

تأثير استخدام جودة الخدمة بالإتحاد المصرى للكراتيه

هناء شبيب عبدالمقصود^١

أميمة كمال حسن على^٢

أحمد حسيني سيد أيوب^٣

أحمد هانى حسين محمد^٤

^١ أستاذ القياس والتقييم بقسم العلوم التربوية والنفسية ووالإجتماعية ووكيل الكلية لشنون الدراسات العليا والبحوث جامعة قناة السويس.

^٢ أستاذ مساعد ورئيس قسم نظريات وتطبيقات المنازلات والرياضات الفردية بكلية علوم الرياضة جامعة قناة السويس.

^٣ أستاذ مساعد بقسم الإدارة الرياضية والترويج بكلية التربية الرياضية بنين جامعه الزقازيق.

^٤ باحث بقسم الإدارة الرياضية والترويج. كلية علوم الرياضة جامعة قناة السويس

الملخص:

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على تقويم جودة الخدمة بالإتحاد المصرى للكراتيه ولقد استهدفت هذه العينة أعضاء مجلس الإدارة والإداريين العاملين والمدربين بالإتحاد المصرى للكراتيه، مناطق الإتحاد المصرى للكراتيه بالمحافظات، أعضاء مجالس الإدارات ومديرى ومشرفى التسويق والنشاط الرياضى والمديرين التنفيذيين بالأندية الرياضية أعضاء الجمعية العمومية بالإتحاد المصرى للكراتيه واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي بالأسلوب المسحي لمناسبته لطبيعة ؛ وتم اختيار عينة البحث بالطريقة العشوائية وبلغ قوام عينة البحث (155) تم سحب منهم عدد (30) فرداً كعينة للدراسة الإستطلاعية، وبذلك تصبح عينة البحث الأساسية (125) فرد.

الكلمات المفتاحية: جودة الخدمة - الإتحاد المصرى - الكراتية

مقدمة البحث:-

ثمة تحديات كبرى تواجه المؤسسات بكل أشكالها في إدارة شئون حياتها ومستقبلها في ظل عالم واقعي وإفتراضي معقد به ثورات معرفية علمية وتكنولوجية وتعليمية وإقتصادية وإجتماعية وسياسية ورياضية سريعة ومتلاحقة تقش في مواجهتها نظم الإدارة التقليدية الروتينية بكل أشكالها وأبعادها وخصائصها. ويعتبر التقويم من العمليات الهامة لضمان تنفيذ وتطوير نظم الإدارة بكفاءة تامة ولتوفير العناصر اللازمة نحو التخطيط الأفضل، كما يمكن القول أن التقويم والإدارة لا ينفصلان عن بعضهما، حيث يكمل كل منهما الآخر. كما أنه يمثل ركنا هاما فى دورة أعمال الإدارة، حيث تهتم كافة مستويات الإدارة بعمليات التقويم. فالتقويم هو المحاولة المستمرة لمعرفة الآثار والنتائج المترتبة على تنفيذ كل مرحلة من مراحل الإدارة . وتسعى معظم الدول المتقدمة

إلى تطوير المجال الرياضي بصفة عامة بما يتلائم مع أهداف وأساليب الجودة للوصول إلى أفضل صورة ممكنة في جميع النواحي التي يمكن عن طريقها تحقيق الأهداف المرجوة بدرجة عالية من الكفاءة. وتسعى الإدارة الحديثة في الوقت الحالي إلى تطوير وتحديث أساليبها من خلال هيئاتها العامة والخاصة والأهلية ومنظماتها بجميع أنواعها لكي تواكب التغير والتطور الإداري على مستوى العالم والأخذ بالأساليب المتقدمة للمنافسة في السوق العالمي المفتوح. قامت الكثير من المؤسسات إلى تبني بعض الأساليب الإدارية التي أثبتت فاعليتها في تحسين الإنتاجية ومنها أسلوب الجودة الشاملة لأنه يجمع بين الكثير من الأفكار الحديثة عن ثقافة وإستراتيجيات الإدارة، ويكون أسلوبا شاملا للتطوير التنظيمي، ولإقناع هذه المؤسسات بأن تحسين جودة العمل بالمؤسسة يؤدي لتحسين إنتاجيتها. فالجودة هي الرغبة في تحقيق نتائج مرغوبة توفر نفعاً لأصحاب المصلحة، ويقوم على تحقيقها مجموعة من المتخصصين يديرون الموارد والإمكانات اللازمة ويحددون الأعمال الواجبة ويضعون الخطط المحيطة بهم ويلتمسون الفرص ويتجنبون المخاطر ويستعدون لإحتمالات المستقبل.

