

واقع جودة الخدمات في أندية المحترفين لكرة القدم في فلسطين

أ.د. معتصم محمود شطناوي¹، أ.د. عبد الناصر عبد الرحيم قدومي²، د. محمود حسني الأطرش³

أ. مجد علام هاشم شحاده⁴

جامعة اليرموك/كلية التربية الرياضية¹

جامعة اليرموك/كلية التربية الرياضية²

جامعة اليرموك/كلية التربية الرياضية³

جامعة اليرموك/كلية التربية الرياضية⁴

(¹ Albasha1969@yahoo.com)

المستخلص: هدفت الدراسة التعرف إلى درجة واقع جودة الخدمات في أندية المحترفين لكرة القدم في فلسطين، إضافة إلى تحديد الفروق في جودة الخدمات تبعا إلى متغيرات نوع الاحتراف والعمل الحالي ومكان النادي. ولتحقيق ذلك أجريت الدراسة على عينة عشوائية- طبقية قوامها (251) لاعبا وإداريا في أندية المحترفين لكرة القدم في فلسطين، وتمثل ما يقارب نسبته (34%) من مجتمع الدراسة. واستخدم الباحثون المنهج الوصفي المسحي نظرا لملائمته لأغراض الدراسة، ولمعالجة البيانات تم استخدام برنامج الرزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS).

وأظهرت النتائج أن الدرجة لواقع جودة الخدمات في أندية المحترفين لكرة القدم في فلسطين كانت متوسطة، إذ كان متوسط الاستجابة (3.39). وأظهرت النتائج أيضا وجود فروق دالة إحصائية في الدرجة الكلية لجودة الخدمات وجميع إبعادها في أندية المحترفين لكرة القدم تبعا إلى متغير نوع الاحتراف ولصالح الاحتراف الكلي. فضلا عن ذلك توجد فروق دالة إحصائية في الدرجة الكلية لجودة الخدمات وجميع إبعادها في أندية المحترفين لكرة القدم تبعا إلى متغير العمل الحالي ولصالح إداري. وأخيرا، أظهرت النتائج وجود فروق دالة إحصائية في الدرجة الكلية لجودة الخدمات وجميع إبعادها في أندية المحترفين لكرة القدم تبعا إلى متغير مكان النادي بين (مدينة) و (قرية، مخيم) ولصالح مدينة، ولا توجد فروق دالة إحصائية في جودة الخدمات بين (قرية) و (مخيم).

وأوصت الدراسة بعدة توصيات منها ضرورة الاهتمام بالجوانب المادية ورواتب اللاعبين وخاصة في دوري الاحتراف الجزئي، وكذلك إجراء دراسات أخرى مشابهة على الألعاب الرياضية الجماعية الأخرى كالكرة الطائرة وكرة اليد وكرة السلة.

الكلمات المفتاحية: جودة الخدمات - أندية كرة القدم - دوري المحترفين - فلسطين.

1- المقدمة:

تعد جودة الخدمات Services quality من المواضيع التي شغلت العاملين في مجال الاقتصاد خلال العقود القليلة الماضية، وأصبح دور قطاع الخدمات في مجال الاقتصاد من الأنشطة الأكثر أهمية في العديد من البلدان، ولا سيما في الدول المتقدمة. وفي الوقت الحالي امتد الاهتمام بجودة الخدمات في مختلف القطاعات، ومن ضمنها القطاع الرياضي، لذلك نجد أن هناك العديد من الدراسات التي اهتمت بدراسة جودة الخدمات منها: في مراكز اللياقة البدنية (Jeronimo, et al, 2018)، ومراكز الشباب (حلاوة وفتحي، 2016)، والأندية الرياضية (الثبتي، 2014)، والمدن الرياضية (الذهبي وآخرون، 2017)، والخدمات الترويجية بالأندية (هلاي، 2020)، وتسويق الخدمات في الأندية الرياضية (عبد المجيد، 2017).

ونظرا لحدثة الاحتراف وأندية المحترفين لكرة القدم في فلسطين مقارنة بالدول الأخرى، فإننا بحاجة لجودة خدمات عالية المستوى تسهم بالنهوض في هذه الأندية، والاستمرارية في عملها على أكمل وجه، وزيادة رضا منتسبيها، والجمهور، واللاعبين، والمجتمع المحلي، والمستثمرين، والداعمين لهذه الأندية.

وحول جودة الخدمات في الأندية الرياضية فيقصد فيها وفق ما حددها (الثبتي، 2014) هي ما يتم تقديمه من خدمات في النادي في الابعاد : البعد المادي المحسوس من ملاعب وأدوات وصالات ومرافق، ومواقف للسيارات، وبعد الاعتمادية المرتبط بتقييم المستفيدين من مدى توفر الخدمات الرياضية وتنوعها، وبعد الاستجابة ويتمثل في قدرة إدارة النادي في توفير الخدمات للمستفيدين وحل المشاكل المرتبطة بتقديم الخدمات، وبعد الاطمئنان ويتمثل في قدرة إدارة النادي في بث روح الثقة بين المستفيدين والنادي حول جودة الخدمات التي يقدمها النادي، وبعد العاطفة والمتمثل في تلبية النادي لاحتياجات المستفيدين ورواد النادي.

إن جودة الخدمات الرياضية لمتلقاء الاهتمام الكافي وخاصة في دول الوطن العربي كباقي الدول المتقدمة، ولم يتم الاتفاق على إطار مفاهيم على الرغم من أهمية هذا النوع من الخدمات في الحياة العصرية لأهميته في الارتقاء ببنية وشخصية الأفراد في

أي دولة، إذ يؤول الاهتمام بالنشاط البدني والرياضي أفراد المجتمع لاكتساب خبرات ومهارات كثيرة تمكنهم من التكيف مع مجتمعاتهم وتجعلهم قادرين على مسايرة العصر فيتنطور نموه (عطيه، 2015).

إذ يعد موضوع الجودة من الموضوعات التي حظيت حديثاً باهتمام الكثير من الأندية، كما أنها أصبحت الشغل الشاغل لكافة المنظمات والشركات في جميع أنحاء العالم على مختلف أنواعها وأحجامها، وتعد من الأمور التي تؤثر بقوة في تقرير حاضره ومستقبل هذه المنظمات، وكذلك تلعب الجودة دور مهم في تحسين الإنتاجية وتخفيض التكلفة، فقد أصبحت جودة الخدمات بمثابة القاسم المشترك في كافة أنحاء العالم سواء الدول المتقدمة أو الدول النامية، وذلك من خلال الحاجة الى تحسين الربحية والإنتاجية والجودة كلها أمور تتطلب تغيرات ديناميكية في نواحي الأندية لضمان البقاء الاقتصادي لها (زيدان، 2010).

في ضوء ما سبق وندرة الدراسات التي أجريت في فلسطين حول جودة الخدمات في المجال الرياضي بشكل عام، وكرة القدم للمحترفين بشكل خاص، ونظرا لحدثة الاحتراف في كرة القدم في فلسطين، واعتبار أن أندية المحترفين تمثل أعلى نموذج يمكن الحكم في ضوءه على جودة الخدمات في الأندية الرياضية الفلسطينية، فقد ظهرت الحاجة لإجراء مثل هذه الدراسة.

وعن أهمية الدراسة فيمكن إيجازها بما يلي:

1-تمتاز الدراسة الحالية بالأصالة والحدثة، وتعد من الدراسات الرائدة في دراسة جودة الخدمات في أندية المحترفين لكرة القدم في فلسطين.

2-تتلقى الدراسة الحالية الضوء على درجة واقع جودة الخدمات في أندية المحترفين لكرة القدم في فلسطين، وبالتالي التعرف الى جوانب القوة وتعزيزها، وجوانب الضعف والعمل على علاجها من تحسين جودة الخدمات في هذه الأندية.

3-تسهم الدراسة الحالية في تحديد تأثير نوع الاحتراف، والعمل الحالي، ومكان النادي، وعدد أعضاء الهيئة العامة في النادي، ووجود مصدر دخل دائم في النادي في درجة واقع جودة الخدمات في أندية المحترفين لكرة القدم في فلسطين.

4-نظرا لحدثة دراسة جودة الخدمات في الأندية بشكل عام



الخدمات: هي أي فعل أو أداء يمكن أن يقدمه طرف ما إلى طرف آخر يكون جوهره غير ملموس، ولا يسفر عن ملكية أي شيء وإنتاجه قد يكون مرتبطاً بمنتج مادي (Kotler, et, 2006). (al).

الخدمات الرياضية: "جميع الخدمات التي تقدم من خلال المجال الرياضي، وتتخذ الخدمات الرياضية صورة الإدارة أو التسويق أو التشغيل أو إدارة الألعاب الرياضية أو إنشاء الأندية الخاصة أو الأكاديميات أو الأندية الصحية أو مراكز اللياقة البدنية" (قانون الرياضة رقم 70 مادة 0، 2107).

جودة الخدمات: تتمثل في جميع وسائل الراحة التي تقدمها الأندية للمستفيدين سواء أكانت مادية أم معنوية وتؤثر في الإقبال على النادي، وتسهم في زيادة رضا منتسبيها، والجمهور، واللاعبين، والمجتمع المحلي، والمستثمرين، والداعمين لهذه الأندية.

