

## " التحول الرقمي كمدخل لتحسين جودة الخدمات المقدمة بالأندية الرياضية "

أ.م. د/إيهاب محمد خيرى(\*)

تطورت أساليب الإدارة على مر السنوات الماضية نتيجة للتغيرات المتزايدة، فلقد أدركت المؤسسات المعاصرة حتمية الإصلاح والتطوير الدائم باعتباره سبيلها في البقاء في مواجهة عالم التقنيات المتجددة، وما نتج عنه من امكانيات وما تفرضه من صعوبات وتحديات، وفي ظل التنافس والتحدي المتزايد أمام الإدارات ومن منطلق التحول من الإدارة الورقية إلى الإدارة الرقمية المعاصرة، لذلك أصبح مسار الرقمنة أو ما يعرف بالتحول الرقمي تحدي قائم وضرورة حتمية لكافة المؤسسات حتى تكون سيرورة عملية التغيير والإصلاح الإداري فعالة وناجحة وتؤدي لتحقيق الأهداف.

يذكر **عمرو إبراهيم (٢٠٢٣ م)** ان أساليب الإدارة تطورت على مر السنوات الماضية نتيجة للتغيرات المتزايدة، فلقد أدركت المؤسسات المعاصرة حتمية الإصلاح والتطوير الدائم باعتباره سبيلها في البقاء في مواجهة عالم التقنيات المتجددة، وما نتج عنه من امكانيات وما تفرضه من صعوبات وتحديات، وفي ظل التنافس والتحدي المتزايد أمام الإدارات البيروقراطية ومن منطلق التحول من الإدارة الورقية إلى الإدارة الرقمية المعاصرة اعتماداً على الوسائط التكنولوجية كآلية مهمة لتحسين عملية التغيير الداخلي والخارجي، لذلك أصبح مسار الرقمنة أو ما يعرف بالتحول الرقمي تحدي قائم وضرورة حتمية لكافة المؤسسات حتى تكون مسيرة عملية التغيير والإصلاح الإداري فعالة وناجحة وتؤدي لتحقيق الأهداف. (١١: ٢)

ويشير **علي فرجاني (٢٠٢١ م)** إن مفهوم التحول الرقمي يعني انتقال الشركات والقطاعات الحكومية إلى أنماط عمل تعتمد على التقنيات الرقمية في ابتكار الخدمات والمنتجات إلى جانب توفير قنوات جديدة من العائدات التي تزيد من قيمة منتجاتها ولا يعني التحول الرقمي فقط تطبيق استخدام التكنولوجيا، فهذا هو الفهم القاصر له بل هو برنامج متكامل يمس عمل المؤسسات والحكومات داخليا بشكل رئيسي وبشكل خارجي أيضاً، كما يسهم في ربط المؤسسات الحكومية وكافة القطاعات ببعضها البعض لإنجاز الأعمال المشتركة. (١٠: ١٣)

وتذكر **أماني نجا (٢٠٢٢ م)** ان التحول الرقمي يقوم على أربعة عوامل أولها التقنيات ويقصد بها توفير الأجهزة وأنظمة التشغيل والبرمجيات، واستخدام هذه الأنظمة بكفاءة تشغيلية عالية، وثانياً البيانات وهي التي يفترض على الجهات المعنية أن تقوم بتحليلها بشكل كفء وفعال لتوفير إجراءات نوعية موثوقة وكاملة مع توفير الأدوات للتطبيقات الإحصائية والاستشراف المستقبلي وثالثاً توفير الموارد البشرية الكفوءة بحيث تكون قادرة على استخدام البيانات وتحليلها، رابعاً العمليات الإجرائية وهو المحور الذي يستخدم كل ما سبق لإنتاج الخدمة ولا بد من مراجعة مراحلها والتحسين والتأكد من كفاءتها حسب مؤشرات الكفاءة المعتمدة علمياً للعمليات الإجرائية ولتحسيناتها. (٣: ١٥)

ويشير **هيثم عبد الجواد (٢٠١٨ م)** ان التحول الرقمي يختلف عن الرقمنة، فالأخيرة هي عملية تحويل الجوانب المادية في عمليات الأعمال وتدفعات العمل إلى جوانب رقمية وعند تمثيل الأشياء غير الرقمية أو المادية في تنسيق رقمي، فهذا يعني أن نظام الكمبيوتر يمكنه استخدام هذه المعلومات على سبيل المثال، يتم تحويل النماذج

(\*) أستاذ مساعد بقسم الإدارة والترويج الرياضي - كلية التربية الرياضية - جامعة طنطا

الورقية التي يملأها العملاء إلى نماذج رقمية يقومون بإكمالها عبر الإنترنت وحينئذ، يمكن استخدام هذه البيانات الرقمية في التحليلات وذكاء الأعمال في مجال الأعمال، قد تتضمن مبادرات الرقمنة مشروعات مثل تحديث الأنظمة القديمة، وأتمتة العمليات الورقية أو اليدوية الحالية، ونقل النظام ليكون متاحا عبر الإنترنت ورغم أن الرقمنة وحدها لا تعد تحولا رقميا، إلا أنها خطوة أولى مهمة في رحلة التحول الرقمي وللتحول الرقمي نطاق أوسع بكثير يقود إلى تحول ثقافي شامل في المؤسسة. (٢٣: ٤)

