

الأنشطة اللوجستية ودورها في تحسين جودة الخدمة بالاتحاد المصري للكراتيه

❖ كريم هشام أحمد الغندور

١. تقديم البحث:

يعيش المجتمع الرياضي عامة وممارسي رياضة الكاراتيه خاصة في السنوات الأخيرة عصرا جديدا مليء بالتغيرات النوعية في المفاهيم والنظم والأداء الاقتصادي، فأصبح التميز في الأداء المحلي والدولي هو العامل الأساسي لبقاء الهيئات الرياضية في سوق رياضي قائم على المنافسة المستمرة، فنجد أن العديد من الإدارات في الهيئات الخدمية والهيئات الخاصة ذات النفع العام أجبرت علي إعادة التفكير في افتراضاتها التقليدية نظرا للأوضاع شديدة التنافس سريعة التغير وأبرزها التطور التكنولوجي المستمر بالإضافة إلي تأثير تخفيض الدعم والرقابة الحكومية علي الهيئات كل هذا كان له تأثير علي الرغبات المتغيرة لدي المستفيد والتي تؤثر علي اقتصاديات الهيئات.

فالإدارة في المجتمعات المعاصرة أصبحت تختلف تماما عما كانت عليه منذ سنوات مضت، فقد تطورت الإدارة وأصبحت تمثل مجموعة متكاملة من التطور العلمي، ومن نتائج العلوم الاجتماعية والطبيعية ومن الدراسات الأكاديمية ومن التجارب العلمية ومن التقنيات المستحدثة، ومن ثم أصبح لها نظرياتها وأسسها العلمية والتي من خلالها يتم إدارة الهيئات المعاصرة. (٣١: ١٥)

والرياضة أصبحت في عصرنا الحالي أحد أفرع الاقتصاد الحديث، حيث أن ممارسة النشاط الرياضي أصبح له أهمية اقتصادية ثنائية الأبعاد للفرد وللدولة، فاقتصاديات الهيئات الرياضية مرتبطة بقدرتها على تحقيق أقصى إشباع ممكن لحاجات ورغبات المستفيد بما يحقق كلا من أهداف إنشاء الهيئة وأهداف المستفيد من الاشتراك في الهيئة (٣٢: ٩)

والنجاح اليوم في ظل بيئة أعمال شديدة المنافسة يعتمد على قدرة الهيئة على التكامل الإداري بين الوظائف التقليدية المترابطة، وذلك لتعطي خدمة أفضل للمستفيد في ظل مستفيدين أصبحوا ذات احتياجات وطلبات متزايدة، والعديد من هذه الهيئات تركز على الموازنة بين متطلبات المستفيدين والحاجة إلى الزيادة الربحية لذا فهي تركز علي تحسين إدارة سلسلة الامداد اللوجستي والتي تتضمن كل الأنشطة المرتبطة بنقل وتدفق الخدمات والمعلومات إلى المستفيد. (٣٦: ١٤٠)

ونجد أن فهم الأداء الاقتصادي للهيئات أصبح أكثر تعقيدا وذلك لاهتمامه بالتفاعل والتكامل بين العديد من العوامل والظروف داخل وخارج الهيئة، والنجاح لن يتم من خلال تحسين النظم الاقتصادية منفصلة ولكن من خلال دمج الروابط والعلاقات المختلفة بها. (٤٤: ٤٥)

وبالنظر إلى اقتصاد الخدمات نجد أن جوهره هو الانسجام بين الأنشطة الإدارية للهيئة، حيث يدلنا السوق إلى أن توافر منتجات جيدة في المكان والزمان المناسبين قد أضحى أمراً أكثر أهمية من تخفيض تكاليف الأداء، فالمستفيد لم يعد حساساً لسعر الخدمة فحسب بل وللوقت فتزداد القيمة التنافسية للخدمة. (٤٠:٥٢)

ولما كانت معظم الهيئات تستخدم تقنيات إدارية متشابهة، أصبح من غير الممكن تحقيق الميزة التنافسية أو تعزيزها إلا من خلال الاعتماد على الأنشطة اللوجستية التي تمثل جزءاً رئيسياً من الأنشطة الداعمة للعملية الإنتاجية سواء تلك السابقة لعملية إنتاج السلعة أو الخدمة كعمليات تحديد رغبات المستفيد والشراء والنقل وجمع المعلومات والمعاملات البنكية أو الأنشطة التي تتم أثناء عملية الإنتاج كعمليات المناولة الداخلية والتسويق أو تلك التي تتم بعد الانتهاء من العملية الإنتاجية وتتمثل في التعبئة والتغليف والترويج والتخزين والنقل والتأمين وخدمات ما بعد تقديم المنتج. (٣:٢٩)

فاللوجستيات أصبحت عنصراً لا يتجزأ من النظام العالمي لما لها من تأثير على اقتصاديات الهيئات، حيث تمثل فن إدارة تدفق المواد والمنتجات من المصدر إلى المستهلك بالإضافة إلى أنها علم وهندسة الأنشطة الفنية المتعلقة بتحديد الاحتياجات وتوقع رضا المستفيدين وتوريد وشراء الموارد للحفاظ على الأهداف (٤٥:٤٤)

ففي المجال الرياضي يمكن للأنشطة اللوجستية أن تتخذ أشكالاً عديدة لتنفيذ أهداف الهيئة فهناك العديد من الخيارات التي يتعين القيام بها والعديد من العمليات والمسارات المحتملة التي تحدد مدى تعايش تلك الأنشطة داخل الهيئة، كذلك قدرة الهيئة على تلبية قضايا العرض والطلب التي تنشأ باختلاف رغبات المستفيد كما يتواجد المصنعون وتجار الجملة والسماصرة وتجار التجزئة في هذه القنوات لتوفير جوانب الإنتاج والتمويل والمنتجات وإدارة حركة المعلومات والتحكم فيها على سبيل المثال المخزون والتخزين والنقل والتسليم والبيع وجميعها موجهة لتلبية طلبات المستفيدين. (١٥٢:٥٤)

ونجد أن الضغوط التنافسية الجديدة الواقعة على الهيئات الرياضية أجبرتها على أن تتنافس في أكثر من بعد حيث امتدت المنافسات من المحلية إلى العالمية الأمر الذي أدى إلى سعي الهيئة إلى تقوية مركزها التنافسي من أجل الحصول على حصة في السوق العالمي والحصول على ميزة تنافسية مصدرها الكفاءة والإنتاجية وهذا ما تسعي إليه الأنشطة اللوجستية من خلال الإنجاز في زمن قياسي مع خفض التكلفة. (٦٢:١٧)

فالمنافسة المحلية والعالمية في تغير دائم الأمر الذي دفع الهيئات إلى الاهتمام بجودة خدماتها فوضعت البرامج الإدارية لمواجهة حدة المنافسة وعلي الرغم من تعدد الآراء حول مفهوم الجودة إلا أنها تدور حول مجموعة من المتطلبات المبنية على رغبات واحتياجات المستفيد وتوقعاته الأمر الذي يتطلب جهداً مستمراً يشمل جميع أفراد الهيئة للعمل على التطوير والتحسين المستمر في السلعة أو الخدمة المقدمة بهدف

الحصول علي رضا المستفيدين، فتحقيق الجودة اصبح هدف استراتيجي للهيئة فالجودة لم تعد مرتبطة بالمنتج فحسب، بل ايضا ببيئته وبكافه أنشطة الهيئة. (٥٧:٣٦)

وتحقيق النجاح في صناعة وتسويق الخدمات لا يعتمد فقط على الأداء الجيد للخدمة المقدمة للمستفيدين بل يعتمد على ابتكار وتقديم خدمات جديدة ذات جودة عالية تضيف قيمة للمستفيد وهذا ما تسعى إليه الهيئات باستخدامها للأنشطة اللوجستية. (٣٩:١٣)

٢. مشكلة البحث: -

ان متطلبات الأسواق المحلية والعالمية في تغير دائم الأمر الذي دفع الهيئات الى الاهتمام بمفهوم الجودة ووضع البرامج لتنفيذها وذلك لما لها من دور قوي في مواجهه حدة المنافسة فكان لهذا تأثير على طريقة فهم الخدمات، الأمر الذي دفع الهيئات إلى إيجاد طرق جديدة ومبدعة للتعامل مع المستفيدين الذين أصبحوا جزء من القوة المؤثرة في اقتصاديات السوق، فالهيئات الخدمية لا تتبع الخدمات فقط بل تتبع المعرفة والتنظيم والإدارة كل هذا يكون الصورة الذهنية التي تشكل سمعة الهيئة لدي المستفيدين. (٣٦:٥٢)

وبالنظر إلى مرحله الفحص والتفتيش باعتبارها إحدى مراحل تطور الفكر الإداري الخاص بالجودة نجد انها لم تقتصر على المجال الإنتاجي فقط بل تأثر بها المجال الخدمي ايضا، ففي المجال الرياضي ظهرت لجان التفتيش المالي والإداري المشكلة من قبل وزاره الشباب والرياضة للتأكد من أن السياسات المالية والإدارية والفنية للاتحادات والهيئات الرياضية تسير نحو تحقيق الأهداف الموضوعية، فمرحلة الفحص تعتبر خطوة مبدئية لخلق الثقة بين الهيئة والمستفيد، حيث يتم التركيز فيها على بعض القصور ولكنها لا توفر مبدأ الوقاية من العيوب وبالتالي فأنها تحمل الهيئة تكاليف باهظة في حاله استبعاد المنتجات بعد انتاجها، وعلي الرغم من العيوب والقصور في هذه المرحلة إلا أنها تمثل شر لا بد منه إلى أن يحين الوقت الذي نعمل بدونه وهذا يتجلى في الحاجة الملحة للتحسين والتطوير الإداري القائم علي المرونة الإبداعية التكاملية. (٦٩:٣٦)

وتعتبر عملية إدارة الأنشطة اللوجستية من المظاهر الحديثة لعلم الإدارة، والتي تعبر عن أحد نماذج الادارة المتكاملة داخل الهيئات، حيث تساهم في تحقيق مستويات عالية من رضا المستفيد ودعم المركز التنافسي والربحي للهيئة والأساس الذي يتعامل معه علم اللوجستيات هو إرضاء المستفيد، بمعنى أن تتفهم الادارة اولا ماهية متطلبات المستفيد ثم تعمل علي تحقيق اهم مخرجات النظام اللوجستي وهي جودة الخدمات، حيث أصبحت الأنشطة اللوجستية بمثابة الحلقة التي تصل بين مواقع الانتاج ومواقع الحصول علي المنتج سواء كان خدمة او سلعه. (١٤٠:٣٦)

ونجد أن التحول من مرحلة الإهمال والتجاهل وعدم إدراك أهمية الوظائف اللوجستية كالنقل والمخازن والتخزين والشراء وخدمة المستفيد والتعبئة وغيرها إلي مرحلة الاعتراف بأهميتها وتأثيرها علي

التكاليف والربحية وجودة الخدمات ورضا المستفيدين ساعد العديد من الهيئات علي التقدم بخطوات ملموسة نحو تحقيق أهدافها، ولكن تحقيق الميزة التنافسية في سوق تسوده المنافسة الشرسة والمستمرة يتطلب أكثر من مجرد الاعتراف بأهمية الأنشطة اللوجستية حيث يحتاج الأمر إلي تنفيذها بشكل متكامل وبأسلوب علمي يستخدم فيه التوصيف والتشخيص والقياس والتحليل والتقييم من أجل إحداث تغيير، ومن ثم وضع خطط لتحسين كفاءة وإنتاجية الأنشطة اللوجستية والارتقاء بمستوي جودة الخدمات اللوجستية المقدمة للمستفيدين علي النحو الذي يقابل توقعاتهم بل ربما يفوقها. (١٣:١٣)

وتشير نهى سليمان في دراستها ان الاتحادات الرياضية المصرية حتى وقتنا الحالي تعمل تقريبا بفكر واحد تقليدي فلا توجد مراجعة ومتابعة دورية على الأداء والخدمات المقدمة وأن الأسلوب الرقابي لا يعمل على مكافأة كل مجد ومجازاة كل مقصر مما يؤدي الى انخفاض مستوى الاداء في غالبية الاتحادات (٢٥١:٤٣)

ويشير الباحث إلى أن رياضه الكاراتيه من أهم وأشهر الرياضات النزالية في جمهوريه مصر العربية وهذا يرجع إلى طبيعة ممارسه هذه الرياضة وإلى ما حققه المنتخب القومي بجميع مراحل من إنجازات على المستويين المحلي والعالمي، وذلك في ظل زيادة حدة المنافسة على المستوى المحلي بين الرياضات النزالية الأخرى كالكاراتيه التقليدي والتايكوندو والكونغ فو وعلى المستوى الدولي بين الاتحادات الرياضية ذاتها.

ونجد أن المتغيرات التي طرأت على الاتحاد المصري للكاراتيه بعد قرار اللجنة الأولمبية بضم رياضه الكاراتيه إلى المسابقات الأولمبية بطوكيو، سيكون له تأثير إيجابي وفعال في زيادة القيمة التنافسية للاتحاد المصري والمردود الاقتصادي بزيادة نسب الملتحقين بالاتحاد والرعاة الأمر الذي سينعكس على موارد الاتحاد وأفرعه بالمحافظات ومنه إلى الهيئات الممارسة للكاراتيه.

ولكن من واقع خبره الباحث كحكم ثم مديرا فنيا لنادي الشرقية فما سبق ذكره من مميزات ودوافع تدعم القيمة التنافسية للاتحاد المصري للكاراتيه وتزيد من أعداد المستفيدين من خدماته لم يتم استغلالها، فنجد أن الممارسات الإدارية للاتحاد كالأنشطة اللوجستية وجودة أداء خدمات الاتحاد غير فعالة وغير مدركة ويظهر تأثير ذلك في عدم استمرارية المستفيدين طوال المواسم التنافسية بدءا من ١٠ سنوات وصولا إلى فوق ١٨ سنة الأمر الذي يؤدي إلي انخفاض العوائد الاقتصادية للاتحاد.

فالهيئات التي تعتمد على المرتكزات الفكرية القديمة والتي تعتقد ان وظيفة الإدارة هي تنظيم الموارد وتوظيفها في الداخل لتحقيق نتائج في الخارج لن تستطيع الصمود في عالم تسوده المنافسة والتغير المستمر والتقنيات الحديثة القائمة على خدمة المستفيد، ومن أجل البقاء في المنافسة يجب التسلح بميزة تنافسية تعبر بها ومن خلالها على تفردا عن غيرها وتواجه بتلك الميزة التنافسية تحديات الهيئات المنافسة ومن خلالها تستطيع أن توظف أفضل الإمكانيات والموارد الفنية والإدارية والبشرية من أجل تحقيق التميز.

قام الباحث بعمل مقابلات شخصية مع العاملين بالهيكل الإداري والفني بالاتحاد المصري للكراتيه للتعرف على رأيهم حول مستوي الأنشطة اللوجستية وجودة الخدمات المقدمة من قبل الاتحاد المصري للكراتيه.

جدول (١)

استمارة استطلاع رأي المستفيدين من خدمات الاتحاد المصري للكراتيه (ن=٥)

م	العبارات	نعم		لا	
		ن	%	ن	%
١	هل توجد برامج إدارية لتحسين جودة الخدمة المقدمة للمستفيدين؟			٥	١٠٠%
٢	هل توجد إدارة للجودة وخدمة المستفيدين؟			٥	١٠٠%
٣	هل توجد إدارة خاصة للأنشطة اللوجستية؟			٥	١٠٠%
٤	هل تهتم الإدارة بالأنشطة اللوجستية من أجل تعزيز المركز التنافسي؟	٢	٤٠%	٣	٦٠%

يتضح من نتائج الأسئلة التي تمت في المقابلة الشخصية وجود العديد من المشكلات المتعلقة بالأنشطة اللوجستية وجودة الخدمات المقدمة للمستفيدين وهي:

- عدم وجود إدارة خاصة بالأنشطة اللوجستية تعمل على تطويرها وتحقيق أهداف الهيئة.
 - عدم وعي العاملين بمفهوم وأهمية الأنشطة اللوجستية ودورها في خدمة المستفيدين.
 - عدم وجود إدارة خاصة بجودة الأداء ومتابعته، الأمر الذي دفع الباحث إلى إجراء هذه الدراسة.
- فنجد أن الاتحاد المصري للكراتيه يواجه الكثير من التحديات لتعدد القطاعات به وتعدد أهدافه وخطط نشاطه المحلية والعالمية، لذا فإن أي انحراف سلبي يلحق به ولو بسيط فإنه يؤثر على مكانته التنافسية بين الاتحادات النزالية المحلية والدولية كذلك ترتيبه العام بالاتحاد الدولي للكراتيه.

٣. أهمية البحث: -

تكمن أهمية هذه الدراسة في أنها تعتبر الدراسة الأولى في حدود علم الباحث والتي تناولت موضوع التعرف على مستوي الأنشطة اللوجستية بالاتحاد المصري للكراتيه ومستوي جودة الخدمات المقدمة للمستفيدين، وتأثير مستوي الأنشطة اللوجستية علي جودة خدمات الاتحاد المصري للكراتيه الأمر الذي سيكون له نتائج إيجابية علي رضا المستفيدين وزيادة ربحية الاتحاد المصري للكراتيه.

فهذه الدراسة تستمد أهميتها العلمية من خلال إتباع الباحث للمنهج العلمي الذي سيضيف معرفة علمية في مجال الإدارة والتسويق والإقتصاد الرياضي وأثرهما على مستويات جودة الخدمة، ويأمل الباحث أن تؤدي هذه الدراسة إلى إضافة علمية تساعد الباحثين في الحقل الأكاديمي في التعرف على تأثير الأنشطة اللوجستية على مستوي جودة الخدمة والعوائد الاقتصادية بالاتحاد المصري للكراتيه.

