

## جودة الخدمات الترويحية الرياضية بأندية محافظة دمياط

د/ عمرو محمد رضا هلالى

مدرس بقسم الترويح الرياضى - كلية التربية الرياضية - جامعة دمياط

### مقدمة ومشكلة البحث

يمثل وقت الفراغ في الوقت الحاضر جزءاً كبيراً من حياة الأفراد على اختلاف مراحلهم العمرية، فالتطور والتقدم التقني أدى إلى توفر كم هائل من وقت الفراغ، والذي يعتبر أحد المشكلات التي تواجه المجتمعات والشعوب المعاصرة، فلم تعد المشكلة في توفيره بقدر ما يمكن أن يوفره من وسائل لاستثماره بشكل يعود على الأفراد ومجتمعاتهم بالفائدة(3: 222).

ويشير فتوح رضا(2018م)، إلى أن الترويح أصبح ضرورة من ضروريات العصر، حيث احتل مكاناً هاماً في رعاية الأفراد والنهوض بهم لمستوى أفضل، وهكذا أصبحت الخدمات الترويحية اليوم أحد معايير تقدم أو تخلف المجتمعات باعتبارها قوة مؤثرة في تشكيل الأفراد ومستقبل المجتمعات، فتقدم أي مجتمع من المجتمعات رهن بما يمتلكه من قوى بشرية مدربة وقادرة على تطويع ما لديه من موارد طبيعية واستخدامها الاستخدام الأمثل لدفع عجلة التقدم، لذا تهتم الدولة بالتوسع في إنشاء المؤسسات الترويحية المتنوعة(14: 3).

ويبري محمد الحماحي(1997م)، أن فكرة إنشاء الأندية تعد من المشروعات الهامة التي تهدف إلى الإنتفاع بطاقات النشء والشباب وتنمية قدراتهم واستثمار أوقات الفراغ لدى الأعضاء من جميع الأعمار، وتنمية الحس الوطني من خلال الاشتراك في الأنشطة الترويحية المختلفة(19: 210).

ويبري الباحث أنه مما لا شك فيه أن ممارسة الأنشطة الترويحية الرياضية المختلفة تعد أهم مقومات النهضة المجتمعية، وتنمية الأفراد في مختلف الجوانب سواء رياضياً أو فكرياً أو ثقافياً؛ فضلاً عن تعزيز الدور الاجتماعي، وهذا ما يجعل من الأندية الرياضية حلاً فاعلاً للتغلب على الزيادة المطردة في أوقات الفراغ.

كما يشير الباحث إلى أن الدولة قد توسعت في الآونة الأخيرة في إنشاء المنشآت الشبابية والرياضية ومن ضمنها الأندية الرياضية سواء العامة أو الخاصة، حيث تضم محافظة دمياط ما يقرب من(101) مركز شباب، بالإضافة إلى(24) نادياً رياضياً يعمل على تقديم مجموعة من الخدمات الترويحية الرياضية لأعضائه وذلك لاستثمار أوقات فراغهم وفقاً لميولهم ورغباتهم وحالتهم البدنية والصحية، والتي من أبرزها ألعاب الكرة (ككرة القدم - كرة الطائرة - كرة اليد - كرة السلة)، ألعاب المضرب (كتنس الطاولة - التنس الأرضي - الإسكواش)، رياضة السباحة، رياضات الكاراتيه، الجمباز وتمارين اللياقة البدنية، والتي تحتاج إلى مستوي من الجودة لتحقيق

أعلى عائد وريح بالإضافة لرضا المستفيدين من تلك الخدمات.

كما يؤكد (Pagán R(2015) (36), على ضرورة حرص القائمين علي الخدمات الترويحية بتسهيل مشاركة الأفراد في الأنشطة الترويحية وذلك لدورها المكثف في زيادة درجات الرضا عن الحياة.

ويري محمد خميس(2006م), أن الخدمة الترويحية عبارة عن كل ما يتصل بكيفية قضاء وقت الفراغ بالأسلوب الأمثل من مقومات، وسائل، أهداف، أنشطة وبرامج تسعى إلى حصول المستفيدين على خدمات كافية ذات أهداف واضحة، بحيث يحصل كل فرد على فرصة يستطيع من خلالها أن ينمي قدراته وأن يسهم إسهاماً فعالاً في تقدم مجتمعه في مختلف النواحي(20:12).

كما يشير نبيل إبراهيم وآخرون(2002م), إلى أن خدمات الترويح في وقت الفراغ تتمثل في تلك الأنشطة التي تختلف عن نشاط العمل، أما من حيث وظائفها فهي تتمثل في استعادة حيوية الإنسان ونشاطه من جديد، وتخليصه من رتابة العمل، وإدخال السرور على نفسه، هذا بالنسبة للفرد؛ أما بالنسبة للمجتمع، فإنها تساعد الفرد على الاتصال بالآخرين والتفاعل معهم، وبالتالي تنمي روح الانتماء للجماعة مما يؤدي إلى ترابط أفراد المجتمع(24: 224, 225).

ويري الباحث أن الخدمات الترويحية الرياضية لم تعد خدمات ثانوية كما كان ينظر إليها سابقاً، بل أصبحت تشكل أحد الجوانب الأساسية والجوهرية خاصة مع النمو المطرد للمدن وزيادة سكانها واتساع مساحتها؛ مما أدى إلى زيادة الضغط على الخدمات الترويحية المتنوعة والتي أصبحت تشكل جانباً مهماً في حياة المدن لأنها بمثابة الرئة التي يتنفس من خلالها أفراد المجتمع.

ويؤكد سعيد عبدالعاطي(2019م), على أنه في السنوات الأخيرة تزايد الاهتمام في مزولة أوجه نشاط الترويح ليس بهدف المنافسة ولكن كنوع من استغلال وقت الفراغ والوقاية من الأمراض المرتبطة بقلة الحركة، وكذلك الأمراض النفسية الناتجة عن ضغوط الحياة اليومية في ظل التقدم التكنولوجي الذي يشهده العالم مثل الاكتئاب والتوتر وزيادة القلق(11: 5).

كما يؤكد سعد شلبي(2012م), على أن التزايد الواضح في أعداد الممارسين والمهتمين بالأنشطة الترويحية وفي ظل زيادة وقت الفراغ المتاح لدى الفرد، وانخفاض ساعات العمل، وتراجع دور الفرد في إنجاز الكثير من الأعمال نتيجة زيادة الاعتماد على الآلة، كل هذا انعكس على زيادة الوقت المخصص للاستمتاع بأنشطة وقت الفراغ وزيادة الطلب على عضوية المؤسسات الترويحية وعروضها المقدمة(10: 35, 36).

ويشير الباحث أنه في ضوء تعدد الأندية وتنوع الخدمات والأنشطة التي تقدمها، أصبح هناك

حاجة لتفضيل الميزة التنافسية وتحقيقها بين تلك الأندية الرياضية سواء العامة أو الخاصة؛ الأمر الذي جعلها في تسابق مستمر نحو تلبية احتياجات المستفيدين، ولن يتحقق ذلك إلا من خلال الإهتمام بجودة الخدمات الترويحية التي تقدم على مستوى الأندية الرياضية وخاصة بمحافظة دمياط نظراً لما نلمسه من افتقار في بعض الإمكانيات الموجودة بأندية المحافظة، ومن ثم كانت هناك حاجة ملحة لإجراء هذا البحث لما له من دور في قياس جودة الخدمات الترويحية الرياضية بأندية محافظة دمياط، وكذلك إلقاء الضوء على أهم الإشتراطات الواجب توافرها بالأندية الرياضية، والتي تضمن الوفاء باحتياجات المستفيدين والوصول بمستوى تلك الأندية إلى التميز والتنافس.

و في هذا السياق يؤكد فتوح رضا(2018م)، أنه لكي تحقق الخدمات الترويحية أهدافها المطلوبة لا بد أن تقدم خدمات تتميز بجودة وكفاءة تتناسب مع توقعات المستفيدين منها وتلبي حاجاتهم، ويأتي ذلك من خلال البحث عن الطرق والوسائل لتحسين مستوى الخدمة بالإضافة الي التقويم المستمر لها(14: 3).

ويتفق كل من (Ovretveit J(1999), Mc Adam R and Robbie S(2000)، علي وجود العديد من العوامل التي تحد من قياس جودة الخدمات منها عدم قابليتها للمس، وتأثرها بالبيئة المحيطة، حيث أن الاختلاف في خصائص الخدمة من خدمة لأخري لم يمنع العديد من الباحثين في مجال جودة الخدمة من محاولة وضع معايير مشتركة يمكن تطبيقها علي بعض المؤسسات الخدمية ذات النشاط المماثل، لتكون بمثابة العناصر الأساسية لتحقيق الحد الأدنى من جودة الخدمة(34: 132، 133)، (35: 652، 656).

ويشير (Bilish F and Neto A(2000)، الي أن قياس الخدمة عملية مستمرة تهدف الي الاستخدام الأمثل للموارد البشرية والمادية لصالح المنظمة الخدمية بشكل خاص، والمجتمع بشكل عام؛ فضلاً عن الوفاء باحتياجات المستفيدين(28: 13).

