

تقويم جودة واقع الخدمات الإلكترونية في الأندية الرياضية بمحافظة الدقهلية

بسمته محمد السيد شتا

معيدة بقسم الإدارة الرياضية - كلية التربية الرياضية

جامعة المنصورة

د/ وهيب رمضان ياسين

مدرس بقسم علم النفس الرياضي - كلية التربية

الرياضية - جامعة المنصورة

د/ عمرو محمد زاهر

مدرس بقسم الإدارة الرياضية - كلية التربية الرياضية -

جامعة المنصورة

أ.د/ كريم محمد محمود الحكيم

أستاذ ورئيس قسم الإدارة الرياضية - كلية التربية

الرياضية - جامعة المنصورة

مستخلص البحث:

يهدف البحث الي تقويم واقع الخدمات الإلكترونية بالأندية الرياضية بمحافظة الدقهلية ، استخدم الباحثون المنهج الوصفي (الأسلوب المسحي)، وكان مجتمع البحث (١٥٢,٧٠٠) فرد من أعضاء الجمعية العمومية بالأندية الرياضية ، وبلغت عينت البحث (٤٢٤) فرد من أعضاء الجمعية العمومية ، واستخدم الباحثون الاستبيان كأداة لجمع البيانات ، وتوصلوا الي أن تقييم الخدمات الإلكترونية بشكل عادل داخل النادي سوف يساعد في منع الأشخاص من التحيز الفردي، مما يساهم في تعزيز الشفافية لدي الأعضاء داخل النادي - تسعى المؤسسة إلي تحقيق مستويات عالية من الجودة في تقديم خدماتها وذلك من خلال استمراريتها في التحسين والتطوير - تعمل المؤسسات الرياضية جاهدة علي توفير خدمات إلكترونية بحيث تستطيع تجاوز التحديات التي تواجه قطاع الخدمات من خلال امتلاك ميزة تنافسية لضمان إستمرارها - تساهم المؤسسات الرياضية في تعزيز الشفافية من خلال تزويد الخدمات والمعلومات ذات الدرجة العالية من المصادقية والالتزام القوي بنشر وتداول هذه المعلومات من خلال المواقع الإلكترونية للمؤسسة - تسعى المؤسسات الرياضية إلي إيجاد أثر إيجابي داخل الأعضاء من خلال تحقيق توقعاتهم عن الخدمات المقدمة و تعمل علي تنمية مهارات تكنولوجيا المعلومات بين أعضائها.

مقدمة ومشكلة البحث :

والمشاركة في الاتحادات من خلال التسجيل علي الموقع الإلكتروني الخاص بالنادي).

ويري حسن أحمد الشافعي ٢٠٠٩م أنه نظراً للتطورات التكنولوجية الهائلة والتقنيات الحديثة التي أصبحت تدخل في كل مجال من مجالات الحياة، أصبحت المنظمات تتولي اهتماماً متزايداً بقضايا جودة الخدمات الإلكترونية، لتحسين قدراتها التنافسية ولتلبية تطلعات وحاجات أعضائها، من أجل التغلب علي منافسيها وامتلاكها لمزايا تنافسية تستطيع مجاراتهم بها ، وأن جودة الخدمات الإلكترونية في المؤسسات الرياضية تساعد في التخطيط الاستراتيجي للمؤسسة من خلال تحسين الجودة وبالتالي تحسين الكفاءة والأداء الكلي للمؤسسة.(٣ :٤٨)

ونظراً للتقدم والتطور الهائل في تكنولوجيا المعلومات والاتصال الذي أدى إلي أن أصبحت المؤسسات ومنها المؤسسات الرياضية مثل الأندية الرياضية التي تولي اهتماما كبيرا بتقديم خدماتها وذلك بشكل إلكتروني، مما يشكل تقدماً كبيراً في مجال تقديم الخدمات وأيضاً توفير احتياجات و رغبات أعضائها مما يحقق الإشباع والرضا لديهم.

ويتفق ذلك مع دراسة محمد السيد خميس ٢٠٠٦م علي أن الرضا عن الخدمات يتمدد بمقدار الإشباع التي يحصل عليها الفرد والتي تكون هي المصدر الأساسي وتكون نتاج لحاجاته وأيضاً لما توفره له المؤسسة من العديد من الخيارات المتاحة أمامه من الخدمات لسد حاجات ورغبات وميول الأعضاء.(٧ :١٣)

وقد قامت الباحثة بعمل دراسة استكشافية علي عينة قدرها ٢٣ فرد من اعضاء نادي (الحوار- العمال- الجمالية- شيكو- ميجا سبورت)، وذلك للتعرف علي

