخل الأسواق الرياضية، وتعد استراتيجية التوجه السوقي إحدى الاستراتيجيات التسويقية الحديثة التي يمكن اعتمادها وتبنيها بالنسبة للعارضين الرياضيين للوصول إلى أفكار جديدة في التسويق تضمن لها النجاح والتميز عن باقي المنافسين داخل الأسواق الرياضية.

لذا يحاول البحث الحالي ، تناول قطاع الاندية الصحية كقطاع هادف للربح والتعرف علي أثر التوجه السوقي على تميز الأداء المؤسسي لمستوي الخدمات المقدمة بالاندية الصحية .

هدف البحث :

يهدف البحث إلى التعرف على مستوى الخدمات الرياضية بالاندية الصحية في ضوء التوجه السوقي وذلك من خلال دراسة:

١. واقع التوجه السوقي بالاندية الصحية .
٢. مستوى الخدمات الرياضية بالاندية الصحية.
٣. العلاقة بين مستوى الخدمات الرياضية بالاندية الصحية والتوجه السوقي

الدراسات السابقة :

١- دراسة وعد الحديثي، (٢٠١٨م) بعنوان **العلاقة بين التوجه الاستراتيجي والتوجه السوقي وتأثيرهما في الاداء المنظمي: دراسة لعينة من العاملين في المدينة السياحية في الحبانية**، هدف الدراسة إلى معرفة طبيعة العلاقة بين التوجه الاستراتيجي والتوجه السوقي وتأثيرهما في الاداء التنظيمي، المنهج المستخدم المنهج الوصفي، عينة الدراسة ٦٠ فرد من المدراء والعاملين بالمدن السياحية، ولجمع بيانات الدراسة أستخدم الاستبيان كأداة من أدوات جمع البيانات، وكانت أهم النتائج وجود علاقة ارتباطية موجبة بين التوجه السوقي والأداء التنظيمي، ووجود اهتمام المنظمات المبحوثة بدور التوجه السوقي في تحسين مستوى كفاءة أداء المنظمة، أن الاهتمام بالتوجه السوقي سيؤدي إلى توليد معلومات تتعلق بالمنافسين مما يؤدي إلى تحسين أدائها ويحقق لها النجاح في ميدان عملها

٢- دراسة فيصل قميحة، (٢٠١٨م) بعنوان **أثر ابتكار وتطوير المنتجات الجديدة في زيادة الحصاة السوقية للمؤسسة: دراسة حالة مؤسسة الحضنة لإنتاج الحليب**، وهدفت الدراسة إلى التعرف على أثر ابتكار وتطوير المنتجات الجديدة في زيادة الحصاة السوقية للمؤسسة، المنهج المستخدم المنهج الوصفي التحليلي، وتكونت عينة الدراسة من (٥٥) من المدراء والعاملين بالمؤسسة، ولجمع بيانات الدراسة أستخدم الاستبيان كأداة من أدوات جمع البيانات، وكانت أهم نتائج الدراسة وجود علاقة موجبة بين ابتكار وتطوير المنتجات الجديدة وزيادة حصتها السوقية للمؤسسة. قدرة المنظمة على المنافسة السوقية يقاس من خلال قدرتها على تلبية الرغبات المختلفة والمتنوعة للمستهلكين وذلك بتوفير منتجات وخدمات ذات جودة

٣- دراسة محمد حسن، (٢٠١٧م) بعنوان **الابداع الإنتاجي ودوره في تعزيز الميزة التنافسية**، هدف الدراسة التعرف على أثر الإبداع الانتاجي (ابداع المنتج) على تعزيز الميزة التنافسية في شركات الأدوية المصرية، المنهج المستخدم المنهج التحليلي الوصفي، عينة الدراسة عينة عشوائية مكونة من ٣٧٩ من

العاملين لدى شركات الأدوية، ولجمع بيانات الدراسة أستخدم الاستبيان كأداة من أدوات جمع البيانات، وكانت أهم النتائج وجود دور هام لإبداع المنتج على تعزيز الميزة التنافسية في الشركات محل الدراسة.

٤- دراسة محمد خميس، (٢٠١٦م) بعنوان **تأثير متغيرات السوق على العلاقة بين التوجه بالسوق والأداء: دراسة تطبيقية**، هدف الدراسة تحديد أثر بعض المتغيرات البيئية على العلاقة ما بين التوجه بالسوق وبين الأداء في الشركات الصناعية، المنهج المستخدم المنهج التحليلي الوصفي، عينة الدراسة عينة عشوائية مكونة من ٢٥٨ من العاملين لدى الشركات الصناعية، ولجمع بيانات الدراسة أستخدم الاستبيان كأداة من أدوات جمع البيانات، وكانت أهم النتائج وجود تأثير لبعض المتغيرات البيئية الوسيطة على طبيعة ومستوى العلاقة بين التوجه بالسوق والأداء، وأنه توجد علاقة ارتباطية قوية بين التوجه السوقي بأبعاده والميزة التنافسية للشركات التجارية وأن مقياس تميز الأداء المؤسسي يتم من خلال إنتاج المنظمة للخدمات بمستوى عال من الجودة المتميزة.

٥- دراسة شيماء محمد يحيى (٢٠١٢م) بعنوان **"الإدارة الفعالة للعنصر البشري ودورها في جودة الأداء ورضا المستفيدين بالأندية الصحية"** تهدف الدراسة إلى ١- تحديد نظم الإدارة الفعالة للعنصر البشري بالأندية الصحية قيد البحث ٢- تحديد نظم الإدارة الفعالة للعنصر البشري بجودة أداء العاملين ٣- قياس مدى رضا المستفيدين من جودة الخدمات المقدمة ٤- تحديد علاقة بين جودة أداء العنصر البشري ورضا المستفيدين، واستخدمت الباحثة المنهج الوصفي، التحليلي ودراسة الحالة والمقارنة بين مجتمعات وعينة البحث، يتكون مجتمع البحث من فنادق جمهورية مصر العربية مما يتوافر فيهم نادى صحى متكامل الإمكانات والأنشطة الترويحية بالإضافة إلى هيكل إدارى وقد اختيرت عينة البحث ممثلة للمجتمع بالطريقة العمدية تضم ١٤ فندقاً وقد اختير الميتمدين الدائمين بالطريقة العشوائية من الأعضاء المشتركين سنوياً من الجنسين كما تضم المستفيدين من المصريين والأجانب، وتوصلت الباحثة إلى تحديد أهداف الإدارة الفعالة للعنصر البشري بدقة يؤدي إلى وجود خطة واضحة ومعتمدة لتحقيق احتياجات العاملين أو المستفيدين من النادى الصحى من الناحية الإدارية، تهتم إدارة النادى الصحى بتوضيح الوصف الوظيفى لمختلف الأعمال وفى ضوء معايير واضحة تسمح لها بانتقاء الكفاءات من العناصر البشرية التى تتوافر لها المهارة والقدرة التأهيلية وما يحقق المعايير ويساهم فى رضا المستهلك.