فجودة الخدمة أصبحت قوة استراتيجية منتشرة وأساسية علي أجندة الإدارة لما لها من تأثير طويل المدى علي النواحي الاقتصادية بالهيئات التجارية والخدمية، فجودة النظام اللوجستي بما يشمله من مدخلات وعمليات ومخرجات تؤثر علي جودة أداء الاتحاد المصري للكراتيه وتمكنه من خلق ميزة تنافسية تميزه علي الاتحادات النزاليه الأخرى محليا ودوليا، الأمر الذي يحد من خطورة المنافسين له في السوق الرياضي.

وتكمن أهميه اللوجستيات في الهيئات الرياضية في أنها تحقق منفعة زمنية ومكانية للمستفيدين من خلال تقديم الخدمات الرياضية في المكان والتوقيت المناسب لرغبات واحتياجات المستفيد، بالإضافة إلى أنها المحرك الرئيسي للتكلفة في الهيئات الرياضية، حيث أن الجهاز القائم على إدارتها مسئول على الانفاق من إيرادات الهيئة، فهي عامل مؤثر في تحقيق الأهداف الاستراتيجية (بعيده المدى) للهيئة الرياضية، بالإضافة إلى أنها تتفاعل مع المزيج التسويقي (المنتج - السعر - الترويج - التوزيع) وذلك بهدف تحقيق رضا المستفيدين في الهيئات الرياضية. (٢٥:١٧)

٤. هدف البحث: -

يهدف هذا البحث إلى التعرف على الأنشطة اللوجستية بالاتحاد المصري للكراتيه ودورها في تحسين جودة الخدمة المقدمة للمستفيدين وذلك من خلال التعرف علي:

- مستوي الأنشطة اللوجستية داخل الاتحاد المصري للكراتيه.
- مستوي جودة خدمة الاتحاد المصري للكراتيه.

٥. تساؤلات البحث: -

- ما مستوي أداء الأنشطة اللوجستية داخل الاتحاد المصري للكراتيه.
- ما مستوي جودة خدمة الاتحاد المصري للكراتيه.

٦. المصطلحات والمفاهيم المستخدمة في البحث: -

- اللوجستيات: هي سلسلة الإمداد التي تدير تدفق الموارد (المادية والبشرية والمالية والمعلوماتية) اللازمة لصناعة المنتجات أو الخدمات بالهيئة من أجل تلبية متطلبات الجمهور الداخلي والخارجي للهيئة وهي تمتد من مساحه السوق عبر الهيئة وعملياتها وما وراء ذلك وصولا إلى الموردين (٢٤:١٦)
- الأنشطة اللوجستية في التربية الرياضية: هي مجموعة من الأنشطة الإدارية التي تمارس داخل الهيئات الرياضية وتختلف هذه الأنشطة من هيئة إلى أخرى وفقا لطبيعة عمل الهيئة وحجمها ونوعها وأفرعها وتوجهات الإدارة (٤٧:١٧)
- الجودة: قدرة الهيئة على الوفاء باحتياجات المستهلكين والمستفيدين من خلال إنتاج سلع او تقديم خدمة تشبع رغبات المستهلك. (٣٥: ٥٧)

• الخدمة : هي مجموعه من المنافع والخصائص والمواصفات المترابطة والتي تقدم لإشباع حاجات ورغبات المستفيد . (١ : ٢٨)

• جودة الخدمة: هي مدي ملائمة الخدمة المقدمة بالفعل لتوقعات المتقدم للحصول على هذه الخدمة. (إجرائي)

• الاتحاد المصري للكاراتيه: هيئة رياضية لها شخصيه اعتبارية مستقلة، وتعتبر من الهيئات الخاصة ذات النفع العام ومقرها القاهرة، وله اختصاصات منها نشر لعبة الكاراتيه والارتقاء بمستواها وتنظيم وتنسيق النشاط بين اعضائه. (٨ : ٢)

٧. الدراسات السابقة :

١. حسن أحمد الشافعي وآخرون (٢٠١٢) (١٠) ، اللوجستيات وسلسلة القيمة كمتطلب لتحقيق الميزة التنافسية بالمؤسسات الرياضية ، المنهج الوصفي المسحي ، تم استخدام استمارة استبيان كأداة لجمع البيانات علي عينية مكونه من ١٨٠ من الكوادر الإدارية بالأندية ،ومن أهم النتائج ضرورة قيام المسؤولين بالمؤسسات الرياضية بتطبيق النموذج المقترح للوجستيات وسلسلة القيمة كمتطلب لتحقيق الميزة التنافسية بالمؤسسات الرياضية .

٢. عبد الرحمن محمد مجاهد (٢٠١٦) ، استراتيجية لتفعيل الأنشطة اللوجستية التسويقية لتحقيق الميزة التنافسية في المؤسسات الرياضية ، المنهج الوصفي تم استخدام المقابلة الشخصية و استمارة استبيان كأداة لجمع البيانات علي مجالس الإدارات وادارات التسويق وتوصلت الدراسة إلي استراتيجية تفعل الأنشطة اللوجستية التسويقية من أجل تحقيق ميزة تنافسية في المؤسسات الرياضية.

٣. بسمله إبراهيم حامد (٢٠١٦) متطلبات نظم المعلومات والاتصالات اللوجيستي لتحقيق الميزة التنافسية لإدارة النشاط الرياضي بجامعة الإسكندرية ، المنهج الوصفي، تم استخدام استمارة استبيان كأداة لجمع البيانات علي عينية مكونه من ١٥٠ أخصائي رياضي بكليات جامعة الإسكندرية ،ومن أهم النتائج تصميم نموذج مقترح لتفعيل تطبيق متطلبات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات اللوجستية لتدعيم القدرة التنافسية بإدارة النشاط الرياضي.

٤. Ioannis Minis (٢٠٠٦م) تصميم العمليات اللوجستية لدورة الألعاب الاولمبية، المنهج الوصفي المسحي ، تم استخدام تحليل المضمون ل أولمبياد اثينا ٢٠٠٠، سيدني ٢٠٠٤، ومن أهم النتائج وضع مبادئ ناجحة للتصميم مثل تخطيط مكان النموذج وتوحيد المواد، إنشاء مركز القيادة اللوجستية للأحداث الاولمبية والرياضية الكبرى.

٥. somuyiwa& adabayo (٢٠١١م) (٧٣) ، تحليل تكنولوجيا المعلومات والاتصالات اللوجستية في شركات التصنيع ، تحليل البيانات الإحصائية ، تم استخدام استمارة استبيان كأداة لجمع البيانات علي مديري اللوجستيات والمبيعات في شركات التصنيع ، ومن أهم النتائج وجود علاقة بين استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والدعم اللوجستي، ويجب الاعتماد على تكنولوجيا المعلومات والاتصالات التي تميل إلى خفض التكاليف التشغيل أكثر من تحسين مستوى الخدمة.

٦. نهى سليمان أحمد (٢٠١٠) ، نماذج مقترحة لخرائط رقابية من منظور الجودة الشاملة ببعض الاتحادات الرياضية المنهج الوصفي، تم استخدام المقابلات الشخصية واستمارة استبيان كأدوات لجمع البيانات علي ١٥٠ فرد من رؤساء وأعضاء مجالس والاداريين بالاتحادات الرياضية ومن أهم النتائج ضرورة أن تركز الإدارة العليا علي تفهم أبعاد وشخصية واتجاهات المستفيدين لا بد تخصيص جزء من الميزانية التقديرية لتطبيق الجودة وفقا لبرامج زمنية، تشكيل لجنة متخصصة لتنسيق أنشطة الجودة.

٧. رامي سيد إبراهيم (٢٠١٢) نموذج مقترح لإنشاء نظام للجودة بالمؤسسات الرياضية، المنهج الوصفي تم استخدام استمارة استبيان كأداة لجمع البيانات علي ٥٠٩ من أعضاء مجلس إدارة والعاملين والأعضاء بالمؤسسات الرياضية بمنطقة مدن القناة، ومن أهم النتائج وجود قصور في العملية الإدارية بمراكز الشباب مع وجود بعض المميزات التي في حاجة إلي التطوير والتنمية لتناسب مع معدلات الجودة المطلوبة.

٨. هشام ربيع زكي (٢٠١٥) ، تصميم مقياس لجودة الخدمات الترويحية الرياضية بشرم الشيخ ، المنهج الوصفي ، تم استخدام استمارة استبيان كأداة لجمع البيانات علي ٢٦٠ سائح من المترددين علي مدينة شرم الشيخ ، ومن أهم النتائج بناء مقياس لجودة الخدمة الترويحية بشرم الشيخ مكون من خمس أبعاد.

٩. سامح مختار محمد (٢٠١٥) برامج التدريب الخاصة بسباحي المنافسات وجودة الخدمة اللوجستية كمصدر للميزة التنافسية ، المنهج الوصفي تم استخدام استمارة استبيان كأداة لجمع البيانات علي ٣٧٦ فرد شملت كلا من أعضاء مجالس والمدربين وسباحي المنافسات بأندية محافظة الإسكندرية، ومن أهم النتائج ضرورة اهتمام المسؤولين بتطبيق النموذج المقترح لبرامج التدريب الخاصة بسباحي المنافسات وجودة الخدمة اللوجستية كمصدر للميزة التنافسية.

٨. المنهج المستخدم

استخدم الباحث المنهج الوصفي " الدراسات المسحية والتحليلية " بخطواته وإجراءاته لملاءمته لطبيعة وهدف البحث وذلك عن طريق التعرف على مستويات أداء ما هو كائن من أنشطة لوجستية ومستوي جودة خدمات الاتحاد المصري للكراتيه، ثم تحليله لاستخلاص الحقائق منه، إذ أن المنهج الوصفي لا يقتصر على جمع البيانات وتبويبها وإنما يستهدف تحليل وتفسير للنتائج.

٩. مجتمع وعينة البحث:

مجتمع البحث:

اشتمل مجتمع البحث على المستفيدين من أنشطه الاتحاد المصري للكراتيه من (مدربين، حكام، إداريين، لاعبين) موزعين على (٢٥) فرع.

عينة البحث:

• عينة البحث الاستطلاعية:

تم تحديد العينة الاستطلاعية بهدف تقنين استمارتين "الأنشطة اللوجستية" و"جودة الخدمة" من حيث (الصدق/ الثبات)، وقد بلغ عددها (٣٠) مستفيد تم اختيارهم بطريقة عشوائية من خارج عينة البحث الأساسية وممثلة لمجتمع البحث.

• عينة البحث الأساسية:

تم اختيار عينة البحث الأساسية بالطريقة العشوائية، وقد بلغ قوامها (٤٠٠) مستفيد من أنشطة الاتحاد المصري للكراتيه (مدربين، إداريين، حكام، لاعبين) كما يلي:

- المدربين: ١٠٠ مدرب عاملين بالاتحاد المصري للكراتيه.
- الحكام : ١٠٠ حكم عامل بمختلف درجاته (دولي، قاري، درجة أولى، ثانيه، ثالثة)
- الإداريين: ١٠٠ إداري مرتبط بأنشطة الاتحاد المصري للكراتيه.
- اللاعبين: ١٠٠ لاعب مصنف وغير مصنف.

قام الباحث بالتطبيق على عينة البحث التي شملت (٤٠٠) عينة أساسية و (٣٠) استطلاعية من المستفيدين من أنشطه الاتحاد المصري للكراتيه من (المدربين، الحكام، الإداريين، اللاعبين) موزعين على (٢٥) فرع .

١٠. أدوات جمع البيانات:

في ضوء ما أسفرت عنه القراءات النظرية والدراسات المرجعية، وطبقاً لمتطلبات البحث استخدم الباحث الأدوات التالية في جمع البيانات، وهي:

- المقابلة الشخصية المقننة.

وتمت مع عدد من أعضاء مجالس إدارات أفرع الاتحاد والعاملين بالهيكل الإداري بتلك الأفرع ومدربي الأندية (الأعضاء بالجمعية العمومية للاتحاد) وحكام ولاعبي الاتحاد المصري للكراتيه، وذلك لجمع معلومات كافية عن الأنشطة اللوجستية داخل الاتحاد للوقوف على أبعاد المشكلة وللاستفادة في تصميم الاستبيان، وكانت نتائج المقابلة ضعف وعيهم بالأنشطة اللوجستية وأهمية دورها في تحقيق ميزه تنافسية للاتحاد، وذلك علي الرغم من وجود بعض الممارسات الإدارية لتلك الأنشطة، كذلك وجود تفاوت في تقييم جودة أنشطة الاتحاد.

• الاستبيان الورقي ، الاستبيان الإلكتروني.

١. تحديد الهدف من الاستبيان الأول والثاني:

يهدف استبيان الأنشطة اللوجستية بالاتحاد المصري للكراتيه إلى التعرف على مستوي أداء الأنشطة اللوجستية بالاتحاد المصري للكراتيه وذلك من أجل تحديد دورها وتوضيح أهمية هذا الدور بالنسبة لجودة الخدمات المقدمة من الاتحاد، ويهدف استبيان جودة الخدمة بالاتحاد المصري للكراتيه إلى التعرف على

مستوي جودة الخدمات المقدمة من قبل الاتحاد المصري للكراتيه وذلك من أجل التوصل إلى أثر الأنشطة اللوجستية علي جودة الخدمات المقدمة من الاتحاد

٢. خطوات بناء استبيان الأنشطة اللوجستية بالاتحاد المصري للكراتيه:

تحديد محاور الاستبيان:

لتحديد محاور استبيان الأنشطة اللوجستية بالاتحاد المصري للكراتيه قام الباحث بإجراء مسح مرجعي للمراجع العلمية والدراسات السابقة وبالاطلاع على العديد من الاستبيانات في مجال اللوجستيات والاقتصاديات الرياضية، ولتحديد محاور استبيان جودة الخدمة بالاتحاد المصري للكراتيه قام الباحث بإجراء مسح مرجعي للمراجع العلمية والدراسات السابقة وبالاطلاع على العديد من الاستبيانات في مجال الجودة والخدمات الرياضية وإدارة الجودة الشاملة توصل الباحث إلى إجماع جميع الدراسات على ملخص كتابات الثلاثي باراسورامون وبيري وزيثامل والذي تمثل في نموذجهم الشهير Servqual الذي يعتمد على بنية من خمس أبعاد وضعت لقياس جودة الخدمة مع إمكانية إضافة تعديلات محدودة ليتلاءم مع كل القطاعات الخدمية وفي مختلف البيئات الاقتصادية.

٣. تحديد عبارات استبيان الأنشطة اللوجستية بالاتحاد المصري للكراتيه:

بعد تحديد المحاور الخاصة بالاستبيان وأهميتهم، قام الباحث بصياغة مجموعة من العبارات المقترحة لمحاور الاستبيانين مسترشداً بالقراءات النظرية والاطلاع على العديد من الاستبيانات في هذا المجال وذلك بغرض التعرف على الأسلوب الأمثل لصياغة العبارات وتحديد الشكل العام للاستبيان متبعاً الأسس العلمية في تسلسل الصياغة للحصول على أصدق البيانات، مع مراعاة الدقة في صياغة العبارات بحيث تكون واضحة ومفهومة لدى عينة البحث، وقصيرة قدر الإمكان، وكذلك مراعاة الربط بين العبارات، وألا توحى العبارات بنوع الاستجابة، واستبعاد العبارات المكررة.

١١. المعاملات العلمية:-

بعد تحديد عينة البحث وإعداد أداة جمع البيانات قام الباحث بالخطوات التالية:

• المعاملات الإحصائية للاستبيان.

حساب معامل الصدق للاستمارة الأولى والثانية:

استعان الباحث بالطرق الآتية لحساب معامل صدق المقياس وهي:

▪ صدق المحكمين:

قام الباحث بعرض محاور وعبارات الاستبيانين المقترحين على (١٥) خبير مرفق (أ) لإبداء الرأي حول مناسبة وكفاية المحاور والعبارات ومناسبة صياغتها لهدف ولعينة البحث.

▪ صدق الاتساق الداخلي: (استبيان الأنشطة اللوجستية)

للتحقق من مدى ملائمة عبارات استبيان الأنشطة اللوجستية استخدم الباحث صدق الاتساق الداخلي لحساب صدق محاور وعبارات الاستبيان من خلال إيجاد معامل الارتباط بين العبارات ومحاورها ، فقام الباحث بتطبيق الاستبيان على عينة استطلاعية قوامها (٣٠) مستفيد (مدربين، إداريين، حكام، لاعبين) تم اختيارهم بطريقة عشوائية من خارج عينة البحث الأساسية وممثلة لمجتمع البحث، كما يتضح في الجداول الآتية:

جدول (٢)

معامل الارتباط بين محاور الاستبيان والعبارات الخاص بكل محور قيد البحث (ن=٣٠)

المحور الاول: خدمة المستفيد											
رقم العبارة	١	٢	٣	٤	٥	٦	٧	٨	٩	١٠	١١
الارتباط	٠.٦٣٦	٠.٣٨٧	٠.٤٠٥	٠.٧٥٤	٠.٤٧٠	٠.٥١٢	٠.٣٧٤	٠.٦٣٨	٠.٦٨٩	٠.٦٢١	٠.٥٤٠
المحور الثاني: المعلومات والاتصالات											
الارتباط	٠.٨١٨	٠.٥٢٣	٠.٧١٥	٠.٥٣٨	٠.٧١٣	٠.٤٩٧	٠.٤٣٨	٠.٧٢٣	٠.٧٥٣	٠.٥٨٠	///
المحور الثالث: اختيار الموقع											
الارتباط	٠.٣٧٧	٠.٦٠٠	٠.٥٦٨	٠.٧٢٠	٠.٥٧٩	٠.٥١٥	٠.٨٤٣	٠.٦٩٤	٠.٤٥٢	///	///
المحور الرابع: النقل											
الارتباط	٠.٤٥٢	٠.٧٣١	٠.٨٩٦	٠.٩٠٦	٠.٧٠٨	٠.٤٩٤	٠.٦٥٦	///	///	///	///
المحور الخامس: التخزين وإدارة المخزون											
الارتباط	٠.٨٩٢	٠.٧٣٨	٠.٥٤٠	٠.٨٣٣	٠.٨١٩	٠.٥٤٠	٠.٥٦٢	٠.٦٧١	///	///	///

(**) قيمة (ر) الجدولية عند (٠.٠١) = ٠.٤٦٣ (*) قيمة (ر) الجدولية عند (٠.٥٠) = ٠.٣٦١

يتضح من الجدول رقم (٢) أنه: توجد علاقة دالة إحصائية عند مستوى معنوية (٠.٠١) ، (٠.٠٥) بين محاور الاستبيان والعبارات الخاص بكل محور، وبذلك يمكن الاستناد إلى صدق الاتساق الداخلي بين المحاور وعباراته داخل الاستبيان الذي ينتمي إليه.

