



جودة الخدمات بالأندية الرياضية والأكاديميات الرياضية الخاصة (دراسة مقارنة)

* وائل طلعت نبيه سليمان

** حسام الدين عبد الرزق هوارى

المقدمه ومشكلة البحث:

أن الإرتقاء بجودة الخدمة المقدمة فى مختلف المؤسسات والجهات المجتمعيه تتطلب أساليب وطرق حديثة حتى تستطيع مسايرة التقدم التقنى والحضارى المتزايد حيث أصبحت الجودة فى الخدمة حق أساسى لجميع الأفراد خاصة فى الأندية أو الأكاديميات الخاصة والتي تعتنى بتقديم أرقى الخدمات لأعضائها الذين يشتركون فيها بحثا عن الخدمات الجيدة المناسبه لهم .
والخدمة هي كافة المتطلبات التي يحصل عليها الفرد بشكل يغطى إحتياجاته وتختلف درجات إحتياجاته لتلك الخدمات وفقاً لطبيعة وقدرات الافراد .

ويرى لويس Lewis (١٩٨٨م) أن الخدمة تقدم للعملاء وفقا لرغباتهم وفى الوقت الذى يرغبون وبتكلفة يرتضونها. (١٦ : ٢)

كما يوضح عبد الله امين جماعة (١٩٩٨م) أن تفوق أي مؤسسة خدمية يرجع أساسا إلى تركيزها على إدراك متطلبات عملائها وإحتياجاتهم ومدى قدرتها على تلبية تلك الإحتياجات والإستجابة لمتطلبات عملائها بصفة مستمرة. (٤ : ١٤٢)

بينما يشير هاني حامد الضمور (٢٠٠٢م) نقلاً عن زيتمل ، بيتتر zeitamal & bityner أن الخدمات عبارة عن أفعال ،عمليات وإنجازات أو أعمال لذلك عند الحديث عن الخدمات فإننا نتعامل مع شئ غير ملموس والذي شراؤه ليس بالضرورى أن ينتج عنه ملكيته بمعنى نقل مادی للشئ أو حيازته ولكن عند إنتاجه أو أثناء ذلك نحصل على منافع أو فوائد . (١٢ : ١٧ ، ١٨)

وتعرف جودة الخدمه على أنها إحتياجات العملاء وتحقيق رغباتهم بشكل فعال يخلو من أى

* مدرس بقسم الادارة الرياضية ، كلية التربية الرياضية للبنين ، جامعة حلوان.

** مدرس بقسم الادارة الرياضية ، كلية التربية الرياضية ، جامعة بنى سويف .



عيوب ومن أول مرة فضلا عن تحقيق الإستمرارية فى تحسين الأداء. (٩ : ٣٥)

وتتكون جودة الخدمات من عدة عناصر هي الجوانب المادية الملموسة tangibility: ويقصد بها مدى مناسبة المبنى من حيث مظهره الخارجى وتنظيمه الداخلى لنوعية الخدمة وكذلك الأجهزة والأدوات والمعدات المستخدمة فى إنتاج الخدمة ومظهر العاملين فى منظمة الخدمة ، والأعتمادية reliability وتقصد بها القدرة على أداء الخدمة وفقا للوعود المقدمة بدقة وبدون أخطاء ، والإستجابة responsiveness يقصد بها السرعة فى تقديم الخدمة وإستعداد العاملين بمنظمة الخدمة لمساعدة العملاء أو المستفيدين ، والأمان والضمان assurance ويقصد بها قدرة العاملين على كسب ثقة العملاء وتقديم الخدمة بصورة خالية من أى نوع من المخاطر ، و التعاطف empathy ويقصد به إهتمام العاملين بالعملاء وتوفير العناية الشخصية لكل عميل. (١٠ : ٢٨ - ٣٧)

ويشير كل من كمال درويش ، اسماعيل حامد عثمان (٢٠٠١م) أن النادى الرياضى يمثل هيئته رياضيه لها شخصية إعتبارية مستقلة ويعتبر من الهيئات الخاصة ذات النفع العام يهدف إلى تكوين الشخصية المتكاملة للأفراد من النواحي الإجتماعية والصحية والنفسية والبدنية والفكرية والترويحية عن طريق نشر التربية الرياضية والإجتماعية وبث الروح الوطنية بين الإعضاء وتتميه ملكاتهم المختلفة وتهيئة الوسائل اللازمة لشغل أوقات فراغهم. (٦ : ٣٥)

وتعتبر الأكاديميات الرياضية الخاصة فى وقتنا الحالى واحدة من أهم المؤسسات الرياضية التي تخدم قاعدة عريضة من فئات المجتمع المختلفة فليس كل فئات المجتمع يستطيعون الاشتراك فى الأندية الرياضية الأهلية أو الأندية الرياضية الخاصة بسبب ارتفاع قيمة الاشتراك التي يسددها العضو فى أول مرة يشترك فيها بالنادي لذلك يلجأ العديد من أفراد المجتمع الاشتراك فى مثل هذه الأكاديميات الرياضية ليتلقوا الخدمة الرياضية المناسبة والتي تعادل مستوى الخدمة فى الأندية الرياضية الأهلية والخاصة. (٨ : ٥)

ويرى الباحثان أن الأكاديميات هي منشأ ذات طابع مؤسسى إحترافى ينشأه فرد أو مجموعة أفراد ، ويكون عليه عبء إنشائة وتجهيزه بالمرافق والمنشآت اللازمة لمزاولة نشاطاته حتى يتم بعد ذلك استثماره بطريقة اقتصادية تحقق عائد مالى .



كما يرى الباحثان أن من اهم الاسباب التي ادت الى ظهور الاكاديميات الرياضية الخاصة هو عدم قدرة شريحة كبيرة من افراد المجتمع من الاشتراك فى الاندية الرياضية كما أن بعض الاكاديميات الرياضية الخاصة قد تعمل على التركيز على التنمية الرياضية للطفل و النشئ على اعلى مستوى بجانب قلة قيمة الاشتراك الشهري الذى يتم تحصلة مقابل الاشتراك فى الانشطة التى تقدمها تلك الاكاديميات بالمقارنة بقيمة العضوية الباهضة والتى يتكدها العضو للاشتراك فى الاندية الرياضية الرياضة وهذا قد يجذب شريحة كبيرة من المجتمع للاشتراك فى مثل هذه الاكاديميات مما ادى الى انتشارها .

وكذلك مواجه الأندية الرياضية المصرية العديد من المشاكل ترجع أسبابها إلي زيادة عدد أعضاءها الممارسين للرياضة وقلة الإمكانيات المادية والبشرية لتلك الأندية ، بالإضافة إلي انخفاض الدعم الحكومي وغير ذلك من الأسباب أدت إلي عدم قدرة تلك الأندية على تقديم خدمات رياضية واجتماعية مميزة تلبي حاجات ورغبات هؤلاء الأعضاء . (١١ : ٢)

ومن خلال خبرة الباحثان في مجال العمل بالأندية الرياضية وكذلك العمل في الأكاديميات الرياضية الخاصة فقد لاحظ أنه قد يكون هناك أختلاف فى جودة بعض الخدمات المقدمة في كل من الأندية الرياضية والأكاديميات الخاصة لذا فقد قام الباحث بدراسة هذه الاختلافات من وجه نظر الأعضاء المستفيدين من الخدمات المقدمة فى الأندية الرياضية والأكاديميات الخاصة وكذلك العاملين فيها وذلك لتحسين هذه الخدمات والوصول إلى إرضاء الأعضاء المستفيدين من الخدمات والوقوف على مميزات كل هيئة من أجل تطويرها وتوضيح الفرق بينهم.

أهداف البحث:

يهدف البحث إلى التعرف على :

- ١- واقع الخدمة المقدمة فى كل من الأندية الرياضية والأكاديميات الخاصة .
- ٢- الفروق بين الأندية الرياضية والأكاديميات الخاصة فى الخدمات المقدمة .

تساؤلات البحث:

- ١- ما هو واقع جودة الخدمة المقدمة فى كل من الأندية الرياضية والأكاديميات الرياضية الخاصة ؟
- ٢- هل توجد فروق بين الأندية الرياضية والأكاديميات الرياضية الخاصة فى جودة الخدمات المقدمة ؟



الدراسات السابقة:

١- قام ابراهيم نزية محمد عام (٢٠٠٤م) بدراسة عنوانها " استخدام أسلوب الفجوة في قياس جودة الخدمة في مراكز الشباب " ، وكان الهدف من الدراسة هو تقييم جوده الخدمه المعتمده من مراكز الشباب من خلال مقارنة توقعات المستفيدين مستقبلي الخدمه بإدراكاتهم لمستوى الاداء الفعلى لهذه الخدمه والكشف عن اوجه التطابق او الاختلاف بينهما ، وقد استخدم الباحث المنهج الوصفي فى دراسته ، وأشتملت عينة المستفيدين من مراكز الشباب (٧٢٧) شاب وفتاة بينما كانت عينة الإدارة (٧٩) ، وتوصلت الدراسة الي ضعف قدرة الادارة بمراكز شباب على تفهم احتياجات ورغبات المستفيدين لمستوى الجودة فى الخدمة المقدمة لهم ، وانخفاض مقدرة الادارة بمراكز الشباب على ترجمة توقعات المستفيدين لمظاهر الامتياز والجودة إلى مواصفات فعلية فى الخدمه المقدمة من مراكز الشباب ، وانخفاض مستوى الدافعيه لدى الادارة بمراكز الشباب لتقديم الخدمه للمستفيدين بصوره تطابق ما حددته الادارة من قبل لهذه المواصفات، وانخفاض مستوى جودة الخدمات المقدمة من مراكز الشباب وبالتالي انخفاض رضاء المستفيدين عن هذه الخدمات. (١)

٢- قام محمد عبد المنعم هلال عام (٢٠٠٤م) بدراسة عنوانها " قياس جودة الخدمة فى المنشآت الرياضية المركزية بوزارة التربية والتعليم " ، هدفت الدراسة إلى قياس الفجوة بين توقعات المستفيدين لمستوى الخدمة المقدمة من المنشآت الرياضية قيد البحث وبين إدراكات الإدارة لهذه التوقعات ، وقياس الفجوة بين إدراكات الإدارة لتوقعات المستفيدين لمستوى الخدمة المقدمة من المنشآت الرياضية قيد البحث وبين إدراكات الإدارة للمواصفات الخاصة بالخدمة ، وقياس الفجوة بين إدراكات الإدارة للمواصفات الخاصة بالخدمة وبين مواصفات الخدمة المقدمة بالفعل ، وقياس الفجوة بين توقعات المستفيدين لمستوى الخدمة الممتازة وبين إدراكاتهم للأداء الفعلى للخدمة المقدمة من المنشآت الرياضية قيد البحث ومن ثم تحديد مجالات القوة والضعف فى هذه الخدمة ، وقد إستخدم الباحث المنهج الوصفي فى دراسته، وكانت عينة البحث من المستفيدين من حمام السباحة (٦٤٠) ومن المركز الرياضى للفتيات (٣٨٤) ومن المدينة الرياضية (٤٠٠) بينما كان إجمالى عينة الإدارة (١٧) ، و توصل الباحث إلى وجود فروق دالة إحصائيا بين توقعات المستفيدين لمستوى الخدمة المقدمة من حمام السباحة وبين إدراكات الإدارة لهذه التوقعات لصالح الإدارة ، و وجود فروق دالة إحصائيا بين إدراكات الادارة لتوقعات



