

## تصميم مقياس لجودة الخدمات الترويحية ببعض الأندية الرياضية

\* د/ سمر عبدالله أحمد البصيلي

### المقدمة:

أصبحت ظاهرة الفراغ والترويح تدخل في اطار نسيج النظم الإجتماعية والسياسية والإقتصادية التي يتألف منها المجتمع وتتأثر بفلسفة المجتمع والمناخ السياسي والإقتصادي وبأسلوب حياة الأفراد والجماعات في كيفية قضاء أوقات فراغهم كما بدا الإهتمام بالترويح لمواجهة الزيادة المتنامية لوقت الفراغ في المجتمع المعاصر ولمواجهة زيادة الطلب علي مناشط الترويح لإستثمار هذا الوقت. (١١: ٢٨)

ويشير كمال درويش، محمد الحماحمي (٢٠٠٤م) إلي أن الرياضات والألعاب تمثل الجانب الاعظم من برامج الترويح كما أنه يمكن تنظيم مناشطها وفقاً لأهداف وإحتياجات وإهتمامات الأفراد والجماعات وبذلك نجد أن الاشتراك في تلك المناشط يتأثر بالعناصر التالية: المستوي المهاري، السن، الجنس، الحالة البدنية والحالة الصحية للفرد. (٩: ٨٤)

كما يؤكد كلاً من محمد الحماحمي، عايدة عبدالعزيز (٢٠٠١م) علي أن أهم أهداف الترويح الإستفادة من الإمكانيات والتسهيلات المتاحة في البيئة لتقييم برامج ومناشط تستثير دافعية الافراد للمشاركة فيها بغرض إستثمار أوقات فراغهم والإستمتاع بذلك وتحقيق الإسترخاء النفسي والعصبي لهم ومقاومة توترات الحياة العصرية وتطوير حالتهم الصحية والبدنية. (١١: ١٢٢، ١٢٣)

لذا يري ثابت عبد الرحمن غدريس (٢٠٠٠م) أن إستمرار المنظمات الخدمية ونجاحها ومنها مشروعات الترويح يتوقف بالدرجة الاولي علي مدي تقديم الخدمه بالشكل الذي يتفق وتوقعات المستفيد الفعلي من الخدمة. (٤: ٤٩٧)

وان تقييم الخدمة يصعب الحكم عليها مقارنة بتقييم جودة السلعة وذلك بسبب الخصائص التي تنفرد بها مثل عدم الملموسية والتجانس والقدرة علي الفصل بين إنتاجها فالفرد عند قيامه بشراء سلعة معينه فإنه يستخدم ملامح ملموسة للحكم علي جودتها بينما عندما يقوم بشراء خدمة فإنه لا يجد سوي القليل من هذه الملامح المادية لتقييمها. (١٥: ٤٩، ٥٠)

ومن جانب آخر يشير كلاً من " بيليش، نيتو Bilish,Neto (٢٠٠٠م) إلي أن هناك العديد من الآراء التي تنتظر إلي الجودة علي أنها ليست برنامجاً أو حدث وقتي ولكنها عملية

\* مدرس بقسم الترويح والتنظيم والادارة بكلية التربية الرياضية للبنات- جامعة الزقازيق.

مستمرة تهدف إلى الإستخدام الأمثل للموارد البشرية والمادية لصالح المنظمة الخدمية بشكل خاص، والمجتمع بشكل عام فضلاً عن الوفاء بإحتياجات المستفيدين. (١٢: ١٣)

**مشكلة البحث وأهميته :**

إنه علي الرغم من أهمية الخدمات الترويحية وتأثيراتها الإيجابية علي مختلف جوانب الممارسة لأنشطتها من خلال مستويات الممارسة المختلفة (الإبتكارية- الإيجابية- الوجدانية- السلبية).

إلا أن هناك العديد من التحديات التي تحول دون تحقيق الفائدة المرجوه منها حيث ان أهم المعوقات التي تواجه المشروعات الترويحية عدم تقديم خدمات متميزة ومتنوعة للمترددين عليها فضلاً عن المغالاة في أسعار الخدمات المقدمة للمترددين علي المنشآت الترويحية.

كما يري جرونروز كريستيان **Gronroos, Christian** (٢٠٠٠م) أن إختلاف مواصفات الخدمة الترويحية وعدم نمطيتها سواء أكان سببه إختلاف رغبات المستفيدين من الخدمة أو إختلاف مقدمي الخدمة أنفسهم، يستوجب التعرف الدائم علي الرغبات والإحتياجات الشخصية للمستفيدين، والعمل بإستمرار علي تطوير نظام تقديم الخدمة بما يتناسب مع الإحتياجات الفردية للمستفيد. فالتفاعل والإتصال بين مقدم الخدمة ومتلقيها من شأنه أن يضيف بعداً سلوكياً هاماً عند تقديم الخدمة. (٢٧: ١٣)

ويتفق كلاً من أوفرتفيت **Ovrtveit** (٢٠٠٢م)، مك ادم وسولتير **Mek adam and saulter** (٢٠٠٠م) علي أن عملية قياس جودة الخدمات بصفة عامة تعد عملية صعبة نظراً للعديد من العوامل والأسباب أهمها عدم ملموسية الخدمة وتأثرها بالبيئة المحيطة، فضلاً عن الإختلاف في خصائص الخدمة من محاولة وضع معايير مشتركة يمكن تطبيقها علي بعض المؤسسات الخدمية ذات النشاط المماثل، لتكون بمثابة العناصر الأساسية لتحقيق الحد الأدنى من الجودة في هذه الخدمات. (١٦: ١٣٢) (١٥: ٦٥٢)

وترى الباحثة من خلال عملها في المجال الترويحي ومن المترددين علي الأندية الرياضية أهمية وضع مقياس يمكن من خلاله قياس جودة الخدمات الترويحية بالأندية الرياضية.

**هدف البحث:**

يهدف البحث إلي تصميم مقياس لجودة الخدمات الترويحية ببعض الأندية الرياضية من خلال بناء مقياس من إعداد الباحثة.

## فروض البحث:

- ١- توجد فروق دالة احصائياً لآراء عينه البحث في المحور الأول الخاص بالإمكانات المادية والبشرية.
- ٢- توجد فروق دالة احصائياً لآراء عينه البحث في المحور الثاني الخاص بالإشترطات الفنية والصحية والبيئية للمنشآت الترويحية.
- ٣- توجد فروق دالة احصائياً لآراء عينه البحث في المحور الثالث الخاص بالثقة والإعتمادية في الخدمات الترويحية.
- ٤- توجد فروق دالة احصائياً لآراء عينه البحث في المحور الرابع الخاص بالمستفيدين من الخدمات الترويحية.

## مصطلحات البحث :

## - الخدمة:

عبارة عن أداء أو مجهودات مبذولة موجهة لإشباع حاجات معينه ووفقاً للطلبات المختلفة. (٤ : ٤٥١)

## - الجودة :

تكامل الملامح والخصائص لمنتج أو خدمة ما بصورة تمكن من تلبية إحتياجات ومتطلبات محددة أو معروفة ضمناً. (٥ : ٩٦)

## - جودة الخدمات الترويحية :

تعني ملائمة الخدمة الترويحية المقدمة للمستفيدين من مشروعات الترويح لتوقعاتهم وحاجاتهم. (تعريف إجرائي)

## الدراسات السابقة :

- ١- دراسة "تايلور ويفر Tyler Weaver" (٢٠٠٢م) (١٨) بعنوان "إدارة الجودة الشاملة" واستهدفت الدراسة توضيح عاملين رئيسيين تقوم عليهما إدارة الجودة الشاملة، العامل الأول هو إرضاء العميل والثاني هو جودة المنتج، ونجح الباحث في وضع أسس سليمة لخلق البيئة المناسبة لتحسين الجودة وكيفية ترجمة إدارة الجودة الشاملة في التعليم، واستخدم المنهج الوصفي والتاريخي ومن أهم النتائج التي أشارت إليها الدراسة أن نظرية إدارة الجودة الشاملة أكثر شعبية بين المديرين الأمريكيين من صناع السيارة الي قادة التربية وأن إدارة الجودة الشاملة تقوم علي علاقات العملاء، تفويض الموظفين، جمع البيانات الإحصائية واستخدامها وتهيئة بيئة مناسبة لزيادة الوحدة والاتحاد والتغيير.