جدول (٣)

معامل الارتباط بين كل محور والمجموع الكلي للاستبيان قيد البحث (ن=٣٠)

م	المحاور	الارتباط بالاستبيان
١	خدمة المستفيد	*.٨٣٦
٢	المعلومات والاتصالات	*.٨٦٣
٣	اختيار الموقع	*.٨٦٨
٤	النقل	*.٥٩٢
٥	التخزين وإدارة المخزون	*.٨٣٠

(**) قيمة (ر) الجدولية عند (٠.٠١) = ٠.٤٦٣ (*) قيمة (ر) الجدولية عند (٠.٥٠) = ٠.٣٦١

يتضح من الجدول رقم (٣) أنه: توجد علاقة دالة إحصائية عند مستوى معنوية (٠.٠٠١)، (٠.٠٠٥) بين محاور الاستبيان واستبيان الأنشطة اللوجستية ككل.

■ حساب معامل ثبات استبيان الأنشطة اللوجستية: طريقه الفا كرو نباخ:

استخدم الباحث معامل ألفا كرونباخ ودلالة الاتساق الداخلي لحساب معامل ثبات محاور الاستبيان، حيث قام الباحث بتطبيق الاستبيان على عينة استطلاعية قوامها (٣٠) مستفيد من (مدربين، حكام، إداريين، لاعبين) بالاتحاد المصري للكراتيه عينه البحث خلال الفترة من (الأربعاء ٢٠٢٠/١٢/٢م) الي (السبت ٢٠٢٠/١٢/٥م).

جدول (٤)

اختبار معامل ارتباط الفا كرو نباخ لاستبيان الأنشطة اللوجستية بالاتحاد المصري للكراتيه (ن=٣٠)

م	المحاور	عدد العبارات	الثبات
١	خدمة المستفيد	١١	٠.٧٦٤
٢	المعلومات والاتصالات	١٠	٠.٨٣٢
٣	اختيار الموقع	٩	٠.٧٦٥
٤	النقل	٧	٠.٨٠٤
٥	التخزين وإدارة المخزون	٨	٠.٨٥٨
	الاستبيان ككل	٤٥	٠.٨٦١

يتضح من الجدول رقم (٤) أن: درجات معامل ثبات محاور الاستبيان بطريقة ألفا كرونباخ لكل محور وللاستبيان ككل دال مما يشير لارتفاع معامل ثبات محاور الاستبيان قيد البحث.

جدول (٥)

معامل الارتباط بين التطبيق الأول والثاني لاستبيان الأنشطة اللوجستية بالاتحاد المصري للكراتيه (ن=٣٠)

م	المحاور	معامل الارتباط لبيرسون بين التطبيقين
١	خدمة المستفيد	٠.٩١٣ **
٢	المعلومات والاتصالات	٠.٩٥٥ **
٣	اختيار الموقع	٠.٩٠٩ **
٤	النقل	٠.٩١٠ **
٥	التخزين وإدارة المخزون	٠.٩١٨ **
	الاستبيان ككل	٠.٩٦٩ **

يتضح من الجدول رقم (٥) أنه تراوحت قيم معاملات الارتباط بين التطبيقين الأول والثاني لمحاور الاستبيان ما بين (٠.٩٠٩ : ٠.٩٥٥) وهي معاملات ارتباط دالة إحصائياً مما يشير إلى ثبات الاستبيان.

▪ صدق الاتساق الداخلي: استبيان جودة الخدمة

استخدم الباحث صدق الاتساق الداخلي لحساب صدق محاور وعبارات استبيان جودة الخدمة بالاتحاد المصري للكارثية من خلال إيجاد معامل الارتباط بين العبارات ومحاورها، كما يتضح في الجداول الآتية:

جدول (٦)

معامل الارتباط بين محاور الاستبيان والعبارات الخاص بكل محور قيد البحث (ن=٣٠)

المحور الأول: الجوانب الملموسة							
رقم العبارة	١	٢	٣	٤	٥	٦	٧
الارتباط	٠.٦٥٦	٠.٧١٤	٠.٧٨٣	٠.٥٥٤	٠.٤٤٤	٠.٨٠٩	٠.٤١٠
المحور الثاني: الاعتمادية							
الارتباط	٠.٦٧٤	٠.٨٢٣	٠.٨٧٤	٠.٦٦٣	٠.٨١١	٠.٦٢٦	٠.٦٦٨
المحور الثالث: الاستجابة							
الارتباط	٠.٧٦٥	٠.٨٢٦	٠.٧٧٤	٠.٧٧٩	٠.٧٦٣	///	///
المحور الرابع: التعاطف							
الارتباط	٠.٨٥٢	٠.٥٣٨	٠.٥٥٨	٠.٦٠٨	٠.٦٥٧	٠.٨٨٧	///
المحور الخامس: الأمان							
الارتباط	٠.٦٩٥	٠.٨١٨	٠.٧٢٢	٠.٨٠٠	٠.٥١٢	٠.٧٢٦	٠.٧٦٧

(**) قيمة (ر) الجدولية عند (٠.٠١) = ٠.٤٦٣ (*قيمة (ر) الجدولية عند (٠.٥٠) = ٠.٣٦١)

يتضح من الجدول رقم (٦) أنه: توجد علاقة دالة إحصائياً عند مستوى معنوية (٠.٠١) و(٠.٠٥) بين محاور الاستبيان والعبارات الخاص بكل محور، وبذلك يمكن الاستناد إلى صدق الاتساق الداخلي بين المحاور وعباراته داخل الاستبيان الذي ينتمي إليه.

جدول (٧) معامل الارتباط بين المحاور والاستبيان قيد البحث (ن=٣٠)

م	المحاور	الارتباط بالاستبيان
١	الجوانب الملموسة	*.٨٦٧
٢	الاعتمادية	*.٩٥٠
٣	الاستجابة	*.٨٤٣
٤	التعاطف	*.٨٢٦
٥	الأمان	*.٩١٢

(**) قيمة (ر) الجدولية عند (٠.٠١) = ٠.٤٦٣ (*قيمة (ر) الجدولية عند (٠.٥٠) = ٠.٣٦١)

يتضح من الجدول رقم (٧) أنه: توجد علاقة دالة إحصائية عند مستوى معنوية (٠.٠٠١)، (٠.٠٠٥) بين محاور الاستبيان واستبيان جودة الخدمة ككل.

• حساب معامل ثبات استبيان جودة الخدمة بالاتحاد المصري للكاراتيه: طريقه الفا كرو نباخ:

استخدم الباحث معامل ألفا كرونباخ ودلالة الاتساق الداخلي لحساب معامل ثبات محاور الاستبيان، حيث قام الباحث بتطبيق الاستبيان على عينة استطلاعية قوامها (٣٠) مستفيد من (مدربين، حكام، إداريين، لاعبين) بالاتحاد المصري للكاراتيه عينه البحث خلال الفترة من (الأربعاء ٢٠٢٠/١٢/٢م) الي (السبت ٢٠٢٠/١٢/٥م).

جدول (٨)

اختبار معامل ارتباط الفا كرو نباخ لاستبيان جودة الخدمة بالاتحاد المصري للكاراتيه (ن=٣٠)

م	المحاور	عدد العبارات	الثبات
١	الجوانب الملموسة	٧	٠.٧٣٤
٢	الاعتمادية	٧	٠.٨٥٢
٣	الاستجابة	٥	٠.٨٣٢
٤	التعاطف	٦	٠.٧٧٧
٥	الأمان	٧	٠.٨٤٤
	الاستبيان ككل	٣٢	٠.٩٢٥

يتضح من الجدول رقم (٨) أن: درجات معامل ثبات محاور الاستبيان بطريقة ألفا كرونباخ لكل محور وللاستبيان ككل دال مما يشير لارتفاع معامل ثبات محاور الاستبيان قيد البحث.

جدول (٩)

معامل الارتباط بين التطبيق الأول والثاني لاستبيان جودة الخدمة بالاتحاد المصري للكاراتيه (ن=٣٠)

م	المحاور	معامل الارتباط لبيرسون بين التطبيقين
١	الجوانب الملموسة	٠.٨٨٨ **
٢	الاعتمادية	٠.٩٦١ **
٣	الاستجابة	٠.٩١٣ **
٤	التعاطف	٠.٩٦٩ **
٥	الأمان	٠.٨٨٠ **
	الاستبيان ككل	٠.٩٧٥ **

تراوحت قيم معاملات الارتباط بين التطبيقين الأول والثاني لمحاور الاستبيان ما بين (٠.٨٨٠) : (٠.٩٦٩) وهي معاملات ارتباط دالة إحصائياً مما يشير إلى ثبات الاستبيان.

١٢. الدراسة الاستطلاعية:

يكمُن الهدف الأساسي من إجراء الدراسة الاستطلاعية في التعرف على الصعوبات التي قد تواجه الباحث أثناء تطبيق الدراسة الأساسية، وتقنين الاستبيان المستخدم في البحث من حيث (الصدق والثبات)، بالإضافة إلى اكتساب الباحث لخبرة التطبيق، وقد أجريت هذه الدراسات بغرض التعرف على:

- ❖ مدى ملائمة الاستبيان المستخدم لطبيعة أفراد عينة البحث.
- ❖ المشكلات التي قد تواجه الباحث أثناء الدراسة الأساسية.
- ❖ مدى فهم واستيعاب العينة الاستطلاعية للهدف الذي ترمى إليه عبارات الاستبيان.
- ❖ الوقت الزمني اللازم لتطبيق المقاييس قيد البحث "زمن الإجابة على الاستمارة"
- ❖ قام الباحث بتحديد زمن الإجابة على الاستبيان من خلال حساب الزمن التجريبي وهو عبارة عن متوسط زمن أسرع استجابة وأبطئ استجابة للمفحوصين وهو (١٠) دقيقة.
- ❖ تقنين الاستمارة من خلال معاملات (الصدق-الثبات).
- ❖ الأخطاء المحتمل ظهورها أثناء تطبيق الاستبيان لتلافيها في الدراسة الأساسية للبحث.

١٣. المعالجات الإحصائية

تمت المعالجات الإحصائية لبيانات البحث باستخدام البرنامج الإحصائي **Spss**، وقد استخدم الباحث

المعالجات الإحصائية التالية:-

- ١- المتوسط الحسابي.
- ٢- الانحراف المعياري.
- ٣- (٢ك) (٢ك)
- ٤- معامل ارتباط ألفا كرونباخ.
- ٥- تحليل التباين.
- ٦- أقل فرق معنوي L S D

١٤. عرض وتفسير ومناقشة الدلالات الإحصائية

○ عرض الدلالات الإحصائية للاستبيان "الأنشطة اللوجستية بالاتحاد المصري للكراتيه" وتفسيرها ومناقشتها للإجابة على التساؤل الأول للبحث: ما مستوى الأنشطة اللوجستية بالاتحاد المصري للكراتيه؟

جدول (١٠)

(ن=٤٠٠)

الدلالات الإحصائية لآراء عينة البحث ككل

في المحور الأول (خدمة المستفيد) من استبيان الأنشطة اللوجستية بالاتحاد المصري للكراتيه

الترتيب	الوزن		لا		إلى حد ما		نعم		المحور الأول
	النسبي	مربع كاي	النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	
٧	٧٤٨	١٠.٣٨	%٤٠	١٦٠	%٣٣	١٣٢	%٢٧	١٠٨	١
٣	٩٠٠	٨٤.٥٤	%١٣	٥١	%٥٠	١٩٨	%٣٨	١٥١	٢
٢	٩٣٣	٦٧.٠٢	%١٥	٦١	%٣٦	١٤٥	%٤٩	١٩٤	٣
٨	٧٤٠	١٧.٠٨	%٣٩	١٥٤	%٣٨	١٥٢	%٢٤	٩٤	٤
١	٩٩٣	١٤٣.١٨	%٧	٢٨	%٣٨	١٥١	%٥٥	٢٢١	٥
٥	٨٧٠	٢٧.٢٦	%٢١	٨٤	%٤١	١٦٢	%٣٩	١٥٤	٦
٤	٨٨٥	٢٩.٩٨	%٢١	٨٣	%٣٧	١٤٩	%٤٢	١٦٨	٧
٦	٧٩١	٦١.٩٤	%٢٥	١٠١	%٥٢	٢٠٧	%٢٣	٩٢	٨
٩	٧٠٦	٣٥.٦٢	%٤٣	١٧٣	%٣٧	١٤٨	%٢٠	٧٩	٩
١٠	٦٨٦	٥٤.٤٦	%٥١	٢٠٢	%٢٨	١١٠	%٢٢	٨٨	١٠
١١	٤١١	١١٦.٨٦	%٥٩	٢٣٥	%٢٢	٨٨	%١٩	٧٧	١١

* قيمة (٢كا) الجدولية عند (٠.٠٥) = ٥.٩٩

يتضح من جدول (١٠) ان قيمة (٢كا) المحسوبة أكبر من الجدولية (٥.٩٩) لجميع عبارات محور خدمة المستفيد، حيث تراوحت قيمة (٢كا) المحسوبة ما بين (١٠.٣٨ : ١٤٣.١٨)، مما يظهر وجود فروق ذات دلالة احصائية في كل العبارات عند مستوي (٠.٠٥)، كما تراوح الوزن النسبي ما بين (٤١١ : ٩٩٣) فحصلت العبارة رقم (٥) "ينظم الاتحاد أنشطته بشكل منتظم ومستمر" على الترتيب الأول بنسبة (٥٥%) للاختيار الإيجابي (نعم) والعبارة رقم (٣) "يصمم الاتحاد الأنشطة التي تزيد من جودة أداء المستفيدين" على الترتيب الثاني بنسبة (٤٩%) للاختيار الإيجابي (نعم)، بينما حصلت العبارة رقم (١١) "يوجد خطط لمواجهة أزمات المستفيدين" على الترتيب الأخير بنسبة (٥٩%) للاختيار السلبي (لا)، والعبارة رقم (١٠) "يسعى الاتحاد إلى الحصول على تقييم أنشطته من قبل المستفيدين" على الترتيب قبل الأخير بنسبة (٥١%) للاختيار السلبي (لا).

يشير ارتفاع نسب عدم الموافقة الخاصة بالعبارات (١١) و (١٠) و (٩) علي إجماع مجتمع البحث بفئاته الأربعة (المدرسين، الحكام، الإداريين، اللاعبين) علي ضعف بعض مستويات خدمة المستفيدين والخاصة بالتنبؤ بالأحداث والأزمات التي قد تؤثر علي نجاح تنفيذ اختصاصات وأهداف المنظومة الإدارية

والفنية للاتحاد المصري للكراتيه الخاصة بالمادة (٣٩) لقانون الرياضة رقم ٧١ لسنة ٢٠١٧ ، كذلك أجندة الأنشطة المحلية للاتحاد والأنشطة الدولية للجنة الأولمبية والاتحاد الدولي والاتحادين العربي والإفريقي للكراتيه، كذلك عملية تقييم الأنشطة والخدمات المقدمة من قبل الاتحاد سعياً لتقويم الأداء الفني والإداري، وعدم وجود آليات لتلقي الشكاوي والاستفسارات. (٨ : ٣)

وتتفق نتائج الدراسة مع نتائج دراسة كلا من أديب محمد إبراهيم (٢٠١٦)(٤) ونهي سليمان أحمد (٢٠١٠)(٤٣) على ضعف مستويات الخدمة والعوامل المرتبطة والتي تؤثر علي رضا المستفيد وبالتالي على جميع الأنشطة اللوجستية المرتبطة بالهيئة الرياضية، كذلك تتفق النتائج على أهمية الرقابة ومتابعة تلك العوامل المؤثرة داخل الاتحادات والأندية الرياضية لما لها من دور مؤثر علي جودة الأداء، وأن الإخلال بعملية خدمة المستفيد يؤدي إلي ضعف المركز التنافسي للهيئة الرياضية.

ويتفق الباحث مع ما أشار إليه جون جاتورنا(٢٠٠٧) إلى أن خدمة المستفيد المتميزة لا تهتم فقط بالجوانب المتعددة الخاصة بتقديم النشاط، بل يمتد الاهتمام بعملية متابعة المراحل المختلفة بالنشاط الخدمي او السلعي وفقاً للنقاط التالية:

- عناصر ما قبل النشاط الخدمي (السياسات والبرامج واللوائح والنظام التنفيذي المرن)
- عناصر المرتبطة بأداء النشاط الخدمي (كل المتغيرات التي تشترك بشكل مباشر في الأداء الفعلي).
- عناصر ما بعد النشاط الخدمي تقييم المستفيدين، تلقي الشكاوي، خدمات جذب إضافية(١٤:٨٦)

ويشير الباحث وفقاً لملاحظاته أن عملية خدمة المستفيد عملية متشعبة ما إذا تم إدراكها والتخطيط للتميز في أدائها تصبح للهيئة مكانة تنافسية قوية وأهم عامل في تلك العملية هو قدرة الاتحاد المصري للكراتيه وجميع الهيئات الرياضية علي تحديد احتياجات المستفيدين الحاليين ووسائل جذب مستفيدين جدد، فالهيئة الرياضية التي تهتم بتنفيذ أكبر عدد من البطولات في الموسم الواحد للمرحلة العمرية الواحدة، نجد أن (المستفيد) لا يهتم بكم البطولات بل يهتم بالاشتراك في البطولة التي تحقق هدفه كالانضمام لصفوف المنتخب القومي أو البطولات المصنفة أو بطولات الحافز الرياضي، لذا يجب علي الهيئات وضع الخطط والبرامج المنبثقة من عملية تحليل سلوك المشاركين والبيانات الرقمية للمسابقات وقياس أولويات المستفيدين وفقاً لتوافر الأنشطة اللوجستية وغيرها من عوامل مؤثره في سلوك المشاركين والمنفذين.