لذا يؤكد الباحث على أن نجاح أي مؤسسة رياضية واستمراريتها وقدرتها على المنافسة وخاصة الأندية الرياضية بمحافظة دمياط يتوقف على مدى تحقيقها للأهداف التي أنشأتها الدولة من أجلها؛ فضلاً عن دورها الحيوي في إستثمار أوقات الفراغ لدى أفراد المجتمع بصفة عامة والمجتمع الديمياطي بصفة خاصة، ولكي يتمكن المواطن الديمياطي من استثمار هذا الوقت بصورة بناءة في ممارسة العديد من الأنشطة الترويحية الرياضية التي توفرها الأندية الحكومية والخاصة، فإن تلك المؤسسات تحتاج إلى أداة علمية تستطيع من خلالها الحكم على فاعلية برامجها وأنشطتها والعمليات اللازمة لتحقيق أهدافها المرجوة منها، وتحديد ما إذا كان هناك تباين بين الوضع الحالي وبين المتوقع الوصول إليه.

بالرغم من ذلك وفي ضوء تعدد وتنوع الخدمات الترويحية الرياضية التي تقدمها الأندية الرياضية وتباين أعمار ومستويات المستفيدين منها؛ إلا أنه مازالت الأندية الرياضية بمحافظة دمياط تعاني من قصور ونقص في الملاعب والأجهزة والأدوات الرياضية التي تسهم في إظهار النادي الرياضي بشكل حضاري متكامل يحقق رغبات واهتمامات المستفيدين.

ومن خلال خبرة الباحث وتردده على العديد من الأندية الرياضية وجد تفاوتاً بين الخدمات الترويحية الرياضية المقدمة بالأندية الرياضية سواء الحكومية أو الخاصة؛ فضلاً عن ندرة الأبحاث والدراسات المصرية والعربية التي اهتمت بدراسة جودة الخدمات الترويحية الرياضية بالأندية الرياضية، الأمر الذي يعد في حد ذاته مشكلة؛ مما دفع الباحث لإجراء هذا البحث باعتباره محاولة منهجية لرصد واقع الخدمات الترويحية الرياضية بأندية محافظة دمياط كنقطة بداية للقائمين على الأندية الرياضية بالمحافظة يمكن الاعتماد عليها في التخطيط لرفع مستوى جودة الخدمات الترويحية الرياضية.

#### أهمية البحث والحاجة إليه:

#### الأهمية العلمية:

- يتطرق البحث الحالي إلى موضوع على درجة كبيرة من الأهمية في مجال الترويح الرياضي وهو قياس جودة الخدمات الترويحية الرياضية بأندية محافظة دمياط، بحيث يسهم في إثراء مجال قياس جودة الخدمات الترويحية بالأندية الرياضية في مصر بصفة عامة وفي محافظة دمياط بصفة خاصة.
- التوعية بأهمية الخدمات الترويحية الرياضية التي تخدم الفئات المستفيدة وتعددهم لتحمل التغيير الاجتماعي والتنمية والمشاركة في التطوير.
- إلقاء الضوء على أهم الاشتراطات الواجب توافرها لتحقيق جودة الخدمات الترويحية الرياضية بالأندية الرياضية بمحافظة دمياط.

#### الأهمية التطبيقية:

- توفير أداة مقننة لقياس جودة الخدمات الترويحية الرياضية بحيث تسهم في تطوير مجال الخدمات الترويحية بالأندية الرياضية.
- إن نتائج هذا البحث من المتوقع أن تكون هامة للقائمين على الأندية الرياضية بمحافظة دمياط سواء العامة أو الخاصة، وذلك لمساهمة البحث في إلقاء الضوء على نقاط القوة ونقاط الضعف ومن ثم العمل على تحسينها وتطويرها.

#### هدف البحث:

يهدف البحث إلى قياس جودة الخدمات الترويحية الرياضية بأندية محافظة دمياط، وذلك

من خلال الإجابة على التساؤلات التالية:

1. ما مستوى جودة الخدمات الترويحية الرياضية بأندية محافظة دمياط؟
  2. هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية لدى عينة البحث تجاه جودة الخدمات الترويحية الرياضية بأندية محافظة دمياط وفقاً لمتغير النوع (ذكر - أنثى)؟
  3. هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية لدى عينة البحث تجاه جودة الخدمات الترويحية الرياضية بأندية محافظة دمياط وفقاً لمتغير البيئة الاجتماعية للنادي (حضرية - ريفية)؟
- مصطلحات البحث:**

جودة الخدمات الترويحية الرياضية:

يعرفها **توفيق عبدالمحسن (2006م)**؛ بأنها "مسايرة توقعات العملاء والارتقاء بها بشكل مستمر وتتحدد بالفروق بين الخدمة المتوقعة والخدمة المدركة" (7: 40).  
كما يعرفها **الباحث إجرائياً**، بأنها "هي المعايير التي يمكن من خلالها تقييم مدى ملاءمة الخدمات المقدمة بالأندية الرياضية لرغبات واحتياجات المستفيدين".  
أبعاد ومعايير جودة الخدمات الترويحية:

**الجوانب الملموسة:** والتمثلة في حداثة وجاذبية المباني والتصميم الداخلي، والتطور التكنولوجي للمعدات والاجهزة وغيرها من التسهيلات المادية المستخدمة والأثاث والديكور ومظهر العاملين في مواقع الخدمة.

**الثقة والاعتمادية:** تشتمل علي تقديم الخدمة في الوقت المحدد والمعلن عنه، وتقديمها صحيحة منذ المرة الأولى وقلة الأخطاء، والوفاء بالوعد أثناء تقديمها والسرعة في أداء عمليات الخدمة والثقة في العاملين والمسؤولين عنها.

**الاستجابة:** تكمن في الاستجابة الفورية لاحتياجات الجمهور، والرد الفوري علي الاستفسارات والأسئلة، والاستعداد للتعاون من جانب العاملين والمسؤولين عن الخدمة، وسرعة الاستجابة عند حدوث مشكلة لطالب الخدمة.

**الضمان:** المتمثل في الأمان الكافي المحيط بمكان الخدمة، والشعور بالأمان في الحصول علي خدمة جيدة، والمحافظة علي سرية وخصوصيات المستفيدين من الخدمة، والشعور بالطمأنينة علي أرواح وممتلكات طالبي الخدمة.

**التعاطف:** تتمثل في وضع مصلحة الجمهور في مقدمة اهتمامات العاملين والادارة، وتوفير العناية الشخصية لكل فرد من جمهور الخدمة، والشعور بالتعاطف مع طالب الخدمة إذا تعرض لمشكلة ما؛ فضلاً عن احترام عادات وتقاليده المجتمع (37: 45, 47).

الأندية الرياضية:

هيئة رياضية تكونها جماعة من الأشخاص الطبيعيين أو الاعتباريين, مجهزة بالمباني والملاعب والإمكانات لنشر الممارسة الرياضية(15: 4).

#### الدراسات المرتبطة:

- 1) دراسة صابر عبد الغنى(2001م)(13), والتي هدفت إلى التعرف على الخدمات الترويحية المقدمة في الجمعيات الأهلية ومراكز الشباب بمحافظة القاهرة، واشتملت عينة البحث على(330) من الممارسين, حيث استخدم الباحث المنهج الوصفي, والاستبيانات كأداة لجمع البيانات, وتوصلت نتائج البحث إلى عدم قيام أعضاء مجلس الإدارة بتدليل العقبات التي تواجه ممارسة الأنشطة، عدم كفاية الميزانية المخصصة للأنشطة الترويحية، وكذلك عدم مناسبة الأنشطة الترويحية المقدمة لرغبات وميول الأعضاء واستعدادهم، وأيضاً عدم وجود مشرف متخصص لكل نشاط، وعدم وضع خطة للأنشطة الترويحية.
- 2) دراسة Kerr,s.(2003)(31)، والتي هدفت إلى التعرف على جودة الخدمات المقدمة وتصنيف مراكز وقت الفراغ والأندية الرياضية الحكومية وفقاً لمعايير الجودة، واشتملت العينة على(131) من الأعضاء والعاملين بمراكز وقت الفراغ والأندية الرياضية الحكومية، كما استخدم الباحث المنهج الوصفي والاستبيانات كأداة لجمع البيانات, وتوصلت نتائج البحث إلى تسجيل(5) من مراكز وقت الفراغ والأندية الرياضية الحكومية مع مستوى جودة(LIP), وتسجيل نادى واحد مع(ISO9002), ولا يوجد مراكز أو أندية تم تسجيلها مع(QUST).
- 3) دراسة محمد عبد المنعم(2004م)(21)، والتي هدفت إلى التعرف على مستوى جودة الخدمة في المنشآت الرياضية المركزية بوزارة التربية والتعليم، واشتملت العينة على(1424) مستفيد، حيث استخدم الباحث المنهج الوصفي, والاستبيانات كأداة لجمع البيانات, وتوصلت نتائج البحث إلى وجود فروق دالة إحصائية بين توقعات المستفيدين لمستوى الخدمة المقدمة من المنشآت الرياضية قيد البحث وبين إدراكات الإدارة لهذه التوقعات, أيضاً وجود فروق دالة إحصائية بين إدراكات الإدارة لتوقعات المستفيدين لمستوى الخدمة المقدمة من المنشآت الرياضية قيد البحث وبين إدراكات الإدارة للمواصفات الخاصة بالخدمة, وجود فروق دالة إحصائية بين إدراكات الإدارة للمواصفات الخاصة بالخدمة وبين مواصفات الخدمة المقدمة بالفعل, وجود فروق دالة إحصائية بين توقعات المستفيدين لمستوى الخدمة الممتازة وبين إدراكاتهم للأداء الفعلى للخدمة لتحديد مجالات القوة والضعف في هذه الخدمة.
- 4) دراسة إبراهيم نزيه(2004م)(2), والتي هدفت الي قياس درجة التطابق والاختلاف بين توقعات المستفيدين من الخدمات التي تقدمها مراكز الشباب، واشتملت العينة على(727) من الشباب المستفيد من الخدمات وعينة الإدارة(79) فرد، حيث استخدم الباحث المنهج الوصفي,