- ٢- دراسة "كير إس Kerr,S." (٢٠٠٥م) (١٤) بعنوان "دراسة تحليلية لجودة الخدمة بمراكز وقت الفراغ" واستهدفت الدراسة فحص جودة الخدمات المقدمة وتصنيف مراكز وقت الفراغ وفقاً لمستويات الجودة، وقد أجريت الدراسة علي عينة قوامها (١٣١) من الأعضاء والعاملين بمراكز وقت الفراغ، استخدمت الدراسة المنهج الوصفي، واعتمدت الدراسة علي المقابلة الشخصية، تحليل البيانات، الإستقصاء لجمع البيانات، وكانت أهم النتائج تسجيل (٥) من مراكز وقت الفراغ مع مستوي جودة (LIP).
- ٣- دراسة "سكازيرو، لونجينكير Scazzero, Longenker" (٢٠٠٧م) (١٧) بعنوان "تحديات إدارة الجودة الشاملة" واستهدفت الدراسة فحص مدي إدراك مجموعة من المديرين لمفاهيم إدارة الجودة الشاملة وممارسة هؤلاء المديرين لمفهوم إدارة الجودة الشاملة وتحديد المشاكل والمعوقات التي تواجه تطبيق إدارة الجودة الشاملة من وجهة نظر هؤلاء المديرين، وقد أجريت الدراسة علي عينة قوامها (١٣٧) من المديرين المتمرسين في إدارة الجودة الشاملة من الذين يعملون في (١٠) مؤسسات صناعية وخدمية مختلفة في الولايات المتحدة الأمريكية. ومن أهم النتائج التي أشارت إليها الدراسة، أجمع المديرين بقوة علي أن إدارة الجودة الشاملة تواجه العديد من التحديات، ومن أهمها أنها تتطلب كثير من الوقت والجهد والمال لتطبيق إجراءاتها الخاصة، وتتطلب تدريب ودورات صقل لكافة العاملين بالمؤسسة وأن القائمين علي العمل يتعرفوا علي المشكلات التي تواجه العمل الإداري بالمؤسسات الخدمية ولديهم القدرة علي مواجهة تلك المشكلات والعمل علي حلها وتفاذي حدوثها.
- ٤- دراسة "سميحة بلحسن" بعنوان "تأثير جودة الخدمات علي تحقيق رضا الزبون (دراسة حالة) (٢٠١٢م) (٧) واستهدفت الدراسة معرفة مستوي تأثير جودة الخدمات المقدمة من وكالة الخدمات من خلال تحديد أساليب قياس جودة الخدمة وتحسينها واستخدمت الباحثة المنهج الوصفي. وتمثلت عينة الدراسة في (١٠١) من متلقي الخدمة، واعتمدت الباحثة علي استمارة الاستبيان كوسيلة لجمع البيانات، وكان من أهم نتائج الدراسة، تعتبر الجودة ميزة تنافسية كونها تستخدم كإستراتيجية من بين الإستراتيجيات التي تحقق رضا الزبون، وهناك العديد من الطرق لقياس الرضا منها القياسات الدقيقة، الكمية، الكيفية بالإضافة الي النماذج منها نموذج عدم المطابقة، نموذج المعايير المعتمدة علي الخبرة للرضا أو عدم الرضا، نموذج مقدمات وتوابع الرضا النظرية.

٥- دراسة "محمد عبد المنعم محمد" (٢٠١٦م) (١٠) بعنوان "قياس جودة الخدمة في المنشآت الرياضية المركزية بوزارة التربية والتعليم" واستهدفت الدراسة التعرف علي مستوى جودة الخدمة في المنشآت الرياضية المركزية بوزارة التربية والتعليم، وإستخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي، وتكونت العينة من المستفيدين بواقع (١٤٢٤) مستفيد، عينة الإدارة بواقع (١٧) وأعتمد الباحث علي إستمارة الإستبيان لقياس جودة الخدمة، وكان من أهم نتائج الدراسة وجود فروق دالة إحصائياً بين توقعات المستفيدين لمستوي الخدمة المقدمة من المنشآت الرياضية قيد البحث وبين إدراكات الإدارة لهذه التوقعات، وجود فروق دالة إحصائياً بين إدراكات الإدارة للموصفات الخاصة بالامكانات المادية والبشرية حيث تعد أحد الأبعاد الخاصة بجودة الخدمة، وجود فروق دالة إحصائياً بين توقعات المستفيدين لمستوي الخدمة الممتازة وبين إدراكاتهم للأداء الفعلي للخدمة لتحديد مجالات القوة والضعف في هذه الخدمة.

٦- دراسة "ابراهيم نزيه محمد" (٢٠١٦م) (١) بعنوان "تطبيق أسلوب الفجوة في قياس جودة الخدمة بمراكز الشباب" واستهدفت الدراسة الكشف عن درجة التطابق أو الاختلاف لمظاهر الامتياز في الخدمة المقدمة بمراكز الشباب، وإستخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي، وتكونت العينة من المستفيدين بواقع (٧٢٧) مستفيد، عينة الإدارة بواقع (٧٩)، وأعتمد الباحث علي مقياس (Parasuraman , ET.AL) لقياس جودة الخدمة، وكان من أهم نتائج الدراسة ضعف قدرة الإدارة بمراكز الشباب علي تفهم احتياجات ورغبات المستفيدين، وانخفاض مقدرة الإدارة بمراكز الشباب علي ترجمة توقعات المستفيدين لمظاهر الامتياز والجودة الي مواصفات فعلية في الخدمة المقدمة من مراكز الشباب، فضلاً عن انخفاض مستوي الدافعية لدي الإدارة بمراكز الشباب لتقديم الخدمة للمستفيدين بصورة تتطابق مع ما حددته الإدارة من قبل لهذه المواصفات.

٧- دراسة "بهجت عطية راضي" (٢٠١٧م) (٢) بعنوان "متطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة كمدخل لتطوير قطاع الرياضة للجميع بوزارة الشباب" واستهدفت الدراسة التعرف علي مدي توافر متطلبات تطبيقات إدارة الجودة الشاملة بقطاع الرياضة للجميع، والرياضة للجميع بوزارة الشباب" واستهدفت الدراسة التعرف علي مدي توافر متطلبات تطبيقات إدارة الجودة الشاملة بقطاع الرياضة للجميع، وإستخدم الباحثان المنهج الوصفي، وتمثلت عينة الدراسة في (٦٥) موظفاً من العاملين بالإدارة المركزية للرياضة للجميع، وأعتمد الباحث علي إستمارة الإستبيان كوسيلة لجمع البيانات، وكان من أهم نتائج

الدراسة تمحور الإدارة حول العميل من خلال وجود سياسة مكتوبة للتطوير وتحسين الخدمات، وتوافر نظام لتدريب العاملين، توافر وعي لدي الإدارة بفلسفة الجودة الشاملة من خلال وجود تخطيط إستراتيجي مستقبلي للإدارة، فضلاً عن مشاركة الإدارات في اقتراح خطة لتدريب العاملين.

#### منهج البحث:

استخدمت الباحثة المنهج الوصفي بالأسلوب المسحي وذلك لملائمته لطبيعة وإجراءات البحث.

#### مجتمع البحث:

تم إختيار مجتمع البحث من بعض أعضاء الجمعية العمومية من الجنسين بالأندية الرياضية بمحافظة الشرقية والبالغ عددهم (٩٥٠) من أعضاء الجمعيات العمومية بالأندية المختلفة.

#### عينه البحث:

تم إختيار عينة البحث بالطريقة العمدية العشوائية من الأعضاء المشاركين في جميع الأنشطة الترويحية داخل الأندية الرياضية بمحافظة الشرقية والبالغ عددهم (٢٢٠) عضو وعضوه، ثم قامت الباحثة بسحب عينه استطلاعية عشوائية عددها (٥٠) عضو وعضوه وذلك لإجراء المعاملات العلمية للمقياس المستخدم، وبذلك أصبحت عينة البحث الأساسية عددها (١٧٠) عضو وعضوه، ويوضح جدول (١) تصنيف مجتمع وعينة البحث.