ذكر كلاً من أمال محمود بابكر ، وحماة محمد العنتيلي ٢٠١٦م أن النادي الرياضي هو ذلك المكان المجهز بأحدث الوسائل ويحتوي على مبنى أو أكثر يضم تجهيزات ومعدات رياضية متكاملة من أجل تحقيق طموحات وأهداف في مختلف المجالات التي تهتم بناء الفرد متكاملًا من كافة الجوانب، وهو مؤسسة رياضية تروحية تهدف إلى المساهمة بدور إيجابي في التنمية الرياضية والاجتماعية لأفراد المجتمع في إطار احتياجات ورغبات أعضائه مما يؤدي إلى تحقيق فلسفة الدولة.(٢ :١٤٧)

ويشير مؤمن الحلبي ٢٠١٧م أن الخدمات الإلكترونية تعد خدمة شأنها مثل باقي الخدمات الأخرى بما في ذلك الخدمات التقليدية مع فارق أساس هو أنها خدمة علي الشبكة، حيث تعتبر شكلا من أشكال الخدمة الذاتية فبدلا من تقديم الطلب إلي موظف في المكتب أو عبر الهاتف للحصول علي معلومة أو أي استفسار يتم الحصول علي الخدمة من خلال التفاعل الإلكتروني المتبادل بين طالب الخدمة والحاسب الألي من خلال وسيط شبكة إلكترونية، لذا ينبغي أن يلائم تصميم الخدمة الإلكترونية حاجة وتوقع ورغبة طالب الخدمة.(٨ :١١)

ويري الباحثون أن الخدمات الإلكترونية في الأندية الرياضية على سبيل المثال هي (تجديد العضوية للأعضاء- الكرنيمات الإلكترونية- سداد الاشتراكات- استخدام الفيزا كارت- حجز تذاكر المباريات - الإعلانات بشكل إلكتروني عن الخدمات الرياضية - الباركنج الإلكتروني - معلومات عن الخدمات الرياضية التي تقدم للأعضاء من خلال موقع النادي الإلكتروني ومواقع التواصل الاجتماعي - السيرة الذاتية للاعبين - الإعلان عن الندوات الثقافية _ عمل ورش عمل بالنادي

طبيعة العلاقة بين الخدمة الإلكترونية ورضا الاعضاء
، وذلك بسؤال العينة من خلال استمارة استبيان علي

م	العبارات	نعم	لا	النسبة %
١	هل يتم استحداث أساليب وتقنيات حديثة في مجال تقديم الخدمات؟	١٧	٦	٧٣.٩١%
٢	هل تراعي المصداقية والامان في تقديم الخدمات بشكل الكتروني؟	١٩	٤	٨٢.٦١%

مصطلحات البحث:

• التقييم : هو عملية إصدار الحكم على الأشياء أو الأشخاص أو الموضوعات ويتطلب استخدام المعايير أو المستويات أو المحكات لتقدير هذه القيمة ، كما يتضمن أيضاً معنى التحسين أو التعديل أو التطبيق الذي يعتمد على هذه الأحكام. (٥ : ٨٢)

• الخدمات الإلكترونية : هي الخدمات التي يتم إنجازها للأعضاء عبر الوسائط الإلكترونية والتي تعتمد علي تكنولوجيا المعلومات والاتصال . (٩ : ٤)

• الأندية الرياضية: هو هيئة رياضية تكونها جماعة من الأشخاص الطبيعيين أو الاعتباريين مجهزة بالمباني والملاعب والإمكانات لنشر الممارسة الرياضية، ويعمل النادي الرياضي على توفير الخدمات الرياضية للأعضاء، وما يتصل بها من نواح ثقافية واجتماعية وترويحية، والنادي هيئة رياضية تثبت لها الشخصية الاعتبارية بمجرد شهر نظامها وفق أحكام القانون. (٤ : ٤)

الدراسات السابقة :

١. دراسة محمد السيد خميس ٢٠٠٦م (٧) ، وهدفت للتعرف علي مدي الرضا عن الخدمات الترويحية بالوحدات ذات الطابع الخاص بجامعة المنصورة ، وقد استخدم الباحث المنهج الوصفي ، والاسلوب المسحي ، علي عينة بلغت (٤٦٩) ذكر وأنثي من داخل وخارج الجامعة بواقع

من نتائج الدراسة الاستكشافية توصلت الباحثة الي النقاط التالية :

١. أن المؤسسات الرياضية يعتبر استقرارها وتقدمها مرهونا بمدي قدرتها علي تحقيق رغبات واحتياجات المستهلكين .

٢. توجد علاقة طردية بين جودة الخدمة المقدمة ورضا أعضائها وهي: كلما كانت جودة الخدمة المتوقعه أكبر من الخدمة المدركة فان ذلك من شأنه أن يحقق أشباعا للمستهلكين وكذلك الرضا عن مقدم الخدمة والعكس .