المستفيدين لمستوى الخدم المقدمة من حمام السباحة وبين إدراكات الإدارة للمواصفات الخاصة بالخدمة وجاءت الفروق لصالح الإدارة ، وجود فروق دالة إحصائيا بين إدراكات الادارة للمواصفات الخاصة بالخدمة المقدمة من حمام السباحة وبين الخدمة المقدمة بالفعل ، وجود فروق دالة إحصائيا بين توقعات المستفيدين لمستوى الخدمة المقدمة من حمام السباحة وبين إدراكاتهم للأداء الفعلى للخدمة المقدمة وجاء الفرق لصالح توقعات المستفيدين. (١٠)

٣- قام محمد احمد عباس عام (٢٠٠٨م) بدراسة عنوانها " دراسة تحليلية للإستثمار بالاندية الرياضية الخاصة في ج. م. ع " ، هدفت الدراسة إلى تحليل الاستثمارات بالأندية الرياضية الخاصة بمصر ، وقد اختار الباحث عينة البحث من العاملين في المجال الرياضى مجال الاستثمار العشوائية وكان حجم العينة (٩٠) من الأفراد وكان المرود من الاستثمارات (٧٧) استمارة ، وضع تصور حول الاستثمارات بالاندية الخاصة المصرية ، وتوصل الباحث إلى أن لتشجيع الاستثمار في مجال الاندية يتطلب ذلك وضع التشريعات والقوانين واللوائح الجديدة ، المناخ المصرى حاليا يستدعى فكرة انشاء اندية رياضية خاصة ويتعامل معها بصورة ايجابية ، الرؤية لدى المستثمرين في مجال الاندية الخاصة مازالت تمتد واضحة المعالم . (٧)

٤- قام عادل رضوان محمد عام (٢٠٠٩م) بدراسة عنوانها "التزام الادارة العليا بالاندية الرياضية نحو تطبيق فلسفة ادارة الجودة الشاملة" ، وكانت أهداف البحث الوقوف على التزام الإدارة العليا بالأندية الرياضية تجاه فلسفة الجودة الشاملة من خلال التعرف على مدى وعى الإدارة بفلسفة الجودة ، مدى توافر الأهداف والسياسات ، ومدى اهتمام الإدارة بوضع هيكل تنظيمى يتناسب مع متطلبات العمل، مدى إهتمام الإدارة بتوزيع متوازن للسلطات والمسئوليات ، وتوصل إلى أهمية وجود رؤية اعلامية لتحسين الصورة وإبراز الإنجازات أمام الأعضاء وال جماهير ، الأهتمام بزيادة المكافآت الأستثنائية لزيادة تحفيز العاملين ، متابعة المشرفين والعاملين أولا بأول من قبل الإدارة العليا لاكتشاف نقاط الضعف وتصحيحها لتحقيق الأهداف وتطوير دائم للعمل ، ضرورة الإهتمام بالإعتماد الكلى فى كل مراحل العمل على التكنولوجيا الحديثة ، الإهتمام بتوضيح السياسات المطبقة للعاملين داخل النادى واعتمادها من قبل الإدارة العليا ، ضرورة التنسيق بين الأدارات الفرعية لتحقيق أهداف النادى ، تركيز الأهتمام على وضع أهداف فرعية لكل إدارة فرعية داخل النادى والعمل على تحقيق هذه الأهداف ، الأهتمام



بوضع الهيكل التنظيمي عن طريق التنسيق بين الإدارة العليا والمديرين التنفيذيين ، تطوير الهيكل التنظيمي باستمرار في ضوء إحتياجات العمل ، الإهتمام بوضع توصيف للوظائف لجميع العاملين داخل النادي وبالإدارات المختلفة . (٣)

٥- قام **عماد الدين مصطفى عبد العال** عام (٢٠١٤م) بدراسة عنوانها " تقييم مستوى الخدمات التأهيلية والوقائية في ضوء الهيكل التنظيمي بالأندية الصحية " ، هدفت الدراسة إلى تقييم مستوى الخدمات التأهيلية والوقائية في ضوء الهيكل التنظيمي بالأندية الصحية وذلك من خلال التعرف على (مدي توافق الوظائف الفنية والإدارية بالأندية الصحية، فاعلية الهيكل الإداري بالأندية الصحية ، مستوى الأداء الإداري ومنظومته بالأندية الصحية، مدى إلمام المسؤولين بأدارة جودة الأندية الصحية، فاعلية الهيكل الفني بالأندية الصحية، الدور الخدمي للأندية الصحية، مستوى الامكانيات الفنية بالنادي الصحي، سهوله الوصول للخدمة في النادي الصحي، مستوى الامكانيات الفنية (الصالة الرياضية - السونا - البخار - الجاكوزي - المساج - حمام السباحة ، واستخدم الباحث المنهج الوصفي بالأسلوب المسحي لملاءمته لطبيعة الدراسة، حيث تم إختيار عينة الدراسة من بين (مديري النادي الصحي - مساعدي المدير - المشرفين - المدربين الرياضيين - أخصائيي التدليك - موظفي الإستقبال - عمال التجهيز الداخلي) بالطريقة العشوائية وبلغ إجمالي عدد العينة (٢٠٥) مفحوص ، وتوصل الباحث إلى أنه يتوافر لدي المدربين المهارات التدريبية بما يجعلهم يقومون باداء الخدمات بشكل مميز واحترافي، كما تتوافر بالنادي الصحي الشروط والامكانيات التي تجعله متميز عن غيره من الأندية الصحية.(٥)

٦- قام كل من **كوك كولين وآخرون Cook Colleen et all..** عام (2000م) بدراسة عنوانها " تقييم جودة خدمة المكتبات الجامعية بتكساس " ، هدفت الدراسة إلى التحقق من الاعتمادية والصلاحية الداخلية لمقياس servqual في تقييم جودة خدمة المكتبات الجامعية تكساس كمؤسسة غير هادفة للربح. واستخدم الباحثون فيها مقياس الفجوة بين التوقعات والأدراكات الذي أعده باراشورامان parasuraman وآخرون بنفس الأبعاد الخمسة والمكون من ٢٢ عبارة على عينة قوامها (٦٩٧) مفردة من موظفين الجامعة وطلبة جامعيون وخريجون بجامعة تكسس وأختيرو بشكل عشوائي من عشر كليات وقد أشارت أهم النتائج إلى أن مقياس الفجوة بين الأدراكات والتوقعات أو مقياس servqual يتمتع بقدر كبير من الثقة والأعتمادية وصلاحية في قياس جودة الخدمات المكتبية. (١٤)



٧- قام تيري ودينس Terry & Denise عام (٢٠١٤م) بدراسة عنوانها " دراسه استكشافية متعددة المتغيرات لبحث ومراجعته الألتزامات التنظيميه في الأنديه الرياضيه الصحيه " ، وهدفت الدراسة الي تحليل المتغيرات التنظيميه في الأنديه الرياضيه الصحيه وكانت عينه البحث ٣٣٧ عضو من مجتمع عدد (١٧) نادي صحي وكانت أهم النتائج لتلك الدراسة تحديد ثامنيه متغيرات يقوم بها المديرين لجذب العملاء والمحافظة عليهم منها متغيرات مرتبطه بالجوانب الادريه ومستوي خدمه الادريه المقدمه اليهم ومتغيرات مرتبطه بالجوانب الأتتماعيه وايضا متغيرات مرتبطه بالجوانب الترفيهيه المتعدده والتي منها حدائه الأجهزه وتنوعها وتنوع الأنشطة الممارسه داخل النادي الصحي وغيرها من الجوانب التي تعمل علي جذب العملاء وضمان استمرار ممارستهم. (١٩)

إجراءات البحث:

- منهج البحث:

استخدم الباحثان المنهج الوصفي باعتباره انسب المناهج لطبيعة البحث وتحقيق أهدافه حيث يعد المنهج الوصفي من أكثر مناهج البحث العلمي ملائمة للواقع الاجتماعي وخصائصه.

- مجتمع البحث:

يتكون مجتمع البحث من الأندية الرياضية وهي (مدينة نصر - المقاولون - الشمس - السكة الحديد - الطيران) كما أشتمل مجتمع البحث على الأكاديميات الرياضية الخاصة وهي (عالم الرياضة - تايجان - الشروق - الفاروق - تربو) .

- عينة البحث:

قام الباحثان باختيار عينة البحث من الأندية الرياضية ومن الأكاديميات الرياضية الخاصة من المستفيدين من الخدمات التي تقدمها الأندية الرياضية والاكاديميات الرياضية الخاصة وبلغ قوامها (٣٨٤) مستفيد ، منها (٢٧٩) من الأندية الرياضية ، و (١٠٥) من الأكاديميات الخاصة .

- أدوات جمع البيانات:

أ- تحليل المحتوي والمراجع العلمية :

قام الباحثان بدراسة وتحليل المراجع والكتب العلمية والدراسات المرتبطة المتعلقة بجودة الخدمات التي وجد الباحثان أنها مرتبطة بموضوع البحث والتي ساعدت الباحثان وفي تصميم أستمارة الأستبيان .



ب- استمارة الاستبيان :

قام الباحثان بتصميم استمارة الاستبيان الخاصة بجمع البيانات والمعلومات الخاصة بالدراسة ، وقد توصل الباحثان إلى أن المحاور الخاصة باستبيان جودة الخدمة المقدمة هي :

- المحور الأول: الجوانب المادية الملموسة.

- المحور الثاني: الاستجابة.

- المحور الثالث: الاعتمادية.

- المحور الرابع: الأمان.

- المحور الخامس: التعاطف.

ج - المعاملات العلمية للاستبيان :

قام الباحثان بإجراء الدراسة الاستطلاعية للبحث على عينة من مجتمع البحث ومن خارج العينة الاساسية للبحث في الفترة من ١٥ / ٩ / ٢٠١٦ إلى ٢٥ / ٩ / ٢٠١٦ م وقد بلغ قوام العينة الاستطلاعية (٣٢) مفحوص من نفس مجتمع البحث ومن خارج العينة الاساسية.

جدول (١)

صدق الاتساق الداخلي لعبارات استبيان جودة الخدمات الرياضية

ن = ٣٢

العبرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	معامل الارتباط	العبرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	معامل الارتباط	العبرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	معامل الارتباط
المحور الأول "الجوانب المادية الملموسة"				٥	1.844	0.677	*0.884	٢	2.188	0.931	*0.891
١	2.250	0.880	*0.827	٦	1.438	0.504	*0.709	٣	1.781	0.420	*0.890
٢	1.844	0.677	*0.887	٧	1.844	0.369	*0.741	٤	1.844	0.677	*0.739
٣	1.656	0.937	*0.524	٨	1.906	0.689	*0.912	٥	1.531	0.507	*0.762
٤	1.844	0.677	*0.887	٩	1.781	0.420	*0.875	٦	1.750	0.440	*0.917
٥	1.688	0.471	*0.952	مج ٢	16.063	4.165		٧	2.344	0.745	*0.507
٦	1.688	0.471	*0.952	المحور الثالث "الاستجابة"				مج ٤	13.031	3.297	
٧	1.844	0.677	*0.887	١	1.688	0.471	*0.898	المحور الخامس "التعاطف"			



*0.909	0.751	2.375	١	*0.919	0.420	1.781	٢	0.205	0.523	1.719	٨
0.309	0.837	1.594	٢	*0.610	0.851	1.719	٣	*0.514	0.689	2.094	٩
*0.903	0.906	2.219	٣	*0.744	0.976	2.125	٤	*0.414	0.369	2.156	١٠
*0.547	0.695	2.031	٤	*0.954	0.712	2.594	٥	*0.946	0.457	1.719	١١
*0.749	0.507	1.531	٥	*0.746	0.689	1.906	٦		4.964	20.500	مج ١
*0.791	0.504	1.563	٦	*0.529	0.689	2.094	٧	المحور الثاني "الاعتمادية"			
*0.850	0.397	1.813	٧	*0.863	0.751	2.375	٨	*0.903	0.695	1.969	١
*0.921	0.440	1.750	٨		4.260	16.281	مج ٣	*0.889	0.440	1.750	٢
	3.661	14.875	مج ٥	المحور الرابع "الامان"				*0.835	0.695	2.031	٣
				*0.851	0.499	1.594	١	*0.671	0.508	1.500	٤

* قيمة "ر" الجدولية عند مستوى معنوية ٠,٠٥ هي ٠,٣٤٩

تشير نتائج الجدول إلى أنه توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين العبارة ومجموع المحور الذي تنتمي إليه العبارة، مما يدل على صدق عبارات استبيان جودة الخدمات الرياضية. كما يتضح من الجدول انه توجد علاقة ارتباطية غير داله احصائياً بين العبارة رقم (٨) التي نصت على " تتوفر عوامل الأمن والسلامة في كافة المنشآت " من المحور الاول " الجوانب المادية الملموسة " ، والعبارة رقم (٢) التي نصت على " تتناسب أوقات تقديم الخدمة مع فئات الأعضاء " من المحور المحور الخامس "التعاطف" ومجموع المحور الذي تنتمي إليه العبارة ، مما يترتب عليه حذف تلك العبارتين من الاستبيان في صورته النهائية .