مشكلة البحث:

أخذت قضية الجودة في مجال الخدمات إهتمام بين المنظمات الخدمية بإعتبارها مفتاح المنافسة لكل المنظمات التي تقدم خدمة للعملاء، وأن تحدي الجودة الذي يواجه قطاع الخدمات الآن يتمثل في تزايد توقعات العملاء للجودة والإهتمام بتقديم خدمة تتصف بدرجة عالية من الجودة يعتبر من أهم الإستراتيجيات التي تستخدمها إدارة المنظمات الناجحة للإرتقاء بمستوي الخدمة. ويواجه العالم اليوم الكثير من التحديات التي تؤثر بشكل مباشر في الرياضة وأهدافها وأنشطتها ومسابقاتها وإستراتيجيتها مما ينعكس علي المنظومة الرياضية، ومن أبرز الأنماط السائدة في الفترة الحالية تطوير المؤسسات الرياضية وفق نظام الجودة من أجل الإرتقاء بمستوي تحسين جودة الأداء والتطوير. وجودة الخدمة تختلف خصائصها عن السلعة، حيث أن هذه الخصائص تجعل أداء الخدمة مرتبط بمقدمها، كما أن مفهوم الجودة في الخدمات متعلق بمدى قدرة المؤسسة على تلبية حاجات ورغبات العملاء حسب توقعاتهم، كما أن تقييم جودة الخدمة يعتمد على مؤشرات مرتبطة بخصائص الخدمة، التي يعتبر العميل فيها المحدد لمدى جودة الخدمة من عدمها من خلال توقعاته المستقبلية وإحتياجاته الشخصية ومواقفه وتجاربه السابقة وإدراكه للأداء الفعلي للخدمة، فيقيم الخدمة من طرف العملاء وليس وجهة نظر المؤسسة، كما أن هذا التقييم يكون ناتج عن الفرق بين توقعات العميل ومستوى إدراكه لأداء الخدمة بحيث يتضمن الجوانب الملموسة وغير الملموسة للأداء. إن الهيئات الرياضية تقوم بتقديم العديد من الخدمات والوظائف نحو المجتمع، فهي تعد من أهم المؤسسات الإجتماعية التي تهدف من خلال برامجها التربوية إلى تنمية أعضائها من الجوانب البدنية والنفسية والعقلية والإجتماعية وإلى إتاحة الفرص لهم لإشباع ميولهم

وحاجاتهم للإستمتاع بوقت فراغهم وكذلك تكوين الصداقات وتدعيم العلاقات الإنسانية بين الأفراد وبعضهم وبين جماعات النشاط. ويتضح للباحث أنه لكي تكون الهيئات الرياضية على أعلى مستوى من الناحية الإدارية والفنية فإن ذلك لن يتم إلا عن طريق معرفة النواحي الإيجابية والسلبية لإدارة الهيئات الرياضية التى تقوم بالإشراف على تلك الهيئات ومحاولة تحسين أسلوب العمل بها من أجل تحقيق الأهداف المنشودة من هذه الهيئات، حيث أن الإدارة فى المجال الرياضى هى إتجاه تتناوله الحركة الرياضية للإنطلاق إلى مختلف العلوم المتقدمة الأخرى، وهى إدارة تقوم على الدراسة والبحث والإستفادة من تجارب الدول المتقدمة التى سبقت وواجهت العديد من المعوقات، لذلك أصبحت الحاجة ملحة للتخطيط الصحيح والطويل لمواجهة هذه المعوقات والوصول إلى حلول لتلافي الأخطاء المتوقع حدوثها والتى يمكن أن تؤدى إلى الفشل إذا لم تعالج. وقد وجد الباحثون أنه بالرغم من تحقيق الإتحاد المصرى للكراتيه لمراكز متقدمة إلا أن هناك إنتشار للشكاوى بين الأفراد حول إنخفاض مستوى الخدمة المقدمة، وعدم رضا العديد من المترددين على الإتحاد المصرى للكراتيه، الأمر الذى أدى إلى الشعور بعدم الرضا والإستياء بين المستفيدين من هذه الخدمات. ذلك لأنها لاتشبع حاجاتهم مما قد يدفعهم إلى محاولة إشباعها بطرق لايقرها المجتمع، كما أن الخدمات التى يقدمها الإتحاد المصرى للكراتيه لم يتم قياسها بطريقة علمية نظرا لصعوبة إجراء البحوث فيها مقارنة بالسلع وهى منتجات مادية ملموسة ومنظورة والتى إستحوذت على إهتمام الباحثين، وذلك من حيث عدم وجود معايير ثابتة لقياس جودة الخدمة المقدمة وإختلاف النظم الإدارية المطبقة ووجود فروق بين الإتحاد المصرى للكراتيه بسبب إختلاف وضعف مصادر التمويل وإختلاف مستوى الخدمة المقدمة من موسم إلى موسم آخر وعدم وضوح أهداف الإتحاد بما فيها هدف تطبيق معايير جودة الخدمة وعدم قدرة الإتحاد علي تحمل الأعباء المالية المرتبطة بالأنشطة داخله والإفتقار إلي أساليب تقويم العمل الفنى والإداري بالإتحاد، ومما لاشك فيه أن جودة تحقيق الأداء حلم يراود جميع المنظمات بغض النظر عما إذا كانت تنتمى إلى القطاع الخاص أو الحكومى . ذلك أن تحقيق الجودة فى النظم الديمقراطية الحرة يعنى تحقيق الوجود . هذا ما أثار إهتمام الباحثون بقضية جودة الخدمة كإتجاه إداري حديث أثار إهتمام الكثير من الباحثين فى الوقت الحالى . هذا ما دعا الباحثون إلى محاولة تقويم جودة الخدمة بالإتحاد المصرى للكراتيه.

