

جامعة محمد بوضياف بالمسيلة
معهد علوم وتقنيات النشاطات البدنية و الرياضية



الرقم التسلسلي : D.EPS /03/11..

أطروحة مكملة لنيل شهادة الدكتوراه علوم
في نظرية ومنهجية التربية البدنية و الرياضية
تخصص: إدارة و تسيير رياضي

نموذج مقترح لقياس جودة الخدمة لدى أندية كرة القدم
المحترفة في الجزائر

إعداد الطالب : سعد سعيدان

أمام لجنة المناقشة المكونة من السادة:

جامعة المسيلة.....رئيسا	أستاذ محاضراً	د. أمّنة مرنيذ
جامعة المسيلة..... مشرفا ومقررا	أستاذ محاضراً	د. عبد الوهاب زواوي
جامعة المسيلة.....عضوا مناقشا	أستاذ محاضراً.	د. صلاح الدين جلال
جامعة بومرداس.....عضوا مناقشا	أستاذ محاضراً	د. النذير قندوزان
جامعة الجزائر.....عضوا مناقشا	أستاذ محاضراً	د. عمار طيبي
جامعة البويرة.....عضوا مناقشا	أستاذ محاضراً	د. عبد الله وناس

السنة الجامعية : 2017-2018

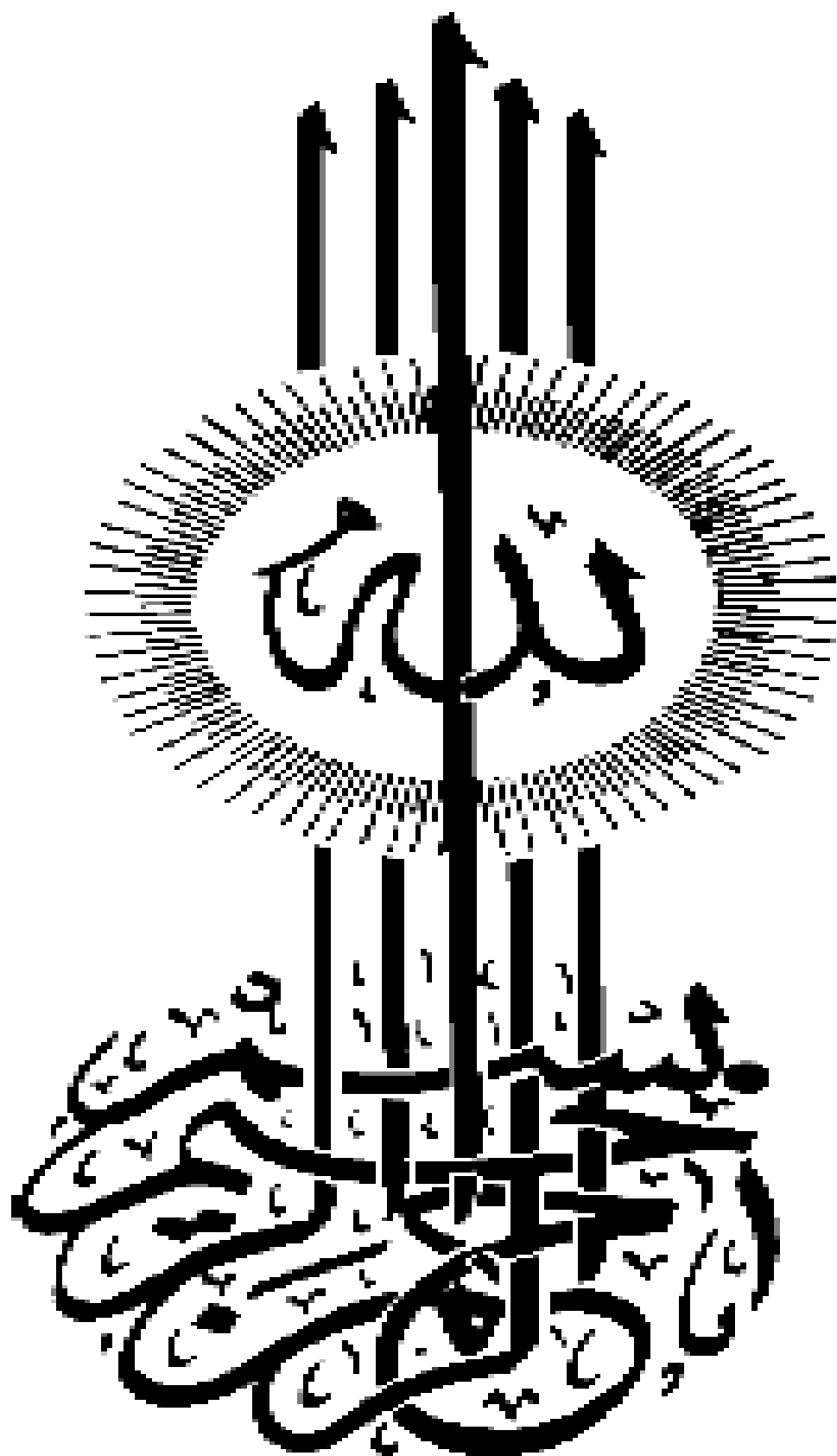
شكر

الحمد لله رب العالمين والصلاة والسلام على أشرف المرسلين وخاتم الأنبياء
أجمعين، نحمد الله ونشكره على كل النعم التي أنعم بها علينا وأن من علينا
بإكمال هذا العمل المتواضع الذي نتمنى أن يكون إضافة إلى حقل العلم
والمعرفة

نتقدم بالشكر الجزيل إلى الأستاذ المشرف الدكتور عبد الوهاب زواوي على
دعمه وإسناده، كما نتقدم بالشكر الجزيل إلى الدكتور صالح بو عبد الله على
دعمه وتوجيهه، كما نشكر كل من ساهم في إتمام هذا العمل سواء بالقليل أو
الكثير من قريب أو من بعيد.

إهداء

أهدي هذا العمل المتواضع إلى الوالدين الكريمين حفظهما الله وأطال في
عمرهما وإلى الزوجة الكريمة وإلى ابني الغالي مؤيد والإخوة
والأخوات كل باسمه وإلى الأهل والأصدقاء.



فهرس المحتويات

الصفحة	الموضوع
أ	مقدمة:
الفصل الأول : الخلفية النظرية والدراسات السابقة	
06	تمهيد :
06	المبحث الأول: الخلفية النظرية
06	I. إدارة الجودة الشاملة.....
06	1- تاريخ ونشأة الجودة
07	2- الجودة في الإسلام
08	3 - أهم أعلام فلسفة إدارة الجودة الشاملة.....
10	4- مزايا وفوائد إدارة الجودة الشاملة.....
11	5- معوقات إدارة الجودة الشاملة.....
13	6- متطلبات تحقيق الجودة الشاملة
15	7- خطوات تحقيق إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات الرياضية.....
15	8 أهداف تطبيق إدارة الجودة الشاملة.....
15	9- أهداف تطبيق إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات الرياضية.....
17	10-أهمية تطبيق إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات المختلفة.....

18	II . جودة الخدمة مؤشراتهما ونماذج قياسها
18	1- مفهوم الجودة.....
19	2- مفهوم جودة الخدمة.....
20	3- أبعاد جودة الخدمة.....
21	4- نماذج قياس جودة الخدمة.....
22	5- مفهوم جودة المنتج وجودة الخدمة.....
22	6- مراحل وخطوات تقييم الأداء المؤسسي للمنظمات.....
24	III . الاحتراف الرياضي
24	1- مفهوم الاحتراف الرياضي.....
24	2- التطور التاريخي للاحتراف الرياضي في كرة القدم.....
25	3- الرياضة بين الهواية والاحتراف.....
26	4- الاحتراف الرياضي في الجزائر.....
26	5- إنشاء وتنظيم النوادي المحترفة في الجزائر.....
27	6- عوائق الاحتراف الرياضي في الجزائر.....
28	المبحث الثاني: الدراسات السابقة والمشاهدة
28	I . الدراسات العربية.....
28	1- دراسة أحمد عبد إسماعيل الصفار و ماجدة عبد اللطيف محمد.....
28	2- دراسة رعد حسن الصرن.....

28	3- دراسة زياد بركات.....
29	4- دراسة عبد الحفيظ علي.....
29	5- دراسة إدريس جمال الدين مرسي.....
30	6- دراسة عز الدين راضي.....
30	7- بهجت عطية.....
30	8- دراسة إبراهيم نزيه.....
30	9- دراسة حامد حسين عبد الله فرغلي.....
30	10- دراسة أسامة الميمي وآخرون.....
31	11- دراسة عليان الحولي.....
31	12- دراسة محمد عبد المنعم هلال.....
31	13- دراسة عمرو إبراهيم.....
31	14- دراسة منى عبد المنعم.....
31	15- دراسة محمد علي شهاب وآخرون.....
31	16- دراسة نجم عبود نجم وباسم المبيضين.....
32	II. الدراسات الجزائرية
32	01- نوار احمد.....
32	02- بوعبد الله الصالح.....
32	III. الدراسات الأجنبية

32	01- دراسة براشارمان وزملاؤه.....
32	02- دراسة ريجوتي وبيت.....
33	03- دراسة براشارمان وزملاؤه 1994.....
33	04- دراسة اوبكي ماركوس 1998.....
33	05- دراسة كوك وآخرون 2000م.....
34	06- دراسة تشادويك 2002م.....
34	07- دراسة فورد وجوزيف 1993.....
34	08- دراسة فان ديوك 1999.....
34	09- دراسة زيثامل وآخرون 1999.....
35	10- دراسة كلين وشيل 2001.....
35	11- دراسة جينك وآخرون 2002.....
35	12- دراسة زاشري وكلين 2003.....
35	13- دراسة سنكجول وهينسوك 2004.....
36	14- دراسة سانجيتا وبانويت 2004.....
36	15- دراسة تان وكيك 2004.....
36	16- دراسة ساهني وكارونس 2004.....
37	التعليق على الدراسات السابقة.....

	الفصل الثاني : الإطار العام للدراسة
39	1- الكلمات الدالة في الدراسة
43	2- إشكالية الدراسة.....
45	3- فرضيات الدراسة.....
45	4- أهمية الدراسة.....
45	5- أهداف الدراسة.....
الفصل الثالث: الإجراءات الميدانية للدراسة	
49	تمهيد
49	1- الدراسة الاستطلاعية.....
50	2- المنهج المتبع في الدراسة.....
50	3- مجتمع عينة الدراسة.....
53	4- أدوات جمع البيانات والمعلومات.....
58	5- إجراءات التطبيق الميداني للدراسة
58	6- الأساليب الإحصائية.....
الفصل الرابع : عرض النتائج وتفسيرها ومناقشتها	
60	1_ عرض ومناقشة نتائج الاستبيان في ظل أبعاد المقياس.....

72	2- تحليل ومناقشة النتائج في ظل عبارات المقياس.....
الفصل الخامس: استنتاجات واقتراحات	
139	1- استنتاجات عامة.....
140	2- اقتراحات.....
141	المصادر والمراجع المعتمدة في الدراسة
الملاحق	
ملخص الدراسة	

قائمة الجداول

الرقم	العنوان	الصفحة
01	جدول يقارن بين أبعاد جودة الخدمة وجودة السلعة	20
02	جدول يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة تبعاً لمتغير المؤهل العلمي.	51
03	جدول يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة تبعاً لمتغير الحالة العائلية.	52
04	جدول يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة تبعاً لمتغير السن.	53
05	جدول يوضح تكرارات أفراد العينة والمتوسط الحسابي والانحراف المعياري لبعدها الجوانب المادية الملموسة.	60
06	جدول يوضح تكرارات أفراد العينة والمتوسط الحسابي والانحراف المعياري لبعدها الاعتمادية.	62
07	جدول يوضح تكرارات أفراد العينة والمتوسط الحسابي والانحراف المعياري لبعدها الاستجابة.	64
08	جدول يوضح تكرارات أفراد العينة والمتوسط الحسابي والانحراف المعياري لبعدها السلامة والأمان.	66
09	جدول رقم يوضح تكرارات استجابات أفراد العينة والانحراف المعياري والمتوسط الحسابي لبعدها التعاطف.	68

70	جدول رقم يوضح تكرارات استجابات أفراد العينة والانحراف المعياري والمتوسط الحسابي لبعد الجوانب المالية.	10
72	جدول رقم يوضح التكرارات والنسب المئوية والمتوسط الحسابي والانحراف المعياري وقيمة كا ² لاستجابات أفراد العينة حول العبارة رقم 1.	11
73	جدول يوضح التكرارات والنسب المئوية والمتوسط الحسابي والانحراف المعياري وقيمة كا ² لاستجابات أفراد العينة حول العبارة رقم 2.	12
74	جدول رقم يوضح التكرارات والنسب المئوية والمتوسط الحسابي والانحراف المعياري وقيمة كا ² لاستجابات أفراد العينة حول العبارة رقم 3.	13
75	جدول رقم يوضح التكرارات والنسب المئوية والمتوسط الحسابي والانحراف المعياري وقيمة كا ² لاستجابات أفراد العينة حول العبارة رقم 4.	14
76	جدول رقم يوضح التكرارات والنسب المئوية والمتوسط الحسابي والانحراف المعياري وقيمة كا ² لاستجابات أفراد العينة حول العبارة رقم 5.	15
77	جدول رقم يوضح التكرارات والنسب المئوية والمتوسط الحسابي والانحراف المعياري وقيمة كا ² لاستجابات أفراد العينة حول العبارة رقم 6.	16
78	جدول رقم يوضح التكرارات والنسب المئوية والمتوسط الحسابي والانحراف المعياري وقيمة كا ² لاستجابات أفراد العينة حول العبارة رقم 7.	17
79	جدول رقم يوضح التكرارات والنسب المئوية والمتوسط الحسابي والانحراف المعياري وقيمة كا ² لاستجابات أفراد العينة حول العبارة رقم 8.	18
80	جدول رقم يوضح التكرارات والنسب المئوية والمتوسط الحسابي والانحراف المعياري وقيمة كا ² لاستجابات أفراد العينة حول العبارة رقم 9.	19
81	جدول رقم يوضح التكرارات والنسب المئوية والمتوسط الحسابي والانحراف المعياري وقيمة كا ² لاستجابات أفراد العينة حول العبارة رقم 10.	20
82	جدول رقم يوضح التكرارات والنسب المئوية والمتوسط الحسابي والانحراف المعياري وقيمة كا ² لاستجابات أفراد العينة حول العبارة رقم 11.	21
83	جدول رقم يوضح التكرارات والنسب المئوية والمتوسط الحسابي والانحراف المعياري وقيمة كا ² لاستجابات أفراد العينة حول العبارة رقم 12.	22
84	جدول رقم يوضح التكرارات والنسب المئوية والمتوسط الحسابي والانحراف المعياري وقيمة كا ² لاستجابات أفراد العينة حول العبارة رقم 13.	23

	لاستجابات أفراد العينة حول العبارة رقم 39.	
111	جدول رقم يوضح التكرارات والنسب المئوية والمتوسط الحسابي والانحراف المعياري وقيمة كا2 لاستجابات أفراد العينة حول العبارة رقم 40.	50
112	جدول رقم يوضح التكرارات والنسب المئوية والمتوسط الحسابي والانحراف المعياري وقيمة كا2 لاستجابات أفراد العينة حول العبارة رقم 41.	51
113	جدول رقم يوضح التكرارات والنسب المئوية والمتوسط الحسابي والانحراف المعياري وقيمة كا2 لاستجابات أفراد العينة حول العبارة رقم 42.	52
114	جدول رقم يوضح التكرارات والنسب المئوية والمتوسط الحسابي والانحراف المعياري وقيمة كا2 لاستجابات أفراد العينة حول العبارة رقم 43.	53
115	جدول رقم يوضح التكرارات والنسب المئوية والمتوسط الحسابي والانحراف المعياري وقيمة كا2 لاستجابات أفراد العينة حول العبارة رقم 44.	54
116	جدول رقم يوضح التكرارات والنسب المئوية والمتوسط الحسابي والانحراف المعياري وقيمة كا2 لاستجابات أفراد العينة حول العبارة رقم 45.	55
117	جدول رقم يوضح التكرارات والنسب المئوية والمتوسط الحسابي والانحراف المعياري وقيمة كا2 لاستجابات أفراد العينة حول العبارة رقم 46.	56
121	جدول يوضح قياس جودة القياس KMO.	57
122	جدول يوضح التباين المفسر من قبل العوامل لكل متغير.	58
123	جدول يوضح قيم التباين المفسر.	59
124	جدول يوضح نتائج التحليل العاملي لمكونات النموذج المعدل بعد التدوير.	60
129	جدول يوضح تشبع العبارات على الأبعاد بعد التدوير بالترتيب حسب الأهمية.	61
131	جدول يوضح مكونات أبعاد جودة الخدمة لدى أندية كرة القدم المحترفة في الجزائر.	62

قائمة الأشكال والرسومات:

الرقم	العنوان	الصفحة
01	رسم بياني يوضح تقييم الأداء المؤسسي	23
02	رسم بياني يوضح الأعمدة البيانية للمستوى الدراسي لعينة الدراسة.	51
03	رسم بياني يوضح الأعمدة البيانية للحالة العائلية لأفراد عينة الدراسة.	52
04	رسم بياني يوضح الأعمدة البيانية لعينة الدراسة تبعاً لمتغير العمر.	53
05	رسم بياني يوضح الأعمدة البيانية لتكرارات أفراد العينة والمتوسط الحسابي والانحراف المعياري لبعدها الجوانب المادية الملموسة.	62
06	رسم بياني يوضح الأعمدة البيانية لتكرارات أفراد العينة والمتوسط الحسابي والانحراف المعياري لبعدها الاعتمادية.	63
07	رسم بياني يوضح الأعمدة البيانية لتكرارات أفراد العينة والمتوسط الحسابي والانحراف المعياري لبعدها الاستجابة.	65
08	رسم بياني يوضح الأعمدة البيانية لتكرارات أفراد العينة والمتوسط الحسابي والانحراف المعياري لبعدها السلامة والأمان.	66
09	رسم بياني يوضح الأعمدة البيانية لتكرارات أفراد العينة والمتوسط الحسابي والانحراف المعياري لبعدها التعاطف.	68
10	رسم بياني يوضح الأعمدة البيانية لتكرارات أفراد العينة والمتوسط الحسابي والانحراف المعياري لبعدها الجوانب المالية.	70
11	رسم بياني يوضح تكرارات استجابات أفراد العينة للعبارة الأولى.	72
12	رسم بياني يوضح الأعمدة البيانية لتكرارات استجابات أفراد العينة للعبارة الثانية.	73
13	رسم بياني يوضح تكرارات استجابات أفراد العينة للعبارة 3.	74
14	رسم بياني يوضح تكرارات استجابات أفراد العينة للعبارة 4.	75
15	رسم بياني يوضح تكرارات استجابات أفراد العينة للعبارة 5.	76
16	رسم بياني يوضح تكرارات استجابات أفراد العينة للعبارة 6.	77
17	رسم بياني يوضح تكرارات استجابات أفراد العينة للعبارة 7.	78
18	رسم بياني يوضح تكرارات استجابات أفراد العينة للعبارة 8.	79
19	رسم بياني يوضح تكرارات استجابات أفراد العينة للعبارة 9.	80
20	رسم بياني يوضح تكرارات استجابات أفراد العينة للعبارة 10.	81

82	رسم بياني يوضح تكرارات استجابات أفراد العينة للعبارة 11.	21
83	رسم بياني يوضح تكرارات استجابات أفراد العينة للعبارة 12.	22
84	رسم بياني يوضح تكرارات استجابات أفراد العينة للعبارة 13.	23
85	رسم بياني يوضح تكرارات استجابات أفراد العينة للعبارة 14.	24
86	رسم بياني يوضح تكرارات استجابات أفراد العينة للعبارة 15.	25
87	رسم بياني يوضح تكرارات استجابات أفراد العينة للعبارة 16.	26
88	رسم بياني يوضح تكرارات استجابات أفراد العينة للعبارة 17.	27
89	رسم بياني يوضح تكرارات استجابات أفراد العينة للعبارة 18.	28
90	رسم بياني يوضح تكرارات استجابات أفراد العينة للعبارة 19.	29
91	رسم بياني يوضح تكرارات استجابات أفراد العينة للعبارة 20.	30
92	رسم بياني يوضح تكرارات استجابات أفراد العينة للعبارة 21.	31
93	رسم بياني يوضح تكرارات استجابات أفراد العينة للعبارة 22.	32
94	رسم بياني يوضح تكرارات استجابات أفراد العينة للعبارة 23.	33
95	رسم بياني يوضح تكرارات استجابات أفراد العينة للعبارة 24.	34
96	رسم بياني يوضح تكرارات استجابات أفراد العينة للعبارة 25.	35
97	رسم بياني يوضح تكرارات استجابات أفراد العينة للعبارة 26.	36
98	رسم بياني يوضح تكرارات استجابات أفراد العينة للعبارة 27.	37
99	رسم بياني يوضح تكرارات استجابات أفراد العينة للعبارة 28.	38
100	رسم بياني يوضح تكرارات استجابات أفراد العينة للعبارة 29.	39
101	رسم بياني يوضح تكرارات استجابات أفراد العينة للعبارة 30.	40
102	رسم بياني يوضح تكرارات استجابات أفراد العينة للعبارة 31.	41
103	رسم بياني يوضح تكرارات استجابات أفراد العينة للعبارة 32.	42
104	رسم بياني يوضح تكرارات استجابات أفراد العينة للعبارة 33.	43
105	رسم بياني يوضح تكرارات استجابات أفراد العينة للعبارة 34.	44
106	رسم بياني يوضح تكرارات استجابات أفراد العينة للعبارة 35.	45
107	رسم بياني يوضح تكرارات استجابات أفراد العينة للعبارة 36.	46
108	رسم بياني يوضح تكرارات استجابات أفراد العينة للعبارة 37.	47
109	رسم بياني يوضح تكرارات استجابات أفراد العينة للعبارة 38.	48

110	رسم بياني يوضح تكرارات استجابات أفراد العينة للعبارة 39.	49
111	رسم بياني يوضح تكرارات استجابات أفراد العينة للعبارة 40.	50
112	رسم بياني يوضح تكرارات استجابات أفراد العينة للعبارة 41.	51
113	رسم بياني يوضح تكرارات استجابات أفراد العينة للعبارة 42.	52
114	رسم بياني يوضح تكرارات استجابات أفراد العينة للعبارة 43.	53
115	رسم بياني يوضح تكرارات استجابات أفراد العينة للعبارة 44.	54
116	رسم بياني يوضح تكرارات استجابات أفراد العينة للعبارة 45.	55
117	رسم بياني يوضح تكرارات استجابات أفراد العينة للعبارة 46.	56
118	رسم بياني يوضح تكرارات استجابات أفراد العينة حول الجودة الكلية لدى الأندية المحترفة.	57
119	رسم بياني يوضح تكرارات استجابات أفراد العينة حول الرضا الكلي لدى الأندية المحترفة.	58

مقدمة:

كان اهتمام الإنسان بالجودة قديماً قدم التاريخ، إذ أظهرت ذلك الحضارات البابلية والمصرية والرومانية، إلا أن الجودة بمفهومها الحديث أصبحت أكثر وضوحاً بعد الثورة الصناعية، وبعد ظهور حاجة الإنتاج الواسع إلى الاحتفاظ بمستوى معين من الجودة، ومع تطور الصناعة والتكنولوجيا وتزايد الحاجة إلى الاستجابة لرغبات الزبون وتوقعاته، تزايد الاهتمام بالجودة مفهومها ومجالاً ووسائلها. (السيد، 2009، ص11).

بدأ الاهتمام المطرد بإدارة الجودة الشاملة خلال العقدتين الأخيرين من القرن الماضي، حيث أخذت بمبادئها وتوجهاتها الكثير من المؤسسات الإنتاجية والخدمية العامة والخاصة، وفي معظم الدول المتقدمة ثم تلتها بعض الدول النامية التي تحاول أن تشق طريقها نحو البناء والتقدم، وكانت هناك جملة من العوامل التي دفعت باتجاه الأخذ بأفكار الجودة الشاملة، ولعل من أبرزها التطور العلمي والتكنولوجي المتسارع الذي يشهده العصر الحالي بدرجة لا مثيل لها عبر العصور، وكان لهذا العامل أثره المباشر على الجوانب الاقتصادية والسياسية والعلمية والاجتماعية والتربوية، وصاحبه تغير في قيم الأفراد واتجاهاتهم وتنوع في حاجاتهم، وهي تغيرات لا بد أن تنعكس على سلوك المنظمات وتفرض عليها الاستجابة السريعة لتلبية متطلبات هذا التغير (السامرائي، 2007، ص21).

من أهم التطورات في مجال إدارة الأعمال بصورة خاصة وإدارة المنظمات بصورة عامة في القرن الماضي والقرن الحالي، هو بروز أهمية إدارة الجودة الشاملة ونظم إدارة الجودة، بعد أن باتت جميع المنظمات تنشُد الإجابة في جميع أعمالها، وبالتالي أصبح القرار الاستراتيجي يضم بين طياته كيفية تحقيق التمايز من خلال جودة المنتج لذلك فإن نظم الجودة أمست غاية وهدف الإدارة الناجحة والجهة الساندة لمواجهة التحديات التنافسية، ومسعى اجتماعي وأخلاقي في نفس الوقت. (الطائي وآخرون، 2009، ص 5)

لا بد أن رهان أي مؤسسة مهما كان هدفها عامة أو خاصة ربحية أو تطوعية، صناعية أو خدمية هو تقديم أفضل ما يمكن تقديمه من منتج للزبون أو العميل أو المستفيد، سواء كان سلعة أو خدمة، حيث أصبحت المؤسسات المختلفة تتبنى برامج واتجاهات أثبتت فاعليتها وجدواها في تطوير عمل المؤسسة، ولعل من بين أهم الاتجاهات التي بدأت تتطور في السنوات الأخيرة من القرن الماضي والقرن الحالي هي مفهوم إدارة الجودة الشاملة. الجودة الشاملة حسب "إيمان الحيارى" هي توظيف العمليات الإدارية الأربعة (تخطيط، تنظيم، توجيه، رقابة) بشكل سليم وصحيح في تحقيق متطلبات العميل أو المستهلك وإنجاز ما ينال رضاه، مع الحرص على متابعة ما بعد الاستهلاك والحصول على تقييم العميل للمنتج والعمل على تحسين جودة المنتج بشكل مستمر (الانترنت: www.mowdoo3.com).

كما يعرف حسن أحمد الشافعي الجودة في المجال الرياضي "بأنها تحقيق متطلبات وأهداف المستفيد في مجال الأداء الرياضي والإداري في المؤسسات الرياضية المتفق عليها، فالمستفيد يتركز في اللاعب- الإداري- الجهاز الفني- الجهاز الإداري- الجمهور الداخلي والخارجي للمؤسسة الرياضية. (الشافعي، 2006م، ص51).

إن تحسين أداء المؤسسات يشكل اهتماما عالميا في جميع دول العالم، يضاف إلى ذلك أن قدرة أي مجتمع على إدارة مؤسساته وبرامجه التنموية الحيوية ليس بالتركيز على فاعلية هذه المؤسسات وكفاءتها فقط، وإنما بالتركيز على عدالتها وابتكارها أيضا ومدى مناسبة برامجها وخدماتها لتوقعات المستفيدين منها وطموحاتهم الواقعية لهذه الخدمات. (بركات، 2010، ص04).

يعرف الشافعي جودة الخدمة بأنها "إجراءات غير محددة لتحقيق كل متطلبات المستفيد الداخلي والخارجي للمؤسسة الرياضية والنشاط الرياضي". (الشافعي، 2006م، ص69).

أما فيما يخص فكرة قياس الجودة فإن عملية القياس هي أحد المحاور الأساسية لتطوير جودة المنتجات والخدمات فقد ذكر أوكلاندا أن ما لا يمكن قياسه لا يمكن تطويره، حيث لا يمكن تحديد مدى تطور أو تراجع الكفاءة الإنتاجية ومستوى الخدمة المقدمة دون استخدام أداة أو أكثر من أدوات القياس، حيث أن وجود نظام محكم للقياس هو الخطوة الأولى للتكامل والإبداع في تطوير جودة المنتجات والخدمات، وأن استخدام التكنولوجيا الحديثة والأساليب الإحصائية تدعم كفاءة العمليات الإنتاجية والخدمات. (بركات، 2010، ص5)

لاشك أن لكل قطاع خدمي خصوصية مهما كان نوع هذا القطاع، فهناك بعض القطاعات تعتمد على التكنولوجيا وأخرى تعتمد على المورد البشري وهناك قطاعات أخرى تعتمد على كليهما بنسب متفاوتة، ولا شك أن نفس القطاع الخدمي له خصوصية تميزه عن نفس القطاع في بيئة مختلفة، حيث أنه لا يختلف اثنان أن هناك اختلاف كبير في البيئة بين الدول الصناعية الكبيرة والدول النامية والمتخلفة، لكن هل هذا الاختلاف جوهري أم هو اختلاف ثانوي ليس له تأثير كبير؟

لقد احتل موضوع جودة السلعة وجودة الخدمة الأولوية في الاهتمام بهدف تحسين الإنتاجية بعد أن اتضح أنها تمثل العامل الرئيس في نجاح المنظمات، وكان نجاح اليابان خلال العقود الثلاثة من القرن الماضي وبشكل خاص في سوق الصناعات الالكترونية وصناعة السيارات نموذجا في سعي الشركات للاهتمام بالجودة.

(العزاوي، 2004، ص04)

إن الاهتمام بجودة الخدمة ليس حديثا بل قديم ولكن الجديد في هذا الموضوع يكمن في عملية استخدام الطرق العلمية والأساليب الإحصائية الحديثة لتطبيق نماذج قياس جودة الخدمة سواء ما يتعلق بوجهة نظر الزبون أو

بمقدمي الخدمة أو وفق النموذج الشامل للقياس ومن ثم تقييم مستويات الأداء المميزة، من خلال اعتماد فلسفة

التحسين المستمر للعمليات اللازمة لتقديم الخدمة للزبون. (الحياوي، 2006، ص 89)

نسبة كبيرة من الدراسات في مجال القياس الذاتي لجودة الخدمة انطلقت من كتابات الثلاثي بيرى وبراشارمان وزينامل، حيث انتهى عملهم إلى التوصل إلى النموذج الشهير سيرف كوال، حيث يعتمد هذا النموذج في تعريف الجودة الذاتية للخدمة على مفهوم الفجوة أبرزها الفجوة بين توقعات وإدراكات الزبون لما يقدم له حيث يعتمدون في قياس هذه الفجوة على بنية من خمسة أبعاد هي: الاعتمادية، الضمان، الملموسية، التعاطف، الاستجابة، ويؤكد هؤلاء الباحثون على أن هذه البنية الخماسية صالحة مع تعديلات محدودة لتلائم كل القطاعات الخدمية ومختلف البيئات الاقتصادية، وطور مقياسا مبنيا على هذه الأبعاد اعتبر بمثابة عمود فقري يبنى عليه لتكوين مقاييس الجودة المدركة في أي صناعة خدمية تقريبا (بوعبد الله، 2014، ص 10).

وفي موضوعنا هذا الموسوم ب نموذج مقترح لقياس جودة الخدمة لدى أندية كرة القدم المحترفة في الجزائر قسمنا البحث إلى خمسة فصول:

نتناول في الفصل الأول الخلفية النظرية والدراسات السابقة، حيث تم تقسيم هذا الفصل إلى مبحثين :

تناولنا في المبحث الأول (الخلفية النظرية) ثلاثة مطالب:

المطلب الأول: إدارة الجودة الشاملة من حيث نشأتها وتطورها عبر العصور، والجودة في الإسلام، وأهم أعلام الجودة، مزايا وفوائد ومعوقات إدارة الجودة الشاملة، خطوات تحقيق إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات الرياضية أهداف تطبيق إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات الرياضية، معايير اعتماد المؤسسات الرياضية.

أما المطلب الثاني فتناولنا جودة الخدمة ومؤشراتها ونماذج قياسها: من حيث مفهوم الخدمة، خصائص الخدمة مفهوم جودة الخدمة، أهمية جودة الخدمة، أبعاد جودة الخدمة، نماذج قياس جودة الخدمة.

أما المطلب الثالث الاحتراف الرياضي تناولنا فيه مفهوم الاحتراف الرياضي، الرياضة بين الهواية والاحتراف المميزات الخاصة بالمتحرف، ثقافة الاحتراف، أنواع الاحتراف وأخيرا التشريعات والاحتراف.

أما المبحث الثاني فقد خصص للدراسات السابقة والمشاهدة لموضوع البحث حيث قسم إلى الدراسات العربية الدراسات الجزائرية، وأخيرا الدراسات الأجنبية.

أما الفصل الثاني: الإطار العام للدراسة تناولنا فيه الكلمات الدالة في الدراسة، إشكالية الدراسة، أهداف الدراسة أهمية الدراسة، وأخيرا فرضيات الدراسة.

الفصل الثالث: الإجراءات الميدانية للدراسة تناولنا فيه الدراسة الاستطلاعية، المنهج المتبع، مجتمع وعينة الدراسة أدوات جمع البيانات والمعلومات، إجراءات التطبيق الميداني للدراسة، الأساليب الإحصائية.

الفصل الرابع تم عرض النتائج وتفسيرها ومناقشتها: حيث تم مناقشة النتائج في ظل عبارات المقياس ثم مناقشة النتائج في ظل أبعاد المقياس.

الفصل الخامس استنتاجات واقتراحات: تناولنا فيه الاستنتاجات، الاقتراحات، الآفاق المستقبلية للدراسة. وفي الأخير جدول لأهم المراجع المعتمدة في الدراسة والملاحق الخاصة بالدراسة وملخص الدراسة.

الفصل الأول

الخلفية النظرية

والدراسات السابقة

I. إدارة الجودة الشاملة.

1- تاريخ نشأة الجودة:

يرجع تاريخ حركة الجودة إلى أوروبا في القرن السابع عشر، حين بدأ الحرفيون بتنظيم اتحادات سميت بالنقابات وحتى بداية القرن التاسع عشر كان التصنيع في العالم الصناعي يميل إلى اتباع هذا النموذج الحرفي، وقد بدأ نظام المصانع تركيزه على فحص الإنتاج في بريطانيا العظمى في أواسط عام 1750م، وتطور حتى تبلور في شكل الثورة الصناعية في أوائل 1800م.

وفي بداية القرن العشرين بدأ أصحاب المصانع بإنشاء عملية جودة المصانع، وبعد أن دخلت الولايات المتحدة الحرب العالمية الثانية أصبحت الجودة عنصراً أساسياً في جهود الحرب، فالرصاص الذي يصنع في إحدى الولايات مثلاً كان يجب أن يتلاءم مع البنادق التي تصنع في ولاية أخرى، وبدأت القوات المسلحة باستخلاص العينات من أجل الفحص إضافة إلى نشر المعايير والمواصفات العسكرية والدورات التدريبية والوسائل المتعلقة بمراقبة العمليات إحصائياً، ولكن بعد الحرب العالمية الثانية تم تحويل عدد كبير من المصانع الأمريكية من الإنتاج الحربي إلى الإنتاج المدني مما أثر على مستوى الإنتاج المحلي من المنتجات المستخدمة مدنياً وأدى إلى زيادة لوائح الانتظار للكثير من السلع الاستهلاكية، أدى هذا التغيير إلى جعل مدراء المصانع ورجال الأعمال يركزون ويطالبون العمال والمهندسين بزيادة الإنتاج مهما كلف الأمر حتى ولو أدى ذلك إلى تدني جودة المنتج وتدني نوعية السلعة.

وبعد سنوات الحرب طالب كل من الدكتور "إدوارد ديمينج" والمهندس "جوزيف جوران" الجميع بالتركيز على جودة المنتج بدلاً من التركيز على الكمية وأقاموا بذلك حملة للتثقيف ولكن لم يستجب لهما أحد، وقد كان اليابان في ذلك الوقت بدأ جهود إعادة الإعمار والبناء الصناعي والاقتصادي بعد سنوات الحرب المدمرة، وتم دعوة الدكتور ديمينج والمهندس "جوزيف جوران" لإلقاء عدة محاضرات في اليابان أمام رجال الأعمال والصناعيين والمهندسين والعمال في الجامعات اليابانية وقد لاقت نظرية الجودة النوعية صدى واسع جداً في اليابان تبنتها جميع المصانع والمعامل حتى أصبحت مطبقة في جميع أنحاء اليابان، وتم إخضاع كل السلع والمنتجات اليابانية لاختبارات قاسية جداً للكشف عن العيوب التصنيعية والخلل أثناء الإنتاج، وقد أدى ذلك إلى تحسين سمعة السلع اليابانية على مستوى العالم مما جعل المستهلك يقبل عليها سواء في الولايات المتحدة الأمريكية أو خارجها، وقد أدى هذا التطبيق إلى كسب ثقة المستهلك عالمياً وإلى تصاعد حصة المنتجات اليابانية بالأسواق الأمريكية والعالمية، مما أدى إلى تكسب المنتجات الأمريكية بالمخازن وعزوف المستهلك عنها (عبد العالي، 2010م، ص 29، 30).

ولم تفهم الشركات الأمريكية سر هذه القفزة للمنتج الياباني فربطوها بعامل السعر الأقل فعمدوا إلى تخفيض الأسعار على حساب الجودة وتخفيض تكاليف الإنتاج مما أدى إلى انخفاض آخر في الجودة أدى إلى خروج كثير من الشركات من السوق مما سمح للمنتجات اليابانية بالهيمنة على السوق الأمريكية والعالمية.

وبعد سنوات من الحيرة تمكن الأمريكيان من الوصول إلى السر وبدؤوا بتطبيق نظرية الجودة والنوعية وإخضاع كل سلعة أو منتج لنفس الاختبارات اليابانية فأدى ذلك إلى ارتفاع كلفة الإنتاج، مما أدى إلى خروج مزيد من الشركات من السوق، وبعد ذلك تم إخضاع العملية الإنتاجية برمتها للدراسة وإعادة التقييم، وتم التوصل إلى فكرة التدخل المبكر قبل إنتاج السلعة؛ أي تحسين الأداء في خطوط الإنتاج، ونجحت الفكرة في تخفيض التكلفة اللازمة ولكن لم تنجح في التوصل إلى منتج يضاهي المنتج الياباني، ثم توصل الأمريكيان إلى سر جديد وهو الجودة الشاملة التي طورها اليابانيون بعد تطبيقهم لمبدأ الجودة والنوعية (التي كانت أمريكية بالأصل)، وهي تتركز على تطوير كل خطوة من خطوات الإنتاج والوقاية من الخطأ قبل حدوثه وبالتالي عدم تأثر المنتج النهائي بأي خطأ.

وبحلول السبعينات من القرن الماضي توسعت القطاعات الصناعية في الولايات المتحدة مثل صناعة السيارات والإلكترونيات، وقد أصبحت تعرف استجابة الولايات المتحدة التي تركز ليس فقط على الإحصائيات وإنما على المفاهيم التي شملت المؤسسة بأكملها وسميت إدارة الجودة الشاملة. (عبد العالي، 2010، ص30، 31).

من خلال ما سبق عرضه يتبين لنا أن الفلسفة التي بنيت عليها الجودة اليابانية أمريكية الأصل ممثلة في الدكتور ديمينج والمهندس جوران لكن اليابانيين فهموا جيدا مقاصد ديمينج وجوران ونجحوا في تطبيق تعليماتهما مما انعكس على الاقتصاد الياباني بشكل ايجابي في ظرف وجيز في حين لما حاول الأمريكيون تتبع آثار اليابان فشلوا في ذلك كذلك نلاحظ تفوق اليابان على الأمريكيين في إدراك أهمية الجودة بزمن طويل وهذا يحسب لهم أيضا.

2- الجودة في الإسلام: كان للدين الإسلامي نصيبا وافرا في التوكيد على جودة المنتج وإتقان الأعمال وإحقاق الحقوق للعاملين، حيث قال تعالى: "صنع الله الذي أتقن كل شيء" (سورة النمل، الآية 88)، وقال تعالى "الذي أحسن كل شيء خلقه" (سورة السجدة، الآية 7)، وقال رسول الله صلى الله عليه وسلم (إن الله يحب إذا عمل أحدكم عملا أن يتقنه) رواه مسلم.

3- أهم أعلام فلسفة الجودة:

- ولتر شيورت: لقد كان مستخدما في مختبرات Bell telephono في العشرينيات، حيث طور الأدوات التكنولوجية التي شكلت الرقابة الإحصائية على الجودة وأصبحت هذه الأدوات الأساس لحركة الإدارة الحديثة للجودة في اليابان وفيما بعد في الولايات المتحدة الأمريكية.
- إدوارد ديمينج: يعد أب الجودة اليابانية وفيلسوفها فهو وراء فلسفة إدارة الجودة الشاملة التي أسهمت في التطور الصناعي الكبير للشركات اليابانية رغم أنه أمريكي الأصل، حيث دعي إلى اليابان بعد الحرب العالمية الثانية لمساعدة اليابانيين في جهودهم لتحسين الجودة، وتقديرا لدوره في تطوير الجودة خصصت اليابان جائزة دولية سميت باسمه تمنح للشركات التي تحقق الجودة العالية. (السيد، 2009م، ص 29).
- نلاحظ أن اليابانيين عندما فهموا وأدركوا قيمة الأفكار التي أتى بها ديمينج لم يتحرجوا في طلب المساعدة منه ودعوتهم إلى اليابان رغم ما بين اليابان والولايات المتحدة من عداوة أثناء الحرب العالمية الثانية.
- جوران: هو مؤلف ومستشار في الجودة تبع ديمينج إلى اليابان عام 1954م، حيث يعد واحدا من الرواد في مجال الجودة في السبعينات والثمانينات من القرن الماضي، وكان مساهما رئيسيا في مساعدة اليابانيين لتحسين جودة الإنتاج حيث تبني جوران العملية ذات الخطوات الأربع وهي:
 - الأهداف: ضع أهداف محددة للشركة.
 - الخطط: خطط مفصلة للوصول إلى هذه الأهداف.
 - المسؤوليات: ضع المسؤوليات بشكل واضح لتنفيذ هذه الخطط لتحقيق الأهداف الموضوعية.
 - المكافأة: ضع المكافأة على أساس النتائج.
- كما وجه جوران جهوده نحو تدريس الجودة ومفاهيمها داخل المصنع بالاستناد إلى تجاربه مع الشركات اليابانية.
- كروسبي: يعد أحد العلماء المتخصصين في مجال الجودة وهو ثالث المؤثرين فيها بعد ديمينج وجوران، حيث اقترح أن إدارة الجودة يجب أن توفر استراتيجية مفيدة للحفاظ على البناء والنمو، وقدم كروسبي فكرة المعيب الصفري zerod defect وأكد على أهمية مراعاة تكاليف الجودة الرديئة لأنها تفوق كثيرا تكاليف الوقاية ومنع الوقوع في الجودة الرديئة، وقدم كروسبي أربعة عشر نقطة لتحسين الجودة مؤكدا ضرورة التحسين في الجودة المتزامن مع خفض تكاليفها.
- فيغن باوم: أدخل فيغن في عام 1951م مفهوم الرقابة الشاملة على الجودة بصفقتها مدخلا شاملا للجودة وهذا المفهوم استفاد منه اليابانيون في تطوير نظامهم الخاص في الرقابة على الجودة الشاملة، ووفقا لهذا المفهوم فإن مسؤولية الجودة أصبحت مسؤولية واسعة وشاملة لكل الأقسام والعاملين في الشركة ابتداء من الإدارة العليا.

نلاحظ أن اليابانيين استفادوا من كل رواد الجودة وطبقوا أفكارهم في خططهم الإنتاجية والخدمية وكأنهم كانوا يعرفون فلسفة وقيمة الجودة ولم يعرفوا مبادئها، ربما لأن ثقافة الجودة متأصلة في الثقافة اليابانية للشعب الياباني.

- **تاكويوشي:** قام تاكويوشي بتطوير مدخله المعروف بمدخل تاكويوشي للجودة أو -دالة الخسارة- يهدف هذا المدخل إلى تحسين الجودة من خلال التصميم الذي يمثل رؤية جديدة إلى المنتج وتصميم العملية بطريقة تكسبها المناعة ضد الانحرافات المسببة لتلف المنتج وتدني جودته.

- **أشيكاوا:** يوصف بأنه مؤسس حلقات الجودة، حيث كان تشكيل هذه الحلقات عملاً إبداعياً مبتكراً في الشركات اليابانية، وأن مخططه "السبب والنتيجة" هو واحد من مجموعة من الأدوات والأساليب التي يمكن استخدامها في كشف مشكلات الجودة ويمكن أن تكون نظاماً فعالاً في السعي نحو تحسين الجودة، ويتضمن المخطط بشكل عام أربعة مصادر لمشكلات الجودة وهي:

- اليد العاملة.

- الماكينة. (السيد، 2009م، ص 32، 33، 34، 36).

- الطرائق.

- المواد.

يقود منهج أشيكاوا إلى تركيز الانتباه على تخفيض المشاكل في عملية التصنيع، وهي مثال للمشاكل المرئية التي تظهر فكرة حلقات الجودة.

- **كايزن:** يمثل واحداً من المفاهيم اليابانية المستخدمة بصفته رديفاً لمصطلح التطور والتحسين؛ وهو عبارة عن فلسفة وطريقة وأسلوب حياة، يستخدم في نشاطات الأعمال، ويتضمن كايزن نشاطات الجودة المتضمنة (الكلفة، طرائق الشحن، تطوير المهارات، العلاقة مع المجهزين، تطوير المنتج الجديد، الإنتاجية التي تساند الجودة في الشركة). ويختلف كايزن بصفته منهجاً يابانياً عن المنهج الغربي حيث يعتمد المنهج الغربي على الابتكار والاستثمار الكبير في مجال التحسين، في حين أن المنهج الياباني يستخدم الإضافات التكنولوجية الصغيرة وعلى المدى البعيد. (السيد، 2009م، ص 37، 38).

- **البروفيسور محمد زايري:** عالم جزائري متميز حاصل على كرسى جوران في إدارة الجودة الشاملة وكرسى سايبك في أفضل ممارسات الإدارة في جامعة براد فورد في المملكة المتحدة، البروفيسور زايري حاصل على شهادة البكالوريوس مع مرتبة الشرف في مجال علوم وتقنية البوليمر، وعلى شهادة الماجستير في الصحة ودكتوراه في إدارة تقنية التصنيع المتقدمة، كتب أكثر من 300 ورقة وقام بتأليف 17 كتاب تغطي جوانب متعددة من الإدارة أربعة منها في مجال الإسناد، ألقى العديد من المحاضرات على مستوى العالم وعمل كمستشار في العديد من المنظمات والجهات الحكومية في دول مختلفة مثل الشرق الأوسط، ماليزيا وأوروبا.

ساعد في إطلاق أول جائزة أوروبية لأفضل ممارسات الإسناد عام 1995 .
 تم تكريمه في عام 2001 لعمله الدولي للارتقاء بالجودة والامتياز حول العالم .
 حصل على ميدالية إيشيكاوا/هارينقتون من قبل apQo عام 2005 .
 حصل على ميدالية grand master six sigma عام 2005 .
 حصل على ميدالية لانكاستر من قبل الجمعية الأمريكية للجودة عام 2007 .
 عضو فخري في جمعية الجودة الباكستانية .
 عضو فخري في جمعية الجودة في هونج كونج .
 أول رئيس لجمعية الشرق الأوسط للجودة .
 حصل على تقدير خاص من المؤسسة الأوروبية لإدارة الجودة وهو أحد رموز الجودة في العالم العربي والعالمي
 فهو مدير المركز الأوروبي للجودة بجامعة برادفورد في بريطانيا .
 هو ثالث شخصية في العالم تحصل على لقب grand master .
 وتعكس خبرة البروفيسور الزايري في مجال إدارة الجودة الشاملة في التأثير المتزايد للكلية الالكترونية للجودة
 الشاملة التي تركز على التعليم الالكتروني في الشرق الأوسط (البرواري وآخرون، 2013، ص 151،
 (152)

هذا الرجل تمكن بفضل تفانيه في البحث والعمل الجاد والمثمر، من وضع اسم الجزائر بين الأمم التي لها
 مكانة في عالم البحث في موضوع الجودة عبر العالم وحصل على اعتراف كبار الباحثين والمختصين في هذا
 المجال فمن واجبنا اتجاه هذا الباحث هو التعريف به وإعطاء المثل لبقية الباحثين للوصول لما وصل إليه
 البروفيسور الزايري.

04 - مزايا وفوائد إدارة الجودة الشاملة:

حسب العزاوي فإن إدارة الجودة الشاملة مزايا متعددة يمكن إجمالها بما يأتي:

- تعزز المتوقع التنافسي لهذه المنظمات طالما يجري التركيز من خلاله إدارة الجودة الشاملة على تقديم
 السلعة، الخدمة ذات الجودة العالية للزبون وبالتالي زيادة الإنتاج بأقل التكاليف.
- يمثل تطبيقها سلسلة من الفعاليات المتتابعة التي تتيح للمنظمة إنجاز أهدافها المتمثلة في تحقيق النمو وزيادة
 الأرباح والاستثمار الأمثل لمواردها البشرية.
- التركيز المستمر على تحسين العملية: فالتركيز على المخرجات أو النتائج تعد مسألة في غاية الأهمية.

- تمثل أحد أهم التحديات التنظيمية الكبيرة التي تستلزم تعبئة جهود الجميع من خلال التركيز على الزبون، فهي نقطة البداية الموفقة في هذا المجال، من خلال أفراد التنظيم حيث المناخ التنظيمي الذي يمثل أحد أهم مستلزمات نجاح التطبيق لهذه الفلسفة.

- زيادة الكفاءة من خلال تقليص الضياع في المخزون وتقليص الأخطاء بالعمليات التشغيلية وتقليص المشاكل المتعلقة بالزبائن.

- زيادة الحصة السوقية: حيث أسهمت الأنشطة المتعلقة باستخدام إدارة الجودة الشاملة في زيادة الحصة السوقية للمنظمات الإنتاجية والخدمية بشكل كبير (الغزاوي، 2004-2005، ص 44، 45).

ويضيف الراشد بأن تطبيق إدارة الجودة الشاملة سوف يعود على المؤسسة بعدة فوائد أهمها إحداث تغيير إيجابي متكامل وبناء هيكل إداري متكامل ومتناسق والوصول إلى خدمات عالية الجودة بأقل التكاليف الممكنة، وتلافي حدوث الأخطاء والمشكلات، ومواصلة التطور والتحسين، ومضاعفة استفادة العملاء من خلال تحقيق جودة المخرجات، وكذلك تقليص شكاوى المستهلكين، وتخفيض تكاليف الجودة وصولاً إلى تحقيق رضا العميل، وتعزيز الموقف التنافسي للمؤسسة، حيث يجري التركيز على تقديم خدمة ذات جودة عالية للعميل، ومن ثم يزداد ولاؤه للمنتج، ومن ثم تزداد شهرة المنظمة. (الراشد، 2011، ص 17)

من خلال هذا العرض ندرك مدى أهمية تطبيق الجودة لما لها من مزايا وفوائد جمة على مخرجات المؤسسة أو المنظمة سواء كانت خدمية أو إنتاجية عامة أو خاصة تهدف إلى الربح أو تطوعية، ومن مصلحة أي منظمة تهدف إلى النجاح أن تتبنى فلسفة الجودة حتى ترسم طريق نجاحها وتقلل من مخاطر الفشل وتفتح آفاق التطوير على المدى المتوسط والبعيد.

5- معوقات إدارة الجودة الشاملة

يرى حمود أن معوقات تطبيق إدارة الجودة الشاملة لا يمكن حصر أبعاده بالشكل الدقيق، إذ أن طبيعة الثقافة التنظيمية وطبيعة الأفراد العاملين والتسهيلات المختلفة لانجاز الأداء تشكل محاور أساسية في نجاح التطبيق لهذا النظام، سيما وأن حداثة اعتماده في أغلب البلدان النامية يجعل من الصعوبة أن يصار لتطبيقه بالشكل السليم، ولذا فإن أكثر المعوقات أهمية بهذا الشأن حسب حمود يمكن إجمالها فيما يلي:

- عدم وجود قيم ثقافية و تنظيمية واضحة لدى العديد من المنظمات في البلدان النامية بشكل خاص .
- عدم التزام القيادة الإدارية العليا بأهمية تطبيق نظام إدارة الجودة الشاملة .

- أن طبيعة بعض القوى البشرية في مقاومة التغيير تدعوها للخوف من المجهول بسبب عدم معرفة ما ينطوي عليه اعتماد أسلوب إدارة الجودة الشاملة من متغيرات في إطار العلاقات التي ينبغي أن تسود العمل.
- عدم توفر الأنظمة الفاعلة في الاتصالات بين العاملين والأقسام الإدارية والتنظيمية في المنظمة.
- عدم وفرة الكفاءات البشرية القادرة على استلهاهم سبل التطبيق الفعال لنظام إدارة الجودة الشاملة.
- عدم وفرة المخصصات المالية اللازمة لتطبيق نظام إدارة الجودة الشاملة.
- نقص المهارات التدريبية في تطبيق الأنظمة الإحصائية في ضبط الجودة في المنظمة.
- الرغبة المتسارعة لمعرفة النتائج المتحققة لتطبيق نظام إدارة الجودة الشاملة، علما بأن النتائج التي يتوخى حصولها تتطلب زمنا ليس بالقصير، وأن طبيعة نظام إدارة الجودة الشاملة مرتبطة بتغييرات جذرية في الثقافة التنظيمية وإرساء قيم جوهرية تختلف عما تسير عليه المنظمات في الوقت الحاضر. (حمود، 2015، ص241، 240)

من خلال ما سبق عرضه من طرف حمود نلاحظ أن المعوقات التي أوردها ترتبط كلها تقريبا بالعنصر البشري من المدير إلى أدنى موظف في إدارة المنظمة أما أسباب ذلك فهو راجع إلى أن أغلب الموظفين ليست لهم دراية بمفهوم وفلسفة الجودة كون أن أغلبهم ذوو تكوين محدود وارتبطوا بسياقات تاريخية معينة، ولم تكن ثقافة الجودة رائدة مثلما هو عليه الحال اليوم، فلو أخذنا الجزائر كمثال نجد أن هناك أسباب عديدة تحول دون تطبيق وتبني هذا المفهوم، نورد أهمها : فالجزائر حديثة الاستقلال وبالتالي ورثت إدارة فرنسية بعمال وموظفين ذوو خبرات محدودة في جميع القطاعات، ثم إن أغلب المدراء في المؤسسات لهم مستوى دراسي محدود لم يتم تعيينهم على معيار الكفاءة وإنما وفق معايير أخرى لا داعي لذكرها، ثم إن أغلب المؤسسات كانت تابعة للدولة وبالتالي فان حافز النجاح والتطوير لم يكن ضمن مخططات إدارة المؤسسة إلا القليل، كذلك الصراع بين الأجيال فالجيل الجديد يحمل أفكار غير التي يحملها الجيل السابق، وبالتالي عوامل الصدام في الأفكار مطروح بقوة، ناهيك عن مشكل البيروقراطية المتفشية على أوسع نطاق في مفاصل أغلب المنظمات.

أما الراشد فيورد بأن ديمنج وضع سبع معوقات ينبغي للإدارة الابتعاد عنها وعدم الوقوع فيها وقد سماها الأمراض القاتلة وهي:

- الفشل في توفير مصادر لدعم تحسين عملية الإنتاج والخدمات.
- التركيز وعدم إغفال الأرباح قصيرة الأجل.
- اعتماد تقييم الأفراد على التقارير السنوية.
- تنقل المديرين المستمر بين الإدارات
- استخدام المعلومات المتاحة دون الاهتمام بالمطلوب لتحسين العملية.

- تكاليف العناية الصحية الزائدة. (الراشد، 2011، ص19)
 - ويضيف بأن وحيد سعد قسم مشكلات تطبيق إدارة الجودة الشاملة إلى قسمين:
 - أ- مشكلات متعلقة بالإدارة :
 - مقاومة التغيير من قبل الإدارة العليا
 - تركيز السلطة ومركزية الإدارة .
 - توفير الميزانية المطلوبة التي قد تكون زائدة عن الحد
 - الوقت المستنفذ، حيث يتطلب جني ثمار العمل وقت غير محدد.
 - اختلاط أعمال التخطيط بأعمال التنفيذ.
 - سيطرة المفاهيم الإدارية التقليدية التي تقدر الشكل دون المضمون.
 - ب- مشكلات متعلقة بالعاملين:
 - تعدد أجهزة الرقابة الخارجية مما يربك العاملين
 - إخفاق بعض محاولات الإصلاح.
 - انخفاض المستوى التعليمي والثقافي لبعض العاملين.
 - قلة الاهتمام ببرامج التدريب للعاملين.
 - تسرب الكفاءات.(الراشد، 2011، ص19).
- 6- متطلبات إدارة الجودة الشاملة:**

أورد السامرائي ثلاثة من الكتاب الذين ذكروا متطلبات إدارة الجودة الشاملة إذا ما أريد تبني هذه الفلسفة هم على التوالي :

6-1 المتطلبات لدى (هيزرو 1996):

- توفر القيادة الإدارية العليا للجودة الشاملة.
- التركيز على الأداء بصورة صحيحة من الوهلة الأولى.
- فهم متطلبات المستهلك وتحقيقها وتجاوزها.
- تحقق الجودة من خلال إدارة الجودة الشاملة وليس من خلال أنظمة فحص الجودة.
- تصميم أنظمة وأساليب لتوفير الجودة في المنتجات والخدمات.
- وضع برامج التطوير والتحسين المستمر لضمان الجودة الشاملة.
- تعليم وتدريب الموظفين على أدوات الجودة الشاملة.