ويذكر **محمد صايم (٢٠٢١م)** أن التحول الرقمي Digital Transformation هو امتلاك التكنولوجيا الحديثة والمتطورة كتطبيقات الهاتف الذكية، وسائل الاتصال والتواصل الاجتماعي، بالإضافة لتحليل البيانات الكبيرة Big Data الذكاء الاصطناعي AI الحوسبة السحابية Cloud Computing، إنترنت الأشياء IOT ، وذلك للوصول لطرق حديثة ومتجددة في كيفية إنجاز الأعمال من خلال تحسين العلاقات مع المستفيدين وتحقيق كفاءة تشغيلية جيدة. (١٦: ٣٧)

ويذكر **أحمد ورود ؛ قاسم جبر (٢٠١٩م)** أن أهمية التحول الرقمي تتركز في الاستفادة من التقنيات الرقمية الحديثة حتى تتمكن المؤسسة من تحقيق التطوير والكفاءة في العمليات التشغيلية مثل تحسين سبل الاستثمارات ورفع عملية الإنتاج وتطوير قيمة الخدمات المقدمة، بالإضافة لتحسين الخدمات الجديدة المميزة والبعد عن النمط التقليدي في أداء الأعمال، كما يساهم في القضاء على ظاهرة الفساد وتعزيز الإصلاح الإداري في كافة جوانب المؤسسة بوجود بيئة معلوماتية تتسم بالكفاءة والفعالية. (١: ٢٧)

وتذكر **مني الحرون وآخرون (٢٠١٩م)** أن التحول الرقمي هو تحول المنظمة تدريجيا من الاستغراق في التعامل بالماديات فقط إلى اهتمام بالمعلومات والمعرفة واستثمار ما تكشف عنه من فرص وإمكانيات؛ وذلك للوصول إلى أعلى مستوى من الانجاز والكفاءة. (٢٠: ١٧)

ويشير **روجر Roger (٢٠١٦م)** أن التحول الرقمي يتطلب أيضا التحول من الهيكلية التقليدية المعقدة إلى هيكلية واضحة المعالم شاملة تعتمد على تكنولوجيا المعلومات التي تيسر الأداء وتوفر في الوقت والجهد والمال ، كما يستدعي ضرورة إحداث تغييرات في القوانين واللوائح المعمول بها ، والممارسات الإدارية وفي أنماط التفاعلات الاجتماعية داخل المؤسسة ، ويتطلب أيضا التحول في القوى البشرية من حفظة للمعارف ومنفذين اللوائح فقط إلى مبدعين في إطار المعلوماتية ومطورين في إطار الثقافة الرقمية. (٢٤: ٧)

ويشير **مؤمن الحلبي (٢٠١٧م)** أن الخدمات الإلكترونية تعد خدمة شأنها مثل باقي الخدمات الأخرى بما في ذلك الخدمات التقليدية مع فارق أساس هو أنها خدمة علي الشبكة، حيث تعتبر شكلا من أشكال الخدمة الذاتية فبدلا من تقديم الطلب إلى موظف في المكتب أو عبر الهاتف للحصول علي معلومة أو أي استفسار يتم الحصول علي الخدمة من خلال التفاعل الإلكتروني المتبادل بين طالب الخدمة والحاسب الآلي من خلال وسيط شبكة إلكترونية، لذا ينبغي أن يلائم تصميم الخدمة الإلكترونية حاجة وتوقع ورغبة طالب الخدمة. (٢١: ١١)

نظراً للتقدم والتطور الهائل في تكنولوجيا المعلومات والاتصال الذي أدي إلي أن أصبحت المؤسسات ومنها المؤسسات الرياضية مثل الأندية الرياضية التي تولي اهتماماً كبيراً بتقديم خدماتها وذلك بشكل إلكتروني ، مما

يشكل تقدماً كبيراً في مجال تقديم الخدمات وأيضاً توفير إحتياجات ورغبات أعضائها مما يحقق الإشباع والرضا لديهم. ( ١٣ : )  
**متطلبات تطبيق التحول الرقمي :**

- **التقنيات :** حيث يتم بناء التحول الرقمي باستخدام منظومة من الأجهزة وأنظمة التشغيل، ووسائط التخزين، والبرمجيات التي تعمل ضمن بيئات تقنية ومراكز معلومات تسمح باستخدام جميع الأصول بكفاءة تشغيلية غير منقطعة. كما يستلزم ضمان مستوى خدمة مناسب لأفراد المؤسسة وعمالئها ومورديها عبر فرق مهنية مسؤولة عن إدارة المنظومة التقنية والبنية التحتية للشبكة سواء أكانت هذه المنظومة محلية أو سحابية. (٦١:١٤)

- **البيانات :** تعتمد إدارة المؤسسات على تحليل البيانات بشكل منتظم وفعال وذلك لتوفير معلومات وإجراءات نوعية موثوقة وكاملة مع توفير وتطوير أدوات مناسبة للتحليل الإحصائي والبحث عن البيانات والتنبؤ بالمستقبل، يجب متابعة البيانات بشكل مستمر لضمان استمرار تدفقها والإستفادة منها بشكل يتماشى مع أهداف المؤسسة وتوقعاتها. (١٤:٦)