#### جدول (١)

#### تصنيف مجتمع وعينة البحث

العينة المختارة		إجمالي مجتمع البحث	الأندية الرياضية
الاستطلاعية	الأساسية		
١٢	٤٠	٣٢٠	نادى الشرقية
١٠	٣٥	٢٤٠	نادى الرواد بالعاشر من رمضان
٦	٢٠	٨٠	نادى منيا القمح
٥	١٤	٧٠	نادى ههيا
٦	٢٦	٩٠	نادى أبو كبير
٦	٢٢	٨٥	نادى فاقوس
٥	١٣	٦٥	نادى بلبيس
٥٠	١٧٠	٩٥٠	المجموع

#### أدوات جمع البيانات:

اعتمدت الباحثة في جمع المعلومات على المصادر التالية:

## - المقياس:

استخدمت الباحثة استمارة مقياس يختص بجودة الخدمات الترويحية ببعض الاندية الرياضية للأعضاء المشاركين في جميع الأنشطة الترويحية، وقد اتبعت الباحثة الخطوات التالية لإعداد استمارة المقياس:

## خطوات تصميم مقياس الخدمات الترويحية: (إعداد الباحثة)

## ١- تحديد أبعاد المقياس:

من خلال إطلاع الباحثة علي المسح المرجعي للمراجع العلمية و الدراسات المرتبطة ذات الصلة بموضوع البحث وفي ضوء أهداف البحث قامت الباحثة بإعداد مقياس يتضمن أربعة أبعاد رئيسية وهي: (الامكانات المادية والبشرية - الاشتراطات الفنية والصحية والبيئية للنادي - الثقة والإعتمادية في الخدمات الترويحية - المستفيدين من الخدمات الترويحية).

## ٢- تحديد عبارات أبعاد المقياس:

من خلال المراجع والدراسات المرتبطة وأراء السادة الخبراء (ملحق ١) في مجال الترويح، تم تحديد مجموعة من العبارات في صورته الأولية والتي تقيس أبعاد جودة الخدمات الترويحية ببعض الأندية الرياضية، حيث تم تصنيفهما وفقاً للأبعاد المنتمية إليها (ملحق ٢)، وقد قامت الباحثة بتحديد عدد العبارات التي تتدرج تحت كل بعد وهي:-

**البعد الأول:** الامكانات المادية والبشرية. وعدد عباراته (٣٢ عبارة)

**البعد الثاني:** الاشتراطات الفنية والصحية والبيئية للنادي. وعدد عباراته (٢١ عبارة)

**البعد الثالث:** الثقة والإعتمادية في الخدمات الترويحية. وعدد عباراته (١٤ عبارة)

**البعد الرابع:** المستفيدين من الخدمات الترويحية. وعدد عباراته (٨ عبارات)

وبذلك أصبحت عدد عبارات المقياس في صورته الأولية (٧٥) عبارة.

ثم قامت الباحثة بعرض عبارات المقياس في صورته الأولية (ملحق ٢) على عدد (١٠) من السادة الخبراء في مجال الترويح حيث تم تحديد النسبة المئوية لكل عبارة تتدرج تحت كل محور كما يوضحه جدول (٢)، وقد ارتضت الباحثة بالعبارات التي حصلت على نسبة مئوية ٧٠٪ فأكثر وفقاً لرأى السادة الخبراء.

## جدول (٢)

النسبة المئوية لاتفاق الخبراء حول تحديد عبارات أبعاد مقياس جودة الخدمات الترويحية  
ببعض الأندية الرياضية ن = ١٠

النسبة المئوية	النسبة المئوية	النسبة المئوية	النسبة المئوية	النسبة المئوية	النسبة المئوية	النسبة المئوية	النسبة المئوية	النسبة المئوية	النسبة المئوية	النسبة المئوية	النسبة المئوية	النسبة المئوية
البعد الأول: الامكانيات المادية والبشرية												
١	١٠٠٪	٦	١٠٠٪	١١	٨٠٪	١٦	١٠٠٪	٢١	١٠٠٪	٢٦	٩٠٪	٣١
٢	٩٠٪	٧	١٠٠٪	١٢	١٠٠٪	١٧	١٠٠٪	٢٢	١٠٠٪	٢٧	١٠٠٪	٣٢
٣	٤٠٪	٨	١٠٠٪	١٣	١٠٠٪	١٨	١٠٠٪	٢٣	٨٠٪	٢٨	٨٠٪	
٤	١٠٠٪	٩	٨٠٪	١٤	١٠٠٪	١٩	١٠٠٪	٢٤	١٠٠٪	٢٩	١٠٠٪	
٥	١٠٠٪	١٠	١٠٠٪	١٥	٩٠٪	٢٠	٨٠٪	٢٥	١٠٠٪	٣٠	١٠٠٪	
البعد الثاني: الاشتراطات الفنية والصحية والبيئية للنادي												
١	٨٠٪	٤	٧٠٪	٧	٩٠٪	١٠	٨٠٪	١٣	١٠٠٪	١٦	١٠٠٪	١٩
٢	١٠٠٪	٥	١٠٠٪	٨	١٠٠٪	١١	١٠٠٪	١٤	٩٠٪	١٧	١٠٠٪	٢٠
٣	١٠٠٪	٦	١٠٠٪	٩	١٠٠٪	١٢	٩٠٪	١٥	١٠٠٪	١٨	١٠٠٪	٢١
البعد الثالث: الثقة والإعتمادية في الخدمات الترويحية												
١	١٠٠٪	٣	٩٠٪	٥	٩٠٪	٧	١٠٠٪	٩	٨٠٪	١١	١٠٠٪	١٣
٢	١٠٠٪	٤	١٠٠٪	٦	١٠٠٪	٨	١٠٠٪	١٠	١٠٠٪	١٢	٩٠٪	١٤
البعد الرابع: المستفيدين من الخدمات الترويحية												
١	١٠٠٪	٣	٧٠٪	٥	١٠٠٪	٧	١٠٠٪	٩	١٠٠٪	١١	١٠٠٪	١٣
٢	٩٠٪	٤	١٠٠٪	٦	٩٠٪	٨	٨٠٪	١٠	١٠٠٪	١٢	٩٠٪	١٤

يتضح من جدول (٢) أن نسبة آراء الخبراء قد أشارت إلى قبول بعض العبارات المقترحة تحت أبعاد المقياس حيث تراوحت نسبة الموافقة ما بين (٤٠٪ - ١٠٠٪)، وقامت الباحثة باستبعاد العبارات الأقل من ٧٠٪ وهي العبارة رقم (٣) من عبارات البعد الأول، وبذلك يصبح مقياس جودة الخدمات الترويحية ببعض الأندية الرياضية يشتمل على عدد (٧٤) عبارة موزعة على أربعة محاور.

## الدراسة الاستطلاعية:

قام الباحث بإجراء الدراسة الاستطلاعية على عينة مكونة من (٥٠) من أعضاء الجمعيات العمومية من مجتمع البحث ومن خارج العينة الأساسية، وذلك بغرض التعرف على:

- تدريب المساعدين على كيفية تطبيق المقياس وتفرغ النتائج.
- التعرف على الصعوبات التي قد تواجه الباحث أثناء إجراء الدراسة الأساسية وإيجاد الحلول لها.
- حساب المعاملات العلمية للمقياس المستخدم (الصدق - الثبات).



المعاملات العلمية لمقياس جودة الخدمات الترويحية ببعض الأندية الرياضية:  
أولاً: صدق المحكمين:

قامت الباحثة بعرض المقياس في صورتها الثانية (ملحق ٣) على عدد (١٠) من  
السادة المحكمين وقد أسفرت النتائج عن قبول الأبعاد بعبارتها.  
ثانياً: صدق الاتساق الداخلي:

قامت الباحثة بحساب صدق المقياس على أفراد العينة الاستطلاعية وعددها (٥٠)  
عضو وعضوه من مجتمع البحث وخارج العينة الأساسية عن طريق صدق الاتساق الداخلي،  
وذلك بحساب قيمة معامل الارتباط بين درجة كل عبارة على حدة والدرجة الكلية للبعد، كما  
يوضحه الجدولين (٣، ٤)

### جدول (٣)

صدق الاتساق الداخلي لعبارات أبعاد مقياس جودة الخدمات الترويحية ببعض الأندية  
الرياضية ن = ٥٠