- تقييم المدير من خلال قياسات الأداء الخاص بالجودة ومن خلال استخدام أساليب المقارنة المراجعة والإعادة الهندسية.
- أن تنظر المنظمة إلى أن الجودة سلاح تنافسي يؤثر في التصميم والعمليات والمخزون والجدولة والصيانة والتدريب على التصرف الصحيح.

2-6 متطلبات جودت: ذكر جودت ستة متطلبات هي:

- دعم الإدارة العليا.
- التركيز على المستفيد.
- التعاون وروح الفريق.
- ممارسة النمط القيادي المناسب.
- وجود نظام للقياس.
- فعالية نظام الاتصالات.

3-6 متطلبات (كريج 1994): ذكر خمس متطلبات:

- القيادة الملهمة .
- التزام الإدارة العليا والعاملين لتطبيق إدارة الجودة الشاملة.
- تأكيد تشكيل فرق العمل.
- التصميم الفعال للسلع والخدمات.
- التركيز على العملية.(السامرائي، 2007، ص341-342).

7- خطوات تحقيق الجودة الشاملة في المؤسسات الرياضية:

ذكر العلقامي وزملاؤه تسع خطوات لتحقيق الجودة الشاملة في المؤسسات الرياضية هي كالتالي:

- تحديد مواصفات قياسية للمنتج الرياضي بمختلف أشكاله.
- صياغة رؤية ورسالة، وأهداف المؤسسة الرياضية والتوعية الرياضية.
- تنفيذ العمليات والأنشطة والممارسات الرياضية الأساسية، وتحديد المسؤوليات اللازمة لتحقيقها.
- توفير الموارد البشرية والمادة اللازمة لتحقيق الأهداف.
- تحديد المعايير والمواصفات والطرق المطلوبة للتأكد من الكفاءات والعمليات داخل المؤسسة الرياضية.
- تحديد الآليات المانعة لحدوث عدم المطابقة مع المعايير والتغلب عليها.
- بناء وتطبيق نظام للتحسين المستمر داخل المؤسسة الرياضية عن طريق التقييم والتغذية الراجعة.
- استقلالية القيادة المؤسسية.
- احترام الأعراف والقيم الرياضية. (العلقامي وآخرون، 2012، ص 149).

كل هذه الخطوات التي أوردها العلقامي وزملاؤه لتحقيق الجودة في المؤسسات الرياضية يلزمها إطار قانوني أو أرضية قانونية يستند عليها لتطبيق هذه الأفكار والسير على خطاها وإلا ستجد المؤسسة مشكلة كبيرة في تطبيق هذه الخطوات خاصة أن المؤسسة الرياضية في بلادنا تابعة للدولة وهي لا تهدف لتحقيق الربح بقدر ما تهدف إلى تقديم خدمة لفئة معينة أو عدة فئات، ثم إن هذه الخطوات يمكن تطبيقها على المؤسسات الخاصة والمحترفة التي تتمتع بالاستقلالية المالية حتى يستطيع صاحب المؤسسة تجسيد الأفكار التي يطمح إلى تحقيقها، وكما نعلم فإننا لازلنا بعيدين في الجزائر عن هذا المستوى كوننا دخلنا عالم الاحتراف منذ مدة قليلة ومن باب كرة القدم فقط.

8- أهداف تطبيق إدارة الجودة الشاملة :

"حدد شونبيرجر" الأهداف التي تسعى إدارة الجودة الشاملة إلى تحقيقها :

- تحقيق مستوى عالي من الجودة
- الاستجابة السريعة لاحتياجات الزبون
- تحقيق مرونة أكبر للتكيف مع المتغيرات التي قد تحصل في احتياجات الزبون وسوق العمل المحيطة بالمنظمة
- تخفيض تكاليف الجودة من خلال عمليات التحسين المستمر للجودة.

بينما حدد (عمر، 2000، ص23) نقلا عن قشطة، الأهداف التي تسعى إدارة الجودة الشاملة إلى تحقيقها كالتالي:

- توفير البيئة الملائمة للعمل في المنظمة يحافظ على التطوير والتحسين المستمر.
- تحقيق الجودة الشاملة لعمليات المنظمة من خلال جودة المدخلات والتشغيل والمخرجات والتفاعل مع البيئة المحيطة بالمنظمة
- تحقيق التنافس بين منظمات الخدمة
- التغلب على نقاط الضعف ووضع الحلول للمشاكل والمعوقات التي تواجه العاملين بالمنظمة
- زيادة الفاعلية التنظيمية للموارد البشرية العاملة في المنظمة وذلك باكتساب مهارات مضاعفة عن طريق إشراكهم في برامج التدريب والتطوير اللازمين في تنفيذ إدارة الجودة الشاملة مما يؤدي إلى تعزيز دور الرقابة الذاتية وتقليل الحاجة إلى الرقابة الرسمية. (قشطة، 2011، ص46)

من خلال ما سبق نلاحظ أن قشطة عرض كل من الأهداف التي يراها شونبيرغر والأهداف التي وضعها عمر حتى يلم بكل الأهداف المرجوة من فلسفة الجودة فالأول غربي يحمل ثقافة وفكر غربي بينما الثاني عربي بيئته طبعاً عربية وبالتالي اهتمامات كل منها تختلف عن الآخر بسبب اختلاف الثقافات وكذلك مستوى التطور للبيئتين فالأول كانت الأهداف التي أوردتها تحمل معاني التطوير والتحسين والارتقاء إلى الأفضل بينما الثاني أي عمر فقد كانت أهدافه التي يراها تنحصر في مسألة التغلب على الصعاب ونقاط الضعف ومواجهة التحديات واكتساب المهارات وغيرها من الأهداف فكل منهما كان يعبر عن مستوى الجودة في بيئته.

9- أهداف تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات الرياضية في المجتمع العربي:

أورد الشافعي عدة أهداف لتطبيق معايير الجودة الشاملة نذكرها:

- الجودة والتحسين المستمر أساس أي عملية تنظيمية أو تعليمية أو تدريبية بالمؤسسة الرياضية.
- الاهتمام بالتربية البدنية والرياضية لأهميتها الاقتصادية، الصحية، التربوية والاجتماعية.
- إن نظام إدارة الجودة الشاملة يسعى إلى تقديم أفضل ما يمكن في ظل الموارد المتاحة للمؤسسة الرياضية.
- لأن إدارة الجودة الشاملة أحد الاتجاهات الحديثة في إدارة المؤسسات الرياضية.
- تحقيق التعاون مع المؤسسة الرياضية والمؤسسات الأخرى من أجل تنمية وتطوير وتعليم وتدريب العمليات المتعلقة بالأنشطة الرياضية.
- تحقق التميز في الخدمات المقدمة من المؤسسات الرياضية للمستفيدين اللاعب، الإداري، الجمهور، المستثمر.

- التحسين والتطوير المستمر والالتزام بمتطلبات ومعايير الأداء الإداري للمؤسسات الرياضية.
- تحقق أهداف المؤسسة الرياضية باستخدام التقنيات التعليمية والتدريبية وأساليب التقييم والأداء للعاملين بالمؤسسة الرياضية لتلبية احتياجات و رغبات وميول المستفيدين.
- الحكم على قيمة الأشياء و الاحتياجات والموضوعات المرتبطة بالمؤسسة الرياضية.
- بناء وتعزيز العلاقات الإنسانية داخل المؤسسة الرياضية (الشافعي، 2006، ص 16، 17، 18، 19).
- كل هذه الأهداف التي أوردتها الشافعي ضرورة لبناء منظومة رياضية تستطيع رفع التحدي وتحقيق إنجازات على كل الأصعدة على مستوى الدول العربية والدول النامية بصفة عامة والجزائر بصفة خاصة، ولن يتأتى هذا إلا بتضافر كل الجهود من طرف كل من له علاقة بالفعل الرياضي، فالوصاية ملزمة بتحسين القوانين وتعديلها كلما اقتضى الأمر وتوفير الإمكانيات المادية اللازمة، والأهم من ذلك تدريب العنصر البشري والاستثمار فيه لأنه هو المحرك لكل العمليات، وبدون تدريب وتأهيل العنصر البشري سيذهب كل الجهد سدى

10- أهمية تطبيق إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات المختلفة:

يذكر غازي مدي أن العلم المعاصر يهتم بتطبيق إدارة الجودة الشاملة في جميع المؤسسات وذلك للأسباب التالية:

- اتصافها بالشمولية في كافة المجالات.
- المساهمة في اتخاذ القرارات، وحل المشكلات بسهولة ويسر.
- عدم جدوى بعض الأنظمة والأساليب الإدارية في تحقيق الجودة المطلوبة.
- مواكبة نظام الجودة مع خطط التنمية الحديثة.
- تدعيم الترابط والتنسيق بين إدارات المؤسسة ككل.
- ويضيف عمرو عقيلي أن الاهتمام بتطبيق إدارة الجودة نتيجة لعدة عوامل هي:
- تساعد هذه المنافسة بين المؤسسات في الحصول على الأفراد والتميز في المجال الخدمي.
- سعي المؤسسات لدعم قدرتها تنافسيا باعتماد نظام الجودة.
- التوافق مع تحول مفاهيم واتجاهات الإدارة عالميا نحو الاهتمام بالمستفيد وجعله نقطة البداية في صياغة جهود المؤسسة.
- فشل المداخل والأساليب الجزئية وحدها مثل الإدارة بالأهداف، وخفض التكلفة في تحسين الجودة.

ويضيف توفيق عبد المحسن مجموعة من الأسباب الأخرى:

- نظام الجودة يؤدي إلى تخفيض التكلفة وزيادة الربحية، ويمكن الإدارة من دراسة احتياجات المستفيدين والوفاء بتلك الاحتياجات.
- المساهمة في اتخاذ القرارات، وحل المشكلات بسهولة ويسر.
- تدعيم الترابط والتنسيق بين إدارات المؤسسة ككل.
- تنمية الشعور بوحدة المجموعة وعمل الفريق، والاعتماد المتبادل بين الأفراد والشعور بالامتثال في بيئة العمل.

تحسين سمعة المؤسسة وانخفاض شكاوى المستفيدين. (قششة، 2011، 58)

II. جودة الخدمة مؤشرات ونماذج قياسها

1. مفهوم الجودة:

يعرفها قاموس ويبستر 1985 أنها مصطلح عام قابل للتطبيق على أي صفة أو خاصية منفردة أو شاملة ويعرفها قاموس أوكسفورد أنها درجة التميز أو الأفضلية . ويرى كروسي 1979 أن الجودة هي المطابقة للمتطلبات أو المواصفات. ويرى جوران و كرينا : الجودة هي الملائمة للاستعمال. أما توفوشي 1984 فيقول بأن الجودة هي تفادي الخسارة التي يسببها المنتج للمجتمع بعد إرساله للمستعمل ويتضمن ذلك الخسارة الناجمة عن الفشل في تلبية توقعات العميل والفشل في تلبية خصائص الأداء والتأثيرات الجانبية الناجمة عن المنتج كالتلوث والضجيج وغيرها. ويرى ديمينج 1986: أن الجودة يجب أن ترضي حاجات العميل الحالية والمستقبلية . في حين يعرفها فيقنباوم 1991 بأنها المزيج الكلي لخصائص السلعة أو الخدمة المتأتي من التسويق، والهندسة والتصنيع والصيانة، والذي من خلاله ستلبي السلعة أو الخدمة في الاستعمال توقعات العميل . أما عند إيفانس 1993 فهي تلبية توقعات العميل أو ما يتفوق عليها. وينظر إليها ميترا 1993 على أنها ملائمة السلعة أو الخدمة لتلبية الاستعمال المقصود منه كما يطلبه العميل. ويرى فيشر 1996: إن الجودة مفهوم مجرد يعني أشياء مختلفة للأفراد المختلفين. وأنها في مجال الأعمال والصناعة تعني كم يكون الأداء أو خصائص معينة ممتازة خصوصا عند مقارنتها مع معيار موضوع من قبل العميل أو المنظمة. (الطائي، قدادة، 2008، ص20)

2. مفهوم جودة الخدمة:

إن دراسة جودة الخدمة للوصول إلى مفهوم واضح أو محدد لها أخذت الوقت الطويل من طرف العاملين في منظمات الأعمال وذلك انطلاقاً من تحديد مفهوم الخدمة والوقوف على خصائصها ومن ثم تحديد جودتها. ويقول "العجارمة" نقلاً عن "يونغ" أن مفهوم الجودة أصبح يجلب انتباه إدارة المنظمات الخدمية بشكل متزايد على الأخص خلال العقود الماضية، وأن الدراسات السابقة في مجال الخدمات لم تكن كافية لتحديد مفهوم جودة الخدمة وأبعادها، وذلك لعدم تأكيدها على إظهار المهارات عند تقديم الخدمة أو عرضها، ولكن بعد ذلك ونتيجة للجهود المستمرة للباحثين تم التوصل لنماذج يمكن من خلالها تحديد أبعاد جودة الخدمة

(العجارمة، 2013م، ص90).

أي تعريف لجودة الخدمة لا بد أن يركز بشكل واضح على ما يمكن أن يتوقعه الزبون من وراء السبب الجوهرى لشراء هذه الخدمة، وبالتالي توضح مدى استطاعة هذه الخدمة أن ترضي حاجة الزبون الحقيقية، لذلك فإن تعريف جودة الخدمة يتمحور حول المنافع التي تقدمها هذه الخدمة إلى الزبون (مستوى إدراكه لمستوى الخدمة المقدمة). كما أن النظر لجودة الخدمة من خلال إدراك المستفيد لها يحتم التركيز على إجمالي المنافع والقيمة التي تقدمها الخدمة للمستفيد.

هذا المدخل يركز خارج إطار الملموسية أو عدم ملموسية الخدمة، بل على إشباع حاجات ورغبات المستفيدين من خلال تفاعل منظمات الخدمة.

أما كل من بيرى وبراشارمان وزيثامل فيجدون بأن جودة الخدمة تعتمد على التجربة الحالية للزبون وتجاربه السابقة للخدمات التي استفاد منها، وتعتبر القاعدة الأساسية لتقييم الخدمة استناداً إلى جودة الخدمة المدركة. وهذا الاتجاه يختلف مع المفهوم التقليدي لجودة الخدمة المقدمة من قبل لويس وبوم والذي اعتمد على الخدمة المتوقعة والخدمة المدركة لتحديد جودة الخدمة دون إعطاء أهمية للتجارب السابقة.

ويرى كل من تشياتشيتسو و تشين سيان فإنهم يشيرون إلى أن المستفيد هو الذي يقيم الخدمة من خلال التجارب السابقة له، وبالتالي فإن إدراك المستفيدين يمثل أعظم مؤشر لتقييم مدى نجاح أو فشل الخدمة، وعليه فإنهم يشيرون إلى أن جودة الخدمة تعرف من إدراك المستفيد للخدمة المقدمة، وعليه فإن جودة الخدمة تعتمد على مدى انسجام القائم بالتجربة المستند إلى الخبرات السابقة للخدمة المنجزة وعلى إدراك جدارة الخدمة، وذلك بالمقارنة بما يمتلك من معلومات وبخبرته السابقة من الخدمة وما يحصل عليه حالياً، وبالتالي يقوم بتصنيف جودة الخدمة.

(العجارمة، 2013، ص91)

3. أبعاد جودة الخدمة:

يرى العزاوي أن هناك فرقا بين جودة السلعة وجودة الخدمة، ويورد أبعاد جودة الخدمة كالتالي:

- الوقت
- دقة التسليم: التسليم في الموعد المحدد.
- الإتمام: إنجاز جميع جوانب الخدمة بالشكل الكامل.
- التعامل: ترحيب العاملين بكل الزبائن.
- التناسق: تسليم جميع الخدمات بنفس النمط للزبون.
- سهولة المنال: إمكانية الحصول على الخدمة بسهولة.
- الدقة: إنجاز الخدمة بصورة صحيحة من أول لحظة.
- الاستجابة: التفاعل بسرعة من العاملين لحل المشاكل الغير متوقعة.

وأورد العزاوي جدولاً يقارن فيه بين أبعاد جودة الخدمة وجودة السلعة:

جدول رقم 01 يقارن بين أبعاد جودة الخدمة وجودة السلعة

أبعاد جودة السلع	أبعاد جودة الخدمات
- الأداء أو الإنجاز: هو مقياس لسمات عمل المنتج الأساسية ما دام بالإمكان قياس الأداء على وفق أسس كمية محددة، فإن سمات أداء الإنتاج عادة ما تقارن وترتب مع تلك التي يقدمها المنافسون.	- المعولية: تعني اعتمادية الأداء أو الإنجاز.
- الخصائص: كلما زادت وتنوعت نماذج المنتج التي تقدمها المنظمة لزيائنها فإن الجودة المحددة من المستهلكين ستزيد.	- الاستجابة: الرغبة والاستعداد لتقديم الخدمة.
- المعولية: تربط معولية المنتج احتمالية فشل المنتج ضمن وقت محدد، وعادة ما تقاس المعولية بمعدل الوقت بين العطلات.	- الكفاءة أو الجودة: توظيف المهارات والمعرفة لأداء إنجاز الخدمة.
- المطابقة: أي أن يتطابق المنتج مع المواصفات القياسية.	- الوصول: إمكانية الوصول وسهولة الاتصال.
- المتانة: وترتبط بدورة الحياة المتوقعة للمنتج.	- التعامل: مدى ترحيب العاملين بكل زبون.
	- الاتصالات: تعليم وإبلاغ الزبائن بلغة يفهمونها والإصغاء لهم.
	- الائتمان: الثقة، وإمكانية الاعتقاد.
	- الأمان: بذل الجهود لفهم حاجات الزبائن، وتعلم الاحتياجات الخاصة.
	- الملموسية: الوجود، أو الإظهار المادي للخدمة.

- القابلية للخدمة: وهذا يتعلق بمدى استعداد المنتج لتقبل الصيانة، أو التصليح ومدى سرعتها وكفائتها.
- الجمالية: ينبغي أن يبدو المنتج جذابا وذو جمالية.
- الجودة المدركة: هي التقسيم الغير مباشر للجودة.

المصدر: (محمد عبد الوهاب العزاوي، إدارة الجودة الشاملة، جامعة الإسراء الخاصة، الأردن، 2005/2004. ص: 15).

4. نماذج قياس جودة الخدمة:

تعتبر دراسة (Parasurman ,Zeithaml ,Berry,1985) هي الدراسة الأولى التي حاولت تطوير نموذج لقياس جودة الخدمة، حيث طور في هذه الدراسة نموذج مفاهيمي لقياس جودة الخدمة، يسمى نموذج SERVQUAL ويقوم على مقارنة توقعات العملاء للخدمة والأداء الفعلي لها ومن ثم تحديد الفجوة بين التوقعات والأداء وقد أشارت هذه الدراسة إلى أن إدراك العميل لأداء جودة الخدمة تتأثر بأربعة فجوات مختلفة في المنظمات، هذه الفجوات تعوق توصيل الخدمات هي:

- الفجوة الأولى: الفجوة بين توقعات العميل لجودة الخدمة وإدراك الإدارة لهذه التوقعات

- الفجوة الثانية: الفجوة بين إدراك الإدارة لتوقعات العميل والمواصفات الفعلية للجودة.

- الفجوة الثالثة: الفجوة بين المواصفات الفعلية للجودة ومستوى الخدمة الفعلي.

- الفجوة الرابعة: الفجوة بين مستوى الخدمة المقدم بالفعل والوعود المقدمة من جانب مقدمي الخدمة.

وبالتالي فإن جودة الخدمة المدركة يمكن قياسها عن طريق قياس الفرق بين جودة الخدمة المتوقعة وجودة الخدمة المدركة (الفجوة الخامسة) والتي تعتبر محصلة للفجوات الأربع السابقة.

أما معايير تقييم جودة الخدمة الأساسية من وجهة نظر العميل فهي عشرة نوردتها كالتالي:

- الاعتمادية وتعني انجاز الخدمة بطريقة صحيحة من أول مرة.

- سرعة الاستجابة: وتعني السرعة في أداء الخدمة والمبادرة السريعة في خدمة العملاء.

- الكفاءة وتعني مهارات العاملين وقدراتهم على تقديم الخدمة بالشكل المناسب.

- السهولة في تقديم الخدمة : وتعني توفير الخدمة في الوقت والمكان المناسبين.

- مهارات الاتصال : وتعني فاعلية الاتصال بالعملاء.

- اللياقة: وتعني الاهتمام بالعملاء ومحادثتهم باللغة التي يفهموها

- الأمان: أي تقديم الخدمة خالية من المخاطر والشك.

- المصدقية: وتعني الصدق مع العميل .

- فهم العميل: وهي تحديد احتياجات ومتطلبات العميل (أبو وردة، 2007، ص11)

- الجوانب المادية الملموسة: وهي التسهيلات المادية المرتبطة بتقديم الخدمة.

وقد أطلق على هذا الأسلوب في قياس الجودة نموذج الفجوات.

غير أنه في دراسة لاحقة تمكن الفريق السابق من دمج الأبعاد العشرة في خمسة أبعاد فقط هي:

- الجوانب المادية الملموسة وتشمل جميع المظاهر والتسهيلات المادية المرتبطة بالخدمة المقدمة مثل مظهر

العاملين، الأجهزة والمعدات المستخدمة....

- الاعتمادية: وتعني قدرة المنظمة على الوفاء بأداء الخدمة بالشكل الذي وعدت المنظمة بأدائه

- الاستجابة: وهي تعكس ترحيب المنظمة مقدمة الخدمة بمساعدة العملاء والاستجابة الفورية لمتطلباتهم.

- الأمان : وهو يعكس مدى قدرة العاملين في المنظمة على بث الثقة والأمان في نفوس العملاء عند

التعامل.

- التفاني في خدمة العميل: وهو يعكس مدى التفاني والاهتمام الموجه لكل عميل من عملاء المنظمة

مقدمة الخدمة. (أبو وردة، 2007، ص12)

5. مفهوم جودة المنتج وجودة الخدمة:

يقول نوار أن تعريف الجودة يتم بعدة طرق مما ينم عن صعوبة إيجاد تعريف دقيق وشامل وموحد لهذا المفهوم و تكمن صعوبة تعريف الجودة في ذاتيتها ونسبيتها ، فهي معنى ذاتي يختلف من فرد لآخر بحسب اختلاف أذواق الناس وحاجاتهم ورغباتهم، والجودة هي مفهوم نسبي، فالمستوى الذي يعتبر كافيا للجودة يختلف بحسب المنتج واستخدامه، فالجودة في سيارة صغيرة غير الجودة في سيارة فاخرة. مما يزيد أيضا صعوبة تحديد مفهوم الجودة صعوبة قياسها، فجودة المنتج أو الخدمة تقاس من خلال معايير وخصائص متعددة الموثوقية، المتانة، الجمالية...

أما البعض يرى أن الجودة هي إتقان وسلامة من العيوب، بينما يراها البعض تحقيق الشيء للهدف منه أو لحاجات ورغبات مستخدمة، ويراه آخرون على أنها تميز (نوار، 2012، ص54)

6. مراحل وخطوات تقويم الأداء المؤسسي للمنظمات:

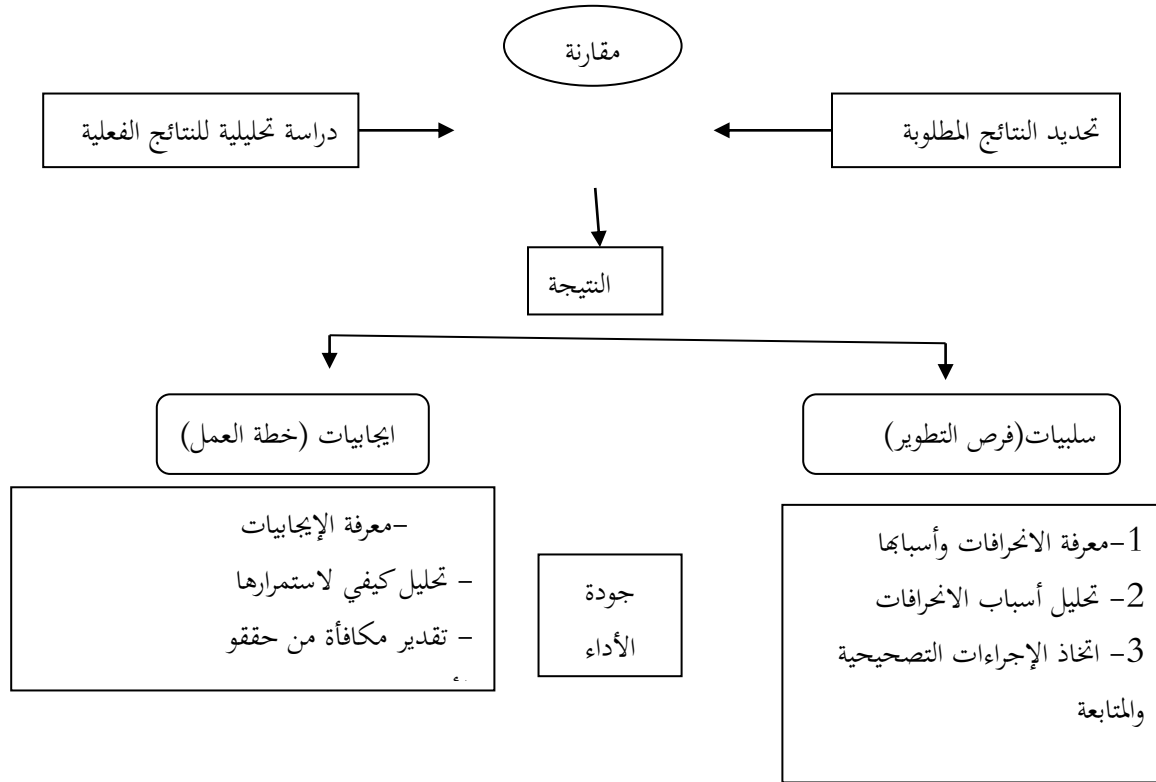
يقول حمزاوي أن تقييم الأداء المؤسسي هو جهد منظم يبدأ بوضع معايير للإنجاز في ضوء الأهداف التنظيمية بالإضافة إلى تأثيرات البيئة الاقتصادية والاجتماعية والثقافية عليها، كما أنه جهد نظامي كذلك لوضع معايير للإنجاز في ضوء أنظمة معلوماتية للتغذية العكسية ، وتحديد مدى وجود انحرافات أو أخطاء وتحديد أسبابها، والفعل الإداري المطلوب للتأكد من استخدام كل الموارد المشتركة بكفاءة وبطريقة فعالة لإنجاز أهداف المنظمة. وينظر

البعض حسب حمزاوي إلى تقويم الأداء على أنه جزء من عملية الرقابة، وأن تقويم الأداء هو استقرار دلالات ومؤشرات المعلومات الرقابية تمهيدا لانتخاذ قرارات لتصحيح مسارات الأنشطة في اتجاه الأداء المرغوب، أي أن العملية الرقابية تشمل تقويم الأداء وتختص أساسا بوظيفتين:

- محاولة دفع الأنشطة في الاتجاهات المحققة للأهداف ومنعها من الانحراف

- تصحيح مسارات الأنشطة ومحاولة منع الانحرافات وتكرار وقوعها مستقبلا

ويرى البعض أن تقويم الأداء هو قياس الأداء الفعلي ومقارنة النتائج الفعلية بالنتائج المطلوب تحقيقها أو الممكن الوصول إليها حتى تتكون صورة لما وقع فعلا، ومدى النجاح في تحقيق الأهداف وتنفيذ الخطط الموضوعة بما يكفل تحسين الأداء بطريقة مستمرة، ويضيف البعض أن تقويم الأداء هو المراجعة الإدارية للأداء من خلال مراجعة المعايير ومقارنتها بالأداء الفعلي لكل خطوة من خطوات العملية الإدارية (حمزاوي، 2013، ص 09، ص 10)



شكل رقم 01 يوضح تقويم الأداء المؤسسي

المصدر : محمد سيد حمزاوي قياس الأداء في المنظمات والمؤسسات المعاصرة، الرياض، 2013، ص 10

III. الاحتراف الرياضي:

1. مفهوم الهواية والاحتراف الرياضي :

من أهم الموضوعات التي اهتمت بها الدورات الأولمبية الحديثة هي موضوع الهواية والاحتراف في الألعاب الأولمبية لدرجة أن بير دي كوبرتان أفرد لهذا الموضوع فصلا كاملا خاصا في كتابه "التاريخ عن عبث الألعاب الأولمبية"، وكذلك كان نفس الموضوع ضمن جدول الأعمال في المؤتمر الذي عقد بعثت فيه الدورات الأولمبية الحديثة، والميزان الدقيق للأندية في المجال الرياضي هو إتاحة الفرصة للمشاركين في المسابقات الرياضية لكي يشتركوا وهم يخضعون جميعا لظروف واحدة غير مميزة، بمعنى لا يتخذها أحدهم صناعة أو حرفة يعيش منها، ثم يأتي ليقابل فردا آخر في مسابقة رياضية يمارسها من أجل الترفيه دون السعي إلى مكاسب مادية، والاحتراف يعني في أبسط صورته أن يقوم الفرد بالعمل لاعبا والعمل بطلا أو مدربا أو مساعدا للمدرب ويكون له دخل من هذا العمل وفق عقود أو شروط يتم الاتفاق عليها مسبقا أي الاتجار والتعايش من ممارسة الرياضة، بينما الهواية تعني في أبسط صورها ممارسة الأنشطة الرياضية دون انتظار أي مكاسب مادية أو معنوية، وفي مؤتمر اللجنة الأولمبية المنعقدة في ستوكهولم 1947 تقرر تعريف الهواية والاحتراف كما يلي:

- الهاوي هو الشخص الذي تكون صلته الدائمة بالرياضة لغرض المتعة البدنية والعقلية والاجتماعية التي ينالها منها والذي تكون الرياضة بالنسبة له مجرد ترويح وليس لكسب مادي من أي نوع سواء كان مباشر أو غير مباشر .

- واللاعب المحترف هو الذي يتخذ من الرياضة التي يمارسها مهنة أساسية له يعيش من دخلها بحيث يملك حقوق وعليه واجبات من بينها عدم مزاولة مهنة أخرى بجانب الممارسة الرياضية. (الهادي، رعاش، 2011، ص 17-18-19)

2. التطور التاريخي للاحتراف الرياضي في كرة القدم:

بدأت مرحلة من أهم مراحل تطور كرة القدم ببداية الانتقال من الاحتراف "المستتر السري" إلى الاحتراف "السافر العلني" والشرعي القانوني في عام 1885م، فقد كان الاحتراف أمرا غير شرعيا قبل ذلك العام وكانت الأندية الإنجليزية التي تستعين بالمحترفين تضع لهم أجورهم في أحذيتهم سرا وهم يستحمون بعد انتهاء المباريات.

واستمر الاحتراف المقنع المستتر في مجال كرة القدم حقبة من الزمان، ولكن بدأت الشكاوى تنهال على اتحاد كرة القدم الإنجليزي وكان من الصعب على لجان التحقيق إثبات استخدام بعض الأندية للاعبين المحترفين ببساطة لأن تلك الأندية كانت تحتفظ بسجلين، سجل يقدم للتفتيش وسجل سري فيه بيانات بالمكافأة التي تدفع للمحترفين سرا بوضع النقود في أحذيتهم.

وفي نوفمبر 1883م وقعت الواقعة، فقد ثبت لاتحاد كرة القدم الإنجليزي أن نادي "أكرينجتون" دفع للاعبه "بيرسفورد" جنيها واحدا فشطبوا نتائج أكرينجتون في مسابقة كأس إنجلترا وواصل النادي المهزوم الذي اشتكى وهو نادي "بارك رود" اللعب في مسابقة الكأس.

ثم جاء أشجع رجل في تاريخ الصراع بين الهواية والاحتراف وهو الميجور "ويليام سوديل" مدير فريق "بريستون نورث آند" فبعد تعادل نادي أبتون بارك 1/1 مع نادي بريستون في يناير 1884م قدم نادي أبتون شكوى لاتحاد كرة القدم، وجاء في الشكوى أن فريق بريستون يضم لاعبين محترفين سرا مما يخالف لوائح بطولة كأس إنجلترا، وفي البطولة الرسمية المنظمة الوحيدة في ذلك الوقت.

وأمام لجنة التحقيق أعلن "سوديل" بكل شجاعة أدبية أن جميع لاعبيه من المحترفين فتقرر إيقاف أندية "بريستون" و"بوليتون" و"بيرنلي" عن الاشتراك في مسابقة كأس إنجلترا لثبوت تهمة شنيعة على لاعبيها وهي تهمة الاحتراف.

وطالب اتحاد كرة القدم الإنجليزي لكل الأندية بتقديم بيانات وافية عن مصدر رزق ووظائف جميع اللاعبين للتأكد من أنهم "هواة" وقاد "سوديل" حملة مضادة مع بعض أندية شمال إنجلترا واستهدفت الحملة في أكتوبر سنة 1884م الانفصال عن اتحاد كرة القدم الشرعي، وتكوين اتحاد بريطاني لكرة القدم، وأطلق عليه البعض لقب "الاتحاد المتمرد" وهددت بعض الأندية الكبرى بتأييد الاتحاد المتمرد ورغم معارضة اسكتلندا للاعتراف مع أن معظم المحترفين كانوا اسكتلنديين ووافق الاتحاد الإنجليزي الشرعي لكرة القدم في يوليو سنة 1885م على الاعتراف بالاحتراف، وكان نصير إعلان الاحتراف "ويليام دوسيل" مدير فريق (بريستون) يطلقون عليه "قاهر لين جاكسون" فقد كان "لين جاكسون" قائد حملة الدفاع عن الهواية وعدم الاعتراف بالاحتراف.

(السعدي، 2000، ص 15، 14).

3. الرياضة بين الهواية والاحتراف:

إن التزايد المستمر في المشاركة الرياضية في عدد كبير من الدول والرواج والدعاية اللذين اكتسبهما الرياضيون العظام كانت من أهم عوامل تغير مفهوم الهواية وتحوله تدريجياً إلى الاحتراف مع أنه تقليدياً لم يكن من المعتاد أن يتلقى الرياضيون أي مقابل مادي من أجل إبراز قدراتهم ومواهبهم الرياضية، ولقد أظهرت الرياضة المعاصرة ميلاً نحو الاحتراف، وذلك في سعيها الدؤوب نحو الامتياز وتوطيد الأركان كمهنة شأنها شأن سائر المهن.

وتشير ويست 1987 نقلاً عن السعدي إلى تغير مفهوم الهواية في الرياضة وأسباب ذلك، وهي تعتقد أن هناك اعتباراً مهماً يجب أن يوضع في الحسبان، وهو أن الزمن قد تغير، فعندما ظهرت الألعاب الأولمبية القديمة في بلاد الإغريق لم تكن فكرة التمثيل الدولي قد وجدت أو على الأقل كانت في مهدها، كما أشارت "ويست" كذلك إلى أنه من المحتمل أن تكون أهم الأسباب التي أدت لتغير مفهوم الهواية تلك التي أثرت في صورة الأمم، مشيرة إلى

ما حدث بين الرياضي الأمريكي "جيسو وينز" وبين الزعيم النازي "هتلر" في أولمبياد 1936 في برلين، حيث اعتبر الأمريكيون فوز "وينز" بالميدالية الذهبية بمنزلة رفع للمكانة الاجتماعية الدولية لهم، ولقد تزايد هذا التأثير الضاغط في دفع عجلة الاحتراف والتفرغ للرياضة مادامت هيئة الدولة مرهونة بأداء رياضيينها في المحافل الدولية الأولمبية (السعدني، 2000، ص 14) .

4- الاحتراف الرياضي في الجزائر:

دخلت الجزائر عالم الاحتراف الرياضي في البطولة المحلية لكرة القدم سنة 1995 بموجب الأمر رقم 09/95 المؤرخ في 25 رمضان 1415هـ، لكن الأندية الجزائرية صعوبة في تبني المشروع وعرفت مشاكل كبيرة، لكن في 2010 قررت الاتحادية الجزائرية لكرة القدم الدخول إلى عالم الاحتراف بصفة فعلية، وهذا نتيجة الضغوط الممارسة من طرف الاتحادية الدولية والإفريقية خاصة فيما يتعلق بمشاركة النوادي الجزائرية في البطولات الإفريقية والعالمية ومنذ هذا التاريخ تحولت الأندية إلى شركات رياضية ذات أسهم (sspa) إلى جانب دفتر الشروط ودفتر الأعباء وتضمن مشروع الاحتراف 32 ناديا 16 في البطولة المحترفة الأولى و 16 في البطولة المحترفة الثانية. وكانت الانطلاقة الفعلية في الموسم الرياضي 2010/2011 بتاريخ 29 سبتمبر 2010، وحملت التسمية الجديدة لهذه المنافسة البطولة الاحترافية للأقسام الوطنية من أجل رفع مستوى الرياضة بصفة عامة وكرة القدم بصفة. (رقية بن عكي، 2015، ص 77)

5- إنشاء وتنظيم النوادي المحترفة في الجزائر:

يتم إنشاء النادي المحترف وفقا للقانون 10/04

- 1- أن يؤسس النادي المحترف من طرف نادي رياضي ؛ وذلك من خلال إنشاء هذا الأخير لشركة رياضية تجارية أو يكون شريكا فيها. هذا يفتح المجال لتحول النوادي الناشطة حاليا في مختلف درجات البطولة الوطنية لكرة القدم المنظمة في شكل جمعيات إلى نوادي محترفة.
- غير أن المشرع اشترط بلوغ إيرادات النادي الرياضي خمسين مليون دينار بعنوان السنة المالية الأخيرة، وهو ما سيؤدي إلى إقصاء النوادي الصغيرة التي تعاني من عجز في ميزانيتها.
- 2 - أن يؤسس كل شخص طبيعي أو معنوي، ذا جنسية جزائرية، بصفة كلية أو لشركة تجارية رياضية تتولى تسيير النادي الرياضي أو كشريك فيها. وهو ما يفتح المجال للمستثمرين و المتعاملين الاقتصاديين للدخول لهذا المجال.
- كما اشترط المشرع ، سواء على النادي الرياضي أو الشخص الطبيعي أو الاعتباري الذين يؤسسون نادي رياضي محترف، أن يوفروا منشأة رياضية مطابقة للمقاييس أو ينجزونها بوسائلهم الخاصة.
- يبدو أن هذا الشرط معقول و منطقياً لدخول عالم الاحتراف الرياضي؛ باعتبار أن كرة القدم المحترفة

تصبح مهنة وعلى النادي الرياضي أن يوفر للاعب المتعاقد معه أمكنة مناسبة وذات مقاييس تقنية عملية للتدريب المستمر والدائم، إلا أنه ليس بالأمر السهل لكل النوادي المتواجدة حالياً بسبب ما تعانيه من عجز مالي ونقص في التأييد المتخصص. (براهيمي، 2015، ص 277).

6- عوائق الاحتراف في كرة القدم الجزائرية: هناك العديد من العوائق التي تواجه نظام الاحتراف ومنها:

- يورد الأستاذ تريش أن من بين عوائق الاحتراف الرياضي عدم فهم لماهية أو مفهوم أو فلسفة الاحتراف الرياضي لكل من اللاعبين والأندية والقائمين على مشروع الاحتراف بالاتحادية الجزائرية لكرة القدم. (تريش، 2014، ص 28)
- عدم توفر البيئة الملائمة لممارسة فلسفة الاحتراف.
- عدم جاهزية المشرفين على مشروع الاحتراف وخاصة رؤساء النوادي لتبني فلسفة الاحتراف.
- نقص الوعي من العناصر الفاعلة في المشروع لأهمية الاحتراف.
- عدم قدرة النوادي الجزائرية على الوفاء بمتطلبات الاحتراف المادية وهو جوهر عملية الاحتراف.
- المشاكل الإدارية العالقة في مكاتب النوادي الرياضية وبالتالي تخوف رؤساء النوادي من استثمار أموالهم في مجال غير مضمون النتائج.
- تفشي الفساد الرياضي في المنظومة الرياضية الجزائرية وبلوغه درجة كبيرة من التعفن.
- التدبذب وعدم الاستقرار في القوانين المنظمة لعملية الاحتراف.

IV. الدراسات السابقة والمشابهة:

1. الدراسات العربية:

- دراسة أحمد عبد إسماعيل الصفار و ماجدة عبد اللطيف محمد:

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أثر تطبيق فلسفة إدارة الجودة الشاملة وفق منظور الزبون الداخلي والخارجي في الأداء التشغيلي للمنظمات التصنيعية، من خلال قياس مدى اهتمام إدارة المنظمة بالزبون الداخلي والخارجي وأثره على الأداء. حيث اختار صاحب الدراسة شركة بتر للصناعات الهندسية المطبقة. والحاصلة على جائزة الملك عبد الله الثاني للتميز في المملكة الأردنية الهاشمية، كعينة لقطاع الصناعات الكبيرة، وقام صاحب الدراسة بتوزيع 70 استبانة جمع منها 60 استبانة ونسبة 86%.

توصلت الدراسة إلى التأثير الايجابي الواضح لتطبيق فلسفة إدارة الجودة الشاملة على تحسين الأداء التشغيلي مع وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين إدارة واستثمار رأس المال البشري وتحسين أداء العاملين (الزبون الداخلي) ودرجة الرضا الوظيفي لهم وبين الارتقاء بمستوى جودة المنتجات وانخفاض كلف الجودة، فضلا عن وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين الاهتمام بالزبون الداخلي والخارجي معا وارتفاع نسبة المبيعات وأرباح المنظمة.

خلصت الدراسة إلى مجموعة من التوصيات نذكر منها ضرورة بذل الإدارة قصارى جهدها لمواصلة التحسينات المستمرة لتعزيز قدراتها التنافسية، كما أوصت الدراسة بضرورة إعادة النظر في مستويات الرواتب الحالية للعاملين لتكون متلائمة مع تكاليف المعيشة المرتفعة.

- دراسة رعد حسن الصرن :

دراسة بعنوان تطوير نموذج الفجوة في قياس جودة الخدمات المصرفية إلى المستوى العالمي دراسة نظرية، حيث هدفت هذه الدراسة إلى إعطاء الباحثين والمهتمين فكرة واضحة ومبسطة عن نموذج الفجوة وكيفية استخدامه وكذا توضيح قوة العلاقة بين توقعات و إدراكات الزبائن والعمولة، اقتراح بعد جديد إلى جانب التوقعات و الإدراكات ألا وهو العمولة ضمن مجموعة من الأبعاد هي الثقافة والتقانة والبيئة وهيكل المصرف، وتقديم مجموعة من النتائج والتوصيات بناء على نتائج الدراسات والبحوث السابقة لمقياس ServQual وكيف يمكن ترويج ذلك عالميا.

- دراسة زياد بركات بعنوان الفجوة بين الإدراكات والتوقعات لقياس جودة الخدمات التي تقدمها جامعة القدس المفتوحة من وجهة نظر الدارسين فيها هدفت الدراسة للكشف عن الفجوة بين إدراكات الدارسين في جامعة القدس المفتوحة بطولكرم وتوقعاتهم لمستوى الخدمة التي تقدمها لهم الجامعة في المجالات المختلفة، لهذا الغرض اختار

صاحب الدراسة عينة طبقية عشوائية من الدارسين بلغت 215 دارسا ودارسة منهم 88 دارسة و127 دارس، استخدم مقياس الفجوة لقياس جودة الخدمة الذي أعده براشارمان وزملاؤه 1988 بعد تطويره ليناسب جودة الخدمة التعليمية في الجامعة .

وقد أظهرت نتائج الدراسة أن هناك فجوة موجبة غير دالة إحصائيا بين إدراكات الدارسين وتوقعاتهم للدرجة الكلية لمستوى الخدمة التي تقدمها الجامعة، وهو مؤشر بسيط لارتفاع مستوى الخدمة، كما بينت النتائج وجود فرق موجب وغير دال إحصائيا في مجالات التعاطف الاجتماعي والاستجابة والسلامة والأمن على الترتيب، أظهر الدارسون فرقا سالبا ولكن دون مستوى الدلالة الإحصائية أيضا في المجالين: الجوانب المادية الملموسة والاعتمادية على الترتيب. أما بخصوص عناصر الخدمة التي تقدمها الجامعة، فقد بينت النتائج وجود فجوة موجبة ودالة إحصائيا في عناصر الخدمة الآتية: سرعة الجامعة في تقديم الخدمة، والرغبة لدى الموظفين لمساعدة الدارسين وإتاحة الفرصة للاحتفالات والرحلات والتعارف على الترتيب، بينما أظهرت النتائج من جهة أخرى وجود فجوة سالبة ودالة إحصائيا بين إدراكات وتوقعات الدارسين في عناصر الخدمة الآتية: توافر تجهيزات التقنيات الحديثة، وجاذبية التسهيلات والمرافق، وجاذبية المواد والتخصصات والاستجابة الفورية للمشكلات وتوفر وسائل التجهيزات الأمنية على الترتيب وبينت النتائج كذلك عدم وجود فروق دالة إحصائيا بين الفجوة في تقديرات الدارسين المدركة والمتوقعة لمستوى الخدمة التي تقدمها الجامعة تعزى لمتغيري الجنس والتخصص الدراسي.

- دراسة عبد الحفيظ علي 1991: هدفت الدراسة إلى وضع تصور لإدارة حمامات السباحة بالأندية الرياضية والاجتماعية واعتمد الباحث على المنهج الوصفي حيث اشتملت العينة على 1100 عضو من أعضاء نادي سموحة الاجتماعيين ومديري حماما السباحة بمحافظة القاهرة والإسكندرية واستخدم الباحث الاستبيان وكانت أهم النتائج أنه لا توجد خطة لإدارة حمامات السباحة حيث يتم التخطيط بصفة ارتجالية .

- دراسة إدريس جمال الدين مرسى 1993: استهدفت المقارنة بين مقياس جودة الخدمة وبين مقياس الأداء الفعلي وذلك بالنسبة للخدمات الخاضعة للدراسة، كما يهدف الكشف عن نوع ودرجة العلاقة بين المحددات الرئيسية لجودة الخدمة وبين الميل لشراء الخدمة وتحديد العلاقة بين محددات الشعور بالرضا وعدم الرضا عن الخدمة وبين الميل لشراء الخدمة واستخدم الباحث المنهج الوصفي والدراسات المسحية واشتملت العينة على بنك الكويت الوطني (15) منفذ، ومؤسسة الخطوط الجوية الكويتية (7) منافذ، واستخدم الباحث مقاييس جودة الخدمة

ومقاييس رضا المستهلك ومقياس الإقرار الشخصي المباشر للميل للشراء والتعامل وكانت أهم النتائج أن جودة الخدمة يجب النظر إليها وقياسها كاتجاه ومن ثم فإن مقياس الأداء الفعلي أكثر صلاحية من مقياس الفجوة .

- **دراسة عز الدين راضي 1999:** استهدفت تقييم التنظيم الرياضي في مصر حيث استخدم الباحث المنهج الوصفي واشتملت العينة على 118 عاملا في المجال الرياضي حيث استخدم الاستبيان والمقابلة الشخصية وتحليل المراجع وكانت أهم النتائج اعتماد التمويل في مصر على الدعم الحكومي وأن الهيكل الحالي لا يساعد في تحقيق أهداف الرياضة في جمهورية مصر العربية.

- **بجحت عطية 2002:** استهدفت التعرف على مدى توافر متطلبات إدارة الجودة الشاملة بالأندية الرياضية للوصول إلى مقترح لإدارة الأندية الرياضية من خلال فلسفة الجودة الشاملة واستخدم الباحث المنهج الوصفي حيث اشتملت العينة على 22 فردا من الإدارة العليا بالأندية و184 من العاملين بالأندية والأعضاء العاملين بها واستخدم الباحث المقابلة الشخصية وفحص الوثائق والسجلات والاستبيانات وكانت أهم النتائج توافر متطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة بالأندية قيد الدراسة .

- **دراسة إبراهيم نزيه 2004:** استهدفت تقييم جودة الخدمة بمراكز الشباب من خلال مقارنة توقعات المستفيدين وإدراكاتهم للخدمة واستخدم الباحث المنهج الوصفي واشتملت العينة على 79 من أعضاء الإدارة بمراكز الشباب و727 من الشباب المستفيدين من خدمات مراكز الشباب واستخدم الباحث مقياس ServQual نموذج الفجوة وكانت أهم النتائج وجود فجوة سلبية نتيجة انخفاض مقدرة الإدارة على ترجمة توقعات المستفيدين لمظاهر الامتياز والجودة إلى مواصفات فعلية في الخدمة بمراكز الشباب .

- **دراسة حامد حسين عبد الله فرغلي 2004:** استهدفت التعرف على جودة الخدمات التي يقدمها الاتحاد المصري لألعاب القوى للاعبين والمدربين والحكام واستخدم الباحث المنهج الوصفي واشتملت العينة على 406 من الحكام والمدربين واللاعبين بالاتحاد واستخدم الباحث الاستبيان وكانت أهم النتائج أن درجة ثقافة الجودة عند المستفيدين لا تتحقق بالدرجة المطلوبة .

- **دراسة أسامة الميمي وآخرون 2004م:** استهدفت قياس جودة إجراءات الجامعات الفلسطينية في برامجها حيث استخدم الباحث المنهج الوصفي واشتملت العينة المستهدفة على 20 عاملا من جامعات فلسطينية واستخدم الباحث الاستبيان والتحليل المرجعي وكانت أهم النتائج أن الجامعات الفلسطينية تتبنى إلى حد كبير الإجراءات الخاصة بالجودة .

- دراسة عليان الحوي 2004م : استهدف الباحث اقتراح تصور لتحسين جودة التعليم الجامعي الفلسطيني حيث اعتمد الباحث على المنهج الوصفي التحليلي واشتملت عينة بحثه على أعضاء هيئة التدريس والطلاب واستخدم الباحث الاستبيان وكانت أهم النتائج اقتراح إنشاء وحدة للجودة في كل جامعة فلسطينية .
- دراسة محمد عبد المنعم هلال 2004م: استهدفت قياس جودة الخدمة في المنشآت الرياضية لمركزية بوزارة التربية والتعليم حيث اعتمد الباحث على المنهج الوصفي في دراسته واشتملت العينة على 17 فردا من الإدارة و 1424 من المستفيدين بالمنشأة الرياضية بوزارة التربية والتعليم واستخدم الباحث نموذج الفجوة وكانت أهم النتائج وجود فجوة سلبية بين توقعات المستفيدين لمستوى الخدمة الممتازة وبين إدراكهم للأداء الفعلي للخدمة .
- دراسة عمرو إبراهيم 2005م: هدفت الدراسة إلى التعرف على جودة الخدمات التي يقدمها الاتحاد المصري للسباحة واستخدم الباحث المنهج الوصفي واشتملت العينة على اللاعبين والحكام والمدربين بإجمالي 250 فرد واستخدم الباحث الاستبيانات وكانت أهم النتائج أن جودة الخدمات المقدمة من الإتحاد غير كافية للاعبين والمدربين والحكام والإداريين.
- دراسة منى عبد المنعم 2005 م: هدفها بناء نموذج مقترح للجودة الشاملة بالإتحاد المصري لتنس الطاولة واستخدمت الباحثة المنهج الوصفي واشتملت العينة على 15 من العاملين و40 من أعضاء مجلس الإدارة و 430 من العملاء بالإتحاد وفروعه واستخدمت الباحثة الاستبيانات وكانت أهم النتائج أنه يوجد لدى الإدارة العليا إدراك لمفهوم إدارة الجودة الشاملة وأهميتها في الإتحاد .
- دراسة محمد علي شهاب وآخرون 2005 م: استهدفت بلورة مستوى جودة البرامج التعليمية المختلفة التي تقدمها كلية التجارة بجامعة القاهرة واستخدم الباحث المنهج الوصفي واشتملت عينة الدراسة على طلاب الشعب المختلفة بالكلية واستخدم الباحث الاستبيانات وكانت أهم النتائج أن النظام الإداري يمثل العنصر الأساسي في تفسير التباين بين مستويات الجودة .
- دراسة نجم عبود نجم وباسم المبيضين بعنوان الجودة الالكترونية نحو نموذج مقترح لأبعاد الجودة الإلكترونية حيث حاول الباحثان اقتراح نموذج لمعرفة جودة المحتوى الإلكتروني حيث توصلا إلى أن هناك أبعاد كثيرة لجودة الخدمة الإلكترونية، لكنهما اعتبرا أن النموذج التقليدي (الفجوات) يستطيع قياس جودة الخدمة الإلكترونية .

2. الدراسات الجزائرية:

- نوار أحمد 2011-2012:

رسالة ماجستير كانت الدراسة بعنوان: تطبيق أسلوب الفجوة لقياس جودة الخدمة بالقاعات متعددة الرياضات، دراسة ميدانية لولاية سكيكدة، وهدفت الدراسة لمعرفة الفجوة بين إدراكات المستفيدين وتوقعاتهم للخدمة المقدمة بالقاعات المتعددة الرياضات، أجريت الدراسة على عينة من اللاعبين والمستفيدين والرواد وأولياء الأمور في الفترة ما بين ديسمبر 2011 وجوان 2012، وقد استخدم الباحث المنهج الوصفي ومن بين النتائج المتوصل إليها هو وجود فجوة سلبية في جميع أبعاد جودة الخدمة بين توقعات المستفيدين وإدراكاتهم للخدمة الفعلية المقدمة بالقاعات متعددة الرياضات .

- بوعبد الله الصالح 2013-2014:

أطروحة دكتوراه عالجت موضوع قياس الجودة الذاتية والموضوعية للخدمة والربط بينهما لفائدة عملية التحسين، هدفت الدراسة إلى استكشاف محددات الجودة المدركة في السياق الجزائري خاصة الخدمة لدى بريد الجزائر وكذلك توجيه جهود التحسين نحو الأولويات الصحيحة، حيث قام صاحب الدراسة ببناء مقياس خاص لجودة الخدمة أطلق عليه اسم "جودة البريد" وإلى إظهار أن الأبعاد الثلاثة للجودة في هذا القطاع هي: الجودة الوظيفية، الجودة التقنية ومعالجة الشكاوى.

3. الدراسات الأجنبية:

- دراسة براشارمان وزملاؤه 1985م :

استهدفت التوصل إلى نموذج الفجوة لجودة الخدمة وتحديد الأبعاد لها وكانت أهم النتائج التوصل إلى تحديد عشر أبعاد لجودة الخدمة يعتمد عليها العملاء عند تكوين توقعاتهم عن جودة الخدمة وهي الجوانب المادية والملموسية - الثقة والاعتمادية - الاتصالات - الاستجابة تفهم الاحتياجات - الوصول إلى الخدمة - المصادقية - الجدارة - الأمان - التعاطف . كما أشار الباحثون إلى أن هذه الأبعاد هي عناصر عامة لا تتأثر باختلاف نوعية الخدمة .

- دراسة براشارمان وزملاؤه 1988:

استهدف البحث تطوير مقياس جودة الخدمة والذي أطلق عليه مقياس ServQual نموذج الفجوة ومن بين أهم النتائج اختصار أبعاد الجودة إلى خمسة أبعاد وهي: الجوانب المادية الملموسة، الثقة والاعتمادية، الاستجابة الضمان، التعاطف.

- دراسة ريجوتي وبيت 1992م:

استهدفت الدراسة التحقق من مصداقية وصلاحية مقياس الفجوة الذي أعده براشارمان وزملاؤه 1988 في قياس جودة الخدمة وكانت أهم النتائج أن مقياس ServQual يتمتع بدرجة عالية من المصداقية والصلاحية في قياس جودة الخدمة التعليمية.

- دراسة براشارمان وزملاؤه 1994:

استهدفت إعادة تقييم مقياس الفجوة لقياس جودة الخدمة بغرض الرد على دراسة كلا من كرونين وتاييلور 1992 والتي شككت في نتائج مقياس الفجوة وتوصلت لعدم صلاحيته كأداة لقياس جودة الخدمة وكانت أهم النتائج أن مقياس الفجوة بين التوقعات والإدراكات أداة لقياس جودة الخدمة وذات درجة عالية من الصلاحية والاعتمادية كما أشارت الدراسة أن كلا من كرونين وتاييلور قد أغفلا في دراستهما عنصرا بالغ الأهمية وهو قياس التوقعات لدى العملاء.

- دراسة اوبكي ماركوس 1998:

استهدفت التعرف على مدى تطبيق المؤسسات الرياضية للجودة الشاملة واستخدام الباحث المنهج الوصفي واشتملت العينة على القيادات الرياضية والموظفون بمنظمة فرق رياضة المحترفين واستخدام الباحث جائزة مالكوم بالدريدج وكانت أهم النتائج التوصل لإدارة صالحة لتحديد مدى تطابق المؤسسات الرياضية لفلسفة الجودة الشاملة.

- دراسة كوك وآخرون 2000م:

استهدفت الدراسة التحقق من الاعتمادية والصلاحية الداخلية لمقياس ServQual في تقييم جودة خدمة المكتبات الجامعية في جامعة تكساس كمؤسسة غير هادفة للربح واستخدام الباحثون مقياس الفجوة واشتملت العينة على 298 من موظفي الجامعة وطلاب الجامعة من عشر كليات وكانت أهم النتائج أن مقياس الفجوة بين الإدراكات والتوقعات يتمتع بقدر كبير من الثقة والاعتمادية وصلاحيته في قياس جودة الخدمة المكتبية.

