

## دراسة تحليلية لجودة الخدمات بأندية الحرس الوطني السعودي كأساس لتطوير الأداء

د / يوسف بن عطية الثبتي

### المقدمة ومشكلة البحث :

إن الخدمة هي عبارة عن " منفعة مدركة بالحواس، قائمة بحد ذاتها، أو متصلة بشيء مادي، وتكون قابلة للتبادل، ولا يترتب عليها ملكية، وهي في الغالب غير محسوسة" (حميد الطائي وآخرون 2005م، ص192) .

وقد عرف المعهد الوطني الأمريكي للمعايير American National Standard Instiute الجودة على أنها " مجموعة الخصائص والمفردات Features للسلع والخدمات التي تعتمد على مقدرتها في إرضاء الحاجات المحدودة". ومن هذا التعريف يمكن تحديد جودة مخرجات العملية الإنتاجية والخدمية عموماً، على أنها القاعدة المعرفية التي يمكن استخدامها في حل المسائل المتعلقة بمشاكل السوق من خلال وظائف العملية الإدارية (التخطيط والتنظيم والمتابعة والتنسيق والإشراف والرقابة بالإضافة إلى اتخاذ القرار) (زيدان 2010م ، ص22).

والجودة بمعناها العام إنتاج المنظمة لسلعة أو تقديم خدمة بمستوى عالي من الجودة التميز، تكون قادرة من خلالها على الوفاء باحتياجات ورغبات عملائها بالشكل الذي يتفق مع توقعاتهم، وتحقيق الرضا والسعادة لديهم. ويتم ذلك من خلال مقاييس موضوعة سلفاً لإنتاج السلعة أو تقديم الخدمة، وإيجاد صفة التميز فيهما (عقيلي: 2001م، ص17).

كما أن جودة الخدمة هو مفهوم يعكس مدى ملاءمة الخدمة المقدمة بالفعل لتوقعات المستفيد المتقدم للحصول على هذه الخدمة، ومن هنا فإن الذي يحكم على جودة الخدمة هو المستفيد الفعلي منها، وبالتالي فإن السبيل للتأكد من تقديم خدمة ذات جودة، هو مقابلة توقعات طالب الخدمة، وهذا ما أكدته دراسة (Parasuraman et al 1994) على أن توقعات العميل عن جودة الخدمة ، تؤثر تأثيراً كبيراً في تحديده لمستوى جودة الخدمة الذي قدم له بالفعل (إدريس، 2000 م ،ص491- 497).

حيث أصبحت الجودة في الخدمة حق أساسي لجميع الأفراد ولاسيما في الأندية الرياضية سواء منها الأندية المدنية أو الأندية العسكرية التي تهتم بتقديم أرقى الخدمات

---

أستاذ مساعد الإدارة الرياضية بكلية التربية قسم التربية البدنية جامعة أم القرى .

لأعضائها الذين يشتركون فيها بحثاً عن إحراز البطولات أو الترويج وتقديم خدمات تشبع رغباتهم(عيسوى ،2010م ص3).

ويحظى موضوع الجودة الآن باهتمام متزايد في كل المنظمات وفي كافة أنحاء العالم المتقدم والنامي منها على السواء بعد أن انتبعت هذه المنظمات إلى أهمية تطوير وتحسين الجودة كمدخل أساسي لمواجهة التحديات الداخلية والخارجية التي بدأت في موجهتها ،ومنها التكتلات الاقتصادية والتكنولوجية والعولمة والتغير الحاصل من المستخدمين، والذي بدأ ينظر إلى الجودة كمعيار أساسي لتقييم واختيار ما يشبع حاجاته ورغباته من سلع وخدمات.

(المحياوي،2006م : 24).

كما أصبح موضوع جودة الخدمة يمثل درجة عالية نسبياً من الأهمية كمتغير رئيس في تحقيق رضا المستفيدين، حيث يرى بعض الخبراء في مجال جودة الخدمة مثل Juran&Gryna 1993, 1993, payna 1999, Disney . إن جودة الخدمة تعتمد على رضا المستفيدين من الخدمة المقدمة إليهم ، ومدى تلبيةها لرغباتهم واحتياجاتهم.( عبد الحافظ، 2007 م : 3 ) (المسدى، 2004م : 4) .

وحيث إن جودة الخدمة حق أساسي لجميع الافراد المترددين علي أندية الحرس الوطني السعودي في الثلاث مناطق و يجب تطوير و تحسين هذه الخدمة، و لما لحظ الباحث من تردي الخدمة المقدمة في بعض أندية الحرس للمترددين فقد سعى الباحث لمحاولة تطوير و تحسين هذه الخدمة في ضوء تطوير الأداء من خلال التعرف على الاختلافات بين المناطق الإدارية (منطقة جدة - المنطقة الشرقية - منطقة الرياض) و كذلك خبرات مقدمي الخدمة .من هنا نبعت مشكلة البحث في تحليل جودة الخدمات المقدمة بأندية الحرس الوطني السعودي كأساس لتطوير الأداء بالأندية .

#### أهداف الدراسة

تهدف الدراسة إلى :

- 1 - التعرف على جودة الخدمة المقدمة بأندية الحرس الوطني السعودي .
- 2 - التعرف على الأختلافات في جودة الخدمة المقدمة وفق المناطق الإدارية (منطقة جدة - المنطقة الشرقية - منطقة الرياض) .
- 3 - التعرف على الأختلافات في جودة الخدمة وفقاً للمؤهل الدراسي والسن .

## تساؤلات الدراسة :

1- هل توجد اختلافات في جودة الخدمة المقدمة وفق المناطق الإدارية (منطقة جدة - المنطقة الشرقية - منطقة الرياض)؟.

2- هل توجد أختلافات في جودة الخدمة وفقاً للمؤهل الدراسي والسن ؟

## مصطلحات الدراسة :

### الخدمة :

هي عبارة عن أداء (Performance) ، أو مجهودات مبذولة (Efforts) موجهة لإشباع حاجات معينة وفقاً للرغبات المختلفة (إدريس ، 2000م ص 451 )

### الجودة:

هي تكامل الملامح والخصائص لمنتج أو خدمة ما بصور تمكن من تلبية احتياجات ومتطلبات محددة أو معروفة ضمناً (مدني ، 1996م ص 96).

### جودة الخدمة:

هي التعرف على احتياجات العملاء وتحقيق رغباتهم بشكل فعال يخلو من أي عيوب ومن أول مرة ، فضلاً عن تحقيق الاستمرارية في تحسين الأداء.(الحناوي والسيد ، 1999م ص19).

## الدراسات السابقة :

1 - دراسة الشمري 2003م:

استهدفت الدراسة التعرف على المفهوم والاتجاهات ومستويات إدارة الجودة الشاملة ووضع نموذج لتطبيق إدارة الجودة الشاملة والتعرف على معوقات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في برامج التدريب بالأجهزة الأمنية، واستخدم الباحث المنهج الوصفي وشملت العينة (300) فرداً ، واستخدم الاستبيان في جمع البيانات ، وكانت أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة أن 78,8% من أفراد عينة الدراسة لديهم قناعة بأن إدارة الجودة الشاملة تساعد على رفع انتاجية العاملين ، وظهرت الدراسة بان 53,5% من أفراد عينة الدراسة لديهم معرفة بمفهوم إدارة الجودة الشاملة كما أوضحت الدراسة بأن هناك تطبيق لبعض عناصر ادارة الجودة الشاملة في برامج التدريب .