٦- دراسة عبد الرحمن محمد الطنطاوى (٢٠١٢م) بعنوان **"هيكل تنظيمى مقترح لإدارة الأندية الصحية فى القرى السياحية"** وتهدف الدراسة إلى بناء هيكل تنظيمى مقترح لإدارة الأندية الصحية فى القرى السياحية من خلال التعرف على أهداف الأندية الصحية بالقرى السياحية وسياسات الأندية الصحية

بالقرى السياحية والوظائف الأساسية للأندية الصحية بالقرى السياحية والوظائف التي في أقسام الأندية الصحية ، واستخدم الباحث المنهج الوصفي بالأسلوب المسحي لملائمته لطبيعة الدراسة ، وكانت عينة البحث عبارة عن ١٠٠ نادى صحى بالقرى السياحية بالبحر الأحمر أختيرت بطريقة عمدية من مجتمع البحث ٣٠٠ نادى صحى بالقرى السياحية بمحافظة البحر الأحمر ، العينة الأساسية للعاملين داخل الأندية الصحية ٩٥ مدير ٨٥ مشرف ٧٦ أخصائى تسويق. إستخدم الباحث الإستبيان كوسيلة جمع البيانات ، وتوصل الباحث إلى هيكل تنظيمى مقترح لإدارة الأندية الصحية فى القرى السياحية

٧- دراسة جلينا باور Glenna Bower (٢٠١١م) بعنوان " عزوف الأعضاء عن الإستمرار فى التدريب فى الأندية الرياضية الصحية" وهدفت الدراسة إلى التعرف على أسباب عزوف المتدربين أو العملاء فى الإستمرار فى الإشتراك بالندى الصحى بصفة مستديمة وتم تطبيق الدراسة على عينة بلغ عددها ١٢٠ فرد من مجتمع عدده ١٠ أندية صحية مختلفة المستويات وجاءت أهم النتائج كما يلي ١- استعجال المتدرب فى الحصول على نتائج التدريب بشكل سريع ٢- عدم وجود الثقافة الرياضية لدى بعض العملاء بشكل كافى وادراكهم بأن الرياضة نمط وأسلوب حياة ٣- طبيعة الأنشطة الممارسة داخل النادى الصحى لا تحتوى على جو تنافسى مما يدفع العملاء إلى الملل وعدم الإستمرار ٤- اختلاف الثقافات بين العملاء المترددين على النادى الصحى يشعر بعض العملاء بعدم الإرتياح مما يدفع البعض إلى العزوف وعدم الإستمرار فى ممارسة النشاط بالنادى الصحى

إجراءات البحث:

- المنهج المستخدم: استخدم الباحثان المنهج الوصفي، الاسلوب المسحي لمناسبته مع طبيعة البحث.
- عينة البحث: قام الباحثان باختيار عينة البحث بالطريقة العشوائية، وبلغ حجم العينة التي طبق عليها الاستبيان (١٩٧) فرداً من والعاملين ومديري الأندية الصحية بمحافظة الجيزة ، كما استعان الباحثان بعدد (٣٠) فرداً من مجتمع البحث ومن خارج عينة البحث لايجاد المعاملات العلمية لادارة جمع البيانات(الصدق - الثبات)

ادوات جمع البيانات :

اولا : استبيان التوجه السوقي :

قام الباحثان بتصميم استبيان التوجه السوقي كأداة لجمع البيانات ، وذلك بإتباع الخطوات التالية:
تحليل المتاح من المراجع والدراسات العلمية المتخصصة فى مجال التوجه السوقي بهدف التوصل إلى مجموعة من المعلومات والمعارف العلمية المرتبطة بموضوع البحث ، وذلك لتحديد الابعاد والمفردات المناسبة لها ، وفى ضوء ذلك تم تحديد عدد (٢) بعد وهي البعد الأول : **التوجه نحو المترددين علي**

الاندية الصحية وإشتمل على (١٠) مفردات ، البعد الثاني : **التوجه نحو منافسة السوق** وإشتمل على (٨) مفردة يتم الإجابة عليها من خلال ميزان تقدير ثلاثي التدرج موافق (٣ درجة) ، الي حد ما (٢ درجة) ، غير موافق (١ درجة) وذلك لاستجابات المبحوثين

ثانيا : استبيان التميز فى مستوى الخدمة بالاندية الصحية :

قام الباحثان بتصميم استبيان التميز فى مستوى الخدمة بالاندية الصحية كأداة لجمع البيانات ، وذلك بإتباع الخطوات التالية :تحليل المتاح من المراجع والدراسات العلمية المتخصصة فى مجال التميز المؤسسي بهدف التوصل إلى مجموعة من المعلومات والمعارف العلمية المرتبطة بموضوع البحث ، وذلك لتحديد الابعاد والمفردات المناسبة لها ، وفى ضوء ذلك تم تحديد عدد (٥) أبعاد وهي البعد الأول : **كفاءة الأداء بالاندية الصحية** وإشتمل على (٩) مفردات ، البعد الثاني : **فاعلية الأداء بالاندية الصحية** وإشتمل على (٨) مفردة ، البعد الثالث : **التميز بتعزيز القدرات التنافسية بالاندية الصحية** ، مشتملا على (٨) مفردات، البعد الرابع : **التميز بجودة الخدمة المقدمة** ، مشتملا على (٨) مفردات البعد الخامس : **التميز بتحقيق رضا الممارسين** ، مشتملا على (٨) مفردات يتم الإجابة عليها من خلال ميزان تقدير ثلاثي التدرج موافق (٣ درجة) ، الي حد ما (٢ درجة) ، غير موافق (١ درجة) وذلك لاستجابات المبحوثين

١. **الصدق**:إستخدم الباحثان لإختبار صدق الاستبيانين كل من صدق المحتوى وصدق الاتساق الداخلي أ- **صدق المحتوى** : تم عرض الاستبيانين على عدد (٧) من الخبراء (*) فى مجال الادارة بكلية التربية الرياضية بجامعة حلوان وجامعة الاسكندرية ، جامعة المنيا ، فى مجال الادارة الرياضية ولديهم خبرة فى المجال لا تقل عن ١٥ سنة ، لاستطلاع رأيهم فى مدى مناسبة الأبعاد والمفردات المنتمية لكل محور لموضوع البحث .وقد قام الخبراء بتعديل فى صياغة بعض العبارات الخاصة بالاستبيان ب- **صدق الإتساق الداخلى** : تم حساب صدق الاتساق الداخلى بحساب دلالة معامل الارتباط بين المفردة والدرجة الكلية للبعد الذي تنتمي له باستخدام معامل ارتباط بيرسون Pearson، وجدول (٢) يوضح ذلك.

* أ.د. كمال درويش ، أ.د. حسين السمري ، أ.د. مها الصغير ، أ.د. احمد متولي، أ.د. انور وجدي ، أ.د. امانى الشريف ، أ.د. السعدني خليل

جدول (١)

قيم معامل الارتباط بين المفردة والدرجة الكلية لكل بعد من أبعاد التوجه السوقي (ن=٣٠)

البعد الأول : التوجه نحو المتردين علي الاندية الصحية		البعد الثاني : التوجه نحو منافسة السوق	
م	قيمة (ر)	م	قيمة (ر)
١	٠.٦٣٤	١	٠.٤٣٠
٢	٠.٦١٨	٢	٠.٤٧٦
٣	٠.٦٩٨	٣	٠.٦٦٩
٤	٠.٥٨٦	٤	٠.٤٧٣
٥	٠.٤٣٧	٥	٠.٥٨١
٦	٠.٧٤٨	٦	٠.٥٢٨
٧	٠.٦٤٧	٧	٠.٦٧٩
٨	٠.٤٥٥	٨	٠.٤٨٩
٩	٠.٥٢٧		
١٠	٠.٤٨٩		

قيمة (ر) الجدولية عند مستوي (٠.٠٥) = (٠.٣٦١).