- دراسة تشادويك 2002م:

بهدف تقويم جودة الخدمة التعليمية لطلاب الفرقة الثانوية بكلية طب الأسنان واستخدام الباحث استمارة للتوقعات في بداية العام الجامعي وذلك بعد انتهاء الطلاب من الدراسة وكانت أهم النتائج وجود فجوة سلبية بين التوقعات وإدراكات الطلاب كما أشار إلى أن هذه النتائج التي تم التوصل إليها من خلال استخدام نموذج الفجوة سوف تساعده عند وضع الأهداف واتباع أساليب جديدة في التدريس وذلك من خلال التعرف على توقعات الطلاب.

- دراسة فورد وجوزيف (1993) :

هدفت إلى التحقق من مستوى الخدمات في مؤسسات التعليم العالي، باستخدام طريقة المقارنة بين إدراكات الطلاب وتوقعاتهم لمستوى ما تقدمه الجامعات الأمريكية والجامعات النيوزلاندية، باستخدام مقياس الفجوة لقياس جودة الخدمة، وقد أظهرت النتائج وجود فرق دال إحصائياً في تقدير مستوى الخدمة، إذ أظهر الطلاب في الجامعات النيوزلاندية تقديرًا منخفضًا لمستوى الخدمات التي تقدمها الجامعة مقارنة بالطلاب في الجامعات الأمريكية الذي أظهروا تقديرًا مرتفعًا لمستوى تلك الخدمات. كما أظهرت النتائج أيضًا عدم وجود فرق في مستوى الإدراكات والتوقعات لجودة الخدمات الجامعية تبعًا لمتغير الجنس والتخصص.

- دراسة فان ديوك 1999 :

هدفت هذه الدراسة إلى استخدام مقياس الفجوة (SERVQUAL)، لتقييم جودة المعلومات التعليمية في إحدى المعاهد التعليمية العليا، تكونت عينة الدراسة من (138) طالبًا وطالبة، وقد أظهرت نتائجها وجود فروق سلبية ودالة إحصائياً بين إدراك أفراد العينة وتوقعاتهم لمستوى المعلومات التعليمية المقدمة في مجالات الاعتمادية والاستجابة، بينما هناك فروق موجبة في المجالات الأخرى، كما أظهرت الدراسة وجود فروق دالة إحصائياً بين مستوى إدراك أفراد العينة وتوقعاتهم لمستوى الخدمة تعزى لمتغير الجنس لصالح الذكور.

- دراسة زيثامل وآخرون 1999 :

حيث قام هذا الفريق بإجراء دراسة بهدف التعرف على طبيعة توقعات وإدراكات عينة من طلاب مستوى الخدمات التي تقدمها الجامعة، حيث أظهرت النتائج وجود فروق سالبة إحصائياً بين هذه التوقعات والمدركات في بعض المجالات وفروق موجبة في مجالات أخرى، كما بينت النتائج أيضاً عدم وجود فروق جوهرية في مستوى هذه الفروق تعزى لمتغيرات الجنس والتخصص والتحصيل العلمي .

- دراسة كلين وشيل 2001:

حيث هدفت هذه الدراسة إلى التعرف إلى رضا الطلاب عن التقنيات المستخدمة في التعليم الصفي باستخدام مقياس الفجوة الذي صممه براشارمان وزملاؤه (1988) المطور لقياس الخدمات التعليمية، وتكونت عينة الدراسة من (350) طالبًا وطالبة ممن يدرسون في إحدى الجامعات الأمريكية ومن تخصصات مختلفة . وقد بينت نتائج هذه الدراسة أن الطالبات أظهرن استجابة أقل من الذكور بخصوص الرضا عن جودة الخدمة التكنولوجية والوسائط التي تقدمها الجامعة، كما بينت النتائج عدم وجود فروق جوهرية في تقدير مستوى الفجوة بين إدراكات وتوقعات الطلاب على مجالات المقياس الخمسة.

- دراسة جينك وآخرون 2002

هدفت الدراسة إلى قياس جودة النظام التعليمي باستخدام مقياس الفجوة، وبينت النتائج قدرة وفعالية هذا المقياس على التعرف على جودة النظام التعليمي من خلال فحص الفرق بين الإدراكات والتوقعات التي أبدها المفحوصون من فئات مختلفة كالمُرشدِين والإداريين والمدرسين والطلاب . حيث اتفقت استجابات أفراد العينة في الفئات المختلفة على بعض المشكلات الظاهرة في النظام التعليمي كنظام الامتحانات، والنشاطات اللامنهاجية والأنشطة الصفية التقليدية.

- دراسة زاشري وكلين 2003 :

هدفت هذه الدراسة إلى قياس توقعات الطلاب لمستوى الخدمة التكنولوجية التي تقدمها الجامعة في التعليم التقني، وتكونت عينة الدراسة من (89) طالبًا وطالبة من معهد متخصص للتعليم التقني في أمريكا، وقد أظهرت نتائج الدراسة أن توقعات الطلاب لمستوى الخدمة المتوفرة في المعهد كانت إيجابية مقارنة بمستوى تقديراتهم الحقيقية لهذه الخدمة.

- دراسة سنكجول وهينسوك 2004:

هدفت الدراسة إلى التحقق من فعالية اختبار الفجوة بين الإدراكات والتوقعات لقياس جودة الخدمات التي يقدمها معهد كوري مختص بالتعليم العالي، تكونت العينة من (86) مستفيدًا من خدمات هذا المعهد، وقد أفادت نتائج الدراسة أن هذا الاختبار فعال لقياس جودة الخدمات، كما بينت النتائج وجود فروق في مستوى الفجوة في تقدير مستوى جودة الخدمات تبعًا لمتغير الجنس لصالح الذكور.

- دراسة سانجيتا وبانويت 2004 :

هدفت إلى فحص) اختبار الفجوة بين إدراكات الطلاب وتوقعاتهم في مستوى الفاعلية والنوعية في التعليم الجامعي . تكونت العينة من (190) طالبًا وطالبة في إحدى المعاهد الهندية للتعليم العالي، وقد أظهرت النتائج وجود فروق دالة إحصائيًا موجبة في عدد قليل من مظاهر التعليم كالوسائل والتقنيات واستخدام التكنولوجيا ولكن من جانب آخر ظهرت فجوة كبيرة وسالبة بين إدراكات الطلاب وتوقعاتهم في عدد كبير من المظاهر الأخرى وبخاصة المرتبطة بالقيم والحياة الاجتماعية والنواحي المادية في المعهد، كما وأظهرت الدراسة عدم وجود فروق جوهرية في مستوى الفجوة في إدراكات وتوقعات الطلاب في جودة الخدمات تبعًا لمتغيرات الجنس، ومستوى المعيشة، بينما أظهرت وجود فروق تعزى لمتغير التخصص لصالح التخصصات النظرية.

- دراسة تان وكيك 2004 :

هدفت هذه الدراسة إلى تطوير نوعية خدمات التعليم العالي وجودتها باستخدام برنامج الجودة الشاملة بالتركيز على الفرق أو الفجوة بين إدراكات وتوقعات عينة من الطلاب لمستوى الخدمة المعمول بها في التعليم العالي وبعد تطبيق البرنامج أظهر فعالية في تقليص مستوى الفجوة من خلال زيادة فعالية الخدمات الموجة للطلاب وتلاشي العديد من النواقص ونواحي القصور في الخدمات.

- دراسة ساهني وكارونس 2004 :

هدفت الدراسة إلى الكشف عن مستوى النوعية في نظام التعليم باستخدام أسلوب الفجوة بين إدراكات الطلاب وتوقعاتهم، تكونت عينة الدراسة من 364 طالبًا وطالبة الملتحقين في إحدى الجامعات الهندية، وقد أظهرت النتائج عن وجود فجوة سالبة ودالة إحصائيًا بين إدراكات الطلاب و توقعاتهم في المجال المادي والاعتمادية والاستجابة، بينما أظهرت النتائج من جهة أخرى وجود فجوى موجبة ودالة إحصائيًا في مستوى الخدمات في المجال السلامة والتعاطف الاجتماعي، كما أظهرت نتائج الدراسة وجود فروق في الفجوة بين إدراكات الطلاب وتوقعاتهم في تقدير مستوى الخدمة التي تقدمها الجامعة تعزى لمتغيرات الجنس، والتخصص والسنة الدراسية لصالح الإناث والتخصصات العلمية وطلاب السنة الأولى على الترتيب.

- دراسة لاجيس وفرنانديس 2005:

هدفت الدراسة إلى قياس الفجوة بين مدركات وتوقعات عينة من طلاب الجامعة للنظام القيمي الشخصي والاجتماعي السائد في المجتمع الجامعي، تكونت عينة الدراسة من (543) طالبًا وطالبة طبق عليهم مقياس

الفجوة المطور لقياس جودة وفعالية القيم في الحياة الجامعية . وقد أظهرت نتائج الدراسة فعالية المقياس للتعرف على القيم السائدة المدركة والمتوقعة من حيث نظام التعليم وأنماط السلوك وعادات الطلبة والعلاقات الاجتماعية بين الطلبة بعضهم البعض وبينهم وبين الأساتذة والعاملين في الجامعة.

كما بينت النتائج عدم وجود فروق جوهرية في مستوى الفجوة بين مدركات وتوقعات الطلاب تبعًا لمتغيري الجنس والتخصص.

4. التعليق على الدراسات السابقة:

- تناولت بعض الدراسات أثر تطبيق فلسفة إدارة الجودة الشاملة كدراسة أحمد إسماعيل الصفار وماجدة عبد اللطيف محمد، عكس الدراسة الحالية التي تهدف إلى بناء مقياس خاص بالمجال الرياضي بالاعتماد على مقياس جودة الخدمة المعتمدة.
- دراسات أخرى اهتمت بتطوير نموذج الفجوة في قياس جودة الخدمات مثل دراسة الصرن لكن هذه الدراسة كانت نظرية وتقتصر على قياس الجودة في المصارف.
- بعض الدراسات قامت بتطبيق نموذج الفجوة في قياس جودة الخدمة كما هو دون تغيير لأبعاد الجودة الخمسة كدراسة بركات 2001 عكس الدراسة الحالية التي ستعرض إلى نماذج قياس الجودة بالتحليل ثم نختار النموذج الأفضل من وجهة نظر الباحث وتعديله وفق سياق الخدمة وأبعاد الجودة الحقيقية والبيئة والثقافة الجزائرتين.
- أما دراسة إدريس جما الدين مرسي حاولت المقارنة حاولت المقارنة بين عدة مقاييس (مقاييس جودة الخدمة ومقاييس الرضا، ومقاييس الإقرار الشخصي المباشر) واستنتج المقياس الأكثر ملاءمة لقياس الجودة، تعتبر هذه الدراسة الأقرب إلى دراستنا إلا أنها استخدمت أنواع عديدة من المقاييس (دراسة مقارنة)، أما دراستنا فهي تركز على مقياسي الفجوة و الأداء.
- دراسات أخرى قامت بتطبيق نموذج الفجوة كدراسة كل من: (إبراهيم نزيه، 2004) ودراسة (محمد عبد المنعم هلال 2004) ودراسة (نوار احمد 2012) ودراسة (فورد وجوزيف 1993) ودراسة (فان ديوك، 1999) ودراسة (زيتامل وآخرون 1999) ودراسة (كلين وشيل 2001) ودراسة (جينك وآخرون، 2000) ودراسة (زاشري وكلين) والعديد من الدراسات الأخرى.

- بعض الدراسات حاولت التعرف على جودة الخدمات في بعض القطاعات بدون استخدام نماذج قياس الجودة المعروفة مثل دراسة (أسامة الميمي وآخرون، 2004) ودراسة (عليان الحولي، 2004) ودراسة (عمرو إبراهيم، 2005) ودراسة (محمد علي شهاب وآخرون، 2005).
- لكن هناك دراسات ذهبت إلى أبعد من ذلك حيث عالج موضوع قياس الجودة الذاتية والموضوعية للخدمة والتوجه لبناء مقياس خاص بجودة الخدمة لدى بريد الجزائر وفق السياق الجزائري يدعى (خدمة البريد) وفق أبعاد للجودة، وهي تشبه الدراسة الحالية لكن في دراستنا هو قياس جودة الخدمة لدى أندية كرة القدم المحترفة في الجزائر عن طريق بناء مقياس خاص بجودة الخدمة في المجال الرياضي.
- بعض الدراسات تناولت البحث في مدى صدقية مقياس الفجوة الذي أعده براشارمان وما هي مآخذه ونقاط ضعفه كدراسة (ريجوتي وبيت 1992)، ودراسة (كوك وآخرون 2000)، ودراسة (تشادويك 2000).

الفصل الثاني

الإطار العام للدراسة

01- الكلمات الدالة في الدراسة:

1- القياس:

لغة: القياس في اللغة مصدر لُقاس، بمعنى قَدَّر، يقال قست الأرض بالقصبة أي؛ قدرتها بها، وقست الثوب بالذراع، أي قدرته به (almostanir .com).

- أو هو لفظ له إطلاقان: حسب الموسوعة الحرة.

• الأول: "التقدير" أي: معرفة قدر أحد الأمرين بالآخر كقولنا قست الثوب بالذراع وقست الأرض بالقصبة فالتقدير نسبة بين شيئين تقتضي المساواة بينهما ومنه قولنا قاس الطبيب الجراحة أي قدر الطبيب مدى غور الجرح.

• الثاني: المساواة بين الشيئين، سواء كانت حسية مثل: قست هذا الكتاب بهذا الكتاب، أم معنوية مثل فلان يقاس بفلان أي يساويه في الفضل والشرف والهمة. (الموسوعة الحرة، ويكيبيديا)

- كذلك القياس يأتي بمعنى التقدير "قاس الشيء بقيسه، قيسا وقياسا... إذا قدره على مثاله..."
جاء في مختار الصحاح "قاس الشيء بالشيء قدره على مثاله. ويقال: بينهما قيسٌ رمح وقاس رُمح أي قدر رُمح. www.startimes.com

اصطلاحاً: تحديد أرقام للصفات أو الخصائص أو الأشياء وفقاً لقوانين تعطي معنى لهذه الأرقام.

(حافظ، 1425، ص 09)

- **التعريف الإجرائي:** القياس هو عملية الحكم على خدمة أو منتج بإعطاء عبارة كمية أو تقديرية أو نسبة للحكم على الخدمة أو المنتج.

2- الجودة:

لغة: وهو أصل يدل على التسمح بالشيء وكثرة العطاء والجواد يعني السخي ومن اشتقاقاته الجيد ضد الرديء، وجاد الشيء يوجد جودة أي صار جيداً.

- اصطلاحاً: يرجع إلى الكلمة اللاتينية qua litas والتي تعني درجة الصلابة. ويعرفها حسن أحمد الشافعي بأنها:

- تحقيق لتوقعات المستفيدين من الأنشطة الرياضية -اللاعب أو الإداري أو الجمهور .

- هي الدرجة التي يتطابق فيها مستوى الأداء والانجاز الرياضي أو الإداري في المؤسسات الرياضية المختلفة مع التصميم والعمليات والمواصفات المتوفرة (المدخلات).

- عرفها كروسي بأنها الموافقة للمتطلبات.
- وعرفها جوران بأنها الملاءمة للاستخدام.
- عرفتها الجمعية الأمريكية لمراقبة الجودة بأنها السمات والخصائص الكلية للسلعة أو الخدمة التي تطابق قدرتها الوفاء بالمطلوب أو الحاجات الضمنية .
- كما يضيف أنها المناسبة لأهداف وأغراض النشاط الرياضي
- هي تكامل الملامح والخصائص لمنتج أو خدمة ما بصورة تمكن من تلبية احتياجات أو متطلبات معينة أو معروفة ضمنا. (الشافعي، 2006، ص 47، ص 46).
- ويعرفها علي السلمي نقلا عن قشطة بأنها الرغبة في تحقيق نتائج مرغوبة توفر نفعاً لأصحاب المصلحة، ويقوم على تحقيقها مجموعة من المتخصصين يديرون الموارد والإمكانات اللازمة، ويحددون الأعمال الواجبة ويضعون الخطط والبرامج، ويقودون القائمين بالتنفيذ ويراقبون سير الأداء للتأكد من تحقيق النتائج المرجوة مع الأخذ في الاعتبار الظروف المحيطة بهم، ويلتمسون الفرص ويتجنبون المخاطر ويستعدون لاحتمالات المستقبل (قشطة، 2002، ص 37).
- كما يذكر قشطة عن صالح عليما (2004) عن وجود عدة تعاريف للجودة:
 - (فيخبوم) الجودة: هي الرضا التام للعميل،
 - (كروسي) هي المطابقة مع المتطلبات.
- جوزيف جوران هي دقة الاستخدام حسب ما يراه المستفيد.
- (ديمنج) هي درجة متوقعة من التناسق والاعتماد تناسب السوق بتكلفة منخفضة.
- ويشير قشطة عن عمر عقيلي (2001) أن الجودة هي توافر خصائص وصفات في المنتج (سلعة أو خدمة أو فكرة) تشبع احتياجات وتوقعات المستفيد وذلك بتصميم جيد للمنتج مع جودة هذا التصميم وتقديم المنتج مع الخدمات المصاحبة بما يتوافق وتوقعات المستفيدين حالياً ومستقبلاً.
- كما يضيف تعريفاً للجودة وذلك في قوله "أنها جملة السمات والخصائص للمنتج أو الخدمة التي تجعلها قادرة على الوفاء باحتياجات معينة من خلال جودة المنتج والخدمة والاتصال والمعلومات وجودة الإجراءات وجودة الإشراف والإدارة المنظمة ككل". (قشطة، 2011، ص 37).

أما معهد الجودة الأمريكي فإنه عرف الجودة بأنها أداء العمل الصحيح وبشكل صحيح من المرة الأولى مع الاعتماد على تقييم المستفيد في معرفة مدى تحسن الأداء (السامرائي، 2007، ص28)

- **التعريف الإجرائي للجودة:** هي قدرة الخدمة على اكتساب ثقة ورضا العميل أو الزبون أو المستهلك والمحافظة على الثقة أطول مدة ممكنة.

3- الخدمة:

- هي تلك الجهود التي تقدمها المنظمة لتحقيق احتياجات خاصة للعملاء ولا تهدف المنظمة من تقديم تلك الخدمة تحقيق منفعة مادية أو ربح اقتصادي فقط بقدر ما تستهدف السعي لتوفير قدر من القبول لها والتفوق على المنافسة (الأكاديمية البريطانية العربية للتعليم العالمي، ص01).

- عرف رماس و امبي الخدمة نقلا عن شعشاعة أنها "هي مجموعة إجراءات أو معاملات تقع بين صاحب العمل (مقدم الخدمة) وبين متلقي الخدمة (العميل) وذلك لإنتاج مخرجات تعمل على إرضاء العميل".
- عرفها زيتامل و بيتنار على أنها "عبارة عن مجموعة من الأعمال والعمليات والإنجازات".
- **التعريف الإجرائي للخدمة:** هي نقل احتياجات واهتمامات العميل وتحويلها إلى واقع.

4- جودة الخدمة:

- هي إجراءات غير محددة لتحقيق كل متطلبات المستفيد الداخلي والخارجي للمؤسسة الرياضية والنشاط الرياضي.

- يذكر ديمينج الجودة ترتبط بكل من التصميم والمطابقة والبيع والخدمة برباط وثيق وفلسفته في إدارة الجودة تتلخص في (أن الإنتاجية أو الخدمة تتحسن كلما قلت الاختلافات والفروق).

- ويذكر وليام وهاريت أن مفهوم الجودة يتعدى جودة المنتج والخدمة ليشمل جودة الاتصال والمعلومات والأفراد والإجراءات والإشراف والإدارة والمؤسسة ككل

- ويذكر جوران أن مفهوم الجودة هو الملائمة للاستخدام (الشافعي، 2003، صفحة 33-34)

_ لويس: جودة الخدمة هي مقياس لمدى مقابلة الخدمة المقدمة لتوقعات العملاء. (شعشاعة، 2004، ص37)

- **التعريف الإجرائي لجودة الخدمة:** هي تحقيق رغبات المستفيد بما يحقق رضاه من كل النواحي والاستمرار في ذلك طوال الوقت.

5- مفهوم إدارة الجودة الشاملة:

- في هذا الجانب يورد حسن احمد الشافعي مجموعة من التعريفات لأهم رواد الجودة في العالم :
- جوران : هي نظام من الأنشطة موجه نحو تحقيق إشباع حاجات العملاء ويمنح سلطات للعاملين وإيرادات أعلى وتكلفة أقل للمؤسسة.
- أوكلاندا: هي طريقة لتحسين مرونة وفعالية الأعمال مع إمكانية تحسين التنظيم ومشاركة كل قسم وكل نشاط وكل فرد في جميع المستويات الإدارية داخل المؤسسة.
- آثر : هي ثورة ثقافية في الطريقة التي تعمل وتفكر بها الإدارة حول تحسين الجودة.
- مدخل يعبر عن مزيد من الإحساس المشترك في ممارسات الإدارة والتي تؤكد على الاتصالات وأهمية المقاييس الإحصائية.
- جابولانسكي: هي شكل تعاوني لأداء الأعمال بتحريك المواهب والقدرات لكل العاملين والإدارة لتحسين الإنتاجية والجودة بشكل مستمر مستخدمة فرق العمل .
- اصطلاحا: تعني تميز مؤسسة رياضية أو خدمة أو أداء أو تصرف أو شخص هذا في المجال الرياضي ومثله في المجالات الأخرى. (الشافعي، 2006، ص77، 78)
- التعريف الإجرائي لإدارة الجودة الشاملة: هي مظاهر التميز التي تتسم بها العمليات الإدارية المختلفة في الإدارة الرياضية والتحسين المستمر لهاته العمليات حتى تصل الى درجة كبيرة من الرضا الداخلي والخارجي.

6- مفهوم الاحتراف :

- عرفه القانون الرياضي لدولة الكويت بأنه ممارسة النشاط الرياضي كمهنة أو حرفة يباشرها اللاعب بصفة منتظمة بهدف تحقيق عائد مادي وفق عقود يتم الاتفاق على شروطها مسبقا ،وقد يكون الاحتراف كليا أو جزئيا (العلقامي وآخرون، 2012، ص155).
- ويضيف السعدني أنه ممارسة الشخص لنشاطه على أنه حرفة وذلك بأن يباشره بصفة منتظمة ومستمرة بغرض تحقيق عائد يعتمد عليه كوسيلة للعيش.
- التعريف الإجرائي للاحتراف: هو امتهان حرفة معينة واتخاذها كمصدر للرزق والاستمرار على ذلك مدة طويلة وبصفة منتظمة.

- 7- الاحتراف الرياضي: مهنة يباشرها الشخص الرياضي بصفة منتظمة ومستمرة من خلال ممارسة نشاط رياضي معين، بهدف تحقيق عائد مادي يعتمد عليه كوسيلة للعيش من خلال عقد متفق عليه ومحدد المدة.

- التعريف الإجرائي: هو ممارسة رياضة أو اختصاص رياضي بطريقة منتظمة تضمن الحصول على عائد مادي.

8- مفهوم النادي: هو جمعية أهلية يكونها مجموعة من الأفراد بإرادتهم المنفردة دون تدخل مباشر من الدولة وتهدف لاستثمار وقت الفراغ لدى أعضائها عن طريق النشاط الرياضي كنشاط أساسي والنشاط الاجتماعي كنشاط موازي. (السعدي، 2000، ص 07)

9- مفهوم أبعاد جودة الخدمة:

9-1 الأشياء الملموسة: يقصد بها المظهر الخارجي للتجهيزات، والمعدات، والأفراد العاملين، وأجهزة الاتصال المستخدمة.

9-2 الاعتمادية: القدرة على تقديم الخدمات بكفاءة عالية وبشكل دقيق بحيث يمكن الاعتماد عليه.

9-3 الاستجابة: الرغبة في مساعدة العملاء وتقديم الخدمات لهم بشكل لائق.

9-4 الأمان: مدى المعرفة التي يتمتع بها العاملين، ومدى قدرتهم في إفضاء الثقة والأمان على الخدمات التي يقدمونها.

9-5 التعاطف: مدى الاهتمام الشخصي الذي توليه المؤسسة لعملائها ومدى قدرتها على تحديد احتياجات عملائها ورعاية مصالحهم. (شعشاعة، 2004، ص 58)

2- إشكالية الدراسة :

إن التقدم الذي تعرفه أي دولة في مجال الرياضة ما هو إلا دليل على تقدمها ورفيها في عديد المجالات الأخرى، ذلك لأن المجالات المختلفة لها ارتباط ونقاط مشتركة ونظرة مستقبلية من طرف الحكومة وسياسة عامة توجهها، والأکید أن كل الدول أصبحت تولي الرياضة أهمية بالغة في سياساتها وبرامجها المختلفة ويظهر ذلك من خلال المخصصات المالية وكذا الدعم السياسي من خلال دعم رجالها في تولي المناصب المهمة في المنظمات الرياضية القارية والعالمية، مما سينعكس بالإيجاب على سمعة الدولة ومكانتها في المحافل الدولية، لذلك سعت الدول النامية والمتقدمة على حد السواء إلى الاستثمار في المجال الرياضي.

الجهود التي تقوم بها الهيئات الرياضية المختلفة والنوادي عبارة عن خدمة يجب تقييمها لإعطاء حكم على مدى جودة الخدمة التي تقدمها، وقد مر تطور الأفكار والجهود

ومستوى الخدمات التي تقدمها مختلف الهيئات الرياضية عبر مراحل عديدة ولعل آخر هذه المراحل ولوج عالم الاحتراف في مختلف الاختصاصات .

الجزائر باعتبارها دولة نامية دخلت عالم الاحتراف متأخرة ومن باب كرة القدم فقط منذ سنوات قليلة ودخلت مرغمة على ذلك بسبب الضغوطات التي مارستها الهيئات الدولية المشرفة على كرة القدم (الاتحاد الدولي لكرة القدم والاتحادية الإفريقية لكرة القدم) التي أصبحت تجبر النوادي على دخول منظومة الاحتراف من أجل ضمان المشاركة في المنافسات القارية والدولية، خاضت النوادي الجزائرية تجربة الاحتراف منذ سنوات قليلة ولكننا لا نعرف مدى جدية النوادي في تطبيق مفهوم الاحتراف ولا جودة الخدمة التي تقدمها هذه النوادي كي نطلق حكما على الجهود المبذولة .

نحن نتفق تماما أن النادي الرياضي يقدم مجموعة من الخدمات، هذه الخدمات يستفيد منها الجمهور واللاعبين والمدربين والأطقم المختلفة، كون هذه النوادي هي الخزان الرئيسي الذي يعتمد عليه الوطن في تكوين النخب الوطنية في جميع الرياضات وهذه النوادي هي التي تدافع على اسم الوطن في مختلف البطولات الإقليمية والدولية، وبالتالي تقديم النادي لخدمة راقية يعني تحقيق درجة من الرضا من طرف الجمهور واللاعبين والمدربين وحتى الوصاية، فما هو مستوى جودة الخدمة التي تقدمها نوادي كرة القدم المحترفة في الجزائر.

إشكالية البحث تبرز من التساؤل العام التالي:

هل يمكن تحويل مقياس الأداء ذو الأبعاد الخمسة إلى أداة فعالة لقياس جودة الخدمة لدى أندية كرة القدم

المحترفة في الجزائر؟

وللإجابة على هذا التساؤل العام ينبغي تقسيمه إلى مجموعة من التساؤلات الفرعية.

التساؤلات الفرعية :

- 1- هل يمثل بُعد الجوانب المادية الملموسة أحد أبعاد جودة الخدمة لدى أندية كرة القدم المحترفة في الجزائر؟
- 2- هل يمثل بُعد الاستجابة أحد أبعاد جودة الخدمة لدى أندية كرة القدم المحترفة في الجزائر؟
- 3- هل يمثل بُعد الأمان أحد أبعاد جودة الخدمة لدى أندية كرة القدم المحترفة في الجزائر؟
- 4- هل يمثل بُعد الاعتمادية أحد أبعاد جودة الخدمة لدى أندية كرة القدم المحترفة في الجزائر؟
- 5- هل يمثل بُعد التعاطف أحد أبعاد جودة الخدمة لدى أندية كرة القدم المحترفة في الجزائر؟

6- هل يمثل بُعد الجوانب المالية أحد أبعاد جودة الخدمة لدى أندية كرة القدم المحترفة في الجزائر؟

2- فرضيات الدراسة:

2-1 الفرضية العامة :

يمكن تحويل مقياس " الأداء الفعلي " إلى مقياس صالح لقياس جودة الخدمة لدى أندية كرة القدم المحترفة في الجزائر.

2-2 الفرضيات الجزئية:

1- يعتبر بُعد الجوانب المادية الملموسة أحد أبعاد جودة الخدمة لدى أندية كرة القدم المحترفة في الجزائر.

2- يعتبر بُعد الاستجابة أحد أبعاد جودة الخدمة لدى أندية كرة القدم المحترفة في الجزائر.

3- يعتبر بُعد الاعتمادية أحد أبعاد جودة الخدمة لدى أندية كرة القدم المحترفة في الجزائر.

4- يعتبر بُعد التعاطف أحد أبعاد جودة الخدمة لدى أندية كرة القدم المحترفة في الجزائر.

5- يعتبر بُعد الجوانب المالية أحد أبعاد جودة الخدمة لدى أندية كرة القدم المحترفة في الجزائر.

6- يعتبر بُعد الجوانب المالية أحد أبعاد جودة الخدمة لدى أندية كرة القدم المحترفة في الجزائر.

3- أهداف الدراسة : هناك عدة أهداف نلخصها في النقاط التالية:

1- تحويل مقياس الأداء الفعلي إلى مقياس صالح لقياس جودة الخدمة لدى أندية كرة القدم المحترفة في الجزائر.

2- تعديل مقياس الأداء لكي يتوافق وخصوصية الخدمة لدى أندية كرة القدم المحترفة في الجزائر.

3- وضع أرضية صلبة تكون كقاعدة بيانات للبدء في تطبيق إصلاحات شاملة في هذا الإطار.

4- التعرف على مدى تجاوب الأندية الرياضية لمتطلبات الاحتراف والتفاعل معه بشكل إيجابي.

5- التشخيص الموضوعي للوضعية التي تعيشها النوادي الرياضية المحترفة في الجزائر .

6- التعرف على مستوى الخدمة المقدمة من طرف النوادي الرياضية المحترفة لكرة القدم.

4- أهمية الدراسة :

يعتبر الموضوع الموسوم ب نموذج مقترح لقياس جودة الخدمة لدى أندية كرة القدم المحترفة في الجزائر مهم من حيث أنه جديد ولم يتطرق إليه أحد من قبل على حد علم الباحث، كما أن تخصص الإدارة الرياضية في الجزائر لازال قيد البناء والتقدم فهو يحتاج إلى مزيد من البحوث والدراسات من أجل إثراء المادة العلمية في هذا المجال، فهذا النوع من المواضيع يفيد كثيرا العاملين في حقل الإدارة

الرياضية في بلورة أفكار جديدة ومشاريع انطلاقا من نتائج هذا البحث المتواضع ، كما يفيد في وضع تصور موضوعي عن المشاكل التي تعيشها الإدارة الرياضية في الجزائر عامة والنوادي الرياضية المحترفة على وجه الخصوص وعن متطلبات العمل المستقبلي لتحقيق النهضة الرياضية .

الفصل الثالث

الإجراءات الميدانية

للدراصة

تمهيد:

إن الحصول على نتائج دقيقة لدراسة ما لا يقتصر فقط على الدراسة النظرية وإنما يتطلب إجراءات ميدانية من أجل تحقيق فرضيات البحث، لهذا فإننا مطالبون باختيار المنهج العلمي الملائم والأدوات المناسبة لجمع المعلومات، وكذا الاستخدام الصحيح للوسائل والأدوات الإحصائية من أجل الوصول إلى نتائج ذات دلالة، من أجل دفع البحث العلمي إلى التقدم .

وفي هذا الفصل سنتناول الدراسة الاستطلاعية والمنهج المتبع في الدراسة ومجتمع عينة الدراسة وأدوات جمع البيانات والمعلومات وإجراءات التطبيق الميداني للدراسة بالإضافة إلى الأساليب الإحصائية ثم نختم الفصل بخلاصة

1- الدراسة الاستطلاعية:

تعتبر الدراسة الاستطلاعية بمثابة الخطوة الأولى في أي دراسة ميدانية بقصد الإلمام بموضوع البحث حتى نتمكن من معرفة مختلف الجوانب المراد دراستها ، وتهدف الدراسة الاستطلاعية التي قمنا بها إلى الإلمام والإحاطة بمختلف جوانب المشكلة المعالجة لبحثنا، فالبحوث الاستطلاعية هي تلك البحوث التي تتناول موضوعات جديدة ، لم يتطرق إليها أي باحث من قبل ولا تتوفر عنها بيانات أو معلومات أو حتى يجهل الباحث كثيرا من أبعادها وجوانبها(ثابت,1984, صفحة 47).

وموضوعنا هذا له أهمية كبيرة تجعله جديرا بالدراسة كونه لم يسبق وأن تم معالجته في الجزائر بالإضافة إلى أهمية النتائج التي يمكن أن نخرج بها بعد استكمال هذا البحث، والذي يتعلق بالتوصل إلى اقتراح نموذج لقياس جودة الخدمة لدى أندية كرة القدم المحترفة في الجزائر ومنه تعميم هذا النموذج لقياس جودة الخدمة في كافة نوادي كرة القدم المحترفة بكل بساطة ويسر ويمكن الاستفادة منه من طرف الباحثين والدارسين، وتهدف الدراسة الاستطلاعية التي قمنا بها إلى الإلمام والإحاطة بمختلف جوانب الإشكالية المعالجة في بحثنا هذا.

أما عن حيثيات الدراسة الاستطلاعية كانت بالتوجه إلى بعض نوادي كرة القدم المحترفة في الجزائر للرابطين المحترفتين الأولى والثانية، حيث تم فتح باب النقاش مع بعض المسيرين واللاعبين والمدربين السابقين وكذلك الأكاديميين الذين كانت لهم صلة بعالم التدريب والتكوين وعرضنا عليهم موضوع البحث وأبعاده المهمة والأهداف التي يسعى إليها وعرضنا عليهم استمارة المقياس المعدل، وطلبنا منهم دراسة أبعاد المقياس وتحديد الجوانب الغامضة من الاستمارة وكذلك كيفية توزيعها واسترجاعها، كذلك تم مناقشة مشروع الاحتراف الرياضي في الجزائر وتعرض المستجوبون إلى العراقيل التي تمنع نجاح عملية الاحتراف الرياضي في الميدان، وتم توزيع 30 استمارة أولية على بعض الأندية لمعرفة درجة ثبات المقياس من خلال حساب نسبة ألفا كرومباخ، وتم استعادة الاستمارات في وقت لاحق.

1-1 المجال الزمني : من جانفي 2018 إلى أفريل 2018.

2-1 المجال المكاني: أندية الرابطتين المحترفتين الأولى والثانية.

2- المنهج المتبع في الدراسة : كلمة منهج مشتقة من نَهج، أي سلك طريقا معينا فهي تعني الطريق، وهي من أصل يوناني تعني البحث أو النظر أو المعرفة، التي تؤدي إلى الغرض المطلوب، يمثل المنهج في البحث العلمي مجموعة من القواعد والأسس التي يتم وضعها من أجل الوصول إلى الحقيقة، وتكون هذه الأسس المنهجية بمثابة المرشد الذي يتبعه الباحث حتى تتسم الدراسة بالدقة والموضوعية، (عمر، 1996، ص48).

ويتم اختيار المنهج المناسب لدراسة ما حسب طبيعة هذه الدراسة، ومن خلال دراستنا الموسومة ب : نموذج مقترح لقياس جودة الخدمة لدى أندية كرة القدم المحترفة بالجزائر، فإن المنهج المستخدم هو المنهج الوصفي التحليلي وذلك لملائمته لطبيعة البحث.

3- مجتمع عينة الدراسة :

ويقصد بمجتمع الدراسة جميع المفردات و الأشياء التي تريد معرفة خصائص معينة عنها، وفي بحثنا هذا مجتمع الدراسة اللاعبين والمدربين الذين ينتمون إلى النوادي المحترفة لكرة القدم ويشمل كل من الرابطتين المحترفتين الأولى والثانية .

3-1 عينة البحث:

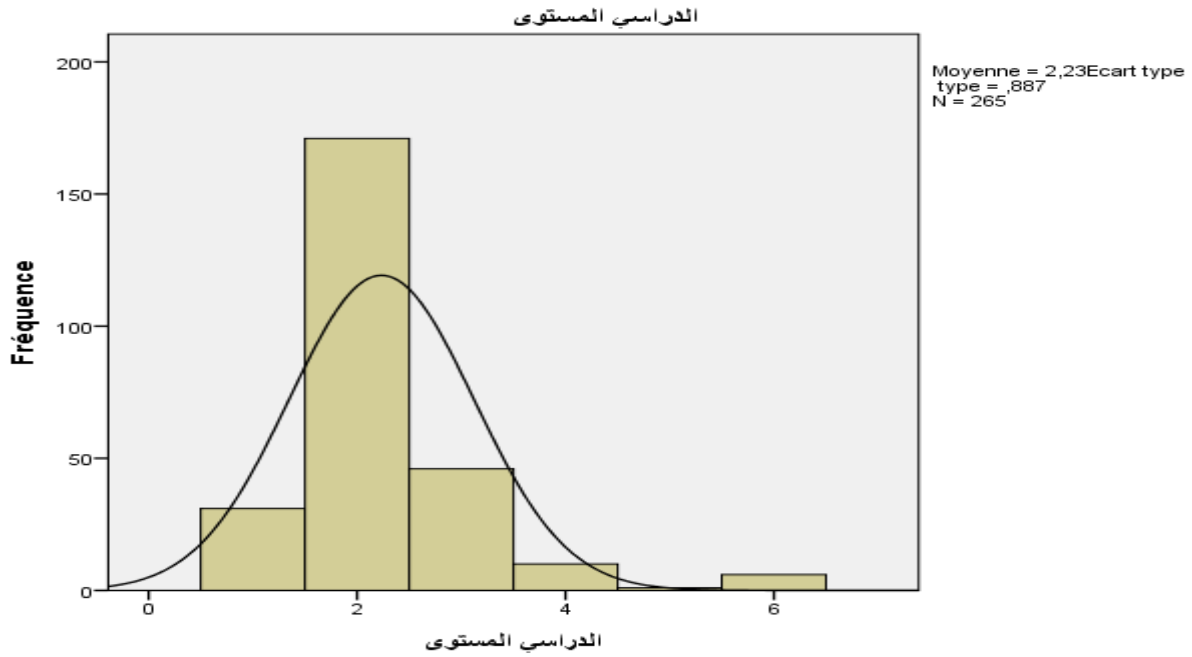
يعتبر اختيار العينة من الخطوات والمراحل الهامة للباحث، ولا شك أن الباحث يفكر في عينة البحث منذ أن يبدأ في تحديد مشكلة البحث، ولأن طبيعة البحث وأهدافه وفروضه تتحكم في خطوات تنفيذه واختيار أدواته مثل العينة و الاختبار و الاستبيان(عويبدات وآخرون، 2001، ص99)، لذا نحاول أن تكون عينة الدراسة أكثر تمثيلا للمجتمع الأصلي، مما يمكننا من الحصول على نتائج يمكن تعميمها.

قبل التطبيق الفعلي لاستمارات البحث قمنا بدراسة استطلاعية أولية حتى نتمكن من تحديد إشكالية البحث ومدى امتدادها ثم اختيار عينة البحث والتي كانت قصدية بالنسبة للنوادي المحترفة حيث تم اختيار النوادي التي تحصلنا منها على الموافقة على إجراء الدراسة وتوزيع الاستبيان على أفراد النادي المستهدفين اللاعبين والمدربين داخل كل نادي فقد تم اعتماد عينة الحصر الشامل لاستهداف أكبر قدر ممكن من الأفراد من أجل الحصول على بيانات ذات قيمة وقابلة للدراسة، حيث أن العديد من الاختبارات الإحصائية تتطلب حجم كبير

من العينة كشرط لإجراء الاختبارات الإحصائية المناسبة، وكذلك نظرا لمتطلبات البحث ونوع الدراسة وحجم مجتمع الدراسة والجدول رقم(01) يوضح خصائص عينة الدراسة تبعا لمتغير المؤهل العلمي.

المؤهل العلمي	التكرار	النسبة
الدكتوراه	6	%2.2
الماجستير	1	% 0.4
الماستر	10	% 3.7
الليسانس	46	%17.2
تعليم ثانوي	171	% 63.8
ابتدائي	31	%11.6
المجموع	268	%100

جدول رقم(02) يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة تبعا لمتغير المؤهل العلمي

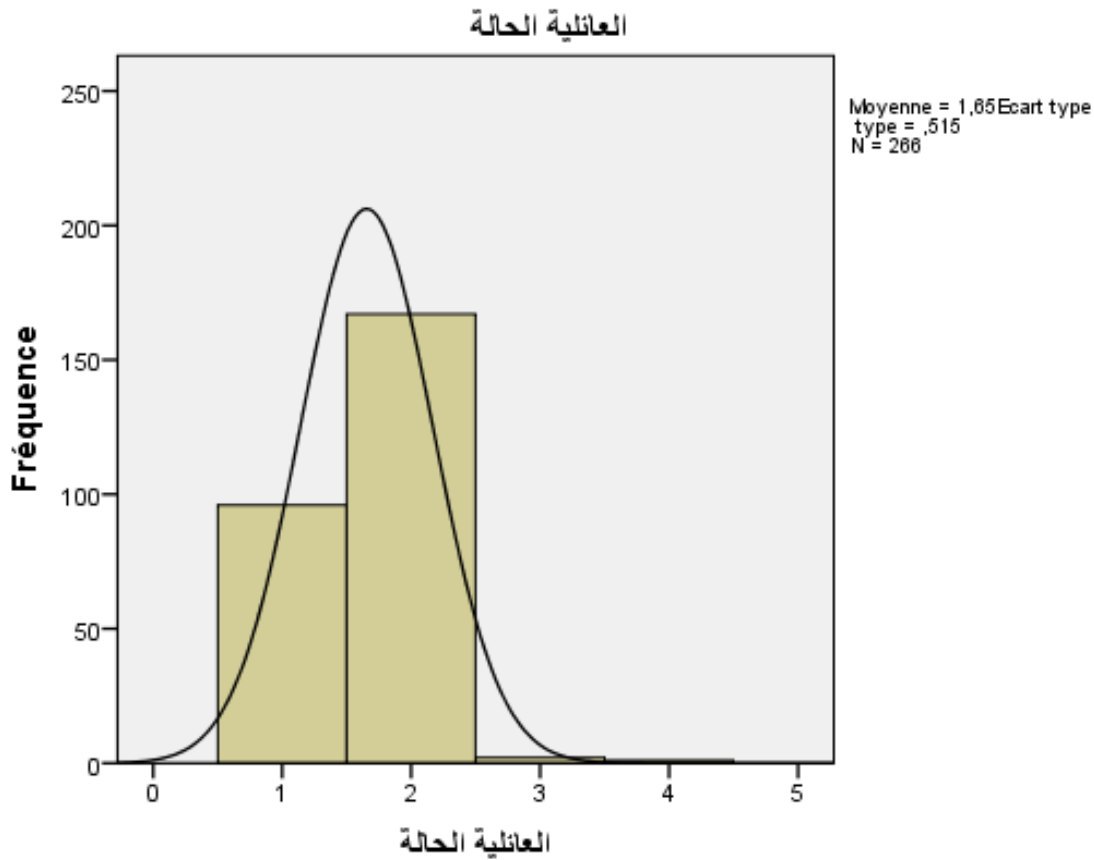


شكل رقم 02 يوضح الأعمدة البيانية للمستوى الدراسي لعينة الدراسة.

من خلال الجدول رقم والشكل رقم نجد أن أغلب أفراد العينة لهم مستوى تعليم ثانوي بنسبة 63.8% وبتكرار 171 فرد من أفراد العينة، وما نسبته 17.2% من أفراد العينة لهم مستوى الليسانس بتكرار 46 فرد، يليهم 11.6% لهم مستوى ابتدائي بتكرار 31، ثم الماجستير بنسبة 3.7%، بتكرار 10 ونسبة الحاصلين على درجة الدكتوراه 2.2% ب 6 تكرارات وفي الأخير درجة الماجستير بنسبة 0.4% وبتكرار واحد فقط ومنه يتضح أن أغلب أفراد العينة لهم مستوى تعليم متوسط يتراوح بين الثانوي والجامعي.

الحالة العائلية	التكرار	النسبة
متزوج	96	35.8%
أعزب	167	62.3 %
مطلق	2	0.7%
أرمل	1	0.4%
المجموع	268	100%

جدول رقم (03) يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة تبعا لمتغير الحالة العائلية

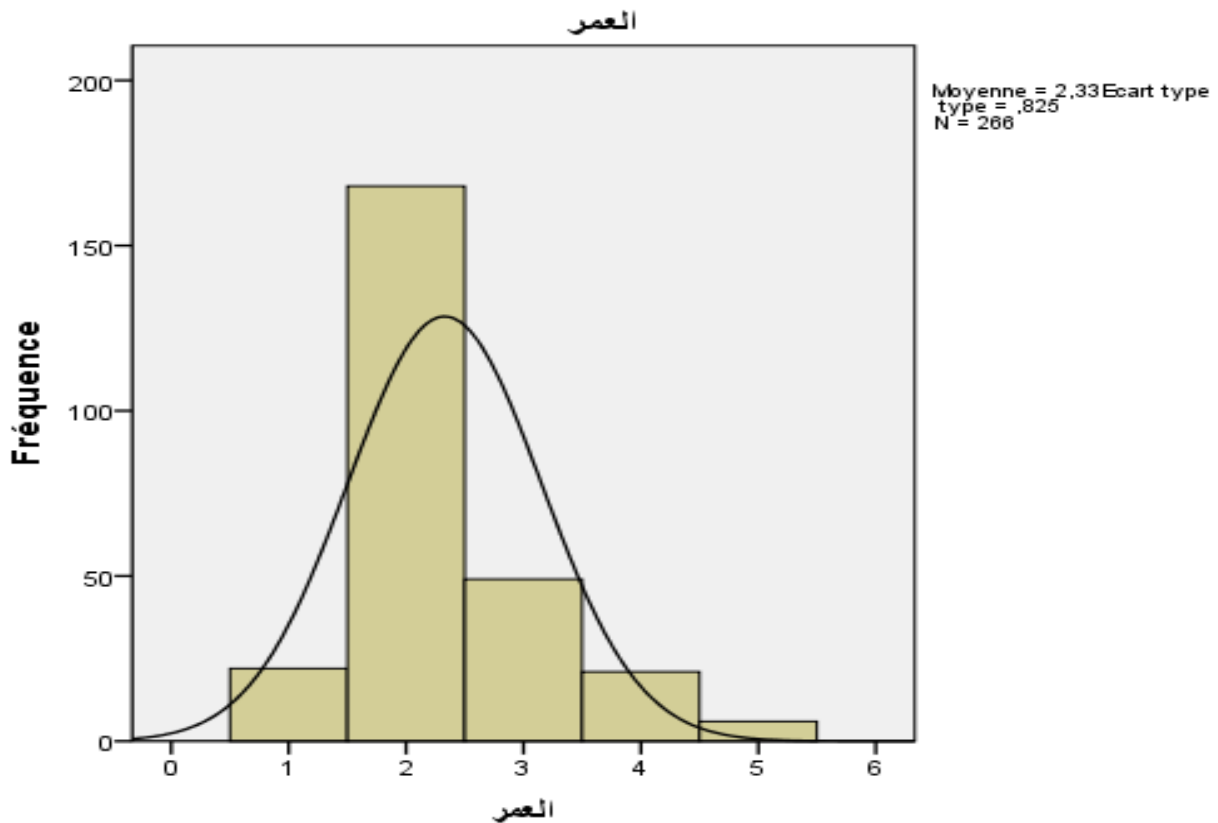


شكل رقم يوضح الأعمدة البيانية للحالة العائلية لأفراد عينة الدراسة.

من الجدول رقم والشكل رقم نجد أن الحالة العائلية للعينة أغلبها من فئة العزاب بنسبة 62.3 % وبتكرار قدره 167 حالة، ثم فئة المتزوجين بنسبة 35.8 % وبتكرار 96 مرة ، أما باقي الحالات فهي ضئيلة جدا حيث لدينا حالة واحدة أرمل وحالتين مطلق.

السن	التكرار	النسبة
أقل من 20 سنة	22	% 8.2
من 21 إلى 30 سنة	168	% 62.7
من 31 إلى 40 سنة	49	% 18.3
من 41 إلى 50 سنة	21	% 7.8
أكثر من 50 سنة	6	% 2,2
أفراد لم يجيبوا	2	% 0.7
المجموع	266	%100

جدول رقم (04) يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة تبعا لمتغير السن



شكل رقم 04 يوضح الأعمدة البيانية لعينة الدراسة تبعا لمتغير العمر.

من الجدول السابق نجد أن أغلب أفراد العينة أعمارهم من 21 إلى 30 سنة بنسبة 62.7 % وبعده تكرارات قدره 168، وما نسبته 18.3 % أعمارهم من 31 إلى 40 سنة بتكرار قدره 49 حالة ، وما مجموعه 22 حالة أعمارهم أقل من 20 سنة بنسبة 8.2 % وما نسبته 7.8 % أعمارهم من 41 إلى 50 سنة بتكرار 21 ، لدينا 6 أفراد أعمارهم أكثر من 50 سنة بنسبة 2.2 % .

4- أدوات جمع البيانات والمعلومات:

4-1 الاستبيان:

يعتبر الاستبيان أداة ملائمة للحصول على معلومات وبيانات وحقائق مرتبطة بواقع معين، ويقدم الاستبيان في شكل أسئلة من مجموعة من المحاور كل محور يجب على فرضية من الفرضيات يطلب الإجابة عنها من طرف مجموعة من الأفراد المعنيين بموضوع الاستبيان.

استعمل الباحث استمارة الاستبيان الخاصة بأبعاد مقياس الأداء الفعلي كأداة لجمع البيانات وتم تكييفها و ملاءمتها لأدوات المعالجة الإحصائية وتسلسل الأسئلة وترتيبها بشكل منطقي، بعد تعديل المقياس ليلاءم البيئة الجزائرية ونوع الخدمة المراد قياسها.

4-1-1 صياغة فقرات أداة الدراسة:

حيث تم القيام بالإجراءات التالية:

- (1) مراجعة أدبيات الدراسة المرتبطة بكل محور من محاور المقياس
- (2) مراجعة مقاييس الدراسات السابقة والمشاهدة التي استخدمت لقياس جودة الخدمة في عديد المجالات والخدمات.
- (3) مراجعة المصادر السابقة والموضوعات المشتملة عليها، من أجل تحديد فقرات كل محور من محاور أداة الدراسة وصياغتها .

4) صياغة فقرات أداة الدراسة حسب ما يلي:

أ- استخدام مقياس ليكرت الخماسي (موافق بشدة، موافق، محايد، معارض، معارض بشدة) للإجابة على عبارات الاستبيان.

ب- تم إعداد الدراسة في صورتها الأولية، حيث اشتمل المقياس على ثلاث أجزاء، جزء يتعلق بالخصائص الديمغرافية للعينة والجزء الثاني يتكون من أبعاد المقياس الرئيسية وهي

1- الجوانب المادية الملموسة: ويتكون من 12 عبارة

2- الاعتمادية: ويتكون من 07 عبارات

3- الاستجابة: ويتكون من 07 عبارات

4- الأمان: ويتكون من 09 عبارات

5- التعاطف: ويتكون من 06 عبارات

6- الجوانب المالية: ويتكون من 05 عبارات

تتم الإجابة على الجزء الثاني من الاستمارة بالاستعانة بمقياس ليكرت ذو الخمس درجات، وطلب من أفراد العينة إعطاء درجة عن مدى موافقتهم أو عدم موافقتهم على كل عبارة من عبارات المقياس وفق التالي:
غير موافق بشدة (درجة واحدة).

غير موافق (درجتان).

محايد ثلاث (درجات).

موافق (أربع درجات).

موافق بشدة (خمس درجات).

والجزء الثالث يتعلق بإجابات أفراد العينة عن الرضا الكلي والجودة الكلية بالنادي المحترفة وفق مقياس من خمس درجات: بالنسبة للرضا الكلي:

1. تقابل غير راضي تماما.

2. تقابل غير راضي.

3. تقابل راضي إلى حد ما.

4. تقابل راضي .

5. تقابل راضي كل الرضا.

بالنسبة للجودة الكلية:

1. تقابل خدمة رديئة جدا

2. تقابل خدمة رديئة.

3. تقابل حسنة نوعا ما.

4. تقابل جيدة.

5. تقابل خدمة ممتازة جدا.

4-1-2 عرض أداة الدراسة على المحكمين :

بعد الانتهاء من تعديل استمارة الاستبيان، تم عرضها على المحكمين لإجراء التعديلات اللازمة عليها، حيث تم عرضها على 8 محكمين من جامعة المسيلة مشهود لهم بالخبرة الواسعة في مجال الدراسات العليا ومجال قياس الجودة والبحوث التسويقية وكذا خبيران في الإدارة الرياضية من جمهورية مصر العربية لهم خبرة واسعة في الميدان.

متغيرات البحث:

1- المتغيرات المستقلة :

هي الأبعاد الرئيسية لجودة الخدمة المتمثلة في:

1-1 الجوانب المادية الملموسة : وتتضمن مدى توافر النادي على التجهيزات الحديثة والتقنيات المناسبة وجاذبية المباني وتواجد القاعات والمرافق وساحات الملاعب ومظهر أعضاء إدارة النادي والعاملين وجاذبية البرامج والحصص التدريبية والمرافق الخاصة بالاسترجاع مثل الحمامات والساونا والجاكوزي وأماكن الاستراحة لأعضاء النادي وأماكن تغيير الملابس وجاذبيتها ودورات المياه ونظافتها وأماكن الاستحمام بالعدد الكافي وأماكن التسلية بالإضافة إلى أماكن ركن السيارات .

2-1 الاعتمادية: وتتمثل في الوفاء بتقديم الخدمة في موعدها المحدد والدقة في تقديم الخدمات وانعدام الأخطاء والحرص على حل المشكلات التي تواجه اللاعبين والمدربين وتوافر الأجهزة الفنية والطبية والاحتفاظ بالسجلات المختلفة والملفات الهامة.

3-1 الاستجابة: وتتمثل في السرعة في تقديم الخدمات والاستجابة لحل المشكلات بسرعة والإعلام بمواعيد تقديم الخدمات والانتهاء منها والاستعداد الدائم للتعاون من أجل حل المشكلات العالقة والاستجابة لطلبات التراخيص لحضور المناسبات العائلية والأعياد والاستجابة لرغبة تغيير النادي والرغبة في خوض تجربة احترافية.

4-1 السلامة والأمان: وتتمثل في سلوك أعضاء إدارة النادي يعزز الشعور بالأمان ومدى إلمام الموظفين وأعضاء النادي بالمعلومات الكافية وحسن توصيلها واللياقة وحسن الخلق والسرية فيما يخص المعلومات الخاصة بالأفراد وكذا توفر وسائل التجهيزات الأمنية والسلامة العامة بشكل جيد وفعال.

5-1 التعاطف: تتمثل في إظهار أعضاء النادي الود في العلاقة مع اللاعبين والمدربين وهل تضع إدارة النادي مصلحة اللاعب والمدرّب في مقدمة الاهتمامات والروح المرحة والصداقة في التعامل وإتاحة الفرصة للاحتفالات والرحلات والترقية وكذا احترام ضيوف النادي وزواره والحفاوة في الاستقبال.

6-1 الجوانب المالية: الإيفاء بالتعهدات المالية ومدى تطبيق برامج الحوافز والعلاوات ومدى تطابق المستحقات المالية مع العقد المبرم والاستفادة من قيمة التحويلات وإعطاء المستحقات في الموعد المحدد.

وبذلك أصبح المقياس مكون من 46 عبارة يتم الإجابة عليها باستخدام مقياس ليكرت الخماسي، أقصى درجة 5 توافق الإجابة موافق بشدة وأدنى درجات الرفض هي 1 توافق الإجابة معارض بشدة.

02- المتغيرات التابعة :

- أ- الجودة الكلية: وتتضمن عبارة تدل على المستوى الكلي لجودة الخدمة متدرجة من خمس درجات .
ب- و الرضا الكلي. وتتضمن عبارة تدل على مستوى الرضا الكلي عن الخدمة المقدمة متدرجة من خمس درجات .

4-1-3 صدق أداة الدراسة:

تم قياس صدق أداة الدراسة من خلال:

أ- صدق المحتوى أو الصدق الظاهري:

بعد أن أكملنا صياغة الاستبيان وفق الإطار النظري والذي يتكون من أبعاد مقياس سيرفبارف العالمي حيث تم تعديله وتكييفه على البيئة والثقافة الجزائرتين مع إضافة بعض الأبعاد والعبارات التي تتكيف مع المجال الرياضي وذلك بعد إجراء الدراسة الاستطلاعية والمقابلات مع المختصين واللاعبين وبعض كوادر الفرق والنوادي انتقلنا إلى مدى صدق الاستبيان من خلال عملية التحكيم حيث قمنا بعد الاتفاق على الصياغة النهائية للاستبيان مع الأستاذ المشرف إلى تحكيمه مع مجموعة من الأساتذة المختصين، وطلب منهم دراسة الأداة وإبداء رأيهم فيها من حيث مناسبة العبارة للمحتوى ومدى كفاية أداة الدراسة من حيث عدد العبارات وشموليتها ومستوى الصياغة اللغوية، وإبداء أي ملاحظات سواء تعلق الأمر بالحذف أو التعديل أو الإضافة.