ويعرفها الباحثون إجرائياً: هي المعايير التي يمكن من خلالها تقييم مدى ملائمة الخدمات المقدمة بالأندية الرياضية لرغبات واحتياجات المستفيدين.

حدود الدراسة: التزم الباحثون أثناء إجراء الدراسة بالحدود الآتية:
الحد البشري: الإداريين واللاعبين في أندية المحترفين (الكلي والجزئي) في المحافظات الشمالية من فلسطين (الضفة الغربية سابقاً) وفق التقسيم الإداري المعتمد في دولة فلسطين.

الحد المكاني: مقرات أندية المحترفين لكرة القدم في المحافظات الشمالية من فلسطين.

الحد الزمني: تم إجراء الدراسة في الموسم الرياضي 2022/2023 م .

الدراسات السابقة:

فيما يلي عرض لبعض الدراسات السابقة ذات العلاقة في الموضوع:

قام (الشافعي وآخرون، 2020) بدراسة هدفت الى وضع نموذج لتوزيع الخدمات الرياضية كأحد عناصر المزيج التسويقي بالأندية الرياضية المصرية وذلك من خلال التعرف الى مفهوم توزيع الخدمات الرياضية، تصميم قنوات التوزيع التسويقي للخدمات الرياضية، سياسات التوزيع والعوامل المؤثرة على

وأندية المحترفين لكرة القدم في فلسطين بشكل خاص، فانه يتوقع من خلال الإطار النظري ونتائج الدراسة الميدانية إفادة الباحثين في إجراء بحوث جديدة في مجال جودة الخدمات في المجال الرياضي.

مشكلة الدراسة وتساؤلاتها:

تعد جودة الخدمات المقدمة من الأندية لمنتسبيها وروادها من أكثر العوامل مساهمة في تطور الأندية وديمومتها واستمراريتها، وتعد دراسة الموضوع في المجال الرياضي بشكل عام، وكرة القدم بشكل خاص من أهم متطلبات الرقي في هذه الأندية، ومن خلال عمل الباحثون في المجال الإداري والأكاديمي في أندية مختلفة في الأردن وفلسطين، ومن خلال قريهم واطلاعهم على أندية المحترفين لكرة القدم في فلسطين فقد لاحظوا قلة في الدراسات حول هذا الموضوع، مما يبرر حاجة الأندية الرياضية لإجراء مثل هذه الدراسة، ومن هنا ظهرت مشكلة الدراسة لدى الباحثون، ويمكن إيجازها في الإجابة عن التساؤلات الآتية:

1- ما درجة واقع جودة الخدمات في أندية المحترفين لكرة القدم في فلسطين؟

2- هل توجد فروق في درجة واقع جودة الخدمات في أندية المحترفين لكرة القدم في فلسطين تعزى الى متغير نوع الاحتراف؟

3- هل توجد فروق في درجة واقع جودة الخدمات في أندية المحترفين لكرة القدم في فلسطين تعزى الى متغير العمل الحالي؟

4- هل توجد فروق في درجة واقع جودة الخدمات في أندية المحترفين لكرة القدم في فلسطين تعزى الى متغير مكان النادي؟

أهداف الدراسة:

سعت الدراسة الحالية الى تحقيق الأهداف الآتية:

1- التعرف الى درجة واقع جودة الخدمات في أندية المحترفين لكرة القدم في فلسطين.

2- تحديد الفروق في درجة واقع جودة الخدمات في أندية المحترفين لكرة القدم في فلسطين تبعا الى متغيرات نوع الاحتراف، ونوع العمل في النادي، ومكان النادي.

مصطلحات الدراسة:

ومراكز اللياقة البدنية ومعرفة العوامل المؤثرة على تقديم الخدمات الرياضية، وكانت أهم التوصيات الخاصة بنتائج البحث هي إضافة مجالي الصناعة الرياضية والسياحة الرياضية لمجال خدمات الاستثمار الرياضي وإصلاح الهيكل الإداري للمؤسسات الرياضية الاستثمارية وتوفير قاعدة بيانات عن تدفق الاستثمار عامة وفي الاستثمار الرياضي خاصة، تسهيل إجراءات الحصول على القروض لتمويل المشروعات الاستثمارية.

وقام (الشافعي وآخرون، 2018) بدراسة هدفت التعرف الى الأنشطة اللوجيستية للأنشطة الترويجية والرياضية في المؤسسات الرياضية " الأندية "، المرونة اللوجيستية (مرونة الإمداد، مرونة الشراء، مرونة التوزيع المادي) إجراءات الدراسة استخدام المنهج الوصفي المسمى، واستمارة الاستبيان كوسيلة لجمع البيانات والمعلومات "، وتم اختيار عينة الدراسة من القيادات والكوادر الإدارية بالأندية الرياضية: الأندية الرياضية الكبرى بجمهورية مصر العربية: إذ قام الباحثون باختيار عينة بالطريقة العشوائية من بين الكوادر الإداري بالأندية الكبرى. ومن أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة: أولاً بالنسبة للمحور الأول: الأنشطة اللوجيستية ومدى وملائمتها لكل نشاط بالمؤسسة الرياضية الخدمية تتوافر خدمة العميل أو المستفيد Customer Service بينما لا تتوافر الجمهور المستثمر الداخلي والخارجي للمؤسسة.

ثانياً المحور الثاني: على انه يوجد فرق بين الفرق بين اللوجيستيات في المؤسسات الخدمية للأنشطة الرياضية والمؤسسات السلعية الرياضية توجد الطاقة للمؤسسة ولكن ليس في اللوجيستيات ف المؤسسات الخدمية.

وقام الذهبي وآخرون (2017) بدراسة هدفت إلى قياس مستوى جودة الخدمات الترويجية المقدمة بمدينة دمياط الجديدة، واستخدم الباحثون المنهج الوصفي، وتم اختيار عينة الدراسة بالطريقة العشوائية من المستفيدين من الخدمات الترويجية المختلفة والبالغ عددهم (1445) مستفيد، بواقع (1030) للدراسة الأساسية و(400) للعينة الاستطلاعية، وتم استبعاد (15) استبانة غير صالحة، واستخدم مقياس جودة الخدمات الترويجية كأداة لجمع البيانات، وكانت أهم النتائج أن مستوى

تصميمها، استراتيجيات توزيع الخدمات الرياضية بالأندية. وتم تطبيق الدراسة على عينة عمدية من الأندية الرياضية المصرية وهي النادي الأهلي، و نادي الزمالك، و نادي الجزيرة، وتم اختيار عينة أفراد الدراسة بالطريقة العشوائية الطبقية من أعضاء مجالس الإدارات، والمديرين التنفيذيين، ومديري إدارة النشاط الرياضي وإدارة التسويق بالأندية الرياضية قيد الدراسة وبلغ عددهم (90) فرداً. واستخدم المنهج الوصفي المسحي وتم استخدام الاستبانة من تصميم الباحثون كأداة رئيسة في جمع البيانات، واستخدمت المعالجات الإحصائية المناسبة. وتوصلت الدراسة الى وضع نموذج مقترح لتوزيع الخدمات الرياضية بالأندية الرياضية المصرية.

وقام (أبو النيل، 2019) بدراسة تدور حول تحديات التوسع داخل الموضع المختق لمقر النادي الأهلي بالزمالك بجوار مؤسسات تنافسية واستحالة توفير أراضي جديدة للوفاء بخدمات الحجم المتزايد للعضوية وحواجز التطوير التي تتطلبها إنجازات النادي. والوقوف على إمكانات التوسع لمقر النادي بالجزيرة، وتحديد نطاق (إقليم نفوذ) الخدمة، وإيراز السليبيات المركزية للموقع وأثره في تحجيم نطاق الخدمة للنادي مع إمكانية التطوير. ومن خلال البحث أمكن التمييز بين مرحلتين:

أولهما: مركزية الخدمة وامتدت من 1907/1993.

ثانيهما: مرحلة لا مركزية الخدمة والتي بدأت منذ (1993) بإنشاء فروع جديدة للنادي الأهلي على أطراف القاهرة الكبرى والتجمعات الحضرية الجديدة.

وقامت (العوادلي، 2019) بدراسة التعرف على تصنيفات ومجالات أعمال الخدمات الرياضية التي تقدمها الشركات المشتهرة بالعمل في المجال الرياضي في ضوء قانون الرياضة رقم 70 لسنة 2107 م والتعرف على العوامل المؤثرة على تقديم أعمال الخدمات الرياضية، وتم استخدام المنهج الوصفي وتكون مجتمع الدراسة من شركات مزاولة أعمال الخدمات الرياضية والبالغ عددهم (21) شركة وبلغت عينة البحث الأساسية بنسبة 65%، وتم اختيارهم بالطريقة العشوائية من مجتمع البحث، وقد كانت إهمال نتائج التي توصلت إليها الدراسة معرفة تصنيفات الخدمات الرياضية في الإدارة والتسويق والتشغيل وإدارة الألعاب الرياضية وفي الأندية الخاصة والأكاديميات والأندية الصحية

والخدمات الرياضية وتتخذ هذه الاستراتيجيات طريقتين أساسيتين وهما: زيادة عدد مستخدمين الأنشطة والخدمات الرياضية بزيادة مقرة ورغبات المستفيدين، وزيادة معدلات الاستفادة.