معامل الارتباط	معامل الارتباط	معامل الارتباط	معامل الارتباط	معامل الارتباط	معامل الارتباط	معامل الارتباط	معامل الارتباط	معامل الارتباط	معامل الارتباط		
البعد الأول: الامكانات المادية والبشرية											
*.٥٣٦	٣١	*.٤٦٥	٢٥	*.٦١٠	١٩	*.٤٨٢	١٣	*.٤٨٣	٧	*.٤٣٧	١
		*.٥٥٣	٢٦	*.٥٢٢	٢٠	*.٤٩٨	١٤	*.٤٦٦	٨	*.٥٩٤	٢
		*.٥٩١	٢٧	*.٥١٩	٢١	*.٤٧٨	١٥	*.٤٥٤	٩	*.٤٨٢	٣
		*.٤٨٩	٢٨	*.٤٧٨	٢٢	*.٤٥٦	١٦	*.٥١١	١٠	*.٤٥١	٤
		*.٦٤٠	٢٩	*.٥٦٤	٢٣	*.٥١٨	١٧	*.٤٨٣	١١	*.٤٣٧	٥
		*.٤٦٩	٣٠	*.٥٢١	٢٤	*.٤٧١	١٨	*.٦٢٥	١٢	*.٦٠٨	٦
البعد الثاني: الاشتراطات الفنية والصحية والبيئية للنادي											
*.٦٥٣	٢١	*.٤٤٧	١٧	*.٤١٥	١٣	*.٥٢٦	٩	*.٤٣٥	٥	*.٥٣٩	١
		*.٤٣٢	١٨	*.٤٣٣	١٤	*.٤٩٤	١٠	*.٥٢٧	٦	*.٥٧٧	٢
		*.٤٣٨	١٩	*.٥١٠	١٥	*.٥٣٠	١١	*.٦٤٤	٧	*.٤٣٩	٣
		*.٥٠٣	٢٠	*.٤١٩	١٦	*.٤٦٨	١٢	*.٥٣٦	٨	*.٥٦٣	٤
البعد الثالث: الثقة والإعتمادية في الخدمات الترويحية											
		*.٥١٩	١٣	*.٦٠٤	١٠	*.٥١٢	٧	*.٤٥٧	٤	*.٤٣١	١
		*.٤٨٧	١٤	*.٥٢٠	١١	*.٤٩٧	٨	*.٣٦٨	٥	*.٥٢٤	٢
				*.٤٩٧	١٢	*.٥١٥	٩	*.٥١٧	٦	*.٦٠٢	٣
البعد الرابع: المستفيدين من الخدمات الترويحية											
				*.٤١٦	٧	*.٥٤٦	٥	*.٤٨٥	٣	*.٤٣٦	١
				*.٥٧٢	٨	*.٥٣١	٦	*.٥٨٣	٤	*.٥٤٢	٢

قيمة "ر" الجدولية عند مستوى معنوية  $0.05 = 0.288$

\* دال عند مستوى  $0.05$

يتضح من جدول (٣) أن معاملات الارتباط بين كل عبارة على حدة والدرجة الكلية للبعد دالة إحصائياً، مما يدل على صدق المقياس فيما وضع من أجله.

#### جدول (٤)

قيمة معامل الارتباط بين محاور جودة الخدمات الترويحية ببعض الأنشطة الرياضية والدرجة الكلية للمقياس ن = ٥٠

م	الأبعاد	وحدة القياس	معامل الارتباط
١	الإمكانات المادية والبشرية	درجة	*٠.٦٨٥
٢	الاشتراطات الفنية والصحية والبيئية للنادي	درجة	*٠.٧٦٢
٣	الثقة والإعتمادية في الخدمات الترويحية	درجة	*٠.٧٨٤
٤	المستفيدين من الخدمات الترويحية	درجة	*٠.٧٩١
	المقياس ككل	درجة	*٠.٧٥٨

قيمة "ر" الجدولية عند مستوى معنوية  $0.05 = 0.288$  \* دال عند مستوى  $0.05$

يتضح من جدول (٤) أن قيمة معاملات الارتباط بين درجة كل عبارة على حدة والدرجة الكلية للبعد ثم حساب قيمة معامل الارتباط لكل بعد والدرجة الكلية للمقياس دالة إحصائياً، وهذا يدل على أن الأبعاد مرتبطة بمقياس جودة الخدمات الترويحية ببعض الأنشطة الرياضية ككل.

ب- حساب ثبات مقياس جودة الخدمات الترويحية ببعض الأنشطة الرياضية:

قامت الباحثة بإجراء الثبات للمقياس على نفس عينة الدراسة الاستطلاعية وعددها (٥٠) عضو وعضوه باستخدام طريقة تطبيق الاختبار ثم إعادة تطبيقه Test - Retest تحت نفس شروط التطبيق الأول، وتم حساب معامل الارتباط بين التطبيقين، كما هو موضح بجدول (٥)

#### جدول (٥)

قيمة معامل الثبات لمقياس جودة الخدمات الترويحية ببعض الأنشطة الرياضية ن = ٥٠

م	الأبعاد	وحدة القياس	التطبيق الأول		التطبيق الثاني		معامل الارتباط
			س١	ع١	س٢	ع٢	
١	الإمكانات المادية والبشرية	درجة	٦٨.٥٠	٠.٧١٣	٦٨.٧٥	٠.٦٨٤	*٠.٧٢٩
٢	الاشتراطات الفنية والصحية والبيئية للنادي	درجة	٥٢.٢٥	٠.٥٧٢	٥٢.٤٠	٠.٥٤٦	*٠.٧٢٥
٣	الثقة والإعتمادية في الخدمات الترويحية	درجة	٣٢.١٠	٠.٤٢٨	٣٢.٢٠	٠.٤١٩	*٠.٧٦٣
٤	المستفيدين من الخدمات الترويحية	درجة	١٧.٠٠	٠.٣٥٢	١٧.١٥	٠.٣٤٧	*٠.٧٦٤
	المقياس ككل	درجة	١٦٩.٨٥	٢.٦٣٥	١٧٠.٥٠	٢.٥١٩	*٠.٧٥٦

قيمة "ر" الجدولية عند مستوى معنوية  $0.05 = 0.288$

\* دال عند مستوى  $0.05$

يتضح من جدول (٥) وجود علاقة ارتباطية دالة إحصائياً بين التطبيقين في مقياس جودة الخدمات الترويحية ببعض الأندية الرياضية، مما يدل على ثبات المقياس فيما وضع من أجله.

كما تم حساب معامل ثبات مقياس جودة الخدمات الترويحية ببعض الأندية الرياضية على العينة الاستطلاعية السابقة وذلك بتطبيق معامل ألفا كرونباخ Coefficient Alpha Cronbach's.

### جدول (٦)

قيمة معامل ثبات مقياس جودة الخدمات الترويحية ببعض الأندية الرياضية بتطبيق معامل ألفا كرونباخ ن = ٥٠

م	الأبعاد	وحدة القياس	معامل الثبات
١	الامكانات المادية والبشرية	درجة	*٠.٤٨٦
٢	الاشتراطات الفنية والصحية والبيئية للنادي	درجة	*٠.٥٣١
٣	الثقة والإعتمادية في الخدمات الترويحية	درجة	*٠.٥٠٢
٤	المستفيدين من الخدمات الترويحية	درجة	*٠.٤٩٩
	المقياس ككل	درجة	*٠.٥١٢

قيمة "ر" الجدولية عند مستوى معنوية ٠.٠٥ = ٠.٢٨٨

\* دال عند مستوى ٠.٠٥

يتضح من جدول (٦) أن قيمة معامل الثبات بتطبيق معامل ألفا كرونباخ للمقياس قد حقق قيمة قدرها ٠.٥١٢، وهذه يدل على أن مقياس جودة الخدمات الترويحية ببعض الأندية الرياضية على قدر من الثبات يوثق به.

ثم قامت الباحثة بحساب ثبات مقياس جودة الخدمات الترويحية ببعض الأندية الرياضية باستخدام التجزئة النصفية (Split – Half) عن طريق تجزئة عبارات كل بعد عبارات المقياس ككل (العبارات الفردية-العبارات الزوجية) وإيجاد معامل الارتباط بين الجزأين.

## جدول (٧)

قيمة معامل ثبات مقياس جودة الخدمات الترويحية ببعض الأندية الرياضية باستخدام  
التجزئة النصفية ن = ٥٠

م	الأبعاد	وحدة القياس	العبارات الفردية		العبارات الزوجية		معامل الثبات
			س <sup>١</sup>	ع <sup>١</sup> ±	س <sup>٢</sup>	ع <sup>٢</sup> ±	
١	الامكانات المادية والبشرية	درجة	٣٤.٥٠	٠.٣٦٢	٣٤.٢٥	٠.٣٥٤	*٠.٧٨٥
٢	الإشتراطات الفنية والصحية والبيئية للنادي	درجة	٢١.١٥	٠.٢٨٦	٢١.٢٠	٠.٢٩٧	*٠.٧٩١
٣	الثقة والإعتمادية في الخدمات الترويحية	درجة	١٦.٠٥	٠.٢٤٧	١٦.١٥	٠.٢٥٤	*٠.٧٦٠
٤	المستفدين من الخدمات الترويحية	درجة	٨.٧٥	٠.١٨٩	٨.٥٠	٠.١٦٢	*٠.٧٥٠
	المقياس ككل	درجة	٨٠.٤٥	١.٣١٤	٨٠.١٠	١.٢١٩	*٠.٧٨٦

قيمة "ر" الجدولية عند مستوى معنوية  $0.05 = 0.288$  \* دال عند مستوى  $0.05$   
يتضح من جدول (٧) أن قيمة معامل الارتباط بين العبارات الفردية والزوجية لأبعاد  
المقياس دالة إحصائياً عند مستوى  $0.05$ ، مما يدل على أن المقياس يتميز بدرجة كبيرة من  
الاستقرار والثبات.