2 - دراسة راضي و الجيوشي 2004م:

استهدفت الدراسة التعرف على مدى توافر متطلبات تطبيقات إدارة الجودة الشاملة بقطاع الرياضة للجميع، وتوافر وعي الإدارة بفلسفة الجودة من خلال وجود تخطيط استراتيجي

مستقبلي للإدارة، وأيضاً تمحور الإدارة حول العميل من خلال وجود سياسة مكتوبة للتطوير وتحسين الخدمات، وتوافر الإدارة الفعالة للعنصر البشري من خلال وجود نظام معتمد لتقويم أداء العاملين وربطه بسياسة الترقية، بالإضافة إلى توافر نظام لتدريب العاملين من خلال إدراك الإدارة لأهمية تدريب الأخصائيين ومديري الإدارات، واستخدام المنهج الوصفي وشملت العينة (65) موظفاً من العاملين بالإدارة المركزية بوزارة الشباب، واستخدم الاستبيان في جمع البيانات وكانت أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة ، وتوافر نظام للمعلومات من خلال وجود تسجيل وتوثيق لمشروعات الرياضة للجميع واستخدام الحاسب الآلي وشبكة المعلومات الدولية في الإدارة ووجود لائحة لمخالفات العاملين والجزاءات المقابلة لها ومشاركة العاملين في عمليات التحسين ومشاركة الإدارات في اقتراح خطة التدريب للعاملين ومشاركة العاملين في اتخاذ قرارات التقييم للعاملين الجدد.

3 - دراسة عباس عام 2005م :

استهدفت الدراسة التعرف على جودة الخدمات التي تقدمها مكتبة جامعة الملك عبدالعزيز بمدينة جدة ، واكتشاف مدى مراعاة المكتبات عند تصميم خدماتها للحاجات الفعلية للعملاء وتوقعاتهم ، ومدى اختلاف المعايير التي تعتمد عليها المكتبات عن المعايير التي تهتم العميل وشملت العينة بعض المترددين على مكتبة جامعة الملك عبدالعزيز. وتوصلت النتائج إلى اختلاف توقعات العملاء المترددين على المكتبة، حيث إنه في كل زيارة يحمل العميل توقعات جديدة مما انعكس على تكون المعايير والأبعاد التي يقيم على أساسها العميل جودة الخدمة الفعلية باختلاف عدد مرات الزيارة.

4 - قام توماس وآخرون..Tomas and All. 2000 م :

بإجراء دراسة بعنوان " قياس جودة الخدمات بمركز نظم المعلومات " واستهدفت الدراسة قياس جودة الخدمات بمركز نظم المعلومات ، والتحقق من صلاحية مقياس الفجوة "Seroquel" ، وقد أشار توماس "Tomas" أنه بالرغم من النقد الذي وجه لنموذج "Seroquel" من كرونين "Cronin" عام 1992م وتيس عام 1994م ، فقد توصل إلى أنه يمكن تطبيق أسلوب الفجوة "Seroquel" لقياس جودة الخدمة ، ولكن ينبغي الحذر عند استخدام المعالجات الإحصائية المعقدة لإيجاد الفجوة ، كما أوصى بالبحث المستمر للتحقق من صلاحية هذا المقياس في قياس جودة الخدمة في مجالات أخرى ، وكذا إيجاد أدوات جديدة لقياس جودة الخدمة .

5 - قام كوك كوين وتميسون بروس ..Colleen and Bruce. 2000م :

بإجراء دراسة بعنوان " تقييم جودة خدمة المكتبات الجامعية بتكساس " وكان الهدف من الدراسة التحقق من الاعتمادية والصلاحية الداخلية لمقياس (Seroquel) في تقييم جودة خدمة المكتبات الجامعية بتكساس كمؤسسة غير ربحية , واستخدم الباحثين فيهما مقياس الفجوة الذي أعده باراشورامان وآخرون Parasuraman et all.. بنفس الأبعاد الخمسة والمكون من (22) عبارة على عينة قوامها (697) فرد من موظفي الجامعة وطلبة جامعيون وخريجون من جامعة تكساس تم اختيارهم بشكل عشوائي من عشر كليات , وكان من أهم نتائج الدراسة : أن مقياس الفجوة بين الإدراكات والتوقعات أو مقياس (Seroquel) يتمتع بدرجة وقدرة كبيرة من الثقة والاعتمادية وصلاحيته في قياس جودة الخدمات المكتبية .

6 - دراسة كاسان كير ( 2003م ) : KassanKeer:

استهدفت الدراسة تحديد أثر تطبيق إدارة الجودة الشاملة على كل زيادة الإنتاجية، وتحسين الفاعلية في المنظمات الخدمية ، واستخدام الباحث المنهج الوصفي ، وتم استخدام الاستبيان كأداة لجمع البيانات ، وتكونت عينة الدراسة من ( 250 ) فردا من العاملين بالمنظمات الخدمية بالولايات المتحدة الأمريكية ، وكانت من أهم نتائج الدراسة مايلي ( أن أهم عامل في تطبيق إدارة الجودة الشاملة في المنظمات الخدمية هو دعم الإدارة العليا - أن أهم نتيجة لتطبيق إدارة الجودة الشاملة رضا العملاء الداخليين والخارجيين لتلك المنظمات - وأن أهم معوقات التطبيق هي عدم وجود دليل موضح به أبعاد ووظائف إدارة الجودة الشاملة بتلك المنظمات الخدمية ، وكذلك عدم الاهتمام بالنواحي الاجتماعية للعاملين ) ، وأهم التوصيات : ( التركيز على تطوير أداء المديرين والعاملين بالمنظمات الخدمية - زيادة وعي المديرين والعاملين بفلسفة إدارة الجودة الشاملة ، ودورها في تحقيق التحسين المستمر .

7 - دراسة دي كنب وهوكي ودي بوشر ( 2004 ) De Bosscher & De Knop:

استهدفت الدراسة الجودة الشاملة في الأندية الرياضية كردة فعل لسياسة فلمش لتطوير الجودة في الرياضة والإدارة الحكومية الرياضية، قرروا الاستمرار في تقييم نظام الجودة بهدف مساعدة الأندية والاتحادات في تقديم إدارة الجودة في تخصص الرياضة ، وتكونت الدراسة من (1657) نادٍ رياضي ، وتم تصميم أداة هي K، وهذه الأداة هي النظام الذي تم تصميمه ليخرج إدارة الجودة للمؤسسات الرياضية ، هذا التقييم مهم لإدارة الجودة تم تصميمها باستخدام الطريقة العنقودية للعبارات بالوزن لسبع استمارات فحص نقاط الضعف الرئيسة وجدت في التخطيط الإستراتيجي وإدارة التسويق للأندية الرياضية، الثقافة والمناخ كانوا من نقاط القوة ، وكانت أهم

نتائج الدراسة : أنه يمكن تطوير الخطة الخاصة بالأندية للمساعدة في تطوير نظامهم الإداري، وبشكل آخر تأمل الحكومة في تطوير الجودة للنظام التقليدي الرياضي قيفلاندريز.

### إجراءات الدراسة

#### منهج الدراسة

انطلاقاً من مشكلة الدراسة ووفقاً لأهداف الدراسة فقد استخدم الباحث المنهج الوصفي نظراً لملاءمته لطبيعة الدراسة .