ب - الثبات : تم التأكد من ثبات عبارات الاستبيان عن طريق حساب معامل الثبات ألفا على عينة من 30 فرد من مجتمع الدراسة ثم حساب معامل ألفا، حيث يكون هناك ثبات لعبارات المقياس كلما اقترب ألفا من الواحد الصحيح والعكس، وحساب ألفا في حالة حذف عبارة من عبارات الاستبيان، مع العلم أن قيمة ألفا يجب أن تكون 0.60 فأكثر حتى نقول أن المقياس يتمتع بثبات مقبول وكلما ارتفعت قيمة ألفا كان أفضل الجدول التالي يبين النتائج المتحصل عليها لقيمة ألفا وكذا قيمة ألفا في حالة حذف عبارة من العبارات، طبعا من خلال النتائج نلاحظ أن قيمة ألفا بلغت 0.916 وهي قيمة جيدة جدا تعبر عن ثبات جيد لعبارات المقياس، ومخرجات التحليل الإحصائي في حالة حذف عبارة من الاستبيان لا تعطي قيمة ذات دلالة وبالتالي لا نحذف أي عبارة من عبارات المقياس .

5- إجراءات التطبيق الميداني لأداة الدراسة: بعد تعديل عبارات المقياس وفق توجيهات المشرف ولجنة الخبراء، وإتمام إجراءات الصدق والثبات للمقياس المعدل تم الشروع في توزيع استمارات المقياس على الأندية المستهدفة وكذلك العينة المستهدفة والإشراف على العملية بصفة شخصية على مستوى مقرات التدريب للنوادي واسترجاع الاستمارات في نفس اليوم من التوزيع والتأكد من إجابة أفراد العينة على كل العبارات، أما النوادي البعيدة جدا فقد تم الاستعانة ببعض الأساتذة للإشراف على العملية، واسترجاع الاستمارات فيما بعد .

6- الأساليب الإحصائية:

إن الهدف من الدراسة الإحصائية هو الوصول إلى مؤشرات كمية ذات دلالة، تساعدنا على التحليل والتفسير والحكم على مدى صحة الفرضيات والمعدلات الإحصائية المستعملة. وفي بحثنا هذا قمنا بمعالجة النتائج باستعمال برنامج المعالجة الإحصائية للعلوم الاجتماعية **spss** إصدار 22.

وقد تم استخدام الأساليب الإحصائية التالية:

- التكرارات والنسب المئوية لوصف بيانات العينة من حيث الخصائص.
- المتوسط الحسابي لقياس درجة الموافقة على أبعاد جودة الخدمة بالنسبة للجزء الثاني من الاستمارة ودرجة الرضا الكلي و الجودة الكلية للخدمة بالنسبة للجزء الثالث من الاستمارة.
- الانحراف المعياري لقياس درجة التشتت في قيم استجابات أفراد العينة على المتوسط الحسابي.
- استخدام أسلوب تحليل الانحدار المتعدد بافتراض وجود تأثير للأبعاد المقترحة على المتغير التابع (الجودة الكلية)، والرضا الكلي، من خلال معاملات التحديد R^2 ومعاملات الانحدار b والتي تعكس قوة تأثير المتغيرات المستقلة على المتغير التابع.
- استخدام أسلوب تحليل الانحدار البسيط لاختبار العلاقة المنصوص عليها بافتراض وجود تأثير للمتغير المستقل الجودة الكلية على المتغير التابع الرضا الكلي.
- استخدام التحليل العاملي للتحقق من صدق المقياس المعدل .
- استخدام معامل ألفا لكرومباخ للتحقق من ثبات المقياس .

الفصل الرابع

عرض النتائج وتفسيرها

ومناقشتها

01- تحليل النتائج في ضوء أبعاد المقياس:

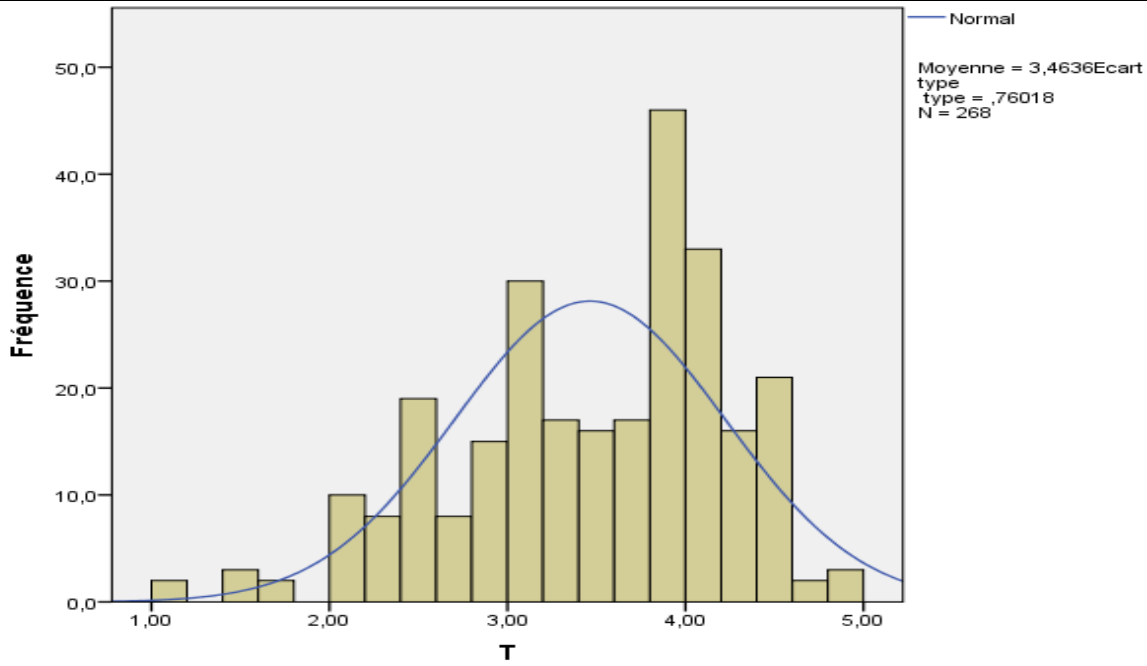
01-01 تحليل نتائج البعد الأول الخاص بالجوانب المادية الملموسة:

جدول يوضح تكرارات أفراد العينة والمتوسط الحسابي والانحراف المعياري لبعدها الجوانب المادية الملموسة

الاتجاه العام	الترتيب	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	غير موافق بشدة		محايد	موافق		الجوانب المادية الملموسة
				العدد	العدد		العدد	العدد	
				%	%		%	%	
موافق	6	1.08	3.53	19	36	28	153	31	1- تتوفر لدى النادي التجهيزات الحديثة والتقنيات المناسبة .
				%7.1	%13.7	%10.4	%57.1	%11.6	
موافق	8	1.14	3.41	19	46	42	121	36	2- لدى النادي تجهيزات ومباني ذات جاذبية.
				%7.1	%17.2	%15.7	%45.1	%13.4	
موافق	4	0.97	3.59	8	34	52	135	36	3- لدى النادي تسهيلات مهمة كالقاعات والمرافق وساحات الملاعب.
				%3	%12.7	%19.4	%50.4	%13.4	
موافق	2	0,83	3.77	3	26	33	169	33	4- أعضاء إدارة النادي والعاملين يتمتعون بمظهر مناسب ولائق.
				%1.1	%9.7	%12.3	%63.1	%12.3	
موافق	1	0.86	3.94	5	16	27	156	58	5- البرامج التدريبية والخصص تتميز بجاذبية خاصة.
				%1.9	%6	%10,1	%58.2	%21.6	
محايد	9	1.29	3.3	30	55	34	98	49	6 - لدى النادي مرافق خاصة بالاسترجاع ذات جودة عالية :حمامات، جاكوزي، ساونا،
				%11.2	%20,5	%12.7	%36.6	%18.3	
محايد	10	1.20	3.04	33	59	66	81	28	7- لدى النادي أماكن خاصة بالاستراحة كافية لأعضاء النادي.
				%12.3	%22	%24.6	%30,2	%10,4	
موافق	5	1.08	3.54	10	49	38	126	44	8 - لدى النادي أماكن كافية لتغيير الملابس ذات جاذبية.
				%3.7	%18.3	%14.2	%47	%16.4	
موافق	7	1.12	3.48	12	55	33	121	42	9- لدى النادي دورات مياه كافية ونظيفة.
				%4.5	%20.5	%12.3	%45.1	%15.7	
موافق	5	1.15	3.54	14	47	42	110	54	10- لدى النادي أماكن للاستحمام بعدد كافي وذات جاذبية.
				%5.2	%17.5	%15.7	%41	%20.1	
غير موافق	11	1.19	2.77	34	102	46	61	24	11 لدى النادي أماكن للتسلية كافية لأعضاء النادي.
				%12.7	%38.1	%17.2	%22.8	%9	
موافق	3	1.04	3.69	13	29	32	145	47	12- لدى النادي أماكن لركن السيارات.
				%4.9	%10.8	%11.9	%54.1	%17.5	
موافق		0,76	3.46	المجموع					

من خلال الجدول والرسم البياني السابقين نلاحظ أن أغلب أفراد العينة أجمعوا على الإجابة بموافق على مختلف عبارات البعد الخاص بالجوانب المادية الملموسة، حيث كانت أغلب إجابات المستجوبين بموافق على جميع عبارات البعد ما عدا العبارة رقم 11 التي تدور حول توفر النادي على أماكن خاصة بالتسلية جاءت إجابة أفراد العينة بغير موافق بمتوسط حسابي قدره 2.77 وانحراف معياري قدره 1.19 وكذا العبارة رقم 7 التي تدور حول توفر النادي على أماكن خاصة بالاستراحة كافية لأعضاء النادي، أجاب أفراد العينة بمحايد بمتوسط حسابي قدره 3,04 وانحراف معياري قدره 1.20، أما باقي عبارات البعد فكلها كانت توافق الإجابة بموافق بمتوسط حسابي يتراوح بين 3.3 و3.94، بلغت قيمة مجموع المتوسط الحسابي لاستجابات أفراد العينة 3.46 بانحراف معياري قدره 0.76، واحتلت العبارة رقم 5 المتعلقة بجاذبية الحصص والبرامج التدريبية المرتبة الأولى في استجابات أفراد العينة بمتوسط حسابي قدره 3.94 وانحراف معياري قدره 0.86، تليها العبارة رقم 4 التي تتعلق بالمظهر الخارجي لأعضاء إدارة النادي بمتوسط حسابي قدره 3.77 وانحراف معياري قدره 0.83 ثم العبارة رقم 12 في المرتبة الثالثة بمتوسط حسابي قدره 3.69 وانحراف معياري قدره 1.04 التي تتعلق بتوفر أماكن ركن السيارات ثم العبارة رقم 3 حول توفر القاعات والمساحات والملاعب في المرتبة الرابعة بمتوسط حسابي قدره 3.59 وانحراف معياري قدره 0.97، وتقاسمت كل من العبارتين 8 (توفر أماكن تغيير الملابس ذات جاذبية) و10 (لدى النادي أماكن للاستحمام بعدد كافي وذات جاذبية) في المرتبة الخامسة بمتوسط حسابي قدره 3.54 وانحراف معياري قدره 1.08 ثم العبارة رقم 1 حول توفر التجهيزات الحديثة والتقنيات المناسبة جاءت في المرتبة السادسة بمتوسط حسابي قدره 3.53 وانحراف معياري قدره 1.08 ثم العبارة رقم 9 (توفر النادي على دورات مياه نظيفة وكافية) وجاءت العبارة رقم 9 (لدى النادي دورات مياه كافية ونظيفة) في المرتبة السابعة بمتوسط حسابي قدره 3.48 وانحراف معياري قدره 1.12، تليها العبارة رقم 2 في المرتبة الثامنة (لدى النادي تجهيزات ومباني ذات جاذبية) بمتوسط حسابي قدره 3.41 وانحراف معياري قدره 1.14، أما العبارة رقم 6 (لدى النادي مرافق خاصة بالاسترجاع ذات جودة عالية) فجاءت في المرتبة التاسعة بمتوسط حسابي قدره 3.3 وانحراف معياري قدره 1.29، أما المرتبة العاشرة فكانت من نصيب العبارة رقم 7 (لدى النادي أماكن خاصة بالاستراحة كافية لأعضاء النادي) بمتوسط حسابي قدره 3.04 وانحراف معياري قدره 1.20 ووافقت إجاباتهم حسب السلم محايد؛ أي أن أفراد العينة لا يملكون إجابة كافية حول هذه النقطة أو أنهم يفضلون عدم تقديم إجابة أما العبارة رقم 11 فجاءت في المرتبة رقم 11 وهي الأخيرة حيث أجمع أفراد العينة على عدم الموافقة على هذه العبارة بمتوسط حسابي قدره 2.77 وانحراف معياري قدره 1.19.

ومنه نستنتج أن بعد الجوانب المادية الملموسة أحد أبعاد جودة الخدمة لدى أندية كرة القدم المحترفة في الجزائر ومنه الفرضية الأولى محققة.

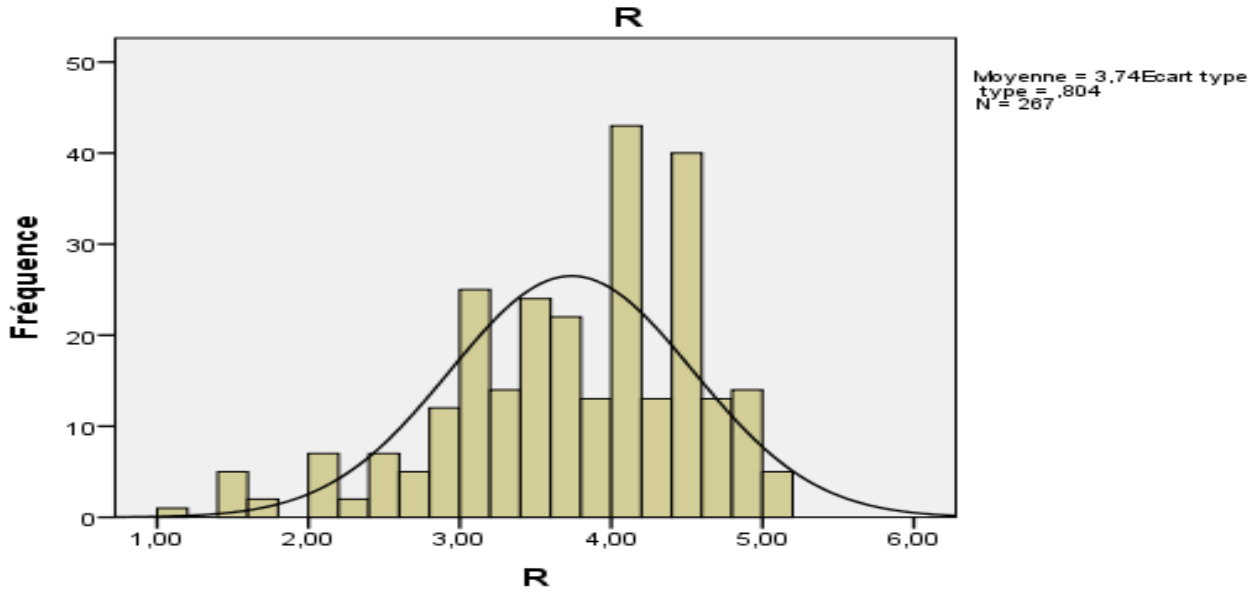


رسم بياني يوضح الأعمدة البيانية لتكرارات أفراد العينة والمتوسط الحسابي والانحراف المعياري لبعدها الجوانب المادية الملموسة.

تحليل نتائج المحور الثاني الخاص ببعدها الاعتمادية:

جدول يوضح تكرارات أفراد العينة والمتوسط الحسابي والانحراف المعياري لبعدها الاعتمادية.

الاتجاه العام	الترتيب	عدد الأفراد المستجوبين	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الاعتمادية					
					غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	
					العدد	العدد	العدد	العدد	العدد	
					%	%	%	%	%	%
موافق	6	267	1.13	3.38	20	48	43	123	33	1 هناك وفاء بتقديم الخدمة في موعدها المحدد .
		100			%7.5	%18	%16.1	%46.1	%12.4	
موافق	7	264	1.16	3.37	18	51	54	98	43	تقديم الخدمات المختلفة يتميز بالدقة وعدم الأخطاء.
					%6.8	%19.3	%20.5	%37.1	%16.3	
موافق	5	265	1.12	3.53	19	33	45	125	43	3 هناك حرص على حل مختلف المشكلات التي تواجه اللاعبين والمدربين والطاقم الفني.
		100			%7.2	%12.5	%17	%47.2	%16.2	
موافق	1	266	0.89	4.04	4	17	26	136	83	4 يتوفر النادي على مختلف الأجهزة الفنية اللازمة كالفرق الطبي، الفرق التدريبي
		100			%1.5	%6.4	%9.8	%51.1	%31.2	
موافق	4	266	0.98	3.88	11	10	50	124	71	5- تحتفظ إدارة النادي بالسجلات المختلفة والملفات الهامة .
		100			%4.1	%3.8	%18.8	%46.6	%26.7	
موافق	3	264	0.97	3.97	7	21	24	132	80	6 - يضمن النادي سهولة التنقل بكل أريحية وبدون مشاكل.
		100			%2.7	%8	%9.1	%50	%30.3	
موافق	2	266	0.99	4.01	9	17	24	129	87	7- يضمن النادي الظروف الجيدة للإقامة لكل من اللاعبين والمدربين.
		100			%3.4	%6.4	%9	%48.5	%32.7	
موافق		267	0.80	3.73	المجموع					
		100								



رسم بياني يوضح الأعمدة البيانية لتكرارات أفراد العينة والمتوسط الحسابي والانحراف المعياري لبعده الاعتمادية

من خلال الجدول والرسم البياني السابقين نلاحظ أن أغلب أفراد العينة أجمعوا على الإجابة بموافق على مختلف عبارات البعد الخاص بالاعتمادية، حيث كانت أغلب إجابات المستجوبين " بموافق" على جميع عبارات البعد وبلغ المتوسط الحسابي لمجموع إجابات أفراد العينة 3.73 وانحراف معياري قدره 0.80 ، واحتلت العبارة رقم 4 (يتوفر النادي على الأجهزة الفنية اللازمة كالفرق الطبي والفرق التدريبي) المرتبة الأولى في استجابات أفراد العينة بمتوسط حسابي قدره 4.04 وانحراف معياري قدره 0.89 ، جاء ترتيب استجابات أفراد العينة لعبارات المحور كالتالي:

العبارة رقم 4 في المرتبة الأولى كما وضحنا سابقا العبارة السابعة (يضمن النادي الظروف الجيدة للإقامة لكل من اللاعبين والمدربين) في المرتبة الثانية بمتوسط حسابي قدره 4.01 وانحراف معياري قدره 0.99 وجاءت العبارة السادسة (يضمن النادي سهولة التنقل بكل أريحية وبدون مشاكل) في المرتبة الثالثة بمتوسط حسابي قدره 3.97 وانحراف معياري قدره 0.97 ثم العبارة رقم 5 (تحتفظ إدارة النادي بالسجلات المختلفة والملفات الهامة) في المرتبة الرابعة بمتوسط حسابي قدره 3.88 وانحراف معياري قدره 0.98 ، في المرتبة الخامسة جاءت العبارة رقم 3 (هناك حرص على حل مختلف المشكلات التي تواجه اللاعبين والمدربين والطاقم الفني) بمتوسط حسابي قدره 3.53 وانحراف معياري قدره 1.12 ثم العبارة رقم 1 (هناك وفاء بتقديم الخدمة في موعدها المحدد) جاءت في المرتبة السادسة بمتوسط حسابي قدره 3.38 وانحراف معياري قدره 1.13 ثم العبارة رقم 2 (تقديم الخدمات المختلفة يتميز بالدقة وعدم الأخطاء) في المرتبة السابعة بمتوسط حسابي قدره 3.37 وانحراف معياري قدره 1.16.

ومنه نستنتج أن متغيرات بعد الاعتمادية أحد أبعاد جودة الخدمة لدى أندية كرة القدم المحترفة في الجزائر ومنه الفرضية الثانية محققة.

تحليل نتائج المحور الثالث الخاص ببعد الاستجابة:

جدول يوضح تكرارات أفراد العينة والمتوسط الحسابي والانحراف المعياري لبعده الاستجابة.

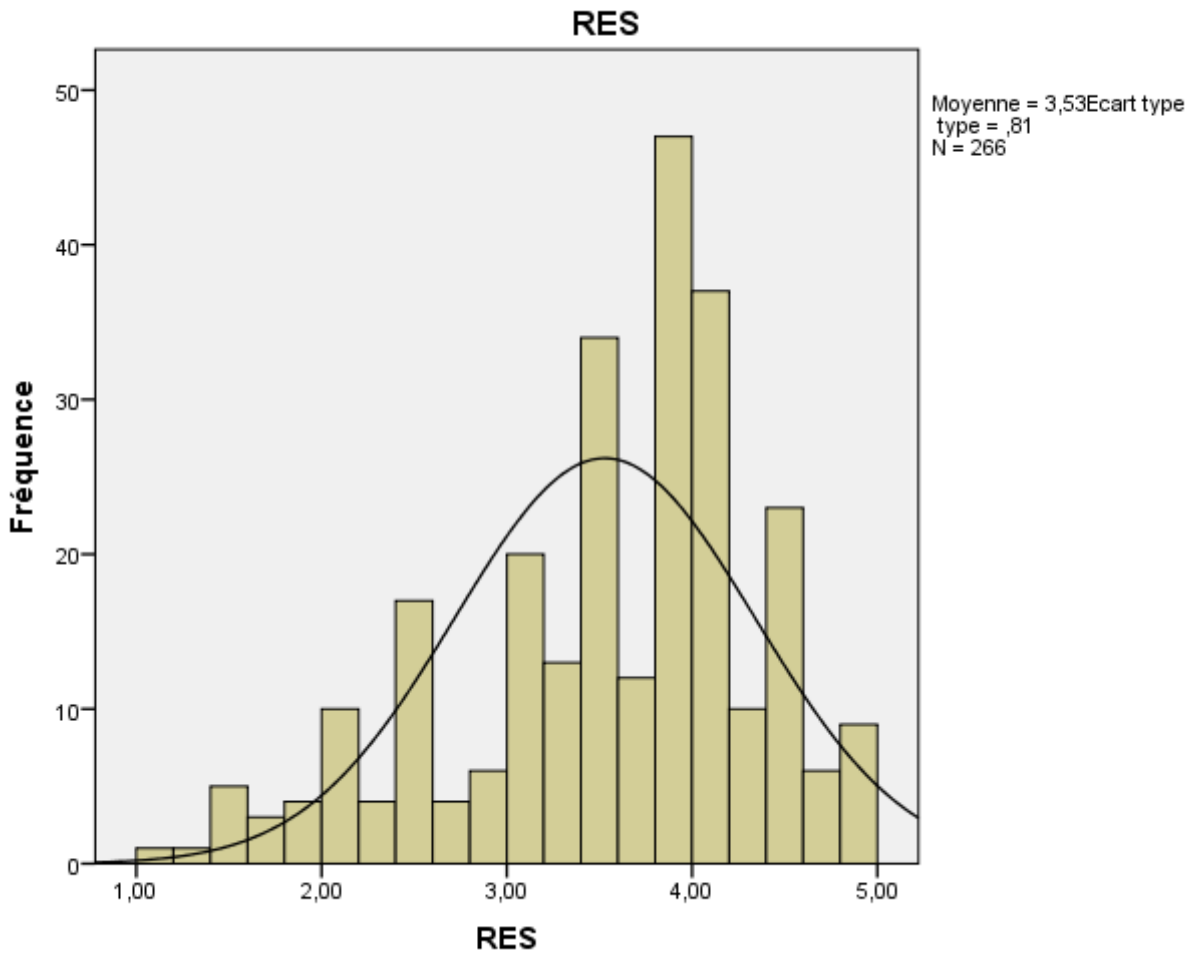
الاتجاه العام	الترتيب	عدد الأفراد		الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	غير موافق		محايد	موافق		الاستجابة					
		المستجوبين	العدد			بشدة	بشدة		العدد	العدد						
			%			%	%		%	%						
موافق	5	264	100	1.13	3.29	28	10.6%	37	14%	51	19.3%	126	47.7%	22	8.3%	1. يتم تقديم الخدمات بالسرعة.
موافق	4	266	100	.12	3.45	20	7.5%	42	15.8%	58	21.8%	90	33.8%	56	21.1%	2. هناك استجابة فورية لمشكلات اللاعبين والمدربين والأجهزة الفنية .
موافق	2	263	100	0.99	3.62	10	3.8%	31	11.8%	46	17.5%	137	52.1%	39	14.8%	3. يتم إعلام اللاعبين والمدربين والأجهزة المختلفة بمواعيد تقديم الخدمات والانتهاؤها منها.
موافق	3	266	100	1.04	3.6	11	4.1%	38	14.3%	39	14.7%	136	51.1%	42	15.8%	4. يوجد استعداد دائم للتعاون من أجل حل المشاكل العالقة .
موافق	2	263	100	1.01	3.62	13	4.9%	25	9.5%	50	19%	135	51.3%	40	52.2%	5. توجد استجابة للاستفادة بترخيص لحضور المناسبات العائلية والأعياد .
موافق	6	265	100	1.04	3.21	17	6.4%	51	19.2%	78	29.4%	98	37%	21	7.9%	6. توجد استجابة عند الرغبة في تغيير النادي
موافق	1	264	100	0.95	3.94	8	3%	13	4.9%	42	15.9%	125	47.3%	76	28.8%	7 يستجيب النادي لرغبة اللاعب في خوض تجربة احترافية.
موافق		266	100	0.80	3.52	المجموع										

من خلال الجدول نلاحظ أن أغلب أفراد العينة أجمعوا على الإجابة بموافق على مختلف عبارات البعد الخاص بالاستجابة، حيث كانت أغلب إجابات المستجوبين " بموافق" على جميع عبارات البعد وبلغ المتوسط الحسابي لمجموع إجابات أفراد العينة 3.52 وانحراف معياري قدره 0.80 ، واحتلت العبارة رقم 7 (يستجيب النادي لرغبة اللاعب في خوض تجربة احترافية). المرتبة الأولى في استجابات أفراد العينة بمتوسط حسابي قدره 3.94 وانحراف معياري قدره 0.95 ، جاء ترتيب استجابات أفراد العينة لعبارات المحور كالتالي:

العبارة رقم 7 في المرتبة الأولى كما وضحنا سابقا، وتقاسمت كل من العبارتين الخامسة (توجد استجابة للاستفادة بترخيص لحضور المناسبات العائلية والأعياد) و الثالثة (يتم إعلام اللاعبين والمدربين والأجهزة المختلفة بمواعيد تقديم الخدمات والانتهاؤها منها)، المرتبة الثانية بمتوسط حسابي قدره 3.62 وانحراف معياري قدره 1.01 للعبارة الخامسة وانحراف معياري قدره 0.99 للعبارة الثالثة، وجاءت العبارة الرابعة (يوجد استعداد دائم للتعاون من أجل حل المشاكل العالقة) في المرتبة الثالثة بمتوسط حسابي قدره 3.6 وانحراف معياري قدره 1.04 ثم العبارة رقم 2 (هناك استجابة فورية لمشكلات اللاعبين والمدربين والأجهزة الفنية .) في المرتبة الرابعة بمتوسط حسابي قدره

3.45 وانحراف معياري قدره 1.2 ، وفي المرتبة الخامسة جاءت العبارة رقم 1 (يتم تقديم الخدمات بالسرعة) بمتوسط حسابي قدره 3.29 وانحراف معياري قدره 1.13 ثم العبارة رقم 6 (توجد استجابة عند الرغبة في تغيير النادي) جاءت في المرتبة السادسة بمتوسط حسابي قدره 3.21 وانحراف معياري قدره 1.04 .

ومنه نستنتج أن بعد الاستجابة بمتغيراته يمثل أحد أبعاد جودة الخدمة في الجزائر وبالتالي الفرضية الثالثة محققة.

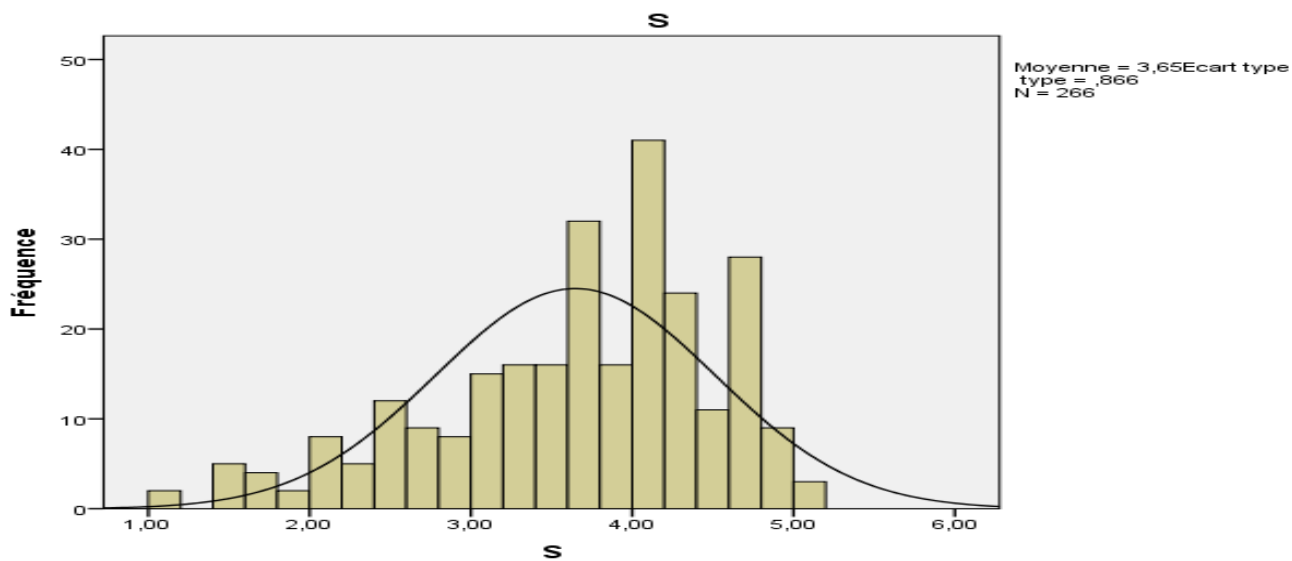


رسم بياني يوضح الأعمدة البيانية لتكرارات أفراد العينة والمتوسط الحسابي والانحراف المعياري لبعد الاستجابة

تحليل نتائج المحور الرابع الخاص ببعده السلامة والأمان:

جدول يوضح تكرارات أفراد العينة والمتوسط الحسابي والانحراف المعياري لبعده السلامة والأمان:

الاتجاه العام	الترتيب	عدد الأفراد المستجوبين		الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	غير موافق بشدة		محايد	موافق		السلامة والأمان					
		العدد	%			العدد	%		العدد	%		العدد	%			
موافق	7	266	100	1.19	3.53	27	10.2%	27	14.7%	126	47.4%	47	17.7%	1. سلوك أعضاء إدارة النادي يعزز الشعور بالأمان والثقة		
موافق	4	265	100	1.07	3.65	8	3%	42	15.8%	116	43.8%	57	21.5%	2. إلمام الموظفين وأعضاء مجلس الإدارة بالمعلومات الكافية وحسن توصيلها.		
موافق	2	265	100	1.05	3.84	10	3.8%	24	9.1%	117	44.2%	75	28.3%	3. يتميز الموظفون وأعضاء مجلس الإدارة باللياقة وحسن الخلق		
موافق	4	264	100	1.06	3.65	15	5.7%	29	11%	143	54.2%	44	16.7%	4. تتعامل إدارة النادي بسرية فيما يخص المعلومات الخاصة باللاعبين والمدربين وأعضاء النادي.		
موافق	5	265	100	1.12	3.63	14	5.3%	38	14.3%	121	45.7%	56	21.1%	5. تتوفر وسائل التجهيزات الأمنية والسلامة العامة بشكل جيد وفعال		
موافق	3	264	100	1.12	3.69	11	4.2%	39	14.6%	112	42.4%	66	25%	6- تتوفر لدى النادي أدوات معالجة الإصابات الرياضية الضرورية سواء أثناء المباريات أو الحصص التدريبية.		
موافق	6	265	100	1.13	3.58	16	6%	37	14%	118	44.5%	53	20%	7 - لدى النادي مختصين في الطب الرياضي لمعالجة الحالات الطارئة.		
محايد	8	265	100	1.10	3.34	16	6%	58	21.9%	37	14%	129	48.7%	25	9.4%	8- لدى النادي وسائل لنقل المصابين أثناء الحصص التدريبية.
موافق	1	266	100	1.05	3.93	9	3.4%	26	9.8%	26	9.8%	119	44.7%	86	32.3%	9- تتميز تنقلات اللاعبين لإجراء المقابلات بدرجة عالية من السلامة والأمان
موافق		266		0.53	3.64	الجموع										



رسم بياني يوضح الأعمدة البيانية لتكرارات أفراد العينة والمتوسط الحسابي والانحراف المعياري لبعده السلامة والأمان

من خلال الجدول والرسم البياني السابقين نلاحظ أن أغلب أفراد العينة أجمعوا على الإجابة "بموافق" على مختلف عبارات البعد الخاص بالسلامة والأمان، حيث كانت أغلب إجابات المستجوبين بموافق على جميع عبارات البعد ما عدا العبارة رقم 8 كانت الإجابة ب "محايد" حيث تدور حول توفر النادي على وسائل لنقل المصابين أثناء الحصص التدريبية، بمتوسط حسابي قدره 3.34 وانحراف معياري قدره 1.10، أما باقي عبارات البعد فكلها كانت توافق الإجابة "موافق" بمتوسط حسابي يتراوح بين 3.93 و3.53، بلغ مجموع المتوسط الحسابي لاستجابات أفراد العينة حول عبارات البعد 3.64 بانحراف معياري قدره 0.53، ومن حيث الترتيب احتلت العبارة رقم 9 (تتميز تنقلات اللاعبين لإجراء المقابلات بدرجة عالية من السلامة والأمان) المرتبة الأولى في استجابات أفراد العينة بمتوسط حسابي قدره 3.93 وانحراف معياري قدره 1.05، تليها العبارة رقم 3 التي تتعلق بتميز الموظفون وأعضاء مجلس الإدارة باللياقة وحسن الخلق بمتوسط حسابي قدره 3.84 وانحراف معياري قدره 0.83 ثم العبارة رقم 6 في المرتبة الثالثة بمتوسط حسابي قدره 3.69 وانحراف معياري قدره 1.12 التي تتعلق بتوفر النادي على أدوات معالجة الإصابات الرياضية الضرورية سواء أثناء المباريات أو الحصص التدريبية، تأتي كل من العبارة رقم 4 (تتعامل إدارة النادي بسرية فيما يخص المعلومات الخاصة باللاعبين والمدربين وأعضاء النادي) والعبارة رقم 2 (إلمام الموظفين وأعضاء مجلس الإدارة بالمعلومات الكافية وحسن توصيلها) في المرتبة الرابعة بمتوسط حسابي قدره 3.65 وانحراف معياري قدره 1.06 للعبارة رقم 4 و1.07 للعبارة رقم 2، كذلك العبارة رقم 5 جاءت في المرتبة الخامسة (تتوفر وسائل التجهيزات الأمنية والسلامة العامة بشكل جيد وفعال) بمتوسط حسابي قدره 3.63 وانحراف معياري قدره 1.12، ثم العبارة رقم 7 التي تدور حول توفر النادي على مختصين في الطب الرياضي لمعالجة الحالات الطارئة في المرتبة السادسة بمتوسط حسابي قدره 3.58 وانحراف معياري قدره 1.13، ثم العبارة رقم 1 (سلوك أعضاء إدارة النادي يعزز الشعور بالأمان والثقة) في المرتبة السابعة بمتوسط حسابي قدره 3.53 وانحراف معياري قدره 1.19، تليها العبارة رقم 8 في المرتبة الثامنة (لدى النادي وسائل لنقل المصابين أثناء الحصص التدريبية) بمتوسط حسابي قدره 3.34 وانحراف معياري قدره 1.10.

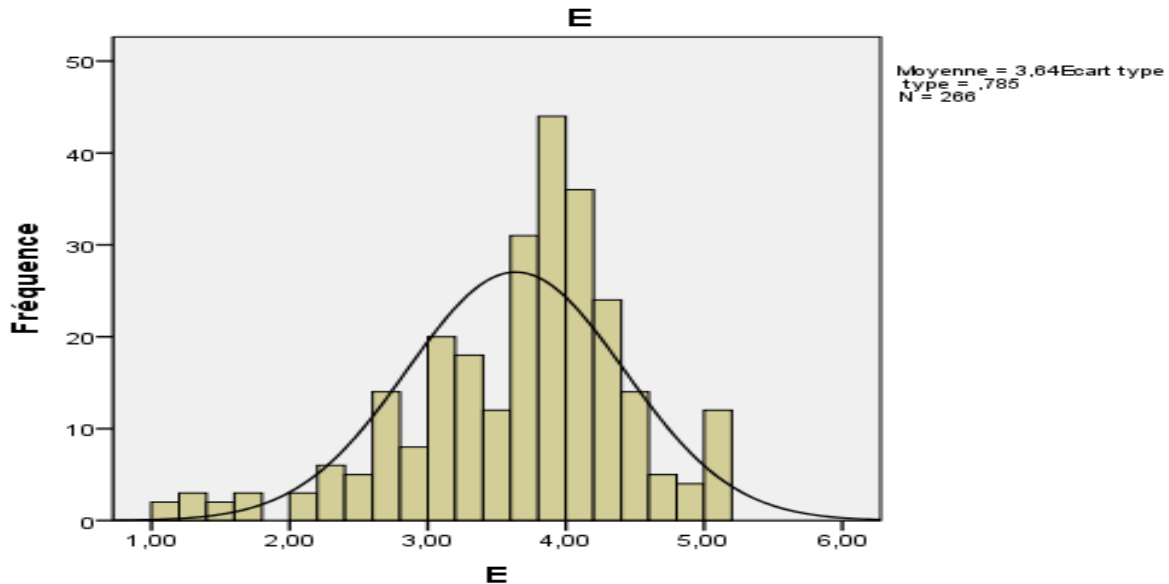
ومنه نستنتج أن بعد السلامة والأمان بمتغيراته يمثل أحد أبعاد جودة الخدمة لدى أندية كرة القدم المحترفة في الجزائر ومنه الفرضية الرابعة محققة .

تحليل نتائج المحور الخامس الخاص ببعده التعاطف:

جدول يوضح تكرارات استجابات أفراد العينة والانحراف المعياري والمتوسط الحسابي لبعده

التعاطف:

الاتجاه العام	الترتيب	عدد الأفراد المستجوبين	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	التعاطف					
					غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	
					العدد	العدد	العدد	العدد	العدد	
		%	%	%	%	%				
موافق	2	264	0.93	3.77	9	19	42	149	45	1 يظهر أعضاء النادي والموظفين الود في علاقاتهم مع اللاعبين والمدربين.
		100			%3.4	%7.2	%15.9	%56.4	%17	
موافق	5	264	1.08	3.62	15	28	50	121	50	2 تضع إدارة النادي مصلحة اللاعب والمدرب في مقدمة اهتماماتها.
		100			%5.7	%10.6	%18.9	%45.8	%18.9	
موافق	3	263	1.05	3.66	8	37	47	116	55	3 الروح المرحة والصداقة واضحة في التعامل داخل إدارة النادي.
		100			%3	%14.1	%17.9	%44.1	%20.9	
موافق	6	264	1.11	3.96	20	57	73	87	27	4 يتيح النادي فرصة للاحتفالات والرحلات والترقية .
		100			%7.7	%21.6	%27.7	%33	%10.2	
موافق	1	264	0.96	3.65	11	10	33	135	75	5 احترام ضيوف النادي وزواره واستقبالهم بحفاوة.
		100			%4.2	%3.8	%12.5	%51.1	%28.4	
موافق	4	266	0.94		9	26	50	145	36	6 تتعاطف إدارة النادي مع العقوبات التي يتعرض لها أحد أفراد النادي
		100			3.4%	9.8%	18.8%	54.5%	13.5%	
موافق		266	0.78	3.63	المجموع					
		100								



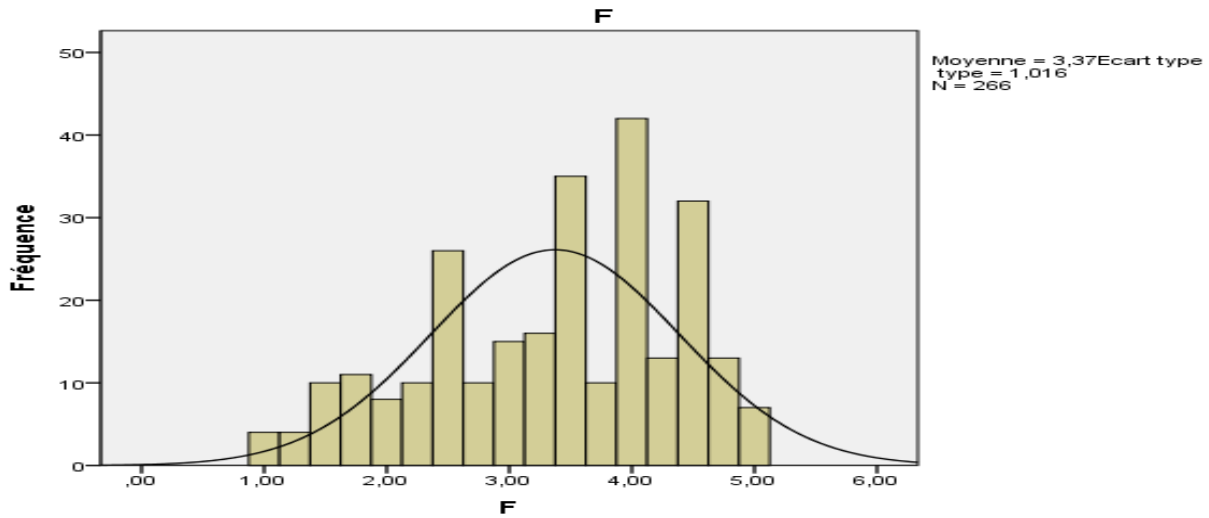
رسم بياني يوضح الأعمدة البيانية لتكرارات أفراد العينة والمتوسط الحسابي والانحراف المعياري لبعده التعاطف

من خلال الجدول والشكل السابقين نلاحظ أن أغلب أفراد العينة أجمعوا على الإجابة "بموافق" على مختلف عبارات البعد الخاص بالتعاطف، حيث كانت أغلب إجابات المستجوبين بموافق على جميع عبارات البعد، عبارات البعد كلها كانت توافق الإجابة "موافق" بمتوسط حسابي يتراوح بين 3.96 و 3.17، بلغ مجموع المتوسط الحسابي لاستجابات أفراد العينة حول عبارات البعد 3.63 بانحراف معياري قدره 0.78، ومن حيث الترتيب احتلت العبارة رقم 5 (احترام ضيوف النادي وزواره واستقبالهم بحفاوة) المرتبة الأولى في استجابات أفراد العينة بمتوسط حسابي قدره 3.96 وانحراف معياري قدره 0.96، تليها العبارة رقم 1 (يظهر أعضاء النادي والموظفين الود في علاقاتهم مع اللاعبين والمدربين) بمتوسط حسابي قدره 3.77 وانحراف معياري قدره 0.93 ثم العبارة رقم 3 في المرتبة الثالثة بمتوسط حسابي قدره 3.66 وانحراف معياري قدره 1.05 (الروح المرحة والصدقة واضحة في التعامل داخل إدارة النادي.)، تأتي العبارة رقم 6 في المرتبة الرابعة بمتوسط حسابي قدره 3.65 وانحراف معياري قدره 0.94، كذلك العبارة رقم 2 جاءت في المرتبة الخامسة (تضع إدارة النادي مصلحة اللاعب والمدرّب في مقدمة اهتماماتها) بمتوسط حسابي قدره 3.62 وانحراف معياري قدره 1.08، ثم العبارة رقم 4 التي تدور حول إتاحة النادي الفرصة للاحتفالات والرحلات والترقية في المرتبة السادسة بمتوسط حسابي قدره 3.17 وانحراف معياري قدره 1.11.

تحليل نتائج المحور السادس الخاص ببعد الجوانب المالية:

جدول يوضح تكرارات استجابات أفراد العينة والانحراف المعياري والمتوسط الحسابي لبعد الجوانب المالية

الاتجاه العام	الترتيب	عدد الأفراد		الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	غير موافق بشدة		محايد	موافق		الجوانب المالية			
		المستجوبين	العدد			العدد	العدد		العدد	العدد				
		%	%			%	%		%	%				
موافق	4	266	100	1.19	3.53	31	11.7%	36	20.3%	98	36.8%	47	17.7%	1 في النادي بتعهداته المالية
موافق	2	266	100	1.07	3.65	17	6.4%	29	10.9%	140	52.6%	42	15.8%	2 لدى النادي برنامج للحوافز والعلاوات
موافق	1	265	100	1.05	3.84	22	8.3%	29	10.9%	132	49.8%	41	15.5%	3 المستحقات المالية تتطابق مع العقد المبرم.
موافق	2	266	100	1.06	3.65	30	11.3%	40	15%	107	40.2%	29	10.9%	4 يستفيد اللاعب عند الانتقال من نسبة من قيمة التحويلات .
موافق	3	266	100	1.12	3.63	43	16.2%	50	18.8%	74	27.8%	49	18.4%	5 تعطي المستحقات المالية في الموعد المحدد.
موافق		266	100	1.01	3.37	الاجموع								



رسم بياني يوضح الأعمدة البيانية تكرارات أفراد العينة والمتوسط الحسابي والانحراف المعياري لبعد الجوانب

المالية

من خلال الجدول والشكل السابقين نلاحظ أن أغلب أفراد العينة أجمعوا على الإجابة "بموافق" على مختلف عبارات البعد الخاص بالجوانب المالية، بمتوسط حسابي يتراوح بين 3.84 و 3.53، بلغ مجموع المتوسط الحسابي لاستجابات أفراد العينة حول عبارات البعد 3.37 بانحراف معياري قدره 1.01، ومن حيث الترتيب احتلت

العبارة رقم 3 (المستحقات المالية تتطابق مع العقد المبرم) المرتبة الأولى في استجابات أفراد العينة بمتوسط حسابي قدره 3.84 وانحراف معياري قدره 1.05 ، وجاءت كل من العبارتين رقم 2(لدى النادي برنامج للحوافز والعلاوات) ورقم 4(يستفيد اللاعب عند الانتقال من نسبة من قيمة التحويلات) في المرتبة الثانية بمتوسط حسابي قدره 3.65 وانحراف معياري قدره 1.07 للعبارة الثانية، و1.06 للعبارة رقم 4، أما العبارة رقم 5 (تعطى المستحقات المالية في الموعد المحدد)فجاءت في المرتبة الثالثة بمتوسط حسابي قدره 3.63 وانحراف معياري قدره 1.12، وفي المرتبة الأخيرة جاءت العبارة رقم 1(يفي النادي بتعهداته المالية) بمتوسط حسابي قدره 3.53 وانحراف معياري قدره 1.19.

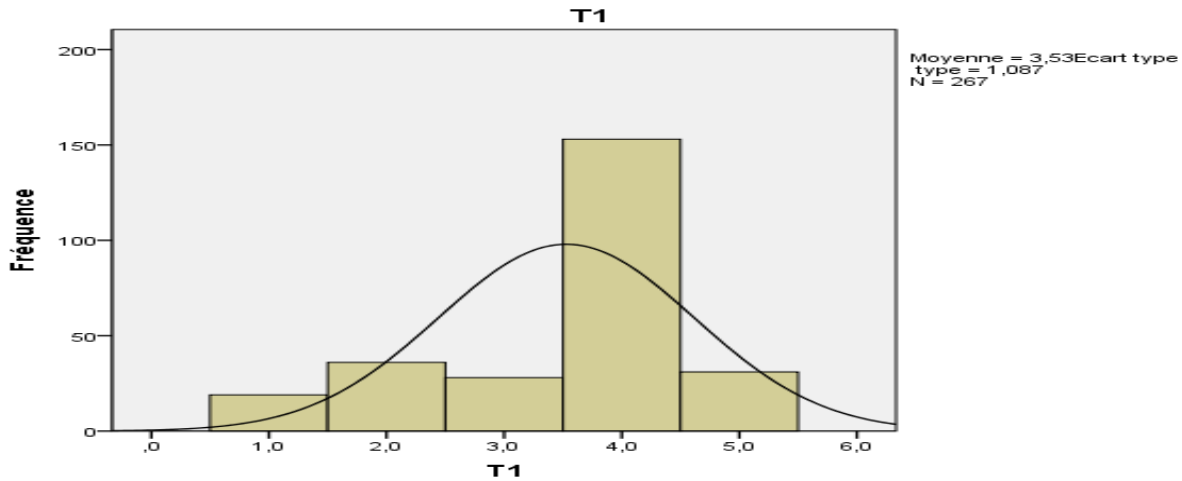
ومنه نستنتج أن بعد الجوانب المالية يمثل أحد أبعاد جودة الخدمة لدى أندية كرة القدم المحترفة في الجزائر ومنه الفرضية السادسة محققة.

2- تحليل نتائج الدراسة وفق عبارات المقياس

العبارة الأولى: تتوفر لدى النادي التجهيزات الحديثة والتقنيات المناسبة .

الإجابة	الدلالة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	كا2	النسبة المئوية	التكرار	العبارة الأولى
موافق	0.00	3.53	1.08	235.07a	7.1	19	غير موافق بشدة
					13.5%	36	غير موافق
					10.5%	28	محايد
					57.3%	153	موافق
					11.6%	31	موافق بشدة
					100%	267	المجموع

جدول رقم يوضح التكرارات والنسب المئوية والمتوسط الحسابي والانحراف المعياري وقيمة كا2 لاستجابات أفراد العينة حول العبارة رقم 1



رسم بياني يوضح تكرارات استجابات أفراد العينة للعبارة الأولى

من خلال الجدول والشكل السابقين اللذان يوضحان تكرارات استجابات أفراد العينة للعبارة رقم 1 نلاحظ أن أفراد العينة أجمعوا على أن لدى النوادي المحترفة لكرة القدم التجهيزات الحديثة والتقنيات المناسبة التي تمكنهم من إجراء الحصص التدريبية والبرامج المسطرة بكل يسر بمتوسط حسابي بلغ 3.53 الذي يوافق الإجابة موافق حسب السلم الموضوع وبانحراف معياري قدره 1.08 ، 153 فرد من أفراد العينة أجابوا بموافق بنسبة 57.3% تليها الإجابة بغير موافق بنسبة 13.5% وبتكرار 36 تليها الإجابة بموافق بشدة بنسبة 11.6% وبتكرار 31 أما المحايدون فبلغت نسبتهم 10.5% بتكرار 28 ، وفي الأخير الذين أجابوا بغير موافق بشدة بنسبة 7.1% وبتكرار 19، وبلغ اختبار كا2 235.07a ونسبة دلالة 0.00 أقل من 0.05% مما يدل أن هذه العبارة دالة معنويا ، نستنتج أن النوادي الرياضية المحترفة تملك تجهيزات حديثة ومناسبة تتوافق مع ما هو مطلوب .

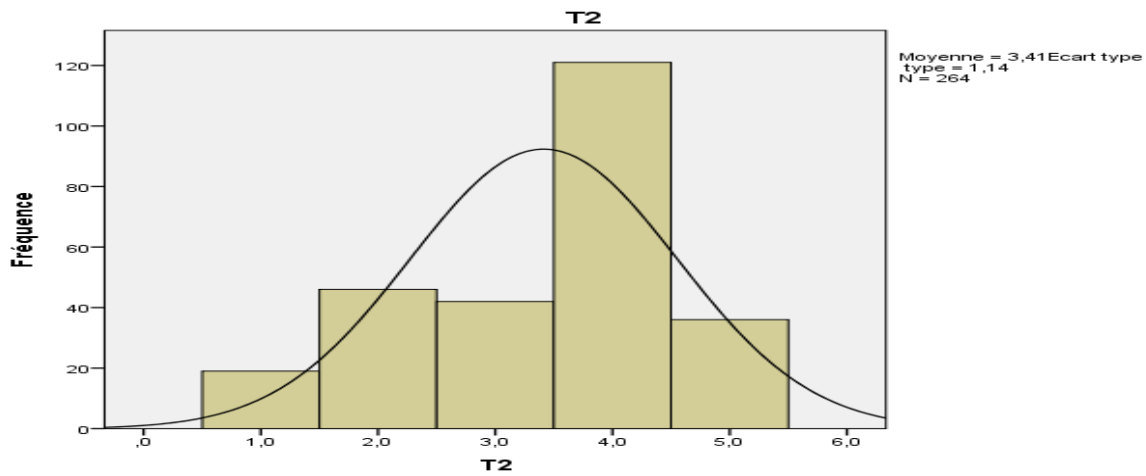
العبارة رقم 2: لدى النادي تجهيزات ومباني ذات جاذبية.

الإجابة	الدلالة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	كا2	النسبة المئوية	التكرار	العبارة الثانية
---------	---------	-----------------	-------------------	-----	----------------	---------	-----------------

0.00	موافق	3.41	1.14	118.15b	7.1	19	غير موافق بشدة
					17.2%	46	غير موافق
					15.7%	42	محايد
					45.1%	121	موافق
					13.4%	36	موافق بشدة
					100%	267	المجموع

جدول يوضح التكرارات والنسب المئوية والمتوسط الحسابي والانحراف المعياري وقيمة كا2 لاستجابات أفراد العينة حول

العبرة رقم 2



رسم بياني يوضح الأعمدة البيانية لتكرارات استجابات أفراد العينة للعبرة الثانية

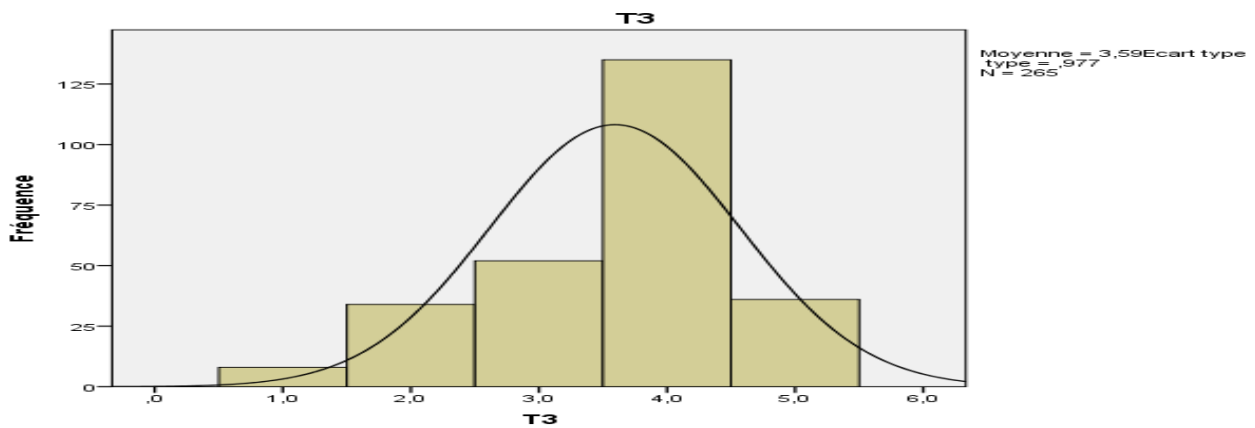
من خلال الجدول رقم والشكل رقم اللذان استجابات أفراد العينة للعبرة رقم 2 لبعده الجانب المادية الملموسة نلاحظ أن أفراد العينة أجابوا أن هناك تجهيزات ومباني ذات جاذبية بمتوسط حسابي 3.41 وانحراف معياري 1.14 وكانت أكبر استجابة للدرجة موافق بنسبة 45.1% بتكرار 121 تليها الدرجة غير موافق بنسبة 17.2% بتكرار 46 تليها الاستجابة محايد 15,7% بتكرار 42 ثم الدرجة موافق بشدة بنسبة 13.4% بتكرار 36 وأخير درجة غير موافق بشدة بنسبة 7.1% بتكرار 19، وبلغ اختبار كا2 118.15 بنسبة دلالة 0.00 أقل من 0.05% وهي دالة إحصائية ومنه نستنتج أن لدى أغلب النوادي المحترفة التي شملتها الدراسة مباني ذات جاذبية وتجهيزات تلي رغبات اللاعبين والمدربين .

العبرة رقم 3: لدى النادي تسهيلات مهمة كالتقاع والمرافق وساحات الملاعب.

