

إستراتيجية مقترحة لتطبيق النظم الخبيرة كمتطلب لتحسين جودة الخدمات اللوجستية (دراسة تحليلية على مراكز التنمية الرياضية)

د/ محمود محمد سيد

مدرس بقسم الإدارة الرياضية

كلية التربية الرياضية - جامعة المنيا

المقدمة ومشكلة البحث:

يعيش العالم اليوم عصرًا يتميز بالتغيير الديناميكي في كافة ميادين العلوم الحياتية ، أسفر عن إنجازات هائلة تعد التكنولوجيا أحد أهم وأبرز تلك الانجازات معتمداً على الثورة المعلوماتية ، كما أن الانفجار المعرفي أدى بجعل قوة المعلومات مرتبطة بزمن ودقة وسرعة تبادلها ، وتطلب ذلك رؤى مستقبلية لطرق البحث العلمى ومناهجة ، وخاصة ما يمتاز منها من القدرة على التفاعل مع كم وحجم المعلومات والبيانات المتنوع والهائل فى شتى المجالات ، وتمثل النظم الخبيرة أحد أهم الوسائل البحثية الحديثة والمعاصرة والتي عن طريق استخدامها يمكن الوصول الى نتائج تفوق مثيلاتها التقليدية .
ومما يميز الأنظمة الخبيرة عن الأنظمة التقليدية أن الشخص الذى يستخدمها ليس بالضرورة ان يكون ماهراً فى استخدام الحاسوب ، حيث ان عملية استخدامها تبدأ فى توجيه المستخدم سؤالاً للنظام الخبير ويقوم النظام بدورة بتوجيه استفسارات للمستخدم ، وهكذا يتم تكرار هذه العملية الى ان يتم التوصل الى الحل المناسب للمشكلة ، ويقوم النظام بعد ذلك بتقديم المبررات والتفسيرات اللازمة التى تبين سبب اختيار هذا الحل ، وذلك من واقع قاعدة ومحرك المعلومات المرتبطة به (بسيونى ، ٢٠٠٥ : ٢٦) .

ويتكون مصطلح الانظمة الخبيرة من جزئين رئيسيين الاول يمثل (الانظمة) وهى جمع لكلمة نظام الذى يمثل مجموعة الاجزاء المترابطة والتي تعمل على جمع ومعالجة وتخزين وتوزيع المعلومات للمساعدة فى عملية السيطرة واتخاذ القرار ، اما الجزء الثانى (الخبيرة) فهو اشارة الى ان هذه الانظمة لديها خبرة وهى المعرفة العميقة المتراكمة عبر الزمن والتجربة بكل من الحقائق والقواعد والاجراءات فى نطاق عملى معين (ياسين ، ٢٠٠٧ : ١٢) .

والنظم الخبيرة هى تطبيق على الحاسب الالى لحل المشاكل المعقدة والتي تتطلب خبرة انسانية ويتم ذلك عن طريق محاكاة عملية الاستدلال البشرية (نور الدين ، ٢٠٠٨ : ٩) ، كما أنها تجسيد نظام ما معتمد على المعرفة فى الشكل الذى يمكن عن طريقة ان يقوم بنصيحة او قرار متمسم بالذكاء لاحد المواقف او المشاكل (الرتيمى ، ٢٠١٠ : ١١) .

وللنظم الخبيرة مسميات عديدة فالبعض يطلق عليها النظم المبنية على المعرفة ، فى حين يطلق البعض عليها النظم المبنية على المعرفة الذكية ، بينما يطلق عليها احيانا مستشارو الخبرة و احيانا اخرى يطلق عليها مساعداو الكمبيوتر ، والانظمة الخبيرة بوجه عام هى برامج تتسم بالذكاء

تعتمد على معارف معتمدة على الخبرة البشرية وتستخدم قواعد الاستدلال المنطقي في الوصول الى النتائج واسباب الوصول اليها (البشتاوى والبقمى ، ٢٠١٥ : ٥٥) .

ويمكن فهم النظم الخبيرة باعتبارها اسلوبا منهجيا منظما لاستقطاب المعرفة الضمنية وتحويلها الى معرفة معلنة من خلال برمجيات تمثيل ومعالجة وتخزين واسترجاع المعرفة لدعم القرارات الادارية ، فالاصل هو وجود المعرفة الضمنية عند الخبير الانساني ، هذه المعرفة الثروة التي تمثل موردا استراتيجيا لابد من المحافظة عليها ، وادارتها بطريقة تساعد المنظمة والادارة على تحقيق التنافسية الاستراتيجية المؤكدة (ابو زايد ، ٢٠١٧ : ٢٢) .

وتتمثل التقنيات الالكترونية بالنظم الخبيرة التي تتطلب مجموعة من المكونات الرئيسية اللازمة لتنفيذ الاعمال وضمان تحقيق اهدافها وهي توفير قاعدة بيانات وبرمجيات واجهزة حاسوب وملحقاته وتقنيات الاتصال التي تساعد على التعليم والقدرة على التحمل وحل المشكلات بصورة سريعة (الريتمى ، ٢٠١٠ : ٢٩) .

وتقوم الانظمة الخبيرة بصفقتها تقنيات ذكية بالعمل على تخزين المعرفة الظاهرة والضمنية للخبراء البشريين ضمن نطاقهم المعرفى او المهني المحدد على شكل مجموعة من القواعد بحيث يمكن الاستفادة من هذه الخبرة من قبل العاملين غير المهرة من خلال استخدام النظام الخبير واسترجاع الخبرات الفنية المخزونة فيه ، وتساعد هذه النظم على حل لمشكلات العديد من المجالات التي تتطلب وجود خبير او مختص للتعامل معها (عثمان ، ٢٠٠٩ : ٥٥) .

حيث شهدت بداية الالفية الثالثة للقرن الواحد والعشرين تغيرات عدة في كافة المجالات واجهت فيه المؤسسات الرياضية تحديات كبيرة ، ومع بروز ظاهرة العولمة تزايد الاهتمام على المستوى العالمى بالجودة واستخداماتها من قبل العديد من المؤسسات واعتبار جودة ما تقدمه من منتج او خدمة اهم المتغيرات التي تسعى لها وذلك لتحقيق اهدافها الاستراتيجية ، وضمان بقائها واستمراريتها تحقق رضا المستفيدين منها وولائهم .

وتأتى الجودة لتشمل أحد العناصر الأساسية لتحقيق هذه التنافسية ذات البعد الإستراتيجي اللازم لنجاح المؤسسات وإستمراريتها في العصر الحديث ، فالجودة هي مدى تحلى الخدمات بخصائص سبق تحديدها فى الخطة مع الإستمرار فى التحديد والتحسين بما يشبع إحتياجات ورغبات وتوقعات المستفيدين فى الوقت المناسب وبالتكلفة المناسبة (الجزار ، ٢٠١٢ : ٤٦) .

وقد ازداد مؤخراً الإهتمام بجودة الخدمات التي تقدمها المنظمات الحكومية نتيجة المشكلات التي تعترض أداء تلك المنظمات ، ولكن هذا الإهتمام لم يجد له ترجمة فى الواقع إلا في بعض البرامج المحددة التي لم تدم طويلاً ، حيث لم تعد الجودة فى الإقتصاد المعاصر مجرد إنتاج سلعة أو خدمة أفضل من نظيرتها ، وإنما تعنى رضا العملاء عن السلعة أو الخدمة وتحقيق جودة إدارة

المنظمة ككل ، ولذلك لجأت الكثير من المنظمات إلى تبني بعض الأساليب الإدارية التي أثبتت فاعليتها في التحسين ، ومنها إدارة اللوجستيات حيث تؤدي جودة الخدمة اللوجستية إلى تحسين (جودة عمل المنظمة) بوجه عام (الحلفاوى ، ٢٠٠٧ : ٥٨) .

فقد اصبح لزاما على المنظمات التي ترغب في مجال الاعمال ان تقدم كل ما هو جديد من منتجاتها من حيث الجودة والسعر وبصورة افضل من منافسيها ، كما يتضح ايضا ان الرسالة الحقيقية للإدارة الفعالة للاعمال اللوجستية تتمثل في توفير السلع المادية والخدمات للعملاء في الاسواق المستهدفة وفقا لحاجاتهم ورغباتهم وبافضل الطرق الممكنة واكثرها كفاءة من حيث الوقت والمكان المناسبين مع تحقيق اعلى درجة من المساهمة في تحقيق اهداف المنظمة وارضاء العملاء وزيادة الربحية (محمد ، ٢٠١١ : ١٤) .