ويؤكد ذلك توصيات كلاً من مؤمن الحلبي ٢٠١٧م (٨) ، ودراسة ماجد الطولية ٢٠١٤م (٦) وهي: (العمل علي توفير المستوي اللازم من الأمن والخصوصية للمعلومات الشخصية للأعضاء كونها ذات تأثير مباشر علي استخدامهم لهذه الخدمات الإلكترونية- الاهتمام بتحسين أداء المواقع الإلكترونية للمؤسسات الرياضية والتحديث لهذه المواقع يعتبر ذات أهمية بالنسبة للأعضاء وذلك من اجل تحقيق الميزة التنافسية ، العمل علي نشر الوعي بأهمية استخدام الخدمات الإلكترونية وأهمية دعم الإدارة لتطوير وتحسين جودة الخدمة الإلكترونية المقدمة للأعضاء).

هدف البحث : تقييم واقع الخدمات الإلكترونية بالأندية الرياضية بمحافظة الدقهلية .

تساؤلات البحث : ما تقييم واقع الخدمات الإلكترونية بالأندية الرياضية بمحافظة الدقهلية ؟

مستوى عالي من الإرتباط الإيجابي بين جودة الخدمة ككل والرضا، وتبين أن متغيرات سرعة الإستجابة، وسهولة الاستخدام، والأمن، وهي أبعاد جودة الخدمة الإلكترونية لها تأثير على جودة الخدمة والرضا، وسرعة الأستجابة والأمن هي الأبعاد التي كان لها التأثير الأعلى على جودة الخدمة الإلكترونية.

منهج البحث : استخدم الباحثون المنهج الوصفي (الأسلوب المسحي) بخطواته وإجراءاته.

مجتمع البحث: يتحدد مجتمع البحث من أعضاء الجمعية العمومية بالأندية الرياضية وعددهم (٤٧) نادي بمحافظة الدقهلية.

عينة البحث: تم تطبيق استمارة الاستبيان بالطريقة العشوائية لعدد (٤٧٤) فرد من أعضاء الجمعية العمومية بالأندية الرياضية بمحافظة الدقهلية بواقع (٥٠) فرد للعيبة الاستطلاعية، و(٤٢٤) فرد للعينة الأساسية، وهي أندية الحوار - السنبلوين- المنصورة- دكرنس - الجزيرة- اتحاد المنزل- شربين- العمال- نبروه- بلقاس- المطرية- الجمالية- اتحاد السنبلوين- شيكو- ميجا سبورت- سماد طلخا)

عرض ومناقشة النتائج

مرفق (١) ، ويوضح الجدول التالي توصيف عينة الاستطلاعية والأساسية :

(٢٩٦) ذكر و(١٧٣) أنثي ، وكانت من أهم التوصيات ضرورة توافر وسائل وادوات مناسبة للعاية والاعلان عن الخدمات الترويجية المقدمة بالوحدات داخل وخارج الجامعة لجذب الافراد والتي توافر موقع الكتروني للوحدة الترويجية علي شبكة الانترنت .

٢. دراسة Kim & Kim ٢٠١٠م (١٢) ودفدت لمقارنة تصورات جودة الخدمة الالكترونية بين المستفيدين من هذه الخدمات في كل من الولايات المتحدة الأمريكية وكوريا الجنوبية عبر أبعاد (الكفاءة ، توافر النظام ،الخصوصية ،الوفاء)، واستخدما المنهج الوصفي ، علي عينة بلغت (٤٢٠) مستفيدا منهم (٢٠٩) العينة الأمريكية أما الكورية (٢١١) ، كانت من أهم النتائج هي تأثير جودة الخدمة الالكترونية بكل من الخصوصية والكفاءة وكانت نسبة الأرتياح والولاء لجودة الخدمة الالكترونية عالية.

٣. دراسة kayabasi,A. & Buyukarslan ٢٠١٣م (١١)، وهدفت لفحص العلاقة بين جودة الخدمات الإلكترونية والرضا الكلي عن طريق اختبار نموذج محدد ، استخدمت الدراسة استقصاء لآراء تم بواسطة (٢٣٣) مشاركا في تركيا باستخدام استبانة لجمع البيانات، ثم جري تحليلها باستخدام نموذج المعادلة المركبة (SEM)، وتوصلت الدراسة إلى انه يوجد

جدول (١) توصيف عينة الدراسة

م	فئة العينة	العدد	%
١	العينة الاستطلاعية	٥٠	١٠.٥٥%
٢	العينة الاساسية	٤٢٤	٨٩.٤٥%
	المجموع	٤٧٤	١٠٠%

الإلكترونية - جودة الخدمات الإلكترونية) مرفق (٢).