وبعد أن قامت الباحثة بحساب المعاملات العلمية (الصدق - الثبات) لمقياس جودة  
الخدمات الترويحية ببعض الأندية الرياضية أصبح في صورته النهائية جاهز للتطبيق على  
عينة البحث الأساسية، حيث اشتملت عباراته على عدد (٧٤) عبارة موزعة على أربعة أبعاد،  
ويتم الإجابة على عبارات المقياس من خلال ميزان ثلاثي (نعم وتأخذ ثلاث درجات - إلى حد  
ما وتأخذ درجتان - لا وتأخذ درجة واحدة) (ملحق ٣)  
المعالجات الإحصائية:

استخدمت الباحثة حزمة البرنامج الإحصائي للعلوم الاجتماعية (SPSS) والذي يشمل  
على المعالجات التالية:  
- المتوسط الحسابي.  
- الانحراف المعياري.  
- النسبة المئوية.  
- معامل الارتباط.  
- اختبار "كا".

## جدول (٨)

التكرارات والنسبة المئوية وقيمة كاي<sup>٢</sup> والوزن النسبي وترتيب العبارات لاستجابات أفراد عينة البحث لعبارات البعد الأول الامكانات المادية والبشرية ن = ١٧٠

الترتيب	قيمة كاي <sup>٢</sup> المحسوبة	الوزن النسبي	لا		إلى حد ما		نعم		رقم العبارة
			نسبة %	تكرار	نسبة %	تكرار	نسبة %	تكرار	
٢٤	*٣٣.٣٦٥	٣٩٠	٢٤.٧	٤٢	٢١.٢	٣٦	٥٤.١	٩٢	١
١٥	*٤٧.٨٧١	٤٠٧	١٨.٨	٣٢	٢٢.٩	٣٩	٥٨.٢	٩٩	٢
٢٦	*٢٤.٧٨٨	٣٨٩	٢٢.٤	٣٨	٢٦.٥	٤٥	٥١.٢	٨٧	٣
٥	*١٠٦.٢١٢	٤٣٦	١٤.١	٢٤	١٥.٣	٢٦	٧٠.٦	١٢٠	٤
٨	*٧٠.٣١٨	٤٢١	١٥.٩	٢٧	٢٠.٦	٣٥	٦٣.٥	١٠٨	٥
٢	*١٣٩.٥٦٥	٤٥٤	٨.٨	١٥	١٥.٣	٢٦	٧٥.٩	١٢٩	٦
٤	*١٢٠.٨٩٤	٤٤٦	١٠.٦	١٨	١٦.٥	٢٨	٧٢.٩	١٢٤	٧
٦	*٩٣.٧٥٣	٤٣٣	١٣.٥	٢٣	١٨.٢	٣١	٦٨.٢	١١٦	٨
١٠	*٦٥.٦٩٤	٤٢٠	١٥.٣	٢٦	٢٢.٤	٣٨	٦٢.٤	١٠٦	٩
١	*١٥١.١٠٦	٤٥٨	٨.٢	١٤	١٤.١	٢٤	٧٧.٦	١٣٢	١٠
٢٢	*٣١.٤٢٤	٣٩٤	٢١.٨	٣٧	٢٤.٧	٤٢	٥٣.٥	٩١	١١
٢٨	*١٧.١٦٥	٣٧٠	٣٠.٠	٥١	٢٢.٤	٣٨	٤٧.٦	٨١	١٢
٣٠	*١٩.٤٩٤	٣٦٣	٣٣.٥	٥٧	١٩.٤	٣٣	٤٧.١	٨٠	١٣
١٢	*٥٨.٣١٨	٤١٦	١٥.٩	٢٧	٢٣.٥	٤٠	٦٠.٦	١٠٣	١٤
٢٧	*٢٠.٣٤١	٣٧٢	٣٠.٠	٥١	٢١.٢	٣٦	٤٨.٨	٨٣	١٥
٣١	*١٥.٣٢٩	٣٥٤	٣٥.٩	٦١	٢٠.٠	٣٤	٤٤.١	٧٥	١٦
٢٩	*١٤.٣٠٦	٣٦٤	٣١.٨	٥٤	٢٢.٤	٣٨	٤٥.٩	٧٨	١٧
م٢٤	*٣٣.٣٦٥	٣٩٠	٢٤.٧	٤٢	٢١.٢	٣٦	٥٤.١	٩٢	١٨
٢٣	*٣٣.٠٤٧	٣٩٣	٢٢.٩	٣٩	٢٢.٩	٣٩	٥٤.١	٩٢	١٩
٧	*٩٠.٧٨٨	٤٣٢	١٣.٥	٢٣	١٨.٨	٣٢	٦٧.٦	١١٥	٢٠
١١	*٦٩.٧٨٨	٤١٨	١٧.٦	٣٠	١٨.٨	٣٢	٦٣.٥	١٠٨	٢١
١٧	*٤٥.٢٥٩	٤٠٣	٢٠.٦	٣٥	٢١.٨	٣٧	٥٧.٦	٩٨	٢٢
٢٠	*٤٥.٧٨٨	٣٩٨	٢٣.٥	٤٠	١٨.٨	٣٢	٥٧.٦	٩٨	٢٣
١٩	*٣٧.٧٧٦	٤٠١	١٩.٤	٣٣	٢٥.٣	٤٣	٥٥.٣	٩٤	٢٤
١٤	*٤٢.٨٥٩	٤٠٩	١٤.٧	٢٥	٣٠.٠	٥١	٥٥.٣	٩٤	٢٥
١٣	*٤٦.٢٤٧	٤١٠	١٥.٩	٢٧	٢٧.١	٤٦	٥٧.١	٩٧	٢٦
م١٧	*٥٢.٤٥٩	٤٠٣	٢٢.٤	٣٨	١٨.٢	٣١	٥٩.٤	١٠١	٢٧
١٦	*٥٢.١٠٦	٤٠٥	٢١.٢	٣٦	١٩.٤	٣٣	٥٩.٤	١٠١	٢٨
م٨	*٦٤.٣٨٨	٤٢١	١٤.١	٢٤	٢٤.١	٤١	٦١.٨	١٠٥	٢٩
م٢	*١٤٦.٤٨٢	٤٥٤	١٠.٠	١٧	١٢.٩	٢٢	٧٧.١	١٣١	٣٠
٢١	*٢٧.٠٤٧	٣٩٥	١٨.٢	٣١	٣١.٢	٥٣	٥٠.٦	٨٦	٣١

قيمة كاي<sup>٢</sup> الجدولية عند مستوى ٠.٠٥ = ٥.٩٩٠

\* دال عند مستوى ٠.٠٥

يتضح من جدول (٨) أن قيمة كا ٢ المحسوبة لاستجابات عينة البحث لعبارات البعد الأول الامكانات المادية والبشرية جميعها دالة إحصائياً عند مستوى ٠.٠٠٥. وكانت أعلى نسبة في آراء عينة البحث الذين إختاروا (نعم) في العبارة رقم (١٠) بنسبة ٧٧.٦% وكانت أقل نسبة في العبارة رقم (١٦) بنسبة ٤٤.١%، وكانت أعلى نسبة في آراء عينة البحث الذين إختاروا (الاحد ما) في العبارة رقم (٣١) بنسبة ٣١.٢% وكانت أقل نسبة في العبارة رقم (٣٠) بنسبة ١٢.٩%، وكانت أعلى نسبة في آراء عينة البحث الذين إختاروا (لا) في العبارة رقم (١٦) بنسبة ٣٥.٩% وكانت أقل نسبة في العبارة رقم (١٠) بنسبة ٨.٢%

وترى الباحثة أن الخدمات الترويحية المقدمة بالنادي ينبغي أن تحظى برضا المستفيدين فيما يرتبط بالامكانات المادية والبشرية من حيث توافر جميع مقومات الممارسة الفعالة ومنها حدائه الأدوات والتجهيزات الخاصة بالخدمات الترويحية بالإضافة الي الجاذبية والذوق الجمالي للمظهر الداخلي والخارجي للنادي فضلاً عن تلقي الشكاوي والإستفسارات المرتبطة بالخدمات الترويحية من خلال مكان معلوم ويسهل الوصول إليه.