وتختلف الانشطة اللوجستية التي يجب ادارتها والمتعلقة بالاعمال اللوجستية من منظمة لاخرى وفقاً لنوع الهيكل التنظيمي الخاص بالمؤسسة وأراء ووجهات نظر الإدارة العليا حول عناصر ومكونات العمل اللوجستي ، والأهمية النسبية للأنشطة اللوجستية مأخوذة بشكل منفرد لعمليات وظروف المؤسسة ، وبالرغم من ذلك وبالرجوع إلى مجلس إدارة الأعمال اللوجستية في الولايات المتحدة الأمريكية ، فإن العناصر الرئيسية لأي نظام لوجستي تتمثل في (خدمة العملاء أو المستفيدين ، النقل ، عمليات التخزين ، الشراء ، التنبؤ بالطلب ، المخزون ، مناولة السلع والمواد ، تشغيل أوامر الطلبات، التغليف ، الخدمات المعاونة ، مردود المبيعات أو الخدمات ، الإتصالات اللوجستية) (الشافعى وعبد القادر ، ٢٠٠٩ : ٦) .

وممارسة الاعمال اللوجستية بشكل متطور ومتكامل يمكن ان يساعد المنظمة على التوسع في السوق وزيادة الحصة السوقية مهما كبر حجم الانتاج ، حيث تتجسد اهمية الخدمات اللوجستية في الاستجابة السريعة للعملاء ، من خلال السرعة في توفير السلع والخدمات التي تتفق مع احتياجات ورغبات العملاء ، ولكي تضمن المنظمة نجاحها واستمراريتها فانها بحاجة الى اداء عال مقارنة مع المنافسين في ظل فاعلية خدماتها والتي من خلالها تصل الى تحقيق ما يحتاجه العملاء باقل التكاليف واقل وقت واكبر جودة ممكنة (الشافعى ، ٢٠١٠ : ٣٣) .

وانطلاقاً من توجه الدولة لتمكين الهيئات الرياضية والشبابية من تحقيق الأهداف التنموية الرياضية وفي ظل إنشاء المجلس القومي للرياضة بالقرار الجمهوري رقم (٤٢٦) لسنة (٢٠٠٥م) وفي ضوء القرار الوزاري رقم (١٠٣) لسنة (٢٠٠٩م) للسيد رئيس المجلس القومي للرياضة في شأن إنشاء مراكز التنمية الرياضية لتكون على مستوى جميع محافظات الجمهورية بهدف تقديم البرامج الرياضية للمراحل العمرية المختلفة (١٦) .

ومن الملاحظ ان ضرورة التحول الى تطبيق النظم الخبيرة في القطاع الرياضى اصبح من

الضروريات فى العمل فى العصر الحالى ، التى اتصفت بالتسارع المعلوماتى والتقدم التكنولوجى والثورة المعلوماتية ، وذلك لما يتطلبه هذا القطاع من توفير متطلبات الجودة فى تقديم الخدمات وضمان سلامة وامن المعلومات والاستجابة والتكيف مع متطلبات البيئة المحيطة وفقا للضوابط القانونية والادارية المعتمدة من قبل الادارة العليا بهدف تحسين مستوى جودة الخدمات اللوجستية المقدمة للعملاء وتحقيق الاتصال والتواصل المستمرين بين البيانات والمعلومات ، فضلا عن ايجاد قنوات اتصال وتطوير اساليب تقييم الخدمات اللوجستية الذى من شأنه تمكين المراكز الرياضية من الحفاظ على انشطتها وزيادة قدرتها على التنافسية .

وحتى تتمكن مراكز التنمية الرياضية من تطبيق ذلك لابد من توافر واكساب القائمين على استخدام تلك التقنيات بمجموعة من المقومات لتعزيز قدرتهم على اداء العمل بكفاءة وفاعلية تتمثل فى التاهيل العلمى المناسب وتراكم الخبرات العملية من خلال التطبيق الفعلى والتعامل مع وسائل تقنيات المعلومات الحديثة والتعرف على مكوناتها وكيفية استخدامها وذلك بعدما اصبح بالامكان تنفيذ العديد من العمليات والخدمات من خلال شبكة الاتصالات الالكترونية .

ومن خلال ما تيسر للباحث من المسح المرجعى للدراسات السابقة المرتبطة والمشابهة بمجال البحث الحالى ومنها على سبيل المثال وليس الحصر مثل دراسة (ابو زايد ، ٢٠١٧) ودراسة (البشتاوى والبقمى ، ٢٠١٥) ودراسة (عثمان ، ٢٠٠٩) ودراسة (نور الدين ، ٢٠١٧) ودراسة (حامد ، ٢٠١٦) ودراسة (حبشى ، ٢٠٠٨) ودراسة (ميلاد ، ٢٠١٥) ودراسة (محمد ، ٢٠١٥) ودراسة (عبد التواب ، ٢٠١٥) ، ودراسة (Cristina,2005) ودراسة (الشاعر ، ٢٠١٣) ودراسة (السيد ، ٢٠١٥) ودراسة (الشافعى واخرون ، ٢٠١٢) ودراسة كلاً من (Green ، ٢٠٠٨) ودراسة (Loannis,2006) ودراسة (الجزار ، ٢٠١٢) ودراسة (الشافعى وعبد القادر ، ٢٠٠٩) ودراسة (Akhilesh,2011) ودراسة (Stanya,2012) .

من خلال إحساس الباحث بالأهمية والمزايا التى يمكن أن تجنى من وراء دراسة تلك المشكلة فى المجال الرياضى ، وخاصة داخل مراكز التنمية الرياضية التى تعتبر أنشطتها هدف إستراتيجى للدولة جاء هذا البحث ليتناول موضوع " إستراتيجية مقترحة لتطبيق النظم الخبيرة كمتطلب لتحسين جودة الخدمات اللوجستية بمراكز التنمية الرياضية " .

هدف البحث :

يهدف البحث إلي وضع خطة إستراتيجية مقترحة لتطبيق النظم الخبيرة كمتطلب لتحسين جودة الخدمات اللوجستية بمراكز التنمية الرياضية من خلال (الرؤية ، الرسالة ، الأهداف ، السياسات والإجراءات وأليات التنفيذ للخطة المقترحة) .

تساؤلات البحث :

في ضوء هدف البحث يضع الباحث التساؤلات التالية :

- ١- ما واقع استخدام النظم الخبيرة بمراكز التنمية الرياضية ؟
- ٢- ما مستوى جودة الخدمات اللوجستية بمراكز التنمية الرياضية ؟
- ٣- ما متطلبات تطبيق النظم الخبيرة بمراكز التنمية الرياضية ؟
- ٤- ما الخطة الإستراتيجية المقترحة لتطبيق النظم الخبيرة كمتطلب لتحسين جودة الخدمات اللوجستية بمراكز التنمية الرياضية ؟

المصطلحات الرئيسية :**النظم الخبيرة :**

نظم قادرة على تقديم حلول لمشاكل معينة في مجال معين ، أو هي النظم القادرة على اعطاء المشورة سواء بمستوى اعلى او مستوى مماثل لتلك التي يتم تقديمها من قبل الخبراء البشر في نفس المجال (البشتاوى والبقي ، ٢٠١٥ : ٩) .

جودة الخدمات اللوجستية :

فن إدارة تدفق الأجهزة والأدوات والمعدات والخامات والأنشطة والخدمات والطاقة والبشر والمعلومات المرتبطة ذات العلاقة بالمجال الرياضي من مواقع الإعداد والتجهيز إلى المستفيدين في المكان والوقت المناسب تلبية لمتطلباتهم الرياضية (محمد ، ٢٠١١ : ٤٤) .

إجراءات البحث :**منهج البحث :**

إستخدم الباحث المنهج الوصفي بإسلوب " الدراسات المسحية " ، دراسات العلاقات المتبادلة ، ذلك لملائمته لتحقيق هدف البحث ومناسبته لطبيعة إجراءاته .

مجتمع وعينة البحث :

يتمثل مجتمع البحث في العاملين والمستفيدين من مراكز التنمية الرياضية بجمهورية مصر العربية والبالغ عددهم (٨) مراكز والممثلة في المحافظات (أسوان ، الأقصر ، أسيوط ، البحر الأحمر ، جنوب سيناء ، المنيا ، بني سويف ، القاهرة) ، وبلغ قوام عينة العاملين (١٢١) فرداً ، وطبقاً لطبيعة هدف البحث إستهدف الباحث عينة قوامها (١٦٢) فرداً من العاملين والمستفيدين ، تم إختيارها بالطريقة العشوائية البسيطة من مقدمى الخدمة (العاملين) : (٧٧) فرداً من (مدير تنفيذي ، الأخصائيين ، الإداريين ، المشرف المالي) بمراكز التنمية الرياضية ، ومنتقى الخدمة (المستفيدين) : (٨٥) من الأعضاء المستفيدين بمراكز التنمية الرياضية .