ويؤكد حسن الشافعي (٢٠١٠) (١٧) على أن جميع الأنشطة اللوجستية الرياضية تتكامل من أجل تحقيق أسس خدمة المستفيد والتي يترتب عليها خلق منافع تنافسية في المكان والزمان والتكلفة لدي المستفيد، بحيث يتم توفير النشاط الرياضي في المكان والتوقيت المناسب وبأقل تكلفة من أجل تحقيق رضا المستفيد.

ويتفق الباحث مع ما أشار إليه علي أحمد نقلا عن Osborne & Gaebler في كتابهما (إعادة اختراع الحكومة) إلى ان تحقيق احتياجات المستفيد هي أفضل أسلوب للبقاء والمنافسة، ويجب علي الإدارة

أن تنبذ الفكر التقليدي البيروقراطي الذي ينظر إلى المستفيد على أنه صاحب حاجة وهذه الحاجة لا يمكن الحصول عليها إلا من خلال تلك المؤسسة وبالتالي فلا حاجة للمنافسة ولا الإبداع فالخدمة ستكون مقبولة للمستفيد بغض النظر عن رغباته فهو لن يحصل عليها إلى من خلالنا. (١٦٦:٤٧)

جدول (١١)

(ن=٤٠٠)

الدلالات الاحصائية لآراء عينة البحث ككل

في المحور الثاني (المعلومات والاتصالات) من استبيان الأنشطة اللوجستية بالاتحاد المصري للكاراتيه

الترتيب	الوزن النسبي	مربع كاي	لا		إلى حد ما		نعم		المحور الأول
			النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	
٥	٧٨٤	٢٥.٢٦	٣٠%	١١٨	٤٥%	١٨٠	٢٦%	١٠٢	١
٤	٧٩٢	٣٨.٣٤	٢٧%	١٠٨	٤٨%	١٩٢	٢٥%	١٠٠	٢
٧	٧٥٣	٩.٠٢	٤١%	١٦٣	٣٠%	١٢١	٢٩%	١١٦	٣
١	١٠٢٧	١٩٨.٦٢	٨%	٣١	٢٨%	١١١	٦٥%	٢٥٨	٤
٣	٨٣٧	٣٧.٤٢	٢٢%	٨٨	٤٧%	١٨٧	٣١%	١٢٥	٥
١٠	٥٥٢	٢٦٢.٢٢	٧١%	٢٨٤	٢٠%	٨٠	٩%	٣٦	٦
٨	٧٢٤	٣٠.٢٨	٤٦%	١٨٥	٢٧%	١٠٦	٢٧%	١٠٩	٧
٩	٦٩٥	٤١.٤٦	٤٧%	١٨٩	٣٢%	١٢٧	٢١%	٨٤	٨
٦	٧٨٢	٣٧.٢٨	٢٩%	١١٤	٤٨%	١٩٠	٢٤%	٩٦	٩
٢	٨٤٥	١٨.٦٢	٢٤%	٩٥	٤١%	١٦٥	٣٥%	١٤٠	١٠
٥	٧٨٤	٢٥.٢٦	٣٠%	١١٨	٤٥%	١٨٠	٢٦%	١٠٢	١١

* قيمة (كا) الجدولية عند (٠.٠٥) = ٥.٩٩

يتضح من جدول (١١) ان قيمة (كا) المحسوبة أكبر من الجدولية (٥.٩٩) لجميع عبارات محور المعلومات والاتصالات، حيث تراوحت قيمة (كا) المحسوبة ما بين (٩.٠٢ : ٢٦٢.٢٢)، مما يظهر وجود فروق ذات دلالة احصائية في كل العبارات عند مستوي (٠.٠٥)، كما تراوح الوزن النسبي ما بين (٥٥٢ : ٩٩٣) فحصلت العبارة رقم (٤) "" يتم استخدام شبكات التواصل الاجتماعي كإحدى وسائل التواصل الفعال مع المستفيدين "" علي الترتيب الأول بنسبة (٦٥%) للاختيار الإيجابي (نعم)، بينما حصلت العبارة رقم (٦) "" يوجد بث تلفزيوني لأنشطة الاتحاد "" علي الترتيب الأخير بنسبة (٧١%) للاختيار السلبي (لا)، والعبارة رقم (٨) "" يستخدم الاتحاد وسائل التواصل من أجل التعرف علي رغبات المستفيدين "" علي الترتيب قبل الأخير بنسبة (٤٧%) للاختيار السلبي (لا).

يشير انخفاض نسب الموافقة الخاصة بالعبارات (١) و(٢) و(٣) علي انخفاض مستوي فاعلية التواصل مع جميع أركان المنظومة الإدارية والفنية داخل وخارج الاتحاد المصري للكاراتيه ويظهر ذلك بوضوح في مقارنة قدرة الموقع الإلكتروني (website) الخاص بالاتحاد المصري للكاراتيه وبنظيره

الفرنسي والياباني فنجد قدرة الاتحادين الفرنسي والياباني علي تسويق المعلومات الفنية والإدارية ونشر فلسفة ممارسة رياضة الكاراتيه بالإضافة إلي قدرة تلك المواقع الإلكترونية علي ربط جميع الأنشطة الإدارية والفنية المرتبطة بالكاراتيه المحلي والدولي ومواقع التواصل الاجتماعي في مكان واحد يساعد المستفيد علي الوصول إلى ما يريده والتفاعل مع المعلومات المقدمة والتالي تتحقق أهدافها اللوجستية التسويقية في جذب مستفيدين جدد ورعاها للأنشطة والنتائج المحلية والدولية، وعلي النقيض لا يوجد تحديث لأخبار النشاط الفني والإداري الخاص بالاتحاد المصري للكاراتيه علي الموقع الإلكتروني ويقتصر موقع التواصل الاجتماعي facebook علي إعلام المستفيدين الحاليين بالأنشطة التي يتم تنفيذها. (٥٩) (٦٠)

ويؤكد أحمد غنيم (٢٠١٠) (٢) على أهمية تطوير منظومة تكنولوجيا المعلومات والتي تمثل مبدأً أساسياً من مبادئ نجاح المنظومة اللوجستية وذلك لارتباطها بجميع مستويات العمل اللوجستي وتأثيرها على متخذي القرار وذلك لأهمية دورها في إعطاء صورة واضحة ومترابطة عن تدفق الخدمات والأنشطة والمعلومات الخاصة بالهيئة.

وتتفق هذه النتائج مع نتائج دراسة بسمة إبراهيم (٢٠١٦) (١١) والتي أشارت إلى وجود قصور في التنسيق المعلوماتي بين جميع أطراف منظومة النشاط الرياضي والتي شملت صانعي القرار والهيكل التنفيذي وأصحاب المصالح من موردين ومستهلكين ورعاها وأن هذا القصور لا يعطي مجالاً للاستفادة المتكاملة من الأنشطة والمعلومات المقدمة من قبل الهيئات.

ويشير الباحث إلى أن الهيئات الرياضية المتطورة والعالمية تسعى إلى تحقيق أعلى مستوى من الكفاءة الخدمية وذلك عن طريق استخدام نظم المعلومات والاتصالات اللوجستية المتكاملة والمتطورة والتي تحقق ميزة تنافسية تمكنها من الاستمرار في النجاح في السوق الرياضي المحلي والعالمي فهي أساس ترابط جميع مراحل النشاط اللوجستي للهيئة وذلك من أجل خدمة وتلبية احتياجات المستفيدين.

كما يشير انخفاض نسب الموافقة الخاصة بالعبارات (٦) و(٨) و(٧) لصالح الاختيار غير موافق على قلة تواصل وفاعلية مقدمي الخدمة مع طلبات ورغبات المستفيدين وبالتالي قلة الفرص التي يمكن استغلالها للحفاظ على المستفيد الحالي وجذب عملاء جدد وموردين وشركات ذات مصالح مشتركة.

وتتفق نتائج الدراسة مع ما توكده (Cristina Fernández) (٢٠١١) (٤٥) علي ان صانعي القرار لن يتمكنوا من تقديم خدمات لوجستية ذات جودة عالية بدون وجود تبادل معلوماتي بين مقدمي الخدمات والمستفيدين يتم فيه التعرف علي احتياجات المستفيدين واستكشاف طرق جذب لمستفيدين جدد.

ويتفق الباحث مع ما يوكده كمال درويش ووليد مرسي وآخرون (٢٠١٣) (٣٢) على أن التطور التكنولوجي كان له تأثير إيجابي علي البث التلفزيوني في الآونة الأخيرة حيث مكن لكل أسرة القدرة على الاستمتاع في مشاهدة جميع المباريات لمختلف الأنشطة الرياضية داخل وخارج البلاد الأمر الذي كان له

حافظ قوي في تطوير صناعة الإنتاج الرياضي الأمر سيعود بالنفع المادي علي الاتحادات والهيئات الرياضية.

كما يتفق الباحث مع دراسة كلا من (somuyiwa & adabayo) (٢٠١١م) (٥٥) ودراسة (rommert drkke) (٢٠١٠) (٥٣)، حيث أشارت الدراسات إلى أن هناك علاقة قوية بين استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والدعم اللوجستي بالمؤسسات المنتجة للسلع والخدمات، والاعتماد على تكنولوجيا المعلومات والاتصالات التي تميل إلى خفض تكاليف التشغيل وتحسين مستوى الخدمة، والاهتمام بنشاط الاتصالات اللوجستية كنشاط لوجستي تسويقي داخل الاتحاد المصري للكراتيه يساعد على نقل المعلومات بحرفية بين الادارة والعاملين من جهة وبين المؤسسة والمستفيدين من جهة أخرى، كما أشارت الدراسات الي العلاقة التكاملية بين التطورات الحادثة في مجالي اللوجستيات ونظم المعلومات والاتصالات.

جدول (١٢)

(ن=٤٠٠)

الدلالات الاحصائية لآراء عينة البحث ككل

في المحور الثالث (اختيار الموقع) من استبيان الأنشطة اللوجستية بالاتحاد المصري للكراتيه

الترتيب	الوزن النسبي	مربع كاي	لا		إلى حد ما		نعم		المحور الثالث
			النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	
١	١١٤٥	٥٦٨.٨	٣%	١٣	٧%	٢٩	٩٠%	٣٥٨	١
٢	٩٥٧	١١٠.٨٢	٩%	٣٥	٤٣%	١٧٣	٤٨%	١٩٢	٢
٣	٩٣٥	١٣٦.٦٨	٧%	٢٧	٥٣%	٢١١	٤١%	١٦٢	٣
٧	٨٧٧	٤٣.٨٦	١٨%	٧٣	٤٤%	١٧٧	٣٨%	١٥٠	٤
٩	٦٢٨	١٢٤.٨٨	٥٩%	٢٣٧	٢٥%	٩٨	١٦%	٦٥	٥
٨	٧٦٣	١٩.١٤	٣٤%	١٣٤	٤٢%	١٦٩	٢٤%	٩٧	٦
٦	٨٧٨	٩٢.٤٨	١٤%	٥٥	٥٣%	٢١٢	٣٣%	١٣٣	٧
٥	٩١٤	٧٤.٦٦	١٣%	٥٣	٤١%	١٦٢	٤٦%	١٨٥	٨
٤	٩٢٥	٦٩.٠٠	١٤%	٥٥	٤١%	١٦٥	٤٥%	١٨٠	٩

* قيمة (٢كا) الجدولية عند (٠.٠٥) = ٥.٩٩

يتضح من جدول (١٢) ان قيمة (٢كا) المحسوبة أكبر من الجدولية (٥.٩٩) لجميع عبارات محور اختيار الموقع، حيث تراوحت قيمة (٢كا) المحسوبة ما بين (١٩.١٤ : ٥٦٨.٨)، مما يظهر وجود فروق ذات دلالة احصائية في كل العبارات عند مستوي (٠.٠٥)، كما تراوح الوزن النسبي ما بين (٦٢٨ : ١١٤٥) فحصلت العبارة رقم (١) " يوجد مقرات رسمية لأفرع الاتحاد بالمحافظات " علي الترتيب الأول بنسبة (٩٠%) للاختيار الإيجابي (نعم)، والعبارة رقم (٢) " المقرات الرسمية لأفرع الاتحاد مجهزة لإدارة أنشطته " علي الترتيب الثاني بنسبة (٤٨%) للاختيار الإيجابي (نعم)، بينما حصلت العبارة رقم (٥) " يتم تنفيذ أنشطة تسويقية في المنشآت المختارة من قبل الاتحاد " علي الترتيب الأخير بنسبة (٥٩%) للاختيار

السلبى (لا)، والعبارة رقم (٦) " تتوافر في المنشأه اشتراطات صحية تتناسب مع أعداد المستخدمين " علي الترتيب قبل الأخير بنسبة (٣٤%) للاختيار السلبى (لا).

يشير ارتفاع نسب الموافقة الخاصة بالعبارات (١) و (٢) و (٣) و (٨) و (٩) علي أن الخدمات الفنية والإدارية لا يكون لها قيمة عندما لا تكون متاحة للمستخدمين في الوقت والمكان المناسبين وبالتكلفة المنخفضة، وهذا ما يقنه الاتحاد المصري للكراتيه فقام بتوفير الأنشطة الفنية والإدارية للمستخدمين الحاليين والمحتملين لضمان ميزة الوقت والمكان المناسبين من خلال إنشاء أفرع له في المحافظات وتجهيزها إداريا وفنيا بالعنصر البشري والمادي، الأمر الذي يزيد من القيمة المضافة للاتحاد مقارنة باتحادات الألعاب الفردية الأخرى.

وتتفق النتائج مع نتائج دراسة عبد الرحمن مجاهد (٢٠١٦)(٢٧) والتي أشارت إلى حرص المؤسسات الرياضية على توفير الاماكن المناسبة عند تقديم المنتجات الرياضية من سلع وخدمات للأعضاء داخل وخارج المؤسسة، الامر الذي يعمل على زيادة القدرة التنافسية اللوجستية للمؤسسات الرياضية والحصول على رضا الاعضاء.

وتتفق نتائج الدراسة مع نتائج (ملتقى المنظومة الحديثة في إدارة الموانئ: اللوجستيات، الجمارك، التحكيم) (٢٠١١)(٤٢) والذي أشار إلى ثلاث أهداف لخطة سلسلة الإمداد اللوجستي:

١. **تقليل التكلفة:** حيث يتم تخفيض جميع الكلفة المترتبة من الشحن والتقلات من خلال الإدارة الصحيحة لاختيار المواقع وأفرع الهيئة.

٢. **تقليل كلفة رأس المال:** والخاصة بتخفيض مستوى الاستثمار من خلال الشحن المباشر لتجنب التخزين طويل المدى.

٣. **تحسين الخدمة:** مرتبطة بأن العوائد تعتمد على مستوى الخدمات اللوجستية المقدمة.

وتتفق نتائج الدراسة مع نتائج (الوكالة اليابانية للتعاون الدولي) (٢٠١١) (١٠) والذي أشارت إلى أهمية تواجد سياسات تشجيعية للمستخدمين تدعم الأنشطة اللوجستية مثال: حق اختيار المستخدم للمكان الذي سينتقى فيه الخدمة وذلك وفقا لمعايره الخاصة حيث يتم تسهيل عليه الاختيار وفقا لدراسة جدوى لأفضل المواقع وانسبها من حيث الخدمات العامة وشبكات التنقل وغيرها من موضوعات متعلقة بتلك السياسات.

ويؤكد ارتفاع نسب عدم الموافقة على العبارة (٥) و (٦) على عدم وجود استراتيجيات إعلام لتسويق تميز النشاط اللوجستي الخاص بقدرة وصول الاتحاد لمستخدميه من خلال توفيره أفرع في المحافظات، كذلك إقامة البطولات وفقا للتوزيع الجغرافي، ويظهر ذلك في مقارنة مواقع الانترنت والتواصل الاجتماعي بين الاتحادين المصري والفرنسي نجد أن الاتحاد الفرنسي متميز في مجال التسويق لأماكن تقديم خدماته سواء كانت فنية أو إدارية وكيفية الوصول إلى تلك الأماكن سواء لإنهاء الأمور الإدارية أو لممارسة رياضة الكاراتيه. (٥٩)

كما تتفق نتائج الدراسة مع نتائج دراسة (عبد الحكيم عبد الله) (٢٠٠٩) (٢٦) والتي أشارت إلى أن الهيئات التي تسعى إلى تقليل التكلفة وتحديد مواقع متميزة لمستفيديها ستحقق ميزة تنافسية عن غيرها من الهيئات المنافسة لها، ولكن استراتيجية استمرار تلك الميزة التنافسية ستعتمد علي سرعة انتشار واكتساب ثقة المستفيدين بتلك الميزة والقائمة علي توفير مهارات فنية وإدارية في ظل توفر الموارد التي تعطي قيمة خاصة للمستفيدين.

ويري الباحث ضرورة اهتمام الاتحاد المصري للكراتيه بوضع استراتيجية مرتبطة بالتوزيع الإحصائي وفقا لأعداد المستفيدين في كل مرحلة عمرية والتوزيع الجغرافي وذلك عند إقامة بطولات المحافظات ومنها للقطاعات انتهاء بالجمهورية، والعمل على تسويق أماكن أفرع الاتحاد بالمحافظات وتسويق أماكن إقامة الأنشطة وذلك قبل تنفيذ الحدث بوقت كافي سعيا للاستفادة من وظائف التسويق.