أهمية البحث :

لقد شهدت العقود الأخيرة تطور هاما في مجال الخدمات التى أصبحت تشكل أهمية كبيرة في إقتصاديات الدول، مما خلق منافسة شديدة بين مقدميها، وفي هذه الظروف أصبح هناك وعي لدى الباحثين

والمهتمين بالأنشطة الخدمية بأهمية الجودة في تقديم الخدمات وأثرها على رضا العميل من أجل خلق ميزة تنافسية وزيادة الربحية للمؤسسات الخدمية، وإن التعرف علي واقع جودة الخدمة بالإتحاد المصرى للكراتيه يساعد على ما يلي:

* التعرف على نقاط القوة والضعف فى الخدمات المقدمة بالإتحاد المصرى للكراتيه.

* تصميم مقياس لجودة الخدمات المقدمة بالإتحاد المصرى للكراتيه للوقوف على مدى نجاح الإتحاد فى تحقيق جودة خدماتها وتطويرها .

* التعرف على معايير جودة الخدمة التى عن طريقها تستطيع أى هيئة رياضية أن تكشف عن مدى إمكانياتها وإستعدادها فى تقديم خدمة وتحسينها وتطويرها .

* تصميم مقياس لجودة الخدمة المقدمة بالإتحاد المصرى للكراتيه للوقوف على مدى نجاحه فى تحقيق جودة خدماته وتطويره .

* إيجاد الأساليب الكفيلة لتحسين جودة الخدمات من خلال الإعتماد على معايير جودة الخدمة التى عن طريقها تستطيع أى هيئة رياضية أن تكشف عن مدى إمكانياتها وإستعدادها فى تقديم خدمة وتحسينها وتطويرها .

هدف البحث :

يهدف البحث إلي تقويم جودة الخدمة بالإتحاد المصرى للكراتيه من خلال التعرف علي واقع جودة الخدمة بالإتحاد المصرى للكراتيه من خلال ما يلي:

- الجوانب المادية الملموسة **Tangibles** كأحد أبعاد جودة الخدمة بالإتحاد المصرى للكراتيه.
- الإعتمادية **Reliability** كأحد أبعاد جودة الخدمة بالإتحاد المصرى للكراتيه.
- الإستجابة **Responsiveness** كأحد أبعاد جودة الخدمة بالإتحاد المصرى للكراتيه.
- الأمان والضمان **Assurance** كأحد أبعاد جودة الخدمة بالإتحاد المصرى للكراتيه.
- التعاطف **Empathy** كأحد أبعاد جودة الخدمة بالإتحاد المصرى للكراتيه.

تساؤلات البحث:

- ما واقع الجوانب المادية الملموسة **Tangibles** كأحد أبعاد جودة الخدمة بالإتحاد المصرى للكراتيه؟.
- ما واقع الإعتمادية **Reliability** كأحد أبعاد جودة الخدمة بالإتحاد المصرى للكراتيه؟.

- ما واقع الإستجابة **Responsiveness** كأحد أبعاد جودة الخدمة بالإتحاد المصرى للكراتيه؟.
- ما واقع الأمان والضمان **Assurance** كأحد أبعاد جودة الخدمة بالإتحاد المصرى للكراتيه؟.
- ما واقع التعاطف **Empathy** كأحد أبعاد جودة الخدمة بالإتحاد المصرى للكراتيه؟.

إجراءات البحث:-

منهج البحث:

إستخدم الباحثون المنهج الوصفى بالأسلوب المسحى نظراً لمناسبته لطبيعة إجراءات هذا البحث.

مجتمع وعينة البحث :

يشتمل مجتمع البحث على أعضاء مجلس الإدارة والإداريين العاملين والمدربين بالإتحاد المصرى للكراتيه، مناطق الإتحاد المصرى للكراتيه بالمحافظات، أعضاء مجالس الإدارات ومديرى ومشرفى التسويق والنشاط الرياضى والمديرين التنفيذيين بالأندية الرياضية أعضاء الجمعية العمومية بالإتحاد المصرى للكراتيه. تم إختيار عينة البحث بالطريقة العشوائية من مجتمع البحث الذى يشتمل على أعضاء مجلس الإدارة والإداريين العاملين والمدربين بالإتحاد المصرى للكراتيه، مناطق الإتحاد المصرى للكراتيه بالمحافظات، أعضاء مجالس الإدارات ومديرى ومشرفى التسويق والنشاط الرياضى والمديرين التنفيذيين بالأندية الرياضية أعضاء الجمعية العمومية بالإتحاد المصرى للكراتيه وعددهم (155) تم سحب منهم عدد (30) فرداً كعينة للدراسة الإستطلاعية، وبذلك تصبح عينة البحث الأساسية (125) فرد.