أدوات البحث :

أولاً: تحليل المحتوى والسجلات والوثائق : قام الباحث بحصر الدراسات وتحليلها والتوصل للإطار النظري المرجعي المناسب لطبيعة البحث بما يحقق أهدافه ، والتعرف على طبيعة وحجم مجتمع وعينة البحث التي يمكن التطبيق عليها بمراكز التنمية الرياضية من داخل السجلات .

ثانياً: الإستبيان : قام الباحث بتصميم عدد (٣) إستبيانات من (إعداد الباحث) :

(١) - إستبيان " واقع النظم الخبيرة بمراكز التنمية الرياضية " يجيب عنة مقدمى الخدمة

واتبع الباحث فى إعدادة الآتي :

تحديد هدف الاستبيان :

تمثل هدف الاستبيان فى معرفة مدى توافر إستخدام النظم الخبيرة بمراكز التنمية الرياضية .

تحديد محاور الاستبيان :

- المحور الأول (الاجهزة) . - المحور الثاني (البرمجيات) .

وقام الباحث بعرضها على مجموعة من الخبراء فى مجال الإدارة الرياضية قوامها (٧) خبراء وذلك لإبداء الرأى فى مدى مناسبتها ، وقد تم اختيار المحاور التي حصلت على نسبة ٧٠% فأكثر من مجموعة أراء الخبراء ، حيث تراوحت النسبة المئوية لأراء الخبراء حول مدى مناسبة محاور الاستبيان (١٠٠%) .

صياغة عبارات الاستبيان :

قام الباحث بوضع مجموعة من العبارات لكل محور من محاور الاستبيان ، وقد بلغ عدد العبارات (٢٥) عبارة ، وقد قام الباحث بعرض تلك العبارات على مجموعة من الخبراء فى مجال الإدارة الرياضية قوامها (٧) خبراء وذلك لإبداء الرأى فى مدى مناسبة العبارات لمحاور البحث ، وتم حذف العبارات التي حصلت على نسبة أقل من ٧٠% من اتفاق الخبراء وقد بلغت عدد العبارات المحذوفة (٢) عبارة لتصبح الصورة النهائية مكونة من (٢٣) عبارة .

المعاملات العلمية للإستبيان (ملحق ١١) :

(١) صدق المحتوى :

تراوحت النسب المئوية لأراء الخبراء حول عبارات الصورة المبدئية للإستبيان ما بين (٤٣% :

١٠٠%) ، وبذلك تم حذف عدد (٢) عبارة أرقام (٢ ، ٤) ، لحصولهما على نسبة أقل من (٧٠%) ،

لتصبح الصورة النهائية للإستبيان مكونة من (٢٣) عبارة .

(٢) صدق الاتساق الداخلي :

لحساب صدق الاتساق الداخلي للإستبيان قام الباحث بتطبيقه على عينه قوامها (٢٠) فرداً

من مجتمع البحث ومن خارج العينة الأساسية ، حيث تراوحت معاملات الارتباط بين درجة كل عبارة والدرجة الكلية للمحور الذى تنتمى إليه ما بين (٠,٥١ : ٠,٧٢) ، تراوحت معاملات الارتباط بين

درجة كل عبارة والدرجة الكلية للإستبيان ما بين (٠,٥٣ : ٠,٧٧) وتراوحت معاملات الارتباط بين الدرجة الكلية لكل محور وبين الدرجة الكلية للإستبيان ما بين (٠,٦٩ : ٠,٧١) .
ب . الثبات :

تراوحت معاملات ألفا لمحاور الإستبيان ما بين (٠,٧٤ : ٠,٧٨) ، بينما بلغ معامل ألفا للدرجة الكلية للإستبيان (٠,٧٩) ، وهي معاملات ارتباط دالة إحصائياً مما يشير إلى ثبات الإستبيان .

(٢) - إستبيان " مستوى جودة الخدمات اللوجستية " يجيب عنه متلقى الخدمة

وإتبع الباحث فى إعداداه الآتى :

تحديد هدف الاستبيان :

وقد تمثل فى معرفة مستوى جودة الخدمات اللوجستية بمراكز التنمية الرياضية .

تحديد محاور الاستبيان :

- المحور الأول (خدمة المستفيد)
- المحور الثانى (النقل)
- المحور الثالث (التخزين والاحتفاظ بالمخزون)
- المحور الرابع (التوريد)
- المحور الخامس (جودة الخدمة)
- المحور السادس (تقليل الوقت)
- المحور السابع (المناولة)
- المحور الثامن (التعبئة)
- المحور التاسع (التكلفة)
- المحور العاشر (الاتصالات)
- المحور الحادى عشر (الرقابة)
- المحور الثانى عشر (تخطيط تدفق المنتج)

وقام الباحث بعرضها على مجموعة من الخبراء فى مجال الإدارة الرياضية قوامها (٧) خبراء وذلك لإبداء الرأى فى مدى مناسبتها ، وقد تم اختيار المحاور التى حصلت على نسبة ٧٠% فأكثر من مجموعة آراء الخبراء ، وتراوحت النسبة المئوية لآراء الخبراء حول مدى مناسبة محاور الاستبيان (٥٧% : ١٠٠%) ، وبناءً على آراء الخبراء تم حذف عدد (٣) محاور ، والموافقة على باقى محاور الاستبيان وذلك لحصولها على نسبة أعلى من ٧٠% من آراء السادة الخبراء .

صيغة عبارات الاستبيان :

قام الباحث بوضع مجموعة من العبارات لكل محور من محاور الاستبيان ، وقد بلغ عدد العبارات (٥٤) عبارة ، وقد قام الباحث بعرض تلك العبارات على مجموعة من الخبراء فى مجال الإدارة الرياضية قوامها (٧) خبراء وذلك لإبداء الرأى فى مدى مناسبة العبارات لمحاور البحث ، وتم حذف العبارات التى حصلت على نسبة أقل من ٧٠% من اتفاق الخبراء وقد بلغت عدد العبارات المحذوفة (٤) عبارة لتصبح الصورة النهائية مكونة من (٥٠) عبارة .

المعاملات العلمية للإستبيان (ملحق ١٣) :

(١) صدق المحتوى :

تراوحت النسب المئوية لأراء الخبراء حول عبارات الصورة المبدئية للإستبيان ما بين (٤٣٪ : ١٠٠٪) ، وبذلك تم حذف عدد (٤) عبارة أرقام (١٠ ، ٢٥ ، ٣٣ ، ٥٤) ، لحصولها على نسبة أقل من (٧٠٪) ، لتصبح الصورة النهائية للإستبيان مكونة من (٥٠) عبارة .

(٢) صدق الاتساق الداخلي :

لحساب صدق الاتساق الداخلي للإستبيان قام الباحث بتطبيقه على عينه قوامها (٢٠) فرداً من مجتمع البحث ومن خارج العينة الأساسية ، تراوحت معاملات الارتباط بين درجة كل عبارة والدرجة الكلية للمحور الذي تنتمي إليه ما بين (٥٥ ، ٠ : ٨٤ ، ٠) ، تراوحت معاملات الارتباط بين درجة كل عبارة والدرجة الكلية للإستبيان ما بين (٥٩ ، ٠ : ٨٢ ، ٠) ، تراوحت معاملات الارتباط بين الدرجة الكلية لكل محور وبين الدرجة الكلية للإستبيان ما بين (٦٧ ، ٠ : ٧٦ ، ٠) ، وهي معاملات ارتباط دالة إحصائياً مما يشير إلى صدق الاتساق الداخلي .

ب . الثبات :

تراوحت معاملات ألفا لمحاوِر الإستبيان ما بين (٧٧ ، ٠ : ٨٨ ، ٠) ، بينما بلغ معامل ألفا للدرجة الكلية للإستبيان (٨١ ، ٠) ، وهي معاملات ارتباط دالة إحصائياً مما يشير إلى ثبات الإستبيان .

(٣) - إستبيان " متطلبات تطبيق النظم الخبيرة " يجب عنة مقدمى الخدمة

واتبع الباحث فى إعدادة الأتي :

تحديد هدف الاستبيان :

وقد تمثل فى تحديد متطلبات تطبيق النظم الخبيرة بمراكز التنمية الرياضية .

تحديد محاور الاستبيان :

- المحور الأول (المتطلبات الاقتصادية) .
- المحور الثاني (المتطلبات التكنولوجية) .
- المحور الثالث (المتطلبات التنظيمية) .
- المحور الرابع (المتطلبات البشرية) .