يتضح من جدول (١) أن قيمة الارتباط بين مفردات كل بعد والدرجة الكلية للبعد جاءت دالة

احصائيا عند مستوي دلالة ٠.٠٥ مما يدل على أن الاستبيان علي درجة مقبولة من الصدق ، وبلغ عدد

مفردات الاستبيان (١٨) مفردة

جدول (٢)

قيم معامل الارتباط بين المفردة والدرجة الكلية لكل بعد من أبعاد التميز

في مستوي الخدمة بالاندية الصحية (ن=٣٠)

المحور الأول : كفاءة الأداء بالاندية الصحية		المحور الثاني : فاعلية الأداء بالاندية الصحية		المحور الثالث : التميز بتعزيز القدرات التنافسية بالاندية الصحية		المحور الرابع : التميز بجودة الخدمة المقدمة		المحور الخامس : التميز بتحقيق رضا الممارسين	
م	قيمة (ر)	م	قيمة (ر)	م	قيمة (ر)	م	قيمة (ر)	م	قيمة (ر)
١	٠.٥٥٧	١	٠.٤٦٤	١	٠.٥٩٤	١	٠.٤٠٨	١	٠.٤١٢
٢	٠.٤٩٨	٢	٠.٦٧٥	٢	٠.٥٠٥	٢	٠.٥٨٢	٢	٠.٦٠٣
٣	٠.٦٣٤	٣	٠.٤٣١	٣	٠.٤٠١	٣	٠.٦٦٩	٣	٠.٧١٤
٤	٠.٤١٩	٤	٠.٧٩٣	٤	٠.٧٩٥	٤	٠.٧١١	٤	٠.٤٨٤
٥	٠.٥٦٧	٥	٠.٤٦٤	٥	٠.٣٧٥	٥	٠.٥٢٥	٥	٠.٦٢٩
٦	٠.٤٠١	٦	٠.٢١٦	٦	٠.١٣٨	٦	٠.١٤٧	٦	٠.٦٥٥
٧	٠.٤١٤	٧	٠.٦٧٤	٧	٠.٨٩١	٧	٠.٨١٤	٧	٠.٠٣٢
٨	٠.١٨٢	٨	٠.٥٤٦	٨	٠.٥٠٧	٨	٠.٤٥٢	٨	٠.٤٥١
٩	٠.٣٩٧								

قيمة (ر) الجدولية عند مستوي (٠.٠٥) = (٠.٣٦١).

يتضح من جدول (٢) أن قيمة الارتباط بين مفردات كل بعد والدرجة الكلية لكل بعد من ابعاد الاستبيان لأبعاد التميز في مستوي الخدمة بالاندية الصحية جاءت دالة عند مستوي (٠.٠٥) ، فيما عدا المفردة رقم (٨) في البعد الاول ، والمفردة رقم (٦) في البعد الثاني والبعدي الثالث والبعد الرابع ، والمفردة رقم (٧) في البعد الخامس وبذلك يصبح عدد مفردات الاستبيان (٣٦) مفردة علي درجة مقبولة من الصدق

جدول (٣)

قيم معامل الارتباط بين كل بعد من أبعاد التوجه السوقي والدرجة الكلية للاستبيان (ن=٣٠)

رقم البعد	مسمي البعد	قيم ر
الأول	التوجه نحو المتردين علي الاندية الصحية	0.801
الثاني	التوجه نحو منافسة السوق	٠.٧٩٢

قيمة (ر) الجدولية عند مستوي (٠.٠٥) = (٠.٣٦١).

يتضح من جدول جدول (٣) ان جميع قيم الارتباط بين درجة كل بعد والدرجة الكلية للاستبيان جاءت دالة احصائيا عند مستوي دلالة ٠.٠٥ مما يدل علي صدق الاستبيان

جدول (٤)

قيم معامل الارتباط بين كل بعد من أبعاد التميز في مستوي الخدمة بالاندية الصحية والدرجة الكلية للاستبيان (ن=٣٠)

رقم البعد	مسمي البعد	قيم ر
الأول	كفاءة الأداء بالاندية الصحية	0.765
الثاني	فاعلية الأداء بالاندية الصحية	٠.٨٢١
الثالث	التميز بتعزيز القدرات التنافسية بالاندية الصحية	٠.٨٣٥
الرابع	التميز بجودة الخدمة المقدمة	٠.٧٧٦
الخامس	التميز بتحقيق رضا الممارسين	٠.٨٥٤

قيمة (ر) الجدولية عند مستوي (٠.٠٥) = (٠.٣٦١).

يتضح من جدول جدول (٤) ان جميع قيم الارتباط بين درجة كل بعد والدرجة الكلية للاستبيان جاءت دالة احصائيا عند مستوي دلالة ٠.٠٥ مما يدل علي صدق الاستبيان

٢- الثبات : قام الباحث بحساب ثبات المقياس عن طريق "معامل ألفا Alpha" لثبات وفقا لتعديل كرونباخ Cronbach حيث يمثل "معامل ألفا Alpha" متوسط المعاملات الناتجة عن تجزئة الاختبار

إلى أجزاء بطرق مختلفة ، ولذلك فإنه يمثل معامل الارتباط بين أي جزئين من أجزاء الاستبيان ، ويوضح جدول (٥) معامل الثبات بطريقة ألفا.

جدول (٥)

قيم معامل ألفا Alpha أبعاد التوجه السوقي (ن=٣٠)

رقم البعد	مسمي البعد	قيم معامل ألفا
الأول	التوجه نحو المتريدين علي الاندية الصحية	0.823
الثاني	التوجه نحو منافسة السوق	0.817

قيمة (ر) الجدولية عند مستوي (٠.٠٥) = (٠.٣٦١).

يتضح من جدول (٥) أن قيم المعاملات للثبات بطريقة " الفا " تتراوح بين (٠.٨١٧ ، ٠.٨٢٣ ، مما يؤكد على أن الاستبيان على درجة مقبولة من الثبات .

جدول (٦)

قيم معامل ألفا Alpha لأبعاد التميز فى مستوى الخدمة بالاندية الصحية (ن=٣٠)

رقم البعد	مسمي البعد	قيم معامل ألفا
الأول	كفاءة الأداء بالاندية الصحية	0.792
الثاني	فاعلية الأداء بالاندية الصحية	0.826
الثالث	التميز بتعزيز القدرات التنافسية بالاندية الصحية	0.847
الرابع	التميز بجودة الخدمة المقدمة	0.812
الخامس	التميز بتحقيق رضا الممارسين	0.910

قيمة (ر) الجدولية عند مستوي (٠.٠٥) = (٠.٣٦١).

يتضح من جدول (٦) أن قيم المعاملات للثبات بطريقة " الفا " تتراوح بين (٠.٧٩٢ ، ٠.٩١٠) ، مما يؤكد على أن الاستبيان على درجة مقبولة من الثبات .
تطبيق البحث :تم تطبيق الاستبيان على عينة البحث الأساسية المكونة من (١٩٧) خلال الفترة من ٢٠٢١/٦/١٠ إلى ٢٠٢١/٩/١٥ ، وقد تم تفرغ البيانات في كشوف الحاسب الآلي لمعالجتها إحصائياً.

