

## مستوي جودة الخدمات الترويحية بمدينة دمياط الجديدة

م.د/ فتوح رضا أبو الفتوح محمد

مدرس بقسم الترويح الرياضي

كلية التربية الرياضية - جامعة دمياط

## مقدمة ومشكلة البحث:

يلعب قطاع الخدمات دوراً محورياً في تنمية أي مجتمع عمراني جديد ويعتبر من أهم عوامل الجذب السكاني خاصة إذا تم توفيره وتصميمه بكفاءة وتنفيذه وإدارته بالحجم والشكل المناسب، وقد اهتمت الدراسات والأبحاث المصرية خلال السنوات الماضية بقضية المعدلات والمعايير التخطيطية للخدمات في المدن والمجتمعات الجديدة، ولقد كان هذا الاهتمام طبيعياً في ظل حركة العمران الواسعة التي تشهدها البلاد، والاتجاه القوي نحو إقامة المدن والمجتمعات العمرانية الجديدة في أماكن مختلفة، بهدف تخفيف المشكلات السكانية التي تتعرض لها البلاد بوجه عام والمدن الكبرى بوجه خاص، حيث أن الخدمات وثيقة الارتباط باحتياجات السكان.(18: 33).

لذلك يتسع مفهوم الخدمات بالمجتمعات الجديدة اتساعاً كبيراً ليشمل أنواعاً عديدة حيث يمكن تصنيفها وفقاً للمساحة التي تشغلها عمليات انتاج وتوزيع الخدمة وتقديمها للمستهلك فيوجد مجموعة من الخدمات المتنوعة التي تضم التعليمية، الصحية، الدينية، الاجتماعية، الاتصالات والمعلومات وخدمات الترويح التي تقدم من خلال وحدات متخصصة في المساحات المفتوحة.(7: 30، 31)

تحوي مدينة دمياط الجديدة كأحد المجتمعات العمرانية الجديدة بداخلها العديد من مؤسسات الترويح المخطط لها مسبقاً مثل الحدائق العامة، الأندية الرياضية والاجتماعية، الملاعب المفتوحة، المنتزهات والمساحات الخضراء، المراكز الترفيهية وقصر الثقافة حيث تتنوع الخدمات الترويحية لتشمل مجموعة من الأنشطة الرياضية، الاجتماعية، الثقافية والعلاجية بالإضافة إلى الخلوية والفنية.

والخدمة الترويحية عبارة عن كل ما يتصل بكيفية قضاء وقت الفراغ بالأسلوب الأمثل من مقومات، وسائل، أهداف، أنشطة وبرامج غايتها حصول المستفيدين على خدمات كافية ذات أهداف واضحة بحيث يحصل الفرد على فرصة ينمي بها قدراته وأن يسهم بفاعلية في تقدم مجتمعه في مختلف النواحي(11: 12).

وأصبحت الخدمات الترويحية أحد المعايير لتقدم أو تخلف المجتمعات باعتبارها قوة مؤثرة في تشكيل الأفراد ومستقبل المجتمعات، فتقدم أي مجتمع من المجتمعات رهن بما يملكه من قوى مدربة قادرة على تطويع ما لديه من موارد طبيعية واستخدامها الاستخدام الأمثل لدفع عجلة التقدم.(8: 3)

وتزايد الاهتمام في السنوات الأخيرة بمزاولة أوجه أنشطة الترويح ليس بهدف المنافسة ولكن كنوع من استغلال وقت الفراغ والوقاية من أمراض قلة الحركة، وكذلك الأمراض النفسية الناتجة عن ضغوط الحياة اليومية في ظل التقدم التكنولوجي الذي يشهده العالم مثل الاكتئاب والتوتر وزيادة القلق.(5: 4)

يعد التزايد الواضح في أعداد الممارسين والمهتمين بالأنشطة الترويحية وفي ظل زيادة وقت الفراغ المتاح لدى الفرد وانخفاض ساعات العمل وتراجع دور الفرد في إنجاز الكثير من الأعمال نتيجة زيادة الاعتماد على الآلة هذا انعكس على زيادة الوقت المخصص للاستمتاع بأنشطة وقت الفراغ وزيادة الطلب على عضوية المؤسسات الترويحية وعروضها المقدمة.(4: 30, 36).

والخدمات الترويحية تسهم في تربية الحياة المدنية عن طريق تحقيق الحاجات الإنسانية الأساسية للتعبير الخلاق عن النفس والمساعدة في العمل على تحسين الصحة البدنية والانفعالية فضلاً عن التحرر من الضغوط والتوتر العصبي للحياة الحديثة بالإضافة إلى توفير طريق ممتع لحياة شخصية وعائلية زاخرة وتنمية المواطنة الجيدة ودعم الديمقراطية، لذلك فإن الخدمات الترويحية لا تمثل ناحية من نواحي الخدمات الاجتماعية فقط ولكنها تمثل حجر الزاوية في إعداد القوى البشرية لتحمل تبعات التغيير الاجتماعي وتبعات التنمية وإعداد الأفراد للمشاركة في العمل.(8: 2)

ولكي تحقق الخدمات الترويحية أهدافها المطلوبة لابد أن تقدم بجودة تتلاءم مع توقعات مرتاديها وتلبي حاجاتهم ويأتي ذلك من خلال البحث عن الطرق والوسائل لتطوير وتحسين الخدمة بالإضافة الي التقييم المستمر لها.(8: 3)

حيث مظهر التجهيزات والتسهيلات المادية والبشرية للمنشأة الترويحية التي تمثل موقع تقديم الخدمة ومدى جاذبيتها وحدثتها كالتصميم الخارجي والداخلي للمباني والصالات والملاعب ومظهر مقدمي الخدمة، ومدى اهتمام مقدمي الخدمة بالمستفيدين ودرجة تفهمهم لحاجاتهم وحرصهم علي المصلحة العليا للمستفيدين، وسرعة تقديم الخدمة وحل المشكلات، ومدى تمتع مقدمي الخدمة باللطف، الاحترام، السرية واحترامهم لعادات وتقاليد المستفيدين، والالتزام بمواعيد تقديم الخدمة، والاستعداد والرغبة في تقديم الخدمة عند الحاجة لها،

والاستجابة الفورية لاحتياجات المستفيد، وتمتع مقدمي الخدمة بالمهارة والمعرفة والخبرة وحسن المعاملة والقدرة علي كسب ثقة المستفيدين، وتوفير عوامل الأمان والسلامة للمستفيد. (8: 12، 13)

وتعد عملية قياس جودة الخدمات عملية صعبة نظراً للعديد من العوامل والأسباب أهمها عدم قابليتها للمس وتأثرها بالبيئة المحيطة، فضلاً عن أن الاختلاف في خصائص الخدمة من خدمة لأخرى لم يمنع العديد من الباحثين في مجال جودة الخدمة من محاولة وضع معايير مشتركة يمكن تطبيقها علي بعض المؤسسات الخدمية ذات النشاط المماثل، لتكون بمثابة العناصر الأساسية لتحقيق الحد الأدنى جودة الخدمات (20: 132، 133)(21: 652-656).

ويوجد العديد من الآراء التي تنظر الي الجودة علي أنها ليست برنامجاً أو حدث وقي ولكنها عملية مستمرة تهدف الي الاستخدام الأمثل للموارد البشرية والمادية لصالح المنظمة الخدمية بشكل خاص، والمجتمع بشكل عام فضلاً عن الوفاء باحتياجات المستفيدين. (15: 13).

يشير الباحث الي أن قياس جودة الخدمات الترويحية بالمجتمعات ذات أهمية بالغة حيث انه يخدم واضعي السياسات والخطط الخاصة في تنمية وتطوير الحياة، لضمان أكبر قدر من الخدمات التي تؤدي الي سعادة الانسان ورفاهيته وإقباله على الحياة. وتكمن مشكلة البحث في أن مدينة دمياط الجديدة تقدم العديد من الخدمات المتنوعة لسكانها، منها الخدمات الترويحية المتنوعة والتي من المفترض أنها تحقق الاهداف التي أنشأت من أجلها، بالإضافة الي ندرة الأبحاث والدراسات التي تهتم بدراسة جودة الخدمات الترويحية المختلفة بالمدن والمجتمعات الجديدة، الأمر الذي أظهر الحاجة إلى قياس جودة تلك الخدمات الترويحية للوقوف على مدى تحقيق تلك الخدمات لأهدافها.