العبرة 3	التكرار	النسبة المئوية	كا2	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الإجابة	الدلالة
غير موافق	8	3%	177.35c	0.97	3.59	موافق	0.00

					بشدة		
					غير موافق	34	12.7%
					محايد	52	19.4%
					موافق	135	50.4%
					موافق بشدة	36	13.4%
					المجموع	267	100%

جدول يوضح التكرارات والنسب المئوية والمتوسط الحسابي والانحراف المعياري وقيمة كا² لاستجابات أفراد العينة حول العبارة رقم 3



رسم بياني يوضح تكرارات استجابات أفراد العينة للعبارة الثالثة

من خلال الجدول والشكل السابقين اللذان استجابات أفراد العينة للعبارة رقم 3 لبعدها الجوانب المادية الملموسة نلاحظ أن أفراد العينة أجابوا أن هناك تسهيلات مهمة كالقاعات والمرافق وساحات الملاعب بمتوسط حسابي 3.59 وانحراف معياري 0.97 وكانت أكبر استجابة للدرجة موافق بنسبة 50.4% بتكرار 135 تليها الدرجة محايد بنسبة 19.4% بتكرار 52 تليها الاستجابة موافق بشدة بنسبة 13.4% بتكرار 36 ثم الدرجة غير موافق بنسبة 12.7% بتكرار 34 وأخير درجة غير موافق بشدة بنسبة 3% بتكرار 8، وبلغ اختبار كا² 177.35 بنسبة دلالة 0.00 أقل من 0.05% وهي دالة إحصائية ومنه نستنتج أن لدى أغلب النوادي المحترفة التي شملتها الدراسة تسهيلات مهمة كالقاعات والمرافق وساحات الملاعب تضمن الممارسة بكل أريحية للبرامج المسطرة.

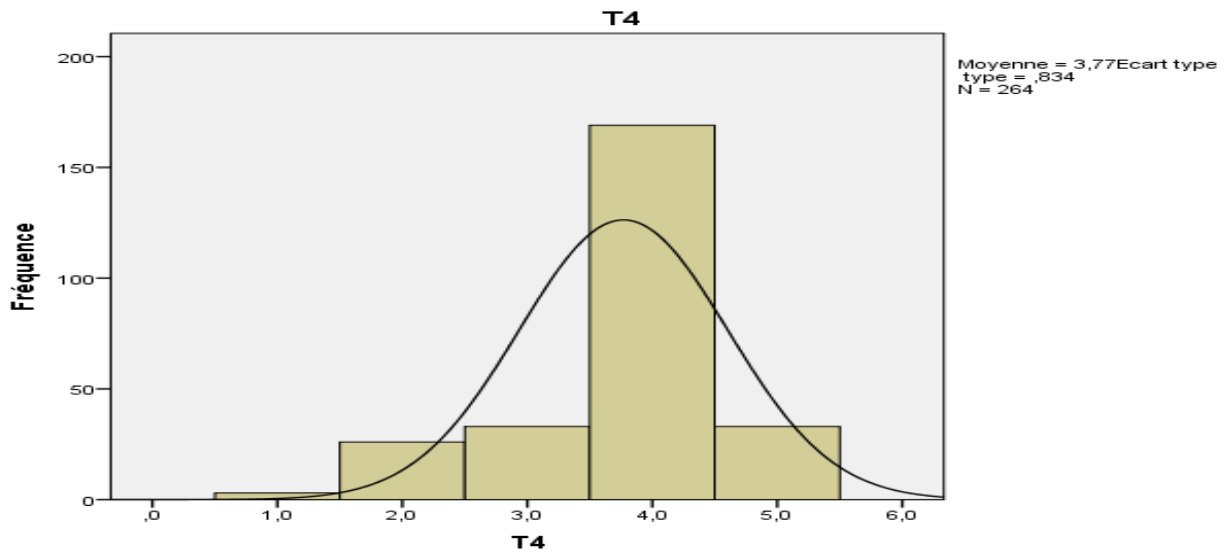
العبارة رقم 4: أعضاء إدارة النادي والعاملين يتمتعون بمظهر مناسب ولائق.

العبارة 4	التكرار	النسبة المئوية	كا ²	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الإجابة	الدلالة
غير موافق بشدة	3	1.1%	331.15b	0.83	3.77	موافق	0.00

					9.7%	26	غير موافق
					12.3%	33	محايد
					63.1%	169	موافق
					12.3%	33	موافق بشدة
					100%	267	المجموع

جدول يوضح التكرارات والنسب المئوية والمتوسط الحسابي والانحراف المعياري وقيمة كا2 لاستجابات أفراد

العينة حول العبارة رقم 4



شكل يوضح تكرارات استجابات أفراد العينة للعبارة الرابعة

من خلال الجدول والشكل السابقين اللذان استجابات أفراد العينة للعبارة رقم 4 لبعدها الجوانب المادية الملموسة نلاحظ أن أفراد العينة أجابوا أن أعضاء إدارة النادي والعاملين يتمتعون بمظهر مناسب ولائق بمتوسط حسابي 3.77 وانحراف معياري 0.83 وكانت أكبر استجابة للدرجة موافق بنسبة 63.1% بتكرار 169 تليها كل من الدرجة محايد وموافق بشدة بنسبة 12.3% بتكرار 33 تليها الاستجابة غير موافق بنسبة 9.7% بتكرار 26 ثم الدرجة غير موافق بشدة في الأخير بنسبة 1.1% بتكرار 3، وبلغ اختبار كا2 331.15 بنسبة دلالة 0.00 أقل من 0.05% وهي دالة إحصائية ومنه نستنتج أن كل من أعضاء إدارة النادي والعاملين مظهر لائق ومناسب ويتبين ذلك من الإجماع في استجابات أفراد العينة.

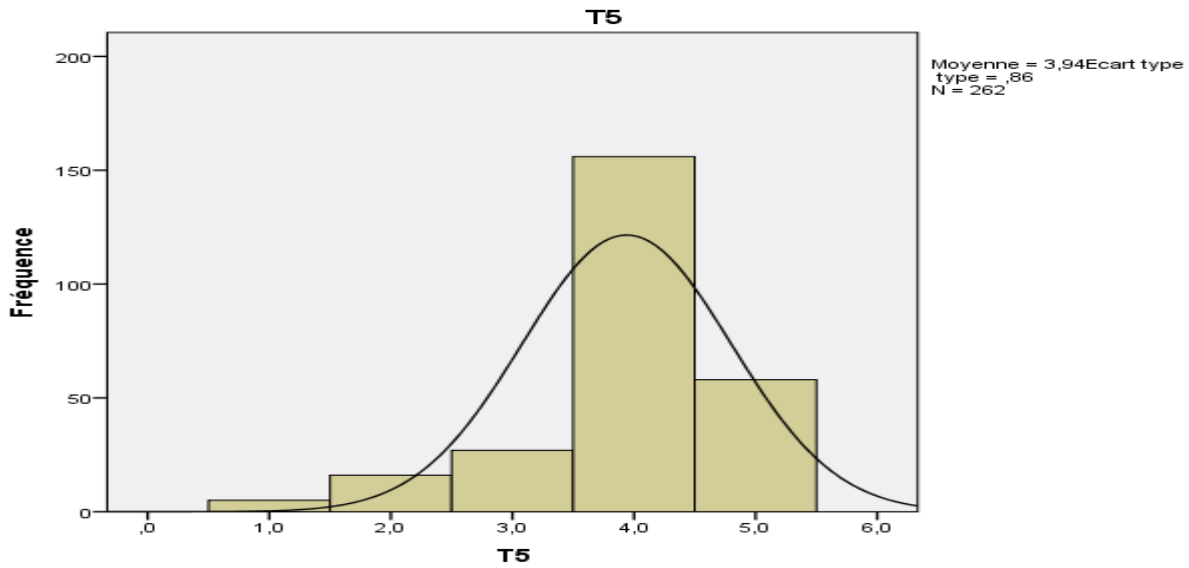
العبارة رقم 5: البرامج التدريبية والحصص تتميز بجاذبية خاصة.

العبارة 5	التكرار	النسبة المئوية	كا2	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الإجابة	الدلالة
غير موافق بشدة	5	1.9%	285.90d	0.86	3.94	موافق	0.00

					6%	16	غير موافق
					10.1%	27	محايد
					58.2%	156	موافق
					21.6%	58	موافق بشدة
					100%	267	المجموع

جدول يوضح التكرارات والنسب المئوية والمتوسط الحسابي والانحراف المعياري وقيمة كا2 لاستجابات أفراد

العينة حول العبارة رقم 5



شكل يوضح تكرارات استجابات أفراد العينة للعبارة الخامسة

من خلال الجدول والشكل السابقين اللذان استجابات أفراد العينة للعبارة رقم 5 لبعدها الجوانب المادية الملموسة نلاحظ أن أفراد العينة أجابوا أن البرامج التدريبية والخصص تتميز بجاذبية خاصة بمتوسط حسابي 3.94 وانحراف معياري 0.86 وكانت أكبر استجابة للدرجة موافق بنسبة 58.2% بتكرار 156 تليها الدرجة موافق بشدة بنسبة 21.6% بتكرار 58 تليها الاستجابة محايد بنسبة 10.1% بتكرار 27 ثم الدرجة غير موافق بنسبة 6% بتكرار 16 وأخير درجة غير موافق بشدة بنسبة 1.9% بتكرار 5، وبلغ اختبار كا2 285.90 بنسبة دلالة 0.00 أقل من 0.05% وهي دالة إحصائية ومنه نستنتج أن كل من اللاعبين والمدربين راضين عن مستوى الخصص والبرامج التدريبية المسطرة من طرف النادي لما لها من أهمية في نتائج الفريق ككل.

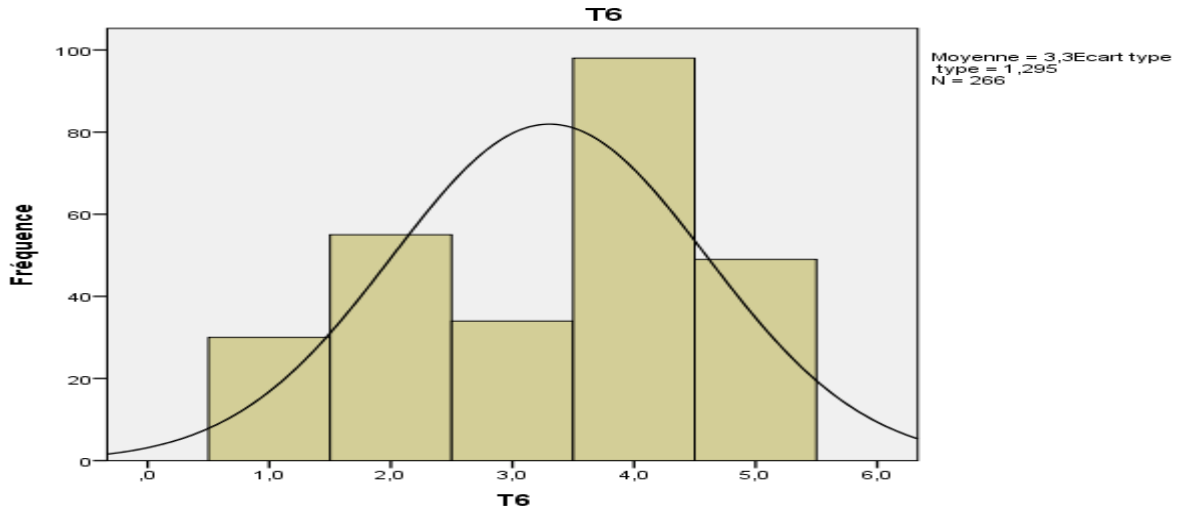
العبارة رقم 6: لدى النادي مرافق خاصة بالاسترجاع ذات جودة عالية: حمامات، جاكوزي، ساونا،

العبارة 6	التكرار	النسبة المئوية	كا2	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الإيجابية	الدلالة
غير موافق بشدة	30	11.2	55.15e	1.29	3.3	محايد	0.00

					20.5%	55	غير موافق
					12.7%	34	محايد
					36.6%	98	موافق
					18.3%	49	موافق بشدة
					100%	267	المجموع

جدول يوضح التكرارات والنسب المئوية والمتوسط الحسابي والانحراف المعياري وقيمة كا2 لاستجابات أفراد

العينة حول العبارة رقم 6



شكل يوضح تكرارات استجابات أفراد العينة للعبارة السادسة

من خلال الجدول والشكل السابقين اللذان يوضحان استجابات أفراد العينة للعبارة رقم 6 لبعدها الجوانب المادية الملموسة نلاحظ أن أفراد العينة أجابوا أن النوادي الرياضية المحترفة لديها مرافق خاصة بالاسترجاع ذات جودة عالية بمتوسط حسابي 3.3 وانحراف معياري 1.29 وكانت أكبر استجابة للدرجة موافق بنسبة 36.6% بتكرار 98 تليها الدرجة غير موافق بنسبة 20.5% بتكرار 55 تليها الاستجابة موافق بشدة بنسبة 18.3% بتكرار 49 ثم الدرجة غير موافق بشدة بنسبة 11.2% بتكرار 30 وأخير درجة محايد بنسبة 12.7% بتكرار 34، وبلغ اختبار كا2 55.15 بنسبة دلالة 0.00 أقل من 0.05% وهي دالة إحصائية ومنه نستنتج أن هناك تباين في إجابات أفراد العينة حول توفر النوادي المحترفة على مرافق خاصة بالاسترجاع ذات جودة عالية فبعض النوادي لها مراكز خاصة بالتحضير وبالتالي هي تملك أعلى درجات المواصفات الدولية مثل أكاديمية بارادو ونوادي أخرى لا ترقى مرافقها للجودة المطلوبة وهذا ما يفسر التباين في إجابات أفراد العينة .

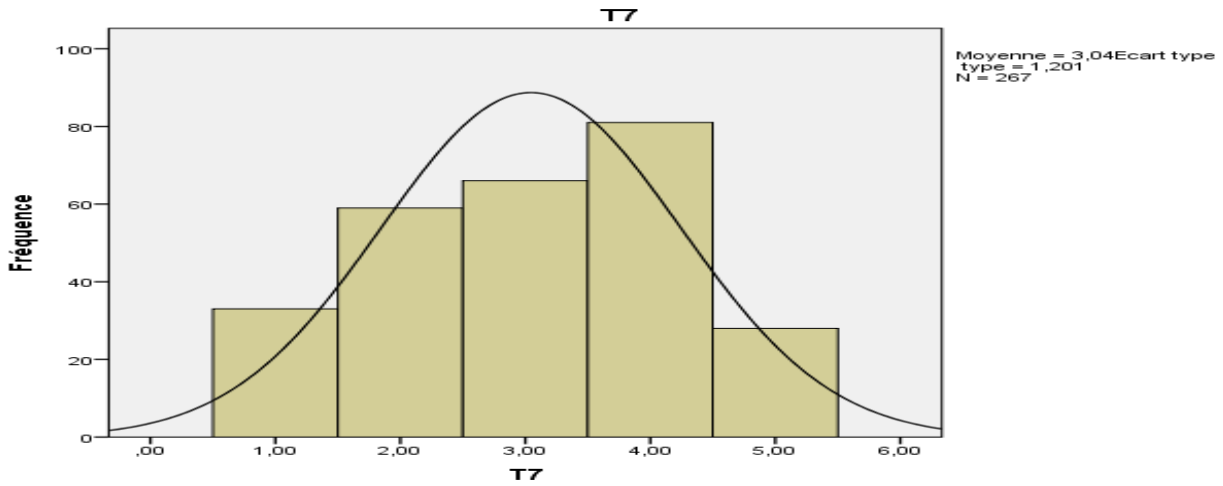
العبارة رقم 7: لدى النادي أماكن خاصة بالاستراحة كافية لأعضاء النادي

العبارة 7	التكرار	النسبة المئوية	كا2	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الإجابة	الدلالة
غير موافق	33	12.3%	37.70a	1.20	3.04	محايد	0.00

بشدة						
غير موافق	59	22%				
محايد	66	24.6%				
موافق	81	30.2%				
موافق بشدة	28	10.4%				
المجموع	267	100%				

جدول يوضح التكرارات والنسب المئوية والمتوسط الحسابي والانحراف المعياري وقيمة كا2 لاستجابات أفراد العينة حول

العبارة رقم 7



شكل يوضح تكرارات استجابات أفراد العينة للعبارة السابعة

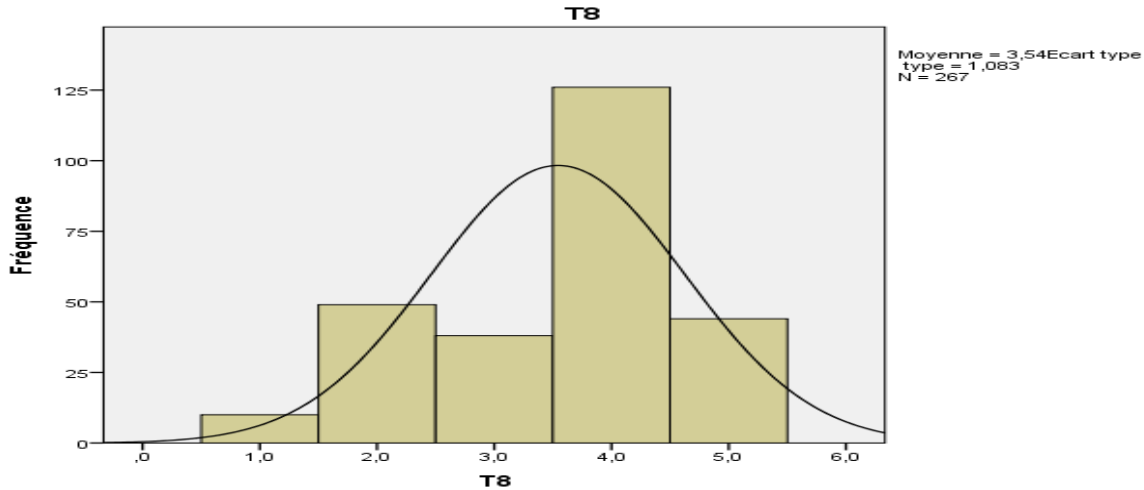
من خلال الجدول والشكل السابقين اللذان استجابات أفراد العينة للعبارة رقم 5 لبعدها الجوانب المادية الملموسة نلاحظ أن أفراد العينة أجابوا أن النادي لديه أماكن للاستراحة كافية لأعضاء النادي بمتوسط حسابي 3.04 وانحراف معياري 1.20 وكانت أكبر استجابة للدرجة موافق بنسبة 30.2% بتكرار 81 تليها الدرجة محايد بنسبة 24.6% بتكرار 66 تليها الاستجابة غير موافق بنسبة 22% بتكرار 59 ثم الدرجة غير موافق بشدة بنسبة 12.3% بتكرار 33 وأخير درجة موافق بشدة بنسبة 10.4% بتكرار 28، وبلغ اختبار كا2 37.70 بنسبة دلالة 0.00 أقل من 0.05% وهي دالة إحصائية ومنه نستنتج أن هناك تباين في استجابات أفراد العينة تظهر من خلال الجدول والشكل لكن الإجابات دالة إحصائية ومجموع الإجابات جاء في درجة محايد مما يدل على أنه لا يوجد إجماع في الاستجابات حول إجابة محددة مما يدل أن هناك من النوادي من تملك أماكن للاستراحة ونوادي لا تملك.

العبارة رقم 8: لدى النادي أماكن كافية لتغيير الملابس ذات جاذبية.

العبرة 8	التكرار	النسبة المئوية	كا2	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الإجابة	الدلالة
غير موافق بشدة	10	3.7%	140.43a	1.08	3.54	موافق	0.00
غير موافق	49	18.3%					
محايد	38	14.2%					
موافق	126	47%					
موافق بشدة	44	16.4%					
المجموع	267	100%					

جدول يوضح التكرارات والنسب المئوية والمتوسط الحسابي والانحراف المعياري وقيمة كا2 لاستجابات أفراد

العينة حول العبرة رقم 8



شكل يوضح تكرارات استجابات أفراد العينة للعبرة الثامنة

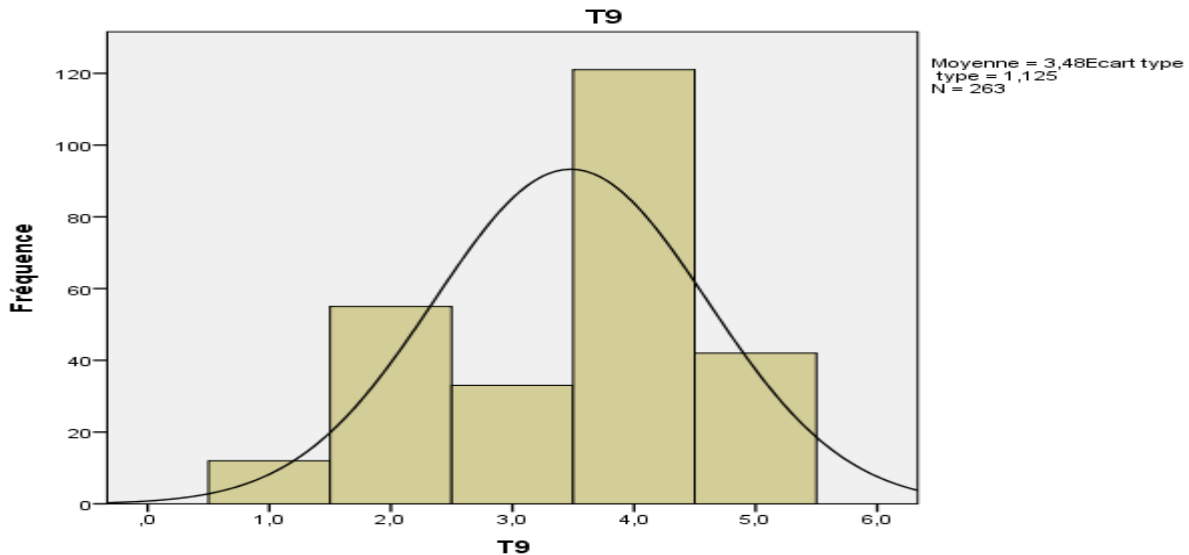
من خلال الجدول والشكل السابقين اللذان استجابات أفراد العينة للعبرة رقم 8 لبعدها الجوانب المادية الملموسة نلاحظ أن أفراد العينة أجابوا أن النادي لديه أماكن كافية لتغيير الملابس ذات جاذبية بمتوسط حسابي 3.54 وانحراف معياري 1.08 وكانت أكبر استجابة للدرجة موافق بنسبة 47% بتكرار 126 تليها الدرجة غير موافق بنسبة 18.3% بتكرار 49 تليها الاستجابة موافق بشدة بنسبة 16.4% بتكرار 44 ثم الدرجة محايد بنسبة 14.2% بتكرار 38 وأخيراً درجة غير موافق بشدة بنسبة 3.7% بتكرار 10، وبلغ اختبار كا2 140.43 بنسبة دلالة 0.00 أقل من 0.05% وهي دالة إحصائية ومنه نستنتج أن النوادي المحترفة لديها أماكن لتغيير الملابس كافية وذات جاذبية .

العبرة رقم 9: لدى النادي دورات مياه كافية ونظيفة.

العبارة 9	التكرار	النسبة المئوية	كا 2	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الإيجابية	مستوى الدلالة
غير موافق بشدة	12	4.5	129.83f	1.12	3.48	موافق	0.00
غير موافق	55	20.5%					
محايد	33	12.3%					
موافق	121	45.1%					
موافق بشدة	42	15.7%					
المجموع	267	100%					

جدول يوضح التكرارات والنسب المئوية والمتوسط الحسابي والانحراف المعياري وقيمة كا2 لاستجابات أفراد

العينة حول العبارة رقم



شكل يوضح الأعمدة البيانية لاستجابات أفراد العينة للعبارة التاسعة

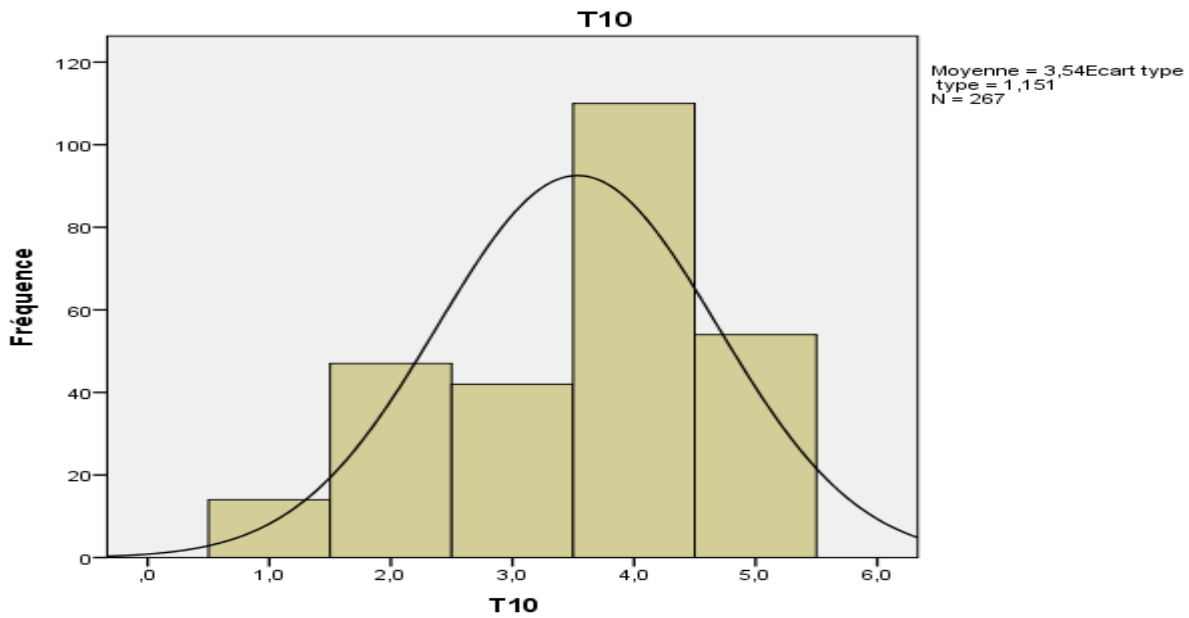
من خلال الجدول والشكل السابقين اللذان استجابات أفراد العينة للعبارة رقم 9 لبعدها الجوانب المادية الملموسة نلاحظ أن أفراد العينة أجابوا أن النادي لديه دورات مياه كافية ونظيفة بمتوسط حسابي 3.48 وانحراف معياري 1.12 وكانت أكبر استجابة للدرجة موافق بنسبة 45.1% بتكرار 121 تليها الدرجة غير موافق بنسبة 20.5% بتكرار 55 تليها الاستجابة موافق بشدة بنسبة 15.7% بتكرار 42 ثم الدرجة محايد بنسبة 12.3% بتكرار 33 وأخيراً درجة غير موافق بشدة بنسبة 4.5% بتكرار 12، وبلغ اختبار كا2 129.83 بنسبة دلالة 0.00 أقل من 0.05% وهي دالة إحصائية ومنه نستنتج أن النوادي المحترفة لديها دورات مياه كافية ونظيفة.

العبارة رقم 10: لدى النادي أماكن للاستحمام بعدد كافي وذات جاذبية.

العبارة 10	التكرار	النسبة المئوية	كا2	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الإجابة	مستوى الدلالة
غير موافق بشدة	14	5.2%	92.27a	1.15	3.54	موافق	0.00
غير موافق	47	17.5%					
محايد	42	15.7%					
موافق	110	41%					
موافق بشدة	54	20.1%					
المجموع	267	100%					

جدول يوضح التكرارات والنسب المئوية والمتوسط الحسابي والانحراف المعياري وقيمة كا2 لاستجابات أفراد

العينة حول العبارة رقم 10



شكل يوضح الأعمدة البيانية لاستجابات أفراد العينة للعبارة العاشرة

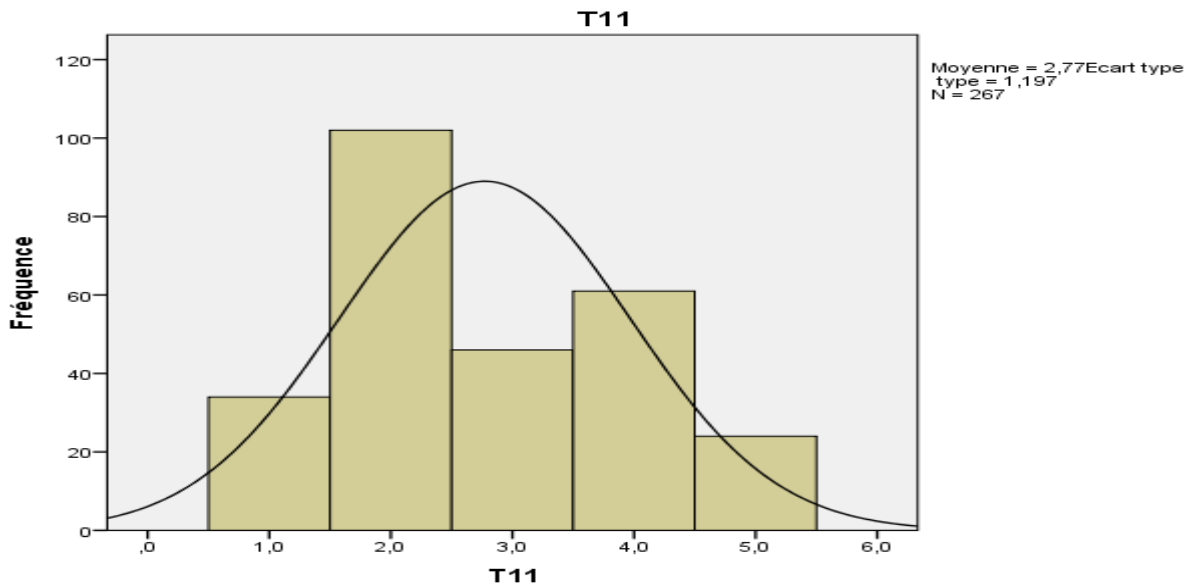
من خلال الجدول والشكل السابقين اللذان يوضحان استجابات أفراد العينة للعبارة رقم 10 لبعدها الجوانب المادية الملموسة نلاحظ أن أفراد العينة أجابوا بموافق على أن النادي لديه أماكن للاستحمام بعدد كافي وذات جاذبية بمتوسط حسابي 3.54 وانحراف معياري 1.15 وكانت أكبر استجابة للدرجة موافق بنسبة 41% بتكرار 110 تليها الدرجة موافق بشدة بنسبة 20.1% بتكرار 54 تليها الاستجابة غير موافق بنسبة 17.5% بتكرار 47 ثم الدرجة محايد بنسبة 15.7% بتكرار 42 وأخيراً درجة غير موافق بشدة بنسبة 5.2% بتكرار 14، وبلغ اختبار كا2 92.27 بنسبة دلالة أقل من 0.05 وهي دالة إحصائية، ومنه نستنتج أن النوادي المحترفة لديها أماكن للاستحمام بعدد كافي وذات جاذبية.

العبارة رقم 11: لدى النادي أماكن للتسلية كافية لأعضاء النادي.

العبارة 11	التكرار	النسبة المئوية	كا 2	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الاجابة	مستوى الدلالة
غير موافق بشدة	34	12.7%	69.57a	1.19	2.77	غير موافق	0.00
غير موافق	102	38.1%					
محايد	46	17.2%					
موافق	61	22.1%					
موافق بشدة	24	9%					
المجموع	267	100%					

جدول يوضح التكرارات والنسب المئوية والمتوسط الحسابي والانحراف المعياري وقيمة كا2 لاستجابات أفراد

العينة حول العبارة رقم 11



شكل يوضح الأعمدة البيانية لاستجابات أفراد العينة للعبارة 11

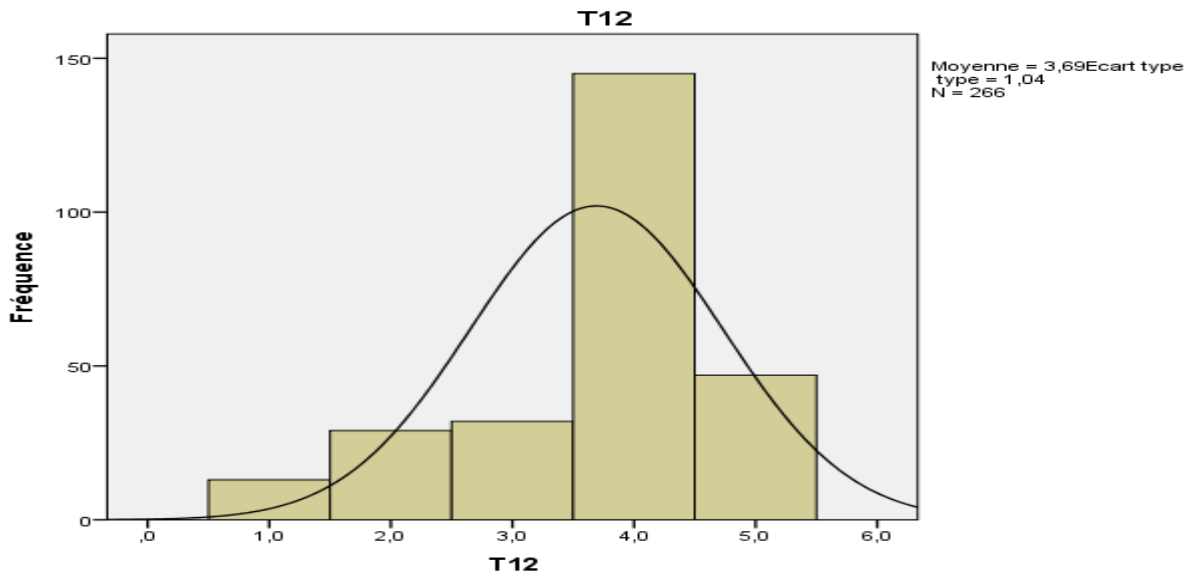
من خلال الجدول والشكل السابقين اللذان استجابات أفراد العينة للعبارة رقم 11 بعد الجوانب المادية الملموسة نلاحظ أن أفراد العينة أجابوا أن النادي ليس لديه أماكن كافية لتغيير الملابس ذات جاذبية بمتوسط حسابي 3.54 وانحراف معياري 1.08 وكانت أكبر استجابة للدرجة غير موافق بنسبة 38.1% بتكرار 102 تليها الدرجة موافق بنسبة 22.1% بتكرار 61 تليها الاستجابة محايد بنسبة 17.2% بتكرار 46 ثم الدرجة غير موافق بشدة بنسبة 12.7% بتكرار 34 وأخيرا درجة موافق بشدة بنسبة 9% بتكرار 34، وبلغ اختبار كا2 69.57 بنسبة دلالة 0.00 أقل من 0.05% وهي دالة إحصائية، ومنه نستنتج أن النوادي المحترفة ليس لديها أماكن للتسلية كافية لأعضاء النادي.

العبارة رقم 12: لدى النادي أماكن لركن السيارات.

العبارة 12	التكرار	النسبة المئوية	كا	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الإجابة	مستوى الدلالة
غير موافق بشدة	13	4.9%	208.96e	1.04	3.69	موافق	0.00
غير موافق	29	10.8%					
محايد	32	11.9%					
موافق	145	54.1%					
موافق بشدة	47	17.5%					
المجموع	267	100%					

جدول يوضح التكرارات والنسب المئوية والمتوسط الحسابي والانحراف المعياري وقيمة كا2 لاستجابات أفراد

العينة حول العبارة رقم 12



شكل يوضح تكرارات استجابات أفراد العينة للعبارة رقم 12

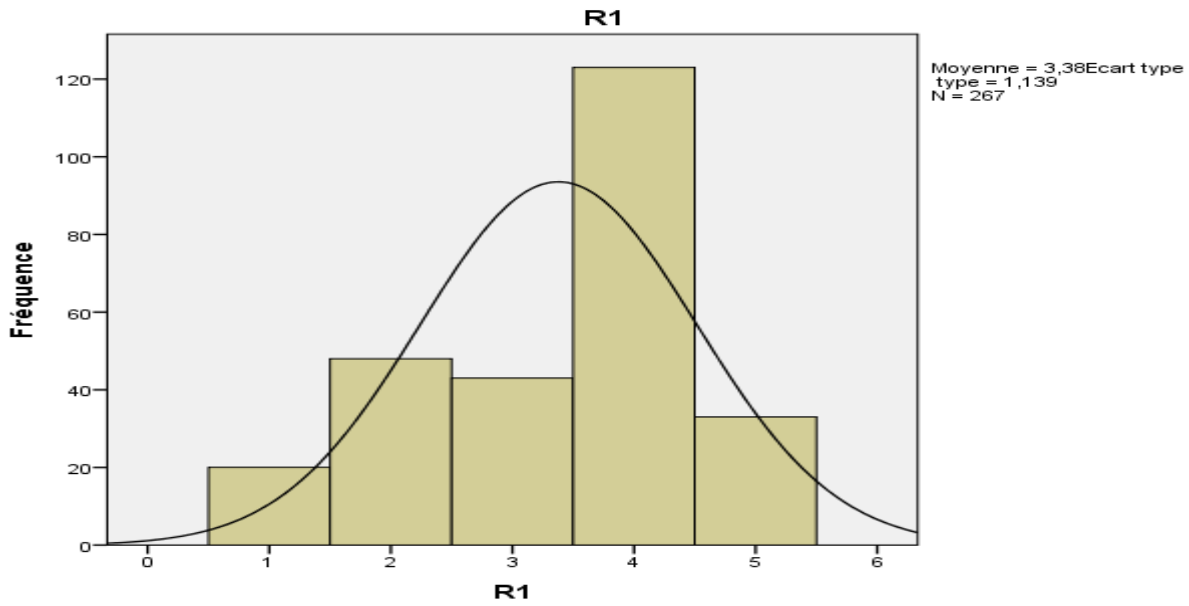
من خلال الجدول والشكل السابقين اللذان استجابات أفراد العينة للعبارة رقم 12 لبعدها الجوانب المادية الملموسة نلاحظ أن أفراد العينة أجابوا بموافق أن النادي لديه أماكن لركن السيارات بمتوسط حسابي 3.69 وانحراف معياري 1.04 وكانت أكبر استجابة للدرجة موافق بنسبة 54.1% بتكرار 145 تليها الدرجة موافق بشدة بنسبة 17.5% بتكرار 47 تليها الاستجابة محايد بنسبة 11.9% بتكرار 32 ثم الدرجة غير موافق بنسبة 10.8% بتكرار 29 وأخيراً درجة غير موافق بشدة بنسبة 4.9% بتكرار 13، وبلغ اختبار كا2 208.96 بنسبة دلالة 0.00 أقل من 0.05% وهي دالة إحصائية ومنه نستنتج أن النوادي المحترفة لديها أماكن لركن السيارات.

العبارة رقم 13: هناك وفاء بتقديم الخدمة في موعدها المحدد.

العبارة 13	التكرار	النسبة المئوية	كا 2	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الإجابة	مستوى الدلالة
غير موافق بشدة	20	7.5%	121.97a	1.13	3.38	محايد	0.00
غير موافق	48	18%					
محايد	43	16.1%					
موافق	123	46.1%					
موافق بشدة	33	12.4%					
المجموع	267	100%					

جدول يوضح التكرارات والنسب المئوية والمتوسط الحسابي والانحراف المعياري وقيمة كا2 لاستجابات أفراد

العينة حول العبارة رقم 13



شكل يوضح تكرارات استجابات أفراد العينة للعبارة رقم 13

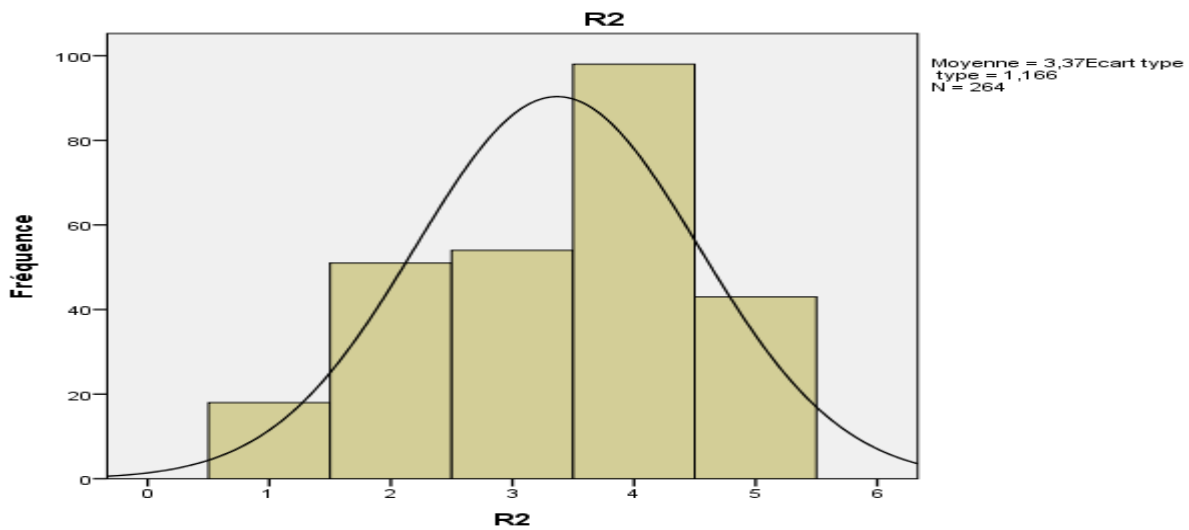
من خلال الجدول والشكل السابقين اللذان استجابات أفراد العينة للعبارة رقم 13 لبعدها الاعتمادية نلاحظ أن أفراد العينة أجابوا بمحايد على أن هناك بتقديم الخدمة في موعدها المحدد لدى نوادي كرة القدم المحترفة بمتوسط حسابي 3.38 وانحراف معياري 1.13 وكانت أكبر استجابة للدرجة موافق بنسبة 46.1% بتكرار 123 تليها الدرجة غير موافق بنسبة 18% بتكرار 48 تليها الاستجابة محايد بنسبة 16.1% بتكرار 43 ثم الدرجة موافق بشدة بنسبة 12.4% بتكرار 33 وأخيرا درجة غير موافق بشدة بنسبة 7.5% بتكرار 20، وبلغت قيمة اختبار كا2 121.97 بنسبة دلالة 0.00 أقل من 0.05% وهي دالة إحصائيا ومنه نستنتج أن النوادي المحترفة ليس لديها وفاء بتقديم الخدمة في الوقت المحدد.

العبارة رقم 14: تقديم الخدمات المختلفة يتميز بالدقة وعدم الأخطاء.

العبارة 14	التكرار	النسبة المئوية	كا 2	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الاجابة	مستوى الدلالة
غير موافق بشدة	18	6.8%	63.53b	1.16	3.37	محايد	0.00
غير موافق	51	19.3%					
محايد	54	20.5%					
موافق	98	37.1%					
موافق بشدة	43	16.3%					
المجموع	264	100%					

جدول يوضح التكرارات والنسب المئوية والمتوسط الحسابي والانحراف المعياري وقيمة كا2 لاستجابات أفراد

العينة حول العبارة رقم 14



شكل يوضح تكرارات استجابات أفراد العينة للعبارة رقم 14

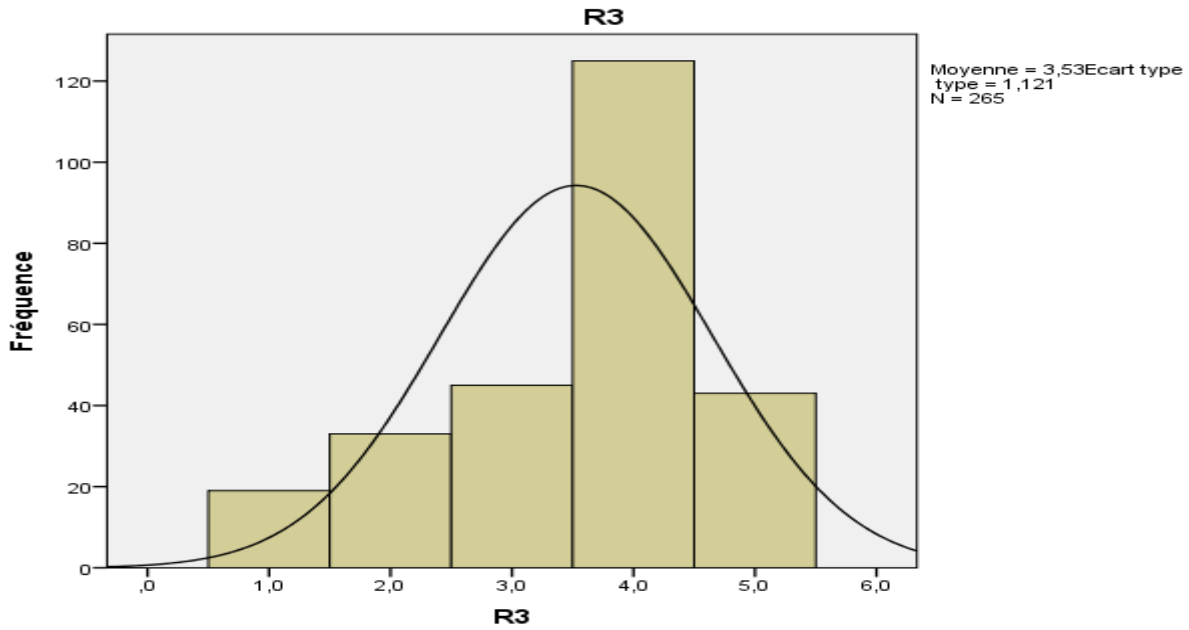
من خلال الجدول والشكل السابقين اللذان استجابات أفراد العينة للعبارة رقم 14 لبعدها الاعتمادية نلاحظ أن أفراد العينة أجابوا بمحايد على أن تقديم الخدمات المختلفة يتميز بالدقة وعدم الأخطاء لدى نوادي كرة القدم المحترفة بمتوسط حسابي 3.37 وانحراف معياري 1.16 وكانت أكبر استجابة للدرجة موافق بنسبة 37.1% بتكرار 98 تليها الدرجة محايد بنسبة 20.5% بتكرار 54 تليها الاستجابة غير موافق بنسبة 19.3% بتكرار 51 ثم الدرجة موافق بشدة بنسبة 16.3% بتكرار 43 وأخيرا درجة غير موافق بشدة بنسبة 6.8% بتكرار 18، وبلغ اختبار كا2 63.53 بنسبة دلالة 0.00 أقل من 0.05% وهي دالة إحصائية ومنه نستنتج أنه ليس هناك تأكيد على أن النوادي المحترفة تقوم بتقديم الخدمات المختلفة بدقة وبدون أخطاء.

العبارة رقم 15: هناك حرص على حل مختلف المشكلات التي تواجه اللاعبين والمدربين والطاقم الفني.

العبارة 15	التكرار	النسبة المئوية	كا2	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الإجابة	مستوى الدلالة
غير موافق بشدة	19	7.2%	130.26c	1.12	3.53	موافق	0.00
غير موافق	33	12.5%					
محايد	45	17%					
موافق	125	47.2%					
موافق بشدة	43	16.2%					
المجموع	265	100%					

جدول يوضح التكرارات والنسب المئوية والمتوسط الحسابي والانحراف المعياري وقيمة كا2 لاستجابات أفراد

العينة حول العبارة رقم 15



شكل يوضح تكرارات استجابات أفراد العينة للعبارة رقم 15

من خلال الجدول والشكل السابقين اللذان يوضحان استجابات أفراد العينة للعبارة رقم 15 لبعد الاعتمادية نلاحظ أن أفراد العينة أجابوا بموافق على أن هناك حرص على حل مختلف المشكلات التي تواجه اللاعبين والمدربين والطاقم الفني بمتوسط حسابي 3.53 وانحراف معياري 1.12 وكانت أكبر استجابة للدرجة موافق بنسبة 47.2% بتكرار 125 تليها الدرجة محايد بنسبة 17% بتكرار 45 تليها الاستجابة موافق بشدة بنسبة 16.2% بتكرار 43 ثم الدرجة غير موافق بنسبة 12.5% بتكرار 33 وأخيرا درجة غير موافق بشدة بنسبة 7.2%

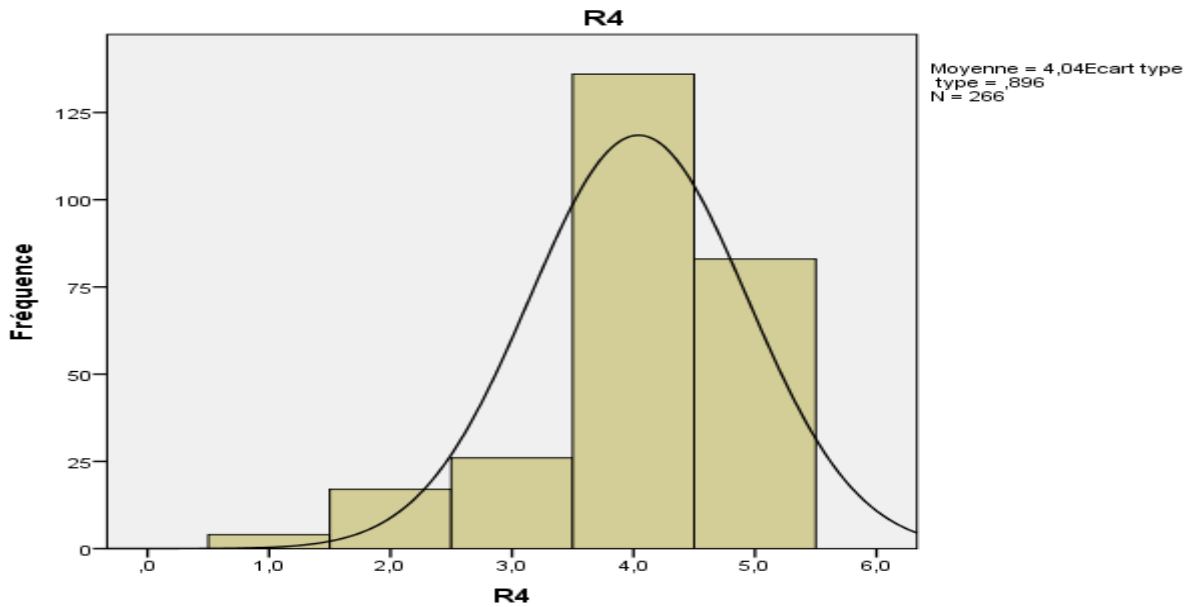
وبتكرار 19، وبلغ اختبار كا2 130.26 بنسبة دلالة 0.00 أقل من 0.05 % وهي دالة إحصائية ومنه نستنتج أن هناك حرص على حل مختلف المشكلات التي تواجه اللاعبين والمدربين والطاقم الفني.

العبارة رقم 16: يتوفر النادي على مختلف الأجهزة الفنية اللازمة كالفرق الطبي، الفريق التدريبي

العبارة 16	التكرار	النسبة المئوية	كا2	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الإجابة	مستوى الدلالة
غير موافق بشدة	4	1.5%	229.60e	0.89	4.04	موافق	0.00
غير موافق	17	6.4%					
محايد	26	9.8%					
موافق	136	51.1%					
موافق بشدة	83	31.2%					
المجموع	266	100%					

جدول يوضح التكرارات والنسب المئوية والمتوسط الحسابي والانحراف المعياري وقيمة كا2 لاستجابات أفراد

العينة حول العبارة رقم 16



شكل يوضح تكرارات استجابات أفراد العينة للعبارة رقم 16

من خلال الجدول والشكل السابقين اللذان يوضحان استجابات أفراد العينة للعبارة رقم 16 لبعد الاعتمادية نلاحظ أن أفراد العينة أجابوا بموافق على أن النوادي المحترفة تتوفر على مختلف الأجهزة الفنية اللازمة كالفرق الطبي، الفريق التدريبي بمتوسط حسابي 4.04 وانحراف معياري 0.89 وكانت أكبر استجابة للدرجة موافق بنسبة 51.5% بتكرار 136 تليها الدرجة موافق بشدة بنسبة 31.2% بتكرار 83 تليها الاستجابة محايد بنسبة 9.8% بتكرار 26 ثم الدرجة غير موافق بنسبة 6.4% بتكرار 17 وأخيرا درجة غير موافق بشدة بنسبة

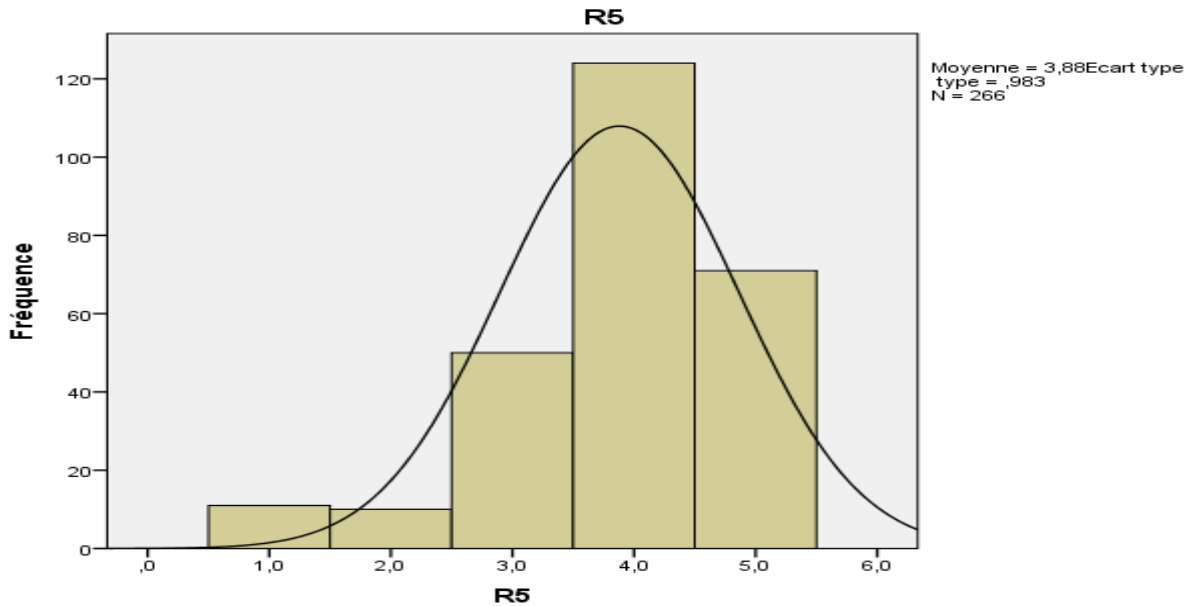
1.5% وبتكرار 4، وبلغ اختبار كا² 229.60 بنسبة دلالة 0.00 أقل من 0.05 % وهي دالة إحصائياً ومنه نستنتج أن نوادي كرة القدم المحترفة تتوفر على مختلف الأجهزة الفنية اللازمة كالفرق الطبي، الفريق التدريبي.

العبارة رقم 17: تحتفظ إدارة النادي بالسجلات المختلفة والملفات الهامة .

العبارة 17	التكرار	النسبة المئوية	كا ²	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الإجابة	مستوى الدلالة
غير موافق بشدة	11	4.1	168.92e	0.98	3.88	موافق	0.00
غير موافق	10	3.7%					
محايد	50	18.8%					
موافق	124	46.6%					
موافق بشدة	71	26.7%					
المجموع	266	100%					

جدول يوضح التكرارات والنسب المئوية والمتوسط الحسابي والانحراف المعياري وقيمة كا² لاستجابات أفراد

العينة حول العبارة رقم 17



شكل يوضح تكرارات استجابات أفراد العينة للعبارة رقم 17

من خلال الجدول والشكل السابقين اللذان يوضحان استجابات أفراد العينة للعبارة رقم 17 لبعد الاعتمادية نلاحظ أن أفراد العينة أجابوا بموافق على أن إدارة النوادي المحترفة تحتفظ بالسجلات المختلفة والملفات الهامة بمتوسط حسابي 3.88 وانحراف معياري 0.98 وكانت أكبر استجابة للدرجة موافق بنسبة 46.6% بتكرار 124 تليها الدرجة موافق بشدة بنسبة 26.7% بتكرار 71 تليها الاستجابة محايد بنسبة 18.8%

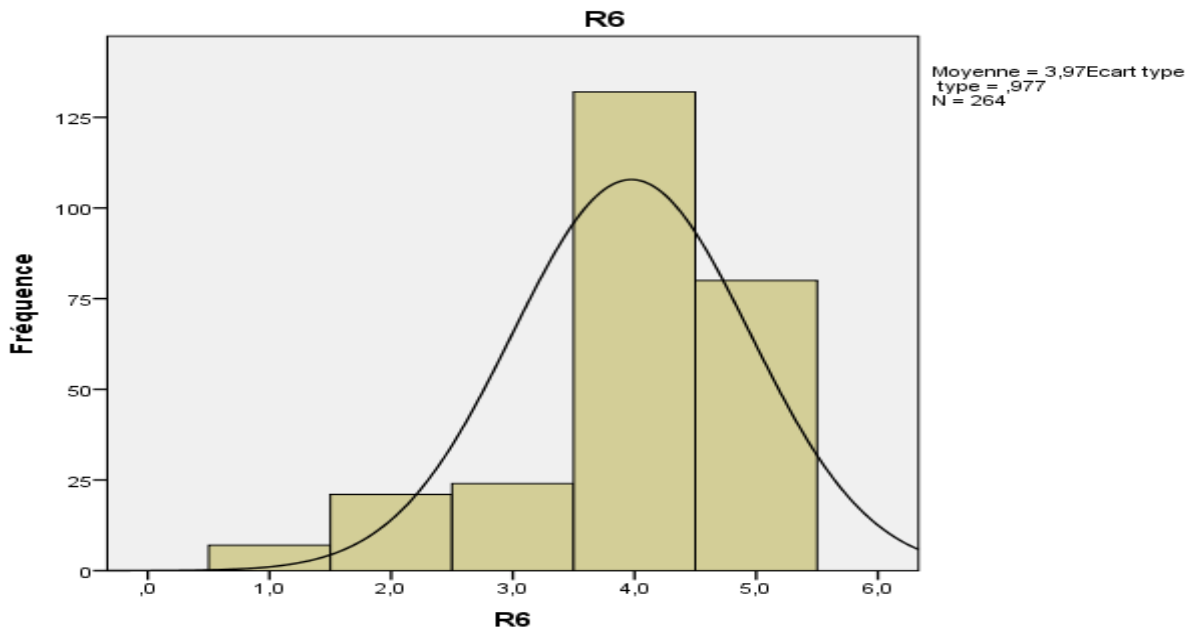
بتكرار 50 ثم الدرجة غير موافق بشدة بنسبة 4.1% بتكرار 11 وأخيرا درجة غير موافق بنسبة 3.7% وبتكرار 10، وبلغ اختبار كا² 168.92 بنسبة دلالة 0.00 أقل من 0.05 % وهي دالة إحصائيا ومنه نستنتج أن نوادي كرة القدم المحترفة تحتفظ بالسجلات المختلفة والملفات الهامة.