عرض النتائج
اولا: عرض نتائج استبيان التوجه السوقي

جدول (٧)

التكرارات والأهمية النسبية و(كا٢) لعبارات البعد الأول: التوجه نحو المترددين
علي الاندية الصحية لدي عينة البحث (ن=١٩٧)

م	العبارات	موافق		الي حدا ما		غير موافق		كا٢	الاهمية النسبية	مجموع الدرجات المقدره
		ك	%	ك	%	ك	%			
1	تهتم ادارة الاندية الصحية بمقترحات وشكاوي الممارسين	79	40.1	99	50.3	19	9.6	52.8	76.8	454
2	تقوم ادارة الاندية الصحية بدراسة احتياجات المترددين علي الخدمة	64	32.5	77	39.1	56	28.4	3.4	68.0	402

تابع جدول (٧)

التكرارات والأهمية النسبية و(كا٢) لعبارات البعد الأول: التوجه نحو المترددين
علي الاندية الصحية لدي عينة البحث (ن=١٩٧)

م	العبارات	موافق		الي حدا ما		غير موافق		كا٢	الاهمية النسبية	مجموع الدرجات المقدره
		ك	%	ك	%	ك	%			
٣	تضع ادارة الاندية الصحية مصلحة متلقي الخدمة في سلم الاولويات	111	56.3	78	39.6	8	4.1	84.3	84.1	497
٤	تسعى ادارة الاندية الصحية بالتحقق من رضا متلقي الهدمة بشكل مستمر.	90	45.7	89	45.2	18	9.1	52.0	78.8	466
٥	تهتم ادارة التسويق لديكم بالبحث السوقي وتعمل على تطويره باستمرار لمعرفة حاجات ورغبات متلقي الخدمة	23	11.7	165	83.8	9	4.6	227.1	69.0	408
6	تستند ميزة النادي الصحي لديكم على فهم رغبات متلقي الخدمات	156	79.2	23	11.7	18	9.1	186.8	90.0	532
7	تعد خدمات ما بعد البيع جزء من استراتيجية الاندية الصحية	29	14.7	92	46.7	76	38.6	32.7	58.7	347
8	يتم عمل اجتماعات دورية مع متلقي الخدمة للتعرف على رغباتهم واحتياجاتهم	54	27.4	87	44.2	56	28.4	10.4	66.3	392
9	تهتم ادارة النادي الصحي بتقديم خدمات رياضية ذات جودة عالية تخلق قيمة مضاعفة لمتلقي الخدمة	121	61.4	71	36.0	5	2.5	103.2	86.3	510
10	تقدم ادارة النادي الصحي خدمات رياضية تحافظ على استمرارية المستهلك	176	89.3	19	9.6	2	1.0	280.6	96.1	568

قيمة (كا٢) عند مستوي (٠,٠٥) = (٥,٩٩)

يتضح من جدول ان النسب المئوية لاستجابات عينة البحث على المحور الاول قد انحصرت ما بين (٥٨.٧% ، ٩٦.١%) وجاءت قيم مربع كا دالة احصائيا عند مستوي دلالة ٠.٠٥ على عبارات المحور الاول ولصالح الاستجابة ب موافق علي العبارة رقم (٣ ، ٤ ، ٦ ، ٩ ، ١٠) ، كما جاءت قيمة كا دالة في اتجاه الاستجابة ب الي حدا ما علي العبارات ارقام (١ ، ٥ ، ٧ ، ٨) كما جاءت قيمة كا غير دالة علي العبارة رقم (٣) ويرى الباحثان ان غالبية الاندية الصحية تقدم ادارة النادي الصحي خدمات رياضية تحافظ على استمرارية المستهلك مما يؤكد اهتمام هذه ادارات الاندية الصحية بالتوجه السوقي بالتوجه نحو المترددين وذلك يتم من خلال بتقديم خدمات رياضية ذات جودة عالية تخلق قيمة مضاعفة لمتلقي الخدمة ، و دراسة وفهم حاجات ورغبات المترددين علي الاندية الصحية وتلقي الخدمات ، فضلا عن وضع ادارة الاندية الصحية مصلحة متلقي الخدمة في سلم الاولويات

واتفقت نتائج البحث الحالي مع دراسة (الحديثي، وعد، ٢٠١٨م) والتي توصلت إلى وجود اهتمام المنظمات المبحوثة بدور التوجه السوقي في تحسين مستوى كفاءة أداء المنظمة

جدول (٨)

التكرارات والأهمية النسبية و(كا٢) لعبارات البعد الثاني: التوجه نحو منافسة السوق لدي عينة البحث (ن=١٩٧)

م	العبارات	موافق		الي حدا ما		غير موافق		مجموع الدرجات المقدره	الاهمية النسبية	كا٢
		ك	%	ك	%	ك	%			
1	يوجد اهتمام بدراسة برامج ونشاطات المنافسين في سوق الخدمات الرياضية	64	32.5	77	39.1	56	28.4	402	68.0	3.4
2	تهتم ادارة النادي الصحي بمعرفة عدد المنافسين الحاليين والمرتبين في السوق وبنقه.	54	27.4	87	44.2	56	28.4	392	66.3	10.4
٣	تراقب ادارة النادي الصحي الأنشطة التسويقية للمنافسين في سوق الخدمات الرياضية	64	32.5	87	44.2	46	23.4	412	69.7	12.9
٤	تهتم ادارة النادي الصحي بجمع معلومات حول قدرات منافسي السوق	66	33.5	71	36.0	60	30.5	400	67.7	0.9
٥	تقوم ادارة النادي الصحي بدراسة نقاط القوة والضعف لدى المنافسين لتحقيق الفرص والتفوق في تقديم الخدمات الرياضية	45	22.8	97	49.2	55	27.9	384	65.0	23.2
6	تعمل ادارة النادي الصحي على تقديم خدمات رياضية بمزايا جديدة وتحسينات مختلف عن المنافسين	77	39.1	81	41.1	39	19.8	432	73.1	16.4
7	تستجيب ادارة النادي الصحي بشكل سريع لأعمال وأفعال المنافسين التي تؤثر عليهم	49	24.9	99	50.3	49	24.9	394	66.7	25.4
8	تستجيب ادارة النادي الصحي بسرعة للتغيرات الجوهرية في أسعار منافسيه.	38	19.3	99	50.3	60	30.5	372	62.9	29.1

قيمة (كا٢) عند مستوي (٠,٠٥) = (٥.٩٩)

يتضح من جدول ان النسب المئوية لاستجابات عينة البحث على المحور الثاني قد انحصرت ما بين (٦٢.٩ % ، ٧٣.٤ %) وجاءت جميع قيم مربع كا دالة احصائيا عند مستوي دلالة ٠.٠٥ على عبارات المحور الثاني ولصالح الاستجابة ب الي حدا ما كما جاءت قيمة كا ٢ غير دالة علي العبارات ارقام (١ ، ٤) ويرى الباحثان إلي ان غالبية ادارات الاندسة الصحية تراقب بصفة دورية الانشطة التي يقوم بها المنافسين في السوق سواء من برامج مقدمة او طرق تسويقية محاولة لجمع اكبر قدر من المعلومات للتعرف علي قدراتهم ومزاياهم وذلك من اجل تقديم خدمات رياضية بمزايا جديدة وتحسينات مختلف عن المنافسين لتحقيق الفرص والتفوق في تقديم الخدمات.

واتفقت نتائج البحث الحالي مع دراسة (وعد الحديثي، (٢٠١٨م) والتي توصلت إلى أن الاهتمام بالتوجه السوقي سيؤدي إلى توليد معلومات تتعلق بالمنافسين مما يؤدي إلى تحسين أدائها ويحقق لها النجاح في ميدان عملها. واتفقت كذلك مع دراسة محمد خميس، (٢٠١٦م) وجود تأثير لبعض المتغيرات البيئية الوسيطة على طبيعة ومستوى العلاقة بين التوجه بالسوق والأداء.