استخدمت معظم الدراسات السابقة مقاييس جودة الخدمة والتي أعدها الباحثون وفقاً لهدف الدراسة (الخدمات الترويحية الرياضية، الهيئات الثقافية، الوحدات ذات الطابع الخاص، الخدمات الترويحية المائية، الخدمات الترويحية بأندية ودور القوات المسلحة)، "مصطفى محمد" (2013م) (13)، "أسماء مصطفى" (2014م) (1)، "هشام ربيع" (2015م) (15)، محمود كمال (2019م) (12)، "عمرو هلالى" (2020م) (6)، فتوح رضا (2018م) (8)؛ ولكن اختلف قياس جودة الخدمات الترويحية بالدراسة الحالية عن الدراسات السابقة بأنه يقيس جودة الخدمات الترويحية المختلفة بمدينة دمياط الجديدة.

**أهمية البحث والحاجة إليه:**

تبرز أهمية البحث في الآتي:

1. اظهار أهمية الخدمات الترويحية المختلفة في صقل واعداد الفرد لحياته العامة وزيادة درجات الرضا لديه.
2. تسليط الضوء على أهم الاشرطاطات التي يجب توافرها لتحقيق جودة الخدمات الترويحية بمدينة دمياط الجديدة.
3. التخطيط للخدمات الترويحية أثناء تصميم المجتمعات الجديدة وفقاً لنتائج الدراسة مما يساعد في تحسين جودة تلك الخدمات.
4. استفادة القائمين على الخدمات الترويحية بمدينة دمياط الجديدة بنتائج الدراسة في تحسين جودة خدماتهم.
5. اضافة للدراسات والأبحاث في مجال الترويح والتي تحاول تقديم توصيات ومقترحات علمية.

**هدف البحث:**

يهدف البحث؛ الي قياس مستوي جودة الخدمات الترويحية المقدمة بمدينة دمياط الجديدة.

**تساؤلات البحث:**

1. ما مستوي جودة الخدمات الترويحية بمدينة دمياط الجديدة؟
2. ما دلالة الفروق بين متوسطات استجابات عينة البحث في مستوي جودة الخدمات الترويحية بمدينة دمياط الجديدة وفقاً لبعض المتغيرات (نوع الجنس، نوع الخدمة، مكان الخدمة)؟

**تعريف بعض مصطلحات البحث:**

**جودة الخدمات الترويحية:** يعرفها الباحث بأنها "مدي ملائمة الخدمة الترويحية المقدمة لمرتادي المنشآت الترويحية بمدينة دمياط الجديدة لتوقعاتهم وحاجاتهم".

**الدراسات المرتبطة:**

1- قام مصطفى محمد (2013م) (13)؛ بدراسة بهدف التعرف على جودة الخدمات الترويحية المائية بمحافظة جنوب سيناء، استخدم الباحث المنهج الوصفي، واختيرت عينة البحث بالطريقة العشوائية من السائحين العرب والأجانب مرتادي مشروعات الترويح المائي (الفنادق - القرى السياحية) بمحافظة جنوب سيناء، وبلغ قوام العينة (260) سائحاً، واستخدم الباحث مقياس جودة الخدمات الترويحية كأداة لجمع البيانات، وجاءت أهم النتائج: تحظى الخدمات الترويحية المائية بمستوى رضا كبير لمرتادي مشروعات الترويح المائي بمحافظة جنوب

سيناء لتحقق مؤشرات الجودة.

2- قام Said, A et al (2013)(24)؛ دراسة بهدف تقييم جودة الخدمات التي تقدمها حديقة(نيا الوطنية) بماليزيا وقياس توقعات الزائرين وتصوراتهم حول جودة الخدمة المقدمة، استخدم الباحثون المنهج الوصفي، استخدم مقياس (Servqual) لقياس جودة الخدمة، وكانت أهم النتائج وجود اختلاف بين تصورات الزوار وتوقعاتهم للخدمة المقدمة حيث أنها لا تلبي توقعاتهم، والنقص في نوعية الخدمات المقدمة.

3- قامت أسماء مصطفى(2014م)(1)؛ بدراسة بهدف التعرف علي واقع الخدمات الترويحية في الهيئات الثقافية بمحافظة الإسكندرية، استخدمت الباحثة المنهج الوصفي بالأسلوب المسحي، تمثل عينة البحث من المستفيدين الذين ترددوا خلال فترة تواجد الباحثة(217) مستفيد، واستخدمت الباحثة المقابلة الشخصية واستمارة استبيان لجمع البيانات، وأسفرت النتائج: وجود قصور في نشر الثقافة التكنولوجية والمساهمة في حل بعض المشكلات المجتمع كالأمية وتعليم الكبار في الهيئات الثقافية، قصور في دور والهيئات الثقافية في المساهمة في رفع المستوى العلمي والثقافي للمستفيدين وتشجيع المستفيدين علي المطالعة وارتياح المكتبات العامة والمساهمة في حفظ وجمع المطبوعات والوثائق والدراسات التي تتعلق بالمجتمع للاستفادة من المكتبة كمركز المعلومات المجتمعية.

4- قام Chiu L and Cheah S (2014)(15)؛ بدراسة بهدف تقييم جودة الخدمة الرياضية والترويحية في الفنادق والمنتجعات بماليزيا، استخدم الباحثان المنهج الوصفي، بلغت عينة البحث(450) فرد من المقيمين في الفنادق والمنتجعات الواقعة في المناطق الساحلية لماليزيا، واستخدم مقياس (Servqual) لقياس جودة الخدمة، وجاءت اهم النتائج: الخدمات الرياضية والترويحية التي تقدمها الفنادق والمنتجعات جاءت مرضية للمستفيدين منها، توجد فروق غير دالة احصائياً بين الذكور والاناث في جودة الخدمات الرياضية والترويحية، وجود فروق دالة احصائياً بين تصورات المستفيدين المحليين والأجانب عن الخدمات الرياضية والترويحية.

5- قام هشام ربيع(2015م)(14)؛ بدراسة هدفت الي تصميم مقياس لجودة الخدمات الترويحية الرياضية بشرم الشيخ، استخدم الباحث المنهج الوصفي، واختيرت عينة البحث بالطريقة العشوائية وبلغت قوامها(243)، واستخدم مقياس جودة الخدمات الترويحية كأداة لجمع البيانات، وأشارت أهم النتائج: أن مقياس جودة الخدمات الترويحية الرياضية بشرم الشيخ يتكون من(91) مفردة موزعين علي(5) أبعاد رئيسية (الجوانب الملموسة، التعاطف، الاعتمادية، الاستجابة، الضمان)، وأن الخدمات الترويحية المائتة تحظى بمستوى رضا كبير لمرتادي مشروعات الترويح المائي بشرم الشيخ لتحقق مؤشرات الجودة.

6- قام فتوح رضا (2018م) (8)؛ بدراسة هدفت الي قياس مستوي جودة الخدمات الترويحية وعلاقتها بالرضا عن الحياة لدي الشباب في المجتمعات العمرانية الجديدة حيث استخدم الباحث المنهج الوصفي (العلاقات الارتباطية)، علي عينة تم اختيار بالطريقة العشوائية من الشباب المستفيدين من الخدمات الترويحية المقدمة بعدد (5) مدن والبالغ عددهم (3965) مستفيد، وكانت أهم النتائج حرص المنشآت الترويحية المختلفة بالمجتمعات العمرانية الجديدة علي تقديم خدمات عالية الجودة، وكانت أهم التوصيات استخدام أداة البحث في قياس جودة الخدمات الترويحية بباقي المجتمعات العمرانية الجديدة والفئات العمرية المختلفة.