جدول (2) توصيف عينة البحث الأساسية والإستطلاعية

البيان	العينة الإستطلاعية	العينة الأساسية	المجموع الكلى
أعضاء مجلس الإدارة بالإتحاد	3	3	6
الإداريين العاملين بالإتحاد	4	4	8
المدرين بالإتحاد المصرى للكراتيه	4	23	27
رؤساء مناطق الإتحاد المصرى للكراتيه بالمحافظات	3	9	12
أعضاء مجلس الإدارة بالأندية الرياضية	4	31	35
المديرين التنفيذيين بالأندية الرياضية	5	23	28
ومديرى ومشرفى التسويق والنشاط الرياضى	7	32	39
الاجمالى	30	125	155

أدوات جمع البيانات :

يعتمد الباحثون في جمع المعلومات على المصادر التالية :

المقابلة الشخصية:

يستخدم الباحثون المقابلة الشخصية كأداة من أدوات جمع البيانات والمعلومات في البحث ، وذلك عن طريق إجراء العديد من المقابلات الشخصية مع الخبراء في مجال الإدارة الرياضية والإداريين العاملين داخل المنظومة الرياضية بالهيئات الرياضية ، وكانت المقابلة تدور حول العديد من النقاط المرتبطة بموضوع البحث ، حيث تضمنت مجموعة من الأسئلة التي تتصف بالمرونة وذلك لخلق أسلوب من الحوار اللفظي مع السادة الخبراء بهدف التعرف على آرائهم وإقتراحاتهم حول محاور إستبيان واقع جودة الخدمة بالإتحاد المصري للكاراتيه، وقد قام الباحثون بتسجيل كل الآراء والملاحظات للإستفادة منها.

الإستبيان :

يستخدم الباحثون إستمارة إستبيان واقع جودة الخدمة بالإتحاد المصري للكاراتيه. (إعداد الباحثون)

الدراسة الأساسية :

قام الباحثون بتطبيق إستمارة الإستبيان في صورتها النهائية على أفراد عينة البحث الأساسية المكونة من أعضاء مجلس الإدارة والإداريين العاملين والمدربين بالإتحاد المصري للكاراتيه، مناطق الإتحاد المصري للكاراتيه بالمحافظات، أعضاء مجالس الإدارات ومديري ومشرفي التسويق والنشاط الرياضي والمديرين التنفيذيين بالأندية الرياضية أعضاء الجمعية العمومية بالإتحاد المصري للكاراتيه وذلك خلال الفترة من 2024/12/24م إلى 2025/2/5م ، ثم تلى ذلك تفرغ البيانات المتجمعة في الإستمارات المعدة لهذا الغرض تمهيداً لمعالجة البيانات إحصائياً .

الدراسة الإستطلاعية .

قام الباحثون بتطبيق إستبيان واقع جودة الخدمة بالإتحاد المصري للكاراتيه على عينة إستطلاعية وقوامها عدد 30 فرد من أعضاء مجلس الإدارة والإداريين العاملين والمدربين بالإتحاد المصري للكاراتيه، مناطق الإتحاد المصري للكاراتيه بالمحافظات، أعضاء مجالس الإدارات ومديري ومشرفي التسويق والنشاط الرياضي والمديرين التنفيذيين بالأندية الرياضية أعضاء الجمعية العمومية بالإتحاد المصري للكاراتيه، وقد تم إختيارهم بطريقة

عشوائية من مجتمع البحث ومن خارج عينة البحث الأساسية كما يتضح بجدول (رقم 2) توصيف عينة البحث الأساسية والإستطلاعية وذلك بهدف ما يلي:

- * وضوح صياغة العبارات الخاصة بإستبيان واقع جودة الخدمة بالإتحاد المصرى للكراتيه.
- * تدريب المساعدين على كيفية تطبيق إستبيان واقع جودة الخدمة بالإتحاد المصرى للكراتيه وتفرغ النتائج .
- * حساب المعاملات العلمية لإستبيان واقع جودة الخدمة بالإتحاد المصرى للكراتيه (الصدق - الثبات).
- * تحديد ما تستغرقه الدراسة الميدانية من وقت .

المعالجات الإحصائية :

إستخدم الباحثون حزمة البرنامج الإحصائي للعلوم الإجتماعية

(spss) والذي يشتمل على المعالجات التالية :

- المتوسط الحسابى .
- النسبة المئوية .
- الانحراف المعياري .
- معامل الارتباط .
- معامل ألفا كرونباخ.
- إختبار " كا² " .
- وذلك عند مستوى دلالة 0.05 .