ثانيا عرض نتائج استبيان التميز في مستوى الخدمة بالاندية الصحية

جدول (٩)

التكرارات والأهمية النسبية و(كا٢) لعبارات البعد الأول: كفاءة الأداء بالاندية الصحية لدي عينة البحث (ن=١٩٧)

م	العبارات	موافق		الي حدا ما		غير موافق		مجموع الدرجات المقدره	الاهمية النسبية	كا٢
		ك	%	ك	%	ك	%			
1	تسعى الاندية الصحية الي تحسين الاداء بشكل مستمر	90	45.7	89	45.2	18	9.1	466	78.8	52.0
2	تفعل ادارة الاندية الصحية مبدأ خفض التكلفة في توجيهها نحو مستهلكي الخدمة	23	11.7	144	73.1	30	15.2	387	65.5	140.7
3	لدى ادارة الاندية الصحية سياسات وخطط متاحة للعاملين تمكثهم من التميز في أداء الخدمة	79	40.1	74	37.6	44	22.3	429	72.6	10.9
4	يؤدي استخدام استراتيجية التوجه السوقي إلى مواكبة التطورات الحديثة في أداء وتقديم الخدمة	97	49.2	55	27.9	45	22.8	446	75.5	23.2
5	نجاح النادي الصحي يقاس بمدى اهتمامها بتطوير قدرات العاملين في تقديم الخدمة	45	22.8	97	49.2	55	27.9	384	65.0	23.2
6	أداء العاملين بالنادي الصحي يجذ ثناء من قبل مستهلكي الخدمة.	91	46.2	89	45.2	17	8.6	468	79.2	54.2

تابع جدول (٩)

التكرارات والأهمية النسبية و(كا٢) لعبارات البعد الأول: كفاءة الأداء بالاندية الصحية
لدي عينة البحث (ن=١٩٧)

م	العبارات	موافق		الي حدا ما		غير موافق		مجموع الدرجات المقدره	الاهمية النسبية	كا٢
		ك	%	ك	%	ك	%			
7	يتم تحفيز العاملين لبذل أقصى جهد في تحقيق الاهداف	17	8.6	100	50.8	80	40.6	331	56.0	57.2
8	تستخدم ادارة النادي الصحي مقاييس الاداء لتقييم العاملين بشكل موضوعي.	76	38.6	87	44.2	34	17.3	436	73.8	23.9

قيمة (كا٢) عند مستوي (٠,٠٥) = (٥.٩٩)

يتضح من جدول ان النسب المئوية لاستجابات عينة البحث على المحور الاول قد انحصرت ما بين (٥٦ % ، ٧٩.٢ %) وجاءت قيم مربع كا دالة احصائيا عند مستوي دلالة ٠.٠٥ على عبارات المحور الاول ولصالح الاستجابة ب موافق علي العبارة رقم (١ ، ٣ ، ٤ ، ٦) ، كما جاءت قيمة كا٢ دالة في اتجاه الاستجابة ب الي حدا ما علي العبارات ارقام (٢ ، ٥ ، ٧ ، ٨) ويرى الباحثان أن استخدام التوجه السوقي نحو المترددين تؤدي إلى زيادة كفاءة أداء بالاندية الصحية ، وهذا يتم من خلال بالعاملين داخل الاندية الصحية ومدى تاهيلهم ، فضلا عن سعي ادارة الاندية الصحية الي تحسين الاداء بشكل مستمر عليه عامل كبير في نجاح المنظومة حيث ان استخدام استراتيجية التوجه السوقي يؤدي إلى مواكبة التطورات الحديثة في أداء وتقديم الخدمة .

واتفقت نتائج البحث الحالي مع دراسة شيماء محمد يحيى (٢٠١٢م) والتي توصلت إلى أن تحديد

أهداف الإدارة الفعالة للعنصر البشري بدقة يؤدي إلى وجود خطة واضحة ومعتمدة لتحقيق احتياجات

العاملين أو المستفيدين من النادي الصحي.

جدول (١٠)

التكرارات والأهمية النسبية و(٢كا) لعبارات البعد الثاني: فاعلية الأداء بالاندية الصحية
لدي عينة البحث (ن=١٩٧)

م	العبارات	موافق		الي حدا ما		غير موافق		الاهمية النسبية	مجموع الدرجات المقدره	كا ^٢
		ك	%	ك	%	ك	%			
1	يقوم العاملین بتقديم الخدمات للمتريدين بصورة مميزة.	171	86.8	23	11.7	3	1.5	95.1	562	256.7
2	توجد معايير محدد لقياس فاعلية أداء الخدمة المقدمة	56	28.4	89	45.2	52	26.4	67.3	398	12.6
3	تحرص ادارة النادي الصحي على اشراك العاملين في عمليات التحسين والتطوير	63	32.0	89	45.2	45	22.8	69.7	412	14.9
4	تسعى ادارة النادي الصحي للتكيف مع متغيرات السوق المستمرة والمتغيرة باستمرار.	45	22.8	97	49.2	55	27.9	65.0	384	23.2
5	تشجع ادارة النادي الصحي العاملين على تقديم أفكار ابداعية في تقديم الخدمة.	63	32.0	89	45.2	45	22.8	69.7	412	14.9
6	توجد درجة من المرونة داخل النادي الصحي تساهم في تنفيذ استراتيجيه التوجه السوقي.	79	40.1	74	37.6	44	22.3	72.6	429	10.9
7	تعمل ادارة النادي الصحي على دفع العاملين نحو تحقيق الاداء المطلوب في تقديم الخدمة وفق استراتيجيه التوجه السوقي.	33	16.8	134	68.0	30	15.2	67.2	397	106.8

قيمة (كا^٢) عند مستوي (٠,٠٥) = (٥,٩٩)

يتضح من جدول ان النسب المئوية لاستجابات عينة البحث على المحور الثاني قد انحصرت ما بين (٦٥ %، ٩٥.١ %) وجاءت قيم مربع كا دالة احصائيا عند مستوي دلالة ٠.٠٥ على عبارات المحور الثاني ولصالح الاستجابة ب موافق علي العبارة رقم (١، ١٠) ، كما جاءت قيمة كا^٢ دالة في اتجاه الاستجابة ب الي حدا ما علي العبارات ارقام (٢، ٣، ٤، ٥، ٧) ويرى الباحثان أن تقديم الخدمات من قبل العاملين بالاندية الصحية للمتريدين بصورة مميزة تعد من اهم المعايير التي تقيس مدي الفاعلية في أداء العاملين في تقديم الخدمات بصورد جيدة ، فضلا عن اتاحة الفرص للعاملين على تقديم أفكار ابداعية في تقديم الخدمة للمتريدين

وافتقت نتائج البحث الحالي مع دراسة كلاً من دراسة وعد الحديثي، (٢٠١٨م) ودراسة فيصل قميحة، (٢٠١٨م) والتي توصلت إلى أن تطبيق التوجه السوقي بأبعاده يزيد من مستوى الاهتمام بالتوجه بالعملاء، وأن التوجه بالعميل من خلال معرفة حاجاته ورغباته يشكل مكون من ضمن مكونات التوجه السوقي.