7- قام محمود كمال (2019م) (12)؛ بدراسة هدفت الي تقويم جودة الخدمات الترويحية بأندية ودور القوات المسلحة المصرية، استخدم الباحث المنهج الوصفي، وقام باختيار عينة البحث بالطريقة العمدية من اندية ودور القوات المسلحة وبلغ عددهم 9 اندية ودور وهي دار الحرس الجمهور، دار الدفاع الجوي، دار الامداد والتموين، دار الاسلحة والذخيرة، نادى وفندق القوات المسلحة بالزمالك، وأشارت أهم النتائج: يتسم المظهر الخارجي واندية القوات المسلحة بالذوق الجمالي، ويظهر جميع العاملين لدور واندية القوات المسلحة علي مختلف مستوياتهم بمظهر مميز وجيد.

8- قام عمرو هلال (2020م) (6)؛ بدراسة هدفت الي التعرف علي جودة الخدمات الترويحية الرياضية بأندية محافظة دمياط، استخدم الباحث المنهج الوصفي، واختيرت عينة البحث بالطريقة العشوائية من المستفيدين من الخدمات الترويحية الرياضية المقدمة بعدد (8) أندية وبلغت قوامها (892)، واستخدم مقياس جودة الخدمات الترويحية الرياضية أندية محافظة دمياط كأداة لجمع البيانات، وأشارت أهم النتائج: ضرورة اهتمام ادارات الأندية بمحافظة دمياط بالاشتراطات الصحية للملاعب والصالات بالأندية الرياضية، والعمل علي توفير الأدوات والأجهزة الرياضية الحديثة وبأعداد كافية، وكذلك الإعلان عن مواعيد تقديم الخدمات الترويحية الرياضية بشكل واضح ومعلوم، فضلاً عن أهمية الالتزام بتقديم الخدمة في الوقت المتفق عليه، ووضع آلية لتقديم الخدمة، وتنظيم دورات تثقيفية لصل الاخصائيين الرياضيين العاملين بالأندية الرياضية للتدريب علي مهارات التعامل مع المشكلات الطارئة وإدارة الازمات.

إجراءات البحث:

منهج البحث:

استخدم الباحث المنهج الوصفي الارتباطي والذي يوفر فهماً عن جودة الخدمات الترويحية بمدينة دمياط الجديدة، حيث يقوم هذا المنهج بدراسة متغيرات البحث كما هي لدي

أفراد العينة دون أن يكون للباحث دور في ضبط المتغيرات موضوع القياس. (3: 325)  
مجتمع وعينة البحث:

تمثل مجتمع البحث في المستفيدين من الخدمات الترويحية المقدمة بمدينة دمياط الجديدة (نادي المستقبل، نادي أولمبيا الرياضي، نادي فينيسيا، حديقة دمياط الجديدة، الملاعب المفتوحة).

تم اختيار عينة البحث بالطريقة العشوائية من المستفيدين من الخدمات الترويحية المختلفة والبالغ عددهم (1030) مستفيد، بواقع (960) للعينة الأساسية و (70) للعينة الاستطلاعية. (جدول 1).

جدول (1): توزيع عينة البحث الأساسية. (ن=960)

مكان الخدمة	عدد	نوع الجنس		نوع الخدمة		
		ذكر	أنثى	رياضية	خلوية	ثقافية
نادي المستقبل	270	186	84	176	37	21
نادي أولمبيا	258	122	136	214	5	15
نادي فينيسيا	116	69	47	70	26	4
الحديقة المركزية	240	129	111	33	168	27
الملاعب المفتوحة	76	76	-	76	-	-
	العدد	582	378	569	236	67
	النسبة %	60.6%	39.4%	59.27%	24.58%	6.97%
	الاجمالي	960	960	960	960	960

#### أدوات جمع البيانات:

اعتمد الباحث في جمع بيانات البحث على الأدوات التالية:  
استمارة بيانات شخصية لعينة البحث تضمنت (الاسم، النوع، نوع الخدمة، مكان الخدمة) (إعداد الباحث).

مقياس جودة الخدمات الترويحية المقدمة بمدينة دمياط الجديدة (إعداد الباحث).

خطوات بناء مقياس جودة الخدمات الترويحية المقدمة بمدينة دمياط الجديدة:

قام الباحث بالاطلاع على القراءات النظرية والدراسات السابقة المرتبطة بجودة الخدمات الترويحية، مثل: (25) (1985) Parasuraman et al، (27) (2002) Tarrant M and Erin K، (18) (1991) CROMPTON et al، "محمد خميس" (2006) (13)، "مصطفى محمد" (2013م) (15)، "أسماء مصطفى" (2014م) (2)، "هشام ربيع" (2015م) (16)، فتوح رضا (2018م) (9)، محمود كمال (2019م) (14)، عمرو هلال (2020م) (7).

تم تحديد (5) أبعاد للمقياس، بإجمالي (36) عبارة، البعد الأول (الجوانب الملموسة) وقد اشتمل على (13) عبارة، البعد الثاني (التعاطف) اشتمل على (8) عبارات، البعد الثالث (الاعتمادية) اشتمل على (7) عبارات، البعد الرابع (الاستجابة) اشتمل على (4) عبارات، البعد

الخامس(الضمان) اشتمل على(4) عبارات مرفق(أ)؛ مع مراعاة الدقة في اختيار عبارات المقياس من خلال أن يكون للعبارة معنى واحد ومحدد، استقلالية كل عبارة عن غيرها من عبارات المقياس واستبعاد العبارات البديهية والمعقدة التي تحتمل التأويل. تحديد ميزان تقدير ثلاثي(موافق، الي حد ما، غير موافق)، للاستجابة علي عبارات المقياس وقد تم تحديد الدرجات كالتالي(3، 2، 1) لإتاحة مساحة للتعبير عن الآراء. الدراسة الاستطلاعية:

قام الباحث بدراسة استطلاعية علي عينة قوامها(70) مستفيد من الخدمات الترويحية المقدمة بمدينة دمياط الجديدة ومن خارج عينة البحث الأساسية ومن داخل مجتمع البحث وذلك في الفترة من 15 / 4 / 2021م الي 1 / 5 / 2021م. المعاملات العلمية للمقياس:

#### معامل الصدق:

تم حساب معامل الصدق باستخدام طريقة الاتساق الداخلي بمعامل ارتباط بيرسون من خلال إيجاد معامل الارتباط بين درجة كل عبارة والدرجة الكلية للبعد الذي تنتمي له جدول(2)، ودرجة كل بُعد والدرجة الكلية للمقياس جدول(3).

جدول(2): معامل الارتباط بين درجة العبارات والدرجة الكلية للبعد(ن=70)

البعد الأول (الجوانب الملموسة)		البعد الثالث (الاعتمادية)		البعد الرابع (الاستجابة)	
م	العبارة مع البعد	م	العبارة مع البعد	م	العبارة مع البعد
1	*0.405	1	*0.515	1	*0.465
2	*0.218	2	*0.626	2	*0.760
3	*0.679	3	*0.703	3	*0.753
4	*0.559	4	*0.677	4	*0.656
5	*0.403	5	*0.770	البعد الخامس (الضمان)	
6	*0.626	6	*0.760	م	العبارة مع البعد
7	*0.406	7	*0.491	1	*0.698
8	*0.679			2	*0.663
9	*0.412			3	*0.720
10	*0.501			4	*0.617
11	*0.514				

\* قيمة ر الجدولية عند مستوى معنوية (0.05)=(0.235)

من جدول(2)؛ يتضح: وجود ارتباط دال إحصائياً بين درجة العبارات والدرجة الكلية للبعد حيث أن قيمة(ر) المحسوبة أكبر من قيمتها الجدولية عند مستوى معنوية(0.05)، في جميع العبارات.



جدول(3): معامل الارتباط بين درجة كل بُعد والدرجة الكلية للمقياس.(ن=70)

م	الأبعاد	معامل الارتباط
1	الجوانب الملموسة	*0.724
2	التعاطف	*0.677
3	الاعتمادية	*0.678
4	الاستجابة	*0.475
5	الضمان	*0.443

\* قيمة ر الجدولية عند مستوى معنوية (0.05)=(0.235)

من جدول(3)؛ يتضح: وجود ارتباط دال إحصائياً بين الدرجة الكلية لكل بُعد والدرجة الكلية للمقياس حيث أن قيمة(ر) المحسوبة أكبر من قيمتها الجدولية عند مستوى معنوية(0,05)، حيث بلغ معامل الارتباط ما بين(0.443) و(0.724)، مما يشير إلى ارتفاع معامل صدق أبعاد المقياس.