جدول (١٣)

(ن=٤٠٠)

الدلالات الإحصائية لآراء عينة البحث ككل

في المحور الرابع (النقل) من استبيان الأنشطة اللوجستية بالاتحاد المصري للكراتيه

الترتيب	الوزن النسبي	مربع كاي	لا		إلى حد ما		نعم		المحور الرابع
			النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	
٧	٤٨٤	٤٧٢.٥	%٨٥	٣٣٨	%١٠	٤٠	%٦	٢٢	١
٦	٦٤٢	٩٣.٥٨	%٥٣	٢١٣	%٣٣	١٣٢	%١٤	٥٥	٢
٥	٦٦٥	٧٤.٠٦	%٤٧	١٨٩	%٣٩	١٥٧	%١٤	٥٤	٣
٣	٨٠٤	٣٤.٧٨	%٢٦	١٠٤	%٤٧	١٨٨	%٢٧	١٠٨	٤
٤	٧٢٤	٤٥.٨٦	%٣٧	١٤٧	%٤٥	١٨٠	%١٨	٧٣	٥
١	١٠٠٨	١٦٦.١٨	%١٠	٣٩	%٢٩	١١٤	%٦٢	٢٤٧	٦
٢	٨٤١	٤١.٨٦	%٢١	٨٥	%٤٧	١٨٩	%٣٢	١٢٦	٧

* قيمة (كا) الجدولية عند (٠.٠٥) = ٥.٩٩

يتضح من جدول (١٣) ان قيمة (كا) المحسوبة أكبر من الجدولية (٥.٩٩) لجميع عبارات محور النقل، حيث تراوحت قيمة (كا) المحسوبة ما بين (٣٤.٧٨ : ٤٧٢.٥)، مما يظهر وجود فروق ذات دلالة احصائية في كل العبارات عند مستوي (٠.٠٥)، كما تراوح الوزن النسبي ما بين (٤٨٤ : ١٠٠٨) فحصلت العبارة رقم (٦) " يوفر الاتحاد بدلات إنتقال للقائمين علي تنفيذ الأنشطة " علي الترتيب الأول بنسبة (٦٢%) للاختيار الإيجابي (نعم)، بينما حصلت العبارة رقم (١) " يمتلك الاتحاد المصري للكراتيه شركة نقل خاصه لخدمة أفرعه بالمحافظات " علي الترتيب الأخير بنسبة (٨٥%) للاختيار السلبي (لا).

يشير ارتفاع نسب عدم الموافقة للعبارة رقم (١) وانخفاض النسب لصالح الاختيار إلى حد ما وغير موافق للعبارة رقم (٢) إلى عدم تطرق صانعي القرار لفكرة الاستثمار في نشاط النقل والاعتماد على

التعاقدات مع شركات تقوم بتلك العملية اللوجستية ويتفق الباحث بنتائج دراسته مع نتائج دراسة محمد علي (٢٠١١) (٤٧) والتي تشير إلى أن منتجات الهيئات الخدمية أو المادية عندما تتشابه نجد أن هناك هيئات تسعى إلى تحقيق ميزة تنافسية تميزها عن منافسيها فمنهم من يستثمر في الأصول ومنهم من يعتمد علي التفكك الرأسي وهي عملية عكسية للتكامل الرأسي، بمعنى فصل إحدى أنشطة الهيئة بحيث يتكفل طرف ثالث متخصص بأداء هذا النشاط سعياً لزيادة تميز الهيئة في المجالات الحالية أو المستجدة والتي تسعى إلى تنفيذها خلال الوقت الذي سيتم توفيره من النشاط الذي تم فصله.

ونجد أن ارتفاع نسب عدم الموافقة علي العبارة رقم (٣) يشير إلى قلة اهتمام الاتحاد المصري للكراتيه بمعايير الدقة في الوقت والأداء ويظهر ذلك في تأخير تنفيذ بعض البطولات نتيجة لتأخر وصول الهيكل الإداري أو الحكام أو تأخير تسليم بدلات الانتقال للمستفيدين وغيرها وهذه النتائج تختلف عن نتائج دراسة (فهد إبراهيم) (٢٠١٣) (٣٠) والتي أشارت إلى أن الوقت هو محور نجاح العمل اللوجستي بكافة أنماطه فلوجستيات النقل تعتمد في استراتيجيتها علي التطوير المستمر للبرامج الإدارية والمالية والفنية ويساهم في نجاحها دعم وتكامل لوجستيات المعلومات من خلال شبكات متكاملة لتبادل المعلومات والبيانات

يشير ارتفاع نسب الموافقة للعبارة رقم (٦) ونسب الاختيار إلى حد ما للعبارة رقم (٧) إلى سعي الاتحاد المصري للكراتيه إلى تحقيق ميزة تنافسية خاصة بالتكلفة وذلك من خلال تخصيص بدلات انتقال للقائمين علي تنفيذ أنشطة الاتحاد، كذلك انتقال اللاعبين المصنفين ومدربيهم إلى البطولات الأمر الذي يترك انطباع إيجابي لدي المستفيدين، ونجد أن هذه النتائج تختلف مع نتائج دراسة الصديق موسي والظاهر أحمد (٩) حول قياس أثر أبعاد الإدارة اللوجستية في تحسين جودة الخدمة والتي أشارت إلي أنه لا يوجد علاقة بين وظيفة النقل كنشاط لوجستي أساسي وبين جودة الخدمة كهدف مؤسسي تسعى إليه الإدارات.

وتتفق نتائج الدراسة مع نتائج دراسة فهد إبراهيم (٢٠١٣) (٣٠) في الدور التكاملية بين جميع الأنشطة اللوجستية حيث تقوم منظومة المعلومات اللوجستية والربط الإلكتروني من خلال شبكات الإنترنت في تقليص العامل الزمني لتقديم خدمات النقل المتعددة للمستفيدين سواء داخل جمهورية مصر العربية أو سفريات الفرق القومية خارج البلاد من خلال تحديد شركات النقل والتعاقد مع أفضلها وفقاً للمعايير الموضوعية.

وتتفق نتائج الدراسة مع نتائج دراسة (أدم إسماعيل) (٢٠١٤) (٣) حول أهمية الربط المعلوماتي وتأثيره في تحقيق مستويات عالية للممارسات اللوجستية في نشاطي النقل والتخزين، ويظهر ذلك في سرعة تسليم بدلات الانتقال وفقاً لقاعدة البيانات المتاحة.

جدول (١٤)

(ن=٤٠٠)

الدلالات الاحصائية لآراء عينة البحث ككل

في المحور الخامس (التخزين وإدارة المخزون) من استبيان الأنشطة اللوجستية بالاتحاد المصري للكاراتيه

المحور الخامس	نعم		لا		إلى حد ما		مربع		الترتيب
	التكرار	النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	النسبة %	كاي	النسبي	
١	١٦٩	%٤٢	١٧٧	%٤٤	٥٤	%١٤	٧١.٦٦	٩١٥	٢
٢	٩٤	%٢٤	٢٤٠	%٦٠	٦٦	%١٧	١٣٠.٦٤	٨٢٥	٦
٣	٢٤٤	%٦١	١٣٥	%٣٤	٢١	%٥	١٨٦.٣٤	١٠٢٣	١
٤	١٤٩	%٣٧	٢١٥	%٥٤	٣٦	%٩	١٢٢.٢٢	٩١٣	٣
٥	١٥٠	%٣٨	١٨٨	%٤٧	٦٢	%١٦	٦٢.٥٠	٨٨٨	٤
٦	١٧٣	%٤٣	١٣٣	%٣٣	٩٤	%٢٤	٢٣.٧٨	٨٧٩	٥
٧	٨٢	%٢١	٢٢٥	%٥٦	٩٣	%٢٣	٩٤.١٨	٧٨٩	٧
٨	٨٨	%٢٢	١٩٤	%٤٩	١١٨	%٣٠	٤٤.٢٨	٧٧٠	٨

* قيمة (كا) الجدولية عند (٠.٠٥) = ٥.٩٩

يتضح من جدول (١٤) ان قيمة (كا) المحسوبة أكبر من الجدولية (٥.٩٩) لجميع عبارات محور التخزين وإدارة المخزون، حيث تراوحت قيمة (كا) المحسوبة ما بين (٢٣.٧٨ : ١٨٦.٣٤)، مما يظهر وجود فروق ذات دلالة احصائية في كل العبارات عند مستوي (٠.٠٥)، كما تراوح الوزن النسبي ما بين (٧٧٠ : ١٠٢٣) فحصلت العبارة رقم (٣) "يوجد نظام إداري لتحديد إجراءات الصادر والوارد بمخازن الاتحاد" على الترتيب الأول بنسبة (٦١%) للاختيار الإيجابي (نعم)، بينما حصلت العبارة رقم (٨) "تتوفر بالمخازن جميع إجراءات الوقاية من الفقد والتلف" على الترتيب الأخير بنسبة (٣٠%) للاختيار السلبي (لا).

يشير ارتفاع نسب الموافقة الخاصة بالعبارة (٣) وارتفاعها لصالح الاختيارين موافق وإلى حد ما للعبارة رقم (١) و (٤) و (٥) إلى سعي الاتحاد المصري للكاراتيه للإيفاء بمتطلبات تنفيذ الأنشطة الإدارية والفنية من دورات إدارية وتدريبية وتحكيمية ومن بطولات ودوريات وذلك بالمقر الرسمي للاتحاد أو في أفرعه بالمحافظات من خلال توفر نظام إداري لإدارة المخازن، وتتفق نتائج الدراسة مع ما أشار إليه (جيري هاتون) (٢٠٠٧) (١٥) إلى أن كافة الأنظمة الإدارية بالمخازن في الهيئات الصناعية والخدمية تحافظ على تحقيق التوازن بين الاستغلال الأمثل للمساحة المتاحة للتخزين مع سرعة تجهيز المخزون وفقا لآليات إدارة استغلاله.

ونجد أن هناك ضعف في استراتيجيات التخزين وسرعة استدعاء ما هو مخزن ويظهر ذلك بشكل واضح في تأخير عملية الحصول على شهادات ترقى الأحزمة والتي قد تصل إلى شهرين الأمر الذي يضعف من قيمة الشهادة ويتفق الباحث مع ما أشار إليه (USAID) (٢٠١١) (٥٦) إلى أهمية وجود نظام إداري قائم على استراتيجيات تخزينية يتم من خلالها تقييم المخزون بشكل مستمر بحيث يساعد المدراء على

التعرف على آليه حركة المخزون ومن خلاله يتم التعرف على أسباب الاختناقات القائمة وبالتالي سرعة اتخاذ القرار.

وتتفق نتائج الدراسة مع نتائج دراسة (أكرم عمر) (٢٠٠٨) (٦) أن عدم الاهتمام بالإجراءات الإدارية داخل مخازن الاتحاد والإجراءات الوقائية من الفقد والتلف قد تؤدي إلي تراكم المخزون الأمر الذي سيترتب عليه احتمال التلف أو ظهور أنواع جديدة في الأسواق أفضل مما هو مخزن، الأمر الذي يؤدي إلي ضعف قدرات الهيئة التسويقية وأصولها المتداولة.

ويشير **John & Simon** (٢٠٠٧) (٤٩) إلي أن الخدمات الرياضية المتمثلة في الأنشطة الفنية والإدارية نجد انها غير قابلة للتخزين ولكن هناك العديد من الأسس الملموسة الداعمة والمحركة لتلك الخدمات والتي سيتم فقدها تماماً إذا لم يتم استهلاكها عند تقديمها وفي حالة عدم وجود إدارة للمخزون يحدد استراتيجيات العرض المستمر لتلك الأنشطة والطلب الغير المنتظم والغير متوقع للمستفيدين الأمر الذي سيؤدي إلي ظهور مشكلة واضحة لإدارة الخدمة المقدمة الأمر الذي سيؤثر علي جودتها، لذا يجب أن تكون الهيئة في حالة تفاعل مستمر بحيث يكون هناك استجابة سريعة لرغبات واحتياجات المستفيدين مع مراعاة تقلب تلك الطلبات.

ويتفق الباحث مع ما يؤكدده محمود عبد الفتاح رضوان (٢٠١٢) على أهمية إدارة المخزون فنجد أن رقابة المخزون تتضمن أساليب المحافظة علي مفردات المخزون عند المستويات الاقتصادية التي تحقق الهدف عند أقل تكلفة ممكنة، ويمكن للمسؤولين عن تقييم الأداء الاسترشاد ببعض المؤشرات التي تشير إلي التأثير الإيجابي لنشاط إدارة المخزون علي جودة الخدمة ويظهر ذلك في اكتشاف عدم مطابقة مواصفات المخزون لما سوف يتم تقديمه، كذلك مبدأ الإتاحة والوفاء بمواعيد التسليم وجودة المخزون. (٧٠:٣٩)

○ عرض الدلالات الاحصائية للاستبيان "جودة الخدمة بالاتحاد المصري للكاراتيه" وتفسيرها ومناقشتها للإجابة على التساؤل الاول للبحث: ما مستوي جودة الخدمة بالاتحاد المصري للكاراتيه؟

جدول (١٥)

(ن=٤٠٠)

الدلالات الاحصائية لآراء عينة البحث ككل

في المحور الأول (الجوانب الملموسة) من استبيان جودة الخدمة بالاتحاد المصري للكاراتيه

الترتيب	مربع		لا		إلى حد ما		نعم		المحور الأول
	الوزن النسبي	كاي	النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	
٤	٨١١	٧٩.٥٨	%٢٢	٨٦	%٥٤	٢١٧	%٢٤	٩٧	١
٦	٧٠٣	٣٦.٧٢	%٤٤	١٧٦	%٣٦	١٤٥	%٢٠	٧٩	٢
٣	٨٣٠	١١٢.٠٦	%١٧	٦٩	%٥٨	٢٣٢	%٢٥	٩٩	٣
٢	٩٤٦	٨١.٢٦	%١٧	٦٧	%٣٠	١٢٠	%٥٣	٢١٣	٤
١	٩٤٧	٨٦.٦٢	%١٢	٤٩	%٣٩	١٥٥	%٤٩	١٩٦	٥
٥	٧٣٨	٢٦.٥٠	%٣٧	١٤٨	%٤٢	١٦٦	%٢٢	٨٦	٦
٧	٦٨٤	٥٠.٧٤	%٤٨	١٩٢	%٣٣	١٣٢	%١٩	٧٦	٧

* قيمة (كا) الجدولية عند (٠.٠٥) = ٥.٩٩

يتضح من جدول (١٥) ان قيمة (كا) المحسوبة أكبر من الجدولية (٥.٩٩) لجميع عبارات الجوانب الملموسة، حيث تراوحت قيمة (كا) المحسوبة ما بين (٢٦.٥٠ : ١١٢.٠٦)، مما يظهر وجود فروق ذات دلالة احصائية في كل العبارات عند مستوي (٠.٠٥)، كما تراوح الوزن النسبي ما بين (٦٨٤ : ٩٤٧) فحصلت العبارة رقم (٥) "يستخدم الاتحاد الخدمات المميكنة في التعاملات المالية المتبادلة مع المستفيدين" علي الترتيب الأول بنسبة (٤٩%) للاختيار الإيجابي (نعم)، وحصلت العبارة رقم (٤) "يوجد زي موحد يلتزم به جميع أطراف المنظومة ويميزهم (إداريين ، حكام ، لاعبين ، مدربين)" علي الترتيب الثاني بنسبة (٥٣%) للاختيار الإيجابي (نعم)، بينما حصلت العبارة رقم (٧) "يستخدم الاتحاد الوسائل الإرشادية التثقيفية لتسويق أشطته وتاريخه" على الترتيب الأخير بنسبة (٤٨%) للاختيار السلبي (لا)، وحصلت العبارة رقم (٢) "يتسم المظهر الخارجي لمنشآت الاتحاد بالجاهزية" على الترتيب قبل الأخير بنسبة (٤٤%) للاختيار السلبي (لا)، وحصلت العبارة رقم (٦) "تتسم منشآت الاتحاد بتوافر الوسائل الإرشادية التي تسهل وصولك للأماكن المختلفة" على (٤٣%) للاختيار السلبي (لا).

يشير انخفاض نسب الموافقة لصالح الاختيارين (لا) و(إلى حد ما) للعبارات رقم (١) و(٢) و(٣) و(٦) و(٧) إلى عدم اهتمام الاتحاد المصري للكاراتيه بالمظهر الداخلي والخارجي لمنشآته الإدارية أو المنشآت التي يقيم فيها أنشطته وأهمية تأثيرها على المستفيدين إذا ما أحسن استغلالها تسويقيا.

وتتفق نتائج الدراسة مع نتائج دراسة كلا من (Nonglak) و (Assadej) (٢٠١٥) (٥١) في أن ضعف مستوي الجوانب الملموسة داخل الهيئات والشركات ستؤدي إلى ظهور حالة من عدم الرضا لدي المستفيدين خاصة في قطاع الخدمات حيث تعد جودة الخدمة عاملا رئيسيا في إرضاء المستفيد وذلك من خلال إجرائه لمقارنات بين توقعاته وبين ما يحصل عليه.

ويتفق الباحث مع دراسة "لوانيس مينيس" (Ioannis Minis) (٢٠٠٦م) (٥٠) بضرورة التركيز على التصميمات والتجهيزات الخاصة بالمؤسسة وبأماكن تنفيذ العمليات الفنية والإدارية وذلك من خلال تحليل الدروس المستفادة من البطولات العالمية والدورات الأولمبية السابقة وتحليل وتقييم البدائل الاستراتيجية وتطوير العمليات والأعمال الأساسية، والتنبؤ بالاحتياجات من الموارد، وتحليل البيئة العامة للمؤسسة للتنبؤ بالأنشطة اللوجستية وتحقيق الأهداف. فالألعاب الأولمبية محددة ومرتبطة بخصائص البلد المضيف،

ويتفق الباحث مع ما أشارت إليه نتائج دراسة حسام رضوان (٢٠٠٠) بأن اقتصاديات الاتحادات الرياضية المصرية تقوم على أساس أنها لا تهدف للربح المادي، وهذا ما يجعلها دائما في حاجة إلى التمويل الحكومي، ويؤكد الباحث على أن قانون الرياضة الجديد سمح للاتحادات بالتفكير في مصادر أخرى للإيرادات تلك المصادر قائمة على الاستثمار وتسويق خدماتها ونتائجها كميزة تنافسية تعود على الاتحادات والهيئات الرياضية بالنفع المادي (١٥:١٨١)

ويشير الباحث إلى أهمية وضع برامج تسويقية مرتبطة بالجوانب الملموسة الخاصة بالتجهيزات الإدارية والمكانية داخل وخارج أماكن إقامة أنشطة الاتحاد لما لها من تأثير إيجابي على المترددين والمستفيدين ووسيلة جذب ويتفق هذا مع ما أشارت إليه دراسة "عبد الرحمن مجاهد" (٢٠١٦) (٢٧) في أهمية وضع أساليب للرعاية الرياضية وكيفية رعاية أحداث الرياضة التي تقيمها الاتحادات المختلفة ومعرفة القرارات التي يمكن أن تؤثر على المنتجات الرياضية التي تطرحها المؤسسات الرياضية في السوق الرياضي.