#### مجتمع الدراسة:

اشتمل مجتمع الدراسة على ثلاث مدن تمثل المملكة العربية السعودية و هي (الرياض، جدة ، الدمام) حيث مثل مجتمع المستفيدين من مظاهر الإمتياز فى الخدمة المقدمة من أندية الحرس الوطني السعودي.

#### عينة الدراسة:

تم اختيار عينة الدراسة بالطريقة العمدية من الإداريين بنادي الحرس الوطني، و بلغ قوام عينة المستفيدين من مظاهر الإمتياز فى الخدمة المقدمة من أندية الحرس الوطني السعودي (90) مستفيد .

#### الأدوات المستخدمة فى الدراسة

قام الباحث بتطبيق أداة جمع البيانات المستخدمة فى البحث والتي شملت على :

مقياس سرفيكييل ( Servqual ) لقياس جودة الخدمة.

لقد تم استخدام المقياس بنفس الأبعاد الخمسة التي توصل لها بارشورمان (1988م) بما تضمنه من عناصر ليتم تطبيقها في قياس جودة الخدمة بأندية الحرس الوطني ولكن بعد إعادة صياغتها لتناسب طبيعة الخدمة المقدمة في الأندية الرياضية بالحرس الوطني ، وهذه الأبعاد تمثلت في مايلي :

#### بعد الجوانب المادية الملموسة

هذا البعد يعكس تقييم المستفيدين خدمات أندية الحرس الوطني بناء على الموقع الجغرافي والمباني والمعدات والأدوات والأجهزة والملاعب ومظهر الموظفين بالنادي .

### بعد الاعتمادية

ويعكس هذا البعد تقييم المستفيدين لمدى توافر الخدمات الرياضية وتنوعها والمقدرة على أداء الخدمة وفقا للوعد المقدم وذلك على النحو الذي يمكن الاعتماد عليه كما يتوقعونها خالية من الأخطاء.

### بعد الاستجابة

هذا البعد يعكس تقييم المستفيدين لمدى قدرة واستعداد الموظفين للاستجابة لرغبات المستفيدين بصفة دائمة وتقديم الخدمة بسرعة دون مشاكل .

### بعد الأمان

هذا البعد يعكس تقييم المستفيدين لمدى قدرة إدارة أندية الحرس الوطني على بث الثقة والاطمئنان من خلال تمتع الموظفين بالنادي بالكفاءة والخبرة في تقديم الخدمة للمستفيدين وكسب ثقة المستفيدين ومدى توفر الأمان الكافي بمكان تقديم الخدمة .

### بعد التعاطف

ويعكس هذا البعد تقييم المستفيدين لمدى العناية والاهتمام بكل مستفيدين من حيث توفير احتياجاتهم ورعايتهم والعمل المستمر لتحسين وتطوير الخدمة طبقا لأرائهم .  
3 قام الباحث بإجراء الدراسة الإستطلاعية وذلك على عينة من مجتمع الدراسة ومن خارج العينة الأساسية وبلغ قوام عينة الدراسة الإستطلاعية (30) فرد يمثلون المدن الثلاث لعينة الدراسة وذلك في الفترة من 21 / 12 / 1433هـ وحتى 28 / 12 / 1433 هـ وذلك للتأكد من صدق وثبات المقياس المستخدمة الدراسة .

المعاملات العلمية للمقياس المستخدم:

صدق الاتساق الداخلي لمقياس جودة الأداء :

تم التحقق من صدق الاتساق الداخلي لأداة الدراسة من خلال مدى ارتباط العبارات بالمحور وذلك عن طريق إيجاد معامل الارتباط للعينات الكبيرة ( بيرسون Pearson ) .

## جدول (1)

صدق الإتساق الداخلى لعبارات مقياس التوقعات لمظاهر الأمتياز فى الخدمة المقدمة من أندية الحرس الوطني السعودي لجودة الأداء ( محور الجوانب المادية)

ن = 30

م	العبارات	معامل الارتباط
1	يتمتع نادي الحرس الوطني بموقع ملائم يسهل الوصول إليه مع وجود لوحات إرشادية .	** 0.921
2	يتميز التصميم والمظهر الخارجي والداخلي للنادي بالجاذبية .	** 0.824
3	توجد مواقف ملائمة لانتظار سيارات الأعضاء.	** 0.832
4	يتوفر عدد كاف من الملاعب الخارجية للأعضاء مجهزة بأحدث الأدوات والأجهزة والمعدات.	** 0.864
5	توجد صالة مغطاة متعددة الاستخدام للأنشطة الرياضية المختلفة مجهزة بأحدث الأدوات والأجهزة والمعدات .	** 0.664
6	يوجد مسبح مجهز بأحدث الأدوات والأجهزة والمعدات .	** 0.755
7	تتوفر صالة للتدريب البدني مجهزة بأحدث الأدوات والأجهزة والمعدات .	** 0.553
8	يوجد مركز للرماية مجهز بأحدث الأدوات والأجهزة والمعدات .	** 0.843
9	يضم النادي مركزاً للفرسية ومجهزاً بأحدث الأدوات والأجهزة والمعدات .	** 0.781
10	توجد وحدة طبية للإسعافات الأولية ومجهزة بأحدث الأدوات والأجهزة والمعدات .	** 0.559
11	تتوفر عوامل الأمن والسلامة في بنادي الحرس الوطني .	** 0.914
12	يتصف الموظفون بالمظهر اللائق والزي الجيد.	** 0.786

قيمة " ر " الجدولية عند مستوى معنوية 0.01 هي 0.463 \*\*

0.05 هي 0.361 \*

تشير نتائج الجدول رقم ( 1 ) إلى أنه توجد علاقة ارتباطية داله إحصائياً بين عبارات مقياس جودة الأداء لمظاهر الإمتياز فى الخدمة المقدمة من أندية الحرس الوطني السعودي ( محور المادية) ومجموع المحور ، مما يدل على صدق عبارات مقياس جودة الأداء لمظاهر الأمتياز فى الخدمة المقدمة من أندية الحرس الوطني السعودي (محور المادية) .



## جدول (2)

صدق الإتساق الداخلي لعبارات مقياس التوقعات لمظاهر الأمتياز فى الخدمة المقدمة من أندية الحرس الوطني السعودي لجودة الأداء ( محور الاعتمادية )

ن = 30

م	العبارات	معامل الارتباط
1	يجد الأعضاء اهتماماً بمجرد تواجدهم على مدخل نادي الحرس الوطني .	**0.584
2	تلتزم إدارة النادي بتقديم الخدمات الرياضية في الوقت المناسب وفق جداول معلنة مسبقاً.	**0.926
3	يتوفر في النادي جميع الأنشطة الرياضية التي تناسب جميع فئات الأعضاء.	**0.783
4	تبدي إدارة النادي اهتماماً كافياً بمشاكل واستفسارات الأعضاء .	**0.892
5	تحتفظ إدارة النادي بسجلات الكترونية دقيقة وموثقة.	**0.881
6	يتميز موظفو النادي بالسلوك الجيد والكفاءة العالية في تقديم الخدمات للأعضاء.	**0.789
7	الوفاء من جانب إدارة النادي في تقديم الخدمة المناسبة للمستخدمين	**0.593
8	سهولة إجراءات الحصول على الخدمة	**0.781

قيمة " ر " الجدولية عند مستوى معنوية 0.01 هي 0.463 \*\*

0.05 هي 0.361 \*

تشير نتائج الجدول رقم (2) إلى أنه توجد علاقة ارتباطية داله إحصائياً بين عبارات مقياس جودة الأداء لمظاهر الإمتياز فى الخدمة المقدمة من أندية الحرس الوطني السعودي ( محور الاعتمادية) ومجموع المحور مما يدل على صدق عبارات مقياس جودة الأداء لمظاهر الأمتياز فى الخدمة المقدمة من أندية الحرس الوطني السعودي ( محور الاعتمادية) .