- **الموارد البشرية:** يجب توفير عناصر بشرية مؤهلة قادرة على استخدام البيانات وتحليلها لاتخاذ قرارات فعالة، كما يتطلب تخطيط الرؤى وتنفيذها كفاءات بشرية وخبرات علمية وعملية مع قدرة على التغيير والتطوير. (١٠٩:١٣)

- **العمليات :** تمثل مجموعة من النشاطات والمهام المرتبة التي تنتج خدمة معينة للمستفيدين، يجب على المؤسسات إرساء بناء تقني فعال يسمح بتطوير العمليات على الصعيدين الداخلي والخارجي وذلك لضمان التطبيق الأمثل للتحول الرقمي، ويتضمن ذلك الموائمة الداخلية والخارجية في إنجازات العمليات مع وجود رقابة في إنجاز العمليات. (٢٨:٢١)

ويري الباحث أن الخدمات الإلكترونية في الأندية الرياضية علي سبيل المثال هي ( تجديد العضوية للأعضاء – الكرنيهات الإلكترونية – سداد الاشتراكات- إستخدام الفيزا كارت – حجز تذاكر المباريات – الإعلانات بشكل إلكتروني عن الخدمات الرياضية – ساحة إنتظار السيارات الإلكترونية – معلومات عن الخدمات الرياضية التي تقدم للأعضاء من خلال موقع النادي الإلكتروني ومواقع التواصل الاجتماعي – السيرة الذاتية للاعبين – الإعلان عن الندوات الثقافية – عمل ورش عمل بالنادي – المشاركة في الاتحادات من خلال الموقع الإلكتروني الخاص بالنادي).

**جودة الخدمات المقدمة بالأندية الرياضية :**

**مفهوم جودة الخدمة :**

يوضحها جيبوت Gupta,A (٢٠١١م) " علي أنها مقياس لمدي نجاح الخدمة المقدمة والذي يتطابق مع توقعات متلقين الخدمة " . (٢٢ : ٣)

ويشير محمد محمود (٢٠١٩م) " إلي أن جودة الخدمة هي تلك الجهود التي تقدمها المنظمة لتلبية وإشباع حاجات ورغبات عملائها وملائمة هذه الجهود لإدراكات العملاء الفعلية لمستوي الخدمة بالشكل الذي يحقق رضاهم ورغباتهم " . (١٩ : ٩٣)

**أهمية جودة الخدمة :**

ويشير محمد خثير (٢٠١٧م) أن هناك العديد من العوامل التي تظهر أهمية تحقيق الجودة والتي يمكن إبرازها من خلال ما يلي :

- **فهم العميل:** إن العملاء يريدون معاملة جيدة ولا يميلون إلي التعامل مع المنظمات الخدمية التي تركز علي الخدمة فقط، فلا يكفي تقديم الخدمة ذات جودة مقبولة وسعر مناسب .
  - **نمو الخدمات:** تزايدت عدد المنظمات التي تقوم بتقديم الخدمات أو التي يتعلق نشاطها بتقديم الخدمات.
  - **المدلول الإقتصادي :** حيث أصبحت المنظمات الخدمية حالياً تركز علي توسيع حصتها السوقية الأمر الذي يتطلب منها البحث عن عملاء جدد من أجل كسبهم واستمالة سلوكهم الشرائي مع ضرورة الحفاظ علي العملاء الحاليين.
  - **زيادة المنافسة:** إن التزايد في عدد المنظمات الخدمية يؤدي إلي وجود المنافسة الشديدة بينها، لذلك فإن الإعتماد علي الجودة في الخدمات المقدمة سوف يعطيها ميزة تنافسية.
  - تحقيق التكيف بين العاملين في المنظمة والبيئة الخارجية ذات الصلة. تحديد أسلوب وسرعة إستجابة أفراد المنظمة لتحركات المنافسين واحتياجات العملاء بما يحقق للمنظمة إستمرار تواجدها ونموها.
  - تقوم بدور الموجه للأفراد والأنشطة في المنظمة لتوجيه الفكرة والجهود نحو تحقيق أهداف المنظمة ورسالتها .
  - تعزيز التكامل الداخلي بين أفراد المنظمة عن طريق الإتصال والعمل معاً بفاعلية. (١٥ : ٣١)
- أهداف جودة الخدمة :**

وتشير بثينة أحمد (٢٠١٢م) أن هناك العديد من الأهداف المنشودة من تطبيق جودة الخدمات تتمثل فيما يلي:

- **تقليل الوقت اللازم لإنجاز المهمات للعميل :** الإجراءات التي وضعت من قبل المنظمة لإنجاز الخدمات للعميل قد ركزت على تحقيق الأهداف ومراقبتها وبالتالي جاءت هذه الإجراءات طويلة وجامدة في كثير من الأحيان مما أثر سلبياً في العميل.
  - **تحقيق الجودة :** وذلك من خلال تطوير المنتجات بحسب رغبة العميل وان عدم الاهتمام بالجودة يؤدي إلى زيادة الوقت لأداء وإنجاز المهام وزيادة أعمال المراقبة وبالتالي زيادة شكاوي المستفيدين من هذه الخدمات.
  - **تخفيض التكاليف :** ان الجودة تتطلب عمل الأشياء الصحيحة بالطريقة الصحيحة من أول مرة وهذا يعني تقليل الأشياء التالفة أو إعادة إنجازها وبالتالي تقليل التكاليف. (٤ : ٤٢)
- ويضيف عبد القادر شارف (٢٠١٨م) أن أهداف تحقيق الجودة في الخدمات تكمن في الآتي:
- تبني العاملين لأشكال السلوك الإيجابي عند التعامل مع العملاء.
  - تلبية رغبات المستفيدين علي النحو الذي يتطابق مع توقعاتهم.
  - ضمان الاستخدام المناسب للموارد المستهدفة.