كما ترى الباحثة أنه إذا تم الاهتمام بالكوادر البشرية من الإداريين والمدربين وكذلك الامكانات المادية من أجهزة وأدوات لأصبح النادي في حالة ممتازة ومطابقة للمواصفات الدولية للاتحادات الرياضية وأمكن إستغلالها الإستغلال الأمثل.

ويتفق مع ماسبق كلاً من "محمد الحماحمي، عايدة عبدالعزيز" (٢٠٠١م) أن توفير الأجهزة والأدوات يعد عاملاً رئيساً لنجاح أي برنامج للتربية الرياضية وذلك لأنه يستحيل أن يؤدي نوع من الأنشطة الرياضية في غياب الأجهزة والأدوات الخاصة بهذا النشاط، لذلك تعتبر الأجهزة والأدوات عنصراً هاماً لتحقيق أهداف التربية الرياضية في مختلف مجالاتها. (١١: ٤٥)

كما تؤكد دراسة "محمد عبد المنعم محمد" (٢٠١٦م) (١٠) في أن الامكانات المادية والبشرية تعد أحد الأبعاد الخاصة بجودة الخدمة والمتمثلة في التطور التكنولوجي للمعدات والأجهزة وحادثة وجاذبية التصميم الداخلي والخارجي وغيرها من التسهيلات المادية المستخدمة وكذلك مظهر العاملين في مواقع الخدمة.

## جدول (٩)

التكرارات والنسبة المئوية وقيمة كاي<sup>٢</sup> والوزن النسبي وترتيب العبارات لاستجابات أفراد عينة البحث لعبارات البعد الثاني الاشتراطات الفنية والصحية والبيئية للنادي ن = ١٧٠

الترتيب	قيمة كاي <sup>٢</sup> المحسوبة	الوزن النسبي	لا		إلى حد ما		نعم		رقم العبارة
			نسبة %	تكرار	نسبة %	تكرار	نسبة %	تكرار	
١٣	*٣٠.٢٩٤	٣٩٥	٢٠.٦	٣٥	٢٦.٥	٤٥	٥٢.٩	٩٠	١
١٦	*٢٧.٢٥٩	٣٩٣	٢٠.٦	٣٥	٢٧.٦	٤٧	٥١.٨	٨٨	٢
٢١	*١٢.٨٥٩	٣٣٥	٤١.٨	٧١	٢٠.٦	٣٦	٣٧.٦	٦٤	٣
١٧	*٣١.٢١٢	٣٩٢	٢٢.٩	٣٩	٢٣.٥	٤٠	٥٣.٥	٩١	٤
٢٠	*٢٤.٥٧٦	٣٨٨	٢٢.٩	٣٩	٢٥.٩	٤٤	٥١.٢	٨٧	٥
م١٣	*٢٩.١٦٥	٣٩٥	٢٠.٠	٣٤	٢٧.٦	٤٧	٥٢.٤	٨٩	٦
١	*٩٩.٨٩٤	٤٣٥	١٣.٥	٢٣	١٧.١	٢٩	٦٩.٤	١١٨	٧
١٥	*٣٣.٠٨٢	٣٩٤	٢٢.٤	٣٨	٢٣.٥	٤٠	٥٤.١	٩٢	٨
٢	*٩٣.٥٠٦	٤٣٢	١٤.١	٢٤	١٧.٦	٣٠	٦٨.٢	١١٦	٩
١٩	*٣٥.٣٧٦	٣٩١	٢٤.٧	٤٢	٢٠.٦	٣٥	٥٤.٧	٩٣	١٠
٤	*٩٦.٣٦٥	٤٣١	١٥.٣	٢٦	١٥.٩	٢٧	٦٨.٨	١١٧	١١
م٢	*٨٣.٩٠٦	٤٣٢	١١.٨	٢٠	٢٢.٤	٣٨	٦٥.٩	١١٢	١٢
م١٧	*٣٥.١٦٥	٣٩٢	٢٤.١	٤١	٢١.٢	٣٦	٥٤.٧	٩٣	١٣
٦	*٦٧.٧٧٦	٤٢٠	١٥.٩	٢٧	٢١.٢	٣٦	٦٢.٩	١٠٧	١٤
٥	*٧٢.٦١٢	٤٢٦	١٢.٩	٢٢	٢٣.٥	٤٠	٦٣.٥	١٠٨	١٥
٨	*٦٠.١٨٨	٤١٦	١٦.٥	٢٨	٢٢.٤	٣٨	٦١.٢	١٠٤	١٦
٩	*٣٨.٦٢٤	٤٠٣	١٨.٢	٣١	٢٦.٥	٤٥	٥٥.٣	٩٤	١٧
٧	*٥٥.٩١٨	٤١٧	١٤.١	٢٤	٢٦.٥	٤٥	٥٩.٤	١٠١	١٨
١١	*٤٠.٩٨٨	٣٩٨	٢٢.٤	٣٨	٢١.٢	٣٦	٥٦.٥	٩٦	١٩
١٠	*٣٩.٣٢٩	٤٠١	٢٠.٢	٣٤	٢٤.١	٤١	٥٥.٩	٩٥	٢٠
١٢	*٤١.٠٩٤	٣٩٧	٢٢.٩	٣٩	٢٠.٦	٣٥	٥٦.٥	٩٦	٢١

قيمة كاي<sup>٢</sup> الجدولية عند مستوى ٠.٠٥ = ٥.٩٩٠ \* دال عند مستوى ٠.٠٥

يتضح من جدول (٩) أن قيمة كاي<sup>٢</sup> المحسوبة لاستجابات عينة البحث لعبارات البعد الثاني الاشتراطات الفنية والصحية والبيئية للنادي جميعها دالة إحصائياً عند مستوى ٠.٠٥. وكانت أعلى نسبة في آراء عينة البحث الذين إختاروا (نعم) في العبارة رقم (٧) بنسبة ٦٩.٤% وكانت أقل نسبة في العبارة رقم (٣) بنسبة ٣٧.٦%، وكانت أعلى نسبة في آراء عينة البحث الذين إختاروا (الاحد ما) في العبارة رقم (٦) بنسبة ٢٧.٦% وكانت أقل نسبة في العبارة رقم (١١) بنسبة ١٥.٩%، وكانت أعلى نسبة في آراء عينة البحث الذين إختاروا (لا) في العبارة رقم (٣) بنسبة ٤١.٨% وكانت أقل نسبة في العبارة رقم (١٢) بنسبة ١١.٨%

وترى الباحثة أن الخدمات الترويحية المقدمة بالنادي ينبغي أن تحظى برضا المستفيدين فيما يرتبط بالإشتراطات الفنية والصحية والبيئية للنادي من حيث توافر المقومات التي تضمن جودة الخدمة الممثلة في توافر الملاعب والصالات البعيدة عن مصادر التلوث والضوضاء وأن الأسطح والأرضيات مستوية ومطابقه للمواصفات الفنية والقانونية. ومن جانب آخر تتوافر التجهيزات والتسهيلات الخاصة بالخدمات الترويحية المتمثلة في وجود سباح حديدي يفصل الملاعب ويؤمنها أثناء المنافسات بالإضافة الي قيام إدارة الملاعب والمنشآت الرياضية بمتابعة النظافة الدورية لها ووجود غرف لتغيير الملابس مرفقه بالملاعب ومطابقة للشروط الصحية فضلاً عن وجود وحدة إسعافات أولية ثابتة داخل الملاعب والصالات.

ويتفق مع ماسبق كلاً من "بيليش، نيتو Bilish,Neto (٢٠٠٠م) أن توفير الأمن أصبح مطلوباً أساسياً من قبل المستفيدين اليوم حيث يعتبر معياراً في حد ذاته فلا يمكن أن يكون نظام ذو جودة عالية إلا إذا كان قادراً علي ضمان عدم حدوث أخطاء وحوادث تؤدي الي الموت أو تسبب أضراراً أو خسائر. (١٢ : ٣٠)

كما أكد كلاً من "محمد الحماحمي، عايدة عبدالعزيز" (٢٠٠١م) أنه خلال العقود الأخيرة من القرن العشرين نمت حركة الترويج ولقد ساهم التقدم التقني في تطوير صناعة التجهيزات والأجهزة والأدوات المرتبطة بمناشطه. (١١ : ٢٦)

ويتفق ذلك مع دراسة "سميحة بلحسن (٢٠١٢م) (٧) "أن المنشآت الرياضية يجب أن تتبع القواعد الصحية بحيث يكون موقع إنشائها جيد التهويه ونظيف وان نختار مكان المنشأة الرياضية بعيداً عن الجو الملوث بالدخان أو الغازات الضارة أو الضوضاء، وأن يكون موقعا في أماكن تحقق وصول المواصلات اليها بدون صعوبة.