وقام الباحث بعرضها على مجموعة من الخبراء فى مجال الإدارة الرياضية قوامها (٧) خبراء وذلك لإبداء الرأى فى مدى مناسبتها ، وقد تم اختيار المحاور التى حصلت على نسبة ٧٠% فأكثر من مجموعة أراء الخبراء ، تراوحت النسبة المئوية لأراء الخبراء حول مدى مناسبة محاور الاستبيان (٨٦% : ١٠٠%) ، وبناءً على أراء السادة الخبراء تم الموافقة على جميع محاور الاستبيان وذلك لحصولها على نسبة أعلى من ٧٠% من آراء السادة الخبراء .

صيغة عبارات الاستبيان :

قام الباحث بوضع مجموعة من العبارات لكل محور من محاور الاستبيان ، وقد بلغ عدد العبارات (٢٧) عبارة ، وقد قام الباحث بعرض تلك العبارات على مجموعة من الخبراء فى مجال الإدارة الرياضية قوامها (٧) خبراء وذلك لإبداء الرأى فى مدى مناسبة العبارات لمحاوِر البحث ، لم يتم حذف

اي عبارة لحصولهم على نسبة أكبر من ٧٠% من اتفاق الخبراء ، لتصبح الصورة النهائية مكونة من (٢٧) عبارة .

المعاملات العلمية للإستبيان (ملحق ١٣):

(١) صدق المحتوى :

تراوحت النسب المئوية لأراء الخبراء حول عبارات الصورة المبدئية للإستبيان ما بين (٧١٪ : ١٠٠٪) ، وبذلك لم يتم حذف اي عبارة ، لحصولهما على نسبة أكبر من (٧٠٪) ، لتصبح الصورة النهائية للإستبيان مكونة من (٢٧) عبارة .

(٢) صدق الاتساق الداخلي :

لحساب صدق الاتساق الداخلي للإستبيان قام الباحث بتطبيقه على عينه قوامها (٢٠) فرداً من مجتمع البحث ومن خارج العينة الأساسية ، تراوحت معاملات الارتباط بين درجة كل عبارة والدرجة الكلية للمحور الذي تنتمي إليه ما بين (٠,٥٧ : ٠,٧٨) ، تراوحت معاملات الارتباط بين درجة كل عبارة والدرجة الكلية للإستبيان ما بين (٠,٥٧ : ٠,٨١) ، تراوحت معاملات الارتباط بين الدرجة الكلية لكل محور وبين الدرجة الكلية للإستبيان ما بين (٠,٦٩ : ٠,٧٩) ، وهي معاملات ارتباط دالة إحصائياً مما يشير إلى صدق الاتساق الداخلي

ب . الثبات :

تراوحت معاملات ألفا لمحاور الإستبيان ما بين (٠,٧٩ : ٠,٨٤) ، بينما بلغ معامل ألفا للدرجة الكلية للإستبيان (٠,٧٨) ، وهي معاملات ارتباط دالة إحصائياً مما يشير إلى ثبات الإستبيان .

البرنامج الزمني للبحث :

قام الباحث بإجراء الدراسة الإستطلاعية في الفترة الزمنية من ٢٠١٨/٢/١٤م إلى ٢٠١٨/٢/٢٢م على عينة قوامها (٤٠) فرداً من مقدمي الخدمة ومتلقي الخدمة ومن خارج العينة الأساسية ، ولكنها ممثلة للمجتمع الأصلي للبحث ، بينما تم إجراء الدراسة الأساسية في الفترة الزمنية من ٢٠١٨/٣/٤م إلى ٢٠١٨/٤/١٢م على عينة قوامها (١٦٢) فرداً .

عرض النتائج ومناقشتها وتفسيرها :

للإجابة على التساؤل الأول والذي ينص على : ما واقع استخدام النظم الخبيرة بمراكز التنمية الرياضية ؟

جدول (٢٦) دلالة الفروق بين إستجابات عينة البحث والوزن النسبي ومتوسط الإستجابة للإستبيان
واقع استخدام النظم الخبيرة بمراكز التنمية الرياضية (ن = ٧٧)

م	المحاور والعبارات	الإستجابة			الوزن النسبي	متوسط الاستجابة
		لا	إلى حد ما	نعم		
٢٤						

المحور الاول : الاجهزة :

٣١,٥٨	٠,٤٩	١١٤	٤٧	٢٣	٧		١	
٨,٩٠	٠,٦٣	١٤٧	٣٥	١٤	٢٨		٢	
٠,٤٩٣	٠,٦٥	١٥٢	٢٨	٢٣	٢٦		٣	
٤٣,٩٧	٠,٤٨	١١١	٥٣	١٤	١٠		٤	
٥٥,٣٥	٠,٤٥	١٠٤	٥٦	١٥	٦		٥	
٧٧,٦٣	٠,٤١	٩٧	٦٢	١٠	٥		٦	
١٢٠,١	٠,٣٧	٨٧	٧١	٢	٤		٧	
١٠٤,٧	٠,٣٩	٩٠	٦٨	٥	٤		٨	
١٢,٥٧	٠,٥٧	١٣٢	٣٣	٣٣	١١		٩	
١٢٥,٤	٠,٣٦	٨٤	٧٢	٣	٢		١٠	
٦٦,١٨	٠,٤٣	١٠٠	٥٩	١٣	٥		١١	
	٠,٤٨	١٢١٨	الدرجة الكلية للمحور					

المحور الثاني : البرمجيات :

١٠٥,٢	٠,٤٠	٨٨	٦٨	٧	٢		١٢	
١١٤,٨	٠,٣٧	٨٧	٧٠	٤	٣		١٣	
٨٥,٨٩	٠,٤١	٩٧	٦٤	٦	٧		١٤	
٦٥,٠١	٠,٤٥	١٠٣	٥٩	١٠	٨		١٥	
١٠٠,٥	٠,٣٨	٨٩	٦٧	٨	٢		١٦	
٩٩,٩٢	٠,٣٩	٩١	٦٧	٦	٤		١٧	
٣٥,٥٥	٠,٤٨	١٣٢	٤٠	١٩	١٨		١٨	
٣٣,٧٧	٠,٣٨	٩٠	٦٤	١٣	٠		١٩	
٦٥,٢٤	٠,٤٤	١٠٢	٥٩	١١	٧		٢٠	
٣٠,٧٢	٠,٥٤	١٢٥	٤٨	١٠	١٩		٢١	
٥٧,٠٦	٠,٤٩	١١٤	٥٠	١٧	١٠		٢٢	
١٢٠,٤	٠,٣٦	٨٤	٧١	٥	١		٢٣	
	٠,٤٢	١٢٠٢	الدرجة الكلية للمحور					
	٠,٤٥	٢٤٢٠	الدرجة الكلية للاستبيان					

الحد الأعلى للثقة = ٠,٧٧

الحد الأدنى للثقة = ٠,٥٥

قيمة ٢٤ دالة عند درجة حرية (٢) ومستوى دلالة (٠,٠٥) = ٥,٩٩

تراوحت متوسطات الإستجابة لأراء مقدمى الخدمة بمراكز التنمية الرياضية عينة البحث فى عبارات إستبيان واقع استخدام النظم الخبيرة ما بين (٠,٣٦ : ٠,٦٥) ، كما تراوحت متوسطات الإستجابة للمحاور بين (٠,٤٢ : ٠,٤٨) ، بينما بلغ متوسط الإستجابة للإستبيان ككل (٠,٤٥) .
قيم كآدالة عند مستوى دلالة (٠,٠٥) لجميع عبارات إستبيان واقع استخدام النظم الخبيرة ، وبذلك توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين إستجابات أفراد عينة البحث لصالح الإستجابة الأكثر تكراراً وهى " لا " .

يعزو الباحث ذلك إلى عدم وجود دعم ومساندة من قبل الادارة العليا والقائمين على تنفيذ

تطبيق استخدام النظم الخبيرة ، ووجود قيادات لا تؤمن بالتغيير والتطوير وتفضل العمل وإجراءاته بطريقة روتينية ، كذلك نجد بعض العاملين لا يعترفون بأهميته ، وذلك بالإضافة إلى قلة خبرة الإدارة العليا بالنظم الحديثة ، ويرى الباحث أنه بتحليل لائحة هذه المراكز الرياضية ، وجد أنها لا تحتوى على أهداف واضحة للنظم وتطويرها ، والتي تساعد على جودة الخدمات بمراكز التنمية الرياضية ، وهذا ما اثبتته نتائج دراسة (عثمان ، ٢٠٠٩) التي اكدت على عدم زيادة حث الادارة العليا للاعتماد على النظم الخبيرة .