والاستبيانات كأداة لجمع البيانات, وجاءت أهم النتائج التي توصل إليها الباحث ضعف قدرة الإدارة على تفهم احتياجات ورغبات المستفيدين, وانخفاض مستوى الدافعية لدى الإدارة بمراكز الشباب لتقديم الخدمة بصورة جيدة.

5) دراسة **Kalves (2006)** (30), والتي هدفت إلى تحليل المعوقات التي تحول دون تنفيذ الخدمات الترويحية الرياضية بمراكز SKI اليونانية, ومعرفة متوسط عدد الزوار السنوي على مراكز (SKI) اليونانية, وبلغت عينة البحث (1317) زائر من (12) مركز, حيث استخدم الباحث المنهج الوصفي, والاستبيانات كأداة لجمع البيانات, وجاءت أهم النتائج التي توصل إليها الباحث أن الأنشطة التي تقدم في هذه المراكز لا تتناسب مع كافة الفئات العمرية, والإمكانات لا توفي الاحتياجات الشخصية للممارسين.

6) دراسة **Chiu L and Cheah S (2014)** (29), والتي هدفت إلى التعرف على جودة الخدمة الرياضية والترويحية في الفنادق والمنتجعات بماليزيا, حيث بلغت عينة البحث (450) فرد من المقيمين في الفنادق والمنتجعات الواقعة في المناطق الساحلية لماليزيا, كما استخدم الباحثان المنهج الوصفي, واستخدم مقياس (Servqual) لقياس جودة الخدمة, حيث توصلت نتائج البحث إلى أن الخدمات الرياضية والترويحية التي تقدمها الفنادق والمنتجعات جاءت مرضية للمستفيدين منها, كما توجد فروق غير دالة احصائياً بين الذكور والإناث في جودة الخدمات الرياضية والترويحية, وأيضاً جود فروق دالة احصائياً بين تصورات المستفيدين المحليين والأجانب عن الخدمات الرياضية والترويحية.

7) دراسة **هشام ربيع (2015م)** (26), والتي هدفت الي تصميم مقياس لقياس جودة الخدمات الترويحية الرياضية بشرم الشيخ, واختيرت عينة البحث بالطريقة العشوائية وبلغت قوامها (243), كما استخدم الباحث المنهج الوصفي, واستخدم مقياس جودة الخدمات الترويحية كأداة لجمع البيانات, حيث توصلت نتائج البحث إلى أن مقياس جودة الخدمات الترويحية الرياضية بشرم الشيخ يتكون من (91) مفردة موزعين علي (5) أبعاد رئيسية (الجوانب الملموسة, التعاطف, الاعتمادية, الاستجابة, الضمان), وأن الخدمات الترويحية المائية تحظى بمستوى رضا كبير لمرتادي مشروعات الترويح المائي بشرم الشيخ لتحقق مؤشرات الجودة.

أوجه الاستفادة من الدراسات المرتبطة:

استفاد الباحث من دراسة وتحليل الدراسات المرتبطة؛ في:

- ❖ اختيار وصياغة مشكلة البحث الحالي.
- ❖ تنوع الدراسات في المتغيرات المرتبطة بالخدمات الترويحية, مما أعطى للباحث فرصة

في تحديد الأبعاد الرئيسية لأداة جمع البيانات, وكذلك اختيار مجموعة من العبارات التي تعبر عن كل بعد وتناسب عينة البحث.

❖ اختيار أسلوب عرض النتائج وتفسيرها ومناقشتها للإجابة على تساؤلات البحث وكذلك الخروج بتوصيات واضحة يمكن الاستفادة منها في المستقبل للوصول إلى تحقيق الأهداف الموضوعية للبحث.

#### إجراءات البحث:

#### منهج البحث:

استخدم الباحث المنهج الوصفي الارتباطي والذي يوفر فهماً عن جودة الخدمات الترويحية الرياضية بأندية محافظة دمياط, حيث يقوم هذا المنهج بدراسة متغيرات البحث كما هي لدى أفراد العينة دون أن يكون للباحث دور في ضبط المتغيرات موضوع القياس (9: 325).

#### مجتمع البحث:

تمثل مجتمع البحث في المستفيدين من الخدمات الترويحية الرياضية من مرتادي (24) نادياً رياضياً من أندية محافظة دمياط.

#### عينة البحث:

وقد قام الباحث باختيار عينة البحث بالطريقة العشوائية من المستفيدين من الخدمات الترويحية الرياضية المقدمة بـ(8) أندية رياضية بمحافظة دمياط, وقد بلغ حجم العينة الأساسية للبحث (892) مستفيد, والعينة الإستطلاعية (50) مستفيد من خارج العينة الأساسية, (جدول 1).

جدول(1): توزيع أفراد عينة البحث وفقاً للمتغيرات الديموغرافية

م	اسم النادي	المدينة	النوع				البيئة الاجتماعية للنادي			
			ذكر		أنثى		حضرية	ريفية		
			العدد	النسبة	العدد	النسبة	العدد	النسبة		
1	كفر سعد الرياضي	كفر سعد	75	15.49%	65	15.93%	-	-	140	34.15%
2	الأهلي بفارسكور	فارسكور	72	14.88%	64	15.69%	-	-	136	33.17%
3	الزرقا الرياضي	الزرقا	75	15.49%	59	14.46%	-	-	134	32.68%
4	رأس البر الرياضي	رأس البر	57	11.78%	40	9.80%	97	20.13%	-	-
5	دمياط الرياضي	دمياط	52	10.75%	46	11.28%	98	20.33%	-	-
6	غزل دمياط		48	9.92%	39	9.56%	87	18.05%	-	-
7	المستقبل الرياضي	دمياط الجديدة	55	11.36%	50	12.25%	105	21.78%	-	-
8	أولمبيا الرياضي		50	10.33%	45	11.03%	95	19.71%	-	-
المجموع			484	100%	408	100%	482	100%	410	100%

#### أدوات جمع البيانات:

اعتمد الباحث في جمع بيانات البحث علي الأدوات التالية:

- استمارة بيانات شخصية للمستفيدين عينة البحث تضمنت (الاسم، النوع، اسم النادي)(إعداد الباحث).



- مقياس جودة الخدمات الترويحية الرياضية بأندية محافظة دمياط (إعداد الباحث).  
خطوات بناء مقياس جودة الخدمات الترويحية الرياضية المقدمة بأندية محافظة دمياط:  
1. تحديد الأبعاد الرئيسية للمقياس:

قام "الباحث" بالاطلاع على المراجع والكتب العلمية المتخصصة في مجال جودة الخدمات الترويحية، وكذلك الإطلاع على الدراسات والبحوث المرتبطة العربية والأجنبية، مثل دراسة: (1985)Parasuraman A et al (37)، Tarrant M (2002) Erin K and (38)، مصطفى محمد (2013م) (22)، أسماء مصطفى (2014م) (5)، هشام ربيع (2015م) (26)، حنان حسنين (2011م) (8)، تامر سعيد (2012م) (6)، وفتوح رضا (2018م) (14)، وتم تحديد (5) أبعاد للمقياس تضمنت (الجوانب الملموسة، الثقة والاعتمادية، الاستجابة، الضمان، التعاطف).  
2. تحديد أبعاد وعبارات المقياس وميزان التقدير المقترح:

تم عرض أبعاد وعبارات المقياس المقترحة والتي تم التوصل إليها من خلال ما تم جمعه من معلومات بعد الاطلاع على الدراسات والمراجع المتخصصة على مجموعة من المتخصصين (7) خبراء في الترويح الرياضي مرفق (أ) من الحاصلين على درجة دكتوراة الفلسفة في التربية الرياضية، ولا تقل خبراتهم في المجال عن (15) سنة، وذلك لإبداء رأيهم وحكمهم على أن أبعاد المقياس تتفق مع الغرض منه وان كل عبارة تنتمي للبعد الذي يتضمنها، وكذلك مدى الوضوح في فهم كل عبارة، وترك حرية استبعاد العبارات وإضافة عبارات جديدة يرونها مناسبة، وبعد هذا العرض تم تعديل وصياغة عبارات المقياس، وذلك في ضوء آراء الخبراء، ويوضح جدول (2) نسب اتفاق الخبراء على أبعاد وعبارات المقياس مرفق (ب).