معامل الثبات:

أستخدم معامل ثبات معامل ثبات ألفا كرونباخ للأبعاد الفرعية والدرجة الكلية للمقياس وتعتمد هذه الطريقة على مدى تجانس درجات المقياس المستخدم جدول(4).

جدول(4): ثبات أبعاد المقياس.(ن=70)

م	الأبعاد	قيم معامل ألفا كرونباخ
1	الجوانب الملموسة	*0.719
2	التعاطف	*0.707
3	الاعتمادية	*0.773
4	الاستجابة	*0.766
5	الضمان	*0.791
	المقياس	*0.753

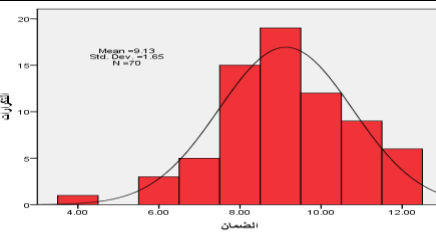
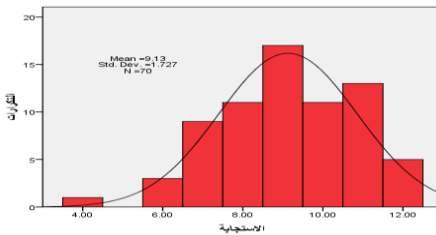
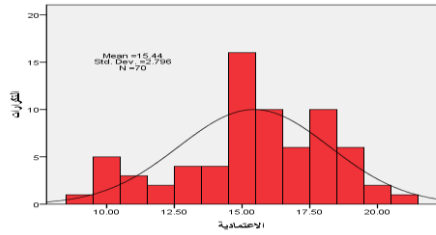
\* قيمة ر الجدولية عند مستوى معنوية (0.05)=(0.235)

من جدول(4)؛ يتضح: وجود قيم مرتفعة لثبات المقياس بطريقة ألفا كرونباخ، حيث بلغ معامل الثبات ما بين(0.707) و(0.791)، مما يشير إلى ارتفاع معامل ثبات أبعاد المقياس. المستويات التقديرية المفسرة للمقياس:

جدول(5): المستويات التقديرية المفسرة لأبعاد مقياس جودة الخدمات الترويحية.

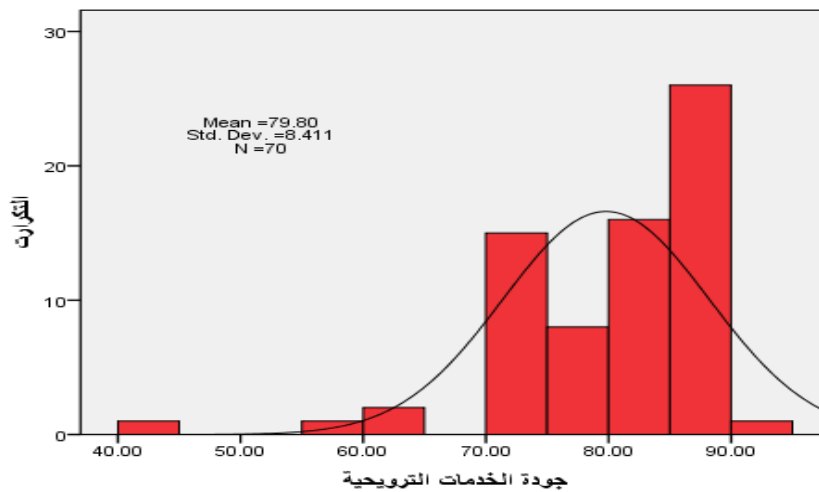
الأبعاد	الدرجات	المستويات التقديرية	النسبة المئوية	المنحني الاعتمالي
الجوانب الملموسة	أقل من 19.77	منخفض جداً	أقل من 50.69%	
	19.77 : 24.04	منخفض	50.69 : 61.64%	
	24.05 : 28.33	متوسط	61.65 : 72.64%	
	28.34 : 32.61	مرتفع	72.64 : 83.61%	
	أكثر من 32.61	مرتفع جداً	أكثر من 83.61%	
التعاطف	أقل من 12.25	منخفض جداً	أقل من 51.04%	

		منخفض جداً	15 : 12.25
		متوسط	17.77 : 15
		مرتفع	20.54 : 17.78
		مرتفع جداً	أكثر من 20.54
		منخفض جداً	أقل من 7.06
		منخفض	9.84 : 7.06
		متوسط	12.65 : 9.85
		مرتفع	15.45 : 12.66
		مرتفع جداً	أكثر من 15.45
		منخفض جداً	أقل من 5.67
		منخفض	7.39 : 5.67
		متوسط	9.13 : 7.40
		مرتفع	10.86 : 9.14
		مرتفع جداً	أكثر من 10.86
		منخفض جداً	أقل من 5.83
		منخفض	7.47 : 5.83
		متوسط	9.13 : 7.48
		مرتفع	10.87 : 9.14
		مرتفع جداً	أكثر من 10.78



جدول(6): المستويات التقديرية المفسرة لمقياس جودة الخدمات الترويحية.

النسبة المئوية	المستويات التقديرية	الدرجات
أقل من %58.31	منخفض جداً	أقل من 62.98
%66.11 : 58.31	منخفض	71.38 : 62.98
%73.88 : 66.12	متوسط	79.80 : 71.39
%81.68 : 73.89	مرتفع	88.21 : 79.81
أكثر من %81.68	مرتفع جداً	أكثر من 88.21



شكل(1): توزيع استجابات مقياس جودة الخدمات الترويحية علي المنحني الاعتمادي.

## الدراسة الأساسية:

بعد الاطمئنان لمعاملات الصدق والثبات، قام الباحث بتطبيق المقياس بصورته النهائية مرفق (ب) علي عينة البحث البالغ عددها (960)، وذلك في الفترة من (10/5/2021م) إلى (15/6/2021م)، وبعد الانتهاء من التطبيق تم جمع وتنظيم وتفرغ البيانات وجدولتها لإجراء المعالجات الإحصائية المناسبة.

## المعالجات الإحصائية:

استخدم الباحث في المعالجات الإحصائية للبيانات برنامج الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية (Statistical Package For Social Science) (SPSS) الإصدار (25) مستعيناً بالمعاملات التالية: المتوسط الحسابي، الانحراف المعياري، اختبار (ت) لحساب الفروق بين متوسط مجموعتين Independent T-Test، اختبار (ف) لحساب الفروق بين متوسط أكثر من مجموعتين.

## عرض وتفسير ومناقشة النتائج:

تحقيقاً لهدف البحث ورداً على ما طرح من تساؤلات وفي حدود عينة ومنهج البحث، يعرض الباحث ما توصل إليه من نتائج مصنفة رداً على التساؤلات على النحو التالي:  
ما مستوي جودة الخدمات الترويحية المقدمة بمدينة دمايط الجديدة: وذلك من خلال جدول (7)، (8)، (9)، (10)، (11)، (12).