جدول (١٦)

(ن=٤٠٠)

الدلالات الاحصائية لآراء عينة البحث ككل

في المحور الثاني (الاعتمادية) من استبيان جودة الخدمة بالاتحاد المصري للكراتيه

الترتيب	الوزن النسبي	مربع كاي	لا		إلى حد ما		نعم		المحور الثاني
			النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	
١	٩١٨	٦٥.٣٨	١٤%	٥٧	٤٢%	١٦٨	٤٤%	١٧٥	١
٢	٨٩١	١١٣.٨	١١%	٤٥	٥٥%	٢١٩	٣٤%	١٣٦	٢
٣	٨٨٧	٥٦.٧٨	١٦%	٦٥	٤٦%	١٨٣	٣٨%	١٥٢	٣
٤	٨٦٣	١٣١.٠٢	١٣%	٥١	٥٩%	٢٣٥	٢٩%	١١٤	٤
٥	٨٥٥	٥١.١٨	١٩%	٧٦	٤٨%	١٩٣	٣٣%	١٣١	٥
٦	٨١٩	٤٩.٨٤	٢٣%	٩١	٥٠%	١٩٩	٢٨%	١١٠	٦
٧	٧٩١	٨٢.٠٠	٢٤%	٩٥	٥٥%	٢١٩	٢٢%	٨٦	٧

* قيمة (٢٤) الجدولية عند (٠.٠٥) = ٥.٩٩

يتضح من جدول (١٦) ان قيمة (٢كا) المحسوبة أكبر من الجدولية (٥.٩٩) لجميع عبارات الاعتمادية، حيث تراوحت قيمة (٢كا) المحسوبة ما بين (٤٩.٨٤ : ١٣١.٠٢)، مما يظهر وجود فروق ذات دلالة احصائية في كل العبارات عند مستوي (٠.٠٥)، كما تراوح الوزن النسبي ما بين (٧٩١ : ٩١٨) فحصلت العبارة رقم (١) " يعلن الاتحاد عن خطة نشاطه قبل تنفيذها بوقت كافي " على الترتيب الأول بنسبة (٤٤%) للاختيار الإيجابي (نعم)، بينما حصلت العبارة رقم (٧) " يتوفر لدى ادارته الاتحاد أنظمه توثيق دقيقه خاليه من الأخطاء" على الترتيب الأخير بنسبة (٢٤%) للاختيار السلبي (لا).

يشير انخفاض نسب الموافقة للعبارات (٢) و(٣) و(٤) و(٥) و(٦) و(٧) لصالح الاختيار إلى حد ما إلى وجود خلل في التزام الاتحاد المصري للكاراتهيه بالبرامج الإدارية والفنية المرتبطة بالزمان والمكان الذي سيتم فيه التنفيذ الأمر الذي يكون له تأثير سلبي على ثقة المستفيدين بما يعلنه الاتحاد. تتفق نتائج الدراسة مع نتائج دراسة (عادل راشد) (٢٠١٨) والتي أشارت إلى أن ضعف الهيكل الإداري في تقديم الخدمات والتعامل مع المستفيدين سيكون له تأثير سلبي على سمعة الهيئة الأمر الذي يتطلب الارتقاء بالمستوي التعليمي والتخصصي في مجال العمل كون أن هذه الفئة هي الأكثر اتصالا واحتكاكا بالمستفيدين فلا بد لها أن تتمتع بقدرات ومهارات إدارية وتسويقية ومقومات شخصية جاذبة للمستفيدين يستطيعوا من خلالها التعرف بدقة على احتياجات المستفيد والعمل على إشباعها من خلال خطط نشاط مميزة وفي حالة وجود خلل يستطيعوا تدارك الخلل أثناء تعاملهم مع المستفيد (٢٢:٢٥)

وتتفق نتائج الدراسة مع نتائج دراسة (سامح مختار) (٢٠١٥) والتي أشارت إلى أنه يجب أن يتوفر نظام توثيق لجميع الأنشطة الفنية والإدارية ولجميع المستفيدين وذلك سعيا لتحقيق أداء متميز للخدمات وبشكل دقيق ووفقا للبرامج الزمنية والوعود المقدمة مع سرعه حل المشاكل إن ظهرت. (١٢:٢٦)

ويتفق الباحث مع ما أشارت إليه نتائج دراسة كلا من Jea-II Sohn واخرون (٢٠١٧) (٤٨) إلى أن محركات ولاء المستفيدين تتغير بمرور الوقت بدأ من القيمة المتصورة للخدمة المعلنة مرورا بالعلامة التجارية والصورة الذهنية الخاصة بتلك الأنشطة وصولا إلى تنفيذ النشاط، فنجد أن سمات النشاط المقدم وأساليب الإعلان عنه وأساليب التنفيذ وفقا للوعود المعلنة كذلك سمات المستفيدين وقيمتهم وولائهم وكيفية إدراكهم للأنشطة المقدمة كل هذا في حراك ديناميكي متغير بتغير أولويات البيئة المحيطة، الامر الذي يدفع الهيئات بشكل عام والاتحاد المصري للكاراتهيه بشكل خاص الاخذ في الاعتبار تلك المتغيرات بتوفير أنظمة توثيق وتحليل للأنشطة المقدمة واستجابات المستفيدين وتقديم التعهدات والالتزامات المرنة في التنفيذ لصالح المستفيد ووفقا للمتغيرات البيئية

ويشير الباحث إلى أنه يجب أن يسعى الاتحاد المصري للكراتيه لتحقيق معايير الاعتمادية بحيث يشعر جميع المترددين على أنشطته الفنية والإدارية بالموثوقية وأن الخدمة المنفذة مطابقة لتوقعاتهم الأمر الذي سيؤدي إلى ارتفاع مستويات جودة الخدمة، وهذا ما يؤكد (محمد بدر) و(أشرف جاب الله) (٢٠١٦) بأن معايير الاعتمادية في مجال الخدمات تمثل أكبر نسبة وهي ٣٢% من الأهمية النسبية للجودة ككل حيث تختص بدقة السجلات المعتمدة والمواعيد والعهود والالتزامات الدقيقة، حيث تشير إلى قدرة الهيئة الرياضية على تقديم وأداء الخدمة بالجودة الموعودة للمستفيد في الوقت المحدد وبموثوقية ومطابقة عالية وبدون أخطاء فضلا عن إعطاء حلول صحيحة للمشاكل المتوقعة والحرص على حل مشكلات المستفيدين مما يعطي للمستفيد الشعور بالاعتماد والثقة. (٨٦:٣٦)

جدول (١٧)

(ن=٤٠٠)

الدلالات الاحصائية لآراء عينة البحث ككل

في المحور الثالث (الاستجابة) من استبيان جودة الخدمة بالاتحاد المصري للكراتيه

الترتيب	الوزن النسبي	مربع كاي	لا		إلى حد ما		نعم		المحور الثالث
			النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	
٢	٩٣٧	٨١.٠٠٨	١٢%	٤٩	٤١%	١٦٥	٤٧%	١٨٦	١
٥	٦٧٤	٥٩.٠٠٠	٥٠%	١٩٨	٣٣%	١٣٠	١٨%	٧٢	٢
١	٩٨٠	١٢٢.٧	١٠%	٣٩	٣٦%	١٤٢	٥٥%	٢١٩	٣
٤	٧٠٩	٣١.٠٠٨	٤٥%	١٧٨	٣٤%	١٣٥	٢٢%	٨٧	٤
٣	٨٥٤	١٢٤.٠٠٠	١٤%	٥٦	٥٩%	٢٣٤	٢٨%	١١٠	٥

* قيمة (كا) الجدولية عند (٠.٠٥) = ٥.٩٩

يتضح من جدول (١٧) ان قيمة (كا) المحسوبة أكبر من الجدولية (٥.٩٩) لجميع عبارات محور الاستجابة، حيث تراوحت قيمة (كا) المحسوبة ما بين (٣١.٠٠٨ : ١٢٤.٠٠٠)، مما يظهر وجود فروق ذات دلالة احصائية في كل العبارات عند مستوي (٠.٠٥)، كما تراوح الوزن النسبي ما بين (٦٧٤ : ٩٨٠) فحصلت العبارة رقم (٣) " يتم إعلام المستفيدين بالتعديلات التي قد تطرأ علي خطة النشاط " علي الترتيب الأول بنسبة (٥٥%) للاختيار الإيجابي (نعم)، وحصلت العبارة رقم (١) " يتواصل الاتحاد مع المستفيدين من خلال استخدامه لتكنولوجيا الاتصال " علي الترتيب الثاني بنسبة (٤٧%) للاختيار الإيجابي (نعم)، بينما حصلت العبارة رقم (٢) " يضع الاتحاد آليات معلنه لتلقي استفسارات وشكاوى المستفيدين بشكل فوري " علي الترتيب الأخير بنسبة (٥٠%) للاختيار السلبي (لا)، وحصلت العبارة رقم (٤) " يتم متابعة استجابة المستفيدين لأنشطة الاتحاد " علي الترتيب قبل الأخير بنسبة (٤٥%) للاختيار السلبي (لا). تتفق نتائج الدراسة مع نتائج دراسة كلا من (Nonglak) و (Assadej) (٥١) في أن الهيئات تعزز من قدراتها التنافسية بين المنافسين عندما تعتمد على التواصل الفعال مع المستفيدين من أجل التعرف

على رغباتهم فتقدم وعود تسعي إلى تنفيذها بدقة خاصة في قطاع الخدمات الذي تعد جودة الخدمة عاملا رئيسيا في إرضاء المستفيد.

وتتفق نتائج الدراسة مع نتائج دراسة (سامح مختار) (٢٠١٥) والتي أشارت إلى أنه يجب أن تتواجد قنوات اتصال باليات معلنه لتوصيل الاقتراحات والشكاوى للإدارة، مع توافر الموارد البشرية المؤهلة للعمل الفني والإداري وهذا يوفر عنصر تفوق للهيئة الرياضية في حالة إتباعها لاستراتيجية معينة لجودة الخدمات اللوجستية تتفق مع طبيعة الهيئة. (١٢:٢٣)

وتتفق نتائج الدراسة مع نتائج دراسة (رامي سيد) (٢٠١٢) (٢٢) والتي تشير إلى وجود خلل في قنوات الاتصال داخل الهيئات الرياضية الأمر الذي يؤثر على الاستفادة من الإمكانيات المادية والبشرية وبالتالي عدم تقديم الخدمة بالجودة المتوقعة من قبل المستفيد، وذلك نتيجة لضعف عمليات التواصل معه والتعرف على استفساراته، وعدم وجود نظام للمتابعة واستقبال الشكاوى.

وتختلف نتائج الدراسة مع دراسة "شين شاو و هي يالي" (Chen & lee) (٢٠٠٨) (٤٦) والتي اهتمت بتحليل المشكلات التي تواجه المستفيدين أثناء التعامل مع المؤسسات بصفة عامة، كما أوصت الدراسة بضرورة التنبؤ برغبات المستفيد وتحليل تلك الرغبات والعمل على اشباعها بطريقة مرضي المستفيد، كما ركزت الدراسة على خدمات المتابعة وما بعد البيع وكيفية التواصل مع المستفيد في المرحلة الاخيرة بعد بيع المنتج، وأوصت الدراسة الى ان رضا المستفيد هو الهدف الاول لنجاح اي مؤسسة.

جدول (١٨)

(ن=٤٠٠)

الدلالات الاحصائية لآراء عينة البحث ككل

في المحور الرابع (التعاطف) من استبيان جودة الخدمة بالاتحاد المصري للكراتيه

الترتيب	مربع		لا		إلى حد ما		نعم		المحور الرابع
	الوزن النسبي	مربع كاي	النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	
٢	٨٢٦	٨٧.٠٣	%١٩	٧٧	%٥٥	٢٢٠	%٢٦	١٠٣	١
١	٨٢٧	١٠٥.٠٠	%١٨	٧٢	%٥٧	٢٢٩	%٢٥	٩٩	٢
٥	٧١٢	٢٩.٠٠	%٤٤	١٧٦	%٣٤	١٣٦	%٢٢	٨٨	٣
٣	٧٩٠	٤٧.٠٠	%٢٧	١٠٦	%٥٠	١٩٨	%٢٤	٩٦	٤
٦	٧٠٦	٣٥.٠٠	%٤٣	١٧٣	%٣٧	١٤٨	%٢٠	٧٩	٥
٤	٧٥٤	٥٧.٠٠	%٣١	١٢٣	%٥٠	٢٠٠	%١٩	٧٧	٦

* قيمة (كا) الجدولية عند (٠.٠٥) = ٥.٩٩

يتضح من جدول (١٨) ان قيمة (كا) المحسوبة أكبر من الجدولية (٥.٩٩) لجميع عبارات محور التعاطف، حيث تراوحت قيمة (كا) المحسوبة ما بين (٢٩.٠٠ : ١٠٥.٠٠)، مما يظهر وجود فروق ذات دلالة احصائية في كل العبارات عند مستوي (٠.٠٥)، كما تراوح الوزن النسبي ما بين (٧٠.٦ : ٨٢.٧) فحصلت العبارة رقم (٢) "بيدي القائمين علي تنفيذ خطة نشاط الاتحاد تفهمهم وتقديرهم لكافة احتياجاتهم"

المستفيدين "" علي الترتيب الأول بنسبة (٢٥%) للاختيار الإيجابي (نعم)، وحصلت العبارة رقم (١) "" تحتل مصلحة المستفيدين مقدمة اهتمامات متخذي القرار بالاتحاد المصري للكراتيه"" علي الترتيب الثاني بنسبة (٢٦%) للاختيار الإيجابي (نعم)، بينما حصلت العبارة رقم (٥) "" الحرص على تقديم خدمات إضافية للمستفيدين عند مواجهة مشكلة خاصة"" علي الترتيب الأخير بنسبة (٤٣%) للاختيار السلبي (لا)، وحصلت العبارة رقم (٣) "" فترات العمل بالاتحاد ملائمة نظروف جميع المستفيدين"" علي الترتيب قبل الأخير بنسبة (٤٤%) للاختيار السلبي (لا).

ويشير الباحث إلى أن انخفاض نسب الموافقة في جميع عبارات المحور يدل على ضعف آليات العمل وسياسة الاتحاد المصري للكراتيه الخاصة بتوفير مستوي لائق من التفاعل والاهتمام الشخصي برغبات وتطلعات المستفيدين الأمر الذي يترك انطباع سلبي يدفع المستفيد إلى عدم الراحة أثناء عمله أو العزوف عن ممارسة خدمات الاتحاد.

ويؤكد الباحث علي ما أشار إليه كلا من (ثابت إدريس) (٢٠٠٦) و(محمد بدر) و(أشرف جاب الله) (٢٠١٦) بأنه يجب علي الهيئات الرياضية الاهتمام ببعد التعاطف والذي يقصد به وضع مصلحة المستفيدين في مقدمة اهتمامات العاملين والإدارة بحيث يتم توفير العناية الشخصية لكل منهم والشعور بالتعاطف مع المستفيد عند تعرضه لمشكلة واحترام عاداته وتقاليده، حيث أن هذا البعد يمثل العلاقة والتفاعل بين متلقي ومقدم الخدمة ونجاح تلك العلاقة قائم علي مجموعة من الصفات الخاصة التي تقدمها الهيئة إلى المستفيدين كالاحترام والثقة والإصغاء والشعور بأن مصلحته هي من أولويات العمل الإداري (٢٩٦:١٣)(٩٢:٣٦)

وتختلف نتائج الدراسة مع ما يشير إليه حسن الشافعي (٢٠٠٣) بأن تحقيق الميزة التنافسية للهيئة الرياضية مرتبط بإدراك المستفيد لجودة الخدمات من خلال تحقيق مجموعة من المعايير وهي:

- معاملة المستفيد باحترام وتقدير والتعاطف مع احتياجاته.
- تنفيذ الخدمات بشكل صحيح من أول مرة وفي التوقيت المحدد.
- تحقيق متطلبات المستفيد.
- تحقيق توقعات المستفيد. (٧٤:١٦)

وتتفق النتائج السابقة مع نتائج دراسة (أمينة بن عيسى) (٢٠١٦)(٧) والتي تشير إلى عدم حرص الإدارة على تلبية احتياجات المستفيدين وقلة الاهتمام بمشاكلهم بالإضافة إلى طول فترة انتظار تنفيذ الخدمة الأمر الذي يؤدي إلى قلة شعور المستفيدين بالثقة وبالتالي قلة المظاهر التي تعبر عن جودة الخدمة.

ويؤكد كلا من محمد خثير وأسماء مرايمي (٢٠١٧)(٣٧) على أن السبب الرئيسي وراء التأثير السلبي الواقع على المستفيد عند اقتناء أو استهلاك الخدمة يكمن في تجاهل رغباته وغياب الابتسامة وعدم شعوره بالاطمئنان، فالمستفيد يتأثر في المراحل الأولى باتجاهات وسلوكيات مقدم الخدمة.