جدول (٢)

صدق الاتساق الداخلي لمحاور استبيان جودة الخدمات الرياضية

ن = ٣٢

م	المحور	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	معامل الارتباط
١	الجوانب المادية الملموسة	20.500	4.964	*0.986
٢	الاعتمادية	16.063	4.165	*0.928
٣	الاستجابة	16.281	4.260	*0.985



م	المحور	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	معامل الارتباط
٤	الامان	13.031	3.297	*0.974
٥	التعاطف	14.875	3.661	*0.966
	مجموع الاستبيان	80.750	19.708	

* قيمة "ر" الجدولية عند مستوى معنوية ٠,٠٥ هي ٠,٣٤٩

تشير نتائج الجدول إلى أنه توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين مجموع المحور والمجموع الكلي لاستبيان جودة الخدمات الرياضية ، مما يدل على صدق محاور استبيان جودة الخدمات الرياضية.

جدول (٣)

معامل ثبات استبيان جودة الخدمات الرياضية باستخدام معامل ألفا كرونباخ

ن = ٣٢

م	المحور	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	معامل ألفا كرونباخ
١	الجوانب المادية الملموسة	18.781	4.884	*0.911
٢	الاعتمادية	16.063	4.165	*0.936
٣	الاستجابة	16.281	4.260	*0.885
٤	الامان	13.031	3.297	*0.871
٥	التعاطف	13.281	3.494	*0.906
	مجموع الاستبيان	77.438	19.259	*0.979

* قيمة "ر" الجدولية عند مستوى معنوية ٠,٠٥ هي ٠,٣٤٩

تشير نتائج الجدول إلى أن قيم معاملات الثبات تراوحت بين (٠,٨٧١ : ٠,٩٧٩) مما يدل على ثبات محاور استبيان جودة الخدمات الرياضية باستخدام معامل ألفا كرونباخ.

- الدراسة الأساسية للبحث :

قام الباحثان بالتطبيق الدراسة الأساسية للبحث في الفترة من ٣/١٠/٢٠١٦ م وحتى ١٥/١١/٢٠١٦ م ، وذلك على العينة الأساسية للبحث .



- المعالجات الإحصائية المستخدمة في البحث:

استخدم الباحثان المعالجات الإحصائية الملائمة لطبيعة بيانات البحث وذلك من خلال البرنامج الإحصائي SPSS وهي :

- المتوسط الحسابي ، الانحراف المعياري.
 - معامل بيرسون لحساب صدق الاتساق الداخلي.
 - اختبار "ت" لحساب دلالة الفروق.
 - التكرارات ، النسب المئوية ، الأهمية النسبية .
- وقد ارتضى الباحثان مستوى دلالة (0,05) لقبول وتفسير نتائج البحث .
عرض ومناقشة النتائج :

عرض ومناقشة نتائج التساؤل الأول والذي ينص على " ما هو واقع جودة الخدمة المقدمة في كل من الأندية الرياضية والأكاديميات الرياضية الخاصة ؟ " .

جدول (٤)

توصيف أستجابات عينة البحث من الأندية الرياضية على عبارات المحور الأول
"الجوانب المادية الملموسة " لاستبيان جودة الخدمات الرياضية

ن = ٢٧٩

الترتيب	الوزن النسبي	المجموع التقديري	كا ^٢	غير متوفر		إلى حد ما		متوفر		العبرة
				النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	
9	%71.57	599	*131.118	10.39	٢٩	64.52	١٨٠	25.09	٧٠	١
5	%85.78	718	*160.925	11.47	٣٢	19.71	٥٥	68.82	١٩٢	٢
10	%68.22	571	*96.538	17.20	٤٨	60.93	١٧٠	21.86	٦١	٣
2	%88.29	739	*193.699	6.81	١٩	21.51	٦٠	71.68	٢٠٠	٤
3	%88.05	737	*189.828	7.17	٢٠	21.51	٦٠	71.33	١٩٩	٥
7	%84.11	704	*127.247	12.19	٣٤	23.30	٦٥	64.52	١٨٠	٦
1	%88.89	744	*198.645	5.02	١٤	23.30	٦٥	71.68	٢٠٠	٧
6	%85.66	717	*153.484	10.75	٣٠	21.51	٦٠	67.74	١٨٩	٨
4	%86.38	723	*154.903	7.89	٢٢	25.09	٧٠	67.03	١٨٧	٩



8	%83.51	699	*124.452	13.98	٣٩	21.51	٦٠	64.52	١٨٠	١٠
	%83.05	6951	مجموع المحور							

* قيمة " كا^٢ " الجدولية عند مستوى معنوية ٠,٠٥ بدرجة حرية ٢ هي ٥,٩٩١

يشير جدول رقم (٤) إلى التكرارات والنسب المئوية للاستجابات وقيمة كا^٢ والمجموع التقديري والأهمية النسبية والترتيب لكل عبارة من عبارات استبيان جودة الخدمات الرياضية المحور الأول "الجوانب المادية الملموسة" لعينة البحث من الأندية الرياضية.

كما يتضح من الجدول أن عبارات المحور الأول "الجوانب المادية الملموسة" لاستبيان جودة الخدمات الرياضية التي حققت أعلى وزن نسبي جاءت كالتالي:

- العبارة رقم (٧) والتي نصت على " توجد وحدة طبية للإسعافات الأولية ومجهزة بأحدث الأدوات والأجهزة والمعدات " جاءت في الترتيب الأول بوزن نسبي بلغ (٨٨,٨٩ %) وجاءت قيمة كا^٢ دالة احصائيا عند مستوى معنوية (٠,٠٥) وفي اتجاه الاستجابة متوفر.

- العبارة رقم (٤) والتي نصت على " توجد مواقف ملائمة لانتظار سيارات المستخدمين " جاءت في الترتيب الثاني بوزن نسبي بلغ (٨٨,٢٩ %) وجاءت قيمة كا^٢ دالة احصائيا عند مستوى معنوية (٠,٠٥) وفي اتجاه الاستجابة متوفر .

- العبارة رقم (٥) والتي نصت على " يتوفر عدد كاف من الملاعب الخارجية للمستخدمين مجهزة بأحدث الأدوات والأجهزة والمعدات " جاءت في الترتيب الثالث بوزن نسبي بلغ (٨٨,٠٥ %) وجاءت قيمة كا^٢ دالة احصائيا عند مستوى معنوية (٠,٠٥) وفي اتجاه الاستجابة متوفر.

كما يتضح من الجدول أن عبارات المحور الأول "الجوانب المادية الملموسة" لاستبيان جودة الخدمات الرياضية التي حققت أقل وزن نسبي جاءت كالتالي:

- العبارة رقم (١٠) والتي نصت على " تكلفة الاشتراك في الأنشطة مناسبة مع نوعية الأنشطة " جاءت في الترتيب الثامن بوزن نسبي بلغ (٨٣,٥١ %) وجاءت قيمة كا^٢ دالة احصائيا عند مستوى معنوية (٠,٠٥) وفي اتجاه الاستجابة متوفر.

- العبارة رقم (١) والتي نصت على " يتمتع (النادي / الأكاديمية) بموقع ملائم يسهل الوصول إليه " جاءت في الترتيب التاسع بوزن نسبي بلغ (٧١,٥٧ %) وجاءت قيمة كا^٢ دالة احصائيا عند



مستوى معنوية (٠,٠٥) وفي اتجاه الاستجابة متوفر .

- العبارة رقم (٣) والتي نصت على " العاملين من إدارة وتدريب واشراف وخدمات على مستوى عالى من التأهيل والمظهر الجيد للقيام بأدوارهم المخولة لهم " جاءت في الترتيب العاشر بوزن نسبي بلغ (٦٨,٢٢%) وجاءت قيمة كا^٢ دالة احصائيا عند مستوى معنوية (٠,٠٥) وفي اتجاه الاستجابة الي حد ما.

جدول (٥)

توصيف أستجابات عينة البحث من الأندية الرياضية على عبارات المحور الثاني
"الاعتمادية" لاستبيان جودة الخدمات الرياضية

ن = ٢٧٩

الترتيب	الوزن النسبي	المجموع التقديرى	كا ^٢	غير متوفر		إلى حد ما		متوفر		العبارة
				النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	
6	%83.39	698	*118.022	13.26	٣٧	23.30	٦٥	63.44	١٧٧	١
2	%86.62	725	*158.473	7.53	٢١	25.09	٧٠	67.38	١٨٨	٢
4	%84.47	707	*122.086	8.96	٢٥	28.67	٨٠	62.37	١٧٤	٣
7	%81.84	685	*104.280	16.49	٤٦	21.51	٦٠	62.01	١٧٣	٤
3	%85.90	719	*156.925	10.39	٢٩	21.51	٦٠	68.10	١٩٠	٥
9	%81.12	679	*96.280	17.56	٤٩	21.51	٦٠	60.93	١٧٠	٦
5	%84.23	705	*146.000	14.70	٤١	17.92	٥٠	67.38	١٨٨	٧
1	%87.93	736	*178.151	5.38	١٥	25.45	٧١	69.18	١٩٣	٨
8	%81.60	683	*89.828	14.34	٤٠	26.52	٧٤	59.14	١٦٥	٩
		6337	مجموع المحور							
		84.12%								

* قيمة " كا^٢ " الجدولية عند مستوى معنوية ٠,٠٥ بدرجة حرية ٢ هي ٥,٩٩١

يشير جدول رقم (٥) إلى التكرارات والنسب المئوية للاستجابات وقيمة كا^٢ والمجموع التقديرى والأهمية النسبية والترتيب لكل عبارة من عبارات استبيان جودة الخدمات الرياضية المحور الثاني "الاعتمادية" لعينة البحث من الأندية الرياضية.



كما يتضح من الجدول أن عبارات المحور الثاني " الاعتمادية " لاستبيان جودة الخدمات الرياضية التي حققت أعلى وزن نسبي جاءت كالتالي:

- العبارة رقم (٨) والتي نصت على " تقوم الإدارة بأخطار المستفيدين بما يستجد واخذ الآراء في كل ما يخص النادي " جاءت في الترتيب الأول بوزن نسبي بلغ (٨٧,٩٣%) وجاءت قيمة كا^٢ دالة احصائيا عند مستوى معنوية (٠,٠٥) وفي اتجاه الاستجابة متوفر.