وقام حلاوة وفتحي (2016) بدراسة استهدف تقديم دراسة تحليلية لجودة الخدمة المقدمة بمراكز الشباب. استخدم البحث المنهج الوصفي. وتكونت مجموعة البحث من (243) عامل من العاملين بمراكز الشباب بمحافظة المنوفية. وتمثلت أدوات البحث في المقابلة الشخصية، واستبانته تضمن (التخطيط لتحقيق الأهداف المطلوبة، التنظيم الرسمي وغير الرسمي، وتوفير وسائل الاتصال المناسبة بين المستويات الإدارية، التركيز على المستفيد أو العميل، تحسين الجودة باستمرار، توفير القيادة الإدارية الفعالة، الرقابة بواسطة الإدارة العليا، اتخاذ القرار). وأشارت نتائج الدراسة إلى إنه يعتمد اتخاذ القرارات بمركز الشباب على معلومات صادقة، وكذلك مشاركة العاملين بمركز الشباب في اتخاذ القرار يقضى على معظم الشكاوى والتظلمات، وأيضاً اتخاذ القرار المناسب يساعد على سرعة تحقيق الهدف، كما يعتمد اتخاذ القرار بمركز الشباب على الأسلوب التحليلي المنطقي للبيانات والمعلومات، وكذلك يعتمد اتخاذ القرارات في مركز الشباب على مبدأ المشاركة بين العاملين.

دراسة (أنى وفاروكيا، 2016، Unuvar&Kaya) هدفت هذه الدراسة قياس جودة الخدمات باستخدام طريقة سيرف بيرف في شركات الضيافة. وتم استخدام مقياس سيرف بيرف لقياس مستوى جودة الخدمة المقدمة شركة الضيافة ذات الفنادق أربع وخمس نجوم بمدينة مرسن التركية. وقد استعان الباحثان بطريقة العينة العمدية، التي طبقت أداة البحث على (220) عميل اينزلون في فندق أربع وخمس نجوم بمدينة مرسن؛ وذلك لتقييم جودة الخدمة بالفندق الذي يقيمون فيه، وتم تحليل نتائج الدراسة وتم الحصول على استجابات العملاء، واتضح من خلال النتائج -أن إدراك جودة الخدمة لفندق الضيافة التي أقام فيها العملاء كان عند مستوى عال جداً ولا بعداً للأمان والمحسوبية، كأبعاد جودة الخدمات سيرف بيرف والتي تم قياس بخمسة أبعاد، المستوى الأعلى من رضا العملاء، واختلاف إدراك جودة الخدمات طبقاً لبعض العوامل الديموغرافية.

دراسة (Chiu & Cheah, 2014) هدفت هذه الدراسة التعرف

جودة الخدمات الترويحية المقدمة بمدينة دمياط الجديدة جاء مرتفع، ولا يوجد اختلاف في أبعاد جودة الخدمات الترويحية بين الشباب الذكور والإناث، ولا يوجد اختلاف في مستوى جودة الخدمات الترويحية وفقاً لعدد مرات التردد ونوع الخدمة.

دراسة (أبو رمان، 2017) بعنوان مدير ضام تلقي الخدمة عن أداء المجلس من وجهة نظر رؤساء الأندية في إقليم الشمال، وتكون مجتمعها من جميع رؤساء الأندية في الشمال في محافظات (جرش، المفرق، عجلون، اربد)، وتكونت عينة الدراسة من (75) رئيس نادي. وتم استخدام استبانته مكونه من (23) فقرة، وتم استخدام اختبار توكيل لمقارنات البعدية وتحليل التباين الأحادي وبرنامج (SPSS) وبينت النتائج مستوى عالياً من الرضا عن أداء المجلس وعلى جميع المجالات، كما بينت الدراسة عد موجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.5$) في رضا عينة الدراسة وفق متغير المؤهل العلمي، ولكن تبين هناك وجود فروق وفق متغيرات الخبرة والمحافظة. أوصى الباحثون بأهمية استمرار التواصل الإيجابي بين العاملين في المجلس والأندية الرياضية، وضرورة إعداد دراسة مشابهة تخص جميع الأندية في محافظات المملكة. وإعداد دراسات أخرى عن متلقي الخدمة من المجلس الأعلى للشباب.

وقام عبد المجيد (2017) بدراسة التعرف إلى استراتيجيات تحديد تسويق الأنشطة والخدمات الرياضية بالأندية. واعتمد على المنهج الوصفي المسحي لتحقيق هدفه. وتمثلت أدوات الدراسة في استبانته لجمع البيانات والمعلومات والمقابلات الشخصية وتحليل الوثائق، وطبقت على عينة قوامها (30) مفردة (27) من الأندية الرياضية وثلاثة من الإدارة المركزية للاستثمارات الرياضية بوزارة الرياضة. ومن أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة، أن هناك مجموعة من العوامل المؤثرة في اختيار الإستراتيجية فلا بد من توافر معلومات دقيقة للمؤسسة عن السوق الرياضي تتضح فيه تحليل الموقف التسويقي للأنشطة والخدمات الرياضية، ومعرفة الفرص التسويقية للأنشطة والخدمات الرياضية، كما أنه لا بد من تقسيم استراتيجيات تحديد السوق الرياضي المرتبطة إلى استراتيجيات إثارة الطلب تهدف هذه الاستراتيجيات إلى زيادة مستوى الطلب الكلي على الأنشطة

(LIP) وتسجيل نادي واحد مع (ISO 9002) ولا يوجد مراكز أو أندية تم تسجيلها مع (QUST) .

2- الطريقة والإجراءات:

2-1 منهج الدراسة: قام الباحثون باستخدام المنهج الوصفي التحليلي بأحد صوره الدراسة المسحية نظرا لانسجامه مع أغراض الدراسة.

2-2 مجتمع الدراسة: تكون مجتمع الدراسة من أعضاء الهيئات الإلوية في أندية المحترفين الكلي والجزئي لكرة القدم في فلسطين والبالغ عددهم (214) عضوا، وكذلك اللاعبين والبالغ عددهم (528) لاعبا وفقا إلى سجلات الاتحاد الفلسطيني لكرة القدم في الموسم الرياضي 2022/2023، وبالتالي يصبح مجتمع الدراسة الكلي (742) لاعبا وعضوا إداريا يمثلون (24) فريقا.

2-2-1 عينة الدراسة: أجريت الدراسة على عينة عشوائية طبقية قوامها (251) إداريا ولاعبا من أندية المحترفين الكلي والجزئي لكرة القدم في المحافظات الشمالية/فلسطين، وتمثل عينة الدراسة ما يقارب نسبته (34%) من مجتمع الدراسة، والجدول (1) يبين توزيع أفراد عينة الدراسة وفقا إلى المتغيرات المستقلة.

جدول (1) توزيع عينة الدراسة تبعا إلى المتغيرات المستقلة (ن=251).

المتغيرات المستقلة	مستوى المتغير	التكرار	النسبة المئوية %
نوع الاحتراف	كلي	146	52.8
	جزئي	105	41.2
العمل الحالي	إداري	68	27.1
	لاعب	183	72.9
مكان النادي	مدنية	112	44.6
	قرية	75	26.9
	مخيم	64	25.5
المجموع		251	100%

2-3 أداة الدراسة: ومن خلال اطلاع الباحثون على الدراسات السابقة مثل دراسة (الثبتي، 2014) حول جودة الخدمات في أندية الحرس الوطني السعودي والتي تكونت من (37) فقرة، ودراسة (هلاي، 2020) حول جودة الخدمات الرياضية الترويحية في أندية محافظة دمياط والتي تكونت من (51) فقرة، قام الباحثون بتصميم أداة الدراسة بما يتناسب والبيئة

إلى جودة الخدمات الرياضية والترويحية في الفنادق والمنجعات بماليزيا، بلغت عينة البحث (450) فرد من المقيمين في الفنادق والمنجعات الواقعة في المناطق الساحلية في ماليزيا، استخدم الباحثان المنهج الوصفي وتم استخدام مقياس (Servqual) لقياد جودة الخدمة، وتوصلت نتائج البحث بأن الخدمات الرياضية والترويحية التي تقدم بالفنادق والمنجعات جاءت مرضية للمستفيدين منها، كما توجد فروق غير دالة إحصائية بين الذكور والإناث في جودة الخدمات الرياضية والترويحية، وأيضاً وجود فروق دالة إحصائية بين تصورات المستفيدين المحليين والأجانب عن جودة الخدمات الرياضية والترويحية.