ويشير كلا من Yoruk & Ercan (٢٠٠٦) إلى أن جودة الخدمة تتحقق بتحقيق الاهتمام الفردي بالمستفيد من قبل إدارة خاصة بالهيئة، فيشعر المستفيد بقيمة إضافية أساسها الرعاية وتفهم وإدراك رغبته واحتياجاته وبالتالي يستمر المستفيد في حصوله على خدمات الهيئة. (١١٥:٥٦)

جدول (١٩)

(ن=٤٠٠)

الدلالات الاحصائية لآراء عينة البحث ككل

في المحور الخامس (الأمان) من استبيان جودة الخدمة بالاتحاد المصري للكراتيه

الترتيب	الوزن النسبي	مربع كاي	لا		إلى حد ما		نعم		المحور الخامس
			النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	
٦	٩١٥	٧٣.٠٥	١٣%	٥٣	٤٥%	١٧٩	٤٢%	١٦٨	١
١	١٠٢٢	١٨٥.٠	٦%	٢٥	٣٢%	١٢٨	٦٢%	٢٤٧	٢
٤	٩٧٠	١٢١.٠	٨%	٣١	٤٢%	١٦٨	٥٠%	٢٠١	٣
٧	٨٩٥	٨٢.٠	١٣%	٥٣	٥٠%	١٩٩	٣٧%	١٤٨	٤
٢	١٠١١	١٦٨.٣	٦%	٢٢	٣٦%	١٤٥	٥٨%	٢٣٣	٥
٥	٩١٨	٨٨.٩٨	١٢%	٤٦	٤٨%	١٩٠	٤١%	١٦٤	٦
٣	٩٨٠	١٢٨.٠	٩%	٣٤	٣٨%	١٥٢	٥٤%	٢١٤	٧

* قيمة (٢ا) الجدولية عند (٠.٠٥) = ٥.٩٩

يتضح من جدول (١٩) ان قيمة (٢ا) المحسوبة أكبر من الجدولية (٥.٩٩) لجميع عبارات محور الأمان، حيث تراوحت قيمة (٢ا) المحسوبة ما بين (٧٣.٠٥ : ١٨٥.٠)، مما يظهر وجود فروق ذات دلالة احصائية في كل العبارات عند مستوي (٠.٠٥)، كما تراوح الوزن النسبي ما بين (٨٩٥ : ١٠٢٢) فحصلت العبارة رقم (٢) " يتم متابعة تنفيذ الضوابط الأمنية المذكورة في قانون الكراتيه" علي الترتيب الأول بنسبة (٦٢%) للاختيار الإيجابي (نعم)، وحصلت العبارة رقم (٥) " يتم تجهيز طاقم طبي متخصص يتواجد في أنشطة الاتحاد" علي الترتيب الثاني بنسبة (٥٨%) للاختيار الإيجابي (نعم)، وحصلت العبارة رقم (٧) " يضع الاتحاد ضوابط تحت علي السلوك الحميد بين تعاملات المستفيدين" علي الترتيب الثالث بنسبة (٥٤%) للاختيار الإيجابي (نعم).

وتتفق مع نتائج دراسة (أشرف جاب الله) (٢٠١٥) والتي تشير إلى أن جودة الخدمات المقدمة تتأثر بشكل كبير ببعد الأمان والاطمئنان فيتوافر الشعور بالأمن والسلامة أثناء ممارسة أنشطة المؤسسة يتوافر الرضا والثقة تجاه المؤسسة ككل. (١٧٣:٥)

ويتفق الباحث مع ما أشار إليه (مدحت محمد) (٢٠١٠) (٤٠) في أن المستفيدين يسعوا إلى الحصول علي الخدمة المتميزة من خلال إدراكهم وفهم وشعورهم بالثقة الأمان، فالمستفيد هو سبب وجود

واستمرار المؤسسة فهو أضمن أصول المؤسسة لذا تسعى المؤسسات إلى تحقيق خصائص الخدمات المتميزة والذي تم حصرها في ما يلي: -

ويؤكد الباحث علي ما أشار إليه (خالد محمد) (٢٠١٥) بأن جودة الخدمات قائمة على معايير للقياس والمتابعة والتقييم وذلك من أجل الانتقال من ثقافة الحد الأدنى إلى ثقافة الإتقان والتميز، وذلك بالاعتماد على ثورة إدارية أساسها التطوير الفكري الشامل لجميع أركان المنظومة القائمة على المتابعة والتقييم والتقييم من أجل التطوير المستمر لمستويات الأداء وفقا لضوابط إدارية وفنية. (٧١:٢١)

ويري الباحث أن ارتفاع نسب الموافقة لصالح الاختيار (نعم) للعبارات رقم (٢) و(٣) و(٥) و(٧)



يشير إلى سعي الاتحاد المصري للكراتيه إلى توفير تقنيات تقديم الخدمة بجودة عالية وذلك من خلال المتابعة المستمرة للضوابط الأمنية في قانون رياضة الكراتيه والسعي لإقامة دورات تثقيفية لجميع المستفيدين، بالإضافة إلى اهتمامه بمطابقة الملاعب وأماكن تنفيذ أنشطته للاشتراطات الصحية التي تحافظ على راحة وأمان المستفيدين.

تحليل التباين بين الفئات الأربعة لمجتمع البحث في الاستبيانين لإجراء اختبار أقل فرق معنوي .
جدول (٢٠)

تحليل التباين بين الفئات الأربعة لمجتمع البحث في محاور استبيان الأنشطة اللوجستية

المحاور	مصدر التباين	درجات الحرية	مجموع المربعات	متوسط المربعات	قيمة ف المحسوبة	مستوي المعنوية	الدلالة
خدمة العميل	بين المجموعات	٣	٠.٥٩٩	٠.٢٠٠	٠.٩٥١	٠.٤١٦	غير دال
	داخل المجموعات	٣٩٦	٨٣.١٢٧	٠.٢١٠			
	المجموع	٣٩٩	٨٣.٧٢٦				
المعلومات والاتصالات	بين المجموعات	٣	١.٣٨٢	٠.٤٦١	١.٩٣٥	٠.١٢٣	غير دال
	داخل المجموعات	٣٩٦	٩٤.٢٧٦	٠.٢٣٨			
	المجموع	٣٩٩	٩٥.٦٥٨				
اختيار الموقع	بين المجموعات	٣	٠.٢٦٠	٠.٠٨٧	٠.٥٠٠	٠.٦٨٣	غير دال
	داخل المجموعات	٣٩٦	٦٨.٥٣١	٠.١٧٣			
	المجموع	٣٩٩	٦٨.٧٩٠				
النقل	بين المجموعات	٣	١.٤٦٦	٠.٤٨٩	٢.٢٢٩	٠.٠٨٤	غير دال
	داخل المجموعات	٣٩٦	٨٦.٧٧١	٠.٢١٩			

				٨٨.٢٣٧	٣٩٩	المجموع	
غير دال	٠.٢١١	١.٥١٢	٠.٣٢٤	٠.٩٧٣	٣	بين المجموعات	التخزين وإدارة المخزون
			٠.٢١٤	٨٤.٩٣٣	٣٩٦	داخل المجموعات	
				٨٥.٩٠٥	٣٩٩	المجموع	

ف الجدولية = ٢.٦١

يتضح من جدول (٢٠) الخاص بتحليل التباين بين الفئات الأربعة لمجتمع البحث (المدرسين، الحكام، الإداريين، اللاعبين) في محاور استبيان الأنشطة اللوجستية بالاتحاد المصري للكاراتيه، وجود فروق بين الفئات الأربعة ولكن تلك الفروق لم تصل إلى حد الدلالة وذلك لأن قيمة ف المحسوبة أقل من قيمة ف الجدولية وهذا يشير إلى وجود شبه اتفاق في استجابات فئات البحث حول محاور استبيان الأنشطة اللوجستية بالاتحاد المصري للكاراتيه.

جدول (٢١)

تحليل التباين بين الفئات الأربعة لمجتمع البحث في محاور استبيان جودة خدمات الاتحاد المصري للكاراتيه

المحاور	مصدر التباين	درجات الحرية	مجموع المربعات	متوسط المربعات	قيمة ف المحسوبة	مستوي المعنوية	الدلالة
الجوانب الملموسة	بين المجموعات	٣	٠.٤٨٩	٠.١٦٣	٠.٧١٢	٠.٥٤٥	غير دالة
	داخل المجموعات	٣٩٦	٩٠.٥٥٦	٠.٢٢٩			
	المجموع	٣٩٩	٩١.٠٤٥				
الاعتمادية	بين المجموعات	٣	٨٧٧	٠.٢٩٢	١.٠٩٥	٠.٣٥١	غير دالة
	داخل المجموعات	٣٩٦	١٠٥.٦٩٨	٠.٢٦٧			
	المجموع	٣٩٩	١٠٦.٥٧٥				
الاستجابة	بين المجموعات	٣	٢.١٢٤	٠.٧٠٨	٢.٩٤٠	٠.٠٣٣	دالة
	داخل المجموعات	٣٩٦	٩٥.٣٧٣	٠.٢٤١			
	المجموع	٣٩٩	٩٧.٤٩٧				
التعاطف	بين المجموعات	٣	٢.٣٨٤	٠.٧٩٥	٢.٦٥٥	٠.٠٥٦	دالة
	داخل المجموعات	٣٩٦	١٢٣.٦٢٧	٠.٣١٢			
	المجموع	٣٩٩	١٢٦.٠١١				
الأمان	بين المجموعات	٣	٠.٧٢١	٠.٢٤٠	١.١١٩	٠.٣٤١	غير دالة
	داخل المجموعات	٣٩٦	٨٥.٠٥٨	٠.٢١٥			
	المجموع	٣٩٩	٨٥.٧٨٠				

ف الجدولية = ٢.٦١

يتضح من جدول (٢١) الخاص بتحليل التباين بين الفئات الأربعة لمجتمع البحث (المدرسين، الحكام، الإداريين، اللاعبين) في محاور استبيان جودة خدمات الاتحاد المصري للكاراتيه، وجود فروق بين الفئات

الأربعة ولكن تلك الفروق لم تصل إلى حد الدلالة في كلا من محور (الجوانب الملموسة، الاعتمادية، الأمان) وذلك لأن قيمة ف المحسوبة أقل من قيمة ف الجدولية وهذا يشير إلى وجود شبه اتفاق في استجابات فئات البحث حول محاور استبيان جودة خدمات الاتحاد المصري للكراتيه، ونجد أن الفروق بين الفئات الأربعة وصلت لحد الدلالة في المحورين (الاستجابة، التعاطف) حيث بلغت قيمة ف المحسوبة للمحورين علي التوالي (٢.٩٤٠، ٢.٦٥٥) وهذه القيم أكبر من قيمة ف الجدولية، ولتحديد معنوية الفروق بين الفئات الأربعة في استبيان جودة خدمات الاتحاد المصري للكراتيه تم استخدام اختبار أقل فرق معنوي LSD في جدول (٩٣)

جدول (٢٢) معنوية الفروق بين الفئات الأربعة لمجتمع البحث في محاور استبيان جودة خدمات بالاتحاد المصري للكراتيه باستخدام

اختبار أقل فرق معنوي LSD

المحاور	فئات مجتمع البحث	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	معنوية الفروق بين المتوسطات		
				المدربين	الحكام	الإداريين
الجوانب الملموسة	المدربين	٢.٠٤٧١	٠.٥٠١١٠			
	الحكام	٢.٠٢٠٠	٠.٤٥٩٤٥			
	الإداريين	٢.٠٣٢٩	٠.٥٢٣١٦			
	اللاعبين	١.٩٥٥٧	٠.٤٢٢٨٦			
الاعتمادية	المدربين	٢.٠٥٤٣	٠.٥٥٠٧٧	٠.١٥٤	٠.١٠٥	٠.٤٨٢
	الحكام	٢.١٥٨٦	٠.٤٩٧٧٤		٠.٨٤٥	٠.٤٧٠
	الإداريين	٢.١٧٢٩	٠.٥٦٢٤٥			٠.٣٥٩
	اللاعبين	٢.١٠٥٧	٠.٤٤٧٤٥			
الاستجابة	المدربين	٢.٠٤٢٠	٠.٥٨٦٩٢	٠.٢٦٢	٠.٠٢٥	٠.٦٤٥
	الحكام	٢.١٢٠٠	٠.٤٥٤٨		٠.٢٦٢	٠.١١٤
	الإداريين	٢.١٩٨٠	٠.٥٢٢٢٣			٠.٠٠٧
	اللاعبين	٢.٠١٠٠	٠.٣٧٣٢٢			
التعاطف	المدربين	١.٩٥٨٣	٠.٥٨٩٥٥	٠.٩٨٣	٠.٢٥٥	٠.١١٠
	الحكام	١.٩٦٠٠	٠.٥١٠٨٩		٠.٢٦٤	٠.١٠٥
	الإداريين	٢.٠٤٨٣	٠.٥٩٤٧٣			٠.٠٠٦
	اللاعبين	١.٨٣١٧	٠.٥٣٥٢٣			
الاطمئنان والأمان	المدربين	٢.٣٤٨٦	٠.٥٠٦٥٣	٠.١٣٣	٠.٢١٥	٠.٨٤٥
	الحكام	٢.٤٤٧١	٠.٣٨٧٧٤		٠.٧٩٤	٠.١٩٢
	الإداريين	٢.٤٣٠٠	٠.٥٣٧٤١			٠.٢٩٦
	اللاعبين	٢.٣٦١٤	٠.٤٠٤٢٩			

يتضح من جدول (٢٢) الخاص بمعنوية الفروق بين الفئات الأربعة لمجتمع البحث (المدربين، الحكام، الإداريين، اللاعبين) في محاور استبيان جودة خدمات بالاتحاد المصري للكراتيه والمستخدم فيه اختبار أقل فرق معنوي LSD، والذي يشير إلى وجود دلالة فروق في محور الاستجابة بين فئة المدربين والإداريين

بقيمة (٠.٠٢٥) وبين فئة الإداريين واللاعبين بقيمة (٠.٠٠٧)، ويشير ايضاً إلى وجود دلالة فروق في محور التعاطف بين فئة الإداريين واللاعبين بقيمة (٠.٠٠٦).

○ معاملات الارتباط بين محاور الاستبيان.

جدول (٢٣)

معاملات الارتباط بين محاور استبيان الأنشطة اللوجستية ومحاور استبيان

ن = ٤٠٠

جودة خدمات الاتحاد المصري للكراتيه

محاور استبيان جودة الخدمة					معاملات الارتباط	محاور الأنشطة اللوجستية
الأمان	التعاطف	الاستجابة	الاعتمادية	الجوانب الملموسة		
٠.٦٦١	٠.٥٥١	٠.٦٤٢	٠.٦٦٣	٠.٦٨٢	خدمة العميل	
٠.٦٥٦	٠.٤٣٥	٠.٦٧٢	٠.٦٤٦	٠.٧٥٣	المعلومات والاتصالات	
٠.٦٩٠	٠.٥٥٥	٠.٦٤٢	٠.٦٣٤	٠.٧٥٢	اختيار الموقع	
٠.٦٠٨	٠.٥١٧	٠.٥٨٣	٠.٦٧٦	٠.٧٦٣	النقل	
٠.٦٦٤	٠.٤١٦	٠.٥٥٨	٠.٥٦٠	٠.٦٨٣	التخزين وإدارة المخزون	

قيمة " ر " الجدولية عند مستوي معنوية ٠.٠١ = ٠.١٤٨ عند مستوي معنوية ٠.٠٥ = ٠.١١٣

يتضح من جدول (٢٣) الخاص بمعاملات الارتباط بين محاور الأنشطة اللوجستية ومحاور جودة الخدمة بالاتحاد المصري للكراتيه، انه يوجد ارتباط موجب معنوي بين جميع محاور الأنشطة اللوجستية وجميع محاور جودة الخدمة بالاتحاد المصري للكراتيه حيث تراوحت قيم معامل الارتباط ما بين (٠.٤١٦ : ٠.٧٦٣) وهذه القيم معنوية عند مستوي (٠.٠١) و (٠.٠٥)، وبالتالي توجد علاقة تأثير إيجابي بين فاعلية ووضوح الأنشطة اللوجستية بالاتحاد المصري للكراتيه ومحاور جودة خدمات الاتحاد المصري للكراتيه، فكلما زادت فاعلية مستوي أداء الأنشطة اللوجستية زاد مستوي جودة خدمات الاتحاد المصري للكراتيه.

وتتفق نتائج الدراسة مع نتائج دراسة (Chen & lee) (٤٦) والتي تشير إلى علاقة الارتباط القوية بين جوده الخدمات المقدمة ورضا المستفيدين الذي يمثل محصلة الجهد اللوجستي للمؤسسة، حيث يوجد تأثيرا إيجابيا متبادل، لذا يجب على المؤسسات التعرف على العوامل الرئيسية التي تؤثر على ولاء المستفيدين من خلال جودة الانشطة اللوجستية بالمؤسسة.

١٥. استخلاصات البحث

في ضوء هدف البحث وانطلاقاً من نتائج استمارتي (الأنشطة اللوجستية) و(جودة الخدمة) بالاتحاد المصري للكراتيه وفي ضوء المنهج المستخدم وفي حدود العينة وأداة جمع البيانات تمكن الباحث من بناء استبيانين لقياس مستوى أداء الأنشطة اللوجستية ومستوى جودة الخدمات بالاتحاد المصري للكراتيه وذلك بعد اختبار صدق وثبات كلاهما، ومن واقع نتائج عينة البحث يستخلص الباحث ما يلي:

○ الاستخلاصات الخاصة باستمارة الأنشطة اللوجستية بالاتحاد المصري للكراتيه والتي تحدد مستوى أداء الأنشطة اللوجستية داخل الاتحاد المصري للكراتيه.

١. أهم نقاط قوة النشاط اللوجستي (خدمة المستفيد) بالاتحاد المصري للكراتيه:

- يقوم الاتحاد بإعداد وإدارة أنشطته المقدمة للمستفيدين بشكل منتظم ومستمر.
- يسعى الاتحاد إلى تحقيق مصالح المستفيد من خلال التوزيع الإداري الكفاء في أفرعه.