كما يعزو الباحث ذلك إلى أن النظم كمتطلب هام بالمراكز الرياضية غير متوافر ، الأمر الذى يستدعى أن تهتم هذه المراكز بتوفير المعلومات عن إحتياجات العاملين والمستفيدين ، وكذلك نتيجة لعدم توفير نظام معلومات متكامل عن العاملين ، وذلك نتيجة لعدم توفير قاعدة للبيانات والمعلومات الدقيقة التى تساعد على التخطيط الجيد للخدمات ، وسرعة إتخاذ القرارات والتي تزيد من إختيار الأساليب المناسبة للمنتج المراد وهذا ما اثبتته نتائج دراسة (البشتاوى والبقمى ، ٢٠١٥) على عدم توافر قاعدة بيانات وبرمجيات واجهزة حاسوب وملحقاته وتقنيات الاتصال التى تساعد على التعليم والقدرة على التحمل وحل المشكلات بصورة سريعة .

كما يعزو الباحث ذلك أيضاً إلى عدم مواكبة التطورات فى نظم وتكنولوجيا المعلومات والإستفادة من المزايا التى تقدمها لتحسين أداء خدماتها وأنشطتها ، كذلك إتباع المراكز الرياضية الأساليب التقليدية فى تقديم منتجاتها ، وكل ذلك أدى إلى تراجع مستوى الخدمات وضعف ثقة المستفيدين على أنشطة هذه المراكز بسبب يتعلق بضعف البنية التحتية لنظم وتكنولوجيا المعلومات ، كذلك عدم قدرتها على إدارة نظمها من أجل مقابلة إحتياجات ورغبات عملائها ، وهو ما اكدته نتائج دراسة كلاً من (نور الدين ، ٢٠١٧) ودراسة (حامد ، ٢٠١٦) ودراسة (حبشى ، ٢٠٠٨) على عدم كفاءة العاملين بالهيئات الرياضية للتعامل مع اجهزة الحاسوب ، عدم الاهتمام بدورات صقل للعاملين للتعامل مع الحاسوب والبرمجيات ، عدم توافر شركات متخصصة فى تطبيق النظم الخبيرة ، اهمال تدعيم العنصر البشرى بالاجهزة والبرمجيات الحديثة.

للإجابة على التساؤل الثانى والذي ينص على : ما مستوى جودة الخدمات اللوجستية بمراكز التنمية الرياضية ؟

جدول (٢٧) دلالة الفروق بين إستجابات عينة البحث والوزن النسبى ومتوسط الإستجابة لإستبيان

مستوى جودة الخدمات اللوجستية بمراكز التنمية الرياضية (ن = ٨٥)

م	المحاور والعبارة	الإستجابة			الوزن النسبى	متوسط الإستجابة	٢١٤
		نعم	إلى حد ما	لا			
١	المحور الأول : خدمة المستخدم :	١٥	٢٢	٤٨	١٣٧	٠,٥٤	٢١,٣٤

٢٨,٥٤	٠,٥١	١٣١	٤٥	٣٤	٦		٢
٣٩,٢٧	٠,٤٨	١٢٣	٥٣	٢٦	٦		٣
٤٠,٥٤	٠,٥١	١٢٩	٥٦	١٤	١٥		٤
١٤,٧١	٠,٥٧	١٤٥	٤٥	٢٠	٢٠		٥
١٧,٨١	٠,٥٦	١٤٢	٣٨	٣٧	١٠		٦
	٠,٥٣	٨٠٧	الدرجة الكلية للمحور				

المحور الثاني : النقل :

١٤,٧٨	٠,٥٧	١٤٦	٤٥	١٩	٢١		٧
٤٠,٥٤	٠,٥١	١٢٩	٥٦	١٤	١٥		٨
٣٤,٣٣	٠,٥٠	١٢٧	٤٧	٣٤	٤		٩
٢١,٣٤	٠,٥٤	١٣٧	٤٨	٢٢	١٥		١٠
٥٦,٠٧	٠,٤٥	١١٦	٦٠	١٩	٦		١١
٤١,٢٥	٠,٤٨	١٢٢	٥٤	٢٥	٦		١٢
	٠,٥١	٧٧٧	الدرجة الكلية للمحور				

المحور الثالث : التخزين والاحتفاظ بالمخزون :

٤٦,٠٥	٠,٤٧	١٢١	٥٧	٢٠	٨		١٣
٤٠,٩٧	٠,٥١	١٣١	٥٦	١٢	١٧		١٤
١٩,٥١	٠,٥٤	١٣٧	٤٦	٢٦	١٣		١٥
٤٦,٦١	٠,٤٩	١٢٥	٥٨	١٤	١٣		١٦
١٨,٤٥	٠,٥٤	١٣٨	٤٣	٣١	١١		١٧
٤٢,٣٨	٠,٤٧	١٢١	٥٣	٢٨	٤		١٨
	٠,٥٠	٧٧٣	الدرجة الكلية للمحور				

المحور الرابع : التوريد :

٢٥,٧٢	٠,٥٣	١٣٤	٥٠	٢١	١٤		١٩
١٧,٨١	٠,٥٦	١٤٢	٣٨	٣٧	١٠		٢٠
٥٣,٦٧	٠,٤٥	١١٥	٥٧	٢٦	٢		٢١
٢٨,٨٢	٠,٥٣	١٣٥	٤٠	٤٠	٥		٢٢
٤٢,٣٨	٠,٤٧	١٢١	٥٣	٢٨	٤		٢٣
	٠,٥١	٦٤٧	الدرجة الكلية للمحور				

تابع جدول (٢٧) دلالة الفروق بين إستجابات عينة البحث والوزن النسبي ومتوسط الإستجابة لإستبيان

مستوى جودة الخدمات اللوجستية بمراكز التنمية الرياضية (ن = ٨٥)

٢٤	متوسط الاستجابة	الوزن النسبي	الإستجابة			المحاور والعبارة	م
			لا	إلى حد ما	نعم		
٤٠,٩٧	٠,٥١	١٣١	٥٦	١٢	١٧		٢٤
٥٦,٠٧	٠,٤٥	١١٦	٦٠	١٩	٦		٢٥
٥٥,٩٣	٠,٤٥	١١٤	٥٨	٢٥	٢		٢٦
١٧,٨١	٠,٥٦	١٤٢	٣٨	٣٧	١٠		٢٧
٩,١٣	٠,٥٨	١٤٨	٤١	٢٥	١٩		٢٨
١٦,٩٧	٠,٥٥	١٤١	٤٦	٢٢	١٧		٢٩
٥٣,٢٥	٠,٤٦	١١٧	٥٩	٢٠	٦		٣٠

المحور الخامس : جودة الخدمة :

الدرجة الكلية للمحور							
٠,٥١	٩٠٩						
المحور السادس : تقليل الوقت :							
٤٠,٥٤	٠,٥١	١٢٩	٥٦	١٤	١٥		٣١
١٦,٩٧	٠,٥٥	١٤١	٤٦	٢٢	١٧		٣٢
٤٩,٢٢	٠,٥٣	١٣٦	٥٧	٥	٢٣		٣٣
٣٩,٢٧	٠,٤٨	١٢٣	٥٣	٢٦	٦		٣٤
١٧,٨١	٠,٥٦	١٤٢	٣٨	٣٧	١٠		٣٥
٠,٥٣	٦٧١	الدرجة الكلية للمحور					
المحور السابع : التكلفة :							
٢٥,٧٢	٠,٥٣	١٣٤	٥٠	٢١	١٤		٣٦
٥٩,٠٤	٠,٤٥	١١٥	٦١	١٨	٦		٣٧
٠,٩٥	٠,٤٨	١٢٣	٤٧	٣٨	-		٣٨
٣٧,٧٢	٠,٤٩	١٢٤	٥٠	٣١	٤		٣٩
٨٨,٦٨	٠,٦٤	١٦٢	١٢	٦٩	٤		٤٠
٠,٥٢	٦٥٨	الدرجة الكلية للمحور					
المحور الثامن : الاتصالات :							
١٨,٤٥	٠,٥٤	١٣٨	٤٣	٣١	١١		٤١
٥٣,٦٧	٠,٤٥	١١٥	٥٧	٢٦	٢		٤٢
٣٦,٤٥	٠,٤٩	١٢٥	٤٩	٣٢	٤		٤٣
٣٩,٢٧	٠,٤٨	١٢٣	٥٣	٢٦	٦		٤٤
١٩,٥١	٠,٥٤	١٣٧	٤٦	٢٦	١٣		٤٥
٠,٥٠	٦٣٨	الدرجة الكلية للمحور					
المحور التاسع : الرقابة :							
٤١,٢٥	٠,٤٨	١٢٢	٥٤	٢٥	٦		٤٦
١٧,٨١	٠,٥٦	١٤٢	٣٨	٣٧	١٠		٤٧
٧٣,٧٢	٠,٦٢	١٥٨	١٦	٦٥	٤		٤٨
١٨,٤٥	٠,٥٤	١٣٨	٤٣	٣١	١١		٤٩
٣٧,٧٢	٠,٤٩	١٢٤	٥٠	٣١	٤		٥٠
٠,٥٤	٦٨٤	الدرجة الكلية للمحور					
٠,٥٢	٦٥٦٤	الدرجة الكلية للاستبيان					
الحد الأعلى للثقة = ٠,٧٧				الحد الأدنى للثقة = ٠,٥٧			

قيمة كا ٢ دالة عند درجة حرية (٢) ومستوى دلالة (٠,٠٥) = ٥,٩٩

تراوحت متوسطات الإستجابة لأراء متلقى الخدمة بمراكز التنمية الرياضية فى عبارات إستبيان مستوى جودة الخدمات اللوجستية ما بين (٠,٤٥ : ٠,٦٤) ، كما تراوحت متوسطات الإستجابة للمحاور ما بين (٠,٥٠ : ٠,٥٣) ، وبلغ متوسط الإستجابة للإستبيان ككل (٠,٥٢) .
قيم كا ٢ دالة عند مستوى دلالة (٠,٠٥) لجميع عبارات إستبيان مستوى جودة الخدمات

اللوجستية ، وبذلك توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين إستجابات أفراد عينة البحث لصالح الإستجابة الأكثر تكراراً وهي " لا " .