جدول (2): النسبة المئوية لاتفاق رأي الخبراء على أبعاد وعبارات المقياس (ن=7)

م	الأبعاد	عدد العبارات	النسبة المئوية	عدد العبارات المستبعدة	العدد النهائي بعد العرض على الخبراء
1	الجوانب الملموسة	23	45.12%	1	22
2	الثقة والاعتمادية	6	11.76%	1	5
3	الاستجابة	6	11.76%	1	5
4	الضمان	8	15.68%	2	6
5	التعاطف	8	15.68%	-	8
	المجموع	51	100%	5	46

وقد جاءت النتائج كما يلي:

- موافقة الخبراء بنسبة (100%) على مدى مناسبة الأبعاد الخمسة المقترحة.
- موافقة الخبراء بنسبة (100%) على مدى كفاية الأبعاد.
- وفي حدود ما وضعه الباحث من نسبة لقبول رأي الخبراء وهو اتفاق نسبة (70%) على الأقل لقبول العبارة، وقد تم استبعاد عدد (5) عبارات من الأبعاد الخمسة لعدم حصولها

على المحك المقبول لدرجة الموافقة من قبل الخبراء.

وقد استخدم الباحث ميزان التقدير الثلاثي (موافق، الي حد ما، غير موافق)، للاستجابة علي عبارات المقياس وفقاً للتالي:

- موافق: تقدر بثلاث درجات. - الي حد ما: تقدر بدرجتين. غير موافق: تقدر بدرجة واحدة.  
الدراسة الاستطلاعية:

قام "الباحث" بدراسة استطلاعية على عينة قوامها (50) مستفيد من الخدمات الترويحية الرياضية بأندية محافظة دمياط، ومن خارج عينة البحث الأساسية ومن داخل مجتمع البحث، وذلك في الفترة من 2019/6/8م إلى 2019/6/29م.

المعاملات العلمية لمقياس جودة الخدمات الترويحية الرياضية المقدمة بأندية محافظة دمياط:  
**حساب معامل الصدق:**

تم حساب معامل الصدق باستخدام طريقة الاتساق الداخلي بمعامل ارتباط بيرسون من خلال إيجاد معامل الارتباط بين درجة كل بعد من أبعاد المقياس جدول (3)، وكذلك معامل الارتباط بين كل بعد والدرجة الكلية للمقياس

جدول (3). معامل الارتباط بين أبعاد مقياس جودة الخدمات الترويحية الرياضية (ن=50)

م	الأبعاد	الجوانب الملموسة	الثقة والاعتمادية	الاستجابة	الضمان	التعاطف
1	الجوانب الملموسة		*0.813	*0.864	*0.827	*0.337
2	الثقة والاعتمادية			*0.763	*0.694	*0.401
3	الاستجابة				*0.683	*0.414
4	الضمان					*0.448
5	التعاطف					

\* قيمة ر الجدولية عند معنوية (0.05) = 0.276

بدراسة جدول (3) يتضح: وجود ارتباط دال إحصائياً بين أبعاد مقياس جودة الخدمات الترويحية الرياضية؛ حيث أن قيمة (ر) المحسوبة أكبر من قيمتها الجدولية عند مستوى معنوية (0.05).

جدول (4): قيم معامل الارتباط بين الأبعاد والدرجة الكلية لمقياس جودة الخدمات الترويحية الرياضية (ن=50)

م	الأبعاد	قيمة ر
1	الجوانب الملموسة	*0.979
2	الثقة والاعتمادية	*0.832
3	الاستجابة	*0.875
4	الضمان	*0.885
5	التعاطف	*0.455

\* قيمة ر الجدولية عند معنوية (0.05) = 0.276

**بدراسة جدول (4) يتضح:** أن قيم معاملات الارتباط بين درجة كل بعد والدرجة الكلية للمقياس تتراوح ما بين (0.455),(0.979) مما يشير إلى إرتفاع معامل صدق أبعاد المقياس.  
**ثانياً: معاملات الثبات:**

استخدم الباحث لحساب الثبات معامل ألفا كرونباخ للأبعاد والدرجة الكلية للمقياس وتعتمد هذه الطريقة على مدى تجانس درجات المقياس المستخدم **جدول (5).**  
جدول (5): قيم معامل ألفا Alpha لثبات أبعاد مقياس جودة الخدمات الترويحية الرياضية (ن=50)

م	الأبعاد	قيم معامل ألفا
1	الجوانب الملموسة	*0.915
2	الثقة والاعتمادية	*0.798
3	الاستجابة	*0.737
4	الضمان	*0.728
5	التعاطف	*0.827

\* قيمة ر الجدولية عند معنوية (0.05) = 0.276

**بدراسة جدول (5) يتضح:** ثبات أبعاد المقياس، حيث بلغ معامل الثبات بطريقة ألفا كرونباخ ما بين (0.728) و (0.915)، مما يشير إلى إرتفاع معامل ثبات أبعاد المقياس.  
**الدراسة الميدانية:** بعد الاطمئنان لمعاملات الصدق والثبات، قام **الباحث** بتطبيق المقياس على عينة البحث والبالغ عددها (892) مستفيد من الخدمات الترويحية الرياضية من (8) أندية بمحافظة دمياط، وذلك خلال الفترة من 2019/7/7م إلى 2019/9/14م، مرفق (ج).

وبعد الانتهاء من تطبيق المقياس تم جمع وتصنيف وتفريغ البيانات وجدولتها لإجراء المعالجات الإحصائية المناسبة.

**المعالجات الإحصائية:**

معامل ارتباط بيرسون - معامل ألفا Alpha لكرونباخ - Cornbach - المتوسط - التكرارات والنسب المئوية - كا<sup>2</sup> - اختبار (T.test).  
عرض وتفسير ومناقشة النتائج:

سيقوم **الباحث** بعرض وتفسير ومناقشة النتائج التي تم التوصل إليها والخاصة بالإجابة على التساؤل الأول "ما مستوي جودة الخدمات الترويحية الرياضية بأندية محافظة دمياط"، وذلك من خلال الجداول (6)، (7)، (8)، (9)، (10).

جدول(6): التكرارات والمجموع التقديري والوزن النسبي وقيمة كا2 لاستجابات عينة البحث للبعد الأول(الجوانب الملموسة)

(ن=892)

م	العبارات	التكرارات			النسبة التقديرية	الدرجة التقديرية	كا
		تكرار	متوسط	انحراف			
1	يتسم المظهر الخارجي للنادي الرياضي بالذوق و الجمال.	670	200	22	2432	90.88	753.91
2	يتميز التصميم الداخلي للنادي الرياضي بالحدائثة وحسن المظهر.	580	294	18	2346	87.66	531.18
3	يظهر أخصائي الترويج الرياضي بالنادي الرياضي بمظهر لائق.	583	273	36	2331	87.10	506.14
4	يوجد مكان محدد ومعلوم لأخصائيين الترويج الرياضي لسهولة التواصل مع المستفيدين من الخدمات.	694	198	-	2478	92.60	275.80
5	توافر الخدمات الضرورية (النظافة- دورات المياه - غرف خلع الملابس - ..) داخل النادي الرياضي بشكل جيد.	668	200	24	2428	90.73	745.22
6	توافر الملاعب والأدوات والأجهزة الرياضية.	289	590	13	2060	76.98	560.20
7	توافر الأدوات والأجهزة الرياضية بشكل كافي يتناسب مع أعداد المشاركين.	144	367	381	1547	57.81	118.93
8	يوجد بالنادي الرياضي متخصصين لإجراء الإسعافات الأولية فى حالة حدوث إصابة لدى المستفيدين.	571	288	33	2322	86.77	487.17
9	توافر الأدوات والأجهزة الرياضية التى تتميز بالحدائثة.	407	311	174	2017	75.37	92.23
10	توافر ملاعب وصالات رياضية صحية ونظيفة.	237	456	199	1822	68.08	129.43
11	تنوع الخدمات الترويحية الرياضية المقدمة داخل النادي والتي تتضمن: كرة القدم	562	286	44	2302	86.02	451.86
12	كرة الطائرة	384	399	109	2059	76.94	179.31
13	كرة اليد	268	291	333	1719	64.23	7.30
14	كرة السلة	126	68	698	1212	45.29	815.52
15	تنس الطاولة	511	357	24	2271	84.86	416.78
16	ألعاب القوى	155	133	604	1335	49.88	475.25
17	التنس الأرضي	127	7	758	1153	43.08	1094.80
18	السباحة	296	347	249	1831	68.42	16.15
19	الاسكواش	83	8	801	1066	39.83	1289.23
20	الكاراتيه	323	149	420	1687	63.04	126.82
21	تمارين اللياقة البدنية	830	35	27	2587	96.67	1431.50
22	الجمباز	46	366	480	1350	50.44	340.52

قيمة كا<sup>2</sup> الجدولية عند (0.05) = (5.99)

بدراسة جدول(6) يتضح: أن الوزن النسبي لمستوى جودة الخدمة فيما يرتبط بالجوانب الملموسة للخدمات الترويحية الرياضية بأندية محافظة دمياط, تراوحت بين(39.83% إلى 96.67%).