### جدول (١٠)

التكرارات والنسبة المئوية وقيمة كا<sup>٢</sup> والوزن النسبي وترتيب العبارات لاستجابات أفراد

عينة البحث لعبارات البعد الثالث الثقة والإعتمادية في الخدمات الترويحية ن = ١٧٠

الترتيب	قيمة كا <sup>٢</sup> المحسوبة	الوزن النسبي	لا		إلى حد ما		نعم		رقم العبارة
			نسبة %	تكرار	نسبة %	تكرار	نسبة %	تكرار	
١٢	*١٩.٨٤٧	٣٧٣	٢٩.٤	٥٠	٥١.٨	٣٧	٤٨.٨	٨٣	١
١٣	٧.٩٨٨	٣٥٣	٣٤.١	٥٨	٢٤.١	٤١	٤١.٨	٧١	٢
١٠	*١٣.٢٨٢	٣٧٥	٢٥.٩	٤٤	٢٧.٦	٤٧	٤٦.٥	٧٩	٣
١٠م	*٢١.٠٤٧	٣٧٥	٢٨.٨	٤٩	٢١.٨	٣٧	٤٩.٤	٨٤	٤
٨	*٣٨.٩٧٦	٣٩٦	٢٢.٩	٣٩	٢١.٢	٣٦	٥٥.٩	٩٥	٥
١٤	*٢٠.٠٨٢	٣٣٧	٢٩.٦	٤٧	٢٢.٩	٣٩	٤٩.٤	٨٤	٦



## تابع جدول (١٠)

التكرارات والنسبة المئوية وقيمة كاي<sup>٢</sup> والوزن النسبي وترتيب العبارات لاستجابات أفراد عينة البحث لعبارات البعد الثالث الثقة والإعتمادية في الخدمات الترويحية ن = ١٧٠

الترتيب	قيمة كاي <sup>٢</sup> المحسوبة	الوزن النسبي	لا		إلى حد ما		نعم		رقم العبارة
			نسبة %	تكرار	نسبة %	تكرار	نسبة %	تكرار	
٩	*٤١.٥١٨	٣٩٥	٢٤.١	٤١	١٩.٤	٣٣	٥٦.٥	٩٦	٧
٦	*٣٩.١١٨	٤٠٠	٢٠.٦	٣٥	٢٣.٥	٤٠	٥٥.٩	٩٥	٨
٥	*٤٣.١٤١	٤٠٢	٢٠.٦	٣٥	٢٢.٤	٣٨	٥٧.١	٩٧	٩
٤	*٤١.٥١٨	٤٠٣	١٩.٤	٣٣	٢٤.١	٤١	٥٦.٥	٩٦	١٠
٣	*٤٧.٦٥٩	٤٠٦	١٩.٤	٣٣	٢٢.٤	٣٨	٥٨.٢	٩٩	١١
٧	*٥١.٤٣٥	٣٩٨	٢٤.٧	٤٢	١٦.٥	٢٨	٥٨.٨	١٠٠	١٢
٢	*٧٣.٥٦٥	٤٢٤	١٤.٧	٢٥	٢١.٢	٣٦	٦٤.١	١٠٩	١٣
١	*٨٤.٢٢٤	٤٢٧	١٥.٣	٢٦	١٨.٢	٣١	٦٦.٥	١١٣	١٤

قيمة كاي<sup>٢</sup> الجدولية عند مستوى ٠.٠٥ = ٠.٩٩٠

\* دال عند مستوى ٠.٠٥

يتضح من جدول (١٠) أن قيمة كاي<sup>٢</sup> المحسوبة لاستجابات عينة البحث لعبارات البعد الثالث الثقة والإعتمادية في الخدمات الترويحية جميعها دالة إحصائياً عند مستوى ٠.٠٥. وكانت أعلى نسبة في آراء عينة البحث الذين إختاروا (نعم) في العبارة رقم (١) بنسبة ٦٥.٣% وكانت أقل نسبة في العبارة رقم (٣) بنسبة ٤٦.٥%، وكانت أعلى نسبة في آراء عينة البحث الذين إختاروا (الاحد ما) في العبارة رقم (٥) بنسبة ٢٦.٥% وكانت أقل نسبة في العبارة رقم (٤) بنسبة ٢٠.٠%، وكانت أعلى نسبة في آراء عينة البحث الذين إختاروا (لا) في العبارة رقم (٣) بنسبة ٢٨.٢% وكانت أقل نسبة في العبارة رقم (١) بنسبة ١١.٨%.

وترى الباحثة أن الخدمات الترويحية المقدمة بالنادي ينبغي أن تحظى برضا المستفيدين فيما يرتبط بالثقة والإعتمادية من حيث حرص مقدمي الخدمة علي تقديم كافة التسهيلات والإمتيازات التي تجعل متلقي الخدمة الترويحية يحصل عليها بأعلي كفاءة من خلال مقدمي الخدمة المؤهلين وفي الموعد السابق تحديدة والاعلان عنها بأسلوب مناسب تتيح للمستفيدين اختيار ما يتناسب مع اهتماماتهم وميولهم وتشبع دوافعهم للمنافسة.

ويتفق مع ما سبق كلاً من "كمال درويش، محمد الحماحي" (٢٠٠٤م) في أن التخطيط للخدمات الترويحية يتأثر بالعديد من المتغيرات يتمثل أهمها في السن، الجنس والحالة الصحية والنفسية للفرد، ثقافة الفرد المرتبطة بالترويج فضلاً عن خبراته السابقة والمرتبطة بالممارسة

الترويجية وكذلك مستوى الفرد التعليمي والإجماعي والإقتصادي بالإضافة الي الإعلان والتسويق لذلك الخدمات. (٥٤:٩)

كما تؤكد دراسة " كير إس Kerr,S. " (٢٠٠٥م) (١٤) في أن الثقة والإعتمادية في الخدمات الترويجية تعد أحد الأبعاد الخاصة بجودة الخدمة وتتمثل في تقديم الخدمة في الوقت المحدد والمعلن عنه وتقديم الخدمة الصحيحة منذ المرة الأولى وقلة الأخطاء والوفاء بالوعد أثناء تقديم الخدمة والسرعة في أداء عمليات الخدمة والثقة في العاملين والمسؤولين عن الخدمة.

### جدول (١١)

التكرارات والنسبة المئوية وقيمة كا<sup>٢</sup> والوزن النسبي وترتيب العبارات لاستجابات أفراد عينة البحث لعبارات البعد الرابع المستفيدين من الخدمات الترويجية ن = ١٧٠

الترتيب	قيمة كا <sup>٢</sup> المحسوبة	الوزن النسبي	لا		إلى حد ما		نعم		رقم العبارة
			نسبة %	تكرار	نسبة %	تكرار	نسبة %	تكرار	
١	*٨١.٣٢٩	٤٢٥	١١.٨	٢٠	٢٢.٩	٣٦	٦٥.٣	١١١	١
٧	*٢١.٢٥٩	٣٨٢	٢٥.٣	٤٣	٢٤.٧	٤٢	٥٠.٠	٨٥	٢
٨	*١٣.٤٢٤	٣٧١	٢٨.٢	٤٨	٢٥.٣	٤٣	٤٦.٥	٧٩	٣
٢	*٦٧.٢٨٢	٤١٨	١٧.١	٢٩	٢٠.٠	٣٤	٦٢.٩	١٠٧	٤
٥	*٥٠.٦٢٤	٤١٣	١٥.٣	٢٦	٢٦.٥	٤٥	٥٨.٢	٩٩	٥
٦	*٤٩.٧٤١	٤٠٦	٢٠.٠	٣٤	٢١.٢	٣٦	٥٨.٨	١٠٠	٦
٣	*٦٢.٢٧١	٤١٦	١٧.١	٢٩	٢١.٢	٣٦	٦١.٨	١٠٥	٧
٤	*٦٢.٠٥٩	٤١٥	١٧.٦	٣٠	٢٠.٥	٣٥	٦١.٨	١٠٥	٨

قيمة كا<sup>٢</sup> الجدولية عند مستوى ٠.٠٥ = ٥.٩٩٠ \* دال عند مستوى ٠.٠٥

يتضح من جدول (١١) أن قيمة كا<sup>٢</sup> المحسوبة لاستجابات عينة البحث لعبارات البعد

الرابع المستفيدين من الخدمات الترويجية جميعها دالة إحصائياً عند مستوى ٠.٠٥.