يعزو الباحث ذلك ان تلك المراكز يوجد بها قصور فى مستوى الأنشطة والخدمات اللوجستية المقدمة سواء على المستوى الداخلى أو الخارجى للمؤسسات الرياضية والأفراد لتلبية إحتياجات ورغبات هؤلاء المستفيدين ، مما أدى إلى أن هذه المراكز تواجه تحديات فى تحقيق جودة الخدمات اللوجستية ، ومن تغيير فى نطاق العمل والمهارات والقدرات ، وعدم ملائمتها للإحتياجات المطلوبة ، وبذلك يتضح أن الأنشطة اللوجستية بمراكز التنمية الرياضية تواجه بعض من الصعوبات والمعوقات التي تقف عائقاً نحو نموها وتقدمها وتجعل من منتجاتها وخدماتها غير قادرة على المنافسة ومن ثم تقف عائقاً نحو تحقيقها لأهدافها .

ويعزو الباحث أيضاً ذلك الى عدم توفير الإحتياجات اللوجستية يؤثر على عملهم بشكل واضح ، بالإضافة إلى عدم الربط بين الإدارات الداعمة للعمل ، وعدم وجود مكتب لتلقى شكاوى المستفيدين وتدعيم المنشآت الخاصة بتقديم الخدمات للإرتقاء بمستوى الخدمة داخل المؤسسات الرياضية ، ويتفق هذا مع نتائج دراسة (الجزار ، ٢٠١٢) التي أشارت إلى أهمية اللوجستيات في العمل على تفعيل الأداء داخل المؤسسة وكذلك تحقيق رضا المستفيدين من خلال تحقيق وصول الخدمة ، ونتائج دراسة كلاً من (السيد ، ٢٠١٥) ودراسة (الشافعى واخرون ، ٢٠١٢) التي أشارت نتائجهم إلى ضرورة وجود مكتب لتلقى شكاوى المستفيدين وتدعيم المنشآت الخاصة بتقديم الخدمات للإرتقاء بمستوى الخدمة داخل المؤسسات الرياضية .

يعزو الباحث تلك النتيجة إلى ضعف مستوى جودة الخدمات المقدمة لدرجة لا ترتقى للمستوى المطلوب ، نتيجة إلى وجود قصور فى أداء العاملين بمراكز التنمية الرياضية عند قيامهم بوظائفهم ومسئولياتهم مما يؤثر سلباً على مستوى جودة الخدمة اللوجستية ، كما أن أسلوب جودة الخدمة لا يتم على أعلى مستوي وبشكل متنوع يسعى إلى إشباع إحتياجات ورغبات الأعضاء المستفيدين وهذا ما أكدته نتائج دراسة (الجزار ، ٢٠١٢) ودراسة (الشافعى وعبد القادر ، ٢٠٠٩) على ضعف ثقافة الخدمة اللوجستية مما إنعكس على الممارسة الفعلية لها في مجالات تطبيقها فى المؤسسات الرياضية ، وجود العديد من المعوقات التي تواجه تحسين جودة الخدمة اللوجستية ، ودراسة (Akhilesh,2011) عدم توفير المنشآت والأدوات والأجهزة المرتبطة بالأنشطة المختلفة ، ودراسة (Stanya,2012) على ضعف استخدام نظم المعلومات فى الأنشطة اللوجستية .

للإجابة على التساؤل الثالث والذي ينص على : ما متطلبات تطبيق النظم الخبيرة بمراكز التنمية الرياضية ؟

جدول (٢٨) دلالة الفروق بين إستجابات عينة البحث والوزن النسبى ومتوسط الإستجابة لإستبيان

متطلبات تطبيق النظم الخبيرة بمراكز التنمية الرياضية (ن = ٧٧)

م	المحاور والعبارة	الإستجابة			الوزن النسبي	متوسط الإستجابة	٢٤
		لا	إلى حد ما	نعم			
المحور الأول : المتطلبات الاقتصادية :							
١		٥٣	١٧	٧	٢٠٠	٠,٨٦	٤٥,٦١
٢		٥١	٢٣	٣	٢٠٢	٠,٨٧	٤٥,٢٩
٣		٤٠	١٥	٢٢	١٧٢	٠,٧٤	١٢,٩٦
٤		٤٨	٢٤	٥	١٩٧	٠,٨٥	٣٦,١٨
٥		٥٦	١٧	٤	٢٠٦	٠,٨٩	٥٧,٠٦
٦		٤٨	٢٠	٩	١٩٣	٠,٨٣	٣١,٥٠
					١١٧٠	٠,٨٤	
الدرجة الكلية للمحور							
المحور الثاني : المتطلبات التكنولوجية :							
٧		٤٥	٢٠	١٢	١٨٧	٠,٨٠	٢٣,٠٩
٨		٤٨	٢٠	٩	١٩٣	٠,٨٣	٣١,٥٠
٩		٥٠	٢١	٦	١٩٨	٠,٨٥	٣٨,٩٨
١٠		٤٢	٢٢	١٣	١٨٣	٠,٧٩	١٧,١٦
١١		٦٠	١٦	١	٢١٣	٠,٩٢	٧٣,٢٧
١٢		٣٨	٢٨	١١	١٨١	٠,٧٨	١٤,٥١
١٣		٥١	٢٣	٣	٢٠٢	٠,٨٧	٤٥,٢٩
					١٣٥٧	٠,٨٣	
الدرجة الكلية للمحور							
المحور الثالث : المتطلبات التنظيمية :							
١٤		٤٠	٢٨	٩	١٨٥	٠,٨٠	١٩,٠٣
١٥		٤٥	٢٠	١٢	١٨٧	٠,٨٠	٢٣,٠٩
١٦		٥٢	١٧	٨	١٩٨	٠,٨٥	٤٢,١٠
١٧		٦٠	١٦	١	٢١٣	٠,٩٢	٧٣,٢٧
١٨		٤٨	٢٠	٩	١٩٣	٠,٨٣	٣١,٥٠
١٩		٥٣	١٧	٧	٢٠٠	٠,٨٦	٤٥,٦١
٢٠		٤٣	١٨	١٥	١٨٠	٠,٧٧	١٨,٦٥
					١٣٥٦	٠,٨٣	
الدرجة الكلية للمحور							
المحور الرابع : المتطلبات البشرية :							
٢١		٣٨	٢٨	١١	١٨١	٠,٧٨	١٤,٥١
٢٢		٥٠	٢٢	٥	١٩٩	٠,٨٦	٤٠,٢٣
٢٣		٤٢	١٠	٢٥	١٧١	٠,٧٤	١٩,٩٧
٢٤		٣٨	٢٨	١١	١٨١	٠,٧٨	١٤,٥١
٢٥		٥٦	١٧	٤	٢٠٦	٠,٨٩	٥٧,٠٦
٢٦		٤٨	٢٠	٩	١٩٣	٠,٨٣	٣١,٥٠
٢٧		٦٠	١٦	١	٢١٣	٠,٩٢	٧٣,٢٧
					١٣٤٤	٠,٨٣	
الدرجة الكلية للمحور							

٠,٨٣	٥٢٢٧	الدرجة الكلية للاستبيان
الحد الأعلى للثقة = ٠,٧٧		الحد الأدنى للثقة = ٠,٥٥

قيمة ٢٤ دالة عند درجة حرية (٢) ومستوى دلالة (٠,٠٥) = ٥,٩٩

تراوحت متوسطات الإستجابة لأراء مقدمى الخدمة بمراكز التنمية الرياضية فى عبارات إستبيان متطلبات تطبيق النظم الخبيرة ما بين (٠,٧٤ : ٠,٩٢) ، كما تراوحت متوسطات الإستجابة للمحاور ما بين (٠,٨٣ : ٠,٨٤) ، بلغ متوسط الإستجابة للإستبيان ككل (٠,٨٣) .
قيم كادالة عند مستوى دلالة (٠,٠٥) لجميع عبارات إستبيان متطلبات تطبيق النظم الخبيرة ، وبذلك توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين إستجابات أفراد عينة البحث لصالح الإستجابة الأكثر تكراراً وهى " نعم " .