ويرى الباحث توافر مجموعة من الاشتراطات في الجوانب الملموسة للخدمات الترويحية الرياضية كأحد الأبعاد الهامة لتحقيق جودة الخدمات الترويحية الرياضية بأندية محافظة دمياط والمتمثلة في الإهتمام بتقديم تمارين اللياقة البدنية كأكثر الخدمات الترويحية الرياضية المقدمة بأندية محافظة دمياط, وكذلك وجود مكان محدد ومعلوم لأخصائيين الترويج الرياضي لسهولة

التواصل مع المستفيدين من الخدمات, واتسام المظهر الخارجي للأندية الرياضية بالذوق والجمال, وكذلك توافر الخدمات الضرورية داخل الأندية الرياضية بشكل جيد؛ وبالتالي يوجه الباحث بضرورة الاهتمام ببعض الخدمات الترويحية الرياضية الأخرى المقدمة (كالإسكواش - التنس الأرضي - كرة السلة - ألعاب القوى - الجمباز) بأندية محافظة دمياط, والعمل على توفير الأدوات والأجهزة الرياضية الحديثة وبأعداد كافية تتناسب مع أعداد المستفيدين, وبالتالي فإن توافر تلك الاشتراطات يجعل من النادي مكان ملائم لتقديم الخدمات الترويحية الرياضية للمستفيدين, كما أن غياب بعضها وعدم تحققها يؤدي بالضرورة إلى وجود مشكلات تعوق تحقيق الأندية الرياضية دورها الحيوي ورسالتها في المجتمع الدمياطي نحو المستفيدين.

ويتفق ذلك مع دراسة **نجلاء فوزى (2012م)** (25), والتي توصلت إلى اختلاف مستوى تجهيز المنشآت الرياضية من حيث الإمكانيات والتجهيزات من مجتمع لآخر.

كما يتفق ذلك مع دراسة **نادي محمد (2006م)** (23), والتي توصلت إلى عدم توافر الأجهزة والأدوات ذات المواصفات الفنية السليمة لممارسة الأنشطة الرياضية.

كما تؤكد **سعيدة بودودة (2012م)**, على أن نمو وتطور المدينة من الناحية المعمارية من حيث الكثافة السكانية والوسائل الخدماتية المختلفة, وكذلك النمو الإنتاجي والتطور الصناعي وتوسع الأنشطة التجارية من جهة وارتفاع المستوى المعيشي للسكان والمستوى التعليمي والثقافي من جهة ثانية يؤدي لظهور حاجات ضخمة ومتنوعة لهؤلاء السكان, من حيث زيادة الطلب على الترويح بمختلف أنواعه وأشكاله, مما يؤدي إلى توسيع المشاريع الاستثمارية المتعلقة بالترويح (12: 261).

جدول (7): التكرارات والمجموع التقديري والوزن النسبي وقيمة كا2 لاستجابات عينة البحث للبعد الثاني (الثقة والاعتمادية) (ن=892)

م	العبارات	التكرارات			التقديرية النسبية	كا2
		مكرر	4	3		
1	يتم الاعلان عن مواعيد تقديم الخدمات الترويحية الرياضية بشكل واضح ومعلوم لدى الجميع.	60	537	295	57.88	382.64
2	تراعى إدارة النادي الرياضي والعاملين به سرعة وجودة تقديم خدماتهم الترويحية الرياضية على أكمل وجه.	674	164	54	89.83	736.09
3	الالتزام بتقديم الخدمة الترويحية الرياضية فى الوقت المتفق عليه.	102	552	238	61.58	358.28
4	يتميز مقدمي الخدمات الترويحية الرياضية بالمهنية والكفاءة.	594	282	16	88.26	562.98
5	يراعى النادي الرياضي المواعيد التى تناسبني لتقديم الخدمات الترويحية الرياضية.	611	195	86	86.28	516.32

قيمة كا<sup>2</sup> الجدولية عند (0.05) = (5.99)

**دراسة جدول (7) يتضح:** أن الوزن النسبي لمستوى جودة الخدمة فيما يرتبط بالثقة والاعتمادية للخدمات الترويحية الرياضية بأندية محافظة دمياط, تراوحت بين (57.88% إلى 89.83%).

ويرى الباحث توافر مجموعة من الاشتراطات فيما يرتبط بالثقة والاعتمادية في الخدمات الترويحية الرياضية كأحد الأبعاد الهامة لتحقيق جودة الخدمات الترويحية الرياضية بأندية محافظة دمياط والمتمثلة في مراعاة إدارات الأندية الرياضية والعاملين بها سرعة وجودة تقديم خدماتهم الترويحية الرياضية على أكمل وجه, وكذلك تميز مقدمي الخدمات الترويحية الرياضية بالمهنية والكفاءة, لذا يرى الباحث ضرورة الإهتمام بتقديم الخدمة الترويحية الرياضية في الوقت المتفق عليه, وكذلك الإعلان عن مواعيد تقديم الخدمات الترويحية الرياضية بشكل واضح ومعلوم لدى الجميع, وبالتالي فإن توافر تلك الاشتراطات يجعل من النادي مكاناً ملائماً لتقديم الخدمات الترويحية الرياضية للمستفيدين, كما أن غياب بعضها وعدم تحققها يؤدي بالضرورة إلى وجود مشكلات تعوق تحقيق الأندية دورها الحيوي ورسالتها في المجتمع الدمياطي نحو المستفيدين.

وتشير (2019) **Lea Rossi** (33), إلى أن الأندية التي تتميز بالخصائص التنظيمية الجيدة والتنوع في الألعاب الرياضية هي الأكثر قدرة على المنافسة وتشكل خطورة على الأندية التي تهدف إلى الاندماج الاجتماعي.

ويرى **محمد خميس (2006م)**, أن الخدمات الترويحية تُعد أحد المعايير لتقدم أو تخلف المجتمعات باعتبارها قوة مؤثرة في تشكيل الأفراد ومستقبل المجتمعات، فتقدم أي مجتمع من المجتمعات رهن ما يملكه هذا المجتمع من قوى مدرية قادرة على تطويع ما لديها من موارد طبيعية واستخدامها الاستخدام الأمثل لدفع عجلة التقدم (20: 26).

كما يؤكد كل من **محمد الحماحمي, وعائدة عبدالعزيز (2009م)**, على ضرورة أن تعمل الأندية على تنويع برامجها وخدماتها التي تقدمها لجمهورها أو لأعضائها حتى تتناسب مع جميع المراحل العمرية, وتشبع الميول والدوافع والاهتمامات والحاجات المختلفة لأعضائها نحو مناشطها (18: 210).

جدول (8): التكرارات والمجموع التقديري والوزن النسبي وقيمة كا 2 لاستجابات عينة البحث للبعد الثالث (الاستجابة) (ن=892)

م	العبارات	التكرارات			النسبة التقديرية	الدرجة التقديرية	النسبة التقديرية	كا 2
		مكرر	3	4				
1	تهتم إدارة النادي الرياضي بالشكاوى والمقترحات المقدمة من المستفيدين.	565	299	28	2321	86.73	484.93	

453.80	85.53	2289	80	227	585	تهتم إدارة النادي الرياضي بتذليل العقبات وحل المشكلات التي تواجه المستفيدين من الخدمة في أسرع وقت.	2
245.14	80.23	2147	150	229	513	تعمل إدارة النادي الرياضي على تحسين وتطوير خدماتها وبرامجها الرياضية لإرضاء المستفيدين من الخدمة.	3
857.50	92.18	2467	16	177	699	وجود آلية مناسبة لتلقي الشكاوى والمقترحات من المستفيدين من الخدمات الترويحية الرياضية.	4
415.46	84.75	2268	88	232	572	وجود آلية مناسبة لتقييم الخدمات الترويحية الرياضية التي يتم تقديمها بالنادي.	5

قيمة كا<sup>2</sup> الجدولية عند (0.05) = (5.99)

**دراسة جدول (8) يتضح:** أن الوزن النسبي لمستوى جودة الخدمة فيما يرتبط بالاستجابة للخدمات الترويحية الرياضية بأندية محافظة دمياط، تراوحت بين (80.23% إلى 92.18%). ويرى الباحث توافر مجموعة من الاشتراطات فيما يرتبط بالاستجابة في الخدمات الترويحية الرياضية كأحد الأبعاد الهامة لتحقيق جودة الخدمات الترويحية الرياضية بأندية محافظة دمياط المتمثلة في وجود آلية مناسبة لتلقي الشكاوى والمقترحات من المستفيدين من الخدمات الترويحية الرياضية والعمل على حلها من قبل إدارة الأندية الرياضية، لذا يرى الباحث ضرورة اهتمام القائمين على إدارة الأندية الرياضية بتحسين وتطوير الخدمات والبرامج الرياضية لإرضاء المستفيدين من الخدمة، وكذلك العمل على إيجاد آلية مناسبة لتقييم الخدمات الترويحية الرياضية التي يتم تقديمها، وبالتالي فإن توافر تلك الاشتراطات يجعل من النادي مكاناً ملائماً لتقديم الخدمات الترويحية الرياضية للمستفيدين، كما أن غياب بعضها وعدم تحققها يؤدي بالضرورة إلى وجود مشكلات تعوق تحقيق الأندية دورها الحيوي ورسالتها في المجتمع الدمياطي نحو المستفيدين.