- تمكين المنظمات من تأدية مهامها بكفاءة وفعالية.
- تحقيق مستويات إنتاجية أفضل.
- ملاءمة الخدمات لمختلف العملاء. (٩: ٤٧)

#### أبعاد جودة الخدمة :

ويذكر محمد إسماعيل (٢٠١٩م) أن أبعاد جودة الخدمة تكمن في العناصر التالية :

- الإعتدالية.
- الإستجابة.
- التعاطف .
- الملموسية .
- الضمان . (١٩: ٨٩)

#### مصطلحات البحث :

### ١ – التحول الرقمي : Digital transformation

" عملية تهدف إلي تحسين أداء المنظمة من خلال إحداث تغييرات جوهرية عن طريق المرجح بين عمليات المنظمة وتكنولوجية المعلومات والاتصالات " . (٢٤ : ٤)

### ٢ – جودة الخدمة : Quality of service

" الخدمة المقدمة سواء كانت المدركة أو المتوقعة التي يدركها أو المتوقعة التي يُدركها أو يتوقعها العميل وتعتمد بشكل كبير علي أداء العاملين " . (٢٠ : ٤)  
مشكلة البحث :

ويرى الباحث ان التحول الرقمي واستخدام التكنولوجيا لتحسين أداء المؤسسات الرياضية بشكل جذري هو مجال إهتمام لعدد كبير من المؤسسات الرياضية في جميع أنحاء العالم لأسباب عديدة ، تكمن أهمية التحول الرقمي في قدرته على الإسهام في حل مشكلات العمل من ناحية وفي تفعيل التنمية وتعزيز استدامته من ناحية ثانية ويشمل ذلك جوانب رياضية واقتصادية واجتماعية وبيئية ، بل وثقافية أيضا ، وتأتي التقنية لتكون عاملاً مساعد ومحفزة في كل هذه الجوانب ومن الناحية العملية ، يعد لتحسين جودة الخدمات المقدمة والمرونة والابتكار من البداية إلى النهاية ، عوامل رئيسية للتحول الرقمي ، الى جانب تطوير مصادر جديدة للإيرادات والنظم البيئية التي تدعمها المعلومات مما يؤدي إلى تحولات نموذج الأعمال.

وبناء على ما سبق فإن تحقيق التحول الرقمي بالشكل الصحيح والمتدرج ؛ له أثر إيجابي ويشمل هذا الأثر سرعة الانجاز للأعمال والأنشطة ، وتوحيد وتبسيط إجراءات العمل ، والمساهمة في أمن المعلومات بحفظها وسهولة تخزينها واسترجاعها وإتاحة الاطلاع عليها للجميع بدلا مما كان يتم من حفظ الوثائق والبيانات في أرشيفات ورقية تأخذ حيز مكاني كبير ، وتتطلب وقتا كبيرة في البحث عن الوثائق المطلوبة ، كما أن التحول الرقمي في الاندية الرياضية قد ينشأ عنه اختلاف في أنماط التعامل بين الأفراد ، مما ينتج عنه ضمان جودة العمل ومواكبة التطور لتحسين جودة الخدمات المقدمة بالاندية الرياضية.

وجاءت مشكلة البحث من أهمية استخدام التحول الرقمي، حيث تسعى الاندية من خلاله إلي تطوير الخدمات المقدمة بها ، وهو ما يسهم بشكل فعال

في إحداث فروق إيجابية ومستمرة في تعزيز جودة الخدمات المقدمة بالاندية الرياضية.

### أهداف البحث: Research Objectives

يتمثل الهدف الرئيسي للبحث في محاولة التعرف على دور التحول الرقمي في تحسين جودة الخدمات المقدمة بالاندية الرياضية، وذلك من خلال التعرف على أهمية التحول الرقمي في تحسين جودة الخدمات المقدمة بالاندية الرياضية.