العبارة رقم 18: يضمن النادي سهولة التنقل بكل أريحية وبدون مشاكل.

العبارة 18	التكرار	النسبة المئوية	كا ²	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الإجابة	مستوى الدلالة
غير موافق بشدة	7	2.7%	207.40b	0.97	3.97	موافق	0.00
غير موافق	21	8%					
محايد	24	9.1%					
موافق	132	50%					
موافق بشدة	80	30.3%					
المجموع	264	100%					

جدول يوضح التكرارات والنسب المئوية والمتوسط الحسابي والانحراف المعياري وقيمة كا² لاستجابات أفراد

العينة حول العبارة رقم 18



شكل يوضح تكرارات استجابات أفراد العينة للعبارة رقم 18

من خلال الجدول والشكل السابقين اللذان يوضحان استجابات أفراد العينة للعبارة رقم 18 لبعد الاعتمادية نلاحظ أن أفراد العينة أجابوا بموافق على أن إدارة النوادي المحترفة تضمن سهولة التنقل وبدون مشاكل بمتوسط حسابي 3.97 وانحراف معياري 0.97 وكانت أكبر استجابة للدرجة موافق بنسبة 50% بتكرار 132 تليها

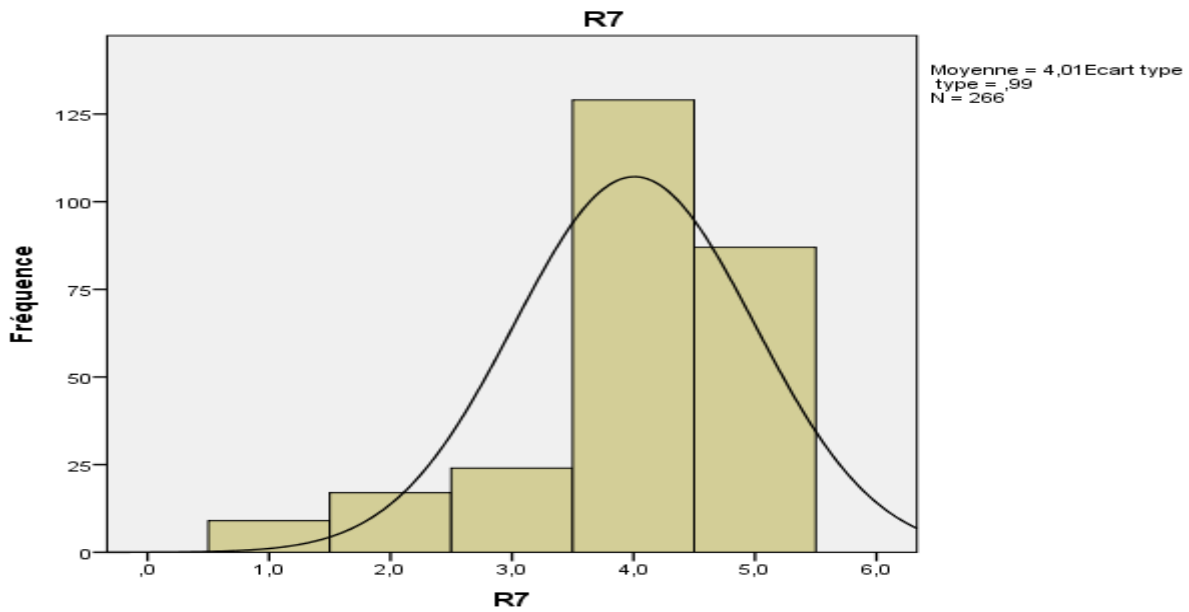
الدرجة موافق بشدة بنسبة 30.3% بتكرار 80 تليها الاستجابة محايد بنسبة 9.1% بتكرار 24 ثم الدرجة غير موافق بنسبة 8% بتكرار 21 وأخيرا درجة غير موافق بشدة بنسبة 2.7% وبتكرار 7، وبلغ اختبار كا 207.40 بنسبة دلالة 0.00 أقل من 0.05% وهي دالة إحصائية ومنه نستنتج أن نوادي كرة القدم المحترفة تضمن سهولة التنقل وبدون مشاكل.

العبارة رقم 19: يضمن النادي الظروف الجيدة للإقامة لكل من اللاعبين والمدربين.

العبارة 19	التكرار	النسبة المئوية	كا 2	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الإجابة	مستوى الدلالة
غير موافق بشدة	9	3.4%	206.85e	0.99	4.01	موافق	0.00
غير موافق	17	6.4%					
محايد	24	9%					
موافق	129	48.5%					
موافق بشدة	87	32.7%					
المجموع	266	100%					

جدول يوضح التكرارات والنسب المئوية والمتوسط الحسابي والانحراف المعياري وقيمة كا 2 لاستجابات أفراد

العينة حول العبارة رقم 19



شكل يوضح تكرارات استجابات أفراد العينة للعبارة رقم 19

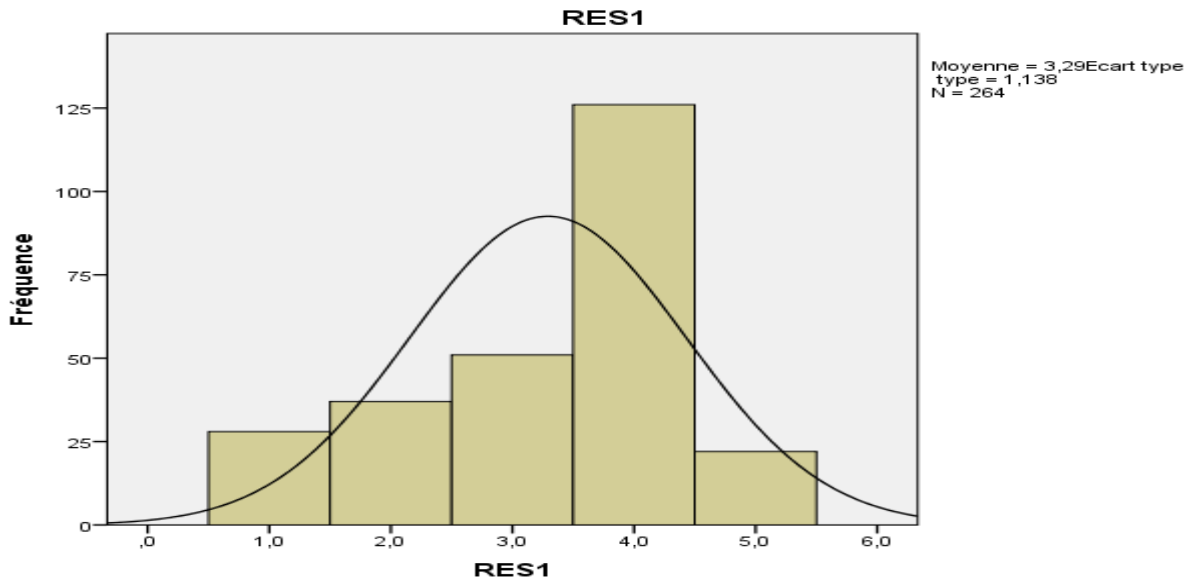
من خلال الجدول والشكل السابقين اللذان يوضحان استجابات أفراد العينة للعبارة رقم 19 لبعد الاعتمادية نلاحظ أن أفراد العينة أجابوا بموافق على أن إدارة النوادي المحترفة تضمن الظروف الجيدة للإقامة لكل من اللاعبين والمدربين بمتوسط حسابي 4.01 وانحراف معياري 0.99 وكانت أكبر استجابة للدرجة موافق بنسبة 48.5%

بتكرار 129 تليها الدرجة موافق بشدة بنسبة 32.7% بتكرار 87 تليها الاستجابة محايد بنسبة 9% بتكرار 24 ثم الدرجة غير موافق بنسبة 6.4% بتكرار 17 وأخيرا درجة غير موافق بشدة بنسبة 3.4% وبتكرار 9، وبلغ اختبار كا2 207.40 بمستوى دلالة 0.00 أقل من 0.05% وهي دالة إحصائية ومنه نستنتج أن نوادي كرة القدم المحترفة تضمن الظروف الجيدة للإقامة لكل من اللاعبين والمدربين.
 العبارة رقم 20: يتم تقديم الخدمات بالسرعة.

العبارة 20	التكرار	النسبة المئوية	كا2	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الإجابة	مستوى الدلالة
غير موافق بشدة	28	7.1	135.88b	1.13	3.29	موافق	0.00
غير موافق	37	13.5%					
محايد	51	10.5%					
موافق	126	57.3%					
موافق بشدة	22	11.6%					
المجموع	264	100%					

جدول يوضح التكرارات والنسب المئوية والمتوسط الحسابي والانحراف المعياري وقيمة كا2 لاستجابات أفراد

العينة حول العبارة رقم 20



شكل يوضح تكرارات استجابات أفراد العينة للعبارة رقم 20

من خلال الجدول والشكل السابقين اللذان يوضحان استجابات أفراد العينة للعبارة رقم 20 لبعد الاستجابة نلاحظ أن أفراد العينة أجابوا بموافق على أن إدارة النوادي المحترفة تقدم الخدمات بالسرعة اللازمة بمتوسط حسابي 3.29 وانحراف معياري 1.13 وكانت أكبر استجابة للدرجة موافق بنسبة 57.3% بتكرار 126 تليها الدرجة

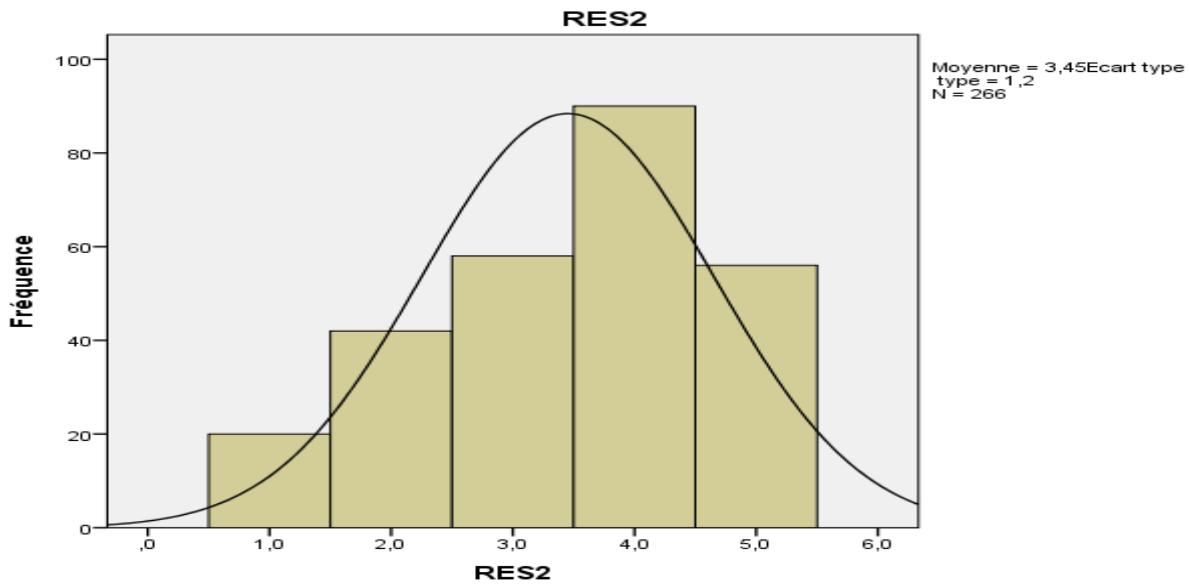
غير موافق بنسبة 13.5% بتكرار 37 تليها الاستجابة موافق بشدة بنسبة 11.6% بتكرار 22 ثم الدرجة محايد بنسبة 10.5% بتكرار 51 وأخيرا درجة غير موافق بشدة بنسبة 7.1% وبتكرار 28، وبلغت قيمة اختبار كا2 135.88 بمستوى دلالة 0.00 أقل من 0.05% وهي دالة إحصائيا ومنه نستنتج أن نوادي كرة القدم المحترفة تقدم الخدمات بسرعة.

العبرة رقم 21: هناك استجابة فورية لمشكلات اللاعبين والمدربين والأجهزة الفنية .

العبرة 21	التكرار	النسبة المئوية	كا2	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الإجابة	مستوى الدلالة
غير موافق بشدة	20	7.5%	49.11e	1.2	3.45	موافق	0.00
غير موافق	42	15.8%					
محايد	58	21.8%					
موافق	90	33.8%					
موافق بشدة	56	21.1%					
المجموع	266	100%					

جدول يوضح التكرارات والنسب المئوية والمتوسط الحسابي والانحراف المعياري وقيمة كا2 لاستجابات أفراد

العينة حول العبرة رقم 21



شكل يوضح تكرارات استجابات أفراد العينة للعبرة رقم 21

من خلال الجدول والشكل السابقين اللذان يوضحان استجابات أفراد العينة للعبرة رقم 21 لبعد الاستجابة نلاحظ أن أفراد العينة أجابوا بموافق على أن إدارة النوادي المحترفة تستجيب فوراً لمشكلات اللاعبين والمدربين والأجهزة الفنية بمتوسط حسابي 3.45 وانحراف معياري 1.2 وكانت أكبر استجابة للدرجة موافق بنسبة

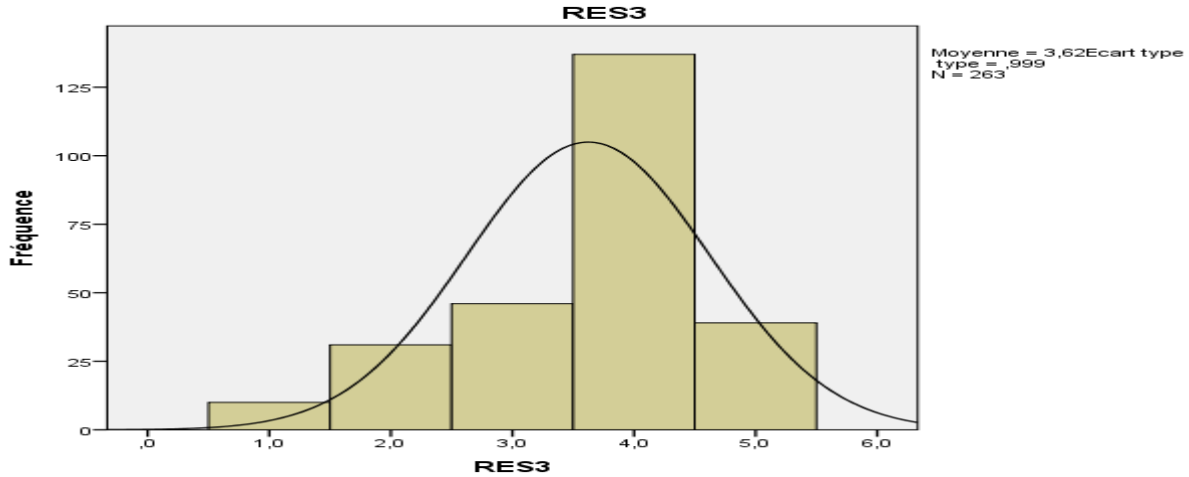
33.8% بتكرار 90 تليها الدرجة محايد بنسبة 21.8% بتكرار 58 تليها الاستجابة موافق بشدة بنسبة 21.1% بتكرار 56 ثم الدرجة غير موافق بنسبة 15.8% بتكرار 42 وأخيرا درجة غير موافق بشدة بنسبة 7.5% وبتكرار 20، وبلغت قيمة اختبار كا² 49.11 بمستوى دلالة 0.00 أقل من 0.05 % وهي دالة إحصائيا ومنه نستنتج أن نوادي كرة القدم المحترفة تستجيب فوريا لمشكلات اللاعبين والمدربين والأجهزة الفنية.

العبارة رقم 22: يتم إعلام اللاعبين والمدربين والأجهزة المختلفة بمواعيد تقديم الخدمات والانتهاء منها

العبارة 22	التكرار	النسبة المئوية	كا ²	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الإجابة	مستوى الدلالة
غير موافق بشدة	10	3.8%	183.14f	0.99	3.62	موافق	0.00
غير موافق	31	11.8%					
محايد	46	17.5%					
موافق	137	52.1%					
موافق بشدة	39	14.8%					
المجموع	263	100%					

جدول يوضح التكرارات والنسب المئوية والمتوسط الحسابي والانحراف المعياري وقيمة كا² لاستجابات أفراد

العينة حول العبارة رقم 22



شكل يوضح تكرارات استجابات أفراد العينة للعبارة رقم 22

من خلال الجدول والشكل السابقين اللذان يوضحان استجابات أفراد العينة للعبارة رقم 21 لبعد الاستجابة نلاحظ أن أفراد العينة أجابوا بموافق على أن إدارة النوادي المحترفة تقوم بإعلام اللاعبين والمدربين والأجهزة المختلفة بمواعيد تقديم الخدمات والانتهاء منها بمتوسط حسابي 3.62 وانحراف معياري قدره 0.99، وكانت أكبر استجابة للدرجة موافق بنسبة 52.1% بتكرار 137 تليها الدرجة محايد بنسبة 17.5% بتكرار 46 تليها

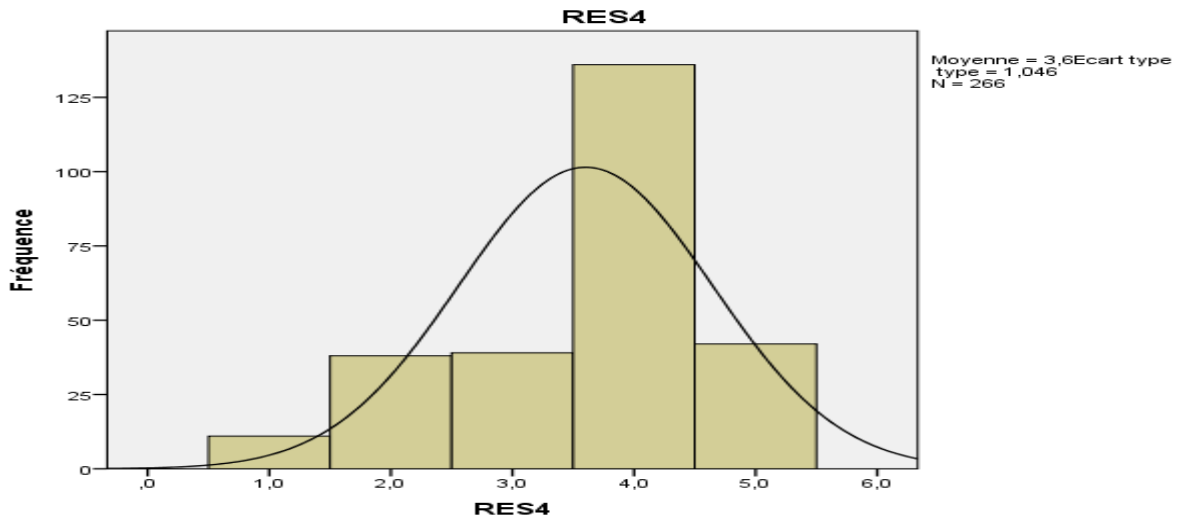
الاستجابة موافق بشدة بنسبة 14.8% بتكرار 39 ثم الدرجة غير موافق بنسبة 11.8% بتكرار 31 وأخيرا درجة غير موافق بشدة بنسبة 3.8% وبتكرار 10، وبلغت قيمة اختبار كا² 183.14 بمستوى دلالة 0.00 أقل من 0.05 % وهي دالة إحصائيا ومنه نستنتج أن نوادي كرة القدم المحترفة تقوم بإعلام اللاعبين والمدربين والأجهزة المختلفة بمواعيد تقديم الخدمات والانتهاؤ منها.

العبارة رقم 23: يوجد استعداد دائم للتعاون من أجل حل المشاكل العالقة .

العبارة 23	التكرار	النسبة المئوية	كا ²	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الإجابة	مستوى الدلالة
غير موافق بشدة	11	4.1	172.83e	1.04	3.6	موافق	0.00
غير موافق	38	14.3%					
محايد	39	14.7%					
موافق	136	51.1%					
موافق بشدة	42	15.8%					
المجموع	266	100%					

جدول يوضح التكرارات والنسب المئوية والمتوسط الحسابي والانحراف المعياري وقيمة كا² لاستجابات أفراد

العينة حول العبارة رقم 23



شكل يوضح تكرارات استجابات أفراد العينة للعبارة رقم 23

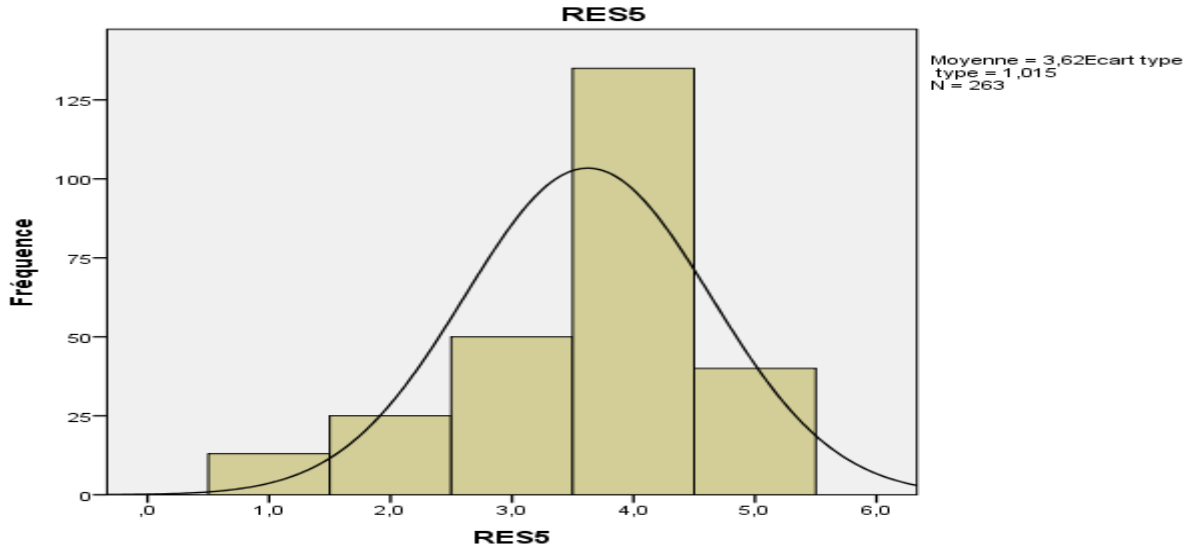
من خلال الجدول والشكل السابقين اللذان يوضحان استجابات أفراد العينة للعبارة رقم 23 لبعدها الاستجابة نلاحظ أن أفراد العينة أجابوا بموافق على أن إدارة النوادي المحترفة على استعداد دائم للتعاون من أجل حل المشاكل العالقة بمتوسط حسابي 3.6 وانحراف معياري قدره 1.04، وكانت أكبر استجابة للدرجة موافق بنسبة 51.1% بتكرار 136 تليها الدرجة موافق بشدة بنسبة 15.8% بتكرار 42 تليها الاستجابة محايد بنسبة

14.7% بتكرار 39 ثم الدرجة غير موافق بنسبة 14.3% بتكرار 38 وأخيرا درجة غير موافق بشدة بنسبة 4.1% بتكرار 11، وبلغت قيمة اختبار كاي 172.83 بمستوى دلالة 0.00 أقل من 0.05 % وهي دالة إحصائيا ومنه نستنتج أن نوادي كرة القدم المحترفة على استعداد دائم للتعاون من أجل حل المشاكل العالقة. العبارة رقم 24: توجد استجابة للاستفادة بترخيص لحضور المناسبات العائلية والأعياد.

العبارة 24	التكرار	النسبة المئوية	كا	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الإجابة	مستوى الدلالة
غير موافق بشدة	13	4.9%	176.52f	1.01	3.62	موافق	0.00
غير موافق	25	9.5%					
محايد	50	19%					
موافق	135	51.3%					
موافق بشدة	40	15.2%					
المجموع	263	100%					

جدول يوضح التكرارات والنسب المئوية والمتوسط الحسابي والانحراف المعياري وقيمة كا2 لاستجابات أفراد

العينة حول العبارة رقم 24



شكل رقم يوضح تكرارات استجابات أفراد العينة للعبارة رقم 24

من خلال الجدول والشكل السابقين اللذان يوضحان استجابات أفراد العينة للعبارة رقم 24 لبعد الاستجابة نلاحظ أن أفراد العينة أجابوا بموافق على أن إدارة النوادي المحترفة تستجيب لرغبة اللاعبين والمدربين في الاستفادة بترخيص لحضور المناسبات العائلية والأعياد بمتوسط حسابي 3.62 وانحراف معياري قدره 1.01، وكانت أكبر استجابة للدرجة موافق بنسبة 51.3% بتكرار 135 تليها الدرجة محايد بنسبة 19% بتكرار 50 تليها الاستجابة موافق بشدة بنسبة 15.2% بتكرار 40 ثم الدرجة غير موافق بنسبة 9.5% بتكرار 25 وأخيرا درجة

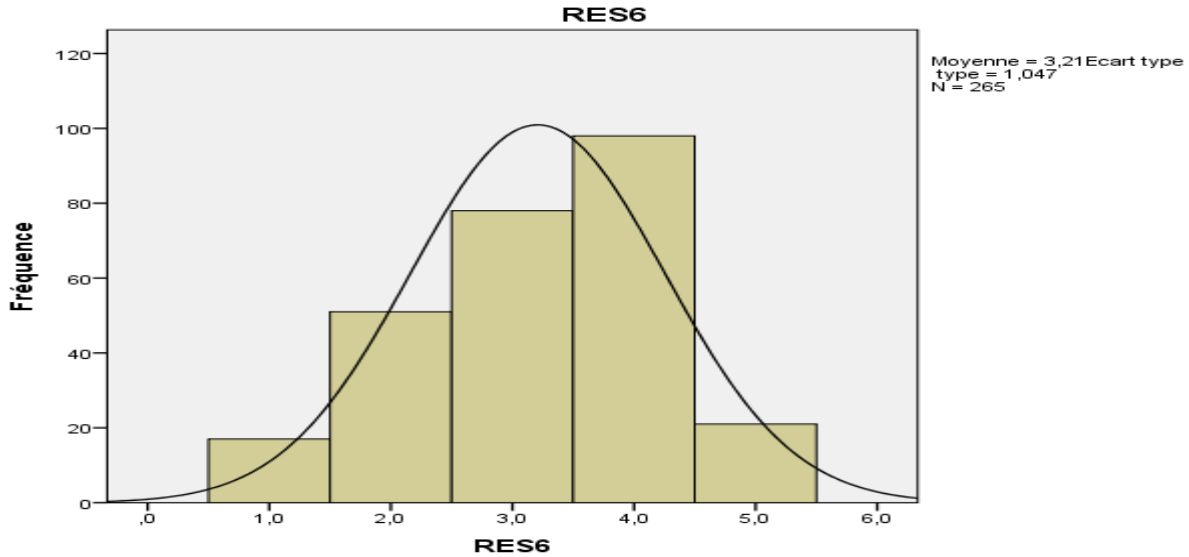
غير موافق بشدة بنسبة 4.9% بتكرار 13، وبلغت قيمة اختبار كا² 176.52 بمستوى دلالة 0.00 أقل من 0.05% وهي دالة إحصائياً ومنه نستنتج أن نوادي كرة القدم المحترفة على استعداد دائم للترخيص لحضور المناسبات والأعياد.

العبرة رقم 25: توجد استجابة عند الرغبة في تغيير النادي.

العبرة 25	التكرار	النسبة المئوية	كا ²	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الإجابة	مستوى الدلالة
غير موافق بشدة	17	6.4%	93.84c	1.04	3.21	محايد	0.00
غير موافق	51	19.2%					
محايد	78	29.4%					
موافق	98	37%					
موافق بشدة	21	7.9%					
المجموع	265	100%					

جدول يوضح التكرارات والنسب المئوية والمتوسط الحسابي والانحراف المعياري وقيمة كا² لاستجابات أفراد

العينة حول العبرة رقم 25



شكل رقم يوضح تكرارات استجابات أفراد العينة للعبرة رقم 25

من خلال الجدول والشكل السابقين اللذان يوضحان استجابات أفراد العينة للعبرة رقم 25 لبعد الاستجابة نلاحظ أن أفراد العينة أجابوا بمحايد على أن هناك استجابة لدى إدارة النوادي المحترفة تستجيب لرغبة اللاعبين في توجد استجابة عند الرغبة في تغيير النادي بمتوسط حسابي 3.21 وانحراف معياري قدره 1.04، وكانت أكبر استجابة للدرجة موافق بنسبة 37% بتكرار 98 تليها الدرجة محايد بنسبة 29.4% بتكرار 78 تليها الاستجابة غير موافق بنسبة 19.2% بتكرار 51 ثم الدرجة موافق بشدة بنسبة 7.9% بتكرار 21 وأخيراً درجة غير موافق

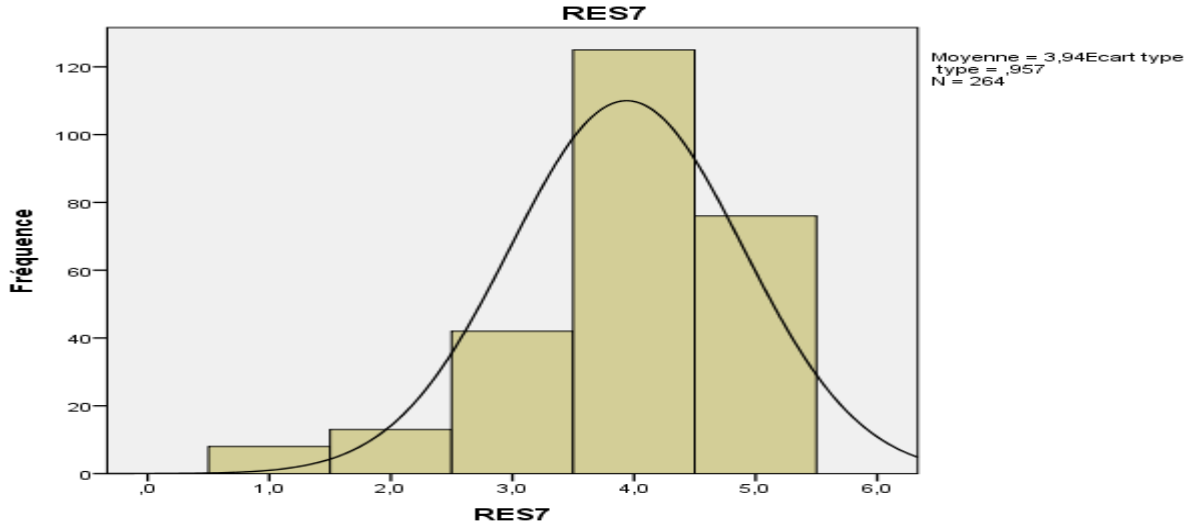
بشدة بنسبة 6.4% بتكرار 17، وبلغت قيمة اختبار كا² 93.84 بمستوى دلالة 0.00 أقل من 0.05 % وهي دالة إحصائياً ومنه نستنتج أنه ليست كل نوادي كرة القدم المحترفة على استعداد للترخيص لحضور المناسبات والأعياد.

العبرة رقم 26: يستجيب النادي لرغبة اللاعب في خوض تجربة احترافية.

العبرة 26	التكرار	النسبة المئوية	كا ²	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الإجابة	مستوى الدلالة
غير موافق بشدة	8	3%	179.14b	0.95	3.94	موافق	0.00
غير موافق	13	4.9%					
محايد	42	15.9%					
موافق	125	47.3%					
موافق بشدة	76	28.8%					
المجموع	264	100%					

جدول يوضح التكرارات والنسب المئوية والمتوسط الحسابي والانحراف المعياري وقيمة كا² لاستجابات أفراد

العينة حول العبرة رقم 26



شكل يوضح تكرارات استجابات أفراد العينة للعبرة رقم 26

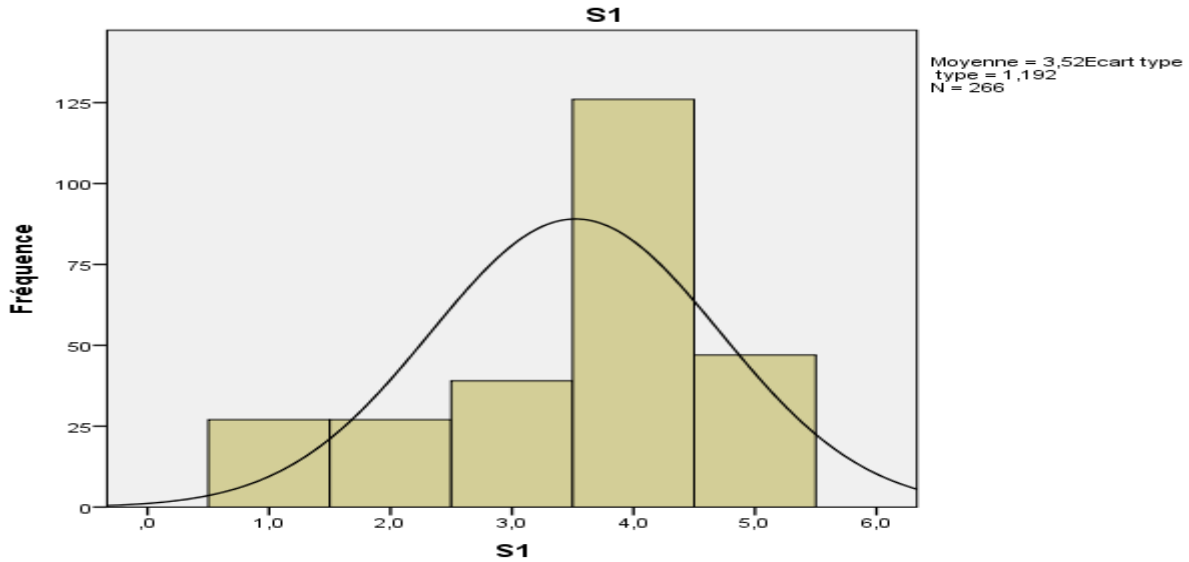
من خلال الجدول والشكل السابقين اللذان يوضحان استجابات أفراد العينة للعبرة رقم 26 بعد الاستجابة نلاحظ أن أفراد العينة أجابوا بموافق على أن هناك استجابة لدى إدارة النوادي المحترفة لرغبة اللاعب في خوض تجربة احترافية بمتوسط حسابي 3.94 وانحراف معياري قدره 0.95، وكانت أكبر استجابة للدرجة موافق بنسبة 47.3% بتكرار 125 تليها الدرجة موافق بشدة بنسبة 28.8% بتكرار 76 تليها الاستجابة محايد بنسبة

15.9% بتكرار 42 ثم الدرجة غير موافق بنسبة 4.9% بتكرار 13 وأخيرا درجة غير موافق بشدة بنسبة 3% بتكرار 8، وبلغت قيمة اختبار كا² 179.14 بمستوى دلالة 0.00 أقل من 0.05% وهي دالة إحصائيا ومنه نستنتج أنه نوادي كرة القدم المحترفة تستجيب لرغبة اللاعب في خوض تجربة احترافية. العبارة رقم 27: سلوك أعضاء إدارة النادي يعزز الشعور بالأمان والثقة.

العبارة 27	التكرار	النسبة المئوية	كا ²	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الإجابة	مستوى الدلالة
غير موافق بشدة	27	10.2%	129.94e	1.19	3.53	موافق	0.00
غير موافق	27	10.2%					
محايد	39	14.7%					
موافق	126	47.4%					
موافق بشدة	47	17.7%					
المجموع	266	100%					

جدول يوضح التكرارات والنسب المئوية والمتوسط الحسابي والانحراف المعياري وقيمة كا² لاستجابات أفراد

العينة حول العبارة رقم 27



شكل يوضح تكرارات استجابات أفراد العينة للعبارة رقم 27

من خلال الجدول والشكل السابقين اللذان يوضحان استجابات أفراد العينة للعبارة رقم 27 لبعد السلامة والأمان نلاحظ أن أفراد العينة أجابوا بموافق على أن سلوك أعضاء إدارة النادي يعزز الشعور بالأمان والثقة بمتوسط حسابي 3.53 وانحراف معياري قدره 1.19، وكانت أكبر استجابة للدرجة موافق بنسبة 47.4% بتكرار 126 تليها الدرجة موافق بشدة بنسبة 17.7% بتكرار 47 تليها الاستجابة محايد بنسبة 14.7%

بتكرار 39 ثم الدرجة غير موافق وغير موافق بشدة بنسبة 10.2% وبتكرار 27، وبلغت قيمة اختبار كا² 129.94 بمستوى دلالة 0.00 أقل من 0.05 % وهي دالة إحصائية ومنه نستنتج أن سلوك أعضاء نوادي كرة القدم المحترفة يعزز الشعور بالأمان والثقة.

العبارة رقم 28: إلمام الموظفين وأعضاء مجلس الإدارة بالمعلومات الكافية وحسن توصيلها.

العبارة 28	التكرار	النسبة المئوية	كا ²	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الإجابة	مستوى الدلالة
غير موافق بشدة	8	3%	117.96c	1.07	3.65	موافق	0.00
غير موافق	42	15.8%					
محايد	42	15.8%					
موافق	116	43.8%					
موافق بشدة	57	21.5%					
المجموع	265	100%					

جدول يوضح التكرارات والنسب المئوية والمتوسط الحسابي والانحراف المعياري وقيمة كا² لاستجابات أفراد

العينة حول العبارة رقم 28



شكل رقم يوضح تكرارات استجابات أفراد العينة للعبارة رقم 28

من خلال الجدول والشكل السابقين اللذان يوضحان استجابات أفراد العينة للعبارة رقم 28 بعد السلامة والأمان نلاحظ أن أفراد العينة أجابوا بموافق على أن هناك إلمام للموظفين وأعضاء مجلس الإدارة بالمعلومات الكافية وحسن توصيلها بمتوسط حسابي 3.65 وانحراف معياري قدره 1.07، وكانت أكبر استجابة للدرجة موافق بنسبة 43.8% بتكرار 116 تليها الدرجة موافق بشدة بنسبة 21.5% بتكرار 57 تليها الاستجابة محايد وغير موافق بنسبة 15.8% بتكرار 39 لكل منهما، ثم الدرجة غير موافق بشدة بنسبة 3% وبتكرار 8،

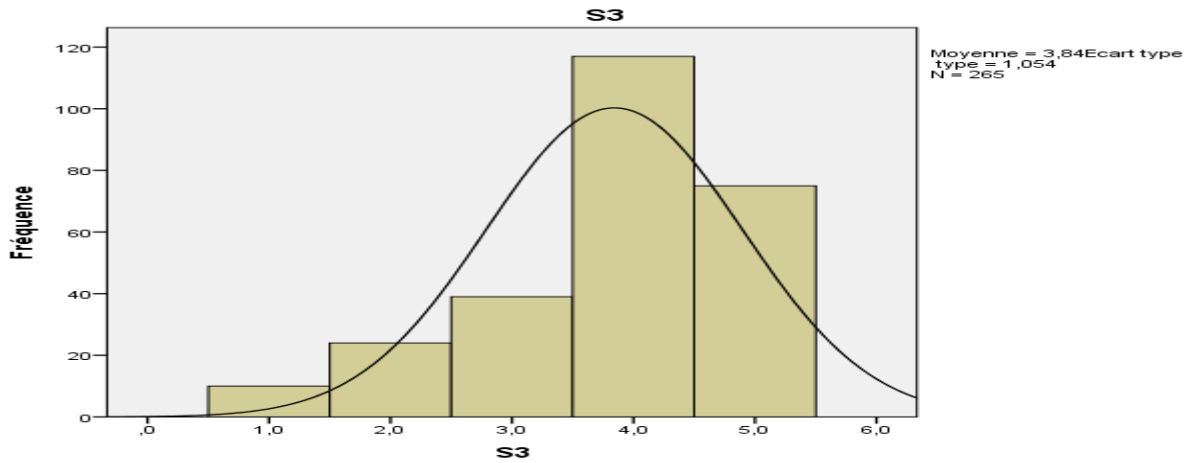
وبلغت قيمة اختبار كا2 117.96 بمستوى دلالة 0.00 أقل من 0.05 % وهي دالة إحصائية ومنه نستنتج أن هناك إلمام للموظفين وأعضاء مجلس الإدارة بالمعلومات الكافية وحسن توصيلها .

العبارة رقم 29: يتميز الموظفون وأعضاء مجلس الإدارة باللياقة وحسن الخلق.

العبارة 29	التكرار	النسبة المئوية	كا2	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الإجابة	مستوى الدلالة
غير موافق بشدة	10	3.8%	140.86c	1.05	3.84	موافق	0.00
غير موافق	24	9.1%					
محايد	39	14.7%					
موافق	117	44.2%					
موافق بشدة	75	28.3%					
المجموع	265	100%					

جدول يوضح التكرارات والنسب المئوية والمتوسط الحسابي والانحراف المعياري وقيمة كا2 لاستجابات أفراد

العينة حول العبارة رقم 29



شكل يوضح تكرارات استجابات أفراد العينة للعبارة رقم 29

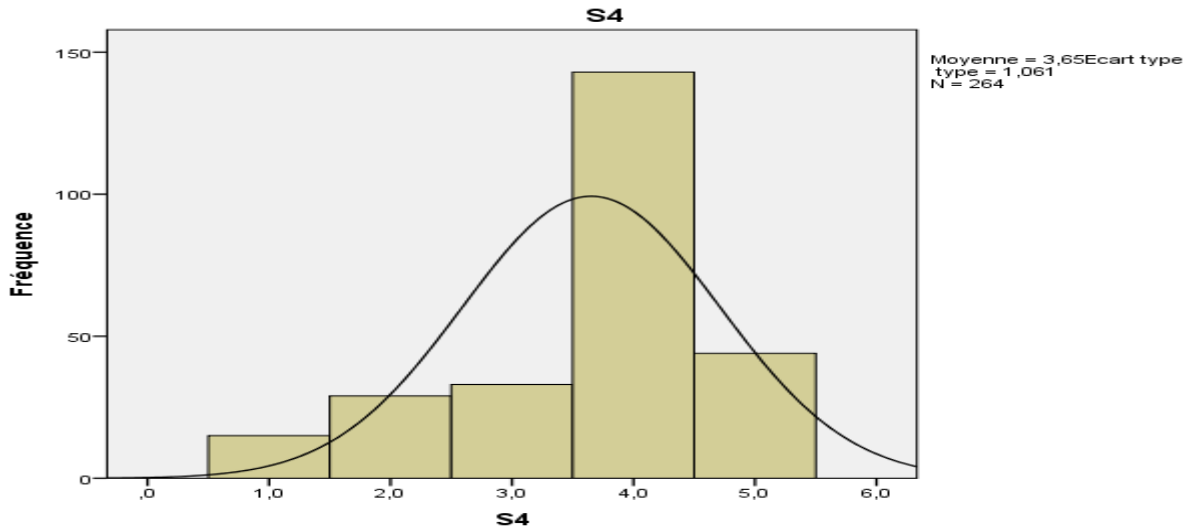
من خلال الجدول والشكل السابقين اللذان يوضحان استجابات أفراد العينة للعبارة رقم 29 لبعد السلامة والأمان نلاحظ أن أفراد العينة أجابوا بموافق على أن الموظفون وأعضاء مجلس الإدارة يتميزون باللياقة وحسن الخلق، بمتوسط حسابي 3.84 وانحراف معياري قدره 1.05، وكانت أكبر استجابة للدرجة موافق بنسبة 44.2% بتكرار 117 تليها الدرجة موافق بشدة بنسبة 28.3% بتكرار 75 تليها الاستجابة محايد بنسبة 14.7% بتكرار 39، ثم الدرجة غير موافق بنسبة 9.1% وبتكرار 24، وأخيرا الدرجة غير موافق بشدة بنسبة

3.8% بتكرار 10، وبلغت قيمة اختبار كاي 140.86 بمستوى دلالة 0.00 أقل من 0.05 % وهي دالة إحصائياً ومنه نستنتج أن الموظفون وأعضاء مجلس الإدارة يتميزون باللياقة وحسن الخلق. العبارة رقم 30: تتعامل إدارة النادي بسرية فيما يخص المعلومات الخاصة باللاعبين والمدربين وأعضاء النادي.

العبارة 30	التكرار	النسبة المئوية	كا 2	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الإجابة	مستوى الدلالة
غير موافق بشدة	15	5.7%	200.77b	1.06	3.65	موافق	0.00
غير موافق	29	11%					
محايد	33	12.5%					
موافق	143	54.2%					
موافق بشدة	44	16.7%					
المجموع	264	100%					

جدول يوضح التكرارات والنسب المئوية والمتوسط الحسابي والانحراف المعياري وقيمة كاي 2 لاستجابات أفراد

العينة حول العبارة رقم 30



شكل يوضح تكرارات استجابات أفراد العينة للعبارة رقم 30

من خلال الجدول والشكل السابقين اللذان يوضحان استجابات أفراد العينة للعبارة رقم 30 بعد السلامة والأمان، نلاحظ أن أفراد العينة أجابوا بموافق على أن إدارة النادي تتعامل بسرية فيما يخص المعلومات الخاصة باللاعبين والمدربين وأعضاء النادي، بمتوسط حسابي 3.65 وانحراف معياري قدره 1.06، وكانت أكبر استجابة للدرجة موافق بنسبة 54.2% بتكرار 143 تليها الدرجة موافق بشدة بنسبة 16.7% بتكرار 44 تليها الاستجابة محايد بنسبة 12.5% بتكرار 33، ثم الدرجة غير موافق بنسبة 11% بتكرار 29، وأخيرا الدرجة غير موافق بشدة بنسبة 5.7% بتكرار 15، وبلغت قيمة اختبار كاي 200.77 بمستوى دلالة 0.00 أقل من

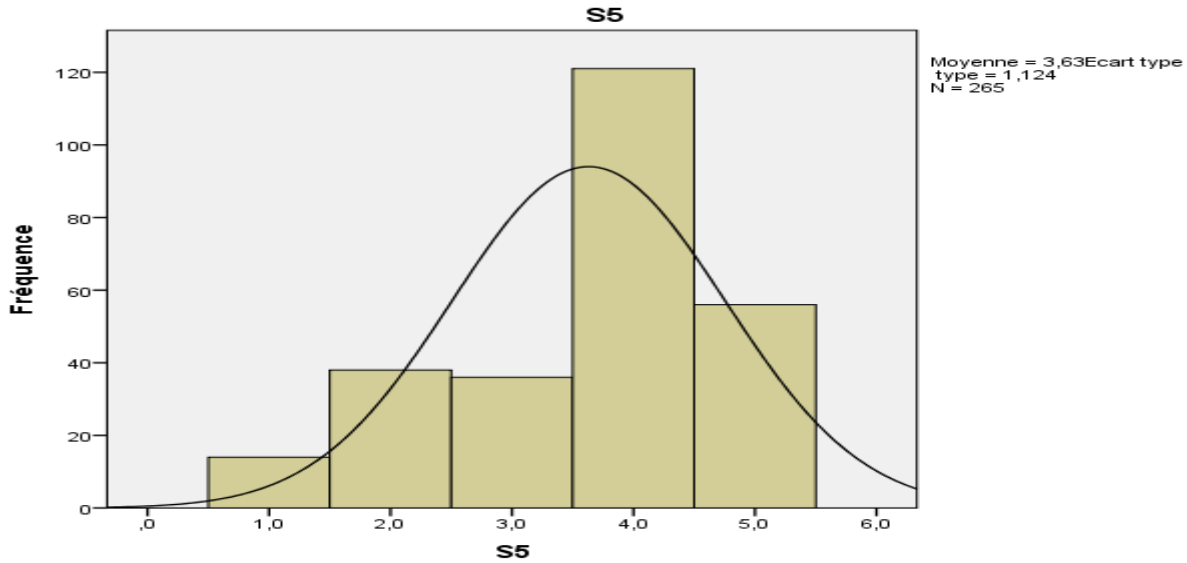
0.05 % وهي دالة إحصائية ومنه نستنتج أن إدارة النادي تتعامل بسرية فيما يخص المعلومات الخاصة باللاعبين والمدربين وأعضاء النادي. مما يعزز الشعور بالثقة والأمان.

العبارة رقم 31: تتوفر وسائل التجهيزات الأمنية والسلامة العامة بشكل جيد وفعال.

العبارة 31	التكرار	النسبة المئوية	كا	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الإجابة	مستوى الدلالة
غير موافق بشدة	14	5.3%	125.81c	1.12	3.63	موافق	0.00
غير موافق	38	14.3%					
محايد	36	13.6%					
موافق	121	45.7%					
موافق بشدة	56	21.1%					
المجموع	265	100%					

جدول يوضح التكرارات والنسب المئوية والمتوسط الحسابي والانحراف المعياري وقيمة كا2 لاستجابات أفراد

العينة حول العبارة رقم 31



شكل يوضح تكرارات استجابات أفراد العينة للعبارة رقم 31

من خلال الجدول والرسم البياني السابقين اللذان يوضحان استجابات أفراد العينة للعبارة رقم 31 لبعد السلامة والأمان، نلاحظ أن أفراد العينة أجابوا بموافق على أن النوادي المحترفة لكرة القدم تتوفر على وسائل التجهيزات الأمنية والسلامة العامة بشكل جيد وفعال، بمتوسط حسابي 3.63 وانحراف معياري قدره 1.12، وكانت أكبر استجابة للدرجة موافق بنسبة 45.7% بتكرار 121 تليها الدرجة موافق بشدة بنسبة 21.1% بتكرار 56 تليها الاستجابة غير موافق بنسبة 14.3% بتكرار 38، ثم الدرجة محايد بنسبة 13.6% وبتكرار 36، وأخيرا الدرجة غير موافق بشدة بنسبة 5.3% بتكرار 14، وبلغت قيمة اختبار كا2 125.81 بمستوى

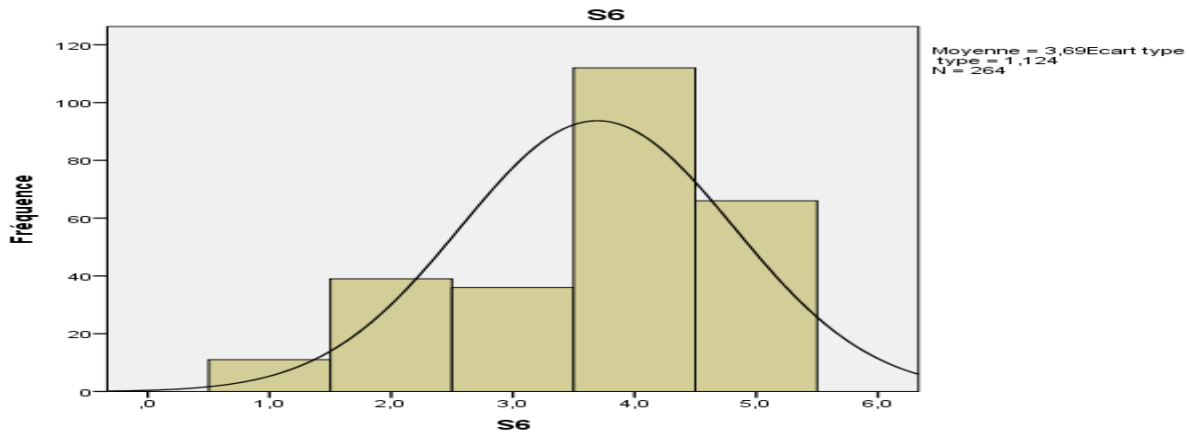
دلالة 0.00 أقل من 0.05 % وهي دالة إحصائية ومنه نستنتج أن النوادي المحترفة لكرة القدم تتوفر على وسائل التجهيزات الأمنية والسلامة العامة بشكل جيد وفعال.

العبارة رقم 32: تتوفر لدى النادي أدوات معالجة الإصابات الرياضية الضرورية سواء أثناء المباريات أو الحصة التدريبية.

العبارة 32	التكرار	النسبة المئوية	كا2	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الإجابة	مستوى الدلالة
غير موافق بشدة	11	4.2%	111.72b	1.12	3.69	موافق	0.00
غير موافق	39	14.6%					
محايد	36	13.6%					
موافق	112	42.4%					
موافق بشدة	66	25%					
المجموع	264	100%					

جدول يوضح التكرارات والنسب المئوية والمتوسط الحسابي والانحراف المعياري وقيمة كا2 لاستجابات أفراد

العينة حول العبارة رقم 32



شكل يوضح تكرارات استجابات أفراد العينة للعبارة رقم 32

من خلال الجدول والشكل السابقين اللذان يوضحان استجابات أفراد العينة للعبارة رقم 32 لبعد السلامة والأمان، نلاحظ أن أفراد العينة أجابوا بموافق على أن النوادي المحترفة لكرة القدم تتوفر على الأدوات لمعالجة الإصابات الرياضية الضرورية سواء أثناء المباريات أو الحصة التدريبية، بمتوسط حسابي 3.69 وانحراف معياري قدره 1.12، وكانت أكبر استجابة للدرجة موافق بنسبة 42.4% بتكرار 112 تليها الدرجة موافق بشدة بنسبة 25% بتكرار 66 تليها الاستجابة غير موافق بنسبة 14.6% بتكرار 39، ثم الدرجة محايد بنسبة 13.6% وبتكرار 36، وأخيرا الدرجة غير موافق بشدة بنسبة 4.2% بتكرار 11، وبلغت قيمة اختبار كا2 111.72

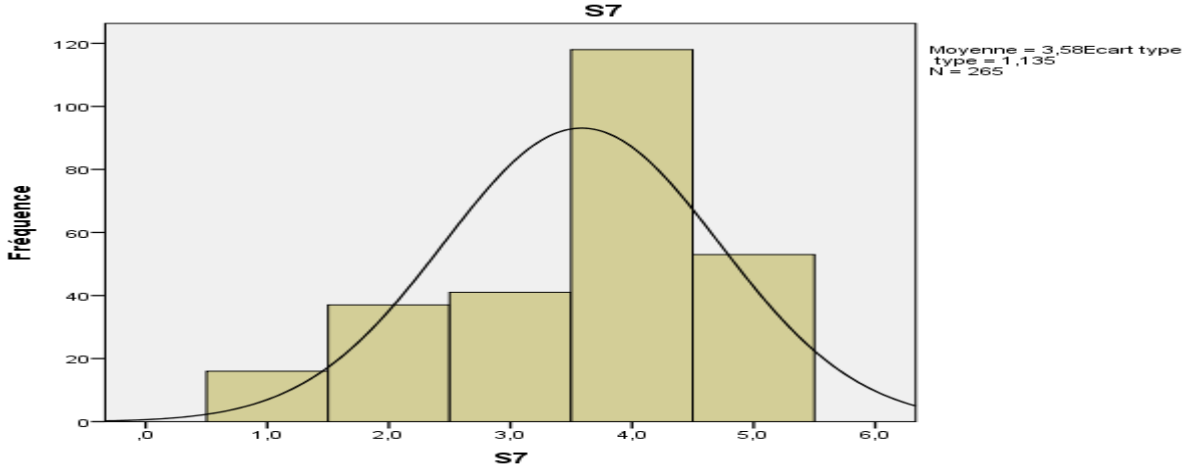
بمستوى دلالة 0.00 أقل من 0.05 % وهي دالة إحصائية، ومنه نستنتج أن النوادي المحترفة لكرة القدم تتوفر على الأدوات لمعالجة الإصابات الرياضية الضرورية سواء أثناء المباريات أو الحصص التدريبية.

العبارة رقم 33: لدى النادي مختصين في الطب الرياضي لمعالجة الحالات الطارئة.