وقام (الثبتي، 2014) بدراسة هدفت التعرف الى جودة الخدمات بأندية الحرس الوطني السعودي كأساس لتطوير الأداء، والاختلافات في جودة الخدمة المقدمة وفق المناطق الإدارية (منطقة جدة، المنطقة الشرقية، منطقة الرياض)، والاختلافات في جودة الخدمة وفقاً للمؤهل الدراسي والسن، وسحبت عينة الدراسة بالطريقة العمدية من الإداريين بنادي الحرس الوطني، وبلغ قوام عينة المستفيدين من مظاهر الامتياز في الخدمة المقدمة من أندية الحرس الوطني السعودي (90) مستفيد، وتوصلت الدراسة أن هناك فروق دالة إحصائية بين منطقة الرياض ومنطقة الشرقية في بعد المادية الملموسة ولصالح منطقة الرياض، بينما لا توجد فروق بين منطقة جدة والرياض، بعد الاعتمادية، بعد الاستجابة، بعد التعاطف، بعد الأمان، في أبعاد جودة الخدمة . وأوصت الدراسة بالاهتمام بالخدمات المقدمة بأندية الحرس الوطني بالمنطقة الشرقية وتزويدها بالكوادر المدربة وزيادة الخدمات بأندية الحرس الوطني السعودي والاهتمام بالمباني والمعدات والألوات والأجهزة والملاعب وتتوعها وفقاً لمتطلبات الجودة.

دراسة كيرس (Kerr,s, 2003) هدفت دراسته التعرف على جودة الخدمات المقدمة وتصنيف مراكز وقت الفراغ والأندية الرياضية الحكومية وفقاً لمعايير الجودة، واشتملت العينة على (131) من العاملين والأعضاء بمراكز وقت الفراغ في الأندية الحكومية، وتم استخدام المنهج الوصفي والاستبيانات كأداة لجميع البيانات، وتوصلت نتائج الدراسة الى تسجيل (5) من مراكز وقت الفراغ والأندية الرياضية الحكومية مع مستوى جودة

جدول (2) يبين قيم معامل الارتباط بيرسون للعلاقة بين أبعاد أداة جودة الخدمات والدرجة الكلية للأداة (ن = 35).

الرقم	الأبعاد	قيمة (ر)
1	الجوانب المادية	**0.84
2	الاعتمادية	**0.93
3	الاستجابة	**0.94
4	الأمان	**0.92
5	التعاطف	**0.87

** دال عند مستوى الدلالة ($0.01 \geq \alpha$).

2-4-2 ثبات الأداة: وللتأكد من ثبات الأداة تم استخراج

قيم معادلة كرونباخ الفا لاستجابة نفس أفراد العينة الاستطلاعية، إذ وصل معامل الثبات الكلي لأداة الدراسة إلى (0.97)، وتراوح قيم معاملات الثبات للأبعاد ما بين (0.87-0.95)، وهي قيم جيدة لتحقيق الغرض من الدراسة، ونتائج الجدول (3) توضح ذلك.

الجدول (3) يبين معاملات الثبات لإبعاد جودة الخدمات والثبات الكلي لأداة الدراسة (ن = 35).

الرقم	الأبعاد	عدد الفقرات	معامل كرونباخ الفا
1	الجوانب المادية	19	0.95
2	الاعتمادية	11	0.92
3	الاستجابة	7	0.87
4	الأمان	6	0.87
5	التعاطف	6	0.89
	الدرجة الكلية لجودة الخدمات	49	0.97

2-5-5 متغيرات الدراسة: اشتملت الدراسة على المتغيرات التالية:

2-5-1 المتغيرات المستقلة: (Independent Variables):

- 1-خوع الاحتراف وله مستويان هما: (كلي، جزئي).
 - 2-العمل الحالي وله مستويان هما: (إداري، لاعب).
 - 3-مكان النادي وله ثلاثة مستويات هي: (مدينة، قرية، مخيم).
- ### 2-5-2 المتغيرات التابعة: (Dependent Variables):
- تمثلت هذه المتغيرات في درجة الاستجابة لأفراد عينة الدراسة من إلوين ولاعبين في أندية الاحتراف الكلي والجزئي لكرة القدم في المحافظات الشمالية- فلسطين على فقرات وأبعاد أداة الدراسة الحالية التي تقيس جودة

الفلسطينية، إذ تكونت أداة الدراسة الحالية بصورتها النهائية من (49) فقرة تم توزيعها على خمسة أبعاد تم تسميتها كما وردت في دراستي (النبيتي، 2014) وهلاي (2020) وهي:

1-بعد الجوانب المادية وعدد فقراته (19).

2-بعد الاعتمادية وعدد فقراته (11).

3-بعد الاستجابة وعدد فقرات (7).

4-بعد الأمان وعدد فقراته (6).

5-بعد التعاطف وعدد فقراته (6).

وتكون سلم الاستجابة على الفقرات من خمسة استجابات تم صياغتها في نفس الاتجاه كما هو متعارف عليه لسلم ليكرت الخماسي وهي: أوافق بشدة (5) درجات، أوافق (4) درجات، محايد (3) درجات، لا أوافق (درجتان)، لا أوافق بشدة (درجة واحدة).

2-4 الأسس العلمية:

2-4-1 صدق الأداة: وللتأكد من صدق أداة الدراسة تم

استخدام صدق المحكمين، وذلك من خلال عرضها على مجموعة من المتخصصين في التربية الرياضية في الجامعات الفلسطينية، والمحقق (1) يبين. وقام الباحثون بالأخذ بعين الاعتبار لأرائهم وإجراء التعديلات المطلوبة، إذ تكونت الأداة بصورتها النهائية من (49) فقرة وتقيس ما وضعت لأجله.

وللتأكد على صدق المحكمين تم استخدام صدق الاتساق الداخلي، وذلك من خلال استخراج قيم معامل الارتباط بيرسون بين الفقرات والبعد التي تنتمي إليه، وكذلك بين الأبعاد والدرجة الكلية للأداة، إذ تم توزيع أداة الدراسة على عينة استطلاعية من الإداريين واللاعبين في أندية المحترفين لكرة القدم والبالغ عددهم (35) إداريا لاعبا تم استبعادهم من عينة الدراسة الأصلية، وتراوح قيم معامل الارتباط بيرسون بين الفقرات وأبعادها التي تنتمي إليها ما بين (0.55-0.90) وكانت جميعها دالة عند مستوى الدلالة ($0.05 \geq \alpha$)، وتراوح قيم معامل الارتباط بين الأبعاد والدرجة الكلية لأداة الدراسة ما بين (0.84-0.94) وكانت جميعها دالة عند مستوى الدلالة ($0.01 \geq \alpha$)، وبالتالي تقيس الأداة ما وضعت لقياسه، ونتائج الجدول (2) تبين ذلك.

للتأكد من الثبات، وتفسير نتائج التساؤل الأول تم استخدام المتوسطات الحسابية المعتمدة لسلم ليكرت الخماسي وهي: (1-1.80) درجة منخفضة جداً، (1.81-2.60) درجة منخفضة، (2.61-3.40) درجة متوسطة، (3.41-4.20) درجة مرتفعة، (4.21-5) درجة مرتفعة جداً.

3- عرض نتائج الدراسة ومناقشتها:

أولاً: النتائج المتعلقة بالتساؤل الأول والذي ينص على:

ما درجة واقع جودة الخدمات في أندية المحترفين لكرة القدم في فلسطين؟

وللإجابة عن هذا التساؤل تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والنسبة المئوية لكل فقرة ولكل بعد تنتمي إليه وللدرجة الكلية لجودة الخدمات، ونتائج الجدول (3) تبين ذلك.

خلاصة النتائج المتعلقة بالتساؤل الأول:

الجدول (3) يبين المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والنسب المئوية والدرجة لاستجابات الإداريين واللاعبين في أندية المحترفين لكرة القدم في فلسطين على أبعاد جودة الخدمات في أندية المحترفين لكرة القدم في فلسطين (ن=251).

الرقم	الأبعاد	المتوسط الحسابي*	الانحراف المعياري	النسبة المئوية %	الدرجة	الترتيب
1	الجوانب المادية	3.26	0.79	65.2	متوسطة	الخامس
2	الاعتمادية	3.44	0.81	68.8	مرتفعة	الثاني
3	الاستجابة	3.48	0.71	69.6	مرتفعة	الأول
4	الامان	3.40	0.78	68	متوسطة	الثالث
5	التعاطف	3.38	0.70	67.6	متوسطة	الرابع
	الدرجة الكلية لجودة الخدمات	3.39	0.71	67.8	متوسطة	

أقصى درجة للاستجابة (5) درجات.

يتضح من نتائج الجدول (9) أن الدرجة لواقع جودة الخدمات في أندية المحترفين لكرة القدم في فلسطين كانت متوسطة، إذ كان متوسط الاستجابة (3.39)، وكانت أعلى استجابة على بعد (الاستجابة) بدرجة مرتفعة وبمتوسط استجابة قدره (3.48)، ويليه بعد (الاعتمادية) بدرجة مرتفعة وبمتوسط استجابة قدره (3.44)، بينما كانت أقل استجابة على بعد (الجوانب المادية) بدرجة متوسطة وبمتوسط استجابة قدره (3.26).

يعزو الباحثون ذلك الى عدم وجود في الأندية الرياضية سواء

الخدمات.

2- 6 إجراءات الدراسة: تم إجراء الدراسة وفق الخطوات الآتية:

-الاطلاع على الدراسات السابقة المرتبطة بموضوع الدراسة وتصميم أداة الدراسة.