### تساؤلات البحث: Research Questions

- في ضوء أهداف البحث صاغ الباحث التساؤلات الآتية :
- ما أهمية التحول الرقمي في تحسين جودة الخدمات المقدمة بالاندية الرياضية؟
  - ما دور التحول الرقمي في تحقيق الاعتمادية لتحسين جودة الخدمات المقدمة بالاندية الرياضية؟
  - ما دور التحول الرقمي في تحقيق الاستجابة لتحسين جودة الخدمات المقدمة بالاندية الرياضية؟
  - ما دور التحول الرقمي في تحقيق التعاطف لتحسين جودة الخدمات المقدمة بالاندية الرياضية؟
  - ما دور التحول الرقمي في تحقيق الملموسية لتحسين جودة الخدمات المقدمة بالاندية الرياضية؟
  - ما دور التحول الرقمي في تحقيق الضمان (الامان - الثقة ) لتحسين جودة الخدمات المقدمة بالاندية الرياضية؟

### أهمية البحث: Research Importance

للدراصة أهمية عملية لكونها تتناول موضوع حيوي، وهو التحول الرقمي ، فقطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الأكثر نمواً على مستوى العالم وأصبح تحقيق النمو الاقتصادي ومواكبة التنافس العالمي يستوجب تبني الحلول الرقمية والتحول التكنولوجي العالمي، ويمكن بيان دور ذلك التحول من خلال دراسة فاعلية ودور التحول الرقمي في الاندية الرياضية ولكون الدولة بدأت في التحول الرقمي فإنه يحتاج إلى المتابعة المستمرة لهذا المشروع لضمان نجاحه، وللدراسة - من ناحية أخرى - أهمية علمية كونها محاولة متواضعة لدراسة تأثير التحول الرقمي على مستوى أداء الخدمات المقدمة بالاندية الرياضية، كما يعتبر تقييم أداء الخدمات المقدمة بالاندية الرياضية والمعتمدة على تكنولوجيا المعلومات من الموضوعات الجديدة على المكتبة العربية، بالإضافة إلى أنه يمكن الاستفادة من نتائج الدراسة في منظمات أخرى.

### الدراسات المرتبطة :

#### أولاً : الدراسات العربية :

- ١- دراسة عمرو إبراهيم ( ٢٠٢٣م) (١١) بعنوان " متطلبات التحول الرقمي كمؤشر لتحقيق الإصلاح الإداري بالمؤسسات الرياضية بجمهورية مصر العربية في ضوء رؤية مصر ٢٠٣٠ " والتي هدفت إلى التعرف على متطلبات التحول الرقمي كمؤشر لتحقيق الإصلاح الإداري بالمؤسسات الرياضية بجمهورية مصر العربية في ضوء رؤية مصر "٢٠٣٠"، واستخدم الباحث المنهج الوصفي، وتمثل مجتمع البحث في العاملين بالهيئات والمؤسسات الرياضية بجمهورية مصر العربية والممثلة في " أعضاء مجلس إدارة اللجنة الأولمبية المصرية، أعضاء مجلس إدارة بعض الاتحادات الرياضية المصرية، وزارة الشباب والرياضة، مديريات الشباب والرياضة بالمحافظات قيد البحث، والأندية

الرياضية قيد البحث والبالغ قوامها (١١٢) نادي، وكانت أهم النتائج وجود قصور وضع خطط استراتيجية معلنة لتطبيق التحول الرقمي بالمؤسسات الرياضية تهدف لرقمنة مختلف الأنشطة والخدمات بما يتماشى مع رؤية مصر "٢٠٣٠"، وعدم استخدام التقنيات الرقمية المتطورة في تطبيق استراتيجيات الإصلاح الإداري لتحقيق الأهداف المطلوبة بالمؤسسات الرياضية.

٢- دراسة **عادل حوتة (٢٠٢٣م) (٨) بعنوان "النظم البيئية الرقمية للأندية الرياضية المصرية" والتي هدفت إلي وضع تصور لنظام بيئي رقمي للأندية الرياضية المصرية تماشياً مع رؤية مصر ٢٠٣٠ للتحول الرقمي، واستخدم الباحث المنهج الوصفي، وتكونت العينة الأساسية للبحث من (٢٨٤) من أعضاء مجالس الأندية الرياضية المصرية يهدف البحث إلى وضع تصور لنظام بيئي رقمي للأندية الرياضية المصرية، قام الباحث بتصميم وإعداد استمارة الاستبيان لتكون هي الأداة الرئيسية لجمع البيانات بالبحث، ثم قام الباحث بتطبيق استمارة الاستبيان النهائية على عينة البحث الأساسية في الفترة من ٢٠٢٢/١٠/٠١ إلى ٢٠٢٢/١١/١٧م وكانت أهم النتائج التوصل إلى تصور بيئي رقمي للأندية المصرية من خلال الرؤية الشاملة، الأماكن الذكية، مشاركة المعجبين، أداء الفريق والرياضي، رؤية الأعمال والإنتاجية و الرياضات الإلكترونية والأدوات والأجهزة الإلكترونية.**

٣- دراسة **هند محمد ؛ بسمة إبراهيم ؛ محمد محمود (٢٠٢٣م) (٢٢) بعنوان " واقع التحول الرقمي بالأندية الرياضية بجمهورية مصر العربية " والتي هدفت الي التعرف على واقع التحول الرقمي بالأندية الرياضية بجمهورية مصر العربية، واستخدم الباحثون المنهج الوصفي، تم اختيار مجتمع البحث قام الباحثون باختيار البحث بالطريقة الطبقيّة العشوائية من حيث (مجلس الإدارة، مدير تنفيذي ورياضي، مشرفين اداريين، ادارة مالية، تسويق، استثمار، علاقات عامة، اخصائيين، الأجهزة الفنية والإدارية، ادارة النشاط الرياضي) والبالغ عددهم ٢١١٦ فرد وقامت الباحثة باختيار عينة البحث بنسبه ٢٥% والبالغ عددهم ٥٣٠ فرد من مجتمع البحث ككل وقد قامت الباحثة باختيار عدد ٦٠ فرد للعينة الاستطلاعية ومن خارج عينه البحث الأصلية وتوصلت الدراسة الي النتائج التالية، ضعف التخطيط الاستراتيجي للتحول الرقمي بالأندية، جهل الإدارة العليا بأهمية التحول الرقمي، ضعف الخبرات الرقمية بالأندية، ضعف الخدمات الرقمية المقدمة من الأندية للمستفيدين.**