جدول (١١)

التكرارات والأهمية النسبية و(كا٢) لعبارات البعد الثالث: التميز بتعزيز القدرات التنافسية بالاندية الصحية لدي عينة البحث (ن=١٩٧)

م	العبارات	موافق		الي حدا ما		غير موافق		مجموع الدرجات المقدره	الاهمية النسبية	كا٢
		%	ك	%	ك	%	ك			
1	تقدم ادارة النادي الصحي المزاييا والعروض لزيادة حجم الممارسين	90.4	178	6.1	12	3.6	7	565	95.6	288.7
2	تقوم ادارة النادي الصحي بتقديم الخدمة بتكلفة قليلة مقارنة بالمنافسين داخل السوق.	46.2	91	45.2	89	8.6	17	468	79.2	54.2
3	تمتلك ادارة النادي الصحي بالقدرة على الاستجابة للتغيرات في نوعية الخدمة المطلوبة من قبل الممارسين	28.4	56	45.2	89	26.4	52	398	67.3	12.6
4	تعمل ادارة النادي الصحي على توسيع شريحة الممارسين من خدماتها عن طريق ابتكار خدمات جديدة	28.4	56	45.2	89	26.4	52	398	67.3	12.6
5	تقوم ادارة النادي الصحي بتقديم خدمات ذات جودة عالية	46.2	91	45.2	89	8.6	17	468	79.2	54.2
6	تبنى ادارة النادي الصحي خدمات ما بعد البيع بما يشكل ميزة تنافسية له	14.7	29	46.7	92	38.6	76	347	58.7	32.7
7	تعد جودة الخدمات الرياضية مؤشرا تنافسياً مهم تعتمد عليه ادارة النادي الصحي .	16.8	33	68.0	134	15.2	30	397	67.2	106.8

قيمة (كا٢) عند مستوي (٠,٠٥) = (٥.٩٩)

يتضح من جدول ان النسب المئوية لاستجابات عينة البحث على المحور الثالث قد انحصرت ما بين (٥٨.٧ %، ٩٥.٦ %) وجاءت قيم مربع كا دالة احصائيا عند مستوي دلالة ٠.٠٥ على عبارات المحور الثالث ولصالح الاستجابة ب موافق علي العبارة رقم (١، ٢، ٥) ، كما جاءت قيمة كا٢ دالة في اتجاه

الاستجابة بـ الي حدا ما علي العبارات ارقام (٣ ، ٤ ، ٥ ، ٦) ويرى الباحثان ان تقديم ادارة النادي الصحي المزايا والعروض لزيادة حجم الممارسين بهدف جذب المترددين وكذلك زيادة حجم مبيعاتها وزيادة حصتها السوقية من خلال تقديم الخدمات بتكلفة قليلة مقارنة بالمنافسين داخل السوق بهدف توسيع شريحة المستفيدين، فضلا عن ان ادارة النادي الصحي تقوم بتقديم خدمات ذات جودة عالية

واتفقت نتائج البحث الحالي مع دراسة (حسن، محمد، ٢٠١٧م) والتي توصلت إلى وجود دور هام لإبداع المنتج على تعزيز الميزة التنافسية في الشركات محل الدراسة. واتفقت كذلك مع دراسة فيصل قميحة، (٢٠١٨م) والتي توصلت إلى أن قدرة المنظمة على المنافسة السوقية يقاس من خلال قدرتها على تلبية الرغبات المختلفة والمتنوعة للمستهلكين وذلك بتوفير منتجات وخدمات ذات جودة

جدول (١٢) التكرارات والأهمية النسبية و(٢كا) لعبارات البعد الرابع: التميز بجودة الخدمة

المقدمة لدي عينة البحث (ن=١٩٧)

م	العبارات	موافق		الي حدا ما		غير موافق		مجموع الدرجات المقدره	الاهمية النسبية	كا ^٢
		%	ك	%	ك	%	ك			
1	تخضع عمليات تقديم الخدمات الرياضية إلى عمليات ضبط وتحسين مستمرة.	28.4	56	45.2	89	26.4	52	398	67.3	12.6
2	لدى ادارة النادي الصحي القدرة على تقديم الخدمات بدرجة عالية من الدقة والاتقان.	28.4	56	45.2	89	26.4	52	398	67.3	12.6
٣	لدى ادارة النادي الصحي معرفة كافية للإجابة على استفسارات المترددين حول الخدمات المقدمة.	46.2	91	45.2	89	8.6	17	468	79.2	54.2
٤	تلتزم ادارة النادي الصحي بتقديم خدماتها حسب ما تتفق عليه مع المترددين.	45.7	90	45.2	89	9.1	18	466	78.8	52.0
٥	تعد جودة الخدمة مؤشرا تنافسيا مهم تعتمد عليها ادارة النادي الصحي في توجيهها نحو منافسيها.	22.8	45	49.2	97	27.9	55	384	65.0	23.2
6	تحقق ادارة النادي الصحي معايير التميز في الخدمات المقدمة للممارسين.	16.8	33	68.0	134	15.2	30	397	67.2	106.8
7	تقوم ادارة النادي الصحي بالرقابة بشكل مستمر على العاملين لتحسين آليات تقديم الخدمات.	87.8	173	7.6	15	4.6	9	558	94.4	263.7

قيمة (كا^٢) عند مستوي (٠,٠٥) = (٥.٩٩)

يتضح من جدول ان النسب المئوية لاستجابات عينة البحث على المحور الرابع قد انحصرت ما بين (٦٥ %، ٩٤.٤ %) وجاءت قيم مربع كا دالة احصائيا عند مستوي دلالة ٠.٠٥ على عبارات المحور الرابع ولصالح الاستجابة ب موافق علي العبارة رقم (٣ ، ٤ ، ٧) ، كما جاءت قيمة كا ٢ دالة في اتجاه الاستجابة ب الي حدا ما علي العبارات ارقام (١ ، ٢ ، ٥ ، ٦) ويرى الباحثان إلي أن عملية تقديم الخدمة داخل النادي الصحي دائما ما تكون خاضعة للرقابة بشكل مستمر على العاملين بهدف تحسين آليات تقديم الخدمات، نظرا للاهتمام كم قبل الادارة بالنادي الصحي إلى تقديم خدماتها بدرجة عالية من الجودة، فضلا عن والالتزام بتقديم خدماتها حسب ما تم الاتفاق عليه مع المترددين ، بشكل يساعد على تحقيق التميز في الخدمات المقدمة

واتفقت نتائج البحث الحالي مع دراسة وعد الحديثي، (٢٠١٨م) والتي توصلت إلى وجود علاقة ارتباطية موجبة بين التوجه السوقي والأداء التنظيمي، ووجود اهتمام المنظمات المبحوثة بدور التوجه السوقي في تحسين مستوى كفاءة أداء المنظمة.

جدول (١٣) التكرارات والأهمية النسبية و(٢٤) لعبارات البعد الخامس: التميز بتحقيق رضا الممارسين لدي عينة البحث (ن=١٩٧)

م	العبارات	موافق		الي حدا ما		غير موافق		مجموع الدرجات المقدره	الاهمية النسبية	كا
		ك	%	ك	%	ك	%			
1	تقدم ادارة النادي الصحي خدمات بشكل متميز تتناسب مع توقعات الممارسين	88	44.7	59	29.9	50	25.4	432	73.1	12.0
2	تصمم ادارة النادي الصحي الخدمات بما يتوافق مع رغبات الممارسين	88	44.7	60	30.5	49	24.9	433	73.3	12.3
٣	تولي ادارة النادي الصحي اهتمام كبير لأراء الممارسين من الخدمات المقدمة لديهم	45	22.8	97	49.2	55	27.9	384	65.0	23.2
٤	اهتمام ادارة النادي الصحي بالتوجه نحو الممارسين يزيد من مستوى الرضا لديهم	170	86.3	23	11.7	4	2.0	560	94.8	251.7
٥	توفر ادارة النادي الصحي دليل ارشادي يوضح للممارسين آلية العمل المتبعة فيه	29	14.7	56	28.4	112	56.9	311	52.6	54.6
6	تبدل ادارة النادي الصحي المزيد من الجهد لتحديد احتياجات وتوقعات الممارسين	33	16.8	134	68.0	30	15.2	397	67.2	106.8
7	تلقى ادارة النادي الصحي شكاوي واقتراحات الممارسين وتعمل على حلها	173	87.8	15	7.6	9	4.6	558	94.4	263.7