جدول (7): مستوي مفردات البعد الأول (الجوانب الملموسة) لمقياس جودة الخدمات

الترويحية (ن=960)

م	المفردات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المستوي
1	يتسم المظهر الخارجي للمنشأة الترويحية بالذوق و الجمال.	2.421	0.632	مرتفع
2	يتسم التصميم الخارجي للمنشأة الترويحية بالجاذبية.	2.377	0.645	مرتفع
3	يتميز التصميم الداخلي للمنشأة الترويحية بالحدائثة.	2.383	0.643	مرتفع
4	سرعة مقدمو الخدمة في تلبية احتياجات المستفيدين.	2.413	0.636	مرتفع
5	تفهم العاملين بالمنشأة الترويحية لحاجات المستفيدين من الخدمة.	2.379	0.644	مرتفع
6	أنا راضي عن مستوي الخدمة المقدمة.	2.349	0.657	مرتفع
7	يتم تنفيذ الخدمة في الوقت المتفق عليه.	2.421	0.634	مرتفع
8	سرعة مقدمي الخدمة في تقديم الخدمة المطلوبة.	2.413	0.654	مرتفع
9	الاستعداد الدائم من قبل مقدم الخدمة للتعاون مع المستفيدين.	2.410	0.644	مرتفع
10	تتوفر منافذ الطوارئ وانظمة الانذار ووسائل الأمان الكافية.	2.396	0.640	مرتفع
11	تشعر بالأمان والثقة عند التعامل مع مقدم الخدمة.	2.382	0.659	مرتفع
12	تتسع المنشأة الترويحية لتتناسب مع عدد المستفيدين.	2.395	0.642	مرتفع
13	يظهر مقدمي الخدمة بمظهر لائق.	2.382	0.667	مرتفع

من خلال دراسة جدول (7) يتضح؛ مستوى استجابات عينة البحث علي مفردات بُعد الجوانب الملموسة من مقياس جودة الخدمات الترويحية المقدمة بمدينة دمايط الجديدة بلغت جميعها مرتفع؛ ويرجع الباحث ذلك الي مدي توافر مقومات الجوانب الملموسة للخدمات الترويحية المقدمة والمتمثلة في تمتع المنشآت الترويحية بمظهر جذاب ويتسم بالذوق والجمال والحدائثة وكذلك المظهر الداخلي، وأيضاً المظهر اللائق لمقدمي الخدمة، وتوافر التجهيزات الخاصة بذوي الاحتياجات الخاصة، وسهولة الانتقال والوصول للمنشأة الترويحية ووجود اللوحات الارشادية لتسهيل عملية الوصول لأماكن تقديم الخدمة، وحدائثة أدوات وتجهيزات الخدمة، وتوافر بيئة صحية بالمنشأة الترويحية.

ويتفق ذلك مع محمود كمال (2019م) (12)؛ والذي توصل إلي اتسام المظهر الخارجي للمنشآت الترويحية بالذوق الجمالي، ويظهر جميع العاملين بها على مختلف مستوياتهم بمظهر مميز وجيد.

ويتفق أيضاً مع عمرو هلال (2020م) (6)؛ والذي توصل الي تمتع المظهر الخارجي للأندية الرياضية بالذوق والجمال، واستعداد مقدمي الخدمة بشكل دائم لتقديم الخدمة، وتوافر الخدمات الضرورية داخل الأندية بشكل جيد.

جدول (8): مستوى مفردات بُعد الثاني (التعاطف) لمقياس جودة الخدمات الترويحية (ن=960)

م	المفردات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المستوي
1	وجود لوحات ارشادية لتسهيل الوصول لأماكن تقديم الخدمة بالمنشأة.	2.243	0.647	مرتفع
2	سهولة الانتقال والوصول لمكان المنشأة الترويحية.	2.246	0.617	مرتفع
3	توفر المنشأة تجهيزات خاصة بذوي الاحتياجات الخاصة.	2.239	0.641	مرتفع
4	يتم تقديم الخدمة في توقيتات مختلفة تتناسب مع جميع المستفيدين.	2.379	0.658	مرتفع
5	يتسم مقدمو الخدمة بالذوق والادب وحسن الخلق.	2.356	0.668	مرتفع
6	سرعة تقديم المساعدة في حالة حدوث مشكلات.	2.394	0.642	مرتفع
7	تحترم المنشأة الترويحية عادات وتقاليد المجتمع.	2.366	0.651	مرتفع
8	حرص مقدمو الخدمة علي اداء الخدمة بدقة عالية.	2.384	0.659	مرتفع

من خلال دراسة جدول (8) يتضح؛ مستوى استجابات عينة البحث علي مفردات بُعد التعاطف من مقياس جودة الخدمات الترويحية المقدمة بمدينة دمايط الجديدة بلغت جميعها مرتفع؛ ويرجع الباحث ذلك الي مدي توافر مجموعة من المقومات فيما يرتبط بالتعاطف في الخدمات الترويحية المقدمة والتي تتمثل في تفهم مقدمي الخدمة لاحتياجات المستفيدين وتلبيةها، وتنوع أوقات تقديم الخدمات لتتناسب مع جميع المستفيدين، تقديم المساعدة وحل المشكلات، واحترام عادات وتقاليد المجتمع وتمتع مقدمي الخدمات بالذوق وحسن الخلق.

لذلك يري الباحث أن من الضروري أن تقدم الخدمات الترويحية فرص متساوية وخدمات

متنوعة لجميع المستفيدين تتناسب مع احتياجات وميول المستفيدين منها وأيضاً تتناسب جميع الأعمار، فكل فرد يسعى إلى تجربة جديدة يشعر فيها بالأمان، الراحة، الانتماء، الفوز والمتعة وذلك لتحقيق مستوي عال من الرضا عن الخدمات المقدمة، والعمل على التدريب المستمر للقائمين على تقديم الخدمة وصقل مهاراتهم لضمان تقديم خدمات ذات جودة يرضي عنها المستفيدين.

حيث تشير Rozita, A. L., et all (2014)(22)؛ الي أن كفاءة العاملين بالأندية الرياضية لها علاقة كبيرة برضا المستفيدين من الخدمات الرياضية.

جدول(9): مستوي مفردات البُعد الثالث(الاعتمادية) لمقياس جودة الخدمات

الترويحية(ن=960)

م	المفردات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المستوي
1	وجود لوحات ارشادية لتسهيل الوصول لأماكن تقديم الخدمة بالمنشأة.	2.407	0.650	مرتفع
2	سهولة الانتقال والوصول لمكان المنشأة الترويحية.	2.385	0.651	مرتفع
3	توفر المنشأة تجهيزات خاصة بذوي الاحتياجات الخاصة.	2.359	0.665	مرتفع
4	يتم تقديم الخدمة في توقيتات مختلفة تتناسب مع جميع المستفيدين.	2.385	0.648	مرتفع
5	يتسم مقدمو الخدمة بالذوق والادب وحسن الخلق.	2.399	0.650	مرتفع
6	سرعة تقديم المساعدة في حالة حدوث مشكلات.	2.429	0.633	مرتفع
7	حرص مقدمو الخدمة علي اداء الخدمة بدقة عالية.	2.411	0.636	مرتفع

من خلال دراسة جدول(9) يتضح؛ مستوي استجابات عينة البحث علي مفردات بُعد الاعتمادية من مقياس جودة الخدمات الترويحية المقدمة بمدينة دمياط الجديدة بلغت جميعها مرتفع؛ ويرجع الباحث ذلك الي توافر مجموعة من المقومات فيما يرتبط بالاعتمادية في الخدمات الترويحية المقدمة والتي تتمثل في حرص القائمين علي تقديم الخدمات بتنفيذ الخدمة في الوقت المحدد والمتفق عليه وبدقة عالية، وكفاءة مقدمي الخدمة في تقديم الخدمات للمستفيدين، وتوافر الأعداد الكافية من مقدمي الخدمات وتمتعهم بالبشاشة والروح المرحة.

ويشير عمرو هلال(2020م)(6)؛ الي أن الاعتمادية أحد الأبعاد الهامة لتحقيق جودة الخدمات الترويحية الرياضية بالأندية حيث مراعاة إدارات الأندية الرياضية والعاملين بها سرعة وجودة تقديم خدماتهم الترويحية الرياضية علي أكمل وجه، وتميز مقدمي الخدمة بالمهنية والكفاءة.

وفي هذا الصدد يؤكد كل من محمد الحماحي، عايدة عبد العزيز(2009م)؛ علي ضرورة أن تعمل الأندية علي تنويع برامجها وخدماتها التي تقدمها لجمهورها أو أعضائها حتي تتناسب مع جميع المراحل العمرية، وتشبع الميول والدوافع والاهتمامات والحاجات

المختلفة لأعضائها نحو مناشطها. (10: 210)

ويتفق ذلك مع كلاً من Tarrant M and Erin K (2002) (25)؛ والذي توصل الي تنوع خدمات الترويح خارج المنزل ومناسبتها مع ميول ورغبات المترددين وتحقيق الرضا لديهم.