- العبارة رقم (٢) والتي نصت على " تلتزم إدارة النادي بتقديم الخدمات الرياضية في الوقت المناسب وفق جداول معلنة مسبقا" جاءت في الترتيب الثاني بوزن نسبي بلغ (٨٦,٦٢%) وجاءت قيمة كا^٢ دالة احصائيا عند مستوى معنوية (٠,٠٥) وفي اتجاه الاستجابة متوفر.

- العبارة رقم (٥) والتي نصت على " تحتفظ الإدارة بسجلات الكترونية دقيقة وموثقة " جاءت في الترتيب الثالث بوزن نسبي بلغ (٨٥,٩٠%) وجاءت قيمة كا^٢ دالة احصائيا عند مستوى معنوية (٠,٠٥) وفي اتجاه الاستجابة متوفر.

كما يتضح من الجدول أن عبارات المحور الثاني " الاعتمادية " لاستبيان جودة الخدمات الرياضية التي حققت أقل وزن نسبي جاءت كالتالي:

- العبارة رقم (٤) والتي نصت على " تبدي الإدارة اهتماما كافيا بمشاكل واستفسارات المستفيدين " جاءت في الترتيب السابع بوزن نسبي بلغ (٨١,٨٤%) وجاءت قيمة كا^٢ دالة احصائيا عند مستوى معنوية (٠,٠٥) وفي اتجاه الاستجابة متوفر.

- العبارة رقم (٩) والتي نصت على " تعمل الإدارة على استمرارية تحسين وتطوير الخدمات وفقا لرغبات واحتياجات المستفيدين " جاءت في الترتيب الثامن بوزن نسبي بلغ (٨١,٦٠%) وجاءت قيمة كا^٢ دالة احصائيا عند مستوى معنوية (٠,٠٥) وفي اتجاه الاستجابة متوفر.

- العبارة رقم (٦) والتي نصت على " الوفاء من جانب الإدارة في تقديم الخدمة المناسبة للمستفيدين " جاءت في الترتيب التاسع بوزن نسبي بلغ (٨١,١٢%) وجاءت قيمة كا^٢ دالة احصائيا عند مستوى معنوية (٠,٠٥) وفي اتجاه الاستجابة متوفر.



جدول (٦)

توصيف أستجابات عينة البحث من الأندية الرياضية على عبارات المحور الثالث
" الاستجابة " لاستبيان جودة الخدمات الرياضية

ن = ٢٧٩

الترتيب	الوزن النسبي	المجموع التقديري	كا ^٢	غير متوفر		إلى حد ما		متوفر		العبرة	
				النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار		
٣	%83.03	695	*118.473	14.70	٤١	21.51	٦٠	63.80	١٧٨	١	
٤	%82.80	693	*109.742	13.98	٣٩	23.66	٦٦	62.37	١٧٤	٢	
٧	%70.13	587	*56.925	17.92	٥٠	53.76	١٥٠	28.32	٧٩	٣	
٥	%74.91	627	*111.548	7.89	٢٢	59.50	١٦٦	32.62	٩١	٤	
٨	%69.77	584	*205.957	8.60	٢٤	73.48	٢٠٥	17.92	٥٠	٥	
١	%86.86	727	*171.118	8.96	٢٥	21.51	٦٠	69.53	١٩٤	٦	
٢	%86.14	721	*172.667	11.83	٣٣	17.92	٥٠	70.25	١٩٦	٧	
٦	%70.61	591	*226.645	6.45	١٨	75.27	٢١٠	18.28	٥١	٨	
	%78.03	5225		مجموع المحور							

* قيمة " كا^٢ " الجدولية عند مستوى معنوية ٠,٠٥ بدرجة حرية ٢ هي ٥,٩٩١

يشير جدول رقم (٦) إلى التكرارات والنسب المئوية للاستجابات وقيمة كا^٢ والمجموع التقديري والأهمية النسبية والترتيب لكل عبارة من عبارات استبيان جودة الخدمات الرياضية المحور الثالث "الاستجابة" لعينة البحث من الأندية الرياضية.

كما يتضح من الجدول أن عبارات المحور الثالث " الاستجابة " لاستبيان جودة الخدمات الرياضية التي حققت أعلى وزن نسبي جاءت كالتالي:

- العبارة رقم (٦) والتي نصت على " تتوافر قنوات اتصال بين المستخدمين والإدارة ممثلة في صندوق شكاوى ومقترحات و بريد الكتروني " جاءت في الترتيب الأول بوزن نسبي بلغ (٨٦,٨٦ %) وجاءت قيمة كا^٢ دالة احصائيا عند مستوى معنوية (٠,٠٥) وفي اتجاه الاستجابة متوفر .

- العبارة رقم (٧) والتي نصت على " تقييم الإدارة اللقاءات للمستخدمين للوقوف على مشكلاتهم "



جاءت في الترتيب الثاني بوزن نسبي بلغ (٨٦,١٤ %) وجاءت قيمة كا^٢ دالة احصائيا عند مستوى معنوية (٠,٠٥) وفي اتجاه الاستجابة متوفر .

- العبارة رقم (١) والتي نصت على " تقوم الإدارة بإبلاغ المستفيدين بمواعيد تقديم الخدمات بدقة" جاءت في الترتيب الثالث بوزن نسبي بلغ (٨٣,٠٣ %) وجاءت قيمة كا^٢ دالة احصائيا عند مستوى معنوية (٠,٠٥) وفي اتجاه الاستجابة متوفر .

كما يتضح من الجدول أن عبارات المحور الثالث " الاستجابة " لاستبيان جودة الخدمات الرياضية التي حققت أقل وزن نسبي جاءت كالتالي:

- العبارة رقم (٨) والتي نصت على " قدرة الإدارة على التغلب على المواقف المفاجأة وغير المعتادة " جاءت في الترتيب السادس بوزن نسبي بلغ (٧٠,٦١ %) وجاءت قيمة كا^٢ دالة احصائيا عند مستوى معنوية (٠,٠٥) وفي اتجاه الاستجابة الي حد ما .

- العبارة رقم (٣) والتي نصت على " يتمتع الموظفون بالكفاءة لحل المشاكل التي تواجه المستفيدين بسرعة ودقة " جاءت في الترتيب السابع بوزن نسبي بلغ (٧٠,١٣ %) وجاءت قيمة كا^٢ دالة احصائيا عند مستوى معنوية (٠,٠٥) وفي اتجاه الاستجابة الي حد ما .

- العبارة رقم (٥) والتي نصت على " الرد الفوري علي استفسارات المستفيدين " جاءت في الترتيب الثامن بوزن نسبي بلغ (٦٩,٧٧ %) وجاءت قيمة كا^٢ دالة احصائيا عند مستوى معنوية (٠,٠٥) وفي اتجاه الاستجابة الي حد ما .

جدول (٧)

توصيف أستجابات عينة البحث من الأندية الرياضية على عبارات المحور الرابع

" الامان " لاستبيان جودة الخدمات الرياضية

ن = ٢٧٩

الترتيب	الوزن النسبي	المجموع التقديري	كا ^٢	غير متوفر		إلى حد ما		متوفر		العبارة
				النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	
٥	%85.66	717	*153.484	10.75	٣٠	21.51	٦٠	67.74	١٨٩	١
٧	%67.74	567	*178.258	12.90	٣٦	70.97	١٩٨	16.13	٤٥	٢



تابع جدول (٧)

الترتيب	الوزن النسبي	المجموع التقديري	كا ^٢	غير متوفر		إلى حد ما		متوفر		العبرة	
				النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار		
٦	%84.47	707	*146.473	13.98	٣٩	18.64	٥٢	67.38	١٨٨	٣	
٣	%88.65	742	*196.538	5.73	١٦	22.58	٦٣	71.68	٢٠٠	٤	
٢	%89.96	753	*243.161	7.17	٢٠	15.77	٤٤	77.06	٢١٥	٥	
٤	%87.46	732	*186.065	8.96	٢٥	19.71	٥٥	71.33	١٩٩	٦	
١	%91.88	769	*291.763	5.73	١٦	12.90	٣٦	81.36	٢٢٧	٧	
	%85.12	4987		مجموع المحور							

* قيمة " كا^٢ " الجدولية عند مستوى معنوية ٠,٠٥ بدرجة حرية ٢ هي ٥,٩٩١

يشير جدول رقم (٧) إلى التكرارات والنسب المئوية للاستجابات وقيمة كا^٢ والمجموع التقديري والأهمية النسبية والترتيب لكل عبارة من عبارات استبيان جودة الخدمات الرياضية المحور الرابع "الامان" لعينة البحث من الأندية الرياضية.

كما يتضح من الجدول أن عبارات المحور الرابع " الامان " لاستبيان جودة الخدمات الرياضية التي حققت أعلى وزن نسبي جاءت كالتالي:

- العبارة رقم (٧) والتي نصت على " يتوافر نظام مميز للأمن الصناعي لإطفاء الحرائق" جاءت في الترتيب الأول بوزن نسبي بلغ (٩١,٨٨ %) وجاءت قيمة كا^٢ دالة احصائيا عند مستوى معنوية (٠,٠٥) وفي اتجاه الاستجابة متوفر .

- العبارة رقم (٥) والتي نصت على " يوجد لائحة تحافظ على حقوق وواجبات المستفيدين " جاءت في الترتيب الثاني بوزن نسبي بلغ (٨٩,٩٦ %) وجاءت قيمة كا^٢ دالة احصائيا عند مستوى معنوية (٠,٠٥) وفي اتجاه الاستجابة متوفر .

- العبارة رقم (٤) والتي نصت على " تتوافر حقائب الإسعافات الأولية في كافة منشآت وقاعات وملاعب (النادي / الأكاديمية) " جاءت في الترتيب الثالث بوزن نسبي بلغ (٨٨,٦٥ %) وجاءت قيمة كا^٢ دالة احصائيا عند مستوى معنوية (٠,٠٥) وفي اتجاه الاستجابة متوفر .

كما يتضح من الجدول أن عبارات المحور الرابع " الامان " لاستبيان جودة الخدمات الرياضية التي



حققت أقل وزن نسبي جاءت كالتالي:

- العبارة رقم (١) والتي نصت على " يثق المستفيدين بخبرات ومهارات ومؤهلات الموظفين " جاءت في الترتيب الخامس بوزن نسبي بلغ (٨٥,٦٦%) وجاءت قيمة كا^٢ دالة احصائيا عند مستوى معنوية (٠,٠٥) وفي اتجاه الاستجابة متوفر.

- العبارة رقم (٣) والتي نصت على " تحافظ الإدارة على خصوصيات جميع المستفيدين " جاءت في الترتيب السادس بوزن نسبي بلغ (٨٤,٤٧%) وجاءت قيمة كا^٢ دالة احصائيا عند مستوى معنوية (٠,٠٥) وفي اتجاه الاستجابة متوفر.

- العبارة رقم (٢) والتي نصت على " يتابع المشرفون مراحل تقديم الخدمات باستمرار " جاءت في الترتيب السابع بوزن نسبي بلغ (٦٧,٧٤%) وجاءت قيمة كا^٢ دالة احصائيا عند مستوى معنوية (٠,٠٥) وفي اتجاه الاستجابة الي حد ما.