قيمة (كا) عند مستوي (٠,٠٥) = (٥.٩٩)

يتضح من جدول ان النسب المئوية لاستجابات عينة البحث على المحور الخامس قد انحصرت ما بين (٥٢.٦ % ، ٩٤.٨ %) وجاءت قيم مربع كا دالة احصائيا عند مستوى دلالة ٠.٠٥ على عبارات المحور الخامس ولصالح الاستجابة بـ موافق علي العبارة رقم (١ ، ٢ ، ٤ ، ٧) ، كما جاءت قيمة كا دالة في اتجاه الاستجابة بـ الي حدا ما علي العبارات ارقام (٣ ، ٦) كما جاءت قيمة كا دالة في اتجاه الاستجابة بـ غير موافق علي العبارة رقم (٥) ويرى الباحثان إلي ادارة النادي الصحي دائما ما تسعى إلى تقديم خدماتها بشكل مميز ويتوافق مع توقعات متلقي الخدمة من المترددين ، حيث أن هذا الاهتمام يزيد من مستوى الرضا لديهم بشكل يساعد على الحفاظ على المترددين الحاليين والاستفادة منهم في عملية الجذب لافراد اخرين .

واتفقت نتائج البحث الحالي مع دراسة شيماء محمد يحيى (٢٠١٢م) والتي توصلت بانتقاء الكفاءات من العناصر البشرية التي تتوافر لها المهارة والقدرة التأهيلية وما يحقق المعايير ويساهم في رضا المستهلك،

جدول (١٤) مستوى الخدمات الرياضية بالاندية الصحية (ن=١٩٧)

م	المحور	المتوسلات الحسابية	النسبة المئوية	المستوى
١	كفاءة الأداء بالاندية الصحية	٢.١١٩	٧٠.٨	متوسط
٢	فاعلية الأداء بالاندية الصحية	٢.١٧١	٧٢.٤	متوسط
٣	التميز بتعزيز القدرات التنافسية بالاندية الصحية	٢.٢٠٥	٧٢.٥	متوسط
٤	التميز بجودة الخدمة المقدمة	٢.٢٢٥	٧٤.٢	مرتفع
٥	التميز بتحقيق رضا الممارسين	٢.٢٢٩	٧٤.٣	مرتفع
	الدرجة الكلية للاستبيان	٢.٠٢٠	٧٢.٩	متوسط

يتضح من جدول (١٤) : أن مستوى الخدمات الرياضية بالاندية الصحية جاء متوسط ، حيث بلغ المتوسط الحسابي للاستبيان ككل (٢.٠٢٠) بنسبة (٧٢.٩%) ، كما تراوحت متوسطات استجابات عينة البحث نحو ابعاد الاستبيان بين (٢.١١٩) ، إلى (٢.٢٢٩)

ويرى الباحثان مستوى الخدمات الرياضية بالاندية الصحية جاء بدرجة متوسطة ، إلى أن ادارات غالبية الاندية الصحية لا تهتم بالدرجة الكافية بتحقيق معايير التميز في الخدمات الرياضية المقدمة لمتلقي الخدمة مما يؤثر علي تحقيق الأداء المطلوب في تقديم الخدمات وفق استراتيجية التوجه السوقي.

وافتقت نتائج البحث الحالي مع دراسة محمد خميس، (٢٠١٦م) والتي توصلت إلى وأنه توجد علاقة ارتباطية قوية بين التوجه السوقي بأبعاده والميزة التنافسية للشركات التجارية، وأن مقياس تميز الأداء المؤسسي يتم من خلال إنتاج المنظمة الخدمات بمستوى عال من الجودة المتميزة.

جدول (١٥) قيم الارتباط بين ابعاد الدرجة الكلية لاستبيان التميز فى مستوى الخدمة بالاندية الصحية وابعاد الدرجة الكلية لاستبيان التوجه السوقي (ن = ١٩٧)

التوجه السوقي			التميز فى مستوى الخدمة بالاندية الصحية
الدرجة الكلية	التوجه نحو منافسة السوق	التوجه نحو المترددين علي الاندية الصحية	
*٠.٣٩٥	*٠.٤١٦	*٠.٣٥٢	كفاءة الأداء بالاندية الصحية
*٠.٣٦٢	*٠.٣٩١	*٠.٣٤٩	فاعلية الأداء بالاندية الصحية
٠.١١٨	٠.١٢١	٠.١٣٠	التميز بتعزيز القدرات التنافسية بالاندية الصحية
*٠.١٨٧	٠.١١٩	*٠.٣١٠	التميز بجودة الخدمة المقدمة
٠.١١٤	٠.١٢٨	٠.١٠٢	التميز بتحقيق رضا الممارسين
*٠.٢٥٣	*٠.٢٩٨	*٠.٢٦١	الدرجة الكلية

قيمة ر الجدولية عند مستوى دلالة ٠.٠٥ - ٠.١٤١

يتضح من الجدول (١٥) ما يلي:

- توجد علاقة دالة موجبة طردية بين بعد كفاءة الأداء بالاندية الصحية وكل من بعد **التوجه نحو المترددين علي الاندية الصحية ، التوجه نحو منافسة السوق** والدرجة الكلية .
- توجد علاقة دالة موجبة طردية بين بعد فاعلية الأداء بالاندية الصحية وكل من بعد **التوجه نحو المترددين علي الاندية الصحية ، التوجه نحو منافسة السوق** والدرجة الكلية .
- توجد علاقة دالة موجبة طردية بين بعد التميز بجودة الخدمة المقدمة وكل من بعد **التوجه نحو المترددين علي الاندية الصحية ، والدرجة الكلية** .
- توجد علاقة دالة موجبة طردية بين بعد الدرجة الكلية لاستبيان التميز فى مستوى الخدمة بالاندية الصحية وكل من بعد **التوجه نحو المترددين علي الاندية الصحية ، التوجه نحو منافسة السوق** والدرجة الكلية .

ويرى الباحثان الي انه كلما زاد التوجه السوقي للتدية الصحية كلما زاد التميز في مستوى الخدمة بالاندية الصحية فقد اصبح هناك توجه من قبل ادارات غالبية الاندية الصحية نحو استحداث اساليب وطرق تسويق بهدف جذب اكبر عدد من متلقي الخدمة من الممارسين وهذا يتم من خلال دراسة السوق وتتبع المنافسين فضلا عن احتياجات المترددين وتوفير العاملين ممن اديهم المهارات والامكانات العلمية والخبرات في العمل بالاندية الصحية والذي يؤدي الي رضا المتلقي الخدمة وهذا يؤدي في النهاية الي الارتقاء وزيادة كفاءة وفاعلية الاداء داخل النادي الصحي وتحقيق الميزة التنافسية .