### جدول (3)

صدق الإتساق الداخلي لعبارات مقياس التوقعات لمظاهر الأمتياز فى الخدمة المقدمة من أندية الحرس الوطني السعودي لجودة الأداء ( محور الاستجابة)

ن = 30

م	العبارات	معامل الارتباط
1	تقوم إدارة النادي بإبلاغ الأعضاء بموعد تقديم الخدمات بدقة.	** 0.846
2	يقوم موظفو النادي مساعدة كافة الأعضاء بصفة دائمة .	**0.629
3	يتمتع موظفو النادي بالكفاءة لحل المشاكل التي تواجه الأعضاء بسرعة ودقة.	**0.919
4	تبسط إدارة النادي إجراءات العمل لضمان تسهيل الخدمات المقدمة.	**0.784
5	الرد الفوري على استفسارات المستفيدين .	**0.867

قيمة " ر " الجدولية عند مستوى معنوية 0.01 هي 0.463 \*\*

\* 0.05 هي 0.361

تشير نتائج الجدول رقم ( 3 ) إلى أنه توجد علاقة ارتباطية داله إحصائياً بين عبارات مقياس جودة الأداء لمظاهر الامتياز فى الخدمة المقدمة من أندية الحرس الوطني السعودي ( محور الاستجابة) ومجموع المحور، مما يدل على صدق عبارات مقياس جودة الأداء لمظاهر الامتياز فى الخدمة المقدمة من أندية الحرس الوطني السعودي ( محور الاستجابة) .

#### جدول (4)

صدق الإتساق الداخلي لعبارات مقياس التوقعات لمظاهر الإمتياز فى الخدمة المقدمة من أندية الحرس الوطني السعودي لجودة الأداء ( محور الامان)

ن = 30

م	العبارات	معامل الارتباط
1	يثق الأعضاء بخبرات ومهارات ومؤهلات الموظفين بالنادي.	** 0.586
2	يتابع المشرفون بالنادي مراحل تقديم الخدمات باستمرار.	** 0.789
3	يتمتع الموظفون بالنادي بالمعرفة والخبرة المناسبة عند تقديم الخدمة.	** 0.986
4	تحافظ إدارة النادي على خصوصيات جميع الأعضاء .	** 0.583
5	يوجد لائحة تحافظ على حقوق وواجبات الأعضاء	** 0.757
6	يتميز النادي بالشهرة والمكانة الجيدة لدى كافة منسوبي الحرس الوطني.	**0.896

قيمة " ر " الجدولية عند مستوى معنوية 0.01 هي 0.463 \*\*

0.05 هي 0.361 \*

تشير نتائج الجدول رقم ( 4 ) إلى أنه توجد علاقة ارتباطية دالة إحصائياً بين عبارات مقياس جودة الأداء لمظاهر الإمتياز فى الخدمة المقدمة من أندية الحرس الوطني السعودي (محور الأمان) ومجموع المحور ، مما يدل على صدق عبارات مقياس جودة الأداء لمظاهر الأمتياز فى الخدمة المقدمة من أندية الحرس الوطني السعودي (محور الأمان) .

## جدول (5)

صدق الإتساق الداخلي لعبارات مقياس التوقعات لمظاهر الإمتياز فى الخدمة المقدمة من أندية الحرس الوطني السعودي لجودة الأداء ( محور التعاطف)

ن = 30

م	العبارات	معامل الارتباط
1	يحصل كل عضو في النادي على اهتمام خاص في الخدمة المقدمة له .	**0.954
2	تناسب أوقات تقديم الخدمة مع فئات الأعضاء.	** 0.885
3	إقامة المحاضرات والندوات والفعاليات في مجال الرياضة بالنادي إضافة إلى تسهيل نشرها وتعميم فائدتها.	** 0.789
4	يوجد موقع الكتروني لأندية الحرس الوطني.	** 0.928
5	توجد خدمة الاتصال على مستوى احترافي لضمان التواصل الفعال مع الأعضاء .	**0.725
6	تعمل إدارة النادي على استمرارية وتحسين وتطوير الخدمة المقدمة للأعضاء طبقاً لأرائهم.	** 0.954

قيمة " ر " الجدولية عند مستوى معنوية 0.01 هي 0.463 \*\*

0.05 هي 0.361 \*

تشير نتائج الجدول رقم ( 5 ) إلى أنه توجد علاقة ارتباطية دالة إحصائياً بين عبارات مقياس جودة الأداء لمظاهر الأمتياز فى الخدمة المقدمة من أندية الحرس الوطني السعودي (محور التعاطف) ومجموع المحور ، مما يدل على صدق عبارات مقياس جودة الأداء لمظاهر الأمتياز فى الخدمة المقدمة من أندية الحرس الوطني السعودي (محور التعاطف) .  
ثبات مقياس جودة الأداء :

تم استخراج معامل ثبات مقياس الإمتياز فى الخدمة المقدمة بأندية الحرس الوطني السعودي عن طريق إيجاد معامل الفا .

## جدول ( 6 )

### ثبات مقياس الجودة باستخدام الفا كرونباخ

الأبعاد	معامل الفا كرونباخ
المادية	*0.897
الاعتمادية	*0.745
الإستجابة	*0.849
الأمان	*0.892
التعاطف	*0.874
المقياس ككل	* 0.789

تشير نتائج الجدول رقم ( 6 ) إلى أنه تم استخراج معامل ثبات أداة الدراسة عن طريق إيجاد معامل الفا كرونباخ حيث تراوح بين ( 0.745 - 0.892 ) مما يدل على ثبات محاور المقياس .

#### الدراسة الأساسية :

قام الباحث بإجراء الدراسة الأساسية للبحث على أندية الحرس الوطني السعودي فى الفترة من 1 / 5 / 1434 هـ وحتى 10 / 4 / 1434 هـ فى مناطق الرياض ، جدة ، الشرقية المعالجات الإحصائية :

قام الباحث باستخدام المعالجات الإحصائية التالية :

- المتوسط الحسابى .
- الانحراف المعياري .
- معال الارتباط .
- معامل الفا كرونباخ .
- تحليل التباين .
- حساب دلالة الفروق باستخدام أقل فرق معنوى .