-تحديد مجتمع وعينة الدراسة وفقاً إلى الكشوفات والسجلات الرسمية لاتحاد كرة القدم الفلسطيني في الموسم الرياضي 2022/2023.

-إجراء تجربة استطلاعية على عينة من الإداريين واللاعبين في أندية الاحتراف الكلي والجزئي لكرة القدم في فلسطين للتأكد من الصدق والثبات لأداة الدراسة.

-توزيع أداة الدراسة على أفراد عينة الدراسة، إذ تم استرجاع (251) استبانته صالحة للتحليل.

-تم جمع البيانات وإدخالها إلى الحاسب الآلي ومعالجتها إحصائياً باستخدام البرنامج الإحصائي للعلوم الاجتماعية (SPSS).

-بعد عرض النتائج تم مناقشتها والتوصل إلى الاستنتاجات والتوصيات.

2- 7 المعالجات الإحصائية: وللوصول إلى نتائج الدراسة

والإجابة عن تساؤلاتها تم استخدام برنامج الرزم الإحصائية SPSS وذلك من خلال إجراء المعالجات الآتية: (المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية، والنسبة المئوية لتحديد درجة واقع جودة الخدمات في أندية المحترفين لكرة القدم في فلسطين، اختبار (ت) لمجموعتين مستقلتين (Independent t-test) لتحديد الفروق في أبعاد جودة الخدمات والدرجة الكلية تبعاً إلى متغيري (نوع الاحتراف، العمل الحالي)، تحليل التباين الأحادي (One Way ANOVA) لتحديد الفروق في أبعاد جودة الخدمات والدرجة الكلية تبعاً إلى متغير (مكان النادي)، واستخدم اختبار شيفيه (Scheffe post-hoc test) للمقارنة البعدية الثنائية بين المتوسطات الحسابية في الدرجة الكلية لجودة الخدمات وأبعادها تبعاً لمتغير (مكان النادي)، معامل الارتباط بيرسون (Pearson correlation coefficient) للتأكد من صدق الاتساق الداخلي لأداة الدراسة، ومعادلة كرونباخ الفا

ولكن يوجد قصور في الأندية الرياضية عينة البحث في أن الإعلانات الخاصة بالخدمات الرياضية لا تكن واضحة، إذ لا يستطيع الأعضاء الاشتراك لعدم معرفتهم بها أغلب الأحيان، كما لا يراعي تقديم شرح كامل عن الخدمات الرياضية المعلنة من خلال الموقع الإلكتروني .

ويرى الباحثون أنه قد تهتم الأندية الرياضية عينة البحث بتزويد الإعلان فوائد الاشتراك في الخدمات الرياضية المقدمة لأعضاء، وغالباً ما تقدم الإعلانات للأعضاء لمعرفة سبب الاشتراك في الخدمة الرياضية المقدمة .

ولكن يوجد قصور في الأندية الرياضية عينة البحث في إبراز الأعضاء احتياجاتهم من الخدمات الرياضية من خلال الإعلانات المقدمة لهم، وعدم توفير معلومات مثيرة للانتباه حول الخدمات الرياضية المقدمة، إذ لا يظهر الإعلان مدى قيمة الخدمة ولماذا يحتاج الأعضاء لها، كما لا تستخدم الأندية الرياضية عينة البحث العلامة التجارية أثناء الإعلان عن الخدمة .

ويرى الباحثون أنه يوجد اهتمام بالأندية الرياضية عينة البحث بتوافر استمارات (طلب) اشتراك في خدمات النادي على الموقع الإلكتروني ووسائل التواصل الاجتماعي الخاصة بالنادي، كما أن الإعلان ينتهي عادة باتخاذ إجراء الاشتراك في الخدمات الرياضية .

ثانياً : النتائج المتعلقة بالتساؤل الثاني والذي ينص على:

هل توجد فروق في درجة واقع جودة الخدمات في أندية المحترفين لكرة القدم في فلسطين تعزى الى متغير نوع الاحتراف؟

وللإجابة عن هذا التساؤل تم استخدام اختبار (ت) لمجموعتين مستقلتين (Independent samples t- test)، ونتائج الجدول (10) تبين ذلك.

كان الاحتراف الكلي والجزئي جهاز إداري مستقل لتحديد الخدمات الرياضية وكيفية تطبيقها، وعدم وجود معايير موضوعية لقياس مستوى تقديم الخدمات الرياضية، وعدم وجود لوائح داخلية تنظم شكل وطبيعة كيفية الخدمات الرياضية، وعدم وجود نظام رقابي في المؤسسات الرياضية للتأكد من أن الخدمات الرياضية المدرجة بخطة المؤسسة الرياضية تتم في التوقيت المحدد له .

وكذلك يشير الباحثون عدم تحديد المتطلبات والاحتياجات الضرورية من الجانب الإداري لكي يتم تحقيق للاستثمار في مجال الخدمات الرياضية كوضع خطط طويلة ومتوسطة وقصيرة لاستثمار الخدمات الرياضية على أعلى مستوى يمكن الوصول إليه.

يشير كل من (السيد، 2005) و(عطية، 2005) الى أنه لا بد من وجود جهاز إداري متخصص في عمليات الخدمات الرياضية والتسويق والاستثمار والتمويل داخل المؤسسات الرياضية وقادر على وضع الخطط لاستثمار كل الخدمات الرياضية الموجودة داخل المؤسسة الرياضية .

ويرى الباحثون أنه قد لا تهتم الأندية الرياضية عينة البحث باستخدام أساليب جديدة ومبتكرة في الإعلان عن الخدمات الرياضية الجديدة، كما أنه لايزود الإعلان بصور مثيرة لجذب الانتباه، علاوة على انه قد يستخدم النادي الرسائل المستهدفة للأعضاء للإعلان عن الخدمات الرياضية في أغلب الأحيان .

ولكن يوجد قصور في الأندية الرياضية عينة البحث في الاهتمام بتوعية الأعضاء بالخدمات الرياضية المقدمة بطرق مختلفة باستمرار، ولا يستخدم النادي شخصيات رياضية مشهورة لجذب الانتباه أثناء الإعلان عن الخدمات الرياضية، كما لا يتم قياس التفاعل بين الأعضاء وإعلانات النادي الخاصة بالخدمات الرياضية، ولا يعتمد تصميم الإعلان بالبحث عن مشاكل وعواطف أعضاء النادي .

ويرى الباحثون أن أعضاء الأندية الرياضية عينة البحث لديهم الرغبة في التعرف على الخدمات الرياضية الجديدة ومتابعتها باستمرار، كما يبدي أعضاء النادي الإعجاب بالخدمات الرياضية المقدمة ولو شفويا، وغالباً تم التواصل من خلال صناديق المقترحات والشكاوى بالنادي.

نجاحاً باهراً رغم مواردها المحدودة وبالعكس تماماً فقد تفشل إدارات أخرى رغم توافر مواردها، فالإدارة الواعية تدرس الموارد الموجودة ثم تضع البرنامج المناسب الذي يمكن تنفيذه باستخدام هذه الموارد مع مراعاة العمل فلاستفادة منها استفادة كاملة . ويرى كلاً من (درويش والحماصي، 1996) أنه لا يقتصر دور الموارد على الإمكانيات المادية فقط بل تشمل الموارد البشرية، إذ أن مجموع الرواد الذين يشرفون على تخطيط وتنظيم وإدارة البرنامج يعدون على درجة كبيرة من الأهمية لما لهم من أثر فعال في تحقيق التعاون الذي يساعد على تحقيق النجاح المنشود . ويضيف (عبد الحميد، 2001) أن تحديد الموارد المادية والبشرية وتوافرها من أهم أسباب تحقيق الأهداف فالملاعب والمنشآت والأجهزة والأوتار، وكذلك المدربين وجميع القائمين على الأنشطة الرياضية تعد جميعاً إمكانيات لا غنى عنها لنجاح التخطيط التسويقي .

ويضيف كل من (رسول، 2014)، و(راشد، 2015)، و(عبد الحكيم، 2017) أن توافر الموارد البشرية المتمثلة في الإشراف المؤهل والمتخصص لإدارة الرياضية النادي بحيث يتم استغلال الطاقات البشرية والموارد المادية من أهم أسباب نجاح الخدمات المقدمة للأندية الرياضية . ويتفق هذا مع كل من (عبد الرازق، 2004) في أن هناك مجموعة من العوامل يجب توافرها داخل الأندية الرياضية الخاصة والأكاديميات والأندية الصحية ومراكز اللياقة البدنية:

- أن تكون جيدة الإضاءة والتهوية .
- يتوافر لوحات إرشادية توضح كيفية استخدام الأجهزة والأوتار الموجودة .
- أن تتوفر فيها المواصفات القانونية للأمن والسلامة .
- توجد أجهزة علاجية وإسعافات أولية .
- تتسع لممارسة أنواع مختلفة من الأنشطة الرياضية .
- الصيانة الدورية على الأقل مرة كل أسبوع من قبل المتخصصين .
- يوجد عيادات للكشف الطبي، التأهيل، العلاج الطبيعي، التغذية للرياضيين .
- وفي هذا الصدد يشير كل من (سميث، ستيوارت، 2001)، و(شوهو، 2004) إلى ضرورة النظر بعين الاعتبار إلى حاجات

جدول (4) يبين نتائج اختبار (ت) لمجموعتين مستقلتين لدلالة الفروق في درجة واقع جودة الخدمات في أندية المحترفين لكرة القدم في فلسطين تعزى إلى متغير نوع الاحتراف (ن = 251)

نوع الاحتراف	الابعاد	كلي (ن = 146)		جزئي (ن = 105)		قيمة (ت)	مستوى الدلالة *
		المتوسط	الانحراف	المتوسط	الانحراف		
الجوانب المادية		3.63	0.67	2.74	0.64	10.56	*0.000
الاعتمادية		3.77	0.72	2.98	0.71	8.62	*0.000
الاستجابة		3.72	0.72	3.15	0.55	6.77	*0.000
الأمان		3.68	0.75	3	0.66	7.42	*0.000
التعاطف		3.62	0.73	3.05	0.51	6.85	*0.000
الدرجة الكلية		3.68	0.65	2.98	0.56	8.82	*0.000

* دال إحصائياً عند مستوى الدلالة ($0.05 \geq \alpha$).