واتفقت نتائج البحث الحالي مع دراسة كلا من دراسة الحديثي، وعد (٢٠١٨م) والتي توصلت إلى وجود علاقة ارتباطية موجبة بين التوجه السوقي والأداء التنظيمي. واتفقت كذلك مع دراسة محمد خميس (٢٠١٦م) والتي توصلت إلى أن وأنه توجد علاقة ارتباطية قوية بين التوجه السوقي بأبعاده والميزة التنافسية للشركات التجارية الاستنتاجات

في ضوء المنهج المستخدم وفي حدود العينة وأداة جمع البيانات، تم التوصل الي النتائج التالية :

- معظم الاندية الصحية تقدم خدمات رياضية بهدف المحافظة على استمرارية متلقي الخدمة واهتمام ادارات الاندية الصحية بالتوجه السوقي نحو المترددين وذلك من خلال تقديم خدمات رياضية ذات جودة عالية تخلق قيمة مضاعفة لمتلقي الخدمة
- معظم ادارات الاندية الصحية تراقب بصفة دورية الانشطة التي يقوم بها المنافسين في السوق سواء من برامج مقدمة او طرق تسويقية محاولة لجمع اكبر قدر من المعلومات للتعرف علي قدراتهم ومزاياهم
- استخدام التوجه السوقي نحو المترددين تؤدي إلى زيادة كفاءة أداء بالاندية الصحية
- تقدم الخدمات من قبل العاملين بالاندية الصحية للمترددين بصورة مميزة تعد من اهم المعايير التي تقيس مدي الفاعلية في أداء العاملين في تقديم الخدمات بصورة جيدة
- تقدم ادارة النادي الصحي المزايا والعروض لزيادة حجم الممارسين بهدف جذب المترددين وكذلك زيادة حجم مبيعاتها وزيادة حصتها السوقية من خلال تقديم الخدمات بتكلفة قليلة مقارنة بالمنافسين داخل السوق بهدف توسيع شريحة المستفيدين
- عملية تقديم الخدمة داخل النادي الصحي دائما ما تكون خاضعة للرقابة بشكل مستمر على العاملين بهدف تحسين آليات تقديم الخدمات

- ادارة النادي الصحي دائما ما تسعى إلى تقديم خدماتها بشكل مميز ويتوافق مع توقعات متلقي الخدمة من المترددين
- أن مستوى الخدمات الرياضية بالاندية الصحية جاء متوسط ، حيث بلغ المتوسط الحسابي للاستبيان ككل (٢٠٠٢٠) بنسبة (٧٢.٩%)، كما تراوحت متوسطات استجابات عينة البحث نحو ابعاد الاستبيان بين (٢٠١١٩) ، إلى (٢٠٢٢٩)
- توجد علاقة دالة موجبة طردية بين بعد كفاءة الأداء بالاندية الصحية وكل من بعد التوجه نحو المترددين علي الاندية الصحية ، التوجه نحو منافسة السوق والدرجة الكلية .
- توجد علاقة دالة موجبة طردية بين بعد فاعلية الأداء بالاندية الصحية وكل من بعد التوجه نحو المترددين علي الاندية الصحية ، التوجه نحو منافسة السوق والدرجة الكلية .
- توجد علاقة دالة موجبة طردية بين بعد التميز بجودة الخدمة المقدمة وكل من بعد التوجه نحو المترددين علي الاندية الصحية ، والدرجة الكلية .
- توجد علاقة دالة موجبة طردية بين بعد الدرجة الكلية لاستبيان التميز في مستوى الخدمة بالاندية الصحية وكل من بعد التوجه نحو المترددين علي الاندية الصحية ، التوجه نحو منافسة السوق والدرجة الكلية

التوصيات :

في ضوء ما تم التوصل إليه من نتائج البحث، وفي ضوء تساؤلات البحث، يوصي الباحثان بما يلي:

- تطوير أساليب جمع المعلومات وتصنيفها وتخزينها وكيفية الاستفادة منها في استراتيجية التوجه السوقي، واجراء التعديلات في ضوء المعلومات المتوفرة
- ضرورة اهتمام الاندية الصحية بخدمات ما بعد البيع لتحقيق رضا العميل بشكل يزيد من كسب حصة سوقية اضافية
- ضرورة اهتمام الاندية الصحية باتخاذ عدة اجراءات لإدامة الحصة السوقية من خلال تقديم وتجديد منتجاتها بأفكار إبداعية لدعم استراتيجيتها التنافسية

المراجع

١. تامر هنية، (٢٠١٩م) : مدى تطبيق استراتيجية المحيط الأزرق وأثرها على تميز الاداء المؤسسي، رسالة ماجستير، كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية، جامعة الاسلامية (غزة)، فلسطين.

٢. حسام مبارك، (٢٠١٦م): نموذج مقترح لتسويق مراكز اللياقة البدنية، مجلة أسبوط لعلوم وفنون التربية الرياضية، العدد ٤٣، الجزء ٣، كلية التربية الرياضية، جامعة أسبوط
٣. حسن الشافعي، (٢٠١٠م): اللوجستيات وسلسلة القيمة كمتطلب لتحقيق الميزة التنافسية بالمؤسسات الرياضية "الأندية الرياضية"، المجلة العلمية للتربية البدنية وعلوم الرياضة، عدد ٦١، كلية التربية الرياضية للبنين، جامعة حلوان.
٤. شيماء محمد يحيى : الإدارة الفعالة للعنصر البشري ودورها فى جودة الأداء ورضا المستفيدين بالأندية الصحية، ٢٠١٢م
٥. عبد الرحمن محمد الطنطاوى (٢٠١٢) : هيكل تنظيمى مقترح لإدارة الأندية الصحية فى القرى السياحية،
٦. عبد الرؤوف حجاج، (٢٠١٣م): دور ابداع المنتج في تنمية الميزة التنافسية للمؤسسة الاقتصادية، مجلة الباحث، عدد ١٣، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التيسير، جامعة قاصدي مرباح ورقلة.
٧. عبد القادر أحمد، (٢٠١٨م): دور الاعلان الالكتروني في تحقيق التميز المؤسسي: دراسة حالة كلية فلسطين التقنية، مركز البحث العلمي، العدد ١١، جامعة الجنان، فلسطين
٨. فيصل قميحة، (٢٠١٨م): أثر ابتكار وتطوير المنتجات الجديدة في زيادة حصتها السوقية للمؤسسة: دراسة حالة مؤسسة الحضنة لإنتاج الحليب، مجلة الاستراتيجية والتنمية، عدد ١٤، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التيسير، جامعة عبد الحميد بن باديس مستغانم، الجزائر
٩. محمد حسن، (٢٠١٧م): الابداع الانتاجي ودوره في تعزيز الميزة التنافسية، المجلة العلمية للدراسات التجارية، مجلد ٨، كلية التجارة، جامعة قناة السويس، مصر
١٠. محمد خميس، (٢٠١٦م): تأثير متغيرات السوق على العلاقة بين التوجه بالسوق والاداء: دراسة تطبيقية، مجلة جامعة سبها للعلوم الانسانية، مجلد ١٥، عدد ٢، جامعة سبها، ليبيا.
١١. مدحت قاسم، (٢٠٠٧م): تقويم الاندية الصحية"، المجلة العلمية للتربية البدنية والرياضة، كلية التربية الرياضية، جامعة المنصورة، مصر
١٢. وعد الحديثي، (٢٠١٨م): العلاقة بين التوجه الاستراتيجي والتوجه السوقي وتأثيرهما في الأداء المنظمي: دراسة لعينة من العاملين في المدينة السياحية في الحبانية، مجلة تنمية الرافدين، مجلد ٣٧، عدد ١١٧، كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة الموصل، العراق.

١٣. وليد عبد الحفيظ، (٢٠١٩م): استراتيجية مقترحة لتطوير اداء كليات التربية الرياضية بجامعة
الصعيد في ضوء معايير النموذج الأوروبي للتميز المؤسسي EFQM ، مجلة أسبوط لعلوم وفنون
التربية الرياضية، مجلد ٣، العدد ٥٠، كلية التربية الرياضية، جامعة أسبوط، مصر.

14. Bodlaj, M. and I. Rojsek. (2010.) "The Market Orientation of Slovenian Companies: Two Group Comparisons", Economics and Business Review, 12

15. Glenna (2011): The reluctance of members to continue training in health sports club,

16. Schulz, E. (2001). The marketing game. Holbrook, MA: Adams