عرض ومناقشة النتائج :

عرض ومناقشة نتائج السؤال الأول :

جدول ( 7 )

المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لأبعاد جودة الخدمة وفقاً للمناطق  
(منطقة جدة - منطقة الشرقية - منطقة الرياض)

الأبعاد	المناطق	المتوسط	الأحرف
المادية	جدة	30.8667	18.01864
	الشرقية	36.6667	8.74676
	الرياض	27.3333	13.72974
	المجموع	31.6222	14.39146
الاعتمادية	جدة	21.2000	12.32155
	الشرقية	29.4000	9.25352
	الرياض	19.7667	10.77252
	المجموع	23.4556	11.54976
الإستجابة	جدة	13.8667	8.52879
	الشرقية	21.5000	6.54296
	الرياض	12.3000	7.87466
	المجموع	15.8889	8.61335
الأمان	جدة	17.1667	10.48178
	الشرقية	26.4000	7.23307
	الرياض	16.3667	10.04639
	المجموع	19.9778	10.32938
التعاطف	جدة	15.5000	9.91950
	الشرقية	17.6667	7.60822
	الرياض	13.5000	8.43535
	المجموع	15.5556	8.77703
الكلية	جدة	2.8667	1.43198
	الشرقية	3.5000	1.22474
	الرياض	2.3333	1.18419
	المجموع	2.9000	1.35787

تشير نتائج الجدول رقم ( 7 ) إلى المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لأبعاد جودة الخدمة وفقاً للمناطق (منطقة جدة - منطقة الشرقية - منطقة الرياض) .

## جدول ( 8 )

تحليل التباين لأبعاد جودة الخدمة وفقاً للمناطق  
(منطقة جدة - منطقة الشرقية - منطقة الرياض)

الأبعاد	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة " ف "
المادية	بين المناطق	1332.356	2	666.178	3.389
	داخل المناطق	17100.800	87	196.561	
	المجموع	18433.156	89		
الاعتمادية	بين المناطق	1620.956	2	810.478	6.878
	داخل المناطق	10251.367	87	117.832	
	المجموع	11872.322	89		
الإستجابة	بين المناطق	1453.622	2	726.811	12.280
	داخل المناطق	5149.267	87	59.187	
	المجموع	6602.889	89		
الأمان	بين المناطق	1865.622	2	932.811	10.636
	داخل المناطق	7630.333	87	87.705	
	المجموع	9495.956	89		
التعاطف	بين المناطق	260.556	2	130.278	1.718
	داخل المناطق	6595.667	87	75.812	
	المجموع	6856.222	89		
الكفاءة	بين المناطق	20.467	2	10.233	6.198
	داخل المناطق	143.633	87	1.651	
	المجموع	164.100	89		

قيمة " ف " الجدولية عند مستوى معنوية 0.05 بدرجة حرية ( 2 ، 87 ) هي 3.11  
تشير نتائج الجدول رقم ( 8 ) إلى أنه توجد فروق دالة إحصائياً بين المناطق المختلفة  
(منطقة جدة - منطقة الشرقية - منطقة الرياض) في أبعاد جودة الخدمة .

## جدول ( 9 )

دلالة الفروق بين المناطق المختلفة ( منطقة جدة - منطقة الشرقية - منطقة الرياض )  
في أبعاد جودة الخدمة

الأبعاد	المناطق	جدة	الشرقية	الرياض
المادية	جدة		5.80000	-3.53333
	الشرقية	-5.80000		-9.33333*
	الرياض	3.53333	9.33333*	
الاعتمادية	جدة		8.20000*	-1.43333
	الشرقية	-8.20000*		-9.63333*
	الرياض	1.43333	9.63333*	
الإستجابة	جدة		7.63333*	-1.56667
	الشرقية	-7.63333*		-9.20000*
	الرياض	1.56667	9.20000*	
الأمان	جدة		9.23333*	-.80000
	الشرقية	-9.23333*		-10.03333*
	الرياض	.80000	10.03333*	
الكلية	جدة		.63333	-.53333
	الشرقية	-.63333		-1.16667*
	الرياض	.53333	1.16667*	

تشير نتائج الجدول رقم ( 9 ) إلى أنه توجد فروق دالة إحصائية بين منطقة الرياض ومنطقة الشرقية في الأبعاد المادية الملموسة ولصالح منطقة الرياض ، بينما لا توجد فروق بين منطقة جدة والرياض .

ويرجع الباحث ذلك إلى أن المنطقة الشرقية ينقصها بعض الأدوات والأجهزة الخاصة بممارسة الأنشطة الرياضية عنها في منطقة الرياض وكذلك الاهتمام بالملاعب حيث أن الجوانب المادية الملموسة تعكس تقييم المستفيدين من خدمات أندية الحرس الوطني من حيث الموقع الجغرافي والمباني والمعدات والأدوات والأجهزة والملاعب ومظهر الموظفين بالنادي .



كما تشير نتائج الجدول إلى أنه توجد فروق دالة إحصائياً بين منطقة الرياض والمنطقة الشرقية في الأبعاد الاعتمادية ولصالح منطقة الرياض ، منطقة جدة والمنطقة الشرقية ولصالح منطقة جدة في وبعد الاعتمادية .

ويرجع الباحث ذلك إلى أن منطقة الرياض وجدة تتوافر بهما الكوادر الرياضية من العاملين على قدرة عالية من الكفاءة ويستطيعوا تقديم الخدمة وفقاً لمتطلبات الجودة والتي يرضى عنها المستفيدين حيث أن الاعتمادية تعكس تقييم المستفيدين لمدى توافر الخدمات الرياضية وتنوعها والمقدرة على أداء الخدمة وفقاً لمتطلبات جودة الأداء والخالية من الأخطاء .

كما تشير نتائج الجدول إلى أنه توجد فروق دالة إحصائياً بينمنطقة الرياض والمنطقة الشرقية ولصالح منطقة الرياض ، وبين منطقة جدة والمنطقة الشرقية ولصالح منطقة جدة في بعد الاستجابة .

ويرجع الباحث ذلك إلى أن العاملين منطقتي جدة والرياض على قدرة عالية للإستجابة المستفيدين وأن أعداد مقدمي الخدمة كافية لأداء الخدمة المطلوبة وبالسرعة التي يرغبها المستفيدين على عكس منطقة الشرفية التي قد ينقصها بعض العاملين أصحاب الكفاءة المطلوبة لأداء الخدمات وفقاً لمعايير الجودة ، حيث يعكس بعد الاستجابة تقييم المستفيدين على مدى قدرة واستعداد الموظفين للاستجابة لرغبات المستفيدين بصفة دائمة وتقديم الخدمة بسرعة دون مشاكل.

كما تشير نتائج الجدول إلى أنه توجد فروق دالة إحصائياً بين المنطقة الشرقية ومنطقة جدة ولصالح منطقة جدة ، وبين منطقة الرياض والمنطقة الشرقية ولصالح منطقة الرياض في بعد الأمان .

ويرجع الباحث ذلك إلى أن مقدمي الخدمة في بعض أندية الحرس الوطني بمنطقة الشرقية ينقصهم بعض الخبرة في تقديم الخدمات للمستفيدين حيث يعكس بعد الأمان تقييم المستفيدين لمدى قدرة إدارة اندية الحرس الوطني على بث الثقة والاطمئنان من خلال تمتع الموظفين بالنادي بالكفاءة والخبرة في تقديم الخدمة للمستفيدين وكسب ثقة المستفيدين ومدى توفر الأمان الكافي بمكان تقديم الخدمة والذي يتمثل في سلامة الأدوات والأجهزة المستخدمة وصلاحيه المكان .

كما تشير نتائج الجدول إلى أنه توجد فروق دالة إحصائياً بين المنطقة الشرقية ومنطقة جدة ولصالح منطقة جدة ، وبين منطقة الرياض والمنطقة الشرقية ولصالح منطقة الرياض في بعد التعاطف .