عرض النتائج ومناقشتها وتفسيرها:

عرض نتائج إستجابات أفراد عينة البحث لعبارات محور الجوانب المادية الملموسة.

جدول (10) التكرار والنسبة المئوية وقيمة كا² وترتيب العبارات لإستجابات أفراد عينة البحث لعبارات محور الجوانب المادية الملموسة ن=125

الترتيب	قيمة كا ² المحسوبة	الوزن النسبي	لا		إلى حد ما		نعم		م
			النسبة	تكرار	النسبة	تكرار	النسبة	تكرار	
6	*65.96	239	%20.80	26	%67.20	84	%12.00	15	1
7	*65.96	217	%31.20	39	%64.00	80	%4.80	6	2
2	*27.91	298	%15.20	19	%31.20	39	%53.60	67	3
8	*27.32	206	%55.20	69	%24.80	31	%20.00	25	4
3	*30.02	296	%10.40	13	%42.40	53	%47.20	59	5
10	*67.51	175	%63.20	79	%33.60	42	%3.20	4	6
4	*35.24	273	%12.80	16	%56.00	70	%31.20	39	7
9	*55.51	182	%60.80	76	%32.80	41	%6.40	8	8
11	*70.92	174	%66.40	83	%28.00	35	%5.60	7	9
12	*75.31	171	%66.40	83	%30.40	38	%3.20	4	10
م4	*35.24	273	%12.80	16	%56.00	70	%31.20	39	11
1	*62.62	322	%3.20	4	%36.00	45	%60.80	76	12

قيمة كا² عند (2 ، 0.05) = 5.99

يتضح من جدول (10) أن قيمة كا² المحسوبة لإستجابات أفراد عينة البحث لعبارات محور الجوانب المادية الملموسة جميعها دالة إحصائياً عند مستوى معنوية 0.05 .

كما يتضح من نتائج جدول (10) أن النسبة المئوية للإستجابة للعبارات بالإجابة (نعم) تراوحت ما بين (3.20% ، 60.80%)، وأن النسبة المئوية للإستجابة للعبارات بالإجابة (إلى حد ما) تراوحت ما بين (24.80% ، 67.20%)، وأن النسبة المئوية للإستجابة للعبارات بالإجابة (لا) تراوحت ما بين (3.20% ، 66.40%).

كما يتضح من نتائج جدول (10) أن هناك فروق ذات دلالة إحصائية فى جميع عبارات محور الجوانب المادية الملموسة لصالح الإستجابة الأعلى، حيث تراوحت قيمة χ^2 المحسوبة ما بين (27.32 ، 75.31) ، وهى عبارات جميعها دالة إحصائياً عند مستوى معنوية 0.05، حيث جاءت الإستجابة للعبارات هى أن الإتحاد يوفر الدعم المادي لتنظيم البطولات والفعاليات الرياضية، يكون العاملين بالإتحاد من إدارة وإشراف علي مستوى عالي من التأهيل والمظهر الجيد للقيام بأدوارهم المخولة لهم، يتميز الإتحاد بموقع جغرافي متميز بالنسبة للمستفيدين، تتميز القاعات والغرف داخل الإتحاد بالمستوي الراقي، تهتم إدارة الإتحاد بإدخال كل ما هو جديد من خدمات تطوير من مستوى خدمة المستفيدين، يتوافر بالإتحاد الأدوات الحديثة في مختلف فروعها، يتوافر بالإتحاد المعدات الحديثة في مختلف فروعها، يتوافر بالإتحاد دورات مياة كافية علي مستوى عالي، يتوفر بالإتحاد خدمات صحية للمستفيدين علي مستوى جيد، تتوافر أماكن إنتظار السيارات للمستفيدين، يقدم الإتحاد الدعم المادي المناسب للمستفيدين في حالة التعرض لأزمه صحية أو حادث. ويعزى الباحثون ذلك إلى أن إدارة الإتحاد توفر مختلف الأنشطة داخل الإتحاد، وهذا يدل على تنوع الإمكانيات داخل الإتحاد لتلبية إحتياجات ورغبات كل من المستفيد الداخلى والخارجى فى نفس الوقت، كما يحرص على توفير جميع المستلزمات مما يفي بإحتياجات المستفيدين .

لكى تقدم مؤسسات الخدمات خدمة تتلائم مع توقعات العملاء وتلبي حاجاتهم لابد من أن تبحث عن الطرق والوسائل لتطوير وتحسين جودة الخدمة، فالخدمة الجيدة من وجهة نظر العملاء هي التي تتوافق مع توقعاتهم لذلك فعلى المؤسسة أن تتعرف على المعايير والمؤشرات التي يعتمد عليها العملاء في الحكم على جودة الخدمة المقدمة لهم. (64 : 444)

ويتفق ذلك مع ما أظهرته نتائج دراسة **حليتيتم ورده** (2016م) (19) فى أن مستوى جودة الخدمة داخل المؤسسة مرتفع، ويختلف ذلك مع ما أظهرته نتائج دراسة **محمود جمال محمد على** (2019م) (54) فى وجود قصور في تحسين جودة الخدمة المقدمة بالإتحادات الرياضية المصرية، ودراسة **محمد حمدي محمد** (2024م) (50) بإنخفاض مستوى سرعة الإستجابة.