ويتفق ذلك مع دراسة إبراهيم نزيه (2004م) (2)، والتي توصلت إلى ضعف قدرة الإدارة بمراكز الشباب على تفهم احتياجات ورغبات المستفيدين من الخدمة.

كما يؤكد كل من محمد الحماحمي، وعائدة عبدالعزيز (2009م)، على أن الأندية تقوم بتقديم العديد من الخدمات والوظائف نحو المجتمع فهي تعد من أهم المؤسسات الاجتماعية التي تهدف من خلال برامجها الترويحية إلى تنمية أعضائها من الجوانب البدنية والنفسية والعقلية والاجتماعية، وإلى إتاحة الفرص لهم لإشباع ميولهم وحاجاتهم للاستمتاع بوقت فراغهم (18: 210).

جدول (9): التكرارات والمجموع التقديري والوزن النسبي وقيمة كا<sup>2</sup> لاستجابات عينة البحث للبعد الرابع (الضمان) (ن=892)

م	العبارات	التكرارات			التقديرية	النسبة	كا
		مكرر	متوسط	مكرر			
1	توافر مخارج الطوارئ وأنظمة الإطفاء وعوامل الأمن والسلامة.	325	367	200	1909	71.33	50.76

399.72	82.73	2214	16	430	446	كفاءة مقدمى الخدمة الترويحية الرياضية بالنادي الرياضي يشعر المستفيد بالثقة والمهنية أثناء التعامل.	2
284.77	92.75	2482	-	194	698	يعمل النادي الرياضي على تحقيق النزاهة والشفافية أثناء تقديم الخدمات الترويحية الرياضية للمستفيدين.	3
283.29	68.27	1827	158	533	201	يحظى النادي الرياضي بسمعة ومكانة جيدة فى المجتمع.	4
222.52	56.12	1502	372	430	90	يقدم النادي الرياضي الضمانات والتسهيلات الكافية لتلبية احتياجات المستفيدين من الخدمات الترويحية الرياضية المقدمة.	5
595.44	88.60	2371	32	241	619	توافر عوامل الأمن والسلامة ومعايير الجودة فى الأدوات والأجهزة الرياضية المستخدمة داخل النادي الرياضي.	6

قيمة كاسم الجدولية عند (0.05) = (5.99)

**بدراسة جدول (9) يتضح:** أن الوزن النسبي لمستوى جودة الخدمة فيما يرتبط بالضمان للخدمات الترويحية الرياضية بأندية محافظة دمياط, تراوحت بين (56.12% إلى 92.75%). ويرى الباحث توافر مجموعة من الاشتراطات فيما يرتبط بالضمان في الخدمات الترويحية الرياضية كأحد الأبعاد الهامة لتحقيق جودة الخدمات الترويحية الرياضية بأندية محافظة دمياط والمتمثلة فى تحقيق الأندية الرياضية النزاهة والشفافية أثناء تقديم الخدمات الترويحية الرياضية للمستفيدين, وكذلك توافر عوامل الأمن والسلامة ومعايير الجودة فى الأدوات والأجهزة الرياضية المستخدمة داخل الأندية الرياضية, لذا فإنه من الضرورى قيام الأندية الرياضية بتقديم الضمانات والتسهيلات الكافية لتلبية احتياجات المستفيدين من الخدمات الترويحية الرياضية المقدمة لكى تحظى الأندية الرياضية بسمعة ومكانة جيدة فى المجتمع, وبالتالي فإن توافر تلك الاشتراطات يجعل من النادي مكاناً ملائماً لتقديم الخدمات الترويحية الرياضية للمستفيدين, كما أن غياب بعضها وعدم تحققها يؤدي بالضرورة إلى وجود مشكلات تعوق تحقيق الأندية دورها الحيوي ورسالتها في المجتمع نحو المستفيدين.

ويشير كل من كمال درويش, وأمين الخولى (1990م), إلى ضرورة توافر معايير الأمن والسلامة في الرياضة الترويحية وخاصة في نطاق ألعاب الفتيات وبعض الألعاب التنافسية التي يندفع إليها الجنسين من الناضجين بواسطة المشرفين عليهم (16: 310).

كما يؤكد مجدى عليوة (1997م), على ضرورة توافر الوسائل التي تساعد على سلامة الممارسين وتمتع الجميع بممارسة رياضية بدون مشاكل الإصابة باتخاذ الإجراءات الكفيلة بالوقاية والحماية من حدوث الإصابات تعتبر أحد الدعائم التربوية التي تدعم الدعوة لممارسة الأنشطة الرياضية (17: 30, 32).



جدول(10): التكرارات والمجموع التقديري والوزن النسبي وقيمة كا2 لاستجابات عينة البحث للبعد الخامس (التعاطف)

(ن=892)

م	العبارات	التكرارات			التقديرية النسبية	كا
		مؤقتة	د	مؤقتة		
1	تضع إدارة النادي الرياضي مصلحة المستفيدين من الخدمة في مقدمة أولوياتها.	580	294	18	531.18	87.66
2	يتفهم الأخصائيين الرياضيين بالنادي الرياضي لاحتياجات المستفيدين من الخدمة.	588	304	-	90.42	88.63
3	يتم مراعاة تقديم الخدمة الرياضية في أوقات مختلفة تناسب جميع المستفيدين.	565	283	44	457.49	86.13
4	يتسم كافة القائمين على النادي الرياضي بالذوق والاحترام وحسن الخلق.	669	223	-	223.00	91.66
5	يراعى مقدمي الخدمات الترويحية الرياضية عادات وتقاليد المجتمع المصري.	794	98	-	543.06	96.33
6	يشعر كل فرد مستفيد بالاحترام والمكانة الأدبية خلال تعامله مع جميع القائمين على تقديم الخدمات الترويحية الرياضية داخل النادي.	614	273	5	626.66	89.42
7	يحترم القائمين على تقديم الخدمات الترويحية الرياضية آراء ورغبات المستفيدين من الخدمة.	610	265	17	596.61	88.82
8	يتسم الأخصائيين بالنادي الرياضي بفن التعامل مع المشكلات الطارئة وإدارة الأزمات.	571	289	32	488.89	86.80

قيمة كا<sup>2</sup> الجدولية عند (0.05) = (5.99)

**دراسة جدول(10) يتضح:** أن الوزن النسبي لمستوى جودة الخدمة فيما يرتبط بالتعاطف للخدمات الترويحية الرياضية بأندية محافظة دمياط، تراوحت بين (86.13% إلى 96.33%). ويرى الباحث توافر مجموعة من الاشتراطات فيما يرتبط بالتعاطف في الخدمات الترويحية الرياضية كأحد الأبعاد الهامة لتحقيق جودة الخدمات الترويحية الرياضية بأندية محافظة دمياط والمتمثلة في مراعاة مقدمي الخدمات الترويحية الرياضية عادات وتقاليد المجتمع المصري، وكذلك اتسام القائمين على الأندية الرياضية بالذوق والاحترام وحسن الخلق، لذا فإن الباحث يرى ضرورة العمل على تقديم العديد من الدورات التدريبية لتدريب الأخصائيين بالأندية الرياضية على فن التعامل مع الأفراد بما يحقق شعور كل فرد مستفيد بالاحترام والمكانة الأدبية خلال تعامله مع جميع القائمين على تقديم الخدمات الترويحية الرياضية داخل النادي وكذلك العمل على اكسابهم مهارات فن التعامل مع المشكلات الطارئة وإدارة الأزمات، وبالتالي فإن توافر تلك الاشتراطات يجعل من النادي مكاناً ملائماً لتقديم الخدمات الترويحية الرياضية للمستفيدين، كما أن غياب

بعضها وعدم تحققها يؤدي بالضرورة إلى وجود مشكلات تعوق تحقيق الأندية لدورها الحيوي ورسالتها في المجتمع الديمقراطي نحو المستفيدين.

ويتفق ذلك مع دراسة (2014)A.L.Rozita, et all (27), والتي توصلت إلى أن كفاءة العاملين بالأندية الرياضية لها علاقة كبيرة برضا المستفيدين من الخدمات الرياضية. كما يؤكد كل من محمد الحماحي, وعائدة عبدالعزيز (2009م), على أنه من الضروري اختيار البرامج والمناشط التي يقوم النادي بتنظيمها حتى ينجح في تحقيق أهدافه, وكذلك يجب مراعاة العديد من المتغيرات في اختيارها من أهمها العادات والتقاليد السائدة في المجتمع (18): (214).