جدول (10): مستوي مفردات البُعد الرابع (الاستجابة) لمقياس جودة الخدمات

الترويحية (ن=960)

م	المفردات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المستوي
1	تتميز أدوات وتجهيزات تقديم الخدمة بالحدائثة.	2.392	0.662	مرتفع
2	سهولة عملية التواصل مع مقدم الخدمة.	2.347	0.667	مرتفع
3	تتوافر دورات مياه صحية ونظيفة وبعدد كاف.	2.385	0.659	مرتفع
4	تتميز الخدمة المقدمة بالتشويق.	2.375	0.643	مرتفع

من خلال دراسة جدول (10) يتضح؛ مستوي استجابات عينة البحث علي مفردات بُعد الاستجابة من مقياس جودة الخدمات الترويحية المقدمة بمدينة دمايط الجديدة بلغت جميعها مرتفع؛ ويرجع الباحث ذلك الي مدي توافر مجموعة من المقومات فيما يرتبط بالاستجابة في الخدمات الترويحية المقدمة والتي تتمثل في استعداد واستجابة مقدمي الخدمة الدائم لتقديم الخدمات، والاهتمام بالشكاوي واقتراحات المستفيدين، حرص القائمين علي إدارة المنشأة الترويحية علي تطوير خدماتها بشكل مستمر.

حيث يؤكد محمد الحماحي، وعائدة عبد العزيز (2009م)؛ علي أن المنشآت الرياضية تقدم العديد من الخدمات والوظائف نحو المجتمع في تُعد من أهم المؤسسات الاجتماعية التي تهدف من خلال برامجها التربوية الي تنمية أعضائها من الجوانب البدنية والنفسية والعقلية والاجتماعية، وإتاحة الفرص لهم لإشباع ميولهم وحاجاتهم للاستمتاع بوقت فراغهم. (10: 210)

جدول (11): مستوي مفردات البُعد الخامس (الضمان) لمقياس جودة الخدمات

الترويحية (ن=960)

م	المفردات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المستوي
1	تهتم المنشأة الترويحية بالشكاوي والمقترحات المقدمة من المستفيدين.	2.356	0.668	مرتفع
2	يتوافر العدد الكافي من مقدمي الخدمة أثناء تقديمها.	2.397	0.653	مرتفع
3	تعمل ادارة المنشأة الترويحية علي تطوير وتحسين خدماتها بشكل مستمر.	2.347	0.648	مرتفع
4	تتوفر بيئة صحية أثناء الاستفادة من الخدمة.	2.391	0.646	مرتفع

من خلال دراسة جدول (11) يتضح؛ مستوي استجابات عينة البحث علي مفردات بُعد الضمان من مقياس جودة الخدمات الترويحية المقدمة بمدينة دمايط الجديدة بلغت جميعها مرتفع؛

ويرجع الباحث ذلك الي مدي توافر مجموعة من المقومات فيما يرتبط بالضمان في الخدمات الترويحية المقدمة والتي تتمثل في شعور المستفيدين بالأمان عند الاستمتاع بالخدمة وأيضاً الثقة في مقدم الخدمة، وتوافر وسائل الأمان الكافية لدي المنشأة الترويحية من منافذ للطوارئ وأنظمة إنذار.

يشير كلاً من كمال درويش، وأمين الخولي (1990م)؛ الي ضرورة توافر معايير الامن والسلامة في الرياضة الترويحية وخاصة في نطاق ألعاب الفتيات وبعض الألعاب التنافسية التي يندفع الها الجنسين من الناضجين بواسطة المشرفين عليها. (9: 310)

جدول(12): مستوي أبعاد مقياس جودة الخدمات الترويحية(ن=960)

المستوي	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الأبعاد
مرتفع	3.964	31.13	الجوانب الملموسة
مرتفع	2.829	19.18	التعاطف
مرتفع جداً	2.865	16.77	الاعتمادية
مرتفع	1.817	9.50	الاستجابة
مرتفع	1.823	9.49	الضمان
مرتفع	8.422	86.08	المقياس ككل

من جدول(12)؛ يتضح أن: مستوي استجابات عينة البحث علي مقياس جودة الخدمات الترويحية المقدمة بمدينة دمياط الجديدة بلغ مرتفع؛ ويرجع ذلك الي حداثة المدينة وتصميمها الجذاب والتخطيط الجيد لأماكن ومساحات المنشآت الترويحية والذي يساعد علي سهولة الوصول لها، توافر عوامل الأمان والصحة بها.

بالإضافة الي الاهتمام بتجهيزات وتسهيلات خدمات ذوي الاحتياجات الخاصة، وامتلاك مقدمي الخدمة للكفايات المهنية وتفهمهم لاهتمامات وحاجات المستفيدين، تنوع الخدمات الترويحية المقدمة وتعدد مراعاتها للفروق الفردية، واحترامها لعادات وتقاليد المجتمع، سهولة عملية التواصل مع القائمين على الخدمات الترويحية، والاهتمام بمقترحات الشباب وسرعة حل المشكلات التي تواجههم.

وأن الخدمات الترويحية المقدمة فاقت توقعات المستفيدين منها حيث حداثة المدينة واهتمام القائمين على التخطيط للخدمات الترويحية وتقديمها في أفضل صورها أدي الي رضا المستفيدين عن تلك الخدمات.

وذلك من منطلق أن الخدمات الترويحية من الخدمات العامة والهامة التي تتعلق بالصالح العام للمجتمع من جهة وبالأفراد في البيئة الاجتماعية من جهة أخرى لذا أصبح من واجب الدولة توفيرها لكل الأفراد بهدف إعداد الأجيال وخلق حياة أفضل والمساهمة في رقي المجتمع وتطوره وحل مشكلاته. (8: 9)

ويتفق ذلك مع نتائج دراسة كلاً من مصطفى محمد (2013م) (13)، هشام ربيع (2015م) (14)، محمود كمال (2019م) (12)، عمرو هلال (2020م) (6)، فتوح رضا (2018م) (8)، علي أن الخدمات الترويحية المقدمة تحظى بمستوي رضا كبير عند المستفيدين منها وتمتها بجودة عالية، ويتفق أيضاً مع نتائج دراسة Chiu L and Cheah S (2014) (16)؛ حيث جاءت جودة الخدمات الترويحية مرضية للمستفيدين منها. ويختلف ذلك مع نتائج دراسة Said, A et al (2013) (24)؛ في أن الخدمات الترويحية المقدمة لا تلبي حاجات وتوقعات المستفيدين وعدم تنوع الخدمات المقدمة، وأيضاً مع نتائج دراسة أسماء مصطفى (2014م) (1)؛ في وجود قصور بالخدمات الترويحية المقدمة بالهيئات الثقافية أدت الي عدم الرضا عن تلك الخدمات.

وتشير تهاني عبد السلام (2001م)؛ الي ان من أجل توفير برنامج ترويحي مناسب يجب ان تتوفر مساحات ومسطحات مائية كافية ومناسبة وموزعة بطريقة مناسبة لخدمة الأغراض الترويحية في المجتمع، وأن انسجام وتناسق وتناسب المناطق الترويحية في تخطيط المدينة يجب أن يكون علي أساس الأهداف والمبادئ والمستويات المتفق عليها، وان الغرض الرئيسي من توفير فرص ترويحية لأعضاء المجتمع هو الرقي بالفرد والمجتمع. (2: 311، 312)

دلالة الفروق بين متوسطات استجابات عينة البحث في جودة الخدمات الترويحية المقدمة بمدينة دمياط الجديدة وفقاً لمتغير النوع (ذكر - أنثي):

جدول (13): دلالة الفروق بين متوسطات استجابات عينة البحث في أبعاد جودة الخدمات الترويحية وفقاً لمتغير نوع الجنس (ن = 960)

م	الأبعاد	ذكر (582)		أنثي (378)		الفرق بين المتوسطين	قيمة (ت)
		س	+ع -	س	+ع -		
1	الجوانب الملموسة	31.17	4.004	31.05	3.907	0.112	0.427
2	التعاطف	19.22	2.774	19.12	2.914	0.093	0.502
3	الاعتمادية	16.74	2.805	16.83	2.957	0.092	0.490
4	الاستجابة	9.52	1.880	9.46	1.717	0.067	0.559
5	الضمان	9.52	1.839	9.44	1.779	0.085	0.711
	المجموع	86.18	8.536	85.92	8.250	0.265	0.474

\* قيمة ت الجدولية عند (0.05) = (1.96).