وهذا يجيب عن التساؤل " ما واقع الإعتمادية كأحد أبعاد جودة الخدمة بالإتحاد المصرى للكراتيه؟".

عرض نتائج إستجابات أفراد عينة البحث لعبارات محور الإستجابة..

جدول (12)

التكرار والنسبة المئوية وقيمة كا² وترتيب العبارات لإستجابات

أفراد عينة البحث لعبارات محور الإستجابة ن=125

الترتيب	قيمة كا ² المحسوبة	الوزن النسبي	لا		إلى حد ما		نعم		م
			النسبة	تكرار	النسبة	تكرار	النسبة	تكرار	
3	*57.82	181	%59.20	74	%36.80	46	%4.00	5	1
4	*96.51	164	%73.60	92	%21.60	27	%4.80	6	2
2	*57.82	209	%36.80	46	%59.20	74	%4.00	5	3
1	*75.39	284	%3.20	4	%66.40	83	%30.40	38	4

قيمة كا² عند (2 ، 0.05) = 5.99

يتضح من جدول (12) أن قيمة كا² المحسوبة لإستجابات أفراد عينة البحث لعبارات محور الإستجابة جميعها دالة إحصائيا وذلك عند مستوى معنوية 0.05 .

كما يتضح من نتائج جدول (12) أن النسبة المئوية للإستجابة للعبارات بالإجابة (نعم) تراوحت ما بين (4.00% ، 30.40%)، وأن النسبة المئوية للإستجابة للعبارات بالإجابة (إلى حد ما) تراوحت ما بين (21.60% ، 66.40%)، وأن النسبة المئوية للإستجابة للعبارات بالإجابة (لا) تراوحت ما بين (3.20% ، 73.60%).

كما يتضح من نتائج جدول (12) أن هناك فروق ذات دلالة إحصائية فى جميع عبارات محور الإستجابة لصالح الإستجابة الأعلى، حيث تراوحت قيمة كا² المحسوبة ما بين (57.82 ، 96.51)، وهى عبارات جميعها دالة إحصائيا عند مستوى معنوية 0.05، حيث جاءت الإستجابة للعبارات هى أن يتوافر لدى العاملين بالإتحاد المعرفة الكافية للرد القوي علي إستفسارات المستفيدين، تضع الإدارة بالإتحاد مقترحات المستفيدين محل الإهتمام وتنفيذ مايمكن منها، تتوافر قنوات الإتصال بين المستفيدين والإتحاد من صندوق شكاوي ومقترحات وبريد إلكتروني أو رسائل قصيرة، تقوم الإدارة بسرعة الإستجابة في الشكاوي للمستفيدين والتواصل معهم.

ويعزى الباحثون ذلك إلى أن إدارة الاتحاد لديها القدرة على الإستجابة الفورية لإحتياجات المستفيدين والرد الفورى على الإستفسارات والأسئلة، والإستعداد للتعاون من جانب العاملين والمسؤولين عن الخدمة وسرعة الإستجابة عند حدوث مشكلة لطالب الخدمة.

من الجهود العديد الخدمة مقدم من تتطلب وإنما السهل بالأمر ليست الخدمة تلك بإقتناء العميل إقناع عملية إن العميل يبذلها معالجة الإعتراضات التي وكذلك الخدمات تقديم عند العملاء لدى القناعة خلق على القدرة السلوكية فيرى الأحيان، بعض في الخدمة والسعر المعقول بجودة إقتناعه رغم ذلك إتمام أمام العراقيل يضع أو الشراء عند من تختلف الإعتراض على الرد فطريقة قبل العميل لذلك من إعتراض وجود دون تتم لن البيع عملية أن البعض العملاء.(45) : إعتراضات على الرد في عليها يمكن الإعتماد القواعد التي من مجموعة فهناك لذلك لآخر موقف (151)

ويتفق ذلك مع ما أظهرته نتائج دراسة **حنان علي حسنين محمد** (2011م) (20) فى أن الإدارة على معرفة وتفهم إحتياجات ورغبات المستفيدين من خلال توقعاتهم، ودراسة **حليتيتم وردة** (2016م) (19) فى أن مستوى جودة الخدمة داخل المؤسسة مرتفع، ودراسة **مصطفى عيسى علي الأحمد** (2020م) (56) فى أن كل نادي يمتلك قاعدة بيانات ومعلومات إدارية وتسويقية خاصة به، ويختلف ذلك مع ما أظهرته نتائج دراسة **محمود جمال محمد على** (2019م) (54) فى وجود قصور في تحسين جودة الخدمة المقدمة بالإتحادات الرياضية المصرية، ودراسة **مصطفى عيسى علي الأحمد** (2020م) (56) فى ضعف البنية التحتية لنظم الاتصال والمعلومات داخل النادي، وببطء شبكة الانترنت، ودراسة **محمد حمدي محمد** (2024م) (50) بإنخفاض مستوى سرعة الإستجابة.