العبارة 33	التكرار	النسبة المئوية	كا2	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الإجابة	مستوى الدلالة
غير موافق بشدة	16	6%	113.09c	1.13	3.58	موافق	0.00
غير موافق	37	14%					
محايد	41	15.5%					
موافق	118	44.5%					
موافق بشدة	53	20%					
المجموع	265	100%					

جدول يوضح التكرارات والنسب المئوية والمتوسط الحسابي والانحراف المعياري وقيمة كا2 لاستجابات أفراد

العينة حول العبارة رقم 33



رسم بياني يوضح تكرارات استجابات أفراد العينة للعبارة رقم 33

من خلال الجدول والشكل السابقين اللذان يوضحان استجابات أفراد العينة للعبارة رقم 33 لبعد السلامة والأمان، نلاحظ أن أفراد العينة أجابوا بموافق على أن النوادي المحترفة لكرة القدم لديها مختصين في الطب الرياضي لمعالجة الحالات الطارئة، بمتوسط حسابي 3.58 وانحراف معياري قدره 1.13، وكانت أكبر استجابة للدرجة موافق بنسبة 44.5% بتكرار 118 تليها الدرجة موافق بشدة بنسبة 20% بتكرار 53 تليها الاستجابة محايد بنسبة 15.5% بتكرار 41، ثم الدرجة غير موافق بنسبة 14% وبتكرار 37، وأخيرا الدرجة غير موافق بشدة

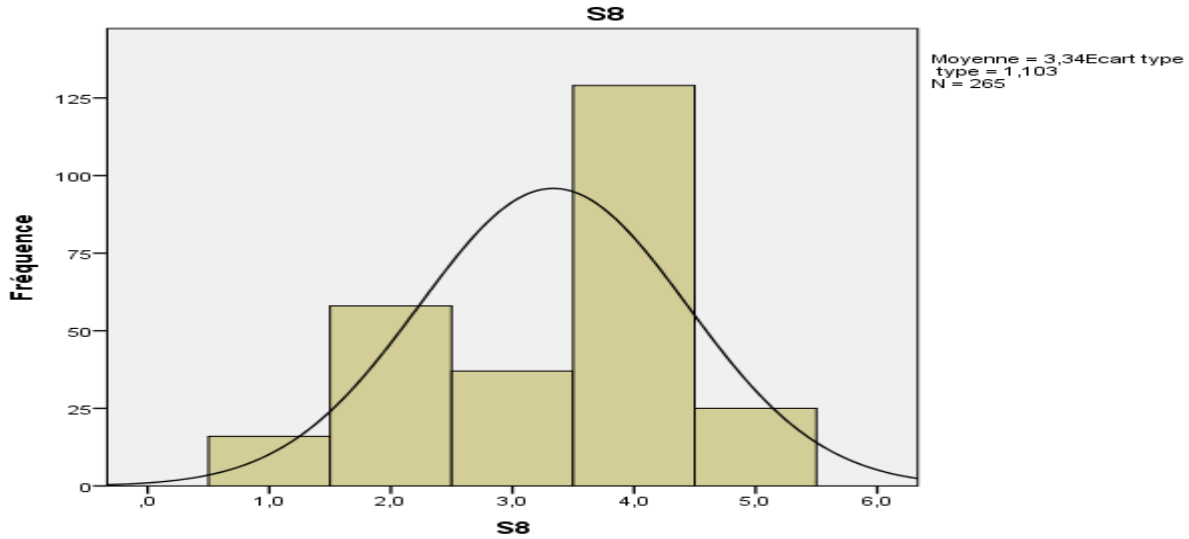
بنسبة 6% بتكرار 16، وبلغت قيمة اختبار كاي 113 بمستوى دلالة 0.00 أقل من 0.05 % وهي دالة إحصائية، ومنه نستنتج أن النوادي المحترفة لكرة القدم لديها مختصين في الطب الرياضي لمعالجة الحالات الطارئة.

العبارة رقم 34: لدى النادي وسائل لنقل المصابين أثناء الحمص التدريبية.

العبارة 34	التكرار	النسبة المئوية	كا 2	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الإجابة	مستوى الدلالة
غير موافق بشدة	16	6%	154.90c	1.10	3.34	محايد	0.00
غير موافق	58	21.9%					
محايد	37	14%					
موافق	129	48.7%					
موافق بشدة	25	9.4%					
المجموع	265	100%					

جدول يوضح التكرارات والنسب المئوية والمتوسط الحسابي والانحراف المعياري وقيمة كا 2 لاستجابات أفراد

العينة حول العبارة رقم 34



رسم بياني يوضح تكرارات استجابات أفراد العينة للعبارة رقم 34

من خلال الجدول والرسم البياني السابقين اللذان يوضحان استجابات أفراد العينة للعبارة رقم 34 لبعد السلامة والأمان، نلاحظ أن أفراد العينة أجابوا بمحايد على أن النوادي المحترفة لكرة القدم لديها وسائل لنقل المصابين أثناء الحمص التدريبية، بمتوسط حسابي 3.34 وانحراف معياري قدره 1.10، وكانت أكبر استجابة للدرجة موافق بنسبة 48.7% بتكرار 129 تليها الدرجة غير موافق بنسبة 21.9% بتكرار 58 تليها الاستجابة محايد بنسبة 14% بتكرار 37، ثم الدرجة موافق بشدة بنسبة 9.4% بتكرار 25، وأخيرا الدرجة

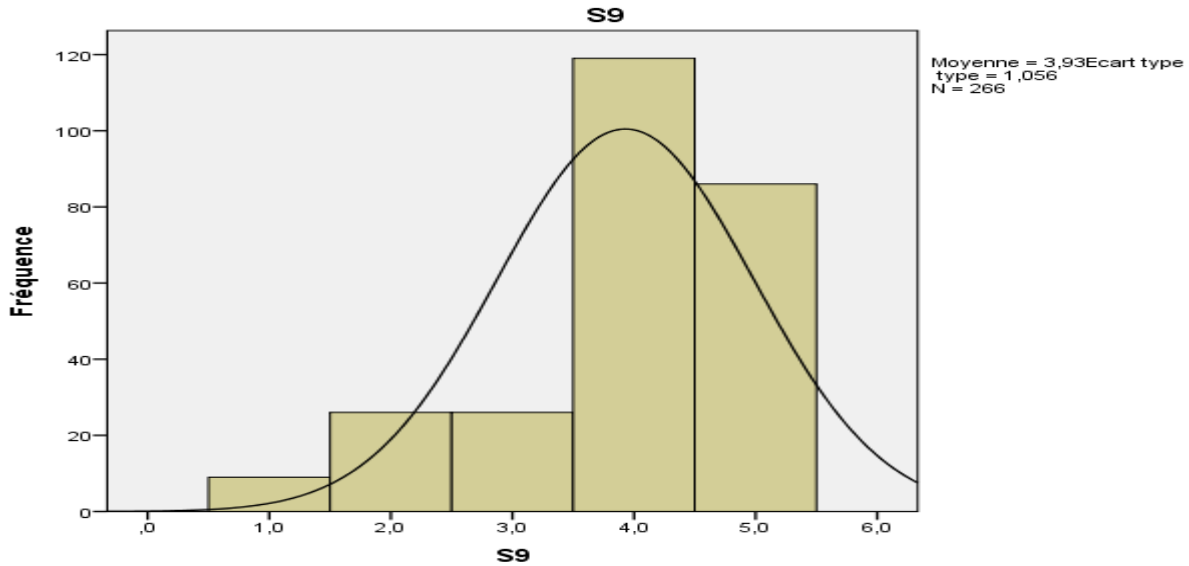
غير موافق بشدة بنسبة 6% بتكرار 16، وبلغت قيمة اختبار كا² 154.90 بمستوى دلالة 0.00 أقل من 0.05 % وهي دالة إحصائية، ومنه نستنتج أن النوادي المحترفة لكرة القدم لديها وسائل لنقل المصابين أثناء الحصص التدريبية.

العبارة رقم 35: تتميز تنقلات اللاعبين لإجراء المقابلات بدرجة عالية من السلامة والأمان

العبارة 35	التكرار	النسبة المئوية	كا ²	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الإجابة	مستوى الدلالة
غير موافق بشدة	9	3.4%	166.14e	0.53	3.64	موافق	0.00
غير موافق	26	9.8%					
محايد	26	9.8%					
موافق	119	44.7%					
موافق بشدة	86	32.3%					
المجموع	266	100%					

جدول يوضح التكرارات والنسب المئوية والمتوسط الحسابي والانحراف المعياري وقيمة كا² لاستجابات أفراد

العينة حول العبارة رقم 35



رسم بياني يوضح تكرارات استجابات أفراد العينة للعبارة رقم 35

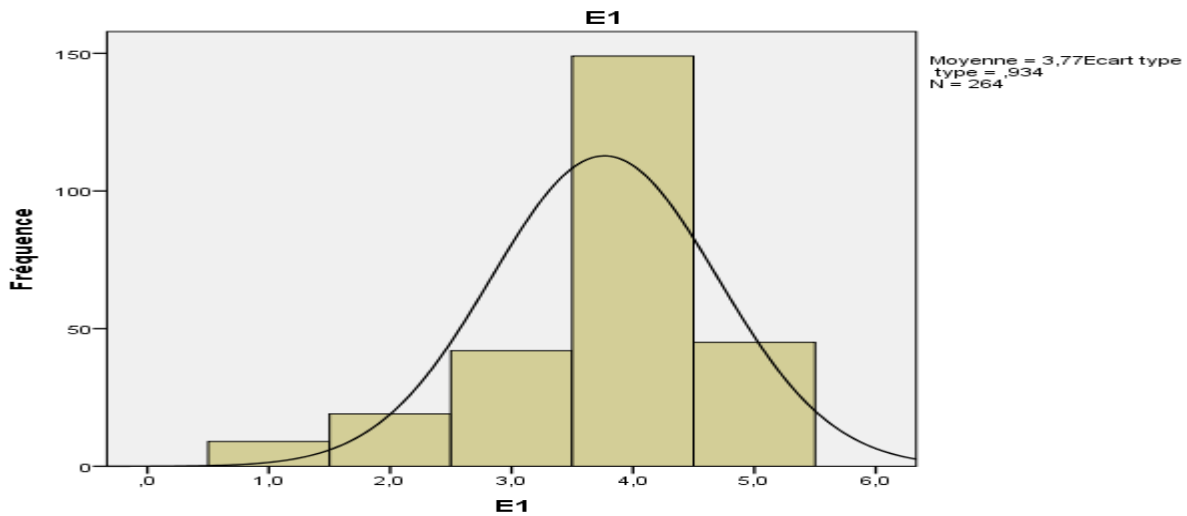
من خلال الجدول والرسم البياني السابقين اللذان يوضحان استجابات أفراد العينة للعبارة رقم 35 لبعد السلامة والأمان، نلاحظ أن أفراد العينة أجابوا بموافق بأن تنقلات اللاعبين لإجراء المقابلات تتميز بدرجة عالية من السلامة والأمان لدى النوادي المحترفة لكرة القدم، بمتوسط حسابي 3.64 وانحراف معياري قدره 0.53، وكانت أكبر استجابة للدرجة موافق بنسبة 44.7% بتكرار 119 تليها الدرجة موافق بشدة بنسبة 32.3% بتكرار 86 تليها الاستجابة محايد و غير موافق بنسبة 9.8% بتكرار 26 لكل منهما، وأخيرا الدرجة غير موافق

بشدة بنسبة 3.4% وبتكرار 9، وبلغت قيمة اختبار كا² 166.14 بمستوى دلالة 0.00 أقل من 0.05 % وهي دالة إحصائية، ومنه نستنتج أن تنقلات اللاعبين لإجراء المقابلات تتميز بدرجة عالية من السلامة والأمان. العبارة 36: يظهر أعضاء إدارة النادي والموظفين الود في علاقاتهم مع اللاعبين والمدربين.

العبارة 36	التكرار	النسبة المئوية	كا ²	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الإجابة	مستوى الدلالة
غير موافق بشدة	9	3.4%	236.60b	0.93	3.77	موافق	0.00
غير موافق	19	7.2%					
محايد	42	15.9%					
موافق	149	56.4%					
موافق بشدة	45	17%					
المجموع	264	100%					

جدول يوضح التكرارات والنسب المئوية والمتوسط الحسابي والانحراف المعياري وقيمة كا² لاستجابات أفراد

العينة حول العبارة رقم 36



رسم بياني يوضح تكرارات استجابات أفراد العينة للعبارة رقم 36

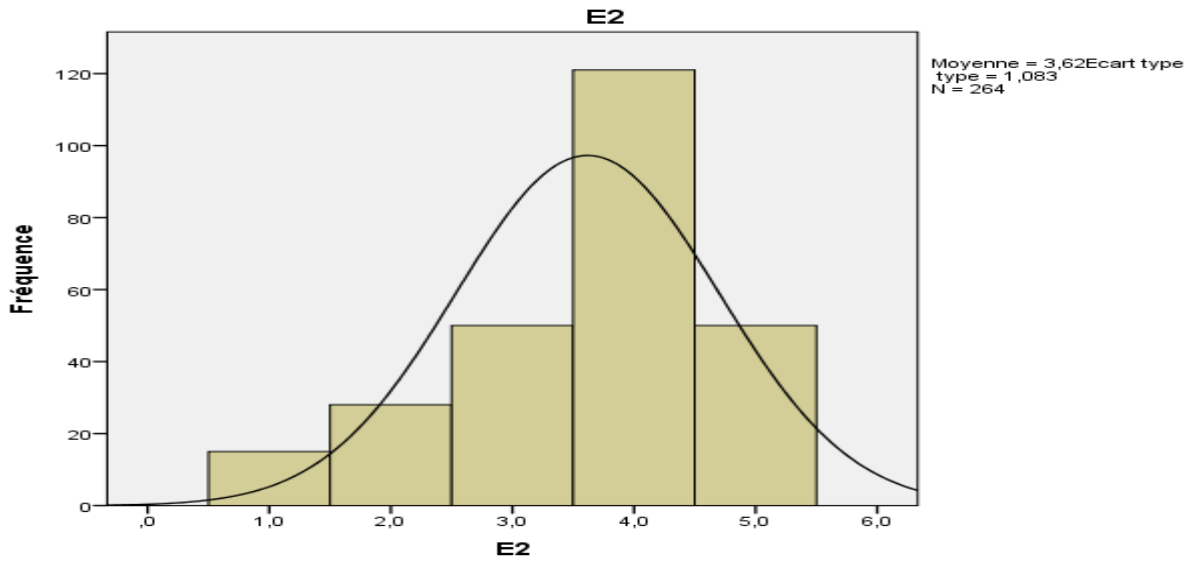
من خلال الجدول والرسم البياني السابقين اللذان يوضحان استجابات أفراد العينة للعبارة رقم 36 لبعد التعاطف، نلاحظ أن أفراد العينة أجابوا بموافق على أن أعضاء إدارة النادي والموظفين يظهرون الود في علاقاتهم مع اللاعبين والمدربين، بمتوسط حسابي 3.77 وانحراف معياري قدره 0.93، وكانت أكبر استجابة للدرجة موافق بنسبة 56.4% بتكرار 149 تليها الدرجة موافق بشدة بنسبة 17% بتكرار 45 تليها الاستجابة محايد بنسبة 15.9% بتكرار 42، ثم الدرجة غير موافق بنسبة 7.2% وبتكرار 19، وأخيرا الدرجة غير موافق بشدة

بنسبة 3.4% بتكرار 9، وبلغت قيمة اختبار كاي 236.60 بمستوى دلالة 0.00 أقل من 0.05 % وهي دالة إحصائية، ومنه نستنتج أن أعضاء إدارة النادي والموظفين يظهرون الود في علاقاتهم مع اللاعبين والمدربين. العبارة رقم 37: تضع إدارة النادي مصلحة اللاعب والمدرّب في مقدمة اهتماماتها.

العبارة 37	التكرار	النسبة المئوية	كا 2	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الإجابة	مستوى الدلالة
غير موافق بشدة	15	5,7%	127.09b	1.08	3.62	موافق	0.00
غير موافق	28	10.6%					
محايد	50	18.9%					
موافق	121	45.8%					
موافق بشدة	50	18.9%					
المجموع	264	100%					

جدول يوضح التكرارات والنسب المئوية والمتوسط الحسابي والانحراف المعياري وقيمة كا 2 لاستجابات أفراد

العينة حول العبارة رقم 37



رسم بياني يوضح تكرارات استجابات أفراد العينة للعبارة رقم 37

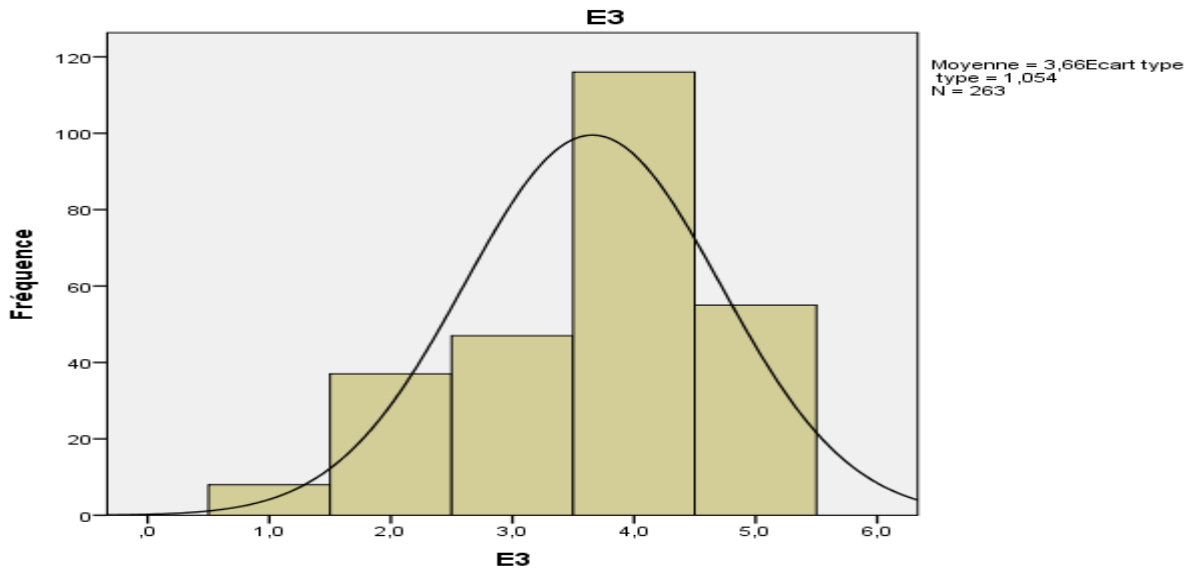
من خلال الجدول والرسم البياني السابقين اللذان يوضحان استجابات أفراد العينة للعبارة رقم 37 لبعد التعاطف، نلاحظ أن أفراد العينة أجابوا بموافق على أن إدارة النادي تضع مصلحة اللاعب والمدرّب في مقدمة اهتماماتها، بمتوسط حسابي 3.62 وانحراف معياري قدره 1.08، وكانت أكبر استجابة للدرجة موافق بنسبة 45.8% بتكرار 121 تليها الدرجة موافق بشدة ومحايد بنسبة 18.9% بتكرار 50 لكل منهما، ثم الدرجة غير موافق بنسبة 10,6% وبتكرار 28، وأخيرا الدرجة غير موافق بشدة بنسبة 5.7% بتكرار 15، وبلغت

قيمة اختبار كا2 127.09 بمستوى دلالة 0.00 أقل من 0.05 % وهي دالة إحصائية، ومنه نستنتج أن إدارة النادي تضع مصلحة اللاعب والمدرب في مقدمة اهتماماتها.
 العبارة رقم 38: الروح المرحة والصدافة واضحة في التعامل داخل إدارة النادي.

العبارة 38	التكرار	النسبة المئوية	كا2	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الإجابة	مستوى الدلالة
غير موافق بشدة	8	3%	119.56f	1.05	3.66	موافق	0.00
غير موافق	37	14.1%					
محايد	47	17.9%					
موافق	116	44.1%					
موافق بشدة	55	20.9%					
المجموع	263	100%					

جدول يوضح التكرارات والنسب المئوية والمتوسط الحسابي والانحراف المعياري وقيمة كا2 لاستجابات أفراد

العينة حول العبارة رقم 38



رسم بياني يوضح تكرارات استجابات أفراد العينة للعبارة رقم 38

من خلال الجدول والرسم البياني السابقين اللذان يوضحان استجابات أفراد العينة للعبارة رقم 38 لبعد التعاطف، نلاحظ أن أفراد العينة أجابوا بموافق على أن الروح المرحة والصدافة واضحة في التعامل داخل إدارة النادي، بمتوسط حسابي قيمته 3.66 وانحراف معياري قدره 1.05، وكانت أكبر استجابة للدرجة موافق بنسبة 44.1% بتكرار 116 تليها الدرجة موافق بشدة بنسبة 20.9% بتكرار 55، ثم الدرجة محايد بنسبة 17.9% وبتكرار 47، ثم الدرجة غير موافق بنسبة 14.1% بتكرار 37، وأخيرا الدرجة غير موافق بشدة بنسبة 3% بتكرار 8 وبلغت قيمة اختبار كا2 119.56 بمستوى دلالة 0.00 أقل من 0.05 % وهي دالة

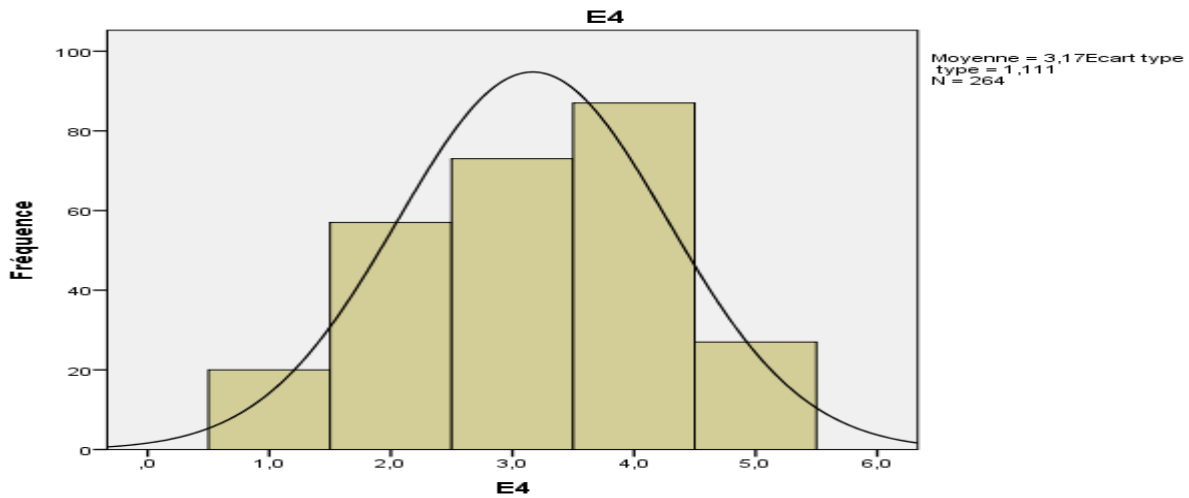
إحصائيا، ومنه نستنتج أن الروح المرحة والصدقاة واضحة في التعامل داخل إدارة نوادي كرة القدم المحترفة في الجزائر.

العبارة رقم 39: يتيح النادي فرصة للاحتفالات والرحلات والترقية.

العبارة 39	التكرار	النسبة المئوية	كا 2	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الإجابة	مستوى الدلالة
غير موافق بشدة	20	7.7%	63.19b	1.11	3.17	محايد	0.00
غير موافق	57	21.6%					
محايد	73	27.7%					
موافق	87	33%					
موافق بشدة	27	10.2%					
المجموع	264	100%					

جدول يوضح التكرارات والنسب المئوية والمتوسط الحسابي والانحراف المعياري وقيمة كا2 لاستجابات أفراد

العينة حول العبارة رقم 39



رسم بياني يوضح تكرارات استجابات أفراد العينة للعبارة رقم 39

من خلال الجدول والرسم البياني السابقين اللذان يوضحان استجابات أفراد العينة للعبارة رقم 39 لبعد التعاطف، نلاحظ أن أفراد العينة أجابوا بمحايد على أن نوادي كرة القدم المحترفة تتيح فرصة للاحتفالات والرحلات والترقية، بمتوسط حسابي قيمته 3.17 وانحراف معياري قدره 1.11، وكانت أكبر استجابة للدرجة موافق بنسبة 33% بتكرار 87 تليها الدرجة محايد بنسبة 27.7% بتكرار 73، ثم الدرجة غير موافق بنسبة 21.6% وبتكرار 57، ثم الدرجة موافق بشدة بنسبة 10.2% بتكرار 27، وأخيرا الدرجة غير موافق بشدة بنسبة 7.7% بتكرار 20 وبلغت قيمة اختبار كا2 63.19 بمستوى دلالة 0.00 أقل من 0.05 وهي

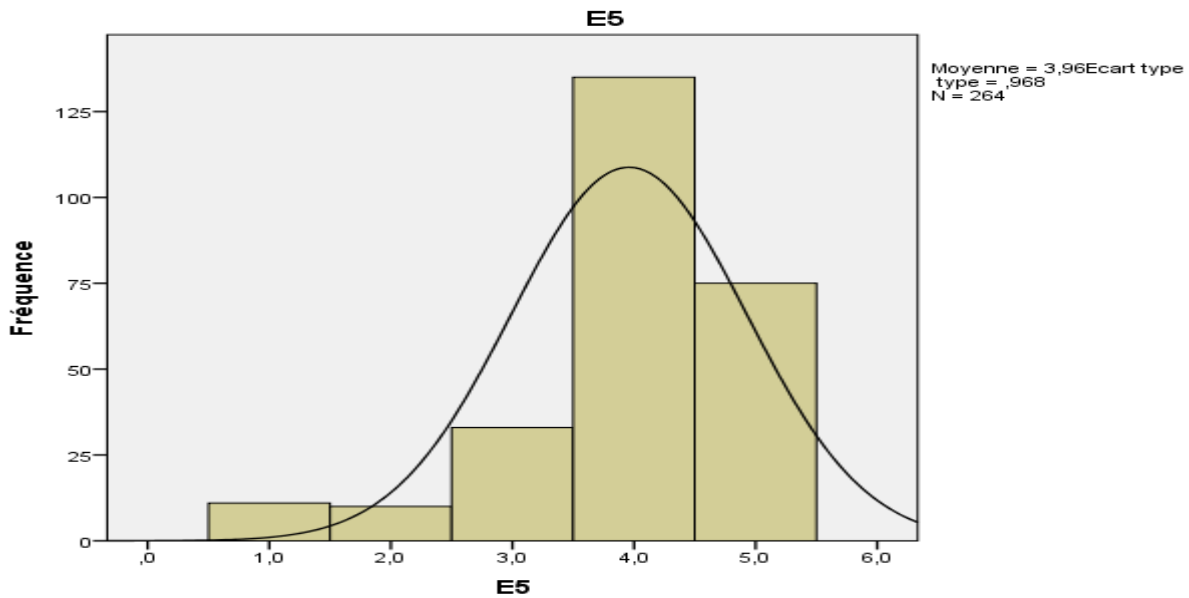
دالة إحصائية، ومنه نستنتج أن أفراد العينة لم تجمع على إجابة محددة حول العبارة رقم 39 وبالتالي ليس هناك تأكيد على إتاحة النوادي الفرصة للاحتفالات والرحلات والترقية أو نفيها، فبعض النوادي تسمح بذلك، ونوادي أخرى لا تسمح.

العبارة رقم 40: احترام ضيوف النادي وزواره واستقبالهم بحفاوة.

العبارة 40	التكرار	النسبة المئوية	كا2	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الإجابة	مستوى الدلالة
غير موافق بشدة	11	4.2%	212.51b	0.96	3.96	موافق	0.00
غير موافق	10	3.8%					
محايد	33	12.5%					
موافق	135	51.5%					
موافق بشدة	75	28.4%					
المجموع	267	100%					

جدول يوضح التكرارات والنسب المئوية والمتوسط الحسابي والانحراف المعياري وقيمة كا2 لاستجابات أفراد

العينة حول العبارة رقم 40



رسم بياني يوضح تكرارات استجابات أفراد العينة للعبارة رقم 40

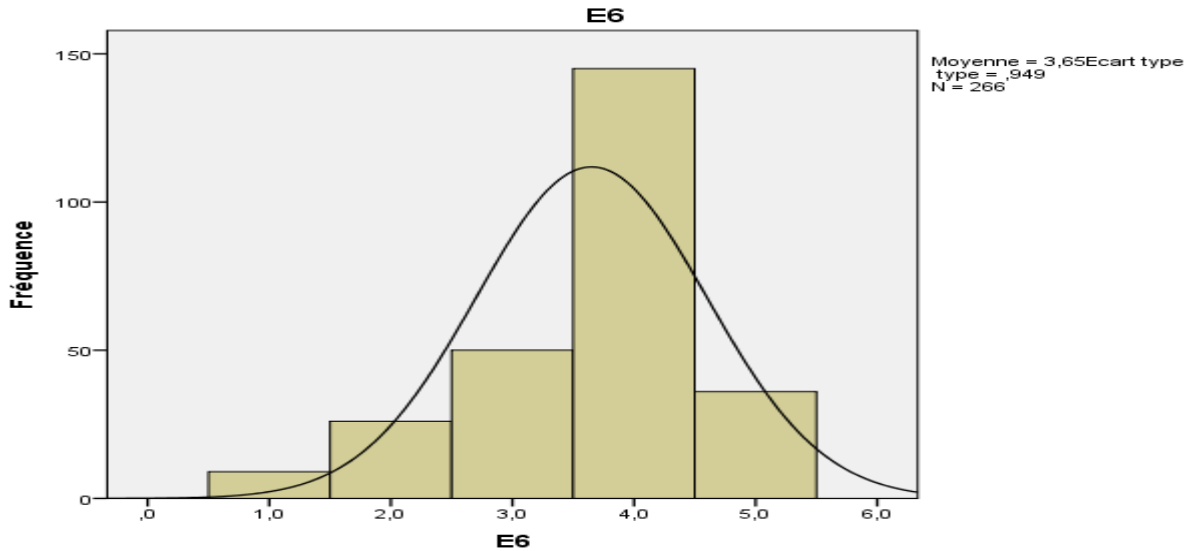
من خلال الجدول والرسم البياني السابقين اللذان يوضحان استجابات أفراد العينة للعبارة رقم 40 لبعد التعاطف، نلاحظ أن أفراد العينة أجابوا بموافق على أن إدارة النادي تقوم باحترام ضيوف النادي وزواره واستقبالهم بحفاوة.، بمتوسط حسابي قيمته 3.96 وانحراف معياري قدره 0.96، وكانت أكبر استجابة للدرجة موافق بنسبة

51.5% بتكرار 135 تليها الدرجة موافق بشدة بنسبة 28.4% بتكرار 75 ، ثم الدرجة محايد بنسبة 12.5% وبتكرار 33، ثم الدرجة غير موافق بشدة بنسبة 4.2% بتكرار 11، وأخيرا الدرجة غير موافق بنسبة 3.8% بتكرار 10 وبلغت قيمة اختبار كا2 212.51 بمستوى دلالة 0.00 أقل من 0.05 % وهي دالة إحصائية، ومنه نستنتج أن إدارة النادي تقوم باحترام ضيوف النادي وزواره واستقبالهم بحفاوة. العبارة رقم 41: تتعاطف إدارة النادي مع العقوبات التي يتعرض لها أحد أعضاء النادي.

العبارة 41	التكرار	النسبة المئوية	كا2	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الإجابة	مستوى الدلالة
غير موافق بشدة	9	3.4%	214.78e	0.94	3.65	موافق	0.00
غير موافق	26	9.8%					
محايد	50	18.8%					
موافق	145	54.5%					
موافق بشدة	36	13.5%					
المجموع	264	100%					

جدول يوضح التكرارات والنسب المئوية والمتوسط الحسابي والانحراف المعياري وقيمة كا2 لاستجابات أفراد العينة حول

العبارة رقم 41



رسم بياني يوضح تكرارات استجابات أفراد العينة للعبارة رقم 41

من خلال الجدول والرسم البياني السابقين اللذان يوضحان استجابات أفراد العينة للعبارة رقم 41 لبعد التعاطف، نلاحظ أن أفراد العينة أجابوا بموافق على أن إدارة النادي تتعاطف مع العقوبات التي يتعرض لها أحد أعضاء النادي ، بمتوسط حسابي قيمته 3.65 وانحراف معياري قدره 0.94، وكانت أكبر استجابة للدرجة موافق بنسبة 54.5% بتكرار 145، تليها الدرجة محايد بنسبة 18.8% بتكرار 50 ، ثم الدرجة موافق بشدة

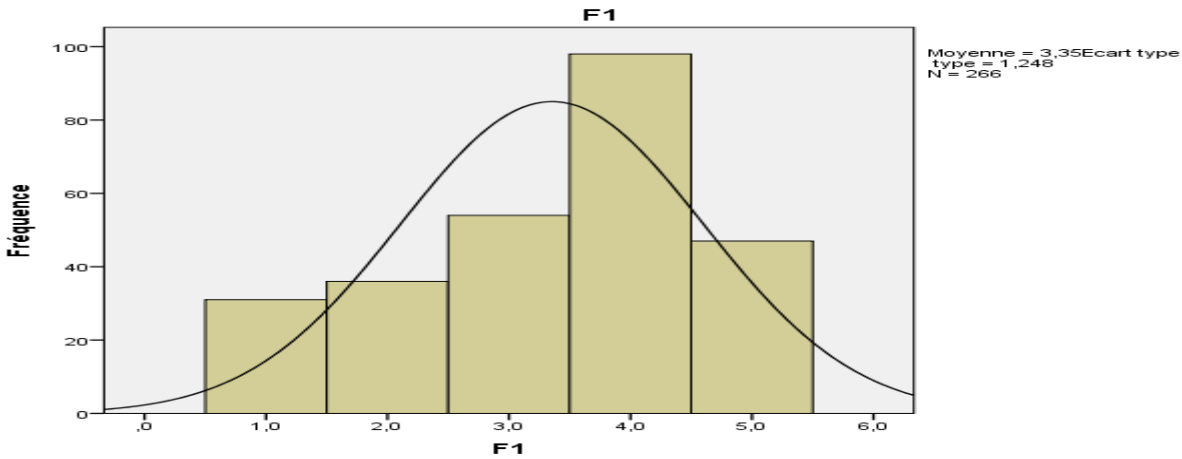
بنسبة 13.5% وبتكرار 36، ثم الدرجة غير موافق بنسبة 9.8% بتكرار 26، وأخيرا الدرجة غير موافق بشدة بنسبة 3.4% بتكرار 9 وبلغت قيمة اختبار كا² 214.78 بمستوى دلالة 0.00 أقل من 0.05% وهي دالة إحصائيا، ومنه نستنتج أن إدارة النادي تتعاطف مع العقوبات التي يتعرض لها أحد أعضاء النادي.

العبارة رقم 42: يفى النادي بتعهداته المالية.

العبارة 42	التكرار	النسبة المئوية	كا ²	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الإجابة	مستوى الدلالة
غير موافق بشدة	31	11.7%	53.28e	1.19	3.53	موافق	0.00
غير موافق	36	13.5%					
محايد	54	20.3%					
موافق	98	36.8%					
موافق بشدة	47	17.7%					
المجموع	266	100%					

جدول يوضح التكرارات والنسب المئوية والمتوسط الحسابي والانحراف المعياري وقيمة كا² لاستجابات أفراد

العينة حول العبارة رقم 42



رسم بياني يوضح تكرارات استجابات أفراد العينة للعبارة رقم 42

من خلال الجدول والرسم البياني السابقين اللذان يوضحان استجابات أفراد العينة للعبارة رقم 42 لبعد الجوانب المالية، نلاحظ أن أفراد العينة أجابوا بموافق على أن النادي يفى بتعهداته المالية، بمتوسط حسابي قيمته 3.53 وانحراف معياري قدره 1.19، وكانت أكبر استجابة للدرجة موافق بنسبة 36.3% بتكرار 98، تليها الدرجة محايد بنسبة 20.3% بتكرار 54، ثم الدرجة موافق بشدة بنسبة 17.7% وبتكرار 47، ثم الدرجة غير موافق بنسبة 13.5% بتكرار 36، وأخيرا الدرجة غير موافق بشدة بنسبة 11.7% بتكرار 31 وبلغت قيمة

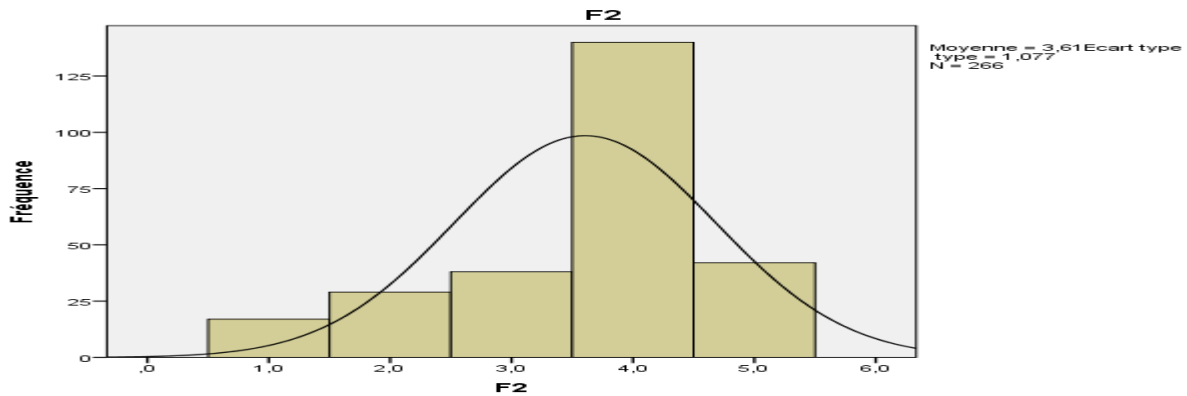
اختبار كا2 53.28 بمستوى دلالة 0.00 أقل من 0.05 % وهي دالة إحصائية، ومنه نستنتج أن النادي يفيد بتعهداته المالية.

العبارة رقم 43: لدى النادي برنامج للحوافز والعلاوات.

العبارة 43	التكرار	النسبة المئوية	كا2	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الإجابة	مستوى الدلالة
غير موافق بشدة	17	6.4%	183.96e	1.07	3.65	موافق	0.00
غير موافق	29	10.9%					
محايد	38	14.3%					
موافق	140	52.6%					
موافق بشدة	42	15.8%					
المجموع	266	100%					

جدول يوضح التكرارات والنسب المئوية والمتوسط الحسابي والانحراف المعياري وقيمة كا2 لاستجابات أفراد

العينة حول العبارة رقم 43



شكل رقم يوضح تكرارات استجابات أفراد العينة للعبارة رقم 43

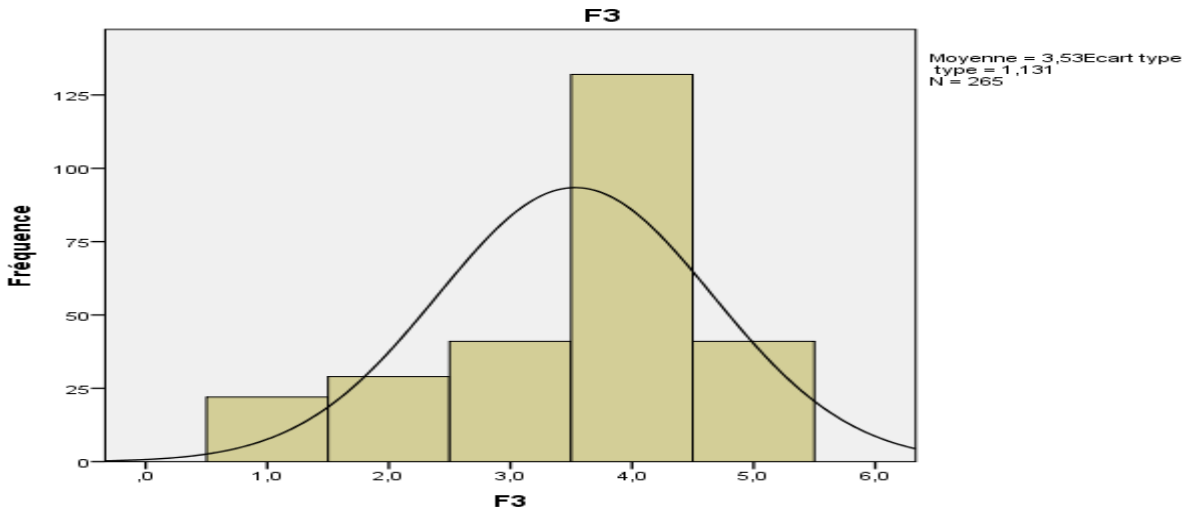
من خلال الجدول والرسم البياني السابقين اللذان يوضحان استجابات أفراد العينة للعبارة رقم 43 لبعد الجوانب المالية، نلاحظ أن أفراد العينة أجابوا بموافق على أن لدى النادي برنامج للحوافز والعلاوات، بمتوسط حسابي قيمته 3.65 وانحراف معياري قدره 1.07، وكانت أكبر استجابة للدرجة موافق بنسبة 52.6% بتكرار 140، تليها الدرجة موافق بشدة بنسبة 15.8% بتكرار 42، ثم الدرجة محايد بنسبة 14.3% وبتكرار 38، ثم الدرجة غير موافق بنسبة 10.9% بتكرار 29، وأخيرا الدرجة غير موافق بشدة بنسبة 6.4% بتكرار 17، وبلغت قيمة اختبار كا2 183.96 بمستوى دلالة 0.00 أقل من 0.05 % وهي دالة إحصائية، ومنه نستنتج أن لدى النادي برنامج للحوافز والعلاوات.

العبارة رقم 44: المستحقات المالية تتطابق مع العقد المبرم.

العبارة 44	التكرار	النسبة المئوية	كا2	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الإجابة	مستوى الدلالة
غير موافق بشدة	22	8.3%	152.18c	1.05	3.84	موافق	0.00
غير موافق	29	10.9%					
محايد	41	15.5%					
موافق	132	49.8%					
موافق بشدة	41	15.5%					
المجموع	265	100%					

جدول يوضح التكرارات والنسب المئوية والمتوسط الحسابي والانحراف المعياري وقيمة كا2 لاستجابات أفراد

العينة حول العبارة رقم 44



رسم بياني يوضح تكرارات استجابات أفراد العينة للعبارة رقم 44

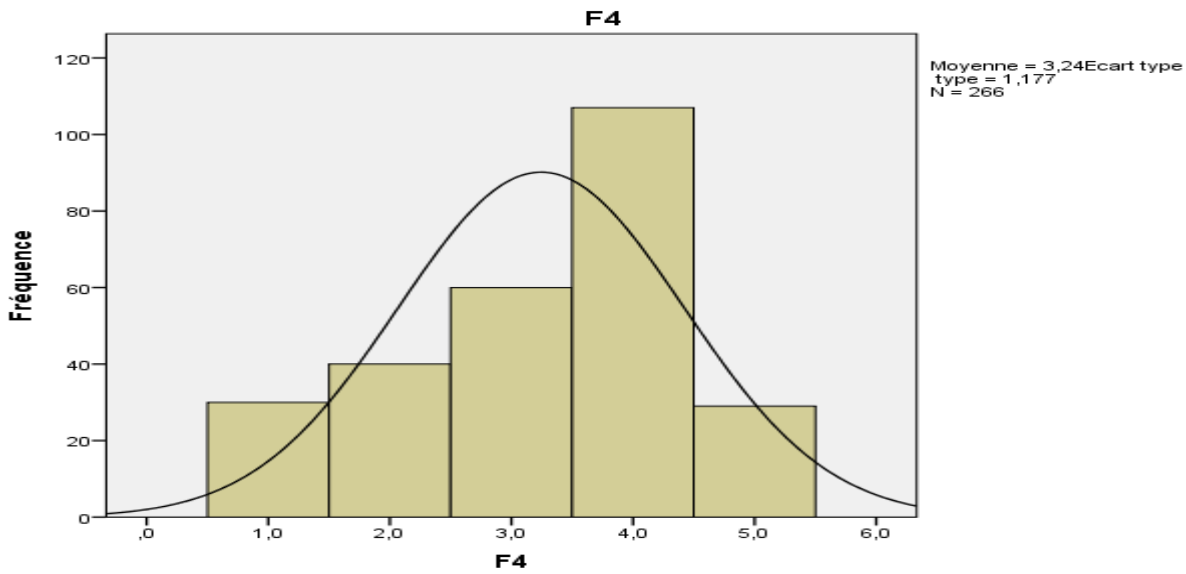
من خلال الجدول والرسم البياني السابقين اللذان يوضحان استجابات أفراد العينة للعبارة رقم 44 لبعده الجوانب المالية، نلاحظ أن أفراد العينة أجابوا بموافق على أن المستحقات المالية تتطابق مع العقد المبرم، بمتوسط حسابي قيمته 3.84 وانحراف معياري قدره 1.05، وكانت أكبر استجابة للدرجة موافق بنسبة 49.8% بتكرار 132، تليها الدرجتين موافق بشدة ومحايد بنسبة 15.5% بتكرار 41، ثم الدرجة غير موافق بنسبة 10.9% وبتكرار 29، وأخيرا الدرجة غير موافق بشدة بنسبة 8.3% بتكرار 22، وبلغت قيمة اختبار كا2 152.18 بمستوى دلالة 0.00 أقل من 0.05% وهي دالة إحصائية، ومنه نستنتج أن المستحقات المالية تتطابق مع العقد المبرم.

العبارة رقم 45: يستفيد اللاعب عند الانتقال من نسبة من قيمة التحويلات .

العبارة 45	التكرار	النسبة المئوية	كا 2	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الإجابة	مستوى الدلالة
غير موافق بشدة	30	11.3%	79.67e	1.06	3.65	موافق	0.00
غير موافق	40	15%					
محايد	60	22.6%					
موافق	107	40.2%					
موافق بشدة	29	10.9%					
المجموع	266	100%					

جدول يوضح التكرارات والنسب المئوية والمتوسط الحسابي والانحراف المعياري وقيمة كا2 لاستجابات أفراد

العينة حول العبارة رقم 45



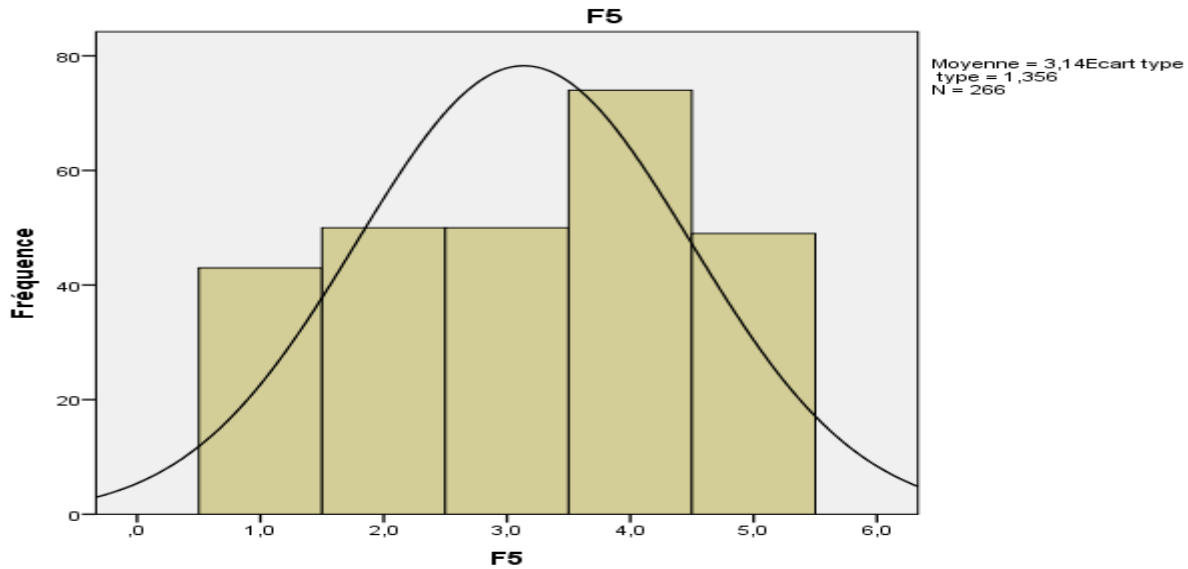
رسم بياني يوضح تكرارات استجابات أفراد العينة للعبارة رقم 45

من خلال الجدول والرسم البياني السابقين اللذان يوضحان استجابات أفراد العينة للعبارة رقم 45 لبعد الجوانب المالية ، نلاحظ أن أفراد العينة أجابوا بموافق على أن اللاعب يستفيد عند الانتقال من نسبة من قيمة التحويلات بمتوسط حسابي قيمته 3.65 وانحراف معياري قدره 1.06، وكانت أكبر استجابة للدرجة موافق بنسبة 40.2% بتكرار 107، تليها الدرجة محايد بنسبة 22.6% بتكرار 60، ثم الدرجة غير موافق بنسبة 15% وبتكرار 40، ثم الدرجة غير موافق بشدة بنسبة 11.3% بتكرار 30، وأخيرا الدرجة موافق بشدة بنسبة 10.9% بتكرار 29، وبلغت قيمة اختبار كا2 79.67 بمستوى دلالة 0.00 أقل من 0.05% وهي دالة إحصائية، ومنه نستنتج أن اللاعب يستفيد عند الانتقال من نسبة من قيمة التحويلات.

العبارة رقم 46: تعطي المستحقات المالية في الموعد المحدد.

العبارة 46	التكرار	النسبة المئوية	كا2	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الإجابة	مستوى الدلالة
غير موافق بشدة	43	16.2%	10.80e	1.12	3.63	موافق	0.029
غير موافق	50	18.8%					
محايد	50	18.8%					
موافق	74	27.8%					
موافق بشدة	49	18.4%					
المجموع	266	100%					

جدول يوضح التكرارات والنسب المئوية والمتوسط الحسابي والانحراف المعياري وقيمة كا2 لاستجابات أفراد العينة حول العبارة رقم 46



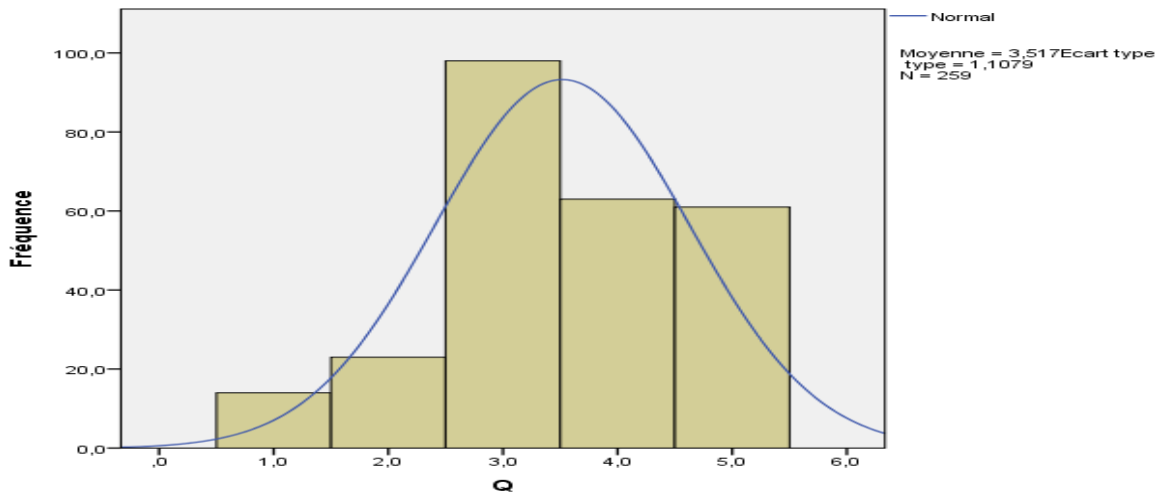
رسم بياني يوضح تكرارات استجابات أفراد العينة للعبارة رقم 46

من خلال الجدول والرسم البياني السابقين اللذان يوضحان استجابات أفراد العينة للعبارة رقم 46 لبعد الجوانب المالية، نلاحظ أن أفراد العينة أجابوا بموافق على أن تعطي المستحقات المالية في الموعد المحدد، بمتوسط حسابي قيمته 3.63 وانحراف معياري قدره 1.12، وكانت أكبر استجابة للدرجة موافق بنسبة 27.8% بتكرار 74، تليها الدرجتين غير موافق ومحايد بنسبة 18.8% بتكرار 50، ثم الدرجة موافق بشدة بنسبة 18.4% وبتكرار 49 وأخيرا الدرجة غير موافق بشدة بنسبة 16.2% بتكرار 43، وبلغت قيمة اختبار كا2 10.80 بمستوى دلالة 0.029 أقل من 0.05% وهي دالة إحصائية، ومنه نستنتج أن إدارة النادي تعطي المستحقات المالية في الموعد.

تحليل استجابات أفراد العينة حول الجودة الكلية للنادي

مستوى الدلالة	الإجابة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	كا2	النسبة المئوية	التكرار	الجودة الكلية
0.029	موافق	3.51	1.10	88.85h	%5.4	14	غير موافق بشدة
					%8.9	23	غير موافق
					%37.8	98	محايد
					%24.3	63	موافق
					%23.6	61	موافق بشدة
					100%	259	المجموع

جدول يوضح استجابات أفراد العينة حول الجودة الكلية لدى الأندية المحترفة



رسم بياني يوضح استجابات أفراد العينة حول جودة الخدمة الكلية

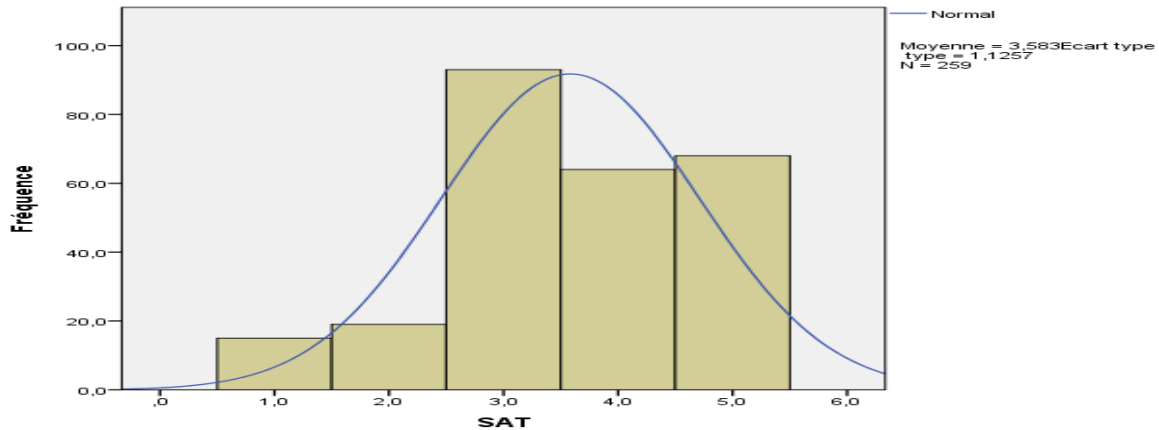
من خلال الجدول والرسم البياني السابقين اللذان يوضحان استجابات أفراد العينة حول جودة الخدمة الكلية، نلاحظ أن أفراد العينة أجابوا بموافق على جودة الخدمة الكلية لدى النوادي المحترفة، بمتوسط حسابي قيمته 3.63 وانحراف معياري قدره 1.10، وكانت أكبر استجابة للدرجة محايد بنسبة %37.8 بتكرار 98، تليها الدرجة موافق بنسبة %24.3 بتكرار 63، ثم الدرجة موافق بشدة بنسبة %23.6 وتكرار 61 ثم الدرجة غير موافق بنسبة %8.9 بتكرار 23، وأخيرا الدرجة غير موافق بشدة بنسبة %5.4 بتكرار 14 وبلغت قيمة اختبار كا2 88.85 بمستوى دلالة 0.029 أقل من 0.05 % وهي دالة إحصائية، ومنه نستنتج أن نوادي كرة

القدم المحترفة تتمتع بدرجة معتبرة من جودة الخدمة الكلية وهذا يعتبر مؤشر جيد عن مستوى الخدمات المقدمة وجودتها، لكن هذا يختلف باختلاف النادي ومستوى النتائج المحققة خلال الموسم .

جدول يوضح التكرارات والنسب المئوية والمتوسط الحسابي والانحراف المعياري وقيمة كا2 لاستجابات أفراد

العينة حول الرضا الكلي على جودة الخدمة المقدمة

الرضا الكلي	التكرار	النسبة المئوية	كا2	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الإجابة	مستوى الدلالة
غير موافق بشدة	15	5.79%	87.62h	1.12	3.58	موافق	0.00
غير موافق	19	7.33%					
محايد	93	35.90%					
موافق	64	24.71%					
موافق بشدة	68	26.25%					
المجموع	259	100%					



رسم بياني لاستجابات أفراد العينة حول الرضا الكلي على جودة الخدمة

من خلال الجدول والرسم البياني السابقين اللذان يوضحان استجابات أفراد العينة حول درجة الرضا الكلي على الجودة المقدمة، نلاحظ أن أفراد العينة أجابوا بموافق على أنهم راضون على جودة الخدمات المقدمة لدى نواديهم، بمتوسط حسابي قيمته 3.58 وانحراف معياري قدره 1.12، وكانت أكبر استجابة للدرجة محايد بنسبة 35.90% بتكرار 93، تليها الدرجة موافق بشدة بنسبة 26.25% بتكرار 68، ثم الدرجة موافق بنسبة 24.71% وبتكرار 64 ثم الدرجة غير موافق بنسبة 7.33% بتكرار 19، وأخيرا الدرجة غير موافق بشدة بنسبة 5.79% بتكرار 15 وبلغت قيمة اختبار كا2 87.62 بمستوى دلالة 0.00 أقل من 0.05 % وهي دالة

إحصائياً، ومنه نستنتج أن أفراد نوادي كرة القدم المحترفة لديهم رضا عن مستوى الخدمات المقدمة وهذا يعتبر دليلاً جيداً عن مستوى الخدمات المقدمة وجودتها، لكن هذا يختلف من نادي إلى آخر.