يتضح من نتائج الجدول (4) أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($0.05 \geq \alpha$) في الدرجة الكلية لواقع جودة الخدمات وجميع أبعادها في أندية المحترفين لكرة القدم في فلسطين تبعاً إلى متغير نوع الاحتراف بين الاحتراف الكلي والاحتراف الجزئي ولصالح الاحتراف الكلي. يعزو الباحثون ذلك إلى تفوق أندية الاحتراف الكلي على أندية الاحتراف الجزئي بخصوص الخدمات الرياضية المقدمة إلى المنتسبين، في أغلب ندية المحترفين الكلي لديهم نشاط أكثر حيوية من خلال الخدمات الرياضية المقدمة، مثل البطولات الداخلية والأكاديميات الرياضية الخاصة بالنادي والتركي و على أكثر من لعبة سواء كانت جماعية أو فردية .

وهنا يشير الباحثون إلى أن أندية الاحتراف الكلي يوجد بها إلى حد ما ملاعب متعددة الأغراض ويتم تجهيز تلك الأندية بالأوتار المطلوبة لإقامة أي بطولة لكي تساهم وتساعد في زيادة فرص التسويق، وهناك بعض الأندية بها خطة مستقبلية لاستغلال الأماكن والخدمات المتوفرة، وإلى حد ما يتم استثمار الخدمات الرياضية بالأندية في أكثر من نشاط رياضي وإلى حد ما تتوفر عوامل الأمن والسلامة داخل المنشآت الرياضية والاشتراطات الصحية والبيئية بالأندية وهناك ببعض الأندية نشرة يومية في لوحة الإعلانات لتحديد أوقات وأماكن إقامة الأنشطة الرياضية بأنواعها . ويرى (عبد الحميد، 2001) أن الموارد تعتبر أحد مقومات الهيئة الرياضية لأنها تعمل على رفع مستوى الهيئات لو أحسن استخدامها فكثر من الإدارات الناجحة تتج

جدول (5) يبين نتائج اختبار (ت) لمجموعتين مستقلتين لدلالة الفروق في درجة واقع جودة الخدمات في أندية المحترفين لكرة القدم في فلسطين تعزى الى متغير العمل الحالي (ن=251)

مستوى الدلالة *	قيمة (ت)	لاعب (ن=183)		إداري (ن=68)		العمل الحالي الأبعاد
		الانحراف	المتوسط	الانحراف	المتوسط	
*0.000	7.77	0.74	3.04	0.63	3.83	الجوانب المادية
*0.000	7.27	0.76	3.23	0.68	4	الاعتمادية
*0.000	6.36	0.65	3.32	0.70	3.92	الاستجابة
*0.000	6.81	0.74	3.21	0.68	3.91	الأمان
*0.000	6.25	0.63	3.22	0.71	3.80	التعاطف
*0.000	7.56	0.65	3.20	0.60	3.89	الدرجة الكلية

* دال إحصائي عند مستوى الدلالة ($0.05 \geq \alpha$).

يتضح من نتائج الجدول (5) أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($0.05 \geq \alpha$) في الدرجة الكلية لواقع جودة الخدمات وجميع أبعادها في أندية المحترفين لكرة القدم في فلسطين تبعاً إلى متغير العمل الحالي بين إداري وللاعب ولصالح الإداري.

يعزو الباحثون ذلك رغم التقارب في النتائج التي أخرجتها الدراسة بين جميع المجالات ولصالح الإداري، ويعزى ذلك الى الدور الذي يقوم به الإداري في النادي والتعامل مع اتحادات الرياضة واللجنة الاولمبية والتواصل المستمر بين الإداريين الأندية واللجنة الاولمبية، والتعامل المستمر في الإجراءات المتعلقة باللاعبين وعقود اللاعبين ومستلزمات الأندية الرياضية، وجود لإدارة الأندية من الموظفين أصحاب الكفاءة والخبرة في الأندية الرياضية، واعتماد المسؤولين في المجلس على سياسة الباب المقفوح، والتواصل المستمر بين إدارة المجلس وإدارات الأندية الرياضية من خلال المقابلات في المكاتب والصالات والملاعب والاتصالات والزيارات المتعددة، كما أن المسؤولين في المجلس يهتمون بالتواصل مع إدارات الأندية ودعم الأندية بشكل مستمر، فعزى كذلك الى طبيعة الأندية الرياضية ذاتها، فالأندية تختلف عن بعضها من ناحية التصنيف والانتساب الى الاتحادات ومشاركتها وفعاليتها في مجتمعها ودرجة تحقيق أهدافها وبالتالي فإن طبيعة العمل الرسمي بين إدارة المجلس وإدارات الأندية تختلف من حيث الدعم المادي والفني للأندية . كما أشار (الشافعي، 2006) الى أن التأهيل العلمي للمتخصصين في المجال الاستثماري تساعد على نجاح تلك

ورغبات المستفيد من الخدمات وتحديد من هم المستهلكين وماذا يريدون؟، والتركيز على الأبحاث الخاصة بالمستفيد الرياضي للمساعدة في تحسين الخدمة وتحقيق الأداء الأمثل كما يجب إعداد دراسات عن كيفية الحفاظ على المستفيدين الحاليين وزيادة عدد المستفيدين المرتقبين . ويتفق ذلك مع ما أشار إليه كل من (درويش، 2000)، (الشافعي، 2006)، أن من أهم العوامل المؤثرة على تقديم الخدمات الرياضية هي الاستقرار في الأوضاع السياسية والاقتصادية والمالية والإدارية داخلياً وخارجياً . كما يتفق كلا من (الشافعي، 2006) و (السندوي، 2003) أن من أهم العوامل المؤثرة على تقديم الخدمات الرياضية ضرورة وجود تشريعات خاصة تنظم عمل الاستثمار الرياضي بالمؤسسات الرياضية، وتحديد مصادر التمويل للمؤسسات الرياضية بطريقة فعالة، وكذلك وجود حوافز تشجيعية للاستثمار الرياضي وتنمية الوعي بأهمية الاستثمار في المجال الرياضي للمستثمرين والمسؤولين في مجالات التربية الرياضية من خلال المؤسسات الرياضية، وتحديد سياسة واضحة للاستثمار بالمؤسسات الرياضية، وأيضاً تحديد أشكال وأنواع الاستثمار الرياضي بالمؤسسات الرياضية للتعرف على دور كل من الجماهير والمستفيدين على نوع النشاط الرياضي والاستقرار الإداري والنتائج، ووجود جهاز إداري للاستثمار والتسويق الرياضي بالمؤسسات الرياضية، ووضع القوانين واللوائح والقرارات التي تشجع وتحفز الاستثمار الرياضي بالمؤسسات الرياضية، واهتمام وسائل الإعلام المختلفة بأهمية دور الاستثمار في المجال الرياضي بالمؤسسات الرياضية في الارتقاء بمستوي الرياضة وزيادة الدخل القومي .

ثالثاً : النتائج المتعلقة بالتساؤل الثالث والذي ينص على:

هل توجد فروق في درجة واقع جودة الخدمات في أندية المحترفين لكرة القدم في فلسطين تعزى الى متغير العمل الحالي؟

وللإجابة عن هذا التساؤل تم استخدام اختبار (ت) لمجموعتين مستقلتين (Independent samples t- test)، ونتائج الجدول (5) تبين ذلك.

جدول (7) يبين نتائج تحليل التباين الأحادي لدلالة الفروق في الدرجة الكلية لجودة الخدمات وأبعادها في أندي المحترفين لكرة القدم في فلسطين تبعاً إلى متغير مكان النادي (ن = 251).