٤- دراسة **أماني العليمي (٢٠٢٣م) (٢) بعنوان " متطلبات تطبيق التحول الرقمي في الأندية الرياضية " والتي هدفت دراسة واقع التحول الرقمي داخل الأندية الرياضية ، وقد استخدمت الباحثة المنهج الوصفي بالأسلوب المسحي ، قامت الباحثة باختيار عينة البحث من المسؤولين والاداريين والعاملين بإدارة الأندية الرياضية بمحافظة الدقهلية وبإجمالي عدد (١٤٤)، وتكونت العينة الإستطلاعية بعدد (٢٥) المسؤولين والاداريين والعاملين بإدارة الأندية الرياضية من مجتمع البحث وخارج عينة البحث الأساسية ، ومن أهم النتائج : وجود فروق دالة إحصائية بين إستجابات عينة البحث في نشر ثقافة التحول الرقمي في الأندية الرياضية لإستبيان دراسة واقع التحول الرقمي في إدارة الأندية الرياضية، وجود فروق ذات دالة إحصائية بين إستجابات عينة البحث في الامكانيات اللازمة لتطبيق التحول الرقمي في الأندية الرياضية لإستبيان دراسة واقع التحول الرقمي في إدارة الأندية الرياضية.**

٥- دراسة **فهد العازمي (٢٠٢٢م) (١٢) بعنوان " دور التحول الرقمي في تحسين جودة الخدمات المقدمة للمواطنين: دراسة تطبيقية " والتي هدفت إلي توصيف**

أبعاد التحول الرقمي وجودة الخدمات المقدمة للمواطنين، بالإضافة إلى تحديد نوع وقوة العلاقة بين أبعاد التحول الرقمي وجودة الخدمات المقدمة للمواطنين، ولتحقيق ذلك تم الاعتماد على قائمة الاستقصاء لجمع البيانات الأولية باستخدام عينة قوامها ٣٤٠ مواطن من مواطني دولة الكويت، وقد أظهرت نتائج البحث أن واقع التحول الرقمي متوسط على المستوى الإجمالي وبالنسبة لكل بعد من أبعادها، ووجد أن مستوى جودة الخدمات المقدمة للمواطنين كان متوسطا على المستوى الإجمالي وبالنسبة لكل بعد من أبعادها، وبينت نتائج البحث عدم وجود اختلافات ذات دلالة إحصائية بين إدراك المستقصي منهم حول مستوي التحول الرقمي باختلاف الخصائص الديموجرافية، وعدم وجود اختلافات بين إدراك المستقصي منهم حول مستوي جودة الخدمات المقدمة للمواطنين باختلاف الخصائص الديموجرافية.

#### إجراءات البحث :

#### منهج البحث :

اعتمدت هذه الدراسة على المنهج الوصفي بأسلوب الدراسات المسحية الذي يقوم على مراجعة الدراسات النظرية والدراسات المرتبطة بمشكلة البحث وتحديد الاسباب والأبعاد المختلفة للمشكلة وصياغتها في اطار عدد من التساؤلات القابلة للاختبار الاحصائي ثم يتم بعد ذلك تجميع البيانات من الواقع ومعالجتها باستخدام الاساليب الإحصائية المناسبة .

#### مجتمع وعينة البحث :

يتمثل مجتمع البحث في بعض الاندية الرياضية بوسط الدلتا (أعضاء مجالس إدارات الاندية والمدراء التنفيذيين ومديري الادارات وأخصائين النشاط الرياضي وأعضاء النادي) تم إختيار عينة البحث الأساسية بالطريقة العمدية العشوائية من المستفيدين من بعض الاندية الرياضية بمحافظة الغربية والمتثلة في ( نادي طنطا الرياضي – نادي City Club - نادي Matrix - نادي بلدية المحلة – نادي غزل المحلة – نادي كفر الزيات الرياضي – نادي جزيرة الورد بالمنصورة – نادي الحوار بالمنصورة ) حيث إشتملت العينة علي ( ١٨٠ ) فرد من ( أعضاء مجلس الادارة – المدراء التنفيذيين – مدراء الادارات – أخصائي النشاط الرياضي – أعضاء النادي - المستفيدين من خدمات النادي ) كعينة أساسية بواقع ، ( ٣٠ ) فرد من الاندية الرياضية كعينة إستطلاعية والجدول (١) يوضح حجم وتوزيع عينة البحث .