وقد يرجع هذا إلى أن العدد المتوافر لمقدمي الخدمة لا يتناسب مع أعداد المستفيدين بالمنطقة الشرقية وقلة الإمكانيات بالمنطقة الشرقية لا يتيح العمل وفقاً لاحتياجات كل مستفيد من المستفيدين حيث أن بعد التعاطف يعكس تقييم المستفيدين لمدى العناية والاهتمام بكل مستفيد من حيث توفير احتياجاتهم ورعايتهم والعمل المستمر لتحسين وتطوير الخدمة طبقاً لآرائهم . وتنفق هذه النتائج مع دراسة "توماس . Thomas p " 2000 م ، دراسة "كوك كوين Cook. Colleen" 2000 م ، دراسة "كاسان كير KassanKeer" 2003 م ، ودراسة بول ودي بوش ( De Bosscher&Pule De Knop 2004) ، دراسة الشمري ( 2003 م ) ، دراسة راضي و الجيوشي ( 2004 م ) ، دراسة عباس عام ( 2005 م ) حيث أتفقوا على أن الخدمة المقدمة قد تختلف باختلاف المناطق .

وبذلك يكون الباحث قد أجاب على التساؤل الأول للبحث والذي ينص على "هل توجد اختلافات في جودة الخدمة المقدمة وفق المناطق الإدارية (منطقة جدة - المنطقة الشرقية - منطقة الرياض)؟".

#### جدول ( 10 )

المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لأبعاد جودة الخدمة وفقاً للمؤهل  
(متوسط- ثانوى - جامعى)

الأبعاد	المؤهل	المتوسط	الانحراف المعياري
المادية	متوسط	28.6667	13.39776
	ثانوى	32.3651	15.28894
	جامعى	30.5000	11.80354
	المجموع	31.6222	14.39146
الاعتمادية	متوسط	22.2222	10.24424
	ثانوى	23.4444	11.50705
	جامعى	24.1111	12.83785
	المجموع	23.4556	11.54976
الإستجابة	متوسط	15.0000	9.32738
	ثانوى	15.8413	8.22311
	جامعى	16.5000	10.00147
	المجموع	15.8889	8.61335
الأمان	متوسط	17.7778	10.40166

9.97342	19.8254	ثانوى	
11.80797	21.6111	جامعى	
10.32938	19.9778	المجموع	
8.95979	14.4444	متوسط	التعاطف
8.70575	16.1270	ثانوى	
9.22203	14.1111	جامعى	
8.77703	15.5556	المجموع	
1.13039	2.4444	متوسط	الكلية
1.30127	2.8730	ثانوى	
1.62899	3.2222	جامعى	
1.35787	2.9000	المجموع	

تشير نتائج الجدول رقم ( 10 ) إلى المتوسط الحسابى والانحراف المعياري لأبعاد جودة الخدمة وفقاً للمناطق (منطقة جدة - منطقة الشرقية - منطقة الرياض) .

### جدول ( 11 )

تحليل التباين بين المؤهلات الدراسية لأبعاد جودة الخدمة وفقاً للمؤهل

(متوسط-ثانوى-جامعى)

الأبعاد	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة " ف "
المادية	بين المؤهلات	136.052	2	68.026	.323
	داخل المؤهلات	18297.103	87	210.312	
	المجموع	18433.156	89		
الاعتمادية	بين المؤهلات	21.433	2	10.717	.079
	داخل المؤهلات	11850.889	87	136.217	
	المجموع	11872.322	89		
الإستجابة	بين المؤهلات	13.976	2	6.988	.092
	داخل المؤهلات	6588.913	87	75.735	
	المجموع	6602.889	89		
الأمان	بين المؤهلات	93.043	2	46.521	.430
	داخل المؤهلات	9402.913	87	108.079	

		89	9495.956	المجموع	
.444	34.619	2	69.238	بين المؤهلات	التعاطف
	78.011	87	6786.984	داخل المؤهلات	
		89	6856.222	المجموع	
1.026	1.891	2	3.783	بين المؤهلات	الكلية
	1.843	87	160.317	داخل المؤهلات	
		89	164.100	المجموع	

قيمة " ف " الجدولية عند مستوى معنوية 0.05 بدرجة حرية ( 2 ، 87 ) هي 3.11 تشير نتائج الجدول رقم ( 11 ) إلى أنه توجد فروق غير دالة إحصائياً بين المؤهلات المختلفة (متوسط - ثانوى - جامعى) فى أبعاد جودة الخدمة .

ويرجع الباحث ذلك إلى أن الخدمة المقدمة من أندية الحرس الوطني السعودي لا تختلف من فرد إلى آخر باختلاف المؤهل الدراسي له ولكنها قد تختلف وفقاً للمراحل السنوية والحالة الصحية والكفاءة البدنية لكل فرد، ذلك قد لا ترجع الفروق بين المؤهلات الدراسية المختلفة للمستفيدين من الخدمة وأن استجاباتهم لطبيعة الخدمات المقدمة واحدة مثل الاحتياج للأدوات والملاعب يتشابه كما أن جودة الأدوات والملاعب تتشابه من حيث متطلبات جودة الأداء وجودة الخدمة المقدمة .

### جدول ( 12 )

#### المتوسط الحسابى والانحراف المعياري لأبعاد جودة الخدمة وفقاً للسن

الأبعاد	السن	المتوسط	الانحراف المعياري
المادية	سنة 20 - 18	47.1000	8.62103
	سنة 25 - 21	34.4444	22.29412
	سنة 30 - 26	33.0000	14.70989
	سنة 40 - 31	25.9412	11.76008
	فوق 40 سنة	30.4667	8.67564
	المجموع		31.6222
الاعتمادية	سنة 20 - 18	34.0000	6.81502
	سنة 25 - 21	24.4444	17.45072
	سنة 30 - 26	23.5000	10.31296
	سنة 40 - 31	20.6471	10.59698
	فوق 40 سنة	22.1333	10.90129

11.54976	23.4556	المجموع	
4.38305	23.1000	سنة 18 - 20	الإستجابة
11.84037	17.2222	سنة 21 - 25	
7.55714	15.5909	سنة 26 - 30	
7.96673	13.4706	سنة 31 - 40	
9.54837	16.2000	فوق 40 سنة	
8.61335	15.8889	المجموع	
6.03784	28.3000	سنة 18 - 20	الأمان
14.33043	23.1111	سنة 21 - 25	
9.07115	20.0000	سنة 26 - 30	
9.52359	16.7059	سنة 31 - 40	
10.88555	19.9333	فوق 40 سنة	
10.32938	19.9778	المجموع	
5.25885	25.1000	سنة 18 - 20	التعاطف
13.50000	18.3333	سنة 21 - 25	
8.41008	16.5909	سنة 26 - 30	
6.83469	12.1176	سنة 31 - 40	
6.91995	13.8000	فوق 40 سنة	
8.77703	15.5556	المجموع	
.94868	3.3000	سنة 18 - 20	الكلية
2.17945	3.6667	سنة 21 - 25	
1.29016	2.9545	سنة 26 - 30	
.98835	2.4118	سنة 31 - 40	
1.56753	3.2000	فوق 40 سنة	
1.35787	2.9000	المجموع	

تشير نتائج الجدول رقم ( 12 ) إلى المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لأبعاد جودة الخدمة وفقاً للمناطق (منطقة جدة - منطقة الشرقية - منطقة الرياض) .