ويعزو الباحث تلك النتيجة إلى أن هناك العديد من المتطلبات التي يجب توافرها عند تطبيق النظم الخبيرة ، بما يسمح للقائمين على إدارة مراكز التنمية الرياضية التحول إلى تطبيق النظم الخبيرة ، من خلال الإعتماد على نظم وتكنولوجيا المعلومات بما يسهم في تحسين جودة الخدمات اللوجستية ورفع كفاءة العمل وفعاليته وزيادة إنتاجيته بما يحقق تميز تنافسي من خلال الإستخدام الأمثل لمصادر المعلومات المتاحة .

ويعزو الباحث ذلك ايضا إلى أن مواكبة التطورات الحاصلة في النظم والإستفادة من المزايا والفوائد التي تقدمها لتحسين أداء خدماتها وأنشطتها اللوجستية ، كذلك إتباع الأساليب الحديثة في مجال نظم وتكنولوجيا المعلومات والاهتمام بصيانة البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات ، وتوفير الاجهزة الحديثة من الحاسوب والبرمجيات ، وتوفير نظم وأساليب للتعامل مع هذه المعلومات ، وتوفيرها بالنوعية المطلوبة التي يحتاجها متخذوا القرار للقيام بكافة الوظائف الإدارية من تخطيط وتنظيم وتوجيه ورقابة في كافة مجالات العمل ، وبالشكل الذي يراعى متطلبات المستويات الإدارية ابتداءً من إحتياجات المستوى التشغيلي وإنتهاءً بمتطلبات الإدارة الإستراتيجية .

كما يعزو الباحث تلك النتيجة إلى إقتناع العاملين في مراكز التنمية الرياضية بأن تطبيق النظم الخبيرة سوف يسهم في تحسين المستوى الأداء للعاملين من خلال توفير الموارد اللازمة لاستكمال البنية التحتية وحل المشكلات الاقتصادية والمالية .

وهو ما اكدته نتائج دراسة (ابو زايد ، ٢٠١٧) انة تعد الانظمة بكل ابعادها وقدراتها مهمة ومفتاحية فى نقل المعرفة والمشاركة فيها داخل اى منظمة ، وان استخدام النظم الخبيرة يساعد المنظمات على حفظ المعارف البشرية من الفقد او الضياع .

للإجابة على التساؤل الرابع والذي ينص على : ما الخطة الإستراتيجية المقترحة لتطبيق النظم الخبيرة كمتطلب لتحسين جودة الخدمات اللوجستية بمراكز التنمية الرياضية ؟

الرؤية :

تسعى مراكز التنمية الرياضية إلى أحداث تغييرات لتواكب ثورة الإدارة الرياضية ، ومن ثم يجب عليها أن تمضي قدما في سبيل تبني فلسفة وتوجهات إدارية جديدة تتماشى مع متطلبات الإنتاج الرياضي في كافة مجالاتها وأعلى مستوياتها ، والتحول من فكر إداري تقليدي إلى فكر إداري حديث .

الرسالة :

توسيع قاعدة الممارسة ، والعمل على زيادة عدد المشاركين كذلك توفير كافة الموارد المطلوبة للتطوير ، وإستثمار الطاقات الذهنية للعاملين في تقديم مقترحات لحل المشكلات وتطوير أساليب العمل .

الاهداف الاستراتيجية المقترحة :

- التعاون مع منظمات المجتمع المدني المنوطة بالانشطة الرياضية لزيادة قاعدة الممارسة .
 - العمل على زيادة مصادر التمويل الخاصة بالمراكز .
 - نشر الوعي باهمية استخدام النظم الخبيرة في تحسين جودة الخدمات اللوجستية .
 - خلق بيئة عمل تشجع على الإبداع وتزيد من فاعلية إنجاز المهام .
 - إستخدام وسائل إتصال متعددة بين جميع العاملين بالمركز وكذلك بين العاملين والمستفيدين .
 - التقييم المستمر لمصادر المعلومات الموجودة لضمان دوام القدرة التنافسية للمركز .
 - توافر العدد الكافي من أجهزة الحاسوب والبرمجيات .
 - تبني الإدارة العليا برامج المسؤولية تجاه المستفيدين والخدمات والأنشطة المقدمة لهم .
 - إعادة هيكلة العمليات الإدارية بما يتلاءم مع طبيعة التطبيق .
 - الإرتقاء بجودة الأنشطة الرياضية لتوسيع قاعدة الممارسين والمتريدين على المركز .
 - وضع سياسة مكتوبة ومنشورة نحو تطوير وتحسين مستوى جودة الأنشطة والخدمات المقدمة .
 - توفير الموارد اللازمة لاستكمال البنية التحتية .
 - الإستفادة من تكنولوجيا المعلومات وتوظيفها بشكل فعال داخل مراكز التنمية الرياضية .
 - توفير قواعد بيانات متكاملة ومتراصة داخل المركز وتحديثها بشكل مستمر .
 - تدعيم وتنمية الاتجاهات الايجابية نحو تطبيق النظم الخبيرة .
 - التعاون مع مؤسسات وشركات لتنفيذ برامج النظم الخبيرة .
 - توافر لوائح تنظيمية لممارسة تطبيق النظم الخبيرة .
 - الاعتماد على الآلية في التعامل مع البيانات والمعلومات .
- السياسات والاجراءات التنفيذية للاستراتيجية المقترحة :**
- تطوير الهيكل التنظيمي بما يتناسب مع تطبيق النظم الخبيرة .
 - وضع معايير وضوابط جديدة تعمل على تطبيق النظم الخبيرة .

- توفير شبكات اتصال متعددة وحديثة .
- عمل دورات صقل وتدريب للعاملين على كيفية استخدام النظم الخبيرة .
- تحديث منظومة القوانين واللوائح بما يتماشى مع تطبيق النظم الخبيرة .
- توفير كوادر فنية وادارية متخصصة فى النظم الخبيرة .
- زيادة المخصصات المالية والمادية لدعم تطبيق النظم الخبيرة .
- عقد اجتماعات دورية للعاملين للتوعية باهمية النظم الخبيرة .
- محاولة تذليل العقبات امام تطبيق النظم الخبيرة .
- تصميم قاعدة بيانات يتم تحديثها باستمرار .
- توفير العدد الكافى من الاجهزة والبرمجيات الحديثة والمتطورة .
- تحديث السجلات والارشفة الالكترونية لتوفير المعلومات للعملاء .
- عمل صيانة دورية للاجهزة والمعدات والبرمجيات والتأكد لمطابقتها للشروط القانونية .
- ترشيد وتطوير الاساليب والنظم الادارية والمالية .
- الاستفادة من البحوث العلمية المتخصصة فى مجال النظم الخبيرة .
- الاتفاق مع شركات متخصصة لتزويد العاملين بمعلومات عن النظم الخبيرة .
- مناسبة برمجيات النظم الخبيرة مع متطلبات التطبيق .
- اعتماد دراسات الجدوى قبل تطبيق النظم الخبيرة .
- استقطاب وتعيين الكوادر البشرية المؤهلة للعمل .
- تدعيم وتنمية الاتجاهات الايجابية نحو تطبيق النظم الخبيرة .
- حث العاملين على التعرف على كل ما هو جديد فى مجال النظم .
- محو أمية الحاسوب لدى العاملين .

الإستنتاجات :

- فى ضوء نتائج البحث توصل الباحث إلى الإستنتاجات التالية :
- ١- ضعف استخدام النظم الخبيرة بمراكز التنمية الرياضية .
 - ٢- إغفال القيادات الإدارية بالمراكز عن اهمية استخدام النظم الخبيرة .
 - ٣- ضعف مستوى جودة الخدمات اللوجستية بمراكز التنمية الرياضية .
 - ٤- ضرورة توفير المتطلبات (الاقتصادية ، التكنولوجية ، التنظيمية ، البشرية) حتى يسمح بتطبيق النظم الخبيرة .
 - ٥- استخدام النظم الخبيرة يساعد فى تحسين جودة الخدمات اللوجستية بمراكز التنمية الرياضية .