وسيقوم الباحث بعرض وتفسير ومناقشة النتائج التي تم التوصل إليها والخاصة بالإجابة على التساؤل الثاني "هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية لدى عينة البحث تجاه جودة الخدمات الترويحية الرياضية بأندية محافظة دمياط وفقاً لمتغير النوع (ذكر - أنثى)", وذلك من خلال جدول (11).

جدول (11): دلالة الفروق بين متوسطي استجابات عينة البحث وفق متغير النوع نحو أبعاد مقياس الخدمات الترويحية الرياضية (ن=892)

م	الابعاد	ذكر (484)		أنثى (408)		الفرق بين المتوسطين	قيمة (ت)
		س	+ع	س	+ع		
1	الجوانب الملموسة	47.54	4.33	47.41	5.56	0.13	0.39
2	الثقة والاعتمادية	11.48	1.35	11.54	1.27	0.06	0.69
3	الاستجابة	12.89	1.40	12.86	1.51	0.02	0.29
4	الضمان	13.79	1.58	13.78	1.65	0.01	0.09
5	التعاطف	21.53	1.41	21.38	1.34	0.14	1.59

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

من جدول (11) يتضح: عدم وجود فروق دالة إحصائية بين متوسطات استجابات عينة البحث وفق متغير النوع لمقياس جودة الخدمات الترويحية الرياضية, حيث أن قيمة (ت) المحسوبة أقل من قيمتها الجدولية عند مستوى معنوية (0.05).

ويرى الباحث أن ذلك يرجع إلى تفهم القائمين على تقديم الخدمات الترويحية الرياضية بالأندية الرياضية لاحتياجات واهتمامات المستفيدين من تلك الخدمات, والسعى نحو التغلب على نواحي القصور التي تواجههم مما يتيح لأكثر عدد ممكن من الأفراد الاستمتاع بالمشاركة في مختلف الأنشطة التي تقدمها الأندية الرياضية بمحافظة دمياط.

كما يتفق ذلك مع دراسة كل من أحمد الفاضل (2002م) (3), (Lapa, T (2013) (32), وفتوح رضا (2018م) (14), في عدم وجود فروق بين الذكور والإناث في درجة الرضا عن

الخدمات الترويحية.

حيث يؤكد كل من محمد الحماحمي، وعائدة عبدالعزيز (2009م)، على أن الأندية الرياضية تهتم بتقديم العديد من البرامج والمناشط بما يحقق بناء الشخصية المتكاملة لأعضائها في مختلف المراحل العمرية في الأطفال والناشئين والشباب وكبار السن من الجنسين البنين والبنات أو من الرجال والسيدات (18: 214).

كما يشير إسلام الشامي (2016م) (4)، على أنه يوجد فلسفة ورؤية واضحة للخدمات الترويحية بالمنشآت الرياضية تتميز بتنوع الخدمات الترويحية المقدمة بالمنشآت الرياضية، وذلك وفقاً لتنوع واختلاف فئات المستفيدين منها.

وسيقوم الباحث بعرض وتفسير ومناقشة النتائج التي تم التوصل إليها والخاصة بالإجابة على التساؤل الثالث "هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية لدى عينة البحث تجاه جودة الخدمات الترويحية الرياضية بأندية محافظة دمياط وفقاً لمتغير البيئة الإجتماعية للنادي (حضرية- ريفية)"، وذلك من خلال جدول (12).

جدول (12): دلالة الفروق بين متوسطي استجابات عينة البحث وفق متغير البيئة الإجتماعية للنادي نحو أبعاد مقياس الخدمات الترويحية الرياضية (ن=892)

م	الابعاد	الحضرية (482)		الريفية (410)		الفرق بين المتوسطين	قيمة (ت)
		س	+ع	س	+ع		
1	الجوانب الملموسة	49.32	5.09	45.31	3.69	4.01	13.26*
2	الثقة والاعتمادية	11.54	1.32	11.48	1.31	0.06	0.68
3	الاستجابة	12.89	1.46	12.87	1.44	0.02	0.19
4	الضمان	13.84	1.63	13.73	1.59	0.10	0.95
5	التعاطف	21.56	1.37	21.35	1.39	0.21	2.26*

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

من جدول (12) يتضح: وجود فروق دالة إحصائية بين متوسطات استجابات عينة البحث وفق متغير البيئة الاجتماعية للنادي في بعدي (الجوانب الملموسة - التعاطف) لمقياس جودة الخدمات الترويحية الرياضية لصالح الحضر، حيث أن قيمة (ت) المحسوبة أكبر من قيمتها الجدولية عند مستوى معنوية (0.05).

ويرى الباحث أن ذلك يرجع إلى توافر المساحات والإمكانات والتسهيلات للأندية بالحضر حيث تتوفر الرقابة المستمرة على الخدمات الترويحية الرياضية، والعمل على تحسين وتطوير خدماتها بشكل أسرع من الأندية بالريف؛ فضلاً عن تنوع توقيتات تقديم الخدمة ومراعاتها لميول واهتمامات المستفيدين، وبالتالي فإن ذلك يسهم بشكل ملحوظ في تقديم خدمات ذات جودة، وكذلك استمتاع المستفيدين بالخدمة مما يؤدي الي الشعور بالرضا مقارنة بمستوى جودة

الخدمات الترويحية بأندية الريف.

ويتفق ذلك مع نتائج دراسة (XiujinGuo, et all(2018)(39), والتي توصلت إلى وجود فروق دالة إحصائياً بين الحضر والريف في الرضا عن الخدمات الرياضية لصالح الحضر. ويؤكد كل من محمد الحماحمي, وعائدة عبدالعزيز(2009م), على أن الأندية تتأثر بالبيئة الاجتماعية التي تتواجد بها أو تحيط بها, لذا يطلق على الأندية المنتشرة في الريف مسمى(الأندية الشعبية), وهي بخلاف الأندية التي تقام في المدن, والتي تختلف عن غيرها في إمكاناتها وفي خدماتها وكذلك في المستوى الاجتماعي لأعضائها(18: 212, 213). كما يضيف إبراهيم بيومي(1990م), أن الخدمات الترويحية أصبحت حق أصيل من حقوق المواطن ينبغي أن يحظى به في وقت فراغه ولم تعد مجرد خدمة اجتماعية فقط تقدم للمواطن في المجتمع؛ بل هي أيضاً وسيلة لخدمة المجتمع ولرفع كفاءة أفرادهِ وتحقيق الزيادة في معدلات التنمية، وتؤدي إلى ارتفاع مستوى هذا المواطن واستقرارته وتحسين نوعيته مما يؤدي بالتالي إلى تحسين استثمار الثروة القومية البشرية كماً ونوعاً(1: 49, 50).

#### استخلاصات وتوصيات البحث: استخلاصات البحث:

- انطلاقاً من نتائج هذا البحث وفي ضوء المنهج المستخدم وفي حدود العينة وأداة جمع البيانات؛ يستخلص الباحث ما يلي:
- ❖ ضرورة الإهتمام بالإشترطات الصحية للملاعب والصالات بالأندية الرياضية بمحافظة دمياط, وكذلك توفير الأدوات والأجهزة الرياضية الحديثة وبأعداد كافية.
  - ❖ ضرورة الاعلان عن مواعيد تقديم الخدمات الترويحية الرياضية بشكل واضح ومعلوم, والالتزام بتقديم الخدمة الترويحية الرياضية في الوقت المتفق عليه.
  - ❖ ضرورة تحسين وتطوير البرامج الرياضية بما يتناسب مع ميول ورغبات المستفيدين من الخدمة, وإيجاد آلية مناسبة لتقييم الخدمات الترويحية الرياضية التي يتم تقديمها بالأندية الرياضية بمحافظة دمياط.
  - ❖ ضرورة تقديم الأندية الرياضية بمحافظة دمياط الضمانات والتسهيلات الكافية لتلبية احتياجات المستفيدين من الخدمات الترويحية الرياضية المقدمة, لكي يحظى النادي الرياضي بسمعة ومكانة جيدة في المجتمع.
  - ❖ ضرورة عمل دورات تدريبية لصقل الأخصائيين الرياضيين العاملين بالأندية الرياضية بمحافظة دمياط, وذلك لتدريبهم على مهارات فن التعامل مع المشكلات الطارئة وإدارة الأزمات.