جدول ( 13 )

تحليل التباين بين المناطق المختلفة لأبعاد جودة الخدمة وفقاً للمناطق  
(منطقة جدة - منطقة الشرقية - منطقة الرياض)

الأبعاد	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة " ف "
المادية	بين المناطق	3626.418	4	906.604	5.204
	داخل المناطق	14806.738	85	174.197	
	المجموع	18433.156	89		
الاعتمادية	بين المناطق	1415.102	4	353.775	2.876
	داخل المناطق	10457.220	85	123.026	
	المجموع	11872.322	89		
الإستجابة	بين المناطق	738.245	4	184.561	2.675
	داخل المناطق	5864.644	85	68.996	
	المجموع	6602.889	89		
الأمان	بين المناطق	1144.975	4	286.244	2.914
	داخل المناطق	8350.981	85	98.247	
	المجموع	9495.956	89		
التعاطف	بين المناطق	1452.075	4	363.019	5.710
	داخل المناطق	5404.148	85	63.578	
	المجموع	6856.222	89		
الكلية	بين المناطق	16.410	4	4.103	2.361
	داخل المناطق	147.690	85	1.738	
	المجموع	164.100	89		

قيمة " ف " الجدولية عند مستوى معنوية 0.05 بدرجة حرية ( 4 ، 85 ) هي 2.48  
تشير نتائج الجدول رقم ( 13 ) إلى أنه توجد فروق دالة إحصائية بين المناطق المختلفة  
( منطقة جدة - منطقة الشرقية - منطقة الرياض ) في أبعاد جودة الخدمة .

## جدول ( 14 )

دلالة الفروق بين المراحل السنوية المختلفة في أبعاد جودة الخدمة

الأبعاد	السن	18 - 20	21 - 25	26 - 30	31 - 40	فوق 40 سنة
المادية	18 - 20		12.65556*	14.10000*	21.15882*	16.63333*
	21 - 25			1.44444	8.50327	3.97778
	26 - 30				7.05882	2.53333
	31 - 40					-4.52549
	فوق 40 سنة					
الاعتمادية	18 - 20		9.55556	10.50000*	13.35294*	11.86667*
	21 - 25			.94444	3.79739	2.31111
	26 - 30				2.85294	1.36667
	31 - 40					-1.48627
	فوق 40 سنة					
الاستجابة	18 - 20		5.87778	7.50909*	9.62941*	6.90000*
	21 - 25			1.63131	3.75163	1.02222
	26 - 30				2.12032	-.60909
	31 - 40					-2.72941
	فوق 40 سنة					
الأمان	18 - 20		5.18889	8.30000*	11.59412*	8.36667*
	21 - 25			3.11111	6.40523	3.17778
	26 - 30				3.29412	.06667
	31 - 40					-3.22745
	فوق 40 سنة					
التعاطف	18 - 20		6.76667	8.50909*	12.98235*	11.30000*
	21 - 25			1.74242	6.21569*	4.53333
	26 - 30				4.47326*	2.79091
	31 - 40					-1.68235
	فوق 40 سنة					
الكلية	18 - 20		-.36667	.34545	.88824	.10000
	21 - 25			.71212	1.25490*	.46667
	26 - 30				.54278	-.24545
	31 - 40					-.78824
	فوق 40 سنة					

تشير نتائج الجدول رقم ( 14 ) إلى أنه توجد فروق دالة إحصائياً بين المراحل السنوية المختلفة حيث توجد فروق دالة إحصائياً بين المرحلة السنوية من 18 - 20 سنة وكل من باقي المراحل السنوية الأخرى (21- 25 ، 26 - 30 ، 31 - 40 ، فوق 40 سنة ) ولصالح المرحلة السنوية 18-20 سنة في أبعاد الجودة .

ويرجع الباحث ذلك إلى أن رضاء المستفيدين في المرحلة السنوية من 18 - 20 سنة عن الخدمات المقدمة من أندية الحرس الوطني السعودي، قد يرجع إلى أن الفئات العمرية الأكبر لديها خبرة عن الخدمات المقدمة وأنها لا ترضى بالخدمات المقدمة بها علة عكس الفئة العمرية من 18 - 20 سنة والتي ليس لديها خبرة عن الخدمات المقدمة فهي ترى أن الخدمة المقدمة تتناسب مع احتياجاتهم ومتطلباتهم نظراً لقلّة خبراتهم في الاستفادة من الخدمات المقدمة .

وتتفق هذه النتائج مع دراسة "توماس . Thomas p " 2000 م ، دراسة "كوك كوين Cook. Colleen" 2000 م ، دراسة "كاسان كير KassarKeer " 2003 م ، ودراسة بول ودي بوش ( 2004) De Bosscher&Pule De Knop، دراسة الشمري ( 2003 م ) ، دراسة راضي و الجيوشي ( 2004م ) ، دراسة عباس عام ( 2005م ) حيث اتفقوا على أنه يمكن قياس الخدمة المقدمة وأنها قد تختلف باختلاف المؤهل – والسن .

وبذلك يكون الباحث قد أجاب على التساؤل الثاني للبحث والذي ينص على " هل توجد اختلافات في جودة الخدمة وفقاً للمؤهل الدراسي والسن ؟" .

**استنتاجات الدراسة :**

في ضوء مشكلة الدراسة وأهدافها وفي حدود عينة الدراسة ونتائج الاستبيانات والمعالجات الإحصائية وما توصل إليه الباحث من نتائج استنتج الباحث ما يلي : -

1 - توجد فروق دالة إحصائياً بين منطقة الرياض ومنطقة الشرقية في بعد المادية الملموسة ولصالح منطقة الرياض ، بينما لا توجد فروق بين منطقة جدة والرياض .

2 - توجد فروق دالة إحصائياً بين منطقة الرياض ومنطقة الشرقية في بعد الاعتمادية ولصالح منطقة الرياض ، منطقة جدة ومنطقة الشرقية ولصالح منطقة جدة في بعد الاعتمادية .

3 - توجد فروق دالة إحصائياً بين منطقة الرياض ومنطقة الشرقية ولصالح منطقة الرياض ، وبين منطقة جدة ومنطقة الشرقية ولصالح منطقة جدة في بعد الاستجابة .

4 - توجد فروق داله إحصائية بين المنطقة الشرقية ومنطقة جدة ولصالح منطقة جدة ، وبين منطقة الرياض والمنطقة الشرقية ولصالح منطقة الرياض في بعد الأمان .



5 - توجد فروق دالة إحصائياً بين منطقة الشرقية ومنطقة جدة ولصالح منطقة جدة ، وبين منطقة الرياض والمنطقة الشرقية ولصالح منطقة الرياض في بعد التعاطف .

6 - توجد فروق غير دالة إحصائياً بين المؤهلات المختلفة (متوسط - ثانوي - جامعي) في أبعاد جودة الخدمة .

7 - تشير نتائج الجدول إلى أنه توجد فروق دالة إحصائياً بين المراحل السنية المختلفة حيث توجد فروق دالة إحصائياً بين المرحلة السنية من 18 - 20 سنة وكل من باقى المراحل السنية الأخرى (21- 25 ، 26 - 30 ، 31 - 40 ، فوق 40 سنة ) ولصالح المرحلة السنية 18 - 20 سنة في أبعاد الجودة .