وهذا يجيب عن التساؤل " ما واقع الإستجابة كأحد أبعاد جودة الخدمة بالإتحاد المصرى للكاراتيه؟".

الإستخلاصات والتوصيات:

الإستخلاصات:

من خلال عرض ومناقشة النتائج توصل الباحثون إلى الإستخلاصات التالية:

- الإستخلاصات الخاصة بإستجابات أفراد عينة البحث لعبارات محور الجوانب المادية الملموسة **Tangibles**.
* أن الإتحاد يوفر الدعم المادي لتنظيم البطولات والفعاليات الرياضية، يكون العاملين بالإتحاد من إدارة وإشراف علي مستوي عالي من التأهيل والمظهر الجيد للقيام بأدوارهم المخولة لهم، يتميز الإتحاد بموقع جغرافي

متميز بالنسبة للمستفيدين، تتميز القاعات والغرف داخل الاتحاد بالمستوي الراقي، تهتم إدارة الاتحاد بإدخال كل ما هو جديد من خدمات تطوير من مستوى خدمة المستفيدين، يتوافر بالاتحاد الأدوات الحديثة في مختلف فروعها، يتوافر بالاتحاد المعدات الحديثة في مختلف فروعها، يتوافر بالاتحاد دورات مياة كافية علي مستوى عالي، يتوفر بالاتحاد خدمات صحية للمستفيدين علي مستوى جيد، تتوافر أماكن إنتظار السيارات للمستفيدين، يقدم الاتحاد الدعم المادي المناسب للمستفيدين في حالة التعرض لأزمه صحية أو حادث.

● الإستخلاصات الخاصة بإستجابات أفراد عينة البحث لعبارات محور الاعتمادية **Reliability**.

* أن إدارة الاتحاد تلتزم بتقديم الخدمات في الموعد المناسب للمستفيدين والمعلن عنها مسبقا، يقدم العاملين بالاتحاد علي إختلاف أدوارهم الخدمة بشكل يقوي شعور المستفيد بالثقة فيهم، تناسب الأنشطة المقدمة من الاتحاد كل المستفيدين من لاعبين ومدربين وحكام وإداريين، يعمل الاتحاد علي تقديم ما يعد بها من خدمات للمستفيدين، يتوافر لدى الاتحاد المعرفة الكافية لخدمة المستفيدين، تعمل الإدارة بالاتحاد علي تقديم البرامج الترفيهية والتحفيزية والتدريبية المناسبة للمستفيدين.

● الإستخلاصات الخاصة بإستجابات أفراد عينة البحث لعبارات محور الإستجابة **Responsiveness**.

* أن يتوافر لدي العاملين بالاتحاد المعرفة الكافية للرد القوي علي إستفسارات المستفيدين، تضع الإدارة بالاتحاد مقترحات المستفيدين محل الإهتمام وتنفيذ مايمكن منها، تتوافر قنوات الإتصال بين المستفيدين والاتحاد من صندوق شكاوي ومقترحات وبريد إلكتروني أو رسائل قصيرة، تقوم الإدارة بسرعة الإستجابة في الشكاوي للمستفيدين والتواصل معهم.

● الإستخلاصات الخاصة بإستجابات أفراد عينة البحث لعبارات محور الأمان والضمان **Assurance**.

* أن إدارة الاتحاد تهتم بدعم وتحقيق أهداف المستفيدين الشخصية والمهنية، توجد سياسات واضحة بالاتحاد تعزز من الأمان وتحمي حقوق المستفيدين، يحصل جميع المستفيدين بالاتحاد على معاملة عادلة ومناسبة بغض النظر عن المستوى أو الخبرة، يوجد بالاتحاد بيئة عمل تشجع على الإستقرار والإبتكار.

● الإستخلاصات الخاصة بإستجابات أفراد عينة البحث لعبارات محور التعاطف **Empathy**.

* أن العاملون بالاتحاد يتميزون بحسن المعاملة والأسلوب اللائق بالمستفيدين، تعمل إدارة الاتحاد علي إستمرارية تحسين وتطوير الخدمات المقدمة، تعمل الإدارة بالاتحاد علي كسب حب وإحترام المستفيدين، يشعر المستفيدين بانهم محل إهتمام من قبل الإدارة وكل العاملين بالاتحاد، تهتم إدارة الاتحاد بتحسين سبل وأساليب تقديم الخدمة للمستفيدين، تهتم الإدارة بالاتحاد بأن تلائم الأوقات المخصصة لخدمات المستفيدين.