٢. أهم نقاط ضعف النشاط اللوجستي (خدمة المستفيد) بالاتحاد المصري للكراتيه:

- لا يوجد خطط لمواجهة وإدارة أزمات المستفيدين.
 - لا يوجد آليات للحصول علي تقييم استجابات المستفيدين تجاه أنشطه الاتحاد.
٣. أهم نقاط قوة النشاط اللوجستي (المعلومات والاتصالات) بالاتحاد المصري للكراتيه:
- يحصل الاتحاد على المعلومات ويعلن عن أنشطته من خلال استخدام شبكة الانترنت كإحدى وسائل التواصل الفعال مع المستفيدين.

٤. أهم نقاط ضعف النشاط اللوجستي (المعلومات والاتصالات) بالاتحاد المصري للكراتيه:

- عدم استغلال المميزات الإعلامية والتسويقية التي يوفرها البث التلفزيوني لأنشطة الاتحاد.
- ضعف آليات التعرف على رغبات المستفيدين من خلال استخدام وسائل التواصل.

الاستخلاصات الخاصة باستمارة جودة الخدمة بالاتحاد المصري للكراتيه والتي تحدد مستوى أداء جودة الخدمات المقدمة من قبل الاتحاد المصري للكراتيه.

١. أهم نقاط قوة المعيار الخدمي (الجوانب الملموسة) بالاتحاد المصري للكراتيه:

- إلزام الاتحاد المصري للكراتيه لجميع المستفيدين بارتداء زي موحد وفقاً لفئة الاستفادة (مدرب، حكم، لاعب، إداري) وذلك تنفيذاً لتعليمات قانون اللعبة والعمل على متابعة التنفيذ.
- يسعى الاتحاد إلى إضافة ميزة الوقت والمكان كميزات تنافسية وذلك من خلال استخدام الخدمات المميكنة في التعاملات المالية بينه وبين المستفيدين وتنفيذاً للسياسات العامة للدولة.

٢. أهم نقاط ضعف المعيار الخدمي (الجوانب الملموسة) بالاتحاد المصري للكراتيه:

▪ عدم اهتمام الاتحاد المصري للكراتيه بالمظهر الداخلي والخارجي لمنشآته الإدارية أو المنشآت التي يقيم فيها أنشطته.

▪ عدم استغلال المظهر الداخلي والخارجي لمنشآت الاتحاد وما بها من وسائل إرشادية لتسويق أنشطته وتاريخه.

٣. أهم نقاط قوة المعيار الخدمي (الاعتمادية) بالاتحاد المصري للكراتيه:

- يسعى الاتحاد إلى إخطار المستفيدين بخطة نشاطه وذلك قبل تنفيذها بوقت كافي.
- يسعى الاتحاد إلى كسب ثقة المستفيدين من خلال توفير هيكل إداري مؤهل لتنفيذ أنشطته وفقا للبرنامج الزمني والمكاني المعلن عنه.

٤. أهم نقاط ضعف المعيار الخدمي (الاعتمادية) بالاتحاد المصري للكراتيه:

- ضعف أنظمة التوثيق الخاصة بملفات جميع المستفيدين وسبل توظيفها لصالح المستفيد.

يستخلص الباحث من نتائج الاستبيانين والمعاملات الإحصائية ما يلي:

١. وجود ارتباط موجب معنوي بين جميع محاور الأنشطة اللوجستية وجميع محاور جودة خدمات الاتحاد المصري للكراتيه.

٢. الهدف الاستراتيجي للأنشطة اللوجستية هو خدمة المستفيدين مع تحقيق ميزة تنافسية.

٣. على الرغم من تجاهل الاتحاد المصري للكراتيه لأهمية دور الأنشطة اللوجستية ويظهر ذلك في عدم وجود هيكل إداري خاص بها، إلا أن هناك العديد من الممارسات اللوجستية والتي إذا ما تم تقويتها ومعالجتها نقاط الضعف وإعادة هيكلتها تلك الممارسات فسيكون لها تأثير قوي في تحقيق الأهداف الاستراتيجية للأنشطة اللوجستية وتحقيق ميزة جودة الأداء كميزة تنافسية بين الهيئات المنافسة.

١٦. توصيات البحث:

في ضوء المنهج المستخدم وهدف البحث وفي إطار العينة التي تم إجراء الدراسة عليها، يوصي الباحث بتفعيل استراتيجية الأنشطة اللوجستية لتحقيق جودة خدمات الاتحاد المصري للكراتيه ومن خلالها تحقيق عائد إقتصادي للاتحاد.

قام الباحث بإعداد التوصيات علي شكل غايات وأهداف استراتيجية مقترحة وهذا ملخص لها:-

١. تشكيل لجنة لإدارة الأنشطة اللوجستية وتطويرها بالاتحاد المصري للكراتيه.

٢. تفعيل تأثير الأنشطة اللوجستية علي جودة أداء الاتحاد المصري للكراتيه.

٣. التركيز على احتياجات ومتطلبات متلقي الخدمة داخليا وخارجيا كذلك المستفيد الغير متوقع لكسب ولائهم من خلال ميزة جودة الأداء.

٤. تفعيل نظم المعلومات اللوجستية من أجل سرعة ودقة الأداء داخل الاتحاد المصري للكراتيه

٥. تحقيق ميزة المكان والتكلفة مميزة تنافسية للاتحاد المصري للكراتيه

٦. تعظيم سلسلة قيمة أنشطة وأصول الاتحاد المصري للكراتيه

١٦. قائمة المراجع

- ١- أحمد سيد مصطفى : إدارة الانتاج والعمليات في الصناعة والخدمات، ط١، القاهرة، ١٩٩٨ م.
- ٢- أحمد محمد غنيم : إدارة اللوجستيات، ط١، المكتبة العصرية للنشر والتوزيع، جمهورية مصر العربية، ٢٠١٠م.
- ٣- آدم إسماعيل : التطبيق الناجح وممارسة الإدارة اللوجستية وأثرها في أداء قنوات النقل والتوزيع لشركات البترول السودانية للفترة من ٢٠٠٨ إلى ٢٠١٣م، رسالة دكتوراه، السودان، ٢٠١٤م.
- ٤- أديب محمد إبراهيم : تطوير الإدارة اللوجستية في الهيئات الرياضية، رسالة ماجستير منشورة، الإسكندرية، ٢٠١٦م.
- ٥- أشرف جاب الله : نموذج مقترح لجودة الخدمة اللوجستية كمدخل لتحقيق الميزة التنافسية في كليات التربية الرياضية للجامعات المصرية، رسالة دكتوراه منشورة، جامعة أسيوط، ٢٠١٥م.
- ٦- أكرم عمر : أثر تخطيط ومراقبة المخزون في رفع فاعلية الإنتاج الصناعي، دراسة حالة للشركة العامة للصناعات الكيماوية الجماهيرية العربية الليبية، الخرطوم، السودان، ٢٠٠٨م.
- ٧- أمينة بن عيسى : إدارة المعرفة ودورها في تحسين جودة الخدمة، رسالة دكتوراه منشورة، جامعة العربي بن مهيدي، الجمهورية الجزائرية، ٢٠١٦م.
- ٨- الجريدة الرسمية : قانون الرياضة رقم ٧١ لسنة ٢٠١٧، العدد ٢١ مكرر (ب)، الهيئة العامة لشئون المطابع الأميرية.
- ٩- الصديق موسي والظاهر أحمد : أثر أبعاد الإدارة اللوجستية في تحسين جودة الخدمة، مجلة العلوم الاقتصادية، بحث منشور، السودان، ٢٠١٦م.
- ١٠- الوكالة اليابانية للتعاون الدولي : دراسة عن النقل متعدد الوسائط ونظام اللوجستيات لمنطقة شرق البحر المتوسط والخطة الشاملة في ج.م.ع ، دراسة منشوره، وزارة النقل المصرية، ٢٠٠٨م.
- ١١- بسمة إبراهيم حامد : متطلبات نظم المعلومات والاتصالات اللوجستية لتحقيق الميزة التنافسية لإدارة النشاط الرياضي بجامعة الإسكندرية، رسالة دكتوراه منشورة، الإسكندرية، ٢٠١٦م.
- ١٢- تامر مصطفى الجزار : اللوجستيات كنظام متكامل في المؤسسات الرياضية، رسالة دكتوراه منشورة، كلية التربية الرياضية للبنات، جامعة الإسكندرية، الإسكندرية، ٢٠١١م.
- ١٣- ثابت عبد الرحمن إدريس : كفاءة وجود الخدمات اللوجستية (مفاهيم أساسية وطرق القياس والتقييم)، الدار الجامعية، الإسكندرية، ٢٠٠٦م.
- ١٤- جون جاتورنا : إدارة الإمداد والتوزيع، ط ١ ، دار الفاروق للنشر والتوزيع ،القاهرة، ٢٠٠٧م .
- ١٥- حسام رضوان كامل : اقتصاديات الاتحادات الرياضية الأولمبية المصرية: دراسة تحليلية، رسالة ماجستير منشورة، حلوان، القاهرة، ٢٠٠٠م.

- ١٦- حسن أحمد الشافعي : إدارة الجودة الشاملة في التربية البدنية والرياضية، دار الوفاء لنديا الطباعة والنشر، الإسكندرية، ٢٠٠٣.
- ١٧- _____ : اللوجستيات في التربية البدنية والرياضية، ط١، دار الوفاء لنديا الطباعة والنشر، الإسكندرية، ٢٠١٠.
- ١٨- حسن الشافعي وآخرون: الأنشطة اللوجستية التسويقية وعلاقتها بالميزة التنافسية في المؤسسات الرياضية، بحث مشترك منشور، دار المنظومة، ٢٠١٥م.
- ١٩- _____ : نظم المعلومات والاتصالات اللوجستية المتكاملة لتدعيم القدرة التنافسية بالمؤسسات الرياضية (الأندية) بجمهورية مصر العربية، بحث منشور، مجلة كلية التربية الرياضية للبنات فلمنج جامعة الإسكندرية، الإسكندرية، ٢٠١١م.
- ٢٠- حسن الشافعي وسامح عبد القادر : جودة الخدمة اللوجستية بالمؤسسات الرياضية بمحافظة بورسعيد، بحث مشترك منشور، مجلة بحوث التربية الرياضية جامعة الزقازيق، ٢٠٠٩م.
- ٢١- خالد محمد عبد الجابر: مناهج التربية الرياضية في ضوء معايير الجودة، دار العلم والإيمان للنشر والتوزيع، ط١، ٢٠١٥.
- ٢٢- رامي سيد : نموذج مقترح لإنشاء نظام للجودة بالمؤسسات الرياضية، ط١، دار الوفاء لنديا الطباعة والنشر، الإسكندرية، ٢٠١٢م.
- ٢٣- سامح مختار : برامج التدريب الخاصة بسباحي المنافسات وجودة الخدمة اللوجستية كمصدر للميزة التنافسية، رسالة دكتوراه، جامعة الإسكندرية، ٢٠١٥م.
- ٢٤- سمير محمد معوض : اللوجستيات والنقل متعدد الوسائط، مجله انترناشونال، الاسكندرية ، ٢٠٠١م.
- ٢٥- عادل راشد الشارد : قياس مدي جودة الخدمات: دراسة ميدانية استكشافية لشرطة دبي، بحث منشور، دار المنظومة، ٢٠١٨م.
- ٢٦- عبد الحكيم عبد الله: الأداء التنافسي لشركات صناعة الأدوية الأردنية في ظل الانفتاح الاقتصادي، رسالة دكتوراه منشورة، قسم الاقتصاد والتخطيط بجامعة تشرين، سوريا، ٢٠٠٩م.
- ٢٧- عبد الرحمن محمد مجاهد: استراتيجية لتفعيل الأنشطة اللوجستية التسويقية لتحقيق الميزة التنافسية في المؤسسات الرياضية، رسالة دكتوراه منشورة، المنصورة، ٢٠١٦م.
- ٢٨- علي أحمد ثاني : قياس الأداء الحكومي باستخدام نموذج servqual، بحث منشور، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، ٢٠٠٨م
- ٢٩- غرفة الشرقية : نظرة عامة على قطاع الخدمات اللوجستية، مركز معلومات غرفة الشرقية بالسعودية، ٢٠٠٨م.
- ٣٠- فهد إبراهيم جورج: أثر الإدارة اللوجستية في رضا الزبائن، رسالة ماجستير منشور، كلية الأعمال بجامعة الشرق الأوسط، ٢٠١٣م.
- ٣١- كمال درويش وآخرون: الأسس العلمية للإدارة الرياضية، ط١، مركز الكتاب للنشر، القاهرة، ٢٠٠٩م.
- ٣٢- _____ : اقتصاديات الرياضة، ط١، مكتبة الأنجلو المصرية، القاهرة، ٢٠١٣م.
- ٣٣- كمال درويش ومحمد حساتين: التسويق والاتصالات الحديثة وديناميكية الأداء البشري في إدارة الرياضة، مجلد ٣، ط١، دار الفكر العربي، القاهرة، ٢٠٠٤م.
- ٣٤- _____ : الجودة والعلومة في إدارة أعمال الرياضة باستخدام أساليب إدارية مستحدثة، مجلد ١، ط١، دار الفكر العربي، القاهرة، ٢٠٠٤م.
- ٣٥- محمد بدر عبد التواب: استراتيجية مقترحة للأنشطة اللوجستية التسويقية بالاتحاد المصري للكرة الطائرة، رسالة دكتوراه منشورة، جامعة أسيوط، ٢٠١٥م.

- ٣٦- محمد بدر، أشرف جاب الله : مستحدثات الإدارة الرياضية، ط ١، دار العلم والإيمان للنشر والتوزيع، القاهرة، ٢٠١٦ م.
- ٣٧- محمد خثير وأسماء : العلاقة التفاعلية بين أبعاد جودة الخدمة ورضا الزبون بالمؤسسة، بحث منشور، مجلد ٣ العدد ٤ مجلة الريادة لاقتصاديات الأعمال، ٢٠١٧
- ٣٨- محمد علي : الاتجاهات الحديثة في اللوجستيات، بحث منشور، ملتي المنظومة الحديثة في إدارة الموانئ: اللوجستيات_ الجمارك_ التحكيم بالمنظمة العربية للتنمية الإدارية، ٢٠١١.
- ٣٩- محمود عبد الفتاح رضوان : إدارة الجودة الشاملة فكر وفلسفة قبل أن يكون تطبيق، المجموعة العربية للتدريب والنشر، القاهرة، ٢٠١٢ م.
- ٤٠- مدحت محمد أبو النصر : أسس الخدمة المتميزة للعملاء، المجموعة العربية للنشر والتدريب، القاهرة، ٢٠١٠ م
- ٤١- مصطفى أحمد سيد عزام : العائد الاقتصادي لحقوق البث التلفزيوني للأندية الرياضية، رسالة دكتوراه، كلية التربية الرياضية بنين، جامعه حلوان ، القاهرة ، ٢٠٠٨ م.
- ٤٢- نبيل الخطيب : اللوجستيات والنقل ضمن المعايير الدولية، بحث منشور، ملتي المنظمة العربية للتنمية الإدارية، ٢٠١١.
- ٤٣- نهي سليمان أحمد : نماذج مقترحة لخراط رقابية من منظور الجودة الشاملة ببعض الاتحادات الرياضية رسالة دكتوراه منشورة، طنطا، ٢٠١٠.

المراجع باللغات الأجنبية

- 44- Asta Beloviene : EVENT MANAGEMENT HANDBOOK, University "Chernorizets Hrabar" VFU & other (Bulgaria), Moores University, United Kingdom, 2010
- 45- Cristina Fernandez Méndez : Logistics And Strategic Management In Global Networks: Recommendations For Strategic Logistics Processes Based On Generic Strategy Options, Department of corporate management & logistic, Technical University of Darmstadt, Germany, 2011.
- 46- Chen, Chao-Hua and Hui-Yu Lee : Empirical Analysis of the Customer Loyalty Problem in the International Logistics Markrt. Wseas Transaction on Business and Economics, 4(5), pp. 113-112. 2008.
- 47- David Osborne and Ted Gaebler : Reinventing Government, How the Entrepreneurial spirit id transforming the public sector, new Delhi prentice hall 1992
- 48- Jea-Il Sohn and others : Assessment of logistics service quality using the Kano model in a logistics-triadic relationship, The International Journal of Logistics Management, (2017).
- 49- John Beech & Simon Chadwick : The Marketing of Sport, British Library Cataloguing-in-Publication Data, Library of Congress Cataloging-in-Publication Data, ISBN-13: 978-0-273-68826-6, 2007.
- 50- Loannis Minis&Marion Paraschi : The Design of Logistics Operations for the Olympic Games, International Journal of Physical Distribution & Logistics Management Vol. 36 No. 8,. 621-642 q Emerald Group Publishing Limited 0960-0035 DOI 10.1108/09600030610702899, 2006.
- 51- Nonglak Limsomkiat and Assadej : An Analysis of Logistics Service Quality and Performance, Faculty of Engineering, Mahidol University, Nakhon Pathom 73170, Thailand, 2015.

Vanichchinchai

52- RICHARD : : SERVICE MANAGEMENT , Copyright © by John Wiley & Sons Ltd , 2005.

NORMANN

53- Rommert : Business Processes, Logistic & Information Systems (Lis), Erasmus Resrarch Dekker Institute of Management- Erasmus University, 2010.

54- Sean Hamil & : Managing Football: An International Perspective, British Library Cataloguing in Simon Chadwick Publication Data, UK,2010.

55- Somuyiwa : Analysis of Information and Communication Technogies (Ict) Usage on Logistics Adebambo& Activities of Manufacturing Companies in Southwestern Nigeria, Gornal of Adabayo toy Emerging Trends in Economics and Management Sciences (Getems) 64-78, 2011.

56- The logistics : A Practical Guide for Supply Chain Management of Health Commodities,2011. Handbook:

57- Yoruk & Ercan: Service Quality of information systems, phd Dissertation in engineering Management program, Marmara University, Istanbul, Turke,2006.

58- world Karate : <https://www.wkf.net/>

Federation

59- French Karate : /https://www.ffkarate.fr

Federation

60- Japan Karate : /https://www.jka.or.jp/en

Federation