**توصيات الدراسة :**

يوصى الباحث بما يلي : -

1 - الاهتمام بالخدمات المقدمة بأندية الحرس الوطني بالمنطقة الشرقية وتزويدها بالكوادر المدربة .

2 - زيادة الخدمات بأندية الحرس الوطني السعودي والاهتمام بالمباني والمعدات والأدوات والأجهزة والملاعب .

3 - زيادة الخدمات الرياضية وتنوعها وفقاً لمتطلبات الجودة .

4 - تطوير قدرة واستعداد الموظفين للاستجابة لرغبات المستفيدين وتقديم الخدمة بسرعة .

5 - رفع كفاءة وخبرة العاملين بأندية الحرس الوطني السعودي من خلال إقامة دورات تدريبية في الخدمات المقدمة للمستفيدين .

6 - الاهتمام بتوفير الاحتياجات ورغبات كل مستفيد وتحسين وتطوير الخدمة طبقاً لآرائهم .

## مراجع الدراسة :

- إدريس ، ثابت عبد الرحمن ( 2000م): المدخل الحديث في الإدارة العامة، الدار الجامعية، الإسكندرية.
- حرفوش مدني ( 1996م) : الطريق إلى إعادة اختراع الحكومة وإدارة الجودة الشاملة ، ( عوده إلى الإصلاح الإداري) ، مكتبة زهراء الشق ، القاهرة .
- حميد الطائي ، بشير العلاق ، ( 2008 م ) : إدارة عمليات الخدمة ، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع ، عمان ، الأردن .
- راضي ، بهجت عطية ، الجيوشي ، يحيى محمد ( 2004 م ) : متطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة كمدخل لتطوير قطاع الرياضة للجميع بوزارة الشباب ، جامعة المنوفية للتربية الرياضية ، المنوفية ، جمهورية مصر العربية .
- زيدان، سلمان ، ( 2010 م ) : إدارة الجودة الشاملة الفلسفة ومداخل العمل (الجزء الأول)، دار المناهج للنشر والتوزيع ، عمان ، الأردن .
- الشمري ، غازي محمد ( 2003م) : إدارة الجودة الشاملة وإمكان تطبيقها في برامج التدريب بالأجهزة الأمنية ، رسالة ماجستير غير منشورة ، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية ، الرياض ، المملكة العربية السعودية .
- المحياوي، قاسم نايف علوان، ( 2006م): إدارة الجودة في الخدمات مفاهيم وعمليات وتطبيقات ، دار الشروق للنشر والتوزيع ، عمان، الأردن .
- المسدي ، إبراهيم نزية ( 2004 م ) : تطبيق أسلوب الفجوة في قياس جودة الخدمة بمراكز الشباب ، رسالة دكتوراة غير منشورة ، جامعة حلوان ، جمهورية مصر العربية .
- عباس ، هشام عبدالله ( 2005 م ) : قياس جودة خدمات المكتبات الجامعية ، دراسة تطبيقية على خدمات جامعة الملك عبد العزيز بجدة ، مجلة مكتبة الملك فهد الوطنية ، الرياض ، المملكة العربية السعودية .
- عبد الحافظ ، مؤمن طه ( 2007 م ) : تطبيق أسلوب الفجوة لقياس جودة الخدمة بحمامات السباحة ، رسالة ماجستير في التربية الرياضية ، جامعة أسيوط ، جمهورية مصر العربية .
- عقيلي ، عمر وصفي ، ( 2001 م ) : مدخل إلى المنهجية المتكاملة لإدارة الجودة الشاملة ، دار وائل للنشر ، عمان ، الأردن .

- عيسوى ، يونس أنور يونس ( 2010م ) : مقارنة بين جودة الخدمة المقدمة في كل من الأندية الأهلية والخاصة باستخدام أسلوب الفجوة ، رسالة دكتوراه في الفلسفة التربوية البدنية و الرياضية ، جامعة حلوان ، جمهورية مصر العربية .
- محمد صالح الحناوي، إسماعيل السيد (1998م). قضايا إدارية معاصرة، الدار الجامعية للنشر والتوزيع، القاهرة .

- Cook. Colleen &Thompson .Bruce .(2000).RELIABILITY Ad Validity Of SERVQUAL Scares Used To Evaluate Perceptions Of Librry Service Quality The Journal Of Academic Librarianship P.V26.
- KassanKeer( 2003). The Relationship Between The Application of Total Quality Management Practices and Organizational Prformance of Service Organizations in The United States of America . The TQM Magazine .vol.150.No.4.
- Thomas p . VAN DykeLean A .kappelman. VictorR.PRYBUTOK (2002 ). Measuring Information Systems ServiceQuality .Concerns on the Usa of the SAVQUAL Questionnaire. MISQ . Vol 21.No . 2
- Paul De Knop .Jo VanHoecke . Veerle De Bosscher ( 2004) ; Quality Management in Sports Clubs . Sport Management Review. Vol 7.No1.

## دراسة تحليلية لجودة الخدمات بأندية الحرس الوطني السعودي كأساس لتطوير الأداء د / يوسف بن عطية الثبتي

تهدف الدراسة الي التعرف علي الاختلافات في جودة الخدمة المقدمة وفق المناطق الإدارية (منطقة جدة - المنطقة الشرقية - منطقة الرياض) ؟ و الأختلافات في جودة الخدمة وفقاً للمؤهل الدراسي والسن ؟ وسحبت عينة الدراسة بالطريقة العمدية من الإداريين بنادي الحرس الوطني، و بلغ قوام عينة المستفيدين من مظاهر الإمتياز في الخدمة المقدمة من أندية الحرس الوطني السعودي (90) مستفيد و استنتج الباحث أن هناك فروق دالة إحصائياً بين منطقة الرياض ومنطقة الشرقية في بعد المادية الملموسة ولصالح منطقة الرياض ، بينما لا توجد فروق بين منطقة جدة والرياض، بعد الاعتمادية ، بعد الاستجابة ، بعد التعاطف ، بعد الأمان ، في أبعاد جودة الخدمة .

و يوصي الباحث بالاهتمام بالخدمات المقدمة بأندية الحرس الوطني بالمنطقة الشرقية وتزويدها بالكوادر المدربة و زيادة الخدمات بأندية الحرس الوطني السعودي والأهتمام بالمباني والمعدات والأدوات والأجهزة والملاعب وتنوعها وفقاً لمتطلبات الجودة .

## Research Summary

An analytical study of the quality of service clubs Saudi National Guard as a basis for the development of performance

Aim of the study: there Are differences in the quality of service provided in accordance with the administrative regions (Jeddah area - the eastern region - Riyadh region? (Are there differences in the quality of service according to the academic qualification and age?

The study sample was selected from the deliberate way the club administrators of the National Guard, and the strength of a sample of beneficiaries of the manifestations of excellence in the service provided by the clubs Guard Aloutnyalsaudi (90)

Conclusions of the study: There are significant differences between the Riyadh region and in the eastern region after the physical and tangible benefit of Mntfah Riyadh, while there are no differences between Mntfah Jeddah and Riyadh, after reliability, after responding, after sympathy, after safety, in the dimensions of quality of service.

And researcher recommends : attention to the services provided clubs of the National Guard in the Eastern Province and providing trained cadres equipment, tools, appliances and stadiums. Increase Services Sports and diversity according to the quality requirements.