جدول (٨)

توصيف أستجابات عينة البحث من الأندية الرياضية على عبارات المحور الخامس " التعاطف " لاستبيان جودة الخدمات الرياضية

ن = ٢٧٩

الترتيب	الوزن النسبي	المجموع التقديري	كا ^٢	غير متوفر		إلى حد ما		متوفر		العبارة
				النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	
٧	%71.57	599	*131.118	10.39	٢٩	64.52	١٨٠	25.09	٧٠	١
٦	%71.68	600	*197.613	6.45	١٨	72.04	٢٠١	21.51	٦٠	٢
٣	%87.69	734	*203.699	10.39	٢٩	16.13	٤٥	73.48	٢٠٥	٣
٢	%90.68	759	*234.774	3.23	٩	21.51	٦٠	75.27	٢١٠	٤
٤	%85.30	714	*136.065	8.60	٢٤	26.88	٧٥	64.52	١٨٠	٥
٥	%84.71	709	*131.118	10.39	٢٩	25.09	٧٠	64.52	١٨٠	٦
١	%90.80	760	*245.183	4.30	١٢	19.00	٥٣	76.70	٢١٤	٧
	%83.21	4875								مجموع المحور*

* قيمة " كا^٢ " الجدولية عند مستوى معنوية ٠,٠٥ بدرجة حرية ٢ هي ٥,٩٩١



يشير جدول رقم (٨) إلى التكرارات والنسب المئوية للاستجابات وقيمة كا^٢ والمجموع التقديري والأهمية النسبية والترتيب لكل عبارة من عبارات استبيان جودة الخدمات الرياضية المحور الخامس "التعاطف" لعينة البحث من الأندية الرياضية.

كما يتضح من الجدول أن عبارات المحور الخامس " التعاطف " لاستبيان جودة الخدمات الرياضية التي حققت أعلى وزن نسبي جاءت كالتالي:

- العبارة رقم (٧) والتي نصت على " تعمل الإدارة على كسب حب واحترام المستخدمين " جاءت في الترتيب الأول بوزن نسبي بلغ (٩٠,٨٠ %) وجاءت قيمة كا^٢ دالة احصائيا عند مستوى معنوية (٠,٠٥) وفي اتجاه الاستجابة متوفر .

- العبارة رقم (٤) والتي نصت على " توجد خدمة الهاتف على مستوى احترافي لضمان التواصل الفعال مع المستخدمين " جاءت في الترتيب الثاني بوزن نسبي بلغ (٩٠,٦٨ %) وجاءت قيمة كا^٢ دالة احصائيا عند مستوى معنوية (٠,٠٥) وفي اتجاه الاستجابة متوفر .

- العبارة رقم (٣) والتي نصت على " يوجد موقع الكتروني مميز يساعد في تقديم الخدمة " جاءت في الترتيب الثالث بوزن نسبي بلغ (٨٧,٦٩ %) وجاءت قيمة كا^٢ دالة احصائيا عند مستوى معنوية (٠,٠٥) وفي اتجاه الاستجابة متوفر .

كما يتضح من الجدول أن عبارات المحور الخامس " التعاطف " لاستبيان جودة الخدمات الرياضية التي حققت أقل وزن نسبي جاءت كالتالي:

- العبارة رقم (٦) والتي نصت على " يشعر المستفيد بأنه محل اهتمام من قبل الإدارة وكل العاملين " جاءت في الترتيب الخامس بوزن نسبي بلغ (٨٤,٧١ %) وجاءت قيمة كا^٢ دالة احصائيا عند مستوى معنوية (٠,٠٥) وفي اتجاه الاستجابة متوفر .

- العبارة رقم (٢) والتي نصت على " إقامة المحاضرات والندوات والفعاليات في المجال الرياضي إضافة إلى تسهيل نشرها وتعميم فائدتها " جاءت في الترتيب السادس بوزن نسبي بلغ (٧١,٦٨ %) وجاءت قيمة كا^٢ دالة احصائيا عند مستوى معنوية (٠,٠٥) وفي اتجاه الاستجابة الي حد ما .



- العبارة رقم (١) والتي نصت على " تحصل على اهتمام خاص في الخدمة المقدمة لك " جاءت في الترتيب السابع بوزن نسبي بلغ (٧١,٥٧ %) وجاءت قيمة كا^٢ دالة احصائيا عند مستوى معنوية (٠,٠٥) وفي اتجاه الاستجابة الي حد ما.

جدول (٩)

توصيف أستجابات عينة البحث من الأكاديميات الرياضية على عبارات المحور الأول
"الجوانب المادية الملموسة " لاستبيان جودة الخدمات الرياضية

ن = ١٠٥

الترتيب	الوزن النسبي	المجموع التقديري	كا ^٢	غير متوفر		إلى حد ما		متوفر		العبارة
				النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	
3	%84.76	267	*47.486	8.57	٩	28.57	٣٠	62.86	٦٦	١
7	%70.79	223	*61.086	9.52	١٠	68.57	٧٢	21.90	٢٣	٢
4	%84.44	266	*53.200	13.33	١٤	20.00	٢١	66.67	٧٠	٣
6	%71.43	225	*55.714	9.52	١٠	66.67	٧٠	23.81	٢٥	٤
5	%84.13	265	*44.286	9.52	١٠	28.57	٣٠	61.90	٦٥	٥
1	%85.71	270	*55.714	9.52	١٠	23.81	٢٥	66.67	٧٠	٦
8	%69.84	220	*70.000	9.52	١٠	71.43	٧٥	19.05	٢٠	٧
8	%69.84	220	*100.171	5.71	٦	79.05	٨٣	15.24	١٦	٨
10	%46.03	145	*87.143	76.19	٨٠	9.52	١٠	14.29	١٥	٩
2	%85.08	268	*49.600	8.57	٩	27.62	٢٩	63.81	٦٧	١٠
			مجموع المحور							
	%75.21	2369								

* قيمة " كا^٢ " الجدولية عند مستوى معنوية ٠,٠٥ بدرجة حرية ٢ هي ٥,٩٩١

يشير جدول رقم (٩) إلى التكرارات والنسب المئوية للاستجابات وقيمة كا^٢ والمجموع التقديري والأهمية النسبية والترتيب لكل عبارة من عبارات استبيان جودة الخدمات الرياضية المحور الأول "الجوانب المادية الملموسة " لعينة البحث من الأكاديميات الرياضية.
كما يتضح من الجدول أن عبارات المحور الأول "الجوانب المادية الملموسة " لاستبيان جودة الخدمات الرياضية التي حققت أعلى وزن نسبي جاءت كالتالي:



- العبارة رقم (٦) والتي نصت على " تتميز الملاعب الخاصة بالأنشطة بالمستوى الراقى والعدد الكافى " جاءت في الترتيب الأول بوزن نسبي بلغ (٨٥,٧١ %) وجاءت قيمة كا^٢ دالة احصائيا عند مستوى معنوية (٠,٠٥) وفي اتجاه الاستجابة متوفر.
- العبارة رقم (١٠) والتي نصت على " تكلفة الاشتراك في الأنشطة مناسبة مع نوعية الأنشطة " جاءت في الترتيب الثاني بوزن نسبي بلغ (٨٥,٠٨ %) وجاءت قيمة كا^٢ دالة احصائيا عند مستوى معنوية (٠,٠٥) وفي اتجاه الاستجابة متوفر.
- العبارة رقم (١) والتي نصت على " يتمتع (النادي / الأكاديمية) بموقع ملائم يسهل الوصول إليه " جاءت في الترتيب الثالث بوزن نسبي بلغ (٨٤,٧٦ %) وجاءت قيمة كا^٢ دالة احصائيا عند مستوى معنوية (٠,٠٥) وفي اتجاه الاستجابة متوفر.
- كما يتضح من الجدول أن عبارات المحور الأول "الجوانب المادية الملموسة " لاستبيان جودة الخدمات الرياضية التي حققت أقل وزن نسبي جاءت كالتالي:
- العبارة رقم (٢) والتي نصت على " يتميز التصميم والمظهر الخارجي والداخلي (للنادى / الأكاديمية) بالجاذبية " جاءت في الترتيب السابع بوزن نسبي بلغ (٧٠,٧٩ %) وجاءت قيمة كا^٢ دالة احصائيا عند مستوى معنوية (٠,٠٥) وفي اتجاه الاستجابة إلى حد ما.
- العبارة رقم (٧) والتي نصت على " توجد وحدة طبية للإسعافات الأولية ومجهزة بأحدث الأدوات والأجهزة والمعدات " ، العبارة رقم (٨) والتي نصت على " تتوافر وحدات خلع ملابس ودورات مياه كافية وعلى مستوى عالى " جاءتا في الترتيب الثامن بوزن نسبي بلغ (69.84%) وجاءت قيمة كا^٢ دالة احصائيا عند مستوى معنوية (٠,٠٥) وفي اتجاه الاستجابة إلى حد ما.
- العبارة رقم (٩) والتي نصت على " تتميز المطاعم والكافيتريا بمستوى راقى وخدمات عالية الجودة وأسعار مناسبة " جاءت في الترتيب العاشر بوزن نسبي بلغ (٤٦,٠٣ %) وجاءت قيمة كا^٢ دالة احصائيا عند مستوى معنوية (٠,٠٥) وفي اتجاه الاستجابة غير متوفر.



جدول (١٠)

توصيف أستجابات عينة البحث من الأكاديميات الرياضية على عبارات المحور الثاني
"الاعتمادية" لاستبيان جودة الخدمات الرياضية

ن = ١٠٥

الترتيب	الوزن النسبي	المجموع التقديري	كا ^٢	غير متوفر		إلى حد ما		متوفر		العبارة
				النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	
٧	%70.48	222	*77.657	7.62	٨	73.33	٧٧	19.05	٢٠	١
٣	%88.57	279	*77.657	7.62	٨	19.05	٢٠	73.33	٧٧	٢
٨	%67.62	213	*120.514	6.67	٧	83.81	٨٨	9.52	١٠	٣
٤	%88.25	278	*83.200	10.48	١١	14.29	١٥	75.24	٧٩	٤
٦	%73.02	230	*44.286	9.52	١٠	61.90	٦٥	28.57	٣٠	٥
٢	%88.89	280	*87.143	9.52	١٠	14.29	١٥	76.19	٨٠	٦
٥	%86.98	274	*59.200	4.76	٥	29.52	٣١	65.71	٦٩	٧
٨	%67.62	213	*103.029	8.57	٩	80.00	٨٤	11.43	١٢	٨
١	%91.75	289	*111.829	6.67	٧	11.43	١٢	81.90	٨٦	٩
	%80.35	2278								مجموع المحور

* قيمة " كا^٢ " الجدولية عند مستوى معنوية ٠,٠٥ بدرجة حرية ٢ هي ٥,٩٩١

يشير جدول رقم (١٠) إلى التكرارات والنسب المئوية للاستجابات وقيمة كا^٢ والمجموع التقديري والأهمية النسبية والترتيب لكل عبارة من عبارات استبيان جودة الخدمات الرياضية المحور الثاني "الاعتمادية" لعينة البحث من الأكاديميات الرياضية. كما يتضح من الجدول أن عبارات المحور الثاني " الاعتمادية " لاستبيان جودة الخدمات الرياضية التي حققت أعلى وزن نسبي جاءت كالتالي:
- العبارة رقم (٩) والتي نصت على " تعمل الإدارة على استمرارية تحسين وتطوير الخدمات وفقا لرغبات واحتياجات المستخدمين " جاءت في الترتيب الأول بوزن نسبي بلغ (٩١,٧٥ %) وجاءت قيمة كا^٢ دالة احصائيا عند مستوى معنوية (٠,٠٥) وفي اتجاه الاستجابة متوفر.