٢. تم عرض المحاور المقترحة على (٧) من الخبراء في مجال الإدارة الرياضية مرفق (٣)، لإبداء الرأي عن مدى مناسبتها، وقد ارتضى الباحثون البقاء على المحاور التي تحوز على نسبة (٧٥%) فأكثر:

جدول (٢) النسبة المئوية لآراء الخبراء للصورة الأولية لمحاور الاستبيان (ن-٥)

م	محاور الاستبيان	موافق	غير موافق	%
١	مستويات الخدمات الإلكترونية بالأندية الرياضية	٧	٠	١٠٠%
٢	جودة الخدمات الإلكترونية بالأندية الرياضية	٧	٠	١٠٠%

المقترحة في ضوء المراجع العلمية وهي (٢٠) عبارة مرفق (٤)، وتم عرضها على الخبراء لاستطلاع رأيهم في مدى مناسبة العبارات وملاءمتها لكل محور من المحاور.

يتضح من الجدول السابق: اتفاق الخبراء على محاور استبيان جودة الخدمات الإلكترونية.

٣. تحديد عبارات استبيان الخدمات الإلكترونية: قام الباحثون بصياغة مجموعة من العبارات

جدول (٣) النسبة المئوية لآراء الخبراء نحو الصورة الأولية لعبارات الاستبيان (ن-٧)

م	نعم	%	م	نعم	%	م	نعم	%	م	نعم	%	م	نعم	%	م	نعم	%
المحور الأول																	
١	٧	١٠٠	٥	٧	١٠٠	٨	٧	١٠٠	١١	٧	١٠٠	١٥	٧	١٠٠	١٩	٧	١٠٠
المحور الثاني																	
٢	٧	١٠٠	٦	٧	١٠٠	٩	٧	١٠٠	١٢	٧	١٠٠	١٣	٧	١٠٠	٢٠	٧	١٠٠
٣	٦	٨٥.٧	٧	٧	١٠٠	١٠	٦	٨٥.٧	١٤	٧	١٠٠	١٨	٧	١٠٠			

الدراسة الاستطلاعية: قام الباحثون بتطبيق استمارة الاستبيان على عينة قوامها (٥٠) من أعضاء الجمعية العمومية بالأندية الرياضية من داخل مجتمع البحث وخارج العينة الأساسية في الفترة من (٢٠٢١/١/٣ م إلى ٢٠٢١/١/٢٠ م)، بهدف إيجاد المعاملات العلمية (الصدق والثبات) لاستمارة الاستبيان.

المعاملات العلمية لأدوات جمع بيانات البحث:

صدق الاتساق الداخلي: للتحقق من مدى ملائمة عبارات استبيان الخدمات الإلكترونية، تم استخدام

١. يتضح من الجدول السابق موافقة الخبراء حول استمارة الاستبيان في صورتها الأولية.

٢. قام الباحثون باستخدام مقياساً ثلاثي التقدير باستمارة الاستبيان النهائية التي طبقت على العينة (نعم، إني حد ما، لا) ووضع الباحثون ميزان تقدير للاستجابة على عبارات الاستبيان على النحو التالي: نعم وتقدر بثلاث درجات، إني حد ما تقدر بثلاث درجات، ولا تقدر بدرجة واحدة.

صدق الاتساق الداخلي لحساب صدق عبارات الاستبيان من خلال إيجاد معامل الارتباط بين العبارات مع الجدولين (٤)، (٥)

جدول (٤) معامل الارتباط بين محاور وعبارات الخدمات الإلكترونية (ن=٥٠)

الارتباط	م	الارتباط	م	الارتباط	م	الارتباط	م	الارتباط	م	الارتباط	م
*.٧٣٧	١٩	*.٧٧٧	١٥	*.٧٣٠	١١	*.٧٣٩	٨	*.٦٥٦	٤	المحور الأول	
*.٦٧٥	٢٠	*.٦٨٧	١٦	*.٦٦٧	١٢	المحور الثاني		*.٦٣٨	٥	*.٧٧٥	١
		*.٦٠٧	١٧	*.٦٩٧	١٣	*.٧٧٨	٩	*.٧٤٧	٦	*.٥٧٢	٢
		*.٧٠٧	١٨	*.٧٠٥	١٤	*.٦٤٨	١٠	*.٧٦٥	٧	*.٧٠١	٣

(* قيمة (ر) الجدولية عند (٠.٠٥) = ٠.٢٣٨

وبذلك يمكن الاستناد إلى صدق الاتساق الداخلي بين محاور وعبارات الاستبيان ودرجة المحور التي ينتمي إليها.