- ❖ لا توجد فروق دالة إحصائياً بين المستفيدين من الخدمات الترويحية الرياضية بأندية محافظة دمياط وفقاً لمتغير النوع.
  - ❖ توجد فروق دالة إحصائياً بين المستفيدين من الخدمات الترويحية الرياضية بأندية محافظة دمياط وفقاً لمتغير البيئة الإجتماعية للنادي في بعدي (الجوانب الملموسة - التعاطف) لصالح البيئة الحضرية.
- التوصيات والبحوث المقترحة:**

في ضوء ما خلص إليه البحث من نتائج، يوصي الباحث بما يلي:

1. استخدام أداة البحث لقياس جودة الخدمات الترويحية الرياضية بالمنشآت الرياضية المختلفة (كالأندية - مراكز الشباب - المدن الشبابية) في مختلف المحافظات المصرية.
2. ضرورة الحفاظ على مستوى جودة الخدمات الترويحية الرياضية بالأندية الرياضية بمحافظة دمياط، وذلك من خلال:
  - ❖ وضع برنامج فعال للمتابعة بشكل دوري ومستمر لأعمال الصيانة وعمليات التدريب والأداء الوظيفي للعاملين داخل الأندية الرياضية.
  - ❖ وضع خطة مستديمة للتقويم تهتم بتطوير وصيانة الأجهزة والأدوات والملاعب والمرافق والوحدات المختلفة بالأندية الرياضية للارتقاء بالمستوى العام للأداء.
  - ❖ استحداث أنشطة رياضية جديدة لتلبية رغبات وميول واهتمامات المستفيدين من الخدمات الترويحية الرياضية بالأندية.
  - ❖ تنظيم العديد من الدورات التدريبية وورش العمل لصقل مهارات الأخصائيين الرياضيين العاملين بالأندية الرياضية.
3. الاهتمام بإجراء المزيد من البحوث التي تهتم بوضع الأندية الرياضية وكيفية تطويرها وكيفية جذب المواطنين للاستفادة من خدماتها لتوسيع دائرة الطلب عليها.

#### قائمة المراجع العربية:

1. إبراهيم بيومي: عمليات خدمة الجماعة وتطبيقاتها المهنية، كفر الشيخ، المعهد العالي للخدمة الاجتماعية، 1990م.
2. إبراهيم نزيه: تطبيق أسلوب الفجوة في قياس جودة الخدمة بمراكز الشباب، رسالة دكتوراه غير منشورة، كلية التربية الرياضية للبنين، جامعة حلوان، 2004م.
3. أحمد الفاضل: مقياس الرضا عن أنشطة وقت الفراغ، دراسة مقارنة، مجلة جامعة أم القرى للعلوم التربوية والاجتماعية والإنسانية، مكة، مج(16)، ع(1)، يناير 2004م.
4. إسلام الشامي: استراتيجية تطوير الخدمات الترويحية بالمنشآت لوزارة الشباب والرياضة، رسالة دكتوراه، كلية التربية الرياضية للبنين، جامعة حلوان، 2016م.

5. أسماء مصطفى: واقع الخدمات الترويحية في الهيئات الثقافية بمحافظة الإسكندرية، رسالة ماجستير، كلية التربية الرياضية للبنات، جامعة الاسكندرية، 2014م.
6. تامر سعيد: جودة الخدمات الترويحية بدور المسنين، المجلة العلمية للتربية البدنية وعلوم الرياضة، العدد(64)، كلية التربية الرياضية للبنين، جامعة حلوان، 2012م.
7. توفيق عبدالمحسن: قياس الجودة والقياس المقارن، مكتبة النهضة المصرية إيتراك، مصر، 2006م.
8. حنان حسنين: قياس جودة الخدمات الصحية في الأندية الصحية الأهلية والحكومية والخاصة، مجلة علوم وفنون الرياضة، مجلد(39)، كلية التربية الرياضية للبنات، جامعة حلوان، 2011م.
9. ديو بولد فان دالين: مناهج البحث في التربية وعلم النفس، ترجمة محمد نبيل نوفل، وآخرون، القاهرة، مكتبة الأنجلو المصرية، 2007م.
10. سعد شلبي: أسس إدارة التسويق الرياضي، المكتبة العصرية، المنصورة، 2005م.
11. سعيد عبدالعاطي: رؤية مستقبلية لجودة الخدمات الترويحية بالمنشآت الشبابية والرياضية من منظور الأمن القومي بمحافظة سيناء، رسالة دكتوراة، كلية التربية الرياضية، جامعة العريش، 2019م.
12. سعيدة بودودة: الخدمات الترويحية وأهميتها في التخطيط الحضري، مجلة الحكمة، مؤسسة كنوز الحكمة للنشر والتوزيع، الجزائر، 2012م.
13. صابر عبدالغنى: الخدمات الترويحية في الجمعيات الأهلية ومراكز الشباب بمحافظة القاهرة، (دراسة مقارنة)، رسالة ماجستير، كلية التربية الرياضية للبنين، جامعة حلوان، 2001م.
14. فتوح رضا: جودة الخدمات الترويحية وعلاقتها بالرضا عن الحياة لدى الشباب في المجتمعات العمرانية الجديدة، رسالة دكتوراة غير منشورة، كلية التربية الرياضية، جامعة المنصورة، 2018م.
15. قانون الرياضة المصري رقم(71) لسنة 2017م.
16. كمال درويش، وأمين الخولى: أصول الترويح وأوقات الفراغ، القاهرة، دار الفكر العربي، 1990م.
17. مجدى عليوة: الإصابات الرياضية بين الواقع والعلاج، (ط-2)، دار ظافر للطباعة، القاهرة، 1997م.
18. محمد الحماحمى وعائدة عبدالعزيز: الترويح بين النظرية والتطبيق، (ط-6)، القاهرة، مركز الكتاب للنشر، 2009م.
19. محمد الحماحمى: الرياضة للجميع الفلسفة والتطبيق، القاهرة، مركز الكتاب للنشر، 1997م.
20. محمد خميس: مدى الرضا عن الخدمات الترويحية بالوحدات ذات الطابع الخاص بجامعة المنصورة، رسالة ماجستير، كلية التربية الرياضية، جامعة المنصورة، 2006م.
21. محمد عبدالمنعم: قياس جودة الخدمة في المنشآت الرياضية المركزية بوزارة التربية والتعليم،

- رسالة دكتوراة غير منشورة، كلية التربية الرياضية للبنين، جامعة حلوان، 2004م.
22. مصطفى محمد: دراسة تحليلية لجودة الخدمات الترويحية المائية بمحافظة جنوب سيناء، رسالة ماجستير، كلية التربية الرياضية للبنين، جامعة حلوان، 2013م.
23. نادي محمد: تقويم البرامج الصحية والرياضية في مراكز الشباب بشمال الصعيد، رسالة ماجستير، كلية التربية الرياضية، جامعة المنيا، 2006م.
24. نبيل إبراهيم، وآخرون: أساسيات العمل مع الجماعات، كفر الشيخ، المعهد العالي للخدمة الاجتماعية، 2002م.
25. نجلاء فوزي: تقويم المنشآت الرياضية في التعليم الجامعي بالمجتمعات العمرانية الجديدة في ضوء معايير الجودة، رسالة دكتوراة، كلية التربية الرياضية للبنات، جامعة حلوان، 2012م.
26. هشام ربيع: تصميم مقياس لجودة الخدمات الترويحية الرياضية بشرم الشيخ، رسالة دكتوراة، كلية التربية الرياضية للبنين، جامعة بنها، 2015م.

#### قائمة المراجع الأجنبية:

27. A.L.Rozita, et all: Impact of Sport Complex Services towards Costumer Behavior in Terengganu, Procedia - Social and Behavioral Sciences, Vol 153, No 410- 418, 16 October 2014.
28. Bilish F and Note A: Total Quality Management Macro Function Model for Ranks, Total Quality Management, Vol 11, No 1, 2000.
29. Chiu L and Cheah S: Assessing Sport and Recreation programmers' Service Quality at Hotels and Resorts: Towards enhancing customer participation, Journal of Tourism and Hospitality Management, Vol 2, No 1, 2014.
30. Kalves , S.: The recreational and sport if services and its obstacles in SKI center welsh institute of rural studies, university of waler aberystwyth, lianbadarn campus Scotland, 2006.
31. Kerr, S. : An : Investigation in to sector sport leisure centers, dissertation submitted as part requirement for the degree of master of science in sport management university of north Umbria, 2003.
32. Lapa T: Life Satisfaction, Leisure Satisfaction and Perceived Freedom of Park Recreation Participants, Procedia-Social and Behavioral Sciences, Vol 93, 2013.
33. Lea Rossi, et all: Determinants of non-profit sports clubs' perceived competition from commercial sports providers, Sport Management Revie, 21 October 2019.
34. Mc Adam R and Robbie S: Quality Measurement Frameworks in The Public Sector, Total Quality Management, Vol 11, No 4-6, 2000.
35. Ovretveit J: A team Quality Improvement Sequence for Complex Problems, BMJ Quality & Safety, Vol 8, No 4, 1999.
36. Pagán R: How do leisure activities impact on life satisfaction? Evidence for German people with disabilities, Applied Research in Quality of Life, Vol 10, No 4, 2015.
37. Parasuraman A et al: A conceptual Model of Service Quality and its Implications for Future Research, The Journal of Marketing, pp

- 41:50, 1985.
38. Tarrant M and Erin K: The Use of A modified Importance Performance Framework to Examine Visitor Satisfaction With Attributes of Outdoor Recreation Settings, *Managing Leisure*, 2002.
39. XiujinGuo, et all: Urban – rural disparity in the satisfaction with public sports services: Survey-based evidence in China, *The Social Science Journal*, Vol 55, No 455–462, Issue 4, December 2018.