- العبارة رقم (٦) والتي نصت على " الوفاء من جانب الإدارة في تقديم الخدمة المناسبة للمستفيدين " جاءت في الترتيب الثاني بوزن نسبي بلغ (٨٨,٨٩ %) وجاءت قيمة كا^٢ دالة احصائيا عند مستوى معنوية (٠,٠٥) وفي اتجاه الاستجابة متوفر .
- العبارة رقم (٢) والتي نصت على " تلتزم الإدارة بتقديم الخدمات الرياضية في الوقت المناسب وفق جداول معلنة مسبقا " جاءت في الترتيب الثالث بوزن نسبي بلغ (٨٨,٥٧ %) وجاءت قيمة كا^٢ دالة احصائيا عند مستوى معنوية (٠,٠٥) وفي اتجاه الاستجابة متوفر .
- كما يتضح من الجدول أن عبارات المحور الثاني " الاعتمادية " لاستبيان جودة الخدمات الرياضية التي حققت أقل وزن نسبي جاءت كالتالي:
- العبارة رقم (٥) والتي نصت على " تحتفظ الإدارة بسجلات الكترونية دقيقة وموثقة " جاءت في الترتيب السادس بوزن نسبي بلغ (٧٣,٠٢ %) وجاءت قيمة كا^٢ دالة احصائيا عند مستوى معنوية (٠,٠٥) وفي اتجاه الاستجابة إلى حد ما .
- العبارة رقم (١) والتي نصت على " يجد المستفيدين اهتماماً بمجرد تواجدهم " جاءت في الترتيب السابع بوزن نسبي بلغ (٧٠,٤٨ %) وجاءت قيمة كا^٢ دالة احصائيا عند مستوى معنوية (٠,٠٥) وفي اتجاه الاستجابة إلى حد ما .
- العبارة رقم (٣) والتي نصت على " يتوفر جميع الأنشطة الرياضية التي تناسب جميع فئات المستفيدين"، و العبارة رقم (٨) والتي نصت على " تقوم الإدارة بأخطار المستفيدين بما يستجد واخذ الآراء في كل ما يخص (النادي / الأكاديمية)" جاءت في الترتيب الثامن بوزن نسبي بلغ (٦٧,٦٢ %) وجاءت قيمة كا^٢ دالة احصائيا عند مستوى معنوية (٠,٠٥) وفي اتجاه الاستجابة إلى حد ما .



جدول (١١)

توصيف أستجابات عينة البحث من الأكاديميات الرياضية على عبارات المحور الثالث
" الاستجابة " لاستبيان جودة الخدمات الرياضية

ن = ١٠٥

الترتيب	الوزن النسبي	المجموع التقديري	كا ^٢	غير متوفر		إلى حد ما		متوفر		العبارة		
				النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار			
٤	%87.30	275	*70.000	9.52	١٠	19.05	٢٠	71.43	٧٥	١		
٦	%86.03	271	*54.229	6.67	٧	28.57	٣٠	64.76	٦٨	٢		
٣	%90.79	286	*103.257	7.62	٨	12.38	١٣	80.00	٨٤	٣		
٥	%86.98	274	*75.657	12.38	١٣	14.29	١٥	73.33	٧٧	٤		
١	%95.87	302	*159.486	3.81	٤	4.76	٥	91.43	٩٦	٥		
٧	%68.57	216	*91.200	8.57	٩	77.14	٨١	14.29	١٥	٦		
٨	%67.94	214	*125.200	5.71	٦	84.76	٨٩	9.52	١٠	٧		
٢	%91.43	288	*100.800	4.76	٥	16.19	١٧	79.05	٨٣	٨		
	%84.37	2126		مجموع المحور								

* قيمة " كا^٢ " الجدولية عند مستوى معنوية ٠,٠٥ بدرجة حرية ٢ هي ٥,٩٩١

يشير جدول رقم (١١) إلى التكرارات والنسب المئوية للاستجابات وقيمة كا^٢ والمجموع التقديري والأهمية النسبية والترتيب لكل عبارة من عبارات استبيان جودة الخدمات الرياضية المحور الثالث "الاستجابة" لعينة البحث من الأكاديميات الرياضية.

كما يتضح من الجدول أن عبارات المحور الثالث " الاستجابة " لاستبيان جودة الخدمات الرياضية التي حققت أعلى وزن نسبي جاءت كالتالي:

- العبارة رقم (٥) والتي نصت على " الرد الفوري علي استفسارات المستخدمين " جاءت في الترتيب الأول بوزن نسبي بلغ (٩٥,٨٧ %) وجاءت قيمة كا^٢ دالة احصائيا عند مستوى معنوية (٠,٠٥) وفي اتجاه الاستجابة متوفر .

- العبارة رقم (٨) والتي نصت على " قدرة الإدارة على التغلب على المواقف المفاجأة وغير المعتادة "



جاءت في الترتيب الثاني بوزن نسبي بلغ (٩١,٤٣ %) وجاءت قيمة كا^٢ دالة احصائيا عند مستوى معنوية (٠,٠٥) وفي اتجاه الاستجابة متوفر .

- العبارة رقم (٣) والتي نصت على " يتمتع موظفو النادي بالكفاءة لحل المشاكل التي تواجه المستفيدين بسرعة ودقة " جاءت في الترتيب الثالث بوزن نسبي بلغ (٩٠,٧٩ %) وجاءت قيمة كا^٢ دالة احصائيا عند مستوى معنوية (٠,٠٥) وفي اتجاه الاستجابة متوفر .

كما يتضح من الجدول أن عبارات المحور الثالث " الاستجابة " لاستبيان جودة الخدمات الرياضية التي حققت أقل وزن نسبي جاءت كالتالي:

- العبارة رقم (٢) والتي نصت على " يقوم الموظفين بمساعدة كافة المستفيدين بصفة دائمة " جاءت في الترتيب السادس بوزن نسبي بلغ (٨٦,٠٣ %) وجاءت قيمة كا^٢ دالة احصائيا عند مستوى معنوية (٠,٠٥) وفي اتجاه الاستجابة متوفر .

- العبارة رقم (٦) والتي نصت على "تتوافر قنوات اتصال بين المستفيدين والإدارة ممثلة في صندوق شكاوى ومقترحات وبريد الكتروني " جاءت في الترتيب السابع بوزن نسبي بلغ (٦٨,٥٧ %) وجاءت قيمة كا^٢ دالة احصائيا عند مستوى معنوية (٠,٠٥) وفي اتجاه الاستجابة الى حد ما .

- العبارة رقم (٧) والتي نصت على " تقييم الإدارة اللقاءات للمستفيدين للوقوف على مشكلات المستفيدين " جاءت في الترتيب العاشر بوزن نسبي بلغ (٦٧,٩٤ %) وجاءت قيمة كا^٢ دالة احصائيا عند مستوى معنوية (٠,٠٥) وفي اتجاه الاستجابة الى حد ما .

جدول (١٢)

توصيف أستجابات عينة البحث من الأكاديميات الرياضية على عبارات

المحور الرابع " الامان " لاستبيان جودة الخدمات الرياضية

ن = ١٠٥

الترتيب	الوزن النسبي	المجموع التقديري	كا ^٢	غير متوفر		إلى حد ما		متوفر		العبارة
				النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	
٤	85.40%	269	*59.371	12.38	١٣	19.05	٢٠	68.57	٧٢	١
٢	87.62%	276	*76.114	10.48	١١	16.19	١٧	73.33	٧٧	٢



تابع جدول (١٢)

الترتيب	الوزن النسبي	المجموع التقديري	كا ^٢	غير متوفر		إلى حد ما		متوفر		العبرة	
				النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار		
١	%92.38	291	*120.514	6.67	٧	9.52	١٠	83.81	٨٨	٣	
٦	%69.84	220	*70.000	9.52	١٠	71.43	٧٥	19.05	٢٠	٤	
٥	%82.22	259	*41.543	16.19	١٧	20.95	٢٢	62.86	٦٦	٥	
٢	%87.62	276	*68.400	7.62	٨	21.90	٢٣	70.48	٧٤	٦	
٧	%68.25	215	*130.000	4.76	٥	85.71	٩٠	9.52	١٠	٧	
	%81.90	1806		مجموع المحور							

* قيمة " كا^٢ " الجدولية عند مستوى معنوية ٠,٠٥ بدرجة حرية ٢ هي ٥,٩٩١

يشير جدول رقم (١٢) إلى التكرارات والنسب المئوية للاستجابات وقيمة كا^٢ والمجموع التقديري والأهمية النسبية والترتيب لكل عبارة من عبارات استبيان جودة الخدمات الرياضية المحور الرابع "الامان" لعينة البحث من الأكاديميات الرياضية.

كما يتضح من الجدول أن عبارات المحور الرابع " الامان " لاستبيان جودة الخدمات الرياضية التي حققت أعلى وزن نسبي جاءت كالتالي:

- العبارة رقم (٣) والتي نصت على " تحافظ الإدارة على خصوصيات جميع المستخدمين " جاءت في الترتيب الأول بوزن نسبي بلغ (٩٢,٣٨ %) وجاءت قيمة كا^٢ دالة احصائيا عند مستوى معنوية (٠,٠٥) وفي اتجاه الاستجابة متوفر.

- العبارة رقم (٢) والتي نصت على " يتابع المشرفون مراحل تقديم الخدمات باستمرار " ، والعبارة رقم (٦) والتي نصت على " تحاط أماكن تقديم الخدمات المختلفة بمستوى كاف من الأمن والسلامة " جاءت في الترتيب الثاني بوزن نسبي بلغ (٨٧,٦٢ %) وجاءت قيمة كا^٢ دالة احصائيا عند مستوى معنوية (٠,٠٥) وفي اتجاه الاستجابة متوفر .

- العبارة رقم (١) والتي نصت على "يثق المستخدمون بخبرات ومهارات ومؤهلات الموظفين" جاءت في الترتيب الرابع بوزن نسبي بلغ (٨٥,٤٠ %) وجاءت قيمة كا^٢ دالة احصائيا عند مستوى معنوية (٠,٠٥) وفي اتجاه الاستجابة متوفر.



كما يتضح من الجدول أن عبارات المحور الرابع "الامان" لاستبيان جودة الخدمات الرياضية التي حققت أقل وزن نسبي جاءت كالتالي:

- العبارة رقم (٥) والتي نصت على "يوجد لائحة تحافظ على حقوق وواجبات المستخدمين" جاءت في الترتيب الخامس بوزن نسبي بلغ (٨٢,٢٢ %) وجاءت قيمة كا^٢ دالة احصائيا عند مستوى معنوية (٠,٠٥) وفي اتجاه الاستجابة متوفر.

- العبارة رقم (٤) والتي نصت على "تتوافر حقائب الإسعافات الأولية في كافة منشآت وقاعات وملاعب (النادي / الأكاديمية)" جاءت في الترتيب السادس بوزن نسبي بلغ (٦٩,٨٤ %) وجاءت قيمة كا^٢ دالة احصائيا عند مستوى معنوية (٠,٠٥) وفي اتجاه الاستجابة الى حد ما.

- العبارة رقم (٧) والتي نصت على "يتوافر نظام مميز للأمن الصناعي لإطفاء الحرائق" جاءت في الترتيب السابع بوزن نسبي بلغ (٦٨,٢٥ %) وجاءت قيمة كا^٢ دالة احصائيا عند مستوى معنوية (٠,٠٥) وفي اتجاه الاستجابة الي حد ما.

جدول (١٣)

توصيف أستجابات عينة البحث من الأكاديميات الرياضية على عبارات المحور الخامس

"التعاطف" لاستبيان جودة الخدمات الرياضية

$$n = 105$$

الترتيب	الوزن النسبي	المجموع التقديري	كا ^٢	غير متوفر		إلى حد ما		متوفر		العبارة	
				النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار		
١	90.48%	285	*90.000	4.76	٥	19.05	٢٠	76.19	٨٠	١	
٤	87.30%	275	*70.000	9.52	١٠	19.05	٢٠	71.43	٧٥	٢	
٧	67.62%	213	*120.514	6.67	٧	83.81	٨٨	9.52	١٠	٣	
٦	81.27%	256	*34.514	16.19	١٧	23.81	٢٥	60.00	٦٣	٤	
٥	83.17%	262	*42.914	13.33	١٤	23.81	٢٥	62.86	٦٦	٥	
٢	90.16%	284	*89.200	5.71	٦	18.10	١٩	76.19	٨٠	٦	
٣	88.25%	278	*74.457	7.62	٨	20.00	٢١	72.38	٧٦	٧	
		1853		مجموع المحور							
		84.04%									

* قيمة "كا^٢" الجدولية عند مستوى معنوية ٠,٠٥ بدرجة حرية ٢ هي ٥,٩٩١



يشير جدول رقم (١٣) إلى التكرارات والنسب المئوية للاستجابات وقيمة كا^٢ والمجموع التقديري والأهمية النسبية والترتيب لكل عبارة من عبارات استبيان جودة الخدمات الرياضية المحور الخامس "التعاطف" لعينة البحث من الأكاديميات الرياضية.