يتضح من الجدول السابق وجود علاقة دالة إحصائياً عند مستوى معنوية (٠.٠٥) بين محاور استبيان جودة الأداء الإداري ، والعبارات الخاصة به،

جدول (٥) قيم معاملات الارتباط بين المحاور والدرجة الكلية للاستبيان (ن=٥٠)

الاستبيان	المحاور	م
*.٩٣٠	مستويات الخدمات الإلكترونية بالأندية الرياضية	١
*.٩٤٤	جودة الخدمات الإلكترونية بالأندية الرياضية	٢

حساب معامل الثبات: استخدم الباحثون معامل ألفا كرونباخ ومعادلة التجزئة النصفية: تم استخدام معامل ألفا كرونباخ ودلالة الاتساق الداخلي ومعامل ارتباط التجزئة النصفية ومعادلة ارتباط سبيرمان – براون وجتمان لحساب معامل ثبات محاور الاستبيان.

يتضح من الجدول السابق وجود علاقة دالة إحصائياً عند مستوى معنوية (٠.٠٥) بين محاور استبيان جودة الخدمات الإلكترونية والعبارات الخاصة به، وبذلك يمكن الاستناد إلى صدق الاتساق الداخلي بين محاور وعبارات الاستبيان ودرجة المحور التي ينتمي إليها.

جدول (٦) قيم معامل الثبات للاستبيان (ن=٥٠)

معادلة جتمان	معادلة سبيرمان-براون	قيمة ألفا	المحاور	م
*.٨٤٩	*.٨٥٢	*.٨٥٠	مستويات الخدمات الإلكترونية بالأندية الرياضية	٣
*.٩٠٠	*.٩٠٠	*.٩٠٦	جودة الخدمات الإلكترونية بالأندية الرياضية	٤

*دال

مما يشير لارتفاع معامل ثبات محاور الاستبيان قيد البحث .

الدراسة الأساسية : قام الباحثون بتطبيق استبيان البحث في صورته النهائية مرفق (٥) على عينة البحث الأساسية والبالغ عددها (٤٢٤) فرد من أعضاء

يتضح من الجدول السابق ثبات محاور الاستبيان، حيث بلغ معامل ثبات محاور الاستبيان بطريقة ألفا كرونباخ (٠.٨٥٠)، للمحور الأول و(٠.٩٠٦) للمحور الثاني، وكان معامل ارتباط ألفا كرونباخ لكل محور دال

البحث باستخدام البرنامج الإحصائي الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية Spss الإصدار العشرون، وتم استخدام التالي: (المتوسط الحسابي- الانحراف المعياري- النسبة المئوية- معامل ارتباط بيرسون - معامل ألفا كرونباخ- معادلة سبيرمان براون- معادلة جتمان- معادلة (كا)).

الجمعية العمومية بالأندية الرياضية بمحافظة الدقهلية ، وذلك في الفترة من (٢٠٢١/٢/١٠م) إلى (٢٠٢١/٢/٣٠م)، ثم قام الباحثون برصد وجدولة الدرجات الخام وإعدادها للمعالجة الإحصائية وفقاً لمفتاح التصحيح المُعد لذلك.

الأساليب الإحصائية المستخدمة في البحث : تمت المعاملات والمعالجات الإحصائية المستخدمة لبيانات

جدول (٧) التكرار والمتوسط الحسابي والانحراف المعياري وكا لعبارات المحور الأول (ن-٤٢٤)

م	نعم	إلى حد ما	لا	متوسط حسابي	انحراف معياري	كا
٢١	٢٣٠	١٤٩	٤٥	٢.٤٣٦٣	٠.٦٧٧٧١	*١٢١,٧٠٣
٢٢	٢٠٢	١٦٨	٥٤	٢.٣٤٩١	٠.٦٩٥٠٣	*٨٥,٠٣٨
٢٣	١٤٧	٢١٩	٥٨	٢.٢٠٩٩	٠.٦٦٣٦٨	*٩٢,٠٤٢
٢٤	١٥٣	١٨٩	٨٢	٢.١٦٧٥	٠.٧٢٦٢٦	*٤١,٩٤٨
٢٥	١٦٥	١٩٠	٦٩	٢.٢٢٦٤	٠.٧٠٨٣٨	*٥٧,٧٤١
٢٦	١٨٢	٢٠٣	٣٩	٢.٣٣٧٣	٠.٦٣٩١٠	*١١٢,٧٠٣
٢٧	١٧٧	١٩٠	٥٧	٢.٢٨٣٠	٠.٦٨٧٦٨	*٧٦,٠٨٠
٢٨	١٦٨	٢٠٦	٥٠	٢.٢٧٨٣	٠.٦٦١٦١	*٩٣,٦٤٢

* قيمة (كا) الجدولية عند (٠.٠٥) = ٥.٩٩٠

ويري الباحثون أن هذا يثبت بأن القائمين علي الموقع الإلكتروني يوفرون خصوصية للأعضاء من كلمة سر واسم مستخدم وذلك من أجل زيادة أمان الموقع وعدم التلاعب بخصوصية الأعضاء، كما أن توفير موقع إلكتروني للنادي يحتوي علي كافة أنظمة الخصوصية والحماية ، وذلك لأن الموقع الإلكتروني يشمل معلومات وبيانات خاصة ومالية مهمة ذات قيمة وكذلك بالإضافة لتمتع الموقع الإلكتروني بواجهات تفاعلية جذابة وحديثة وسهلة الاستخدام علي المستخدمين.