من جدول (13) يتضح: عدم وجود فروق دالة إحصائياً بين متوسطات استجابات عينة البحث وفق متغير النوع لمقياس جودة الخدمات الترويحية، حيث أن قيمة (ت) المحسوبة أقل من قيمتها الجدولية عند مستوى معنوية (0,05)؛ وقد يرجع الباحث ذلك الي تفهم القائمين علي إدارة وتقديم الخدمات الترويحية بمدينة دمياط الجديدة لاحتياجات واهتمامات كلا الجنسين ومعرفة الاختلافات التي توجد بينهم في الاهتمامات الترويحية واهتمامهم بتوفير العديد من



الخدمات التي تتناسب معهم، ويتفق ذلك مع ما ذكره Chiu L and Cheah S (2014)(16)، وفتوح رضا (2018م) (8)، عمرو هلال (2020م) (6)، في عدم وجود اختلاف بين الذكور والإناث في درجة الرضا عن أنشطة الخدمات الترويحية المقدمة.

وفي هذا الصدد تؤكد تهاني عبد السلام (2001م)؛ أن من أهم مبادئ التخطيط للخدمات الترويحية في المجتمعات توفير خدمات تجعل ممارسة أنشطة الترويح المتعددة والمتنوعة في متناول من يرغب في الممارسة، علي أن يكون هناك تكافؤ فرص للجميع بغض النظر عن العمر، اللون، والجنس والمستوي الاقتصادي. (2: 312)

دلالة الفروق بين متوسطات استجابات عينة البحث في جودة الخدمات الترويحية المقدمة بمدينة دمايط الجديدة وفقاً لمتغير نوع الخدمة (رياضية- خلوية- ثقافية- فنية):

جدول (14): دلالة الفروق بين متوسطات استجابات عينة البحث في أبعاد مقياس جودة

الخدمات وفقاً لمتغير نوع الخدمة (ن = 960)

م	الأبعاد	التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط مجموع المربعات	قيمة (ف)
1	الجوانب الملموسة	بين المجموعات	90.965	3	30.32	1.934
		داخل المجموعات	14984.78	956	15.67	
		المجموع	15070.47	959		
2	التعاطف	بين المجموعات	13.264	3	4.42	0.551
		داخل المجموعات	7665.19	956	8.02	
		المجموع	6768.46	959		
3	الاعتمادية	بين المجموعات	15.031	3	5.01	0.610
		داخل المجموعات	7857.26	956	8.22	
		المجموع	7872.29	959		
4	الاستجابة	بين المجموعات	15.775	3	5.25	1.595
		داخل المجموعات	3152.22	956	5.29	
		المجموع	3167.99	959		
5	الضمان	بين المجموعات	16.454	3	5.48	1.653
		داخل المجموعات	3171.51	956	3.32	
		المجموع	3187.96	959		

\* قيمة ف الجدولية عند (0.05) = (2.60)

من جدول (14)؛ يتضح: عدم وجود فروق دالة إحصائياً بين متوسطات استجابات عينة البحث وفقاً لمتغير نوع الخدمة في جميع الأبعاد؛ حيث أن قيمة (ف) المحسوبة أقل من قيمتها الجدولية عند مستوى معنوية (0.05)؛ وقد يرجع ذلك الي توافر المنشآت الترويحية بمدينة دمايط الجديدة التي تقدم جميع أنواع الخدمات الترويحية المختلفة والتي تتناسب مع اهتمامات المستفيدين المختلفة ومراعاتها لاحتياجاتهم، بالإضافة الي سهولة الاشتراك في جميع الخدمات الترويحية، توافر وسائل الاتصال المختلفة التي تساهم في معرفة جميع الخدمات.

بالإضافة الي تمتع الخدمات الترويحية بأنواعها على اهتمام القائمين على التخطيط لها بالمدينة والعمل على تقديم خدمات ذات جودة عالية في كافة الأنشطة. دلالة الفروق بين متوسطات استجابات عينة البحث في جودة الخدمات الترويحية المقدمة بمدينة دمياط الجديدة وفقاً لمتغير مكان الخدمة(المستقبل- أولمبيا- فينيسيا- الحديقة- الملاعب المفتوحة):

جدول(15): دلالة الفروق بين متوسطات استجابات عينة البحث في أبعاد مقياس جودة الخدمات وفقاً لمتغير مكان الخدمة.(ن= 960)

م	الأبعاد	التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط مجموع المربعات	قيمة (ف)
1	الجوانب الملموسة	بين المجموعات	99.71	4	24.92	1.589
		داخل المجموعات	14976.05	955	15.68	
		المجموع	15075.45	959		
2	التعاطف	بين المجموعات	32.78	4	8.19	1.024
		داخل المجموعات	7645.67	955	8.01	
		المجموع	7678.46	959		
3	الاعتمادية	بين المجموعات	11.14	4	2.78	0.338
		داخل المجموعات	7861.15	955	8.23	
		المجموع	7872.29	959		
4	الاستجابة	بين المجموعات	23.81	4	5.95	1.808
		داخل المجموعات	3144.19	955	3.29	
		المجموع	3167.99	959		
5	الضمان	بين المجموعات	15.93	4	3.98	1.199
		داخل المجموعات	3172.03	955	3.32	
		المجموع	3187.96	959		

\* قيمة ف الجدولية عند(0.05) = (2.73)

من جدول(15)؛ يتضح: عدم وجود فروق دالة إحصائية بين متوسطات استجابات عينة البحث وفقاً لمتغير نوع الخدمة في جميع الأبعاد؛ حيث أن قيمة(ف) المحسوبة أقل من قيمتها الجدولية عند مستوى معنوية(0.05)؛ ويرى الباحث أن ذلك يرجع الي اهتمام القائمين علي إدارة المنشآت الترويحية بمعايير الجودة المختلفة ومدى جاذبية وحادثة المباني والاهتمام بالمظهر الجيد للعاملين، ومدى الاستجابة الفورية للمستفيدين وتوفير الأمان داخل منشآتهم والسرعة والاستعداد الدائم من قبل مقدمي الخدمة لتقديم خدماتهم.

وأيضاً الي التوزيع الجغرافي المسبق والمناسب للخدمات الترويحية داخل المدينة مما أدى الي انتشارها بشكل جيد وسهولة الوصول إليها.

تشير تهاني عبد السلام(2001م)؛ الي أن هناك علاقة وثيقة بين تخطيط المدينة وبين المناطق الترويحية بها، وتهتم هذه العلاقة في تفهم حركة الترويح، فالعاملون في مجال

التخطيط والبناء لن يتمكنوا من تنمية المناطق والاحياء السكنية وتسويق مساكنها الا إذا قاموا بتوفير الأماكن والمناطق الترويحية التي يحتاجها قاطنو تلك المناطق.(2: 311، 313) الإستخلاصات:

في ضوء ما أسفرت عنه نتائج البحث، وتحقيقاً لهدف وتساؤلات البحث، وفي حدود عينة البحث وإجراءاته، يقدم الباحث الإستخلاصات التالية:

1. حرص القائمين على الخدمات الترويحية المختلفة بمدينة دمياط الجديدة على تقديم خدمات ذات جودة عالية تتلاءم مع توقعات المستفيدين.
2. مراعاة القائمين على الخدمات الترويحية بتقديم خدمات تتناسب مع ميول واهتمامات واحتياجات كلا الجنسين.
3. الخدمات الترويحية المختلفة تُقدم بمستوي جودة ينال رضا المستفيدين منها.
4. حرص المنشآت الترويحية المختلفة على تقديم خدمات تتمتع بمستوي عال من الجودة.