#### جدول (١)

#### حجم وتوزيع عينة البحث

ن=١٨٠

العينة الاستطلاعية		العينة الاساسية		إجمالي العينة		فئة العينة
العدد	النسبة المئوية	العدد	النسبة المئوية	العدد	النسبة المئوية	
٣٠	١٦.٦٦%	١٥٠	٨٣.٣٣%	١٨٠	١٠٠%	أعضاء مجلس الادارة – المدراء التنفيذيين – مدراء الادارات – أخصائي النشاط الرياضي – أعضاء النادي - المستفيدين

#### وسائل وأدوات جمع البيانات :

إستخدم الباحث وسائل وأدوات جمع البيانات التالية :

- ١- الملاحظة الموضوعية .
- ٢- المقابلات الشخصية .
- ٣- المسح المرجعي .



٤- إستمارة الاستبيان عن " دور التحول الرقمي كمدخل لتحسين جودة الخدمات المقدمة بالأندية الرياضية " .

**خطوات بناء وتصميم إستمارة الأستبيان قيد البحث :**

لقد راعي الباحث عند بناء وتصميم الإستمارة قيد البحث بعض المبادئ الهامة حتي يأخذ في شكله ومحتواه ومضمونه الصبغة العلمية الصحيحة ، وتمثلت هذه المبادئ فيما يلي :

- تحديد عدد محاور المقياس قيد البحث الافتراضي في ضوء عملية الدراسة والتحليل التي قام بها الباحث .
- تحديد الصياغة اللفظية الصحيحة والمقترحة لمسمى كل محور قيد البحث في ضوء مفهوم ما يهدف إليه هذا المحور .
- مراعاة ألا يكون هناك تداخل بين مسميات المحاور بعضها البعض .
- مراعاة التأكد من أن صياغة الكلمات المكونة للعبارة ذات معني واحد وسهولة الفهم .
- إستقلالية كل عبارة عن غيرها من العبارات .
- أن تكون العبارات المصاغة مناسبة لإستثارة وإستجابة عينة الدراسة .
- الاقتراح المبدئي لمحاور البحث وصياغة اللفظية :

• تضمنت إستمارة بحث " التحول الرقمي كمدخل لتحسين جودة

الخدمات المقدمة بالأندية الرياضية " (٥) محاور وهي :

- المحور الأول : الاعتمادية .
- المحور الثاني : الاستجابة .
- المحور الثالث : التعاطف .
- المحور الرابع : الملموسية .
- المحور الخامس : الضمان (الامان- الثقة) .

ولقد تم عرض محاور البحث علي مجموعة من السادة الخبراء والبالغ عددهم (٩) خبراء في مجال الادارة الرياضية (مرفق ) ، وذلك لإبداء الرأي حول مدى مناسبة المحاور المقترحة قيد البحث سواء بالاضافة أو الحذف أو تعديل الصياغة لأي محور من المحاور .

جاءت النسبة المئوية لاتفاق آراء السادة الخبراء (٨٨.٨٨% : ١٠٠%) كما هو يوضح الجدول (٢) النسبة المئوية لاتفاق آراء السادة الخبراء علي محاور البحث.

### جدول (٢)

النسبة المئوية لاتفاق آراء السادة الخبراء علي المحاور قيد البحث ن=٩

رقم المحور	إسم المحور	عدد الآراء الموافقة	النسبة المئوية للموافقة
الأول	الاعتمادية	٨	٨٨.٨%
الثاني	الاستجابة	٨	٨٨.٨%
الثالث	التعاطف	٨	٨٨.٨%
الرابع	الملموسية	٩	١٠٠%
الخامس	الضمان (الامان - الثقة)	٨	٨٨.٨%

يوضح الجدول (٢) النسبة المئوية لاتفاق آراء السادة الخبراء علي محاور البحث حيث إرتضى الباحث نسبة (٨٠%) من عدد الآراء الموافقة كنسبة لقبول المحور .

## جدول (٣)

متوسط الوزن النسبي لآراء السادة الخبراء علي محاور المقياس قيد البحث ن=٩

رقم المحور	إسم المحور	متوسط الوزن النسبي %
الأول	الاعتمادية	٥١.١٦٣%
الثاني	الاستجابة	١٦.٢٧٩%
الثالث	التعاطف	١١.٦٢٨%
الرابع	الملموسية	٨.١٤٠%
الخامس	الضمان(الامان - الثقة )	١٢.٧٩١%
إجمالي الاستبيان		١٠٠.٠٠%

في ضوء الوزن النسبي لمحاور المقياس قيد البحث قام الباحث بتحديد عدد العبارات الخاصة بكل محور وصياغتها اللفظية .

## تحديد العبارات الخاصة بمحاور المقياس قيد البحث وصياغته اللفظية :

قام الباحث بصياغة مجموعة من العبارات في ضوء متوسط الوزن النسبي الخاص بكل محور وطبقاً للمسمى والهدف الذي يرمي إليه المحور ، حيث أثمرت هذه العملية عن العبارات الخاصة للمقياس قيد البحث ، حيث بلغ عدد عبارات المقياس (٥٧) ، تم عرضها علي نفس مجموعة الخبراء والبالغ عددهم (٩) خبراء ، وذلك لإبداء الرأي حول مناسبة هذه العبارات في تحقيق هدف المحاور الذي تنتمي له العبارة ، والجدول رقم (٤) يوضح عدد عبارات محاور المقياس قيد البحث .