واتفقت نتائج البحث الحالي مع دراسة Kaisara, G., & Pather, S (٢٠١١م) (١١) حيث تشير نتائج الدراسة إلي أن هناك علاقة بين الأبعاد تقييم الخدمة وهي (تصميم الموقع وسهولة البحث والاتصالات،

أوضحت نتائج الجدول السابق أن: قيمة (كا) المحسوبة أكبر من الجدولية (٥.٩٩٠)، لجميع العبارات الخاصة بمحور مستويات الخدمات الإلكترونية بالأندية الرياضية ، حيث تراوحت قيمة (كا) المحسوبة ما بين (٤١,٩٤٨ : ١٢١,٧٠٣)، مما يظهر وجود فروق ذات دلالة احصائية في كل العبارات، ومن نتائج المحور يتضح ان هناك فروق ذات دلالة احصائية عند مستوي (٠.٠٥) لصالح الاختيار (نعم) بالنسبة للعبارة رقم (٢٢-٢١) من عبارات المحور، كما يتضح ان هناك فروق ذات دلالة احصائية عند مستوي (٠.٠٥) لصالح الاختيار (إلى حد ما) بالنسبة للعبارة رقم (٢٣) إلي العبارة رقم (٢٨)، حيث كانت (كا) المحسوبة أكبر من الجدولية مما يظهر وجود فروق ذات دلالة احصائية.

Kim, J. & Kim, كما اتفقت مع نتائج دراسة C 2010م (12) وكانت من أهم النتائج، تأثير جودة الخدمة الإلكترونية بكل من الخصوصية والكفاءة وكانت نسبة الأرتياح والولاء لجودة الخدمة الإلكترونية عالية.

جاذبية الموقع، نوعية المعلومات، الأمن) والخدمات الإلكترونية المقدمة هي علاقة إيجابية ، حيث كل ما كان تصميم الموقع جيد وبسيط للمستخدمين وسهولة التصفح و الاتصالات الجيدة والموقع الجذاب والمعلومات محدثة و على درجة عالية من الأمان تكون الاستفادة من الخدمات بشكل أفضل.

جدول (٨) التكرار والمتوسط الحسابي والانحراف المعياري وكا عبارات المحور الثاني (ن-٤٢٤)

م	نعم	إلى حد ما	لا	متوسط حسابي	انحراف معياري	كا
٢٩	٢٢٦	١٥٩	٣٩	٢.٤٤١٠	٠.٦٥٦٨٩	*١٢٧,٠٢٤
٣٠	١٠٦	٢٤٣	٧٥	٢.٠٧٣١	٠.٦٥٠٠٣	*١١٣,٠٩٩
٣١	١٥٥	١٩٥	٧٤	٢.١٩١٠	٠.٧١٠٤٩	*٥٣,٧٧٨
٣٢	١٣٠	٢٣٣	٦١	٢.١٦٢٧	٠.٦٥١٩١	*١٠٦,٠٢٤
٣٣	١٨١	١٨٥	٥٨	٢.٢٩٠١	٠.٦٩٣٣٠	*٧٣,٧٥٩
٣٤	١٥٤	٢٢٠	٥٠	٢.٢٤٥٣	٠.٦٤٩٥٩	*١٠٣,٩٤٣
٣٥	١٨٦	١٧٢	٦٦	٢.٢٨٣٠	٠.٧١٧٩٥	*٦٠,٩٢٥
٣٦	١٢٤	٢٥٧	٤٣	٢.١٩١٠	٠.٥٩٨٥١	*١٦٥,٢٠٣
٣٧	١٤٨	٢٠٨	٦٨	٢,١٨٨٧	٠,٦٨٩١٧	*٦٩,٨١١
٣٨	١٧٥	١٩٥	٥٤	٢,٢٨٥٤	٠,٦٧٨٠٤	*٨٢,٣٦٣
٣٩	١٥٢	٢١٦	٥٦	٢,٢٢٦٤	٠,٦٦٣٥٨	*٩١,٧٧٤
٤٠	١٨٥	١٦٣	٧٦	٢,٢٥٧١	٠,٧٤٢١٤	*٤٧,٠١٤

* قيمة (كا) الجدولية عند (٠.٠٥) = ٥.٩٩٠

من الجدولية مما يظهر وجود فروق ذات دلالة احصائية.