كما يتضح من الجدول أن عبارات المحور الخامس "التعاطف" لاستبيان جودة الخدمات الرياضية التي حققت أعلى وزن نسبي جاءت كالتالي:

- العبارة رقم (١) والتي نصت على "تحصل على اهتمام خاص في الخدمة المقدمة لك"، جاءت في الترتيب الأول بوزن نسبي بلغ (٩٠,٤٨%) وجاءت قيمة كا^٢ دالة احصائيا عند مستوى معنوية (٠,٠٥) وفي اتجاه الاستجابة متوفر.

- العبارة رقم (٦) والتي نصت على "يشعر المستفيد بأنه محل اهتمام من قبل الإدارة وكل العاملين" جاءت في الترتيب الثاني بوزن نسبي بلغ (٩٠,١٦%) وجاءت قيمة كا^٢ دالة احصائيا عند مستوى معنوية (٠,٠٥) وفي اتجاه الاستجابة متوفر.

- العبارة رقم (٧) والتي نصت على "تعمل الإدارة على كسب حب واحترام المستفيدين" جاءت في الترتيب الثالث بوزن نسبي بلغ (٨٨,٢٥%) وجاءت قيمة كا^٢ دالة احصائيا عند مستوى معنوية (٠,٠٥) وفي اتجاه الاستجابة متوفر.

كما يتضح من الجدول أن عبارات المحور الخامس "التعاطف" لاستبيان جودة الخدمات الرياضية التي حققت أقل وزن نسبي جاءت كالتالي:

- العبارة رقم (٥) والتي نصت على "تعمل الإدارة على استمرارية وتحسين وتطوير الخدمة المقدمة للمستفيدين طبقا لآرائهم" جاءت في الترتيب الخامس بوزن نسبي بلغ (٨٣,١٧%) وجاءت قيمة كا^٢ دالة احصائيا عند مستوى معنوية (٠,٠٥) وفي اتجاه الاستجابة متوفر.

- العبارة رقم (٤) والتي نصت على "توجد خدمة الهاتف على مستوى احترافي لضمان التواصل الفعال مع المستفيدين" جاءت في الترتيب السادس بوزن نسبي بلغ (٨١,٢٧%) وجاءت قيمة كا^٢ دالة احصائيا عند مستوى معنوية (٠,٠٥) وفي اتجاه الاستجابة الي حد ما.

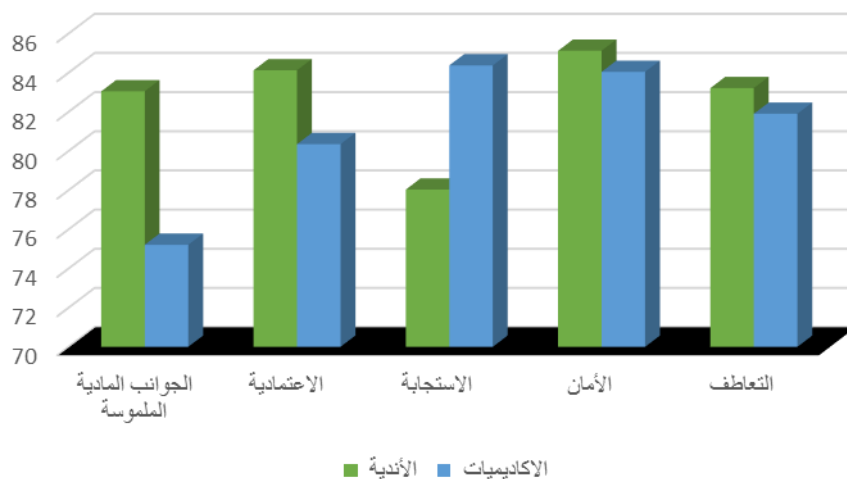


- العبارة رقم (٣) والتي نصت على " يوجد موقع الكتروني مميز يساعد في تقديم الخدمة " جاءت في الترتيب السابع بوزن نسبي بلغ (٦٧,٦٢%) وجاءت قيمة كا^٢ دالة احصائيا عند مستوى معنوية (٠,٠٥) وفي اتجاه الاستجابة الي حد ما.

جدول (١٤)

توصيف استجابات عينتا البحث على المحاور والمجموع الكلي
لاستبيان جودة الخدمات الرياضية

م	المحور	الأندية الرياضية ن= ٢٧٩			الاكاديميات الرياضية ن= ١٠٥		
		الترتيب	الوزن النسبي	المجموع التقديري	الترتيب	الوزن النسبي	المجموع التقديري
1	الجوانب المادية الملموسة	٤	٨٣,٠٥%	٦٩٥١	٥	٧٥,٢١%	٢٣٦٩
2	الاعتمادية	٢	٨٤,١٢%	٦٣٣٧	٤	٨٠,٣٥%	٢٢٧٨
3	الاستجابة	٥	٧٨,٠٣%	٥٢٢٥	١	٨٤,٣٧%	٢١٢٦
4	الأمان	١	٨٥,١٢%	٤٩٨٧	٢	٨٤,٠٤%	١٨٥٣
٥	التعاطف	٣	٨٣,٢١%	٤٨٧٥	٣	٨١,٩٠%	١٨٠٦
	مجموع الاستبيان		٨٢.68%	28375		80.77%	10432



شكل (١)

الوزن النسبي لمحاور استبيان جودة الخدمات الرياضية



يتضح من الجدول رقم (١٤) وشكل (١) المجموع التقديري والوزن النسبي والترتيب جودة الخدمات الرياضية لعينتا البحث من المستفيدين بالأندية والاكاديميات الرياضية ، بالنسبة لعينة البحث من المستفيدين من الخدمات الرياضية بالاندية الرياضية جاء محور " الأمان" في الترتيب الأول بوزن نسبي بلغ (٨٥,١٢ %) ، يليه محور "الاعتمادية" في الترتيب الثاني بوزن نسبي بلغ (٨٤,١٢ %) ، ثم محور "التعاطف" في الترتيب الثالث بوزن نسبي بلغ (٨٣,٢١ %) ، ثم محور "الجوانب المادية الملموسة" في الترتيب الرابع بوزن نسبي بلغ (٨٣,٠٥ %) ، وأخيراً محور "الاستجابة" في الترتيب الخامس بوزن نسبي بلغ (٧٨,٠٣ %) ، أما بالنسبة لعينة البحث من المستفيدين من الخدمات الرياضية بالأكاديميات الرياضية جاء محور " الاستجابة" في الترتيب الأول بوزن نسبي بلغ (٨٤,٣٧ %) ، يليه محور "الامان" في الترتيب الثاني بوزن نسبي بلغ (٨٤,٠٤ %) ، ثم محور "التعاطف" في الترتيب الثالث بوزن نسبي بلغ (٨١,٩٠ %) ، ثم محور "الاعتمادية" في الترتيب الرابع بوزن نسبي بلغ (٨٠,٣٥ %) ، وأخيراً محور " الجوانب المادية الملموسة " في الترتيب الخامس بوزن نسبي بلغ (٧٥,٢١ %).

ويرى الباحثان أن ترتيب المحاور جاء بهذا الشكل حيث أن الخدمات التي تقدم بالأندية الرياضية يستطيع العاملين من خلالها كذب ثقة العملاء أولاً ثم يتم تقديم الخدمة وفقاً للوعود التي تنظم العمل داخل النادي ثم يأتي الاهتمام بالمستفيدين أعتاماً على كسب ثقة العملاء أولاً ثم يأتي شكل النادي والمظهر الخارجى اذى يجذب المستفيدين ونوعية الخدمات ، وأخيراً سرعة الاستجابة لتحقيق الخدمات للمستفيدين ، وهذا قد يرجع إلى أن المستفيدين من الخدمات فى الاندية الرياضية غالباً ما يكونوا أعضاء النادي لذلك فإن العاملين بالنادى ومقدمى الخدمات غالباً ما يعتمد على وجود العاملين بشكل مستمر داخل النادي كونه عضو بالنادى ويفضل الاستفادة من الخدمات التي يقدمها النادي مهما كانت جودة الخدمات.

بينما جاءت ترتيب المحاور بالنسبة للأكاديميات فكان المحور الاول هو الاستجابة ويرى الباحثان أن سرعة الاستجابة لطلبات المستفيدين يعتبر العامل الاساسى فى جذب المستفيدين من الخدمات المقدمة داخل الاكاديميات مما يضمن استمرار المستفيدين من الخدمة فى طلب الخدمات من الاكاديميات الخاصة حيث تعتبر الإستجابة هى السرعة فى تقديم الخدمة وإستعداد العاملين تقديم الخدمة لمساعدة العملاء أو المستفيدين ، كما جاء فى الترتيب الثانى محور الامان وهو كسب ثقة العملاء وذلك يتمشى



مع سرعة الاساجابة ثم تقديم الخدمة بشكل خالى من المخاطر مما يجعل المستفيدين يرغبون فى الاستمرار فى تلقى الخدمة من الاكاديميات الخاصة ، ثم يأتى الاهتمام بالمستفيدين وكذلك الاعتمادية وهى القدرة على أداء الخدمة وفقا للوعود المقدمة بدقة وبدون أخطاء داخل الاكاديميات الخاصة فقاً لاسوب العمل بالاكاديمية من مواعيد لتدريب والانتظام فى التدريب وعدم الغاء المواعيد المتفق عليها والتزام المدرسين بالاكاديميات بالاهتمام بالمستفيدين ومحاولة تحقيق الهدف الذى يرغبه المستفيد من الاشتراك فى الاكاديميات الخاصة.

وتتفق هذه النتائج مع ما أشار إليه فالارى زيتمل وآخرون **Valarie Zeitamal et all..** عام (١٩٩٣م) إلى أن هناك أربعة عوامل رئيسية تؤثر على توقعات الفرد نحو الخدمة وهى (الاتصالات الشخصية بين الأفراد والمجتمع م خلال تبادل الأحاديث ، الإحتياجات الشخصية ، الخبرة السابقة ، الوعود المقدمة ضمناً عن الخدمة) . (٢٠ : ١١ ، ١٢)

كما أشار بينا **Payna** عام (١٩٩٣م) جودة الخدمة تقاس بتحديد مدى رضاء المستفيدين عن الأداء الحالي للخدمة المقدمة ، كما أكد ديزنى **Disney** عام (١٩٩٩م) على أن اهتمام المؤسسة الخدمية يجب أن يذهب عبي تحقيق رضاء العميل من خلال إشباع احتياجاته. (١٥ : ٤٩١) (١٨ : ٣٢٥)

وتتفق هذه النتائج مع ما توصلت إليه كل من دراسة ابراهيم نزية محمد عام (٢٠٠٤م) (١) ، ودراسة محمد عبد المنعم هلال عام (٢٠٠٤م) (١٠) ، ودراسة محمد احمد عباس عام (2008م) (٧)، ودراسة عادل رضوان محمد عام (٢٠٠٩م) ، ودراسة كوك كولين وآخرون **Cook Colleen et all..** عام (2000م) (١٤)، ودراسة ميرى **Merry** عام (٢٠٠٢م) (١٧) ، ودراسة عماد الدين مصطفى عبد العال عام (٢٠١٤م) (٥) ، ودراسة تيري ودينس **Terry & Denise** عام (٢٠١٤م) (١٩) ، حيث توصلوا إلى قياس جودة الخدمات المقدمة فى المؤسسات الرياضية المختلفة.