اختبار صدق المقياس:

لاختبار صدق المقياس تم استخدام التحليل العاملي بأسلوب العوامل الأساسية ومحك كايزر الذي يعتمد على القيمة الذاتية، حيث يشترط أن تكون القيمة الذاتية للعوامل أكبر من الواحد، لاختصار المتغيرات في أقل عدد من العوامل، ولتقسيمها لمجموعات يطلق على كل مجموعة منها اسم عامل أو بعد، حيث يتم هذا التحويل على مصفوفة الارتباطات بين المتغيرات، بحيث يتكون كل عامل من متغيرات شديدة الارتباط مع مكوّناتها الأصلي، قليلة الارتباط بالمكونات الأخرى، حيث أن هناك مجموعة من المعايير ينبغي توافرها في نتيجة هذا التحليل، تم استخدام طريقة فاريماكس حيث تعتبر أشهر الطرق المستعملة في التحليل العاملي.

- 1- النسبة المئوية التراكمية للتباين المفسر تعطي دلالة أكبر عندما تزيد عن 0,60 والبعض من الباحثين يقول يجب أن تزيد عن 0.70
- 2- ألا تقل قيمة الجذر الكامن عن الواحد الصحيح
- 3- زيادة تشبعات العوامل عن 0,4 حتى تكون دالة إحصائياً.
- 4- يجب أن يرتبط كل مجال بثلاث فقرات فما أكثر.
- 5- إذا كانت نسبة الدلالة أقل من 5% فإن حجم العينة يسمح بالتحليل العاملي
- 6- قيمة التباين المشترك تقبل عند 0,50 ويفضل استبعاد المتغيرات التي تقل عن هذا الحد

(شيرين، 2007، ص28)

جدول رقم يوضح قياس جودة القياس KMO

0.948	KMO
9788.17	اختبار بارتل كاي دو
0.00	الدلالة

من خلال الجدول رقم الذي يوضح قياس جودة القياس الـ KMO، إذا كانت قيمة KMO أكبر من 0.70 فإن البيانات تصلح لإجراء التحليل العاملي عليها، واضح من الجدول أن القيمة هي 0.948 وبالتالي البيانات صالحة لإجراء التحليل العاملي عليها بدرجة عالية.

كذلك من خلال قيمة كاي سكوير فإن الدلالة إذا كانت أقل من 0.05 فإن حجم العينة مناسب لإجراء التحليل العاملي من خلال الجدول نلاحظ أن الدلالة هي 0.00 وهي دالة وهذا يدل على أن هناك فروق فردية بين أفراد العينة، ومنه حجم العينة ملائم لإجراء التحليل العاملي.

من خلال قياس كفاية المعاينة لكل متغير يتضح أن جميع العبارات قابلة لإجراء التحليل العاملي، حيث أنه إذا كانت قيمة كفاية المعاينة لكل متغير أكبر من 0.5 فهي قابلة لإجراء التحليل العاملي، بحيث إذا وجد متغير قيمته أقل من 0.5 يتم حذفه ويعاد إجراء التحليل العاملي، ومن خلال مخرجات التحليل الإحصائي نلاحظ أن كل العبارات قيمتها أكبر من 0.5 وبالتالي يمكن إجراء التحليل العاملي عليها.

كذلك جدول قيم الشيوخ *Qualités de représentation* أو التباين المفسر من قبل العوامل لكل متغير فنلاحظ أن جميع العوامل قيمها جيدة و لا بأس بها هذه النسبة تمثل المفهوم المشترك الذي تشترك فيه العبارة مع باقي العبارات.

جدول يوضح التباين المفسر من قبل العوامل لكل متغير

العبارة	القيمة المبدئية	معامل التأثير	العبارة	القيمة المبدئية	معامل التأثير	العبارة	القيمة المبدئية	معامل التأثير
T1	1.00	0.66	R4	1.00	0.68	S6	1.00	0.71
T2	1.00	0.73	R5	1.00	0.67	S7	1.00	0.65
T3	1.00	0.63	R6	1.00	0.66	S8	1.00	0.62
T4	1.00	0.54	R7	1.00	0.62	S9	1.00	0.71
T5	1.00	0.67	Res1	1.00	0.80	E1	1.00	0.73
T6	1.00	0.75	Res2	1.00	0.80	E2	1.00	0.67
T7	1.00	0.76	Res3	1.00	0.70	E3	1.00	0.77
T8	1.00	0.68	Res4	1.00	0.68	E4	1.00	0.69
T9	1.00	0.63	Res5	1.00	0.70	E5	1.00	0.63
T10	1.00	0.70	Res6	1.00	0.55	E6	1.00	0.69
T11	1.00	0.73	Res7	1.00	0.63	F1	1.00	0.76
T12	1.00	0.61	S1	1.00	0.78	F2	1.00	0.77
R 1	1.00	0.78	S2	1.00	0.77	F3	1.00	0.76

0.72	1.00	F4	0.76	1.00	S3	0.79	1.00	R2
0.79	1.00	F5	0.71	1.00	S4	0.72	1.00	R3

المصدر: مخرجات التحليل الإحصائي

من خلال جدول التباين المفسر نلاحظ أن البرنامج اختار لنا 6 عوامل بناء على القيمة الذاتية المبدئية، حيث اختار البرنامج العوامل التي لها قيمة أكبر من الواحد، هذه العوامل تفسر ما قيمته 70.59 % من التباين الكلي لبنود المقياس، وهي قيمة معتبرة لهذا المقياس المعدل لقياس جودة الخدمة لدى أندية كرة القدم المحترفة .

جدول يوضح قيم التباين المفسر

بعد التدوير			قبل التدوير			
النسبة التفسيرية لمجموع العوامل	النسبة التفسيرية لكل عامل	القيمة الذاتية المبدئية	النسبة التفسيرية لمجموع العوامل	النسبة التفسيرية لكل عامل	القيمة الذاتية المبدئية	الأبعاد
18.63	18.63	8.75	50.72	50.72	23.2	1
34.50	15.86	7.30	56.16	5.44	2.50	2
47.42	12.92	5.94	61.21	5.05	2.32	3
58.34	10.91	5.02	64.79	3.57	1.64	4

67.86	9.33	4.29	67.95	3.15	1.45	5
70.59	2.91	1.33	70.59	2.64	1.21	6

المصدر: مخرجات التحليل الإحصائي

من خلال مخرجات التحليل الإحصائي البرنامج اختار لنا 6 أبعاد بناء على القيمة الذاتية حيث تقبل فقط الأبعاد التي تزيد قيمتها الذاتية عن الواحد، هذه العوامل تفسر ما قيمته 70.59% من التباين الموجود في البيانات، والقوة التفسيرية تختلف بين العوامل قبل التدوير، حيث احتل العامل الأول المرتبة الأولى في التفسير بنسبة 50% والعامل الثاني بنسبة 5.44% والعامل الثالث بنسبة 5.05% والرابع بنسبة 3.57% والخامس بنسبة 3.15% والسادس 2.64%، هذه النسب تتغير بعد إجراء عملية التدوير حتى تكون نوعا ما متكافئة.

لكن بعد التدوير تكافأت الأبعاد حيث أصبحت كالتالي: العامل الأول بنسبة 18.63% والعامل الثاني بنسبة 15.86% والعامل الثالث بنسبة 12.92% والعامل الرابع بنسبة 10.91% والعامل الخامس بنسبة 9.33% .

لكن العامل السادس لم يتشعب عليه أي من المتغيرات بنسبة مرتفعة وبالتالي، ولكي يقبل العامل لابد من تشعب 3 متغيرات على الأقل ومنه يمكن الاستغناء عن البعد السادس والاكتفاء ب5 أبعاد سنعيد تسميتها حسب المفهوم المشترك لمجموع العبارات المتشعبة على كل بعد، والجدول التالي يبين العبارات المتشعبة على كل بعد.

نتائج التحليل العاملي لمكونات النموذج المعدل بعد التدوير

قيم التباين المشترك	تشعبات العوامل						عبارات المقياس
	العامل السادس	العامل الخامس	العامل الرابع	العامل الثالث	العامل الثاني	العامل الأول	العامل الأول (الجوانب المادية الملموسة)
0.66				0.62			1 تتوفر لدى النادي التجهيزات الحديثة والتقنيات المناسبة .
0.73				0.67			2 لدى النادي تجهيزات ومباني ذات جاذبية
0.63				0.56			3 لدى النادي تسهيلات مهمة كالقاعات والمرافق وساحات الملاعب.
0.54						0.50	4 أعضاء إدارة النادي والعاملين يتمتعون بمظهر مناسب

							ولائق.
0.76				0.65			5 البرامج التدريبية والخصص تتميز بجاذبية خاصة.
0.75				0.65			6 لدى النادي مرافق خاصة بالاسترجاع ذات جودة عالية :حمامات، جاكوزي، ساونا،
0.76				0.72			7 لدى النادي أماكن خاصة بالاستراحة كافية لأعضاء النادي.
0.68						0.66	8 لدى النادي أماكن كافية لتغيير الملابس ذات جاذبية.
0.63				0.43		0.59	9 لدى النادي دورات مياه كافية ونظيفة.
0.70				0.40		0.63	10 لدى النادي أماكن للاستحمام بعدد كافي وذات جاذبية.
0.73				0.80			11 لدى النادي أماكن للتسليّة كافية لأعضاء النادي.
0.61		0.66					12 لدى النادي أماكن لركن السيارات.
العامل الثاني الاعتمادية							
0.78						0.66	1 هناك وفاء بتقديم الخدمة في موعدها المحدد .
0.79							2 تقديم الخدمات المختلفة يتميز بالدقة وعدم الأخطاء.
0.72						0.63	3 هناك حرص على حل مختلف المشكلات التي تواجه اللاعبين والمدربين والطاقم الفني.
0.68						0.65	4 يتوفر النادي على مختلف الأجهزة الفنية اللازمة كالفرق الطبي، الفرق التدريبي
0.67						0.66	5 تحتفظ إدارة النادي بالسجلات المختلفة والملفات الهامة
0.66						0.56	6 يضمن النادي سهولة التنقل بكل أريحية وبدون مشاكل.
0.62						0.62	7 يضمن النادي الظروف الجيدة للإقامة لكل من اللاعبين والمدربين.

						العامل الثالث الاستجابة
0.80					0.54	1 يتم تقديم الخدمات بالسرعة
0.80					0.63	2 هناك استجابة فورية لمشكلات اللاعبين والمدربين والأجهزة الفنية .
0.70		0.469				3 يتم إعلام اللاعبين والمدربين والأجهزة المختلفة بمواعيد تقديم الخدمات والانتهاء منها.
0.68					0.48	4 يوجد استعداد دائم للتعاون من أجل حل المشاكل العالقة .
0.70		0.71				5 توجد استجابة فورية للاستفادة بترخيص لحضور المناسبات العائلية والأعياد .
0.55		0.67				6 توجد استجابة عند الرغبة في تغيير النادي
0.63					0.63	7 يستجيب النادي لرغبة اللاعب في خوض تجربة احترافية.
						العامل الرابع السلامة والأمان
0.78					0.71	1 سلوك أعضاء إدارة النادي يعزز الشعور بالأمان والثقة.
0.77					0.70	2 إلمام الموظفين وأعضاء مجلس الإدارة بالمعلومات الكافية وحسن توصيلها.
0.76					0.61	3 يتميز الموظفون وأعضاء مجلس الإدارة باللياقة وحسن الخلق.
0.71					0.74	4 تتعامل إدارة النادي بسرية فيما يخص المعلومات الخاصة باللاعبين والمدربين والطواقم الفنية
0.74					0.53	0.45 5 تتوفر وسائل التجهيزات الأمنية والسلامة العامة بشكل جيد وفعال
0.71					0.45	0.51 6 تتوفر لدى النادي أدوات معالجة الإصابات الرياضية الضرورية سواء أثناء المباريات أو الحصص التدريبية.
0.65				0.41	0.53	7 لدى النادي مختصين في الطب الرياضي لمعالجة الحالات الطارئة.

0.62			0.45		0.47	8 لدى النادي وسائل لنقل المصابين أثناء الحصة التدريبية.
0.71					0.69	9 تتميز تنقلات اللاعبين لإجراء المباريات بدرجة عالية من السلامة والأمان.
						العامل الخامس التعاطف
0.73		0.41			0.53	1 يظهر أعضاء إدارة النادي والموظفين الود في علاقاتهم مع اللاعبين والمدربين.
0.67					0.53	2 تضع إدارة النادي مصلحة اللاعب والمدرب في مقدمة اهتماماتها.
0.77		0.49				3 الروح المرحة والصداقة واضحة في التعامل داخل إدارة النادي.
0.69				0.47		4 يتيح النادي فرصة للاحتفالات والرحلات والترقية.
0.63					0.61	5 احترام ضيوف النادي وزواره واستقبالهم بحفاوة.
0.69		0.62				6 تتعاطف إدارة النادي مع العقوبات التي يتعرض لها أحد أفراد النادي.
						العامل السادس الجوانب المالية
0.76			0.62			1 يفي النادي بتعهداته المالية
0.77			0.73			2 لدى النادي برنامج للحوافز والعلاوات
0.76			0.63			3 الحصول على المستحقات المالية بشكل يتطابق مع العقد المبرم.
0.72			0.57			4 يستفيد اللاعب عند الانتقال من نسبة من قيمة التحويلات
0.79			0.71			5 تعطى المستحقات المالية في الموعد المحدد

المصدر: مخرجات التحليل الإحصائي

من خلال الجدول السابق يتبين أن عدد الأبعاد المستخلصة بعد التدوير هي خمسة أبعاد متدرجة في الأهمية

حسب الترتيب حيث:

البعد الأول تشبعت عليه 15 متغيرا هي: جاذبية الحصة والبرامج التدريبية والمظهر العام لأعضاء إدارة النادي وجاذبية أماكن تغيير الملابس ودورات المياه وجاذبيتها وأماكن الاستحمام ونظافتها وتوفر المختصين في الطب الرياضي ووسائل نقل المصابين أثناء الحصة التدريبية، وتوفر أدوات معالجة الإصابات الرياضية الضرورية، سلامة تنقلات اللاعبين وكذا الاستجابة لرغبة اللاعبين في خوض تجربة احترافية، سهولة التنقل بكل أريحية وكذا الظروف الجيدة للإقامة لكل من اللاعبين والمدربين.

أما البعد الثاني فقد تشبعت عليه 12 متغيرا حيث 5 متغيرات من بعد السلامة والأمان للمقياس الموسع و3 متغيرات من بعد الاعتمادية ومتغيرين من بعد الاستجابة ومتغيرين من بعد التعاطف وهي كالتالي: سلوك أعضاء إدارة النادي يعزز الشعور بالأمان والثقة، إلمام الموظفين وأعضاء مجلس الإدارة بالمعلومات الكافية وحسن توصيلها الموظفون يتميزون باللياقة وحسن الخلق، تعامل إدارة النادي بسرية فيما يخص المعلومات الخاصة باللاعبين والمدربين وأعضاء النادي، توفر وسائل التجهيزات الأمنية والسلامة العامة بشكل جيد وفعال، تقديم الخدمات بسرعة، الاستجابة الفورية لمشكلات اللاعبين والمدربين والأجهزة الفنية، الاستعداد الدائم لحل المشاكل العالقة، الوفاء بتقديم الخدمة في الموعد المحدد، مصلحة اللاعب والمدرب في مقدمة اهتمامات الإدارة، الحرص على حل مختلف المشكلات التي تواجه اللاعبين والمدربين وأخيرا يظهر أعضاء النادي الود في علاقاتهم مع اللاعبين والمدربين.

البعد الثالث تشبعت عليه 7 متغيرات حيث أن 6 متغيرات مشتقة من بعد الجوانب المادية الملموسة للمقياس الموسع والمتغير الأخير مشتق من بعد التعاطف E4 هي كالتالي: تتوفر لدى النادي التجهيزات الحديثة والتقنيات المناسبة، لدى النادي تجهيزات ومباني ذات جاذبية، لدى النادي تسهيلات مهمة كالقاعات والمرافق وساحات الملاعب، لدى النادي مرافق خاصة بالاسترجاع ذات جودة عالية، لدى النادي أماكن خاصة بالاستراحة كافية لأعضاء النادي، وأخيرا يتيح النادي فرصة للاحتفالات والرحلات والترقية.

البعد الرابع: تشبعت عليه 6 متغيرات معظمها من البعد الرئيسي للجوانب المالية ما عدا المتغير الأخير من بعد الاعتمادية هي: يفي النادي بتعهداته المالية، لدى النادي برنامج للحوافز والعلاوات، المستحقات المالية تتطابق مع العقد المبرم، يستفيد اللاعب عند الانتقال من نسبة من قيمة التحويل، تعطى المستحقات المالية في الموعد المحدد، تقديم الخدمات المختلفة يتميز بالدقة وعدم الأخطاء.

البعد الخامس: تشبعت عليه 6 متغيرات 3 منها من بعد الاستجابة ومتغيرين من بعد التعاطف ومتغير واحد من بعد الجوانب المادية الملموسة، وهي كالتالي: توجد استجابة عند الرغبة في تغيير النادي، يتم إعلام اللاعبين

والمدرين والأجهزة المختلفة بمواعيد تقديم الخدمات والانتهاؤ منها، توجد استجابة للاستفادة بترخيص لحضور المناسبات العائلية والأعياد، الروح المرحة والصدقة واضحة في التعامل داخل إدارة النادي، لدى النادي أماكن لركن السيارات، تتعاطف إدارة النادي مع العقوبات التي يتعرض لها أحد أفراد النادي.

سنقوم بحذف المتغيرات التي قيمة تشبعها أقل من 0.50 وهي كالتالي:

- (1) S8 نسبة تشبعه على البعد الأول 0.47 أقل من 0.50 فيصبح البعد الأول مكون من 14 متغيرا.
- (2) RES 4 لأن نسبة تشبعه على العامل الثاني 0.48 أقل من 0.50 فيصبح البعد الثاني مكون من 11 متغيرا.
- (3) E4 نسبة تشبعه على العامل الثالث 0.47 أقل من 0.50 فيصبح العامل الثالث مكون من 6 متغيرات
- (4) R2 نسبة تشبعه على العامل الرابع 0.45 أقل من 0.50 فيصبح العامل الرابع مكون من 5 متغيرات.
- (5) E3 نسبة تشبعه على العامل الخامس 0.496 أقل من 0.50
- (6) RES 3 نسبة تشبعه على العامل الخامس 0.469 أقل من 0.50 فيصبح العامل الخامس مكون من 4 متغيرات.

من خلال المفهوم المشترك لبند البعد الأول سنسميه بعد التسهيلات ويحتل المرتبة الأولى من حيث أهمية أبعاد جودة الخدمة لدى أندية كرة القدم المحترفة في الجزائر والقوة التفسيرية لجودة الخدمة من خلال النتائج السابقة، مكون من 14 متغيرا كما هو موضح في الجدول التالي.

من خلال المفهوم المشترك لبند البعد الثاني سنسميه بعد السلامة والاعتمادية لأنه مكون من مجموع بنود بعد السلامة والاعتمادية في المقياس المعدل الموسع، ويحتل المرتبة الثانية من حيث أهمية أبعاد جودة الخدمة لدى أندية كرة القدم المحترفة في الجزائر مكون من 11 متغيرا، بعد حذف المتغيرات التي يقل تشبعها على البعد ب 0.50 كما هو موضح في الجدول التالي.

من خلال المفهوم المشترك لبند البعد الثالث سنسميه بعد الجوانب المادية الملموسة لأنه يتكون من نفس متغيرات هذا البعد في المقياس الموسع ولكن بعدد أقل من المتغيرات وبعد حذف المتغيرات التي يقل تشبعها عن 0.50 والتي كان عددها متغير واحد مشتق من بعد التعاطف، أصبح هذا البعد مكون من 6 متغيرات ويحتل المرتبة الثالثة من حيث أهمية أبعاد جودة الخدمة لدى أندية كرة القدم المحترفة في الجزائر .

من خلال المفهوم المشترك لبنود البعد الرابع والمكون من 6 متغيرات سنسّميه بعد الجوانب المالية وذلك لأن متغيرات هذا البعد هي كلها من بعد الجوانب المالية للمقياس الموسع بعد حذف المتغير الأخير الذي قلت نسبة تشبعه عن 0.50 والمشتق من بعد الاعتمادية ويحتل المرتبة الرابعة من حيث أهمية أبعاد جودة الخدمة لدى أندية كرة القدم المحترفة في الجزائر مكون من 5 متغيرات كما هو موضح في الجدول التالي.

من خلال المفهوم المشترك لبنود البعد الخامس المكون من 6 متغيرات 3 مشتقة من متغيرات بعد الاستجابة للمقياس الموسع و2 من بعد التعاطف وآخر من بعد الجوانب الملموسة، وبعد حذف المتغيرين الأخيرين لأن نسبة تشبعهما أقل من 0.50 سنسّميه بعد الاستجابة والتعاطف مكون 4 بنود ويحتل المرتبة الخامسة من حيث أهمية أبعاد جودة الخدمة لدى أندية كرة القدم المحترفة في الجزائر كما في الجدول التالي:

جدول يوضح تشبع العبارات على الأبعاد بعد التدوير بالترتيب حسب الأهمية

البعد الأول	البعد الثاني	البعد الثالث	البعد الرابع	البعد الخامس
1 البرامج التدريبية والخصص تتميز بجاذبية خاصة T5	1 سلوك أعضاء إدارة النادي يعزز الشعور بالأمان والثقة	1- تتوفر لدى النادي التجهيزات الحديثة والتقنيات المناسبة .	1 في النادي يتعهداته المالية	1 توجد استجابة عند الرغبة في تغيير النادي
2 تتميز تنقلات اللاعبين لإجراء المقابلات بدرجة عالية من السلامة S9	2 إلمام الموظفين وأعضاء مجلس الإدارة بالمعلومات الكافية وحسن توصيلها.	2- لدى النادي تجهيزات ومباني ذات جاذبية.	2 لدى النادي برنامج للحوافز والعلاوات	2 يتم إعلام اللاعبين والمدربين والأجهزة المختلفة بمواعيد تقديم الخدمات والانتهاؤها منها.
3 لدى النادي أماكن كافية لتغيير الملابس ذات جاذبية. T8	3. يتميز الموظفون وأعضاء مجلس الإدارة باللياقة وحسن الخلق	3- لدى النادي تسهيلات مهمة كالفقاعات والمرافق وساحات الملاعب.	3 المستحقات المالية تتطابق مع العقد المبرم.	3. توجد استجابة للاستفادة بترخيص حضور المناسبات العائلية والأعياد .
4 تحتفظ إدارة النادي بالسجلات المختلفة والملفات الهامة R5	4. تتعامل إدارة النادي بسرية فيما يخص المعلومات الخاصة باللاعبين والمدربين وأعضاء النادي.	4- لدى النادي مرافق خاصة بالاسترجاع ذات جودة عالية :حمامات، جاكوزي، ساونا،	4 يستفيد اللاعب عند الانتقال من نسبة من قيمة التحويلات .	4 الروح المرحة والصدقة واضحة في التعامل داخل إدارة النادي.
5 يتوفر النادي على مختلف الأجهزة الفنية اللازمة كالفرق الطبي، الفريق التدريبي R4	5 تتوفر وسائل التجهيزات الأمنية والسلامة العامة بشكل جيد وفعال	5- لدى النادي أماكن خاصة بالاستراحة كافية لأعضاء النادي.	5 تعطى المستحقات المالية في الموعد المحدد	5- لدى النادي أماكن لركن السيارات
6 لدى النادي أماكن للاستحمام بعدد كافي وذات جاذبية. T10	6 يتم تقديم الخدمات بالسرعة.	6 لدى النادي أماكن للتسلية كافية لأعضاء النادي.	6 تقديم الخدمات المختلفة يتميز بالدقة	6 تتعاطف إدارة النادي مع العقوبات التي يتعرض

لها أحد أفراد النادي	وعدم الأخطاء. 2			
		7 يتيح النادي فرصة للاحتفالات والرحلات والترقية .	7 هناك استجابة فورية لمشكلات اللاعبين والمدربين والأجهزة الفنية	7 يستجيب النادي لرغبة اللاعب في خوض تجربة احترافية RES 7
			8. يوجد استعداد دائم للتعاون من أجل حل المشاكل العالقة	8- يضمن النادي الظروف الجيدة للإقامة لكل من اللاعبين والمدربين. R7
			9 هناك وفاء بتقديم الخدمة في موعدها المحدد	9. احترام ضيوف النادي وزواره واستقبالهم بحفاوة. E5
			10	10 لدى النادي دورات مياه كافية ونظيفة. T9
			10 تضع إدارة النادي مصلحة اللاعب والمدرب في مقدمة اهتماماتها. 2..	11 يضمن النادي سهولة التنقل بكل أريحية وبدون مشاكل. R6
			11 هناك حرص على حل مختلف المشكلات التي تواجه اللاعبين والمدربين والطاقم الفني.	12 لدى النادي مختصين في الطب الرياضي لمعالجة الحالات الطارئة. S7
			12 يظهر أعضاء النادي والموظفين الود في علاقاتهم مع اللاعبين والمدربين.	13- تتوفر لدى النادي أدوات معالجة الإصابات الرياضية الضرورية سواء أثناء المباريات أو الحصص التدريبية. S6
				14 أعضاء إدارة النادي والعاملين يتمتعون بمظهر مناسب ولائق T4
				15- لدى النادي وسائل لنقل المصابين أثناء الحصص التدريبية. S8

جدول رقم يوضح مكونات أبعاد جودة لدى أندية كرة القدم المحترفة في الجزائر

البعد الخامس:	البعد الرابع:	البعد الثالث:	البعد الثاني:	البعد الأول:
الاستجابة	الجوانب المالية	الجوانب المادية	السلامة والاعتمادية	التسهيلات

والتعاطف		الملموسة.		
1 توجد استجابة عند الرغبة في تغيير النادي	1 يفي النادي بتعهداته المالية	1- تتوفر لدى النادي التجهيزات الحديثة والتقنيات المناسبة .	1 سلوك أعضاء إدارة النادي يعزز الشعور بالأمان والثقة	1 البرامج التدريبية والخصص تتميز بجاذبية خاصة.1
2 يتم إعلام اللاعبين والمدربين والأجهزة المختلفة بمواعيد تقديم الخدمات والانتهاه منها.	2 لدى النادي برنامج للحوافز والعلاوات	2- لدى النادي تجهيزات ومباني ذات جاذبية.	2 إلمام الموظفين وأعضاء مجلس الإدارة بالمعلومات الكافية وحسن توصيلها.	2 تتميز تنقلات اللاعبين لإجراء المقابلات بدرجة عالية من السلامة
3 توجد استجابة للاستفادة بترخيص لحضور المناسبات العائلية والأعياد .	3 المستحقات المالية تتطابق مع العقد المبرم.	3- لدى النادي تسهيلات مهمة كالقاعات والمرافق وساحات الملاعب.	3. يتميز الموظفون وأعضاء مجلس الإدارة باللياقة وحسن الخلق	3 لدى النادي أماكن كافية لتغيير الملابس ذات جاذبية.
4 الروح المرحة والصدقة واضحة في التعامل داخل إدارة النادي.	4 يستفيد اللاعب عند الانتقال من نسبة من قيمة التحويلات .	4- لدى النادي مرافق خاصة بالاسترجاع ذات جودة عالية :حمامات، جاكوزي، ساونا،	4. تتعامل إدارة النادي بسرية فيما يخص المعلومات الخاصة باللاعبين والمدربين وأعضاء النادي.	4 تحتفظ إدارة النادي بالسجلات المختلفة والملفات الهامة
5 تعطى المستحقات المالية في الموعد المحدد	5 لدى النادي أماكن خاصة بالاستراحة كافية لأعضاء النادي.	5 تتوفر وسائل التجهيزات الأمنية والسلامة العامة بشكل جيد وفعال	5 يتوفر النادي على مختلف الأجهزة الفنية اللازمة كالفرق الطبي، الفريق التدريبي	5 يتوفر النادي على مختلف الأجهزة الفنية اللازمة كالفرق الطبي، الفريق التدريبي
		6 لدى النادي أماكن للتسلية كافية لأعضاء النادي.	6 يتم تقديم الخدمات بالسرعة.	6 لدى النادي أماكن للاستحمام بعدد كافي وذات جاذبية.
			7 هناك استجابة فورية لمشكلات اللاعبين والمدربين والأجهزة الفنية	7 يستجيب النادي لرغبة اللاعب في خوض تجربة احترافية
			8. يوجد استعداد دائم للتعاون من أجل حل المشاكل العالقة	8- يضمن النادي الضروف الجيدة للإقامة لكل من اللاعبين والمدربين.

			9 هناك وفاء بتقديم الخدمة في موعدها المحدد .	9. احترام ضيوف النادي وزواره واستقبالهم بحفاوة.
			10	10 لدى النادي دورات مياه كافية ونظيفة.
			10 تضع إدارة النادي مصلحة اللاعب والمدرب في مقدمة اهتماماتها. ..2	11 يضمن النادي سهولة التنقل بكل أريحية وبدون مشاكل.
			11 هناك حرص على حل مختلف المشكلات التي تواجه اللاعبين والمدربين والطاقم الفني.	11 لدى النادي مختصين في الطب الرياضي لمعالجة الحالات الطارئة.
				13- تتوفر لدى النادي أدوات معالجة الإصابات الرياضية الضرورية سواء أثناء المباريات أو الحصص التدريبية.
				14 أعضاء إدارة النادي والعاملين يتمتعون بمظهر مناسب ولائق

الاستنتاج العام :

من خلال تحليل مخرجات التحليل الاحصائي نستنتج أن المقياس المحصل عليه لجودة الخدمة لدى الأندية

المحترفة في الجزائر يتكون من خمسة أبعاد رئيسية تتدرج في الأهمية حسب الترتيب ومجموع أبعاده هو 40 بعد. ويمكن أن نطلق عليه تسمية (servsport).

1- بعد التسهيلات: ويحتل المرتبة الأولى من حيث أهمية أبعاد جودة الخدمة لدى أندية كرة القدم المحترفة في

الجزائر والقوة التفسيرية لجودة الخدمة من خلال النتائج السابقة، مكون من 14 متغيرا

- 2- بعد السلامة والاعتمادية: ويحتل المرتبة الثانية من حيث أهمية أبعاد جودة الخدمة لدى أندية كرة القدم المحترفة في الجزائر مكون من 11 متغيرا.
- 3- بعد الجوانب المادية الملموسة: هذا البعد مكون من 6 متغيرات ويحتل المرتبة الثالثة من حيث أهمية أبعاد جودة الخدمة لدى أندية كرة القدم المحترفة في الجزائر .
- 4- بعد الجوانب المالية: ويحتل المرتبة الرابعة من حيث أهمية أبعاد جودة الخدمة لدى أندية كرة القدم المحترفة في الجزائر مكون من 5 متغيرات.
- 5- بعد الاستجابة والتعاطف: مكون من 4 متغيرات ويحتل المرتبة الخامسة من حيث أهمية أبعاد جودة الخدمة لدى أندية كرة القدم المحترفة في الجزائر.

النموذج النهائي للمقياس المقترح

البعد الأول: بعد التسهيلات.

1	البرامج التدريبية والحصص تتميز بجاذبية خاصة.
2	تتميز تنقلات اللاعبين لإجراء المقابلات بدرجة عالية من السلامة.
3	لدى النادي أماكن كافية لتغيير الملابس ذات جاذبية.
4	تحتفظ إدارة النادي بالسجلات المختلفة والملفات الهامة .
5	يتوفر النادي على مختلف الأجهزة الفنية اللازمة كالفرق الطبي، الفريق التدريبي.
6	لدى النادي أماكن للاستحمام بعدد كافي وذات جاذبية.
7	يستجيب النادي لرغبة اللاعب في خوض تجربة احترافية .
8-	يضمن النادي الضروف الجيدة للإقامة لكل من اللاعبين والمدربين.

9. احترام ضيوف النادي وزواره واستقبالهم بحفاوة.

10. لدى النادي دورات مياه كافية ونظيفة.

11. يتضمن النادي سهولة التنقل بكل أريحية وبدون مشاكل.

12. لدى النادي مختصين في الطب الرياضي لمعالجة الحالات الطارئة.

13- تتوفر لدى النادي أدوات معالجة الإصابات الرياضية الضرورية سواء أثناء المباريات أو الحصص التدريبية.

14. أعضاء إدارة النادي والعاملين يتمتعون بمظهر مناسب ولائق .

البعد الثاني: بعد السلامة والاعتمادية

1. سلوك أعضاء إدارة النادي يعزز الشعور بالأمان والثقة.

2. إلمام الموظفين وأعضاء مجلس الإدارة بالمعلومات الكافية وحسن توصيلها.

3. يتميز الموظفون وأعضاء مجلس الإدارة باللباقة وحسن الخلق.

4. تتعامل إدارة النادي بسرية فيما يخص المعلومات الخاصة باللاعبين والمدربين وأعضاء النادي.

5. تتوفر وسائل التجهيزات الأمنية والسلامة العامة بشكل جيد وفعال.

6. يتم تقديم الخدمات بالسرعة.

7. هناك استجابة فورية لمشكلات اللاعبين والمدربين والأجهزة الفنية.

8. يوجد استعداد دائم للتعاون من أجل حل المشاكل العالقة.

9. هناك وفاء بتقديم الخدمة في موعدها المحدد .

10. تضع إدارة النادي مصلحة اللاعب والمدرب في مقدمة اهتماماتها.

11. هناك حرص على حل مختلف المشكلات التي تواجه اللاعبين والمدربين والطاقم الفني.

البعد الثالث: الجوانب المادية الملموسة

1- تتوفر لدى النادي التجهيزات الحديثة والتقنيات المناسبة .

2- لدى النادي تجهيزات ومباني ذات جاذبية.

3- لدى النادي تسهيلات مهمة كالقاعات والمرافق وساحات الملاعب.

4- لدى النادي مرافق خاصة بالاسترجاع ذات جودة عالية :حمامات، جاكوزي، ساونا،

5- لدى النادي أماكن خاصة بالاستراحة كافية لأعضاء النادي.

6 لدى النادي أماكن للتسلية كافية لأعضاء النادي.

البعد الرابع:الجوانب المالية

1 يفي النادي بتعهداته المالية

2 لدى النادي برنامج للحوافز والعلاوات

3 المستحقات المالية تتطابق مع العقد المبرم.

4 يستفيد اللاعب عند الانتقال من نسبة من قيمة التحويلات .

5 تعطى المستحقات المالية في الموعد المحدد.

البعد الخامس:الاستجابة والتعاطف:

1 توجد استجابة عند الرغبة في تغيير النادي.

2 يتم إعلام اللاعبين والمدربين والأجهزة المختلفة بمواعيد تقديم الخدمات والانتهااء منها.

3. توجد استجابة للاستفادة بترخيص لحضور المناسبات العائلية والأعياد .

4 الروح المرحة والصدقة واضحة في التعامل داخل إدارة النادي.

الفصل الخامس

استنتاجات واقتراحات

I. الاستنتاجات

1. بعد التسهيلات يمثل أحد أبعاد جودة الخدمة لدى أندية كرة القدم المحترفة في الجزائر.
2. بعد السلامة والاعتمادية يمثل أحد أبعاد جودة الخدمة لدى أندية كرة القدم المحترفة في الجزائر.
3. بعد الجوانب المادية الملموسة يمثل أحد أبعاد جودة الخدمة لدى أندية كرة القدم المحترفة في الجزائر.
4. بعد الجوانب المالية يمثل أحد أبعاد جودة الخدمة لدى أندية كرة القدم المحترفة في الجزائر.
5. بعد الاستجابة والتعاطف يمثل أحد أبعاد جودة الخدمة لدى أندية كرة القدم المحترفة في الجزائر.
6. يمثل بعد التسهيلات أهم أبعاد جودة الخدمة
7. يحتل بعد السلامة والاعتمادية المرتبة الثانية من حيث الأهمية ضمن أبعاد جودة الخدمة لدى أندية كرة القدم المحترفة.
8. يحتل بعد الجوانب الملموسة المرتبة الثالثة ضمن أبعاد جودة الخدمة لدى أندية كرة القدم المحترفة.
9. يحتل بعد الجوانب المالية المرتبة الرابعة ضمن أبعاد جودة الخدمة لدى أندية كرة القدم المحترفة.
10. يحتل بعد الاستجابة والتعاطف آخر أبعاد جودة الخدمة لدى أندية كرة القدم المحترفة.
11. مقياس جودة الخدمة المقترح حافظ على عدد أبعاد المقياس الرئيسي "مقياس الأداء" وهي خمسة أبعاد .
12. عدد عبارات المقياس الجديد هي 40 عبارة .
13. الاسم المقترح لنموذج المقياس المقترح هو "servsport"

II. اقتراحات:

- من خلال النتائج المتوصل إليها نقترح تطبيق المقياس الجديد لجودة الخدمة لدى أندية كرة القدم المحترفة باستخدام أسلوب الفجوة ومعرفة الفرق بين مقياس الأداء ومقياس الفجوة في قياس جودة الخدمة ومن هو المقياس الأكثر دقة لقياس جودة الخدمة .

- التأكد من صحة النتائج المتوصل إليها بتطبيق النموذج على مجالات أخرى داخل قطاع الرياضة

- تطبيق النموذج لقياس جودة الخدمة لدى النوادي الهاوية.

- تطبيق النموذج المقترح لقياس الجودة على أي نادي محترف لمعرفة مستوى الجودة والالتزام بمتطلباتها ، خاصة النوادي الجديدة في مجال الاحتراف.

III. الآفاق المستقبلية للدراسة:

- تشجيع الباحثين للخوض في هذا النوع من الأبحاث وإثرائها أكثر واقتراح بدائل أخرى مع أنواع أخرى من المقاييس .

المصادر والمراجع

المعتمدة في الدراسة

1-4 المصادر

القرآن الكريم

السنة النبوية

2-4 المراجع باللغة العربية

- 1- أ.مهدي السامرائي، إدارة الجودة الشاملة في القطاعين الإنتاجي والخدمي، دار جرير للنشر والتوزيع، عمان، الطبعة 1، 2007.
- 2- ب.نزار عبد المجيد البرواوي وآخرون، التميز المؤسسي مدخل الجودة وأفضل الممارسات، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، الطبعة 1، عمان، الأردن، 2013.
- 3- بشار يزيد الوليد، المفاهيم الإدارية الحديثة، دار الراية للنشر والتوزيع، ط1، عمان، الأردن، 2009.
- 4- تيسير العفيشات العجارمة، التسويق المصري، دار حامد للنشر والتوزيع، ط2، عمان، الأردن، 2013.
- 5- حسن أحمد الشافعي، معايير تطبيق إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات الرياضية بالمجتمع العربي، دار الوفاء لدنيا الطباعة والنشر، الاسكندرية، مصر، 2006 .
- 6- د. عيسى الهادي، د. كمال رعاش، الاحتراف الرياضي في كرة القدم دراسة مقارنة -مشروع الجزائر أمودجا، دار الكتاب الحديث، الطبعة الأولى، القاهرة، 2011.
- 7- د.رعد عبد الله الطائي، د.عيسى قداد، إدارة الجودة الشاملة، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، الطبعة العربية، 2008.
- 8- د.محمود حسين الوادي وآخرون، إدارة الجودة الشاملة في منظمات الأعمال بين النظرية والتطبيق، دار الحامد للنشر والتوزيع، الطبعة 1، عمان، الأردن، 2012.
- 9- د.نبيل جمعة صالح النجار، القياس والتقييم منظور تطبيقي مع تطبيقات برمجية SPSS ، دار الحامد للنشر والتوزيع، بدون طبعة، عمان، الأردن، 2009.
- 10- عمر نصر الله قشطة، استراتيجية تطبيق إدارة الجودة الشاملة للتدريب الرياضي بالاتحادات الرياضية الفلسطينية، دار الوفاء لدنيا الطباعة والنشر، ط1، الإسكندرية ، مصر، 2011.
- 11- ناظم حسن السيد، محاسبة الجودة-مدخل تحليلي -، دار الثقافة للنشر والتوزيع، ط 1، عمان، الأردن، 2009.
- 12- ناظم حسن عبد السيد، محاسبة الجودة مدخل تحليلي، دار الثقافة، ط1، عمان، الأردن، 2009.

قائمة المراجع

13- نبيه العلقامي وآخرون، اقتصاديات الرياضة وقومية الدولة (التشريعات الدولية –التنظيمات الدولية – العولمة الرياضية – الجودة الرياضية- الاحتراف الرياضي)، مركز الكتاب للنشر، ط1، القاهرة، مصر،2012.

14- هاني حامد الضمور، تسويق الخدمات، دار وائل للنشر والتوزيع، ط6، عمان، الأردن، 2015.

15- يوسف حجيم الطائي، محمد عاصي العجيلي، ليث علي الحكيم، نظم إدارة الجودة في المنظمات الإنتاجية والخدمية، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2009.

16- كمال الدين عبد الرحمن درويش، د.محمد صبحي حسانين، الجودة والعولمة في إدارة أعمال الرياضة باستخدام أساليب إدارية مستحدثة، دار الفكر العربي، القاهرة، مصر، 2004.

17- د.عمر نصر الله قشطة، استراتيجية تطبيق إدارة الجودة الشاملة، دار الوفاء لدنيا الطباعة والنشر، الاسكندرية، مصر، 2011.

18- د.قاسم نايف علوان المحياوي، إدارة الجودة في الخدمات، دار الشروق للنشر والتوزيع، الطبعة1، عمان الأردن، 2006.

19- د.فوزي حبيب حافظ، القياس وتطبيقاته في البحوث الميدانية، مكتبة الملك فهد الوطنية، جدة، السعودية، 1425.

3-4 المراجع باللغة الأجنبية

4-4 المراجع المترجمة

5-4 القواميس

6-4 الانترنت

1- www. dmowoo3.com

2- www.startimes.com

3- الموسوعة الحرة ويكيبيديا.

4-7 قائمة الدوريات والمجلات العلمية.

1- الأكاديمية العربية البريطانية للتعليم العالي، إدارة الجودة الشاملة دراسة نظرية ونموذج مقترح لها في مكتبة

الملك فهد الوطنية، مجلة مكتبة الملك فهد الوطنية، المجلد17، العدد2011، 2.

2- الأكاديمية العربية البريطانية للتعليم العالي، خدمة العملاء، مفهومها خصائصها، مراحلها.

قائمة المراجع

- 3- خالد أحمد الصرايرة، ليلي العساف، إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي بين النظرية والتطبيق، عمادة البحث العلمي، جامعة مؤتة، الأردن، 2008.
 - 4- د. أحمد عبد إسماعيل الصفار د. ماجدة عبد اللطيف، أثر تطبيق فلسفة إدارة الجودة الشاملة وفق منظور الزبون الداخلي والخارجي على الأداء التشغيلي للمنظمات التصنيعية، مجلة الإدارة والاقتصاد، العدد 73، 2008.
 - 5- د. شيرين حامد محمد أبو وردة، المجلة المصرية للدراسات التجارية، كلية التجارة - جامعة المنصورة، المجلد الحادي والثلاثون، العدد الأول، 2007.
 - 6- د. علي أحمد ثاني بن عبود، قياس الأداء الحكومي باستخدام نموذج ServQual .
 - 7- رعد حسن الصرن، تطوير نموذج الفجوة في قياس جودة الخدمات المصرفية إلى المستوى العالمي دراسة نظرية، مجلة العلوم الإنسانية، العدد السادس، جامعة محمد خيضر بسكرة، جوان 2004.
 - 8- محمد بن عبد العزيز الراشد، إدارة الجودة الشاملة دراسة نظرية ونموذج مقترح لها في مكتبة الملك فهد الوطنية، مجلة مكتبة الملك فهد الوطنية، مجلد 17، العدد 2، 2011.
 - 9- محمد سيد حمزاوي قياس الأداء في المنظمات والمؤسسات المعاصرة، الرياض، 2013.
 - 10- محمد عبد الوهاب العزاوي، إدارة الجودة الشاملة، جامعة الإسراء الخاصة، الأردن، 2005/2004.
 - 11- رقية صونيا بن عكي، مجلة علوم وممارسات الأنشطة البدنية الرياضية والفنية، مارس 2015، الجزائر العاصمة.
 - 12- طارق براهيم، دفا تر السياسة والقانون، كلية العلوم الاجتماعية والانسانية، العدد الثالث عشر، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، ، 2015.
- 4-8 قائمة الأطروحات والرسائل العلمية.

- 1- إبراهيم نزيه محمد المسدي، تطبيق أسلوب الفجوة في قياس جودة الخدمة بمراكز الشباب، أطروحة دكتوراه، جامعة حلوان، مصر، 2004.
- 2- بوعبد الله الصالح، نماذج وطرق قياس جودة الخدمة-دراسة تطبيقية على خدمات مؤسسة بريد الجزائر- جامعة سطيف1، 2013-2014.
- 3- زياد بركات، الفجوة بين الإدراكات والتوقعات لقياس جودة الخدمات التي تقدمها جامعة القدس المفتوحة من وجهة نظر الدارسين فيها، القدس المفتوحة، فلسطين، 2010.

قائمة المراجع

- 4- السعدني خليل عبد الغني السعدني، دراسة تحليلية لنظام احتراف لاعبي كرة القدم بجمهورية مصر العربية، رسالة ماجستير، جامعة حلوان، مصر، 2000.
- 5- سيد احمد حاج عيسى، أثر تدريب الأفراد على تحسين الجودة الشاملة الصحية في المستشفيات الجزائرية، جامعة الجزائر، 2011-2012.
- 6- عادل محمد كمال ابراهيم شعبان، تصميم مقياس للفاعلية التنظيمية لبعض الهيئات الرياضية، رسالة دكتوراه، كلية التربية الرياضية بجامعة حلوان، مصر، 2004.
- 7- عبد العزيز عبد العال زكي عبد العال، إدارة الجودة ودورها في بناء الشركات، الجامعة الافتراضية الدولية، المملكة المتحدة، 2010.
- 8- محمد عبد المنعم محمد محمد هلال، قياس جودة الخدمة في المنشآت الرياضية المركزية بوزارة التربية والتعليم، رسالة دكتوراه غير منشورة، كلية التربية الرياضية للبنين بالهرم، جامعة حلوان، القاهرة، 2004.
- 9- نوار احمد، تطبيق أسلوب الفجوة لقياس جودة الخدمة بالقاعات متعددة الرياضات -دراسة ميدانية بولاية سكيكدة، جامعة محمد الشريف مساعدي ، سوق أهراس، 2011/2012 .

الملاحق

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة المسيلة

هذا المقياس يندرج ضمن متطلبات إنجاز أطروحة الدكتوراه في نظرية ومنهجية التربية البدنية والرياضية ،
والموسومة بعنوان : نموذج مقترح لقياس جودة الخدمة لدى أندية كرة القدم المحترفة في الجزائر .

وفي هذا الصدد نضع بين أيديكم مجموعة من العبارات للإجابة عليها بوضع العلامة (X)

أمام الإجابة الصحيحة، وليكن في علمكم أن هذا المقياس غرضه البحث العلمي وليس شيئا آخر، كما
نحيطكم علما أن إجاباتكم ستحظى بالسرية التامة.

المؤهل العلمي

الدكتوراه	الماجستير	الماستر	اللسانس	تعليم ثانوي	تعليم ابتدائي

السن

أقل من 20 سنة	من 21 إلى 30 سنة	من 31 إلى 40 سنة	من 41 إلى 50 سنة	أكثر من 50 سنة

الحالة العائلية

متزوج	أعزب	مطلق	أرمل

موافق بشدة	موافق	محايد	معارض	معارض بشدة	المحور الأول :الجوانب المادية الملموسة.
					تتوفر لدى النادي التجهيزات الحديثة والتقنيات المناسبة .
					لدى النادي تجهيزات ومباني ذات جاذبية
					لدى النادي تسهيلات مهمة كالقاعات والمرافق وساحات الملاعب.
					أعضاء إدارة النادي والعاملين يتمتعون بمظهر مناسب ولائق.
					البرامج التدريبية والحصص تتميز بجاذبية خاصة.
					لدى النادي مرافق خاصة بالاسترجاع ذات جودة عالية :حمامات، جاكوزي، ساونا،
					لدى النادي أماكن خاصة بالاستراحة كافية لأعضاء النادي.
					لدى النادي أماكن كافية لتغيير الملابس ذات جاذبية.
					لدى النادي دورات مياه كافية ونظيفة.
					لدى النادي أماكن للاستحمام بعدد كافي وذات جاذبية.
					لدى النادي أماكن للتسلية كافية لأعضاء النادي.
					لدى النادي أماكن لركن السيارات.

<u>المحور الثاني : الإعتمادية</u>				
موافق بشدة	موافق	محايد	معارض	معارض بشدة
				هناك وفاء بتقديم الخدمة في موعدها المحدد .
				تقديم الخدمات المختلفة يتميز بالدقة وعدم الأخطاء.
				هناك حرص على حل مختلف المشكلات التي تواجه اللاعبين والمدربين والطاقم الفني.
				يتوفر النادي على مختلف الأجهزة الفنية اللازمة كالفرق الطبي ،الفرق التدريبي
				تحتفظ إدارة النادي بالسجلات المختلفة والملفات الهامة .
				يضمن النادي سهولة التنقل بكل أريحية وبدون مشاكل.
				يضمن النادي الظروف الجيدة للإقامة لكل من اللاعبين والمدربين.

<u>المحور الثالث : الاستجابة.</u>				
موافق بشدة	موافق	محايد	معارض	معارض بشدة
				يتم تقديم الخدمات بالسرعة.
				هناك استجابة فورية لمشكلات اللاعبين والمدربين والأجهزة الفنية
				يتم إعلام اللاعبين والمدربين والأجهزة المختلفة بمواعيد تقديم الخدمات والانتهاؤها منها.
				يوجد استعداد دائم للتعاون من أجل حل المشاكل العالقة .
				توجد استجابة للاستفادة بترخيص لحضور المناسبات العائلية والأعياد .
				توجد استجابة عند الرغبة في تغيير النادي
				يستجيب النادي لرغبة اللاعب في خوض تجربة احترافية.

المحور الرابع: السلامة والأمان				
موافق بشدة	موافق	محايد	معارض	معارض بشدة
				سلوك أعضاء إدارة النادي يعزز الشعور بالأمان والثقة.
				إلمام الموظفين وأعضاء مجلس الإدارة بالمعلومات الكافية وحسن توصيلها.
				يتميز الموظفون وأعضاء مجلس الإدارة باللباقة وحسن الخلق.
				تتعامل إدارة النادي بسرية فيما يخص المعلومات الخاصة باللاعبين والمدربين وأعضاء النادي.
				تتوفر وسائل التجهيزات الأمنية والسلامة العامة بشكل جيد وفعال
				تتوفر لدى النادي أدوات معالجة الإصابات الرياضية الضرورية سواء أثناء المباريات أو الحصص التدريبية.
				لدى النادي مختصين في الطب الرياضي لمعالجة الحالات الطارئة.
				لدى النادي وسائل لنقل المصابين أثناء الحصص التدريبية.
				تتميز تنقلات اللاعبين لإجراء المقابلات بدرجة عالية من السلامة والأمان

<u>المحور الخامس: التعاطف</u>					معارض بشدة	معارض	محايد	موافق	موافق بشدة
يظهر أعضاء إدارة النادي والموظفين الود في علاقاتهم مع اللاعبين والمدربين.									
تضع إدارة النادي مصلحة اللاعب والمدرّب في مقدمة اهتماماتها.									
الروح المرحة والصدقة واضحة في التعامل داخل إدارة النادي.									
يتيح النادي فرصة للاحتفالات والرحلات والترقية.									
احترام ضيوف النادي وزواره واستقبالهم بحفاوة.									
تعاطف إدارة النادي مع العقوبات التي يتعرض لها أحد أعضاء النادي.									

<u>المحور السادس: الجوانب المالية</u>					معارض بشدة	معارض	محايد	موافق	موافق بشدة
يفي النادي بتعهداته المالية									
لدى النادي برنامج للحوافز والعلاوات									
المستحقات المالية تتطابق مع العقد المبرم.									
يستفيد اللاعب عند الانتقال من نسبة من قيمة التحويلات .									
تعطى المستحقات المالية في الموعد المحدد.									

درجة الجودة الكلية للخدمات المقدمة من طرف النادي: ضع إشارة في الخانة التي تراها مناسبة لدرجة الجودة للخدمة الكلية بالنادي حسب رأيك الشخصي.

خدمة ممتازة جدا	نوعا ما	خدمة رديئة جدا
5	4	3
		2
		1

درجة الرضى الكلي : ضع إشارة في الخانة التي تراها مناسبة لدرجة رضاك على مستوى الخدمة بالنادي حسب رأيك الشخصي .

راضي كل الرضى	نوعا ما	غير راضي تماما
5	4	3
		2
		1

المسيلة في: 2018/04/29

الى السادة: رؤساء الأندية المحترفة بالجزائر

الموضوع : تسهيل مهمة

يشرفنا أن نلتمس من سيادتكم تقديم يد العون والمساعدة للطلاب:

- الطالب : سعيدان سعد
- وهذا بغرض تسهيل مهمة الطالب الباحث في اطار التحضير لرسالة التخرج لنيل شهادة الدكتوراه علوم.
- بعنوان : نموذج مقترح لقياس جودة الخدمة لدى أندية كرة القدم المحترفة بالجزائر

رئيس ما بعد التدرج



قائمة الأساتذة المحكمين:

الجامعة	الدرجة العلمية	الأستاذ المحكم
جامعة المسيلة	أستاذ التعليم العالي	بوسكرة احمد
جامعة حلوان مصر	أستاذ التعليم العالي	كمال درويش
جامعة حلوان مصر	أستاذ التعليم العالي	وجيه الشمندي
جامعة المسيلة	محاضر أ	زحاف محمد
جامعة المسيلة	محاضر أ	بن رجم احمد
جامعة المسيلة	محاضر أ	مفلق كمال
جامعة المسيلة	محاضر أ	بوساق فتيحة
جامعة المسيلة	محاضر أ	جوادي خالد
جامعة المسيلة	محاضر أ	عمارة نور الدين
جامعة المسيلة	محاضر أ	صالح بوعبد الله

ملخص الدراسة:

الدراسة بعنوان نموذج مقترح لقياس جودة الخدمة لدى أندية كرة القدم المحترفة في الجزائر، هدفت الدراسة إلى اقتراح نموذج لقياس جودة الخدمة بناء على مقياس الأداء ذو الأبعاد الخمسة وتعديله وفق البيئة الجزائرية وخصائص الخدمة لدى الأندية المحترفة، تمت الدراسة على عينة من 268 فرد من لاعبي ومدربي النوادي المحترفة لكرة القدم للرابطين المحترفين الأولى والثانية تشمل 11 نادي.

ومن نتائج الدراسة أن النموذج المقترح يتكون من خمسة أبعاد رئيسية لجودة الخدمة هي التسهيلات، السلامة والاعتمادية، الجوانب المادية الملموسة، الجوانب المالية، وأخيرا الاستجابة والتعاطف، بينما الأبعاد الأصلية لمقياس الأداء هي الجوانب المادية الملموسة، الاستجابة، السلامة والأمان، ويمثل بعد التسهيلات أهم أبعاد جودة الخدمة في المقياس المقترح، وبعد الاستجابة والتعاطف أقل الأبعاد أهمية، عدد عبارات النموذج المقترح 40 عبارة، كما حافظ المقياس المعدل على عدد أبعاد الجودة لمقياس الأداء وهو خمسة أبعاد .

ملخص الدراسة:

الدراسة بعنوان نموذج مقترح لقياس جودة الخدمة لدى أندية كرة القدم المحترفة في الجزائر، هدفت الدراسة إلى اقتراح نموذج لقياس جودة الخدمة بناء على مقياس الأداء ذو الأبعاد الخمسة وتعديله وفق البيئة الجزائرية وخصائص الخدمة لدى الأندية المحترفة، تمت الدراسة على عينة من 268 فرد من لاعبي ومدربي النوادي المحترفة لكرة القدم للرابطين المحترفين الأولى والثانية تشمل 11 نادي.

ومن نتائج الدراسة أن النموذج المقترح يتكون من خمسة أبعاد رئيسية لجودة الخدمة هي التسهيلات، السلامة والاعتمادية، الجوانب المادية الملموسة، الجوانب المالية، وأخيرا الاستجابة والتعاطف، بينما الأبعاد الأصلية لمقياس الأداء هي الجوانب المادية الملموسة، الاستجابة، السلامة والأمان، ويمثل بعد التسهيلات أهم أبعاد جودة الخدمة في المقياس المقترح، وبعد الاستجابة والتعاطف أقل الأبعاد أهمية، عدد عبارات النموذج المقترح 40 عبارة، كما حافظ المقياس المعدل على عدد أبعاد الجودة لمقياس الأداء وهو خمسة أبعاد .

Study Summary:

The study is titled a proposed model for measuring the quality of service of professional football clubs in Algeria. The study aimed to propose a model for measuring quality of service Based on the five dimensional performance scale, And modify it according to the Algerian environment and the service characteristics of the professional clubs, A study was conducted on a sample of 268 professional players and coaches of the football clubs of the first and second specialized associations including 11 clubs.

The results of the study suggest that the proposed model consists of five main dimensions of Quos: facilities, safety and reliability, tangible physical aspects, financial aspects, and finally response and empathy, While the original dimensions of the performance measure are tangible physical aspects, responsiveness, safety and security, and after the facility is the most important dimensions of service quality in the proposed scale, after the response and sympathy is less important dimensions, The number of expressions of the proposed model 40 words, and the modified scale also maintained the number of quality dimensions of the performance scale, which is five dimensions.