ويري الباحثون أن الموقع الإلكتروني علي درجة عالية من الإلتزام والدقة بتوفير كافة البيانات المعلومات الضرورية التي يحتاجونها بحيث تكون بصورة واضحة وسلسة وتقدم للأعضاء بسرعة وكفاءة عالية ويتم تحديثها باستمرار.

واتفقت نتائج البحث الحالي مع دراسة Floropoulos, J.,& other 2010م (٨٧) ومن أهم نتائجها لكي يكون الموقع أكثر نجاحا تحتاج المؤسسة إلي توفير جودة عالية من البيانات

أوضحت نتائج جدول(٤-٤) أن: قيمة (كا) المحسوبة أكبر من الجدولية (٥.٩٩٠)، لجميع العبارات الخاصة بمحور جودة الخدمات الإلكترونية بالأندية الرياضية ، حيث تراوحت قيمة (كا) المحسوبة ما بين (٤٧,٠١٤ : ١٦٥,٢٠٣)، مما يظهر وجود فروق ذات دلالة احصائية في كل العبارات، ومن نتائج المحور يتضح ان هناك فروق ذات دلالة احصائية عند مستوي (٠.٠٥) لصالح الاختيار (نعم) بالنسبة للعبارة رقم (٢٩-٣٥-٤٠) من عبارات المحور، كما يتضح ان هناك فروق ذات دلالة احصائية عند مستوي (٠.٠٥) لصالح الاختيار (إلى حد ما) بالنسبة للعبارات من رقم (٣٠) إلى رقم (٣٤) ومن العبارات رقم (٣٦) إلى رقم (٣٩)، حيث كانت قيمة (كا) المحسوبة أكبر

٤. ان الإعتماد علي الخدمات الإلكترونية بشكل كبير يساهم في تقليل الوقت والجهد والتكاليف وأيضا قلة الإعتماد علي العمل الورقي.

٥. تهتم المؤسسة في الحافظ علي أعضائها الحاليين والسعي لكسب أعضاء جدد وذلك من خلال تحسين سمعة النادي وضمان الجودة في الخدمات الإلكترونية المقدمة.

توصيات البحث:

١- تسعي المؤسسة إلي التجديد والتطوير من أجل مواكبة أحدث المستجدات في مستوي جودة الخدمات الإلكترونية المقدمة للأعضاء في ظل التوجهات التكنولوجية الجديدة.

٢- ضرورة الإهتمام بتحسين أداء المواقع الإلكترونية للمؤسسات، وكذلك متابعة الخدمات الإلكترونية الجديدة التي يتم تقديمها والحصول علي تغذية راجعة من الأعضاء حول هذه الخدمة لتطويرها وتطويرها كما يريدونها الأعضاء من الخدمة.

٣- ضرورة اهتمام المؤسسة بسرعة الإستجابة للأعضاء وذلك من خلال الرد علي استفساراتهم وحل المشاكل التي تواجههم، وذلك بغرض تحقيق مزايا تنافسية.

٤- تعميم الإنترنت ذات التدفق السريع لضمان جودة ونوعية الخدمة الإلكترونية المقدمة للأعضاء.

٥- ضرورة توافر لدي العاملين بالنادي الاستعداد الدائم للتعاون مع الأعضاء وتحقيق توقعاتهم من أجل الحفاظ علي مستوي رضائهم عن جودة الخدمة الإلكترونية المقدمة.

قائمة المراجع :

والمعلومات وذلك من خلال توفير معلومات أكثر شمولاً ودقة وموثوق بها.

كما جاءت العبارة رقم (٤٠) والتي تشير أن القائمين علي الموقع الإلكتروني الخاص بالنادي ليس لديهم الرغبة أو أي إهتمام شخصي في مساعدة الأعضاء المتلقين للخدمة وكذلك عدم الرد علي استفساراتهم وكما أنهم لا يتعاملون مع كافة المخاطبات بعدالة وشفافية.

وإختلفت نتائج البحث الحالي مع دراسة أحلام فتوح ، مريم بوشناق ٢٠١٩م (١) حيث أنها تهدف إلي توصيل الخدمات للمستخدمين في مكان تواجدهم بالشكل والإسلوب المناسبين وكذلك بالكفاءة والدقة المطلوبة، وأيضا بأقل التكاليف باستخدام التكنولوجيا المبينة علي شبكات الإتصال والمعلومات، كما تهدف إلي العمل علي توفير البيانات والمعلومات الحديثة للمستخدمين في الوقت المناسب.(١:٤٥)

إستنتاجات البحث:

١. تقييم الخدمات الإلكترونية بشكل عادل داخل النادي سوف يساعد في منع الأشخاص من التحيز الفردي، مما يساهم في تعزيز الشفافية لدي الأعضاء داخل النادي.