#### التوصيات:

وضع خطة للمنشآت المقدمة للخدمات الترويحية للاستمرار والحفاظ والتطوير للخدمات الترويحية؛ وذلك من خلال:

1. التقييم المستمر للخدمات المقدمة.
2. الكشف عن ميول واهتمامات المستفيدين بشكل مستمر والعمل على مراعاتها.
3. التوسع في أماكن تقديم الخدمات بما يتناسب مع زيادة عدد المستفيدين.
4. صقل وتدريب مقدمي الخدمات بشكل مستمر وكاف.
5. التوسع في تقديم خدمات ترويحية مختلفة بالإضافة للحالية لزيادة أعداد المستفيدين.
6. استخدام اداة جمع البيانات في قياس جودة الخدمات الترويحية بمدن أخرى.

#### قائمة المراجع:

##### المراجع باللغة العربية:

1. أسماء مصطفى: واقع الخدمات الترويحية في الهيئات الثقافية بمحافظة الإسكندرية، رسالة ماجستير، كلية التربية الرياضية للبنات، جامعة الاسكندرية، 2014م.
2. تهاني عبد السلام: الترويج والتربية الترويحية، دار الفكر العربي، القاهرة، 2001م.
3. ديو بولد فان دالين: مناهج البحث في التربية وعلم النفس، ترجمة محمد نبيل نوفل، القاهرة، مكتبة الانجلو المصرية، 2007م.
4. سعد شلبي: أسس إدارة التسويق الرياضي، المكتبة العصرية، المنصورة، 2005م.
5. سعيد عبد العاطي: رؤية مستقبلية لجودة الخدمات الترويحية بالمنشآت الشبابية والرياضية

- من منظور الأمن القومي بمحافظة سيناء، رسالة دكتوراه غير منشورة، كلية التربية الرياضية، جامعة العريش، 2019م.
6. عمرو هلالى "جودة الخدمات الترويحية الرياضية بأندية محافظة دمياط"، المجلة العلمية للتربية البدنية وعلوم الرياضة، جامعة حلوان مج(88)، عدد(5) يناير 2020م. 177:200.
7. فتحي محمد: جغرافية الخدمات (الاطار النظري وتجارب عربية)، ط2، دار الماجد للنشر والتوزيع، القاهرة، 2007م.
8. فتوح رضا: جودة الخدمات الترويحية وعلاقتها بالرضا عن الحياة لدى الشباب في المجتمعات العمرانية الجديدة، رسالة دكتوراه غير منشورة، كلية التربية الرياضية، جامعة المنصورة، 2018م.
9. كمال درويش وأمين الخولي: أصول الترويح وأوقات الفراغ، القاهرة، دار الفكر العربي، 1990م.
10. محمد الحماحمي وعائدة عبد العزيز: الترويح بين النظرية والتطبيق، ط(6)، مركز الكتاب للنشر، القاهرة، 2009م.
11. محمد خميس: مدى الرضا عن الخدمات الترويحية بالوحدات ذات الطابع الخاص بجامعة المنصورة، رسالة ماجستير، كلية التربية الرياضية، جامعة المنصورة، 2006م.
12. محمود كمال: تقويم جودة الخدمات الترويحية بأندية ودور القوات المسلحة المصرية، رسالة دكتوراه غير منشورة، كلية التربية الرياضية للبنين، جامعة حلوان، 2019م.
13. مصطفى محمد: دراسة تحليلية لجودة الخدمات الترويحية المائية بمحافظة جنوب سيناء، رسالة ماجستير، كلية التربية الرياضية للبنين، جامعة حلوان، 2013م.
14. هشام ربيع: تصميم مقياس لجودة الخدمات الترويحية الرياضية بشرم الشيخ، رسالة دكتوراه، كلية التربية الرياضية للبنين، جامعة بنها، 2015م.

#### المراجع باللغة الاجنبية:

- 15-Bilish,F. and Note A.: total quality management macro functions model for ranks. total quality management, vol, 11 No.1, (2000).
- 16-Chiu L and Cheah S: Assessing Sport and Recreation Programmes' Service Quality at Hotels and Resorts: Towards enhancing customer participation, Journal of Tourism and Hospitality Management, Vol 2, No 1, 2014.
- 17-Crompton, J et al: Identifying dimensions of service quality in public recreation. Journal of Park and Recreation Administration, 1991, 9.3: 15-27.

- 18-Khalil, S: Msc, Analytical& Comparative Study of Rates of Services inside the cities in light of planning Standards & Rates, Faculty of Engineering, Ain Shams University, 2004.
- 19-Mackay, K et al.: Measuring the quality of recreation services. Journal of Park and Recreation Administration, 1990, 8.3: 47-56.
- 20-Mc Adam, R., and Saulter,R.:. Quality measurement frameworks in the public sector." Total Quality Management 11.4-6 (2000): 652-656.
- 21-Ovretveit ,J.:. What is Quality in health services, health services management, (1999): June,132-133.
- 22-Rozita, A. L., et al. "Impact of sport complex services towards costumer behaviour in Terengganu." Procedia-Social and Behavioral Sciences 153 (2014): 410-418.
- 23-Parasuraman A et al: A conceptual Model of Service Quality and its Implications for Future Research, The Journal of Marketing, pp 41:50, 1985.
- 24-Said A et al: An Evaluation Of Service Quality From Visitors' Perspectives, The Case Of Niah National Park in Sarawak, International Journal of Business and Society, Vol 14, No 1, 2013.
- 25-Tarrant, M and Smith, E: The use of a modified importance performance framework to examine visitor satisfaction with attributes of outdoor recreation settings. Managing Leisure, 2002, 7.2: 69-82.

## ملخص البحث

## مستوي جودة الخدمات الترويحية بمدينة دمياط الجديدة

م.د/ فتوح رضا أبو الفتوح محمد

يهدف البحث إلى؛ قياس مستوي جودة الخدمات الترويحية المقدمة بمدينة دمياط الجديدة، استخدم الباحث المنهج الوصفي، تم اختيار عينة البحث بالطريقة العشوائية من المستفيدين من الخدمات الترويحية المختلفة والبالغ عددهم (1030) مستفيد، بواقع (960) للدراسة الأساسية و(70) للعينة الاستطلاعية، واستخدم مقياس جودة الخدمات الترويحية (إعداد الباحث) كأداة لجمع البيانات، وكانت أهم النتائج؛ ارتفاع مستوي جودة الخدمات الترويحية المقدمة بمدينة دمياط الجديدة حيث جاءت ملائمة لتوقعات المستفيدين ومنها حاجاتهم، لا يوجد اختلاف في مستوي جودة الخدمات الترويحية بين الذكور والاناث، ولا يوجد اختلاف أيضاً في مستوي جودة الخدمات الترويحية وفقاً نوع الخدمة المقدمة، بالإضافة الي عدم وجود اختلاف في مستوي جودة الخدمة الترويحية المقدمة وفقاً لمكان تقديم الخدمة.

**الكلمات المفتاحية: الجودة، الخدمات الترويحية، دمياط الجديدة.**

**Abstract****The Quality of Recreational Services Level at New Damietta City*****Dr. Fotouh Reda Aboul Fotouh***

The research aims to measure The quality of recreational services level at new Damietta city. The researcher used the descriptive approach. The research sample was chosen randomly from the (1030) beneficiaries of the various recreational services, with (960) for the basic study and (70) for the exploratory sample, The scale of the quality of recreational services (prepared by the researcher) was used as a tool for data collection, and the most important results were the high level of quality of recreational services provided in the New Damietta City, as it was appropriate to the expectations of the beneficiaries, including them, and their needs. There is no difference in the level of quality of recreational services between males and females, and there is also no difference in the level of quality of recreational services according to the type of service provided, in addition to the fact that there is no difference in the level of quality of the provided recreational services according to the place of service provision.

**Keywords: Quality, Recreational Services, New Damietta city**