وبذلك يكون الباحثان قد أجابا على التساؤل الأول والذى ينص على " ما هو واقع جودة الخدمة المقدمة فى كل من الأندية الرياضية والأكاديميات الرياضية الخاصة ؟ " .



عرض ومناقشة نتائج التساؤل الثاني والذي ينص على " هل توجد فروق بين الأندية الرياضية والأكاديميات الرياضية الخاصة في جودة الخدمات المقدمة ؟ "

جدول (١٥)

دلالة الفروق بين استجابات عينة البحث من الأندية الرياضية والاكاديميات الرياضية

في محاور ومجموع استبيان جودة الخدمات الرياضية

م	المحور	الأندية الرياضية ن = ٢٧٩		الاكاديميات الرياضية ن = ١٠٥		الفرق بين المتوسطين	قيمة "ت"
		الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي		
١	الجوانب المادية الملموسة	5.427	24.914	3.616	22.562	2.352	*4.109
٢	الاعتمادية	6.043	22.713	3.609	21.695	1.018	1.620
٣	الاستجابة	3.366	18.728	3.491	20.248	1.520	*3.904
٤	الأمان	3.802	17.875	3.233	17.200	0.675	1.612
٥	التعاطف	3.060	17.473	3.724	17.648	0.175	0.468
	مجموع الاستبيان	21.123	101.703	16.986	99.352	2.350	1.022

* قيمة "ت" الجدولية عند مستوى معنوية ٠,٠٥ هي ١,٩٧

تشير نتائج الجدول (١٥) إلى أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين استجابات عينة البحث من المستفيدين من الخدمات الرياضية بالأندية والاكاديميات الرياضية في المحور الأول "الجوانب المادية الملموسة" لصالح عينة البحث من الأندية الرياضية ، والمحور الثالث "الاستجابة" لصالح عينة البحث من الاكاديميات الرياضية.

كما يتضح من الجدول أنه توجد فروق غير داله احصائياً بين استجابات عينة البحث من المستفيدين من الخدمات الرياضية بالاندية والاكاديميات الرياضية في باقي المحاور والمجموع الكلي لاستبيان جودة الخدمات الرياضية.

ويرى الباحثان أن الفروق في الجوانب المادية الملموسة جاءت لصالح الأندية الرياضية لما تتمتع به الأندية من مساحات كبيرة وأبنية غالباً ما تقوم الجهات الإدارية متمثلة في وزارة الشباب ومديريات الشباب والرياضة في الانفاق على إنشاء الاندية وتجهيز المنشآت والملاعب بالادوات



المطلوبة والتي يحتاجها النادي لتقديم الخدمات ، بينما تعتمد الأكاديميات الخاصة على الصرف الذاتي في إنشاء وتجهيز الملاعب بالادوات المطلوبة مما قد يجعلها من الناحية الشكلية الادوات والمنشآت بالاندية الرياضية قد تكون أفضل .

بينما نجد أن سرعة الاستجابة للخدمات التي تقدم بالاكاديميات الخاضة أفضل من الخدمات التي تقدم في الأندية وهذا قد يرجع إلى أن الأكاديميات الخاصة تعمل على تقديم خدمات مميزة تستطيع جذب أكبر عدد ممكن من المستفيدين من الخدمات المقدمة داخل الاكاديمية .

حيث يشير جارمان جي أم وآخرون **Carman JM et all..** (٢٠١٠م) إلى أن الجودة العالية للمنتج سواء سلعه أو خدمة وما يرتبط بها من رضاء العملاء يمثل مفتاح النجاح لأي منظمة ، وهذا الأمر يتطلب توافر النقاط الأساسية التالية (فهم ما يريده العملاء وإشباع احتياجاتهم ، توقع ما يحتاج إليه العملاء في المستقبل والتغيرات التي تطرأ على هذه الإحتياجات ، إمداد العملاء بالمنتجات ذات الجودة التي تتوافق مع التوقعات بشكل مستمر). (١٣ : ٢٩٠)

وتتفق هذه النتائج مع أشارت إليه حنان علي حسنين عام (٢٠١١م) إلى ضرورة العمل على ترجمة توقعات المستفيدين بمستوى الخدمات المقدمة إلى مواصفات محددة فعلية في الخدمة المقدمة . (٢ : ٢٩)

وبذلك يكون الباحثان قد أجابا على التساؤل الثاني للبحث والذي ينص على " هل توجد فروق بين الأندية الرياضية والأكاديميات الرياضية الخاصة في جودة الخدمات المقدمة ؟ " الأستنتاجات :

في ضوء عرض النتائج وتفسيرها ومناقشتها تم التوصل الى الاستنتاجات الاتية :

- ١ - جاء ترتيب محاور مقياس جودة الخدمة بالأندية الرياضية وفقاً للترتيب الآتي (الامان ، الاعتمادية ، التعاطف ، الجوانب المادية الملموسة ، الاستجابة) .
- ٢ - جاء ترتيب محاور مقياس جودة الخدمة بالأكاديميات الرياضية الخاصة (الاستجابة ، الامان ، التعاطف، الاعتمادية ، الجوانب المادية الملموسة) .
- ٣ - توجد فروق بين استجابات عينة البحث من المستفيدين من الخدمات الرياضية بالاندية والاكاديميات الرياضية في محور "الجوانب المادية الملموسة" لصالح عينة البحث من الأندية الرياضية .



- ٤ - توجد إحصائياً بين استجابات عينة البحث من المستفيدين من الخدمات الرياضية بالاندية والاكاديميات الرياضية في محور "الاستجابة" لصالح عينة البحث من الاكاديميات الرياضية .
- ٥ - لا توجد فروق بين استجابات عينة البحث من المستفيدين من الخدمات الرياضية بالاندية والاكاديميات الرياضية في محور الأعمادية و الأمان و التعاطف والمجموع الكلي لاستبيان جودة الخدمات الرياضية.

التوصيات :

في ضوء نتائج البحث السابقة ولكي تتمكن الاندية الرياضية من جودة الخدمة يوصى الباحث بالاتي :

- ١ - استخدام الأستبيان المقترح في قياس جودة الخدمة المقدمة بالأندية الرياضية .
- ٢ - استخدام الأستبيان المقترح في قياس جودة الخدمة المقدمة بالأكاديمية الرياضية الخاصة .
- ٣ - سرعة الاستجابة للخدمات المقدمة للمستفيدين في الاندية الرياضية كما في الاكاديميات الخاصة.
- ٤ - يجب مراعاة أن تكون الخدمات المقدمة تتناسب مع التكلفة المادية (الاجر مقابل العمل) .
- ٥ - الأهتمام بوضع ضوابط للعمل داخل الاكاديميات الخاصة والنظام الاساسي لها وتكون تحت رقابة من الجهات الإدارية .

المراجع :

- ١- إبراهيم نزية محمد: "استخدام اسلوب الفجوة في قياس جودة الخدمة في مراكز الشباب" ، رسالة ماجستير غير منشورة ، كلية التربية الرياضية للبنين ، جامعة حلوان ، القاهرة ، ٢٠٠٤م.
- ٢- حنان علي حسنين : " قياس جودة الخدمات الصحية في الأندية الصحية الأهلية الحكومية والخاصة" ، مجلة الرياضة علوم وفنون ، المجلد ٣٩ ، كلية التربية الرياضية للبنات ، جامعة حلوان ، القاهرة ، ٢٠١١م .
- ٣- عادل رضوان محمد: "التزام الادارة العليا بالاندية الرياضية نحو تطبيق فلسفة الجودة الشاملة"، رسالة ماجستير غير منشورة ، كلية التربية الرياضية للبنين ، جامعة حلوان ، ٢٠٠٩م.



- ٤- عبد الله أمين جماعة : "المتغيرات المؤثرة على إدراك المستهلكين لجودة الخدمة الصحية وأثارها التسويقية دراسة ميدانية بالتطبيق على المستشفيات الخاصة بالقاهرة" ، مجلة الدراسات والبحوث التجارية ، العدد الأول ، كلية التجارة ، جامعة الزقازيق ، فرع بنها ، ١٩٩٨م .
- ٥- عماد الدين مصطفى عبد العال : "تقييم مستوى الخدمات التأهيلية والوقائية في ضوء الهيكل التنظيمي بالأندية الصحية" ، رسالة ماجستير غير منشورة ، كلية التربية الرياضية للبنين ، جامعة الاسكندرية ، ٢٠١٤م .
- ٦- كمال درويش ، إسماعيل حامد عثمان : "التنظيمات في المجال الرياضي" ، دار السعادة للنشر ، القاهرة ، ٢٠٠١م .
- ٧- محمد احمد عباس : "دراسة تحليلية للاستثمار بالاندية الرياضية الخاصة في ج.م.ع" ، رسالة ماجستير غير منشورة ، كلية التربية الرياضية للبنين ، جامعة حلوان ، القاهرة ، ٢٠٠٨م .
- ٨- محمد خليفة طلبة : " إطار تشريعي مقترح لتقنين أوضاع الأكاديميات الرياضية الخاصة " ، رسالة ماجستير غير منشورة ، كلية التربية الرياضية للبنين ، جامعة حلوان ، القاهرة ، ٢٠١٧م .
- ٩- محمد صالح الحناوى ، إسماعيل السيد: "قضايا إدارية معاصرة" ، الدار الجامعية للنشر ، القاهرة ، ١٩٩٨م .
- ١٠- محمد عبد المنعم هلال: "قياس جودة الخدمة فى المنشآت الرياضية المركزية بوزارة التربية والتعليم" ، رسالة دكتوراة غير منشورة ، كلية التربية الرياضية للبنين ، جامعة حلوان ، القاهرة ، ٢٠٠٤م .
- ١١- محمد على عبد المنعم : " دراسة تقويمية للأندية الرياضية الخاصة بجمهورية مصر العربية" ، رسالة ماجستير غير منشورة ، كلية التربية الرياضية للبنين ، جامعة حلوان ، القاهرة ، ٢٠١٠م .
- ١٢- هاني حامد الضمور : "تسويق الخدمات" ، دار وائل للنشر ، عمان ، الأردن ، ٢٠٠٢م .
- 13- Carman JM et all.. : “ Keys for successful implementation of total quality management in hospitals”, Health Care Manage Rev, Vol 35, No 4, 2010.



- 14- Cook, colleen & Thompson , bruce , Reliability and validity of servqual scars used to valuate perceptions of library service quality the journal of Academic librarianship. Vol26, No4, 2000.
- 15- Disney , J. : “ Custom Satisfaction and Loyalty : The critical Elements of Service quality”. Total Quality Management, Vol. 10Nos. 4. 1999.
- 16- lewis.B."Quality in the service sector :AREview : international journal of bank markeing.Vol.7.No5.1988.
- 17- merry . M.: what is quality care ? amodel for measuring health care excellence, qrb, sebtmbfr, 2012.
- 18- Payne, E. : The Essence of Marketing of Service, Englewood Cliffs J: Prentice - Hall Book Co, New Jersey. U.S.A,1993.
- 19- Terry R. Haggerty, Denise Denomme Research and Reviews Organizational Commitment in Sport Clubs: A Multivariate Exploratory Study JSM, Vol 28, No 3, 2014.
- 20- Valarie A. Zeitamal et al.. : The nature and determinants of customer expectations of service”, Journal of the Academy of Marketing Science, Vol 21, No 1, 1993.