٢. تسعي المؤسسة إلي تحقيق مستويات عالية من الجودة في تقديم خدماتها وذلك من خلال استمراريتها في التحسين والتطوير.

٣. تعمل المؤسسات الرياضية جاهدة علي توفير خدمات إلكترونية بحيث تستطيع تجاوز التحديات التي تواجه قطاع الخدمات من خلال امتلاك ميزة تنافسية لضمان إستمرارها.

١. أحلام فتوح ، مريم بوشناق : تقييم جودة الخدمة الإلكترونية من وجهة نظر الزبون دراسة حالة مؤسسة موبيليس-جيجل، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد الصديق بن يحي الجزائر، ٢٠١٩م.
 ٢. أمال محمود بابكر ، وحمادة محمد العنتبلى : الإبداع في إدارة المؤسسات الرياضية، ماهي للنشر والتوزيع ، الإسكندرية ، ٢٠١٦م.
 ٣. حسن أحمد الشافعي: جودة الخدمة اللوجيستية بالمؤسسات الرياضية بمحافظة بورسعيد ،مجلة بحوث التربية الرياضية ،كلية التربية الرياضية بنين ،جامعة الزقازيق ، ٢٠٠٩م.
 ٤. رئاسة الجمهورية : قانون الرياضة رقم ٧١ لسنة ٢٠١٧، العدد ٢١ مكررب ، الجريدة الرسمية الوقائع المصرية ، القاهرة ، ٢٠١٧م.
 ٥. عصام بدوي : موسوعة التنظيم والإدارة ، دار الفكر العربي ، القاهرة ، ٢٠٠١م.
 ٦. ماجد الطوالية : أثر الالتزام بأبعاد جودة الخدمة الإلكترونية علي رضا الزبائن في البنوك التجارية الأردنية، رسالة دكتوراه، معهد بحوث ودراسات العالم الإسلامي، جامعة أم درمان الإسلامية، السودان، ٢٠١٤م.
 ٧. محمد خميس : مدي الرضا عن الخدمات الترويجية بالوحدات ذات الطابع الخاص بجامعة المنصورة رسالة ماجستير، كلية التربية الرياضية، جامعة المنصورة، ٢٠٠٦م.
 ٨. مؤمن الحلبي : جودة الخدمات الإلكترونية وأثرها علي رضا المستخدمين : دراسة حالة علي برنامج برق بلس ، رسالة ماجستير، الجامعة الإسلامية ،كلية التجارة ، فلسطين ، ٢٠١٧م.
 ٩. نهي أبو شعيرة: توافر ابعاد جودة الخدمة الإلكترونية في مدارس التعليم العام بمحافظة غزة وسبل تطويرها، رسالة ماجستير، كلية التربية ، الجامعة الاسلامية ، فلسطين، ٢٠١٥م.
10. Floropoulos, J.,& other :Consumer Loyalty: The meaning of attachment in the development of sport team allegiance, Journal of sport management, 20, 2006.
11. Kaisara, G., & Pather, S: The e-Government evaluation challenge: A South African Batho Pele-aligned service quality approach. Government information quarterly, 28(2),2011.
12. Kim, J. & Kim, C: E-services Quality perceptions .Across cultural American and Korea Consumers, Journal of Research in Interactive Marketing ,vol.4,No.3, 2010.

ABSTRACT

"Evaluating the reality of electronic services in sports clubs in Dakahlia Governorate"

Basma Mohammed Al-Sayed Sheta

Dr/ Amr Mohamed Zaher

Dr/ Waheeb Ramadan Yassin

Prof/ Karim Muhammad Mahmoud al-Hakim

The research aims to evaluate the reality of electronic services in sports clubs in Dakahlia Governorate. The research community was (152,700) members of the general assembly in sports clubs, and the research sample amounted to (424) members of the general assembly. The researchers used the questionnaire as a tool to collect data, and they concluded that the evaluation of electronic services is fair within The club will help prevent people from individual bias, which contributes to enhancing the transparency of members within the club - the institution seeks to achieve high levels of quality in providing its services through its continuous improvement and development - Sports institutions are working hard to provide electronic services so that they can bypass Challenges facing the services sector by having a competitive advantage to ensure its continuation - Sports institutions contribute to enhancing transparency by providing services and information with a high degree of credibility and a strong commitment to disseminating and circulating this information through the organization's websites - Sports institutions seek to have a positive impact on the members 'creativity by achieving their expectations of the services provided and by working on them. Information among its members.