وكانت أعلى نسبة في آراء عينة البحث الذين إختاروا (نعم) في العبارة رقم (١٠) بنسبة ٧٧.٦% وكانت أقل نسبة في العبارة رقم (١٦) بنسبة ٤٤.١%، وكانت أعلى نسبة في آراء عينة البحث الذين إختاروا (الاحد ما) في العبارة رقم (٣١) بنسبة ٣١.٢% وكانت أقل نسبة في العبارة رقم (٣٠) بنسبة ١٢.٩%، وكانت أعلى نسبة في آراء عينة البحث الذين إختاروا (لا) في العبارة رقم (١٦) بنسبة ٣٥.٩% وكانت أقل نسبة في العبارة رقم (١٠) بنسبة ٨.٢%

وترى الباحثة أن الخدمات الترويحية المقدمة بالنادي يجب أن تحظى برضا المستفيدين من حيث دراية القائمين علي تقديم الخدمات الترويحية بخصائص واحتياجات المستفيدين فضلاً عما يحظوا به من اهتمام من مقدمي الخدمات الترويحية حيث يعمل الأخصائيين القائمين علي تقديم الخدمات الترويحية في جو يسوده الحب والمودة والصدافة.

كما ترى الباحثة أنه علي الرغم مما سبق إلا قد يكون عدم حدوث مواقف حرجه خلال الممارسة الترويحية جعل المستفيدين لا يرون حجم التنسيق الذي قد يحدث بين مقدمي الخدمات للتعامل خلال هذه المواقف.

وتتفق مع ماسبق "سميحة بلحسن" (٢٠١٢) (٧) "علي أهمية تقديم خدمات تلبية رغبات المستفيدين وتتجاوز توقعاتهم والتحسين المستمر في مستوى تلك الخدمات وذلك من خلال ترسيخ ثقافة الخدمة لدي العاملون ومدعم بالمعلومات التسويقية الضرورية وكذلك ضرورة قيام إدارة النادي بمنح الصلاحيات للعاملين وإعطائهم الدعم الكافي للقيام بأعمالهم بكفاءة، وأن يتفهم العاملون في النادي احتياجات المستفيدين بشكل دقيق والاهتمام بهم وإعطائهم العناية والاهتمام الشخصي لكل مستفيد والعمل علي حل مشاكلهم وتلبية رغباتهم.

كما تتفق دراسة "سكازيرو، لونجينكير Scazzero, Longenker" (٢٠٠٧م) (١٧) علي حرص الإدارة علي جذب الكوادر المتخصصة للعمل في النادي من أجل تدعيمها لتطوير قابليتها ومن ثم زيادة تنافسها مع الأندية الأخرى. وهناك قناعة لدي الإدارة بأن الاستمرار بإدخال التحسينات علي الخدمات المقدمة للمستفيدين سيؤدي للحصول علي مزايا إضافية للنادي ومستفيديه.

#### الاستخلاصات:

من خلال هدف البحث وفروضه وطبيعة العينة وخصائصها والمنهج المستخدم ومن خلال معالجة البيانات إحصائياً أمكن التوصل إلى بناء مقياس لجودة الخدمات الترويحية وهو:  
١- مقياس جودة الخدمات الترويحية ببعض الأندية الرياضية، يشتمل علي (٤) أبعاد رئيسية موزعه علي (٧٤) عبارة علي النحو التالي:

**البعد الأول:** الامكانيات المادية والبشرية. وعدد عباراته (٣١ عبارة)

**البعد الثاني:** الاشتراطات الفنية والصحية والبيئية للنادي. وعدد عباراته (٢١ عبارة)

**البعد الثالث:** الثقة والإعتمادية في الخدمات الترويحية. وعدد عباراته (١٤ عبارة)

**البعد الرابع:** المستفيدين من الخدمات الترويحية. وعدد عباراته (٨ عبارات)

٢- تحظى الخدمات الترويحية بمستوي رضا كبير للمستفيدين من الخدمات الترويحية لتحقيق مؤشرات الجودة فيما يرتبط بالامكانيات المادية والبشرية، الاشتراطات الفنية والصحية والبيئية للنادي و الثقة والإعتمادية في الخدمات الترويحية.

#### **التوصيات:**

- ١- وضع استراتيجيات تسويقية للخدمات الترويحية بالاعتماد علي معايير الجودة.
- ٢- القيام بدورات تكوينية وتدريبية لمقدمي الخدمات الترويحية والعمال والموظفين القائمين علي تقديم الخدمة وذلك للتعرف علي آخر المستجدات في المجال الإداري والتنظيمي والتكنولوجي والتطور في الإمكانيات والتجهيزات الخاصة بالترويح.
- ٣- توجد حاجة إلي وجود جهة تمنح رخصة مزاولة النشاط ومراقبة أداء الخدمة ومدي ارتباطها بالجودة.
- ٤- استخدام المقياس المعد من قبل الباحثة في إجراء البحوث المرتبطة بقياس جودة الخدمات الترويحية بالأندية الرياضية.

### **(( المراجعـــــــــــــــــــــــــم ))**

#### **أولاً المراجع العربية:**

- ١- ابراهيم نزيه محمد: تطبيق أسلوب الفجوة في قياس جودة الخدمة بمراكز الشباب رسالة دكتوراه غير منشورة، كلية التربية الرياضية للبنات، جامعة حلوان، ٢٠١٦م.
- ٢- بهجت عطية راضي: إدارة الجودة الشاملة كمدخل لتطوير الأندية الرياضية المصرية، رسالة دكتوراه غير منشورة، كلية التربية الرياضية للبنين، جامعة حلوان، ٢٠١٧م.
- ٣- تهاني عبد السلام محمد: الترويح والتربية الترويحية، القاهرة، دار الفكر العربي، ٢٠٠١م.
- ٤- ثابت عبد الرحمن إدريس: المدخل الحديث في الإدارة العامة، الإسكندرية، الدار الجامعية، ٢٠٠٠م.

- ٥- **حرفوش السعيد مدني:** إدارة الجودة الشاملة " عودة إلى الإصلاح الإداري، ط٢، مكتبة زهراء الشرق القاهرة، ٢٠٠٠م.
- ٦- **خضير كاظم محمود:** إدارة الجودة، إدارة المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان، ٢٠٠٢م.
- ٧- **سميحة بلحسن:** تأثير جودة الخدمات على تحقيق رضا الزبون (دراسة حالة)، رسالة دكتوراه غير منشورة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية، جامعة قاصدي مرباح، الجزائر، ٢٠١٢م.
- ٨- **سمير محمد عبد العزيز:** اقتصاديات جودة المنتج بين إدارة الجودة الشاملة والإيزو رؤية اقتصادية، فنية، إدارية أسس، تطبيقات، حالات، مكتبة ومطبعة الإشعاع الفنية للطباعة والنشر والتوزيع، ٢٠٠٠م.
- ٩- **كمال درويش، محمد الحماحمي:** رؤية عصرية للترويج وأوقات الفراغ، ط٢، القاهرة، مركز الكتاب للنشر، ٢٠٠٤م.
- ١٠- **محمد عبد المنعم محمد:** قياس جودة الخدمة في المنشآت الرياضية المركزية بوزارة التربية والتعليم، رسالة دكتوراه غير منشورة، كلية التربية الرياضية للبنين جامعة حلوان، ٢٠١٦م.
- ١١- **محمد محمد الحماحمي، عايدة عبد العزيز:** الترويج بين النظرية والتطبيق، ط٢، القاهرة، مركز الكتاب للنشر، ٢٠٠١م.

### ثانياً المراجع الأجنبية:

- 12- **Bilish,F.,Not A.:** Total Quality Management Macro Function Model for Ranks.Total Quality Management, vol, 11 No.1,2000.
- 13- **Gronroos, Christian:** Service management marketing , Maxwell international dition, Lexington Book Massachusetts, Toronto,2000.
- 14- **Kerr, S.:** An Investigation In to Sector Sport and Leisure Centers Dissertation submitted as part requirement for the degree

of Master of Science in sport management University of Northumbria, 2005.

- 15- **Mek Adam, R., & Saulter ,R.,** : Quality Management Frameworks in the Public Sector Total Quality Management, Vol.11,No4/5& pp652-656,2000.
- 16- **Ovretveit ,J.,**: What is Quality in Health Services , Health Services Management,June ,pp. 132-133, 2002.
- 17- **Scazzero , J. & Longenker, C** : The Ongoing Challenge of Total Quality Management, The TQM Magazine, vol.^, no.20,2007.
- 18- **Tyler Weaver** : Total Quality Management , ERIC Digest , NO. [73] ERIC Clearing house on education management, Eigen, Oregon, Sponsored by office of educational Research and Improvement, Washington, D.C August, 2002.