ثانيا: التوصيات:

فى ضوء هدف البحث وتساؤلاته والعينة التى أجريت عليها الدراسة، ومن خلال مناقشة النتائج يوصى الباحثون بالآتى:

- ضرورة دراسة مجتمع المستفيدين من الخدمات التى يقدمها الإتحاد المصرى للكراتيه دراسة مستفيضة كجماعات مستهدفة للتعرف على إحتياجاتهم من حيث نوعية الأنشطة والخدمات التى تلبى رغباتهم وتتوافق مع توقعاتهم.
- يجب إشراك العاملين المتميزين من القائمين على تقديم الخدمة بالإتحاد المصرى للكراتيه فى عمليات تحسين وتطوير الخدمات المقدمة وإقتراح الحلول للمشكلات التى تواجه عمليات التحسين والتطوير.
- تدريب الإدارة والعاملين بالإتحاد المصرى للكراتيه وتأهيلهم لتحقيق أفضل أداء للخدمة.
- أن تنظر إدارة بالإتحاد المصرى للكراتيه إلى المتغيرات التى عن طريقها تم قياس جودة الخدمات بها عند رسم الإستراتيجية الخاصة بتحسين جودة الخدمة بها.

المراجع العربية:

أولا : المراجع العربية.

- 1- أحمد أبو الحسن رزد : "الشباب المصرى تضحية وإنجاز"، الهيئة العامة للإستعلامات ، القاهرة، 2000م.
- 2- أحمد عبده : "تقنين العلاقة بين التكلفة والجودة"، مجلة البحوث الإدارية، أكاديمية السادات للعلوم الإدارية، المجلد (7)، العدد الثالث والرابع، 1995م.
- 3- أحمد محمد أحمد أبو بكر محمد : "أثر جودة الخدمة المصرفية علي القدرة التنافسية للبنوك دراسة تطبيقية علي البنوك التجارية المصرية"، رسالة دكتوراه، أكاديمية السادات للعلوم الإدارية، القاهرة، 2003م.

- 4- أحمد محمد عبدالله :تقويم الأداء الإدارى بالإدارة الرياضية بمديرية الشباب والرياضة بمحافظة الشرقية"، رسالة ماجستير، كلية التربية الرياضية، جامعة بنها، 2007م.
- 5- أبي ، أورمان حامد أسعد جى الديوه سعد والتوزيع، للنشر الحامد دار والفندقي"، السياحي :التسويق 2000م. عمان،
- 6- المجلس الأعلى للشئون الإسلامية :المنتخب فى تفسير القرآن الكريم"، لجنة القرآن والسنة، القاهرة، 1993م.
- 7- أمين أنور الخولى ، جمال الدين الشافعى :مناهج التربية البدنية المعاصرة"، دار الفكر العربى، القاهرة، 2000م.
- 8- بن يامين خالد :الإدارة الإلكترونية وأثرها فى تحسين جودة الخدمة (دراسة حالة شركة توزيع الكهرباء والغاز، بشار، قسم العلاقات التجارية)"، مجلة البشائر الاقتصادية، المجلد(6)، العدد(2)، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة طاهري محمد بشار، الجزائر ، 2020م.
- 9- بهاء محمد زكي أحمد :إتجاهات المسؤولين فى القطاع الحكومى نحو إمكانية تطبيق نموذج إدارة الجودة الشاملة كمدخل للتطوير التنظيمي"، المجلة العلمية بكلية التجارة فرع جامعة الأزهر للبنات، العدد السادس عشر، يونيو، جامعة الأزهر، 1999م.
- 10- بو عنان نور الدين :جودة الخدمات وأثرها على رضا العملاء-دراسة ميدانية فى المؤسسة المينائية لسكيدة"، رسالة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير والعلوم التجارية ، جامعة محمد بو ضياف المسيلة ، الجزائر، 2007م .

- 11- تامر إبراهيم السيد :تطبيق الإدارة الإلكترونية كمدخل لتحسين جودة الخدمة
إبراهيم عشري
المرورية دراسة مقارنة"، رسالة ماجستير، كلية التجارة، جامعة
المنصورة، 2010م.
- 12- العجارمة تيسير :عمان، والتوزيع، للنشر الحامد دار السياحي"، :التسويق
2005م.

المراجع الأجنبية:

- 13- Christian derbaix : "**Joel Brée**", op.cit, P 520.
- 14- Danie Duret , : "**qualité en production : de Iso 9000 à Six sigma**", 2eme édition, édition d'organisation, Maurice pillet Paris 2002, P21.
- 15- Fisher, Barry, : "**Installing Implement the Document at Loughborough University**", U.K .1996.
- 16- Gerard Taker , : "**Marketing des services**", édition de nord Michel longbois ,1992, P45.
- 17- Gronnroos : "**Service Management and Marketing; Managing The moment of The Truth in Service Competition**", Toronto Christian, Lexington Books, 1990.