الأبعاد	مصدر التباين	مجموع مربعات الانحراف	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة (ف)	مستوى الدلالة*
الجوانب المادية	بين المجموعات	18.91	2	9.46	17.14	*0.000
	داخل المجموعات	136.85	248	0.55		
	المجموع	155.76	250			
الاعتمادية	بين المجموعات	16.06	2	8.03	13.39	*0.000
	داخل المجموعات	148.74	248	0.60		
	المجموع	164.80	250			
الاستجابة	بين المجموعات	13.71	2	6.86	14.99	*0.000
	داخل المجموعات	113.46	248	0.46		
	المجموع	127.17	250			
الأمان	بين المجموعات	16.49	2	8.24	14.87	*0.000
	داخل المجموعات	137.45	248	0.55		
	المجموع	153.93	250			
التعاطف	بين المجموعات	13.49	2	6.74	15.14	*0.000
	داخل المجموعات	110.46	248	0.45		
	المجموع	123.95	250			
الدرجة الكلية لجودة الخدمات	بين المجموعات	15.52	2	7.76	17.60	*0.000
	داخل المجموعات	109.31	248	0.44		
	المجموع	124.83	250			

دال إحصائي عند مستوى الدلالة ($0.05 \geq \alpha$).

يتضح من نتائج الجدول (7) أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($0.05 \geq \alpha$) في الدرجة الكلية لواقع جودة الخدمات وجميع أبعادها في أندي المحترفين لكرة القدم في فلسطين تعزى إلى متغير مكان النادي. ولتحديد مصادر الفروق فيها تم استخدام اختبار شيفيه (Scheffe post-hoc test) للمقارنة البعدية الثنائية بين المتوسطات الحسابية، ونتائج الجدول (8) تبين ذلك.

المجال ومن الضروري أن يكون المتخصصين في الاستثمار على دراية كافية بكل ما هو جديد في مجال الاستثمار الرياضي مما يساعد على اتخاذ قرارات ناجحة وسليمة .

ربعاً : النتائج المتعلقة بالتساؤل الرابع والذي ينص على:

هل توجد فروق في درجة واقع جودة الخدمات في أندي المحترفين لكرة القدم في فلسطين تعزى إلى متغير مكان النادي؟ وللإجابة عن هذا التساؤل تم استخدام تحليل التباين الأحادي (One- way ANOVA).

جدول (6) يبين المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للدرجة الكلية لجودة الخدمات وأبعادها في أندي المحترفين لكرة القدم في فلسطين تبعاً إلى متغير مكان النادي (ن = 251).

الأبعاد	متغير مكان النادي	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
الجوانب المادية	مدينة	112	3.56	0.77
	قرية	75	3.04	0.80
	مخيم	64	2.97	0.62
الاعتمادية	مدينة	112	3.72	0.79
	قرية	75	3.25	0.78
	مخيم	64	3.18	0.74
الاستجابة	مدينة	112	3.72	0.75
	قرية	75	3.38	0.61
	مخيم	64	3.17	0.61
الأمان	مدينة	112	3.67	0.81
	قرية	75	3.26	0.73
	مخيم	64	3.08	0.63
التعاطف	مدينة	112	3.63	0.75
	قرية	75	3.26	0.64
	مخيم	64	3.09	0.54
الدرجة الكلية لجودة الخدمات	مدينة	112	3.66	0.71
	قرية	75	3.24	0.66
	مخيم	64	3.10	0.58

أقصى درجة للاستجابة (5) درجات.

على تطويرها والسعي توفير السيولة المالية المطلوبة لتغطية متطلبات العمل ولمواجهة أي صعوبات أو أزمات تتعرض لها المؤسسة الرياضية .

كما يوضح (الشافعي، 2006) أن مجالات الاستثمار العام في المجال الرياضي هي إنشاء مركز علاجي طبيعى وحمامات سباحة وقاعات انترنت وصلالات لألعاب وروضة للأطفال ومجمع تجاري . ويتفق ذلك مع ما أشار إليه كل من (العيساوي، 2002)، و(الشافعي، 2006)، و(مرسي، 2011)، أن هناك العديد من إشكال وصور الخدمات الرياضية في التسويق وإدارة الألعاب الرياضية التي تعمل على تحسين كفاءة المؤسسة من جميع الجوانب إدارياً واقتصادياً واجتماعياً مثل إنشاء وجود مجمع تجاري، والتعاقد مع شركات الملابس الرياضية مقابل الدعاية لها، وبيع حقوق استغلال العلامة التجارية للمؤسسة وغيرها، وكل ذلك يحتاج الى فريق عمل متخصص على درجة عالية من الكفاءة يستطيع استغلال كافة صور وإشكال الخدمات الرياضية في المؤسسة الرياضية لتحقيق عائد مادي كبير .

وتختلف هذه النتائج مع بعض نتائج دراسة كل من (محمد، 1995)، (سامي، 2000)، (عبد العال، 2003)، والتي أشارت نتائجها إلى عدم وجود إدارة خاصة بتسويق صور وأشكال الخدمات الرياضية في الأندية الخاصة والأكاديميات والأندية الصحية ومراكز اللياقة البدنية .

وفي هذا الصدد أشار كل من هندي (2004)، إلى ضرورة توفير آليات لجذب المستثمرين في مجال الخدمات الرياضية ومنها اقتناع الدولة بجوى الاستثمار في المجال الرياضي واعتماد القرار السياسي للاستثمار بالمؤسسة الرياضية بشكل أكبر وإعداد جهاز وزاري مستقل للاستثمار في المؤسسات الرياضية واستحداث نظم لإدارة المعلومات وإعداد برامج تسويقية إعلامية وتحديد وكالات التسويق المسئولة عنها، وكذلك إعداد البرامج الزمنية والموازنات التقديرية اللازمة لتحويل المؤسسة الرياضية لهيئات اقتصادية وكذلك تصميم إطار تشريعي ملائم ووجود حوافز جاذبة .

كما يرى الباحثون أن من أهم العوامل المؤثرة على تقديم الخدمات الرياضية هي الاستقرار في السياسات التي تتبعها

جدول (8) يبين نتائج اختبار شيفيه (Scheffe) للمقارنة البعدية الثنائية بين المتوسطات الحسابية للدرجة الكلية لجودة الخدمات وأبعادها في أندية المحترفين لكرة القدم في فلسطين تبعا الى متغير مكان النادي (ن = 251).

مكان النادي الأبعاد	المتوسط الحسابي	مدينة	قرية	مخيم
الجوانب المادية	3.56		*0.52	*0.59
	3.04			0.07
	2.97			
الاعتمادية	3.72		*0.47	*0.54
	3.25			0.07
	3.18			
الاستجابة	3.72		*0.34	*0.55
	3.38			0.21
	3.17			
الأمان	3.67		*0.41	*0.59
	3.26			0.18
	3.08			
التعاطف	3.63		*0.37	*0.54
	3.26			0.17
	3.09			
الدرجة الكلية لجودة الخدمات	3.66		*0.42	*0.56
	3.24			0.14
	3.10			

دال إحصائيا عند مستوى الدلالة ($0.05 \geq \alpha$).

يتضح من نتائج الجدول (8) أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($0.05 \geq \alpha$) في الدرجة الكلية لواقع جودة الخدمات وجميع أبعادها في أندية المحترفين لكرة القدم في فلسطين تعزى إلى متغير مكان النادي بين (مدينة) و (قرية، مخيم) ولصالح (مدينة)، بينما لا توجد فروق دالة إحصائية بين (قرية) و(مخيم) في الدرجة الكلية لجودة الخدمات وجميع أبعادها.

ويعزو الباحثون الى تفوق الأندية الرياضية في منطقة المدينة على باقي المناطق، ذلك الى توفر كل الأدوات والإمكانات المتاحة والخدمات الرياضية المقدمة، وكثرة عدد المنتسبين الى الأندية الرياضية في المدينة، والدعم المادي المتواصل لهذه الأندية مثال على ذلك فريق شباب الخليل، ووفرة الأندية الى الاستثمار الحقيقي هي القدرة على توظيف كل أشكال وصور الخدمات الرياضية في التسويق والتشغيل وإدارة الألعاب الرياضية بصورة تحقق مردود مريح على قدر كبير من الدراسة والتخطيط مما يرفع من قيمة المؤسسة الرياضية اقتصادياً ويعمل



بالجوانب الأخرى الثقافية والاجتماعية والمعرفية وليست الرياضية فقط.