التوصيات :

في ضوء نتائج البحث يوصي الباحث بما يلي :

- ١- الإستفادة من الرؤية المقترحة التي تم التوصل إليها عند تطبيق استخدام النظم الخبيرة لتحسين جودة الخدمات اللوجستية .
- ٢- تمكين العاملين باستخدام النظم الحديثة بشكل مكثف وقوى .
- ٣- تدعيم العنصر البشرى بالاجهزة والبرمجيات ووسائل النقل الالكترونى الحديثة من اجل تحسين جودة الخدمات اللوجستية .
- ٤- ضرورة توفير الدورات التدريبية المتخصصة فى مجال النظم الخبيرة والاجهزة والبرمجيات والمعدات الحديثة .
- ٥- الاستفادة من البحوث العلمية المتخصصة فى مجال النظم الخبيرة وادارة اللوجستيات .
- ٦- تطوير اللوائح والقوانين والتشريعات المنظمة لتطبيق النظم الخبيرة .
- ٧- حث القيادات العليا داخل المؤسسات الرياضية على ضرورة تطبيق النظم الخبيرة لتحسين جودة الخدمات اللوجستية .

قائمة المراجع

أولاً : المراجع باللغة العربية :

- ١- السيد ، اشرف جاب الله (٢٠١٥) : نموذج مقترح لجودة الخدمة اللوجستية كمدخل لتحقيق الميزة التنافسية في كليات التربية الرياضية للجامعات المصرية ، رسالة دكتوراه غير منشورة ، كلية التربية الرياضية ، جامعة أسيوط .
- ٢- الشاعر ، أيمن عبد الحميد (٢٠١٣) : تحسين جودة الخدمة اللوجستية بالأندية الرياضية بمحافظة الشرقية ، بحث منشور ، المجلة العلمية للتربية البدنية والرياضية ، العدد يناير (٤٦) ، كلية التربية الرياضية للبنين ، جامعة الإسكندرية .
- ٣- حامد ، بسمة ابراهيم (٢٠١٦) : متطلبات نظم المعلومات والاتصالات اللوجستية لتحقيق الميزة التنافسية لادارة النشاط الرياضى بجامعة الاسكندرية ، رسالة دكتوراه ، غير منشورة ، كلية التربية الرياضية ، جامعة الاسكندرية .
- ٤- الجزائر ، تامر مصطفى (٢٠١٢) : اللوجستيات كنظام متكامل في المؤسسات الرياضية ، رسالة دكتوراه غير منشورة ، كلية التربية الرياضية للبنات ، جامعة الإسكندرية .
- ٥- محمد ، حازم مصطفى (٢٠١١) : إستخدام تكنولوجيا المعلومات في تحسين الأداء اللوجيستي بالمنظمات الخدمية ، رسالة ماجستير ، غير منشورة ، كلية التجارة ، جامعة بورسعيد .

- ٦- الشافعي ، حسن أحمد (٢٠١٠) : اللوجستيات في التربية البدنية والرياضية ، الطبعة الأولى ، دار الوفاء لدنيا الطباعة والنشر ، الإسكندرية .
- ٧- الشافعي ، حسن احمد وآخرون (٢٠١٢) : الأنشطة اللوجستية في المؤسسات الرياضية للأنشطة الترويحية والرياضية ، بحث منشور ، مجلة كلية التربية الرياضية للبنين بالهرم ، جامعة حلوان .
- ٨- الشافعي ، حسن أحمد وعبد القادر ، سامح كمال (٢٠٠٩) : جودة الخدمة اللوجستية بالمؤسسات الرياضية بمحافظة بورسعيد ، مجلة بحوث التربية الرياضية ، عدد أغسطس وديسمبر المجلد رقم (٤٣) العدد (٨١)، كلية التربية الرياضية بنين ، جامعة الزقازيق .
- ٩- محمد ، داليا فاروق (٢٠١٥) : دور الادارة الالكترونية فى تحسين الاداء اللوجستى للمؤسسات الحكومية المصرية بالتطبيق على وزارة العدل المصرية ، رسالة دكتوراة ، كلية التجارة ، جامعة قناة السويس .
- ١٠- ياسين ، سعد غالب (٢٠٠٧) : إدارة المعرفة " المفاهيم والتقنيات والنظم " ، دار المناهج للنشر والتوزيع ، عمان .
- ١١- البشتاوى ، سليمان حسين والبقمى ، متعب عايش (٢٠١٥) : اثر تطبيق النظم الخبيرة فى البنوك التجارية على اجراءات التدقيق الالكترونى من وجهة نظر المحاسبين القانونيين الخارجين دراسة مقارنة فى المملكة الاردنية الهاشمية والمملكة العربية السعودية ، المجلة الاردنية لادارة الاعمال ، المجلد ١١ ، العدد ١ .
- ١٢- الحلفاوى ، سهير عبد الحميد (٢٠٠٧) : جودة الخدمات اللوجستية كمدخل لتحقيق الميزة التنافسية في صناعة التعليم العالي (بالتطبيق على الأكاديمية العربية للعلوم والتكنولوجيا والنقل البحري) ، رسالة دكتوراه غير منشورة ، الأكاديمية العربية للعلوم والتكنولوجيا والنقل البحري ، الإسكندرية .
- ١٣- بسيونى ، عبد الحميد (٢٠٠٥) : الذكاء الاصطناعى والوكيل الذكى ، دار الكتب العلمية للنشر والتوزيع ، القاهرة .
- ١٤- نور الدين ، عصام محمد (٢٠٠٨) : ادارة المعرفة والتكنولوجيا الحديثة ، دار المسيرة للنشر والتوزيع ، عمان .
- ١٥- أبو زايد ، على عبد الرحمن (٢٠١٧) : دور النظم الخبيرة فى جودة اتخاذ قرارات الادارة العليا فى وزارة الصحة الفلسطينية ، رسالة ماجستير ، اكاديمية الادارة والسياسة للدراسات العليا ، جامعة الاقصى بغزة .

- ١٦- قرار رئيس الجمهورية رقم (٤٢٦) لسنة (٢٠٠٩) بإنشاء مراكز التنمية الرياضية .
- ١٧- الرتيمى ، محمد أبو قاسم (٢٠١٠) : الذكاء الاصطناعى والنظم الخبيرة ، الطبعة الاولى ، مكتبة العبيكان للنشر ، الرياض .
- ١٨- عبد التواب ، محمد بدر (٢٠١٥) : إستراتيجية مقترحة للأنشطة اللوجستية التسويقية بالاتحاد المصري لكرة الطائرة ، رسالة دكتوراه غير منشورة ، كلية التربية الرياضية ، جامعة أسيوط .
- ١٩- حبشى ، مصطفى حسن (٢٠٠٨) : نموذج مقترح لإدارة نظم المعلومات فى بعض الاندية الرياضية بجمهورية مصر العربية ، رسالة دكتوراه ، غير منشورة ، كلية التربية الرياضية ، جامعة الاسكندرية .
- ٢٠- عثمان ، مهدى صلاح الدين (٢٠٠٩) : استخدام الانظمة الخبيرة كمدخل لتطوير اداء المدقق الخارجى ، رسالة دكتوراه ، غير منشورة ، كلية إدارة الاعمال ، جامعة عمان العربية .
- ٢١- نور الدين ، نهى محمد (٢٠١٧) : نموذج مقترح لإدارة نظم المعلومات الادارية كمدخل لتحسين الميزة التنافسية فى الهيئات الرياضية بمحافظة المنيا ، رسالة ماجستير ، غير منشورة ، كلية التربية الرياضية ، جامعة المنيا .
- ٢٢- ميلاد ، وليد محمد (٢٠١٥) : دور نظم قواعد البيانات فى دعم اللوجستيات التسويقية (بالتطبيق على الجامعات الخاصة فى مصر) ، رسالة ماجستير ، كلية التجارة ، جامعة بنها .

ثانياً : المراجع باللغة الأجنبية :

- 23- Akhilesh, (2011) : Impact of supply Agility on customer satisfaction
International conference on E - business
- 24- Green, Whitten, & R.Anthony Inmn (2008) : the Impact of Logistics
Performance on Organizational Performance in a Supply
Shaina Conte.t"Supply Shaina Management : An
International Gornal .
- 25- Cristina Jimenez, & Eva Ventura (2005) : Logistics-production
"Logistics Marketing and External: Their Impact on
Performance" Intertribution Journal of Operation &
Production Management, 25 (1), pp.20-38, .
- 26- Loannis Minis & Marion Paraschi (2006) : The Design of Logistics
Operations for the Olympic Games, International Journal
of Physical Distribution & Logistics Management Vol. 36
No. 8,. 621-642 q Emerald Group Publishing Limited .
- 27- Stanya Tilokavichai ,(2012) : An empirical analysis of the impact of
information system in logistics performance
management of retail (JBRMR) .