المصادر:

- [1] أبو النيل، ناجا عبد الحميد عبد العظيم (2019). التوجه نحو لامركزية الخدمة في التجمعات الحضرية الكبرى: النادي الأهلي نموذجا. مجلة كلية التربية في العلوم الإنسانية والأدبية، جامعة عين شمس/كلية التربية، 25 (1)، 210-260.
- [2] أبو رمان، نايف (2017). مذكر ضام تلقي الخدمة عن أداء المجلس من وجهة نظر رؤساء الأندية في إقليم الشمال. مجلة جامعة القدس المفتوحة للأبحاث والدراسات النفسية، 5 (17)، 29-65.
- [3] ادريس، ثابت عبد الرحمن. (2000). المدخل الحديث في الإدارة العامة. الدار الجامعية، الإسكندرية، مصر.
- [4] الثبيتي، يوسف بن عطية. (2014). دراسة تحليلية لجودة الخدمات بأندية الحرس الوطني السعودي كأساس لتطوير الأداء. المجلة العلمية للتربية البدنية وعلوم الرياضة، ع 71، 636-667.
- [5] حلاوة، سماح محمد أمين، و فتحي، فتحي توفيق. (2016). دراسة تحليلية لجودة الخدمة المقدمة بمراكز الشباب. مجلة جامعة مدينة السادات للتربية البدنية والرياضة، جامعة مدينة السادات/كلية التربية الرياضية، ع 25، 11-55.
- [6] حماد، أحمد. (2016). استثمار إمكانات الهيئات الشبابية والرياضية بمحافظة الشرقية في ضوء التحولات الاقتصادية المعاصرة. رسالة دكتوراه، كلية التربية الرياضية، جامعة بنها، مصر.
- [7] الذهبي، محمد إبراهيم السعيد، خميس، ومحمد السيد محمد، ومحمد، فتوح رضا أبو الفتوح. (2017). قياس مستوى جودة الخدمات الترويحية المقدمة بمدينة دمايط الجديدة. المجلة العلمية لعلوم التربية البدنية والرياضة، جامعة المنصورة/كلية التربية الرياضية، ع 30، 101-114.
- [8] رمضان، زياد. (2017). مبادئ الاستثمار المالي والحقيقي. ط 4، دار وائل للنشر، عمان، الأردن.
- [9] زيدان، سلمان (2010). إدارة الجودة الشاملة الفلسفة ومداخل العمل. دار المناهج للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.
- [10] السعيد، مزروع (2010). الرياضة بين الواقع والاحتراف. كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية. جامعة محمد خضير، بسكرة، الجزائر
- [11] الشافعي، حسن أحمد عطية، عبد الرسول، محمد عمر، عبد المجيد، نادي أحمد على. (2018). دور الأنشطة اللوجيستية في المؤسسات الرياضية للأنشطة الترويحية والرياضية. المجلة العلمية للتربية البدنية وعلوم الرياضة، جامعة حلوان/كلية التربية الرياضية للبنين، ع 82، 1-29.
- [12] الشافعي، حسن أحمد عطية، عثمان، رحاب على أمين، هندواي، رأفت سعيد. (2020). نمذجة توزيع الخدمات الرياضية كأحد عناصر المزيج التسويقي بالأندية الرياضية المصرية. مجلة تطبيقات علوم الرياضة، جامعة الإسكندرية - كلية التربية الرياضية للبنين بأبوقير، ع 203، 103-224.
- [13] الطلول، بشير محمد (2017). مدى تطبيق الاتحاد الفلسطيني لكرة القدم لمعايير الاحتراف في الاتحاد الآسيوي، رسالة دكتوراه غير منشورة، كلية التربية الرياضية، الجامعة الأردنية، عمان، الأردن.
- [14] عبد العال سيد. (2013). أساليب الجذب في بعض المؤسسات الترويحية الاستثمارية. رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التربية الرياضية للبنين، جامعة

الدولة في المجالات السياسية والاقتصادية والمالية والنظام القانوني وتنظيم القواعد والإجراءات التي تستهدف حماية المستثمر والعقود والمعاملات بين الأطراف داخل المؤسسة الرياضية بوضع نظام قضائي لفض المنازعات بسرعة وعدالة .

4- الخاتمة:

وفي ضوء نتائج الدراسة يستنتج الباحثون ما يلي:

1- يرى اللاعبون المحترفين أن جودة الخدمات في أنديةهم تحتاج الى التحسين والتطوير وخاصة في الجوانب المادية الملموسة.

2- جودة الخدمات المقدمة في دوري الاحتراف الكلي لكرة القدم في فلسطين أفضل من دوري الاحتراف الجزئي في جميع الجوانب والأبعاد.

3- يوجد اختلاف بين وجهات نظر الإداريين واللاعبين حول جودة الخدمات في أندية المحترفين لكرة القدم في فلسطين، حيث يرى الإداريين أن الخدمات المقدمة للاعبين وللمستفيدين مميزة.

4- أندية المحترفين الكلي والجزئي في المدينة لديهم جودة خدمات في كل الجوانب بشكل أفضل من الأندية في القرية والمخيم.

وفي ضوء مناقشة نتائج الدراسة يوصي الباحثون بما يلي:

1- ضرورة الاهتمام بالجوانب المادية ورواتب اللاعبين وخاصة في دوري الاحتراف الجزئي.

2- إجراء دراسات أخرى مشابهة على الألعاب الرياضية الجماعية الأخرى كالكرة الطائرة وكرة اليد وكرة السلة.

3- زيادة الاهتمام بأندية الاحتراف الكلي والجزئي في القرى والمخيمات وتحسين الخدمات المقدمة للمستفيدين.

4- توفير ملاعب خاصة ومستقلة للتدريب لكل نادي.

5- زيادة اهتمام إدارات الأندية في توفير الخدمات المناسبة للاعبين وللمدربين والانتباه إلى أسلوب التعامل معهم من قبل العاملين والأعضاء في الهيئات الإدارية.

6- محافظة إدارات الأندية على خصوصيات جميع الأعضاء واللاعبين والذي يحقق شعورهم بالأمان.

7- توفير مواقع الكترونية للأندية وتحديثها باستمرار والاهتمام

- [29] Kotler, p., & Bernard d., and Kevin I., (2006) Marketing Management, 12eme Edition, Pearson Education, France.
- [30] Lim, B. J., Rho, H. D., Kim, T. J., Chung, U. K., Kang, S., & Park, J. K. (2004). Priorities of financial investments in mass sport in Korea. Journal of Sport Management, 8(1), 57-62.
- [31] Tan, Kay C. & Pawitra, Theresia A. (2001): " Integrating SERVQUAL and Rano's model into QFD for service excellence development" Managing Service Quality, Vol 11, No (6), PP 418-430.
- [32] Unuvar, S., & Kaya, M., (2016) Measuring Service by servperf Method: A Research of Hospitality Enterprises. Australian Accounting of Academy and Finance Review Vol. 2. Iss, 4, October, P. 354 -362.

- حلوان، مصر.
- [15] عبد الحافظ، مؤمن طه. (2007). تطبيق أسلوب الفجوة لقياس جودة الخدمة بحمامات السباحة، رسالة ماجستير غير منشورة، التربية الرياضية، جامعة أسيوط، مصر.
- [16] عبد المجيد، نادى أحمد على. (2017). إستراتيجيات تحديد تسويق الأنشطة والخدمات الرياضية بالأندية. المجلة العلمية لعلوم وفنون الرياضة، جامعة حلوان/كلية التربية الرياضية للبنات، مج 50، 203-236.
- [17] عبد المجيد، نادى أحمد على. (2017). إستراتيجيات تحديد تسويق الأنشطة والخدمات الرياضية بالأندية. المجلة العلمية لعلوم وفنون الرياضة، مج 50، 236-203.
- [18] عطية، ماهر. (2015). واقع التسويق الرياضي بالأندية الرياضية. رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التربية الرياضية، جامعة طنطا، مصر.
- [19] العوادلي، أسماء محمد عوض. (2019). العوامل المؤثرة على تقديم الخدمات الرياضية الخاصة بالاستثمار الرياضي في مصر. المجلة الرياضية للبحوث والدراسات في التربية الرياضية، ع 38، 86-112.
- [20] عوض، محمد احمد. (2004). الإدارة الإستراتيجية. الدار الجامعية للنشر والتوزيع الإسكندرية، مصر.
- [21] عيسوي، يونس أنور يونس. (2010). مقارنة بين جودة الخدمة المقدمة في كل من الأندية الأهلية والخاصة باستخدام أسلوب الفجوة، رسالة دكتوراه في الفلسفة التربية البدنية، جامعة سلوان، مصر.
- [22] المسدي، إبراهيم محمد نزيه (2004). تطبيق أسلوب الفجوة في قياس جودة الخدمة بمراكز الشباب. رسالة دكتوراه غير منشورة، كلية التربية الرياضية جامعة حلوان، القاهرة، مصر.
- [23] هلالى، عمرو محمد رضا عبد الغنى. (2020). جودة الخدمات الترويحية الرياضية بأندية محافظة دمياط. المجلة العلمية للتربية البدنية وعلوم الرياضة، جامعة حلوان/كلية التربية الرياضية للبنين، ع 88، 1-24.
- [24] عوض، محمد احمد. (2004). الإدارة الإستراتيجية. الدار الجامعية للنشر والتوزيع، الإسكندرية، مصر.
- [25] Chiu L and Cheah S: Assessing Sport and Recreation programmers' Service Quality at Hotels and Resorts: Towards enhancing customer participation, Journal of Tourism and Hospitality Management, Vol 2, No 1, 2014
- [26] Jerónimo García-Fernández, Pablo Gálvez-Ruiz, Jesús Fernández-Gavira, Luisa Vélez-Colón, Brenda Pitts & Ainara Bernal-García. (2018). The effects of service convenience and perceived quality on perceived value, satisfaction and loyalty in low-cost fitness centers. Sport Management Review, 21, 250-262.
- [27] Kerr, S. : An Investigation in to sector sport leisure centers, dissertation submitted as part requirement for the degree of master of science in sport management university of north Umbria, 2003.
- [28] Khan, Nawaz. and Naqvi. (2011). Teaching Quality in Higher Education: What do we need to improve?. Interdisciplinary Journal of Research in Business, Vol 1, 1.



ISSJ JOURNAL

The International Sports Science Journal Vol. 5, issue 7, July 2023

ISSN: 1658- 8452