## جدول (٤)

عدد عبارات المقياس والوزن النسبي

رقم المحور	إسم المحور	متوسط الوزن النسبي %	عدد العبارات
الأول	الاعتمادية	٥١.١٦٣%	١٢
الثاني	الاستجابة	١٦.٢٧٩%	١٢
الثالث	التعاطف	١١.٦٢٨%	١٢
الرابع	الملموسية	٨.١٤٠%	١١
الخامس	الضمان(الامان - الثقة )	١٢.٧٩١%	١٠
إجمالي الاستبيان		١٠٠.٠٠%	٥٧

ولقد أسفرت عملية العرض هذه علي السادة الخبراء عن تعديل وصياغة بعض العبارات في بعض المحاور ، كما يوضح الجدول (٥) نتيجة آراء السادة الخبراء علي عبارات محاور القياس قيد البحث .

## جدول (٥)

النسبة المئوية لإتفاق آراء السادة الخبراء علي عبارات محاور القياس قيد البحث

المحور	إسم المحور	العبرة	نسبة الاتفاق	العبرة	نسبة الاتفاق
الأول	الاعتمادية	١	١٠٠%	٧	١٠٠%
		٢	٩٠%	٨	٩٠%
		٣	٨٠%	٩	٨٠%
		٤	٩٠%	١٠	٩٠%
		٥	١٠٠%	١١	١٠٠%
		٦	٨٠%	١٢	٨٠%
الثاني	الاستجابة	١	٨٠%	٧	٨٠%
		٢	٩٠%	٨	٩٠%
		٣	١٠٠%	٩	٨٠%
		٤	٨٠%	١٠	٩٠%
		٥	٩٠%	١١	٨٠%

			٦	%٨٠	١٢	%١٠٠
الثالث	التعاطف		١		٧	%١٠٠
			٢	%١٠٠	٨	%٩٠
			٣	%٩٠	٩	%٨٠
			٤		١٠	%١٠٠
			٥	%١٠٠	١١	%٩٠
			٦	%٩٠	١٢	%١٠٠
الرابع	الملموسية		١	%١٠٠	٧	%١٠٠
			٢	%٩٠	٨	%٩٠
			٣	%٨٠	٩	%٨٠
			٤	%١٠٠	١٠	%٩٠
			٥	%٨٠	١١	%١٠٠
			٦	%٨٠		
الخامس	الضمان (الامان - الثقة )		١	%٨٠	٥	%٨٠
			٢	%٩٠	٦	%٩٠
			٣	%١٠٠	٧	%١٠٠
			٤	%٨٠	٨	%٩٠
			٥	%٩٠	٩	%١٠٠
			٦	%٨٠	١٠	%١٠٠

ولقد إرتضى الباحث بقبول العبارة التي تحقق نسبة (٨٠%) فأكثر من مجموع موافقة السادة الخبراء .

#### الدراسات الإستطلاعية :

#### الدراسة الإستطلاعية الأولى :

قام الباحث بتطبيق المقياس قيد البحث علي عينة الدراسة الاستطلاعية قوامها (٣٠) فرد من المستفيدين من الأندية الرياضية في الفترة الزمنية من ٢٠٢٣/٠٨/٠١ م إلي ٢٠٢٣/٠٨/١٥ م بالأندية السابق ذكرها ، حيث هدفت هذه الدراسة الإستطلاعية إلي :

- التعرف علي مدي فهم العينة الاستطلاعية الهدف الذي ترمي إليه محاور المقياس قيد البحث .
  - التعرف علي مدي فهم العينة الاستطلاعية لعبارات كل محور .
  - التعرف على ما إذا كانت هناك صعوبات في بعض العبارات التي قد تكون غير واضحة الصياغة لهم، والعمل على إعادة صياغتها إن وجدت .
  - الإجابة عن أي تساؤلات حول الهدف من جراء القيام بهذه الدراسة.
- ولقد أثمرت هذه الدراسة الاستطلاعية عن التفهم الكامل لجميع محاور وعبارات المقياس، وبذلك يكون قد تأكد الباحث من الصلاحية المؤقتة للمقياس قيد البحث للتطبيق .

#### الدراسة الإستطلاعية الثانية :

قام الباحث بالدراسة الإستطلاعية الثانية في الفترة من ٢٠٢٣/٠٩/٠١ م إلي ٢٠٢٣/٠٩/١٥ م وذلك بهدف إجراء المعاملات العلمية ( الصدق ، الثبات ) للمقياس قيد البحث كمحاور وعبارات .

#### المعاملات العلمية للمقياس :

#### صدق الاتساق داخل وحدات المقياس الداخلي :

وتم ذلك عن طريق إيجاد معاملات الارتباط بين إجمالي درجة كل محور وإجمالي درجة باقي المحاور ، المقياس قيد البحث ككل والجدول (٦) يوضح ذلك .

## جدول (٦)

معاملات صدق الاتساق الداخلي بين درجة كل محور والدرجة الكاملة للمعاملات

$$n=30$$

المحور	الأول	الثاني	الثالث	الرابع	الخامس	الإجمالي
الأول						
الثاني	*.٦٤٥					
الثالث	*.٨٧٦	*.٦٩٠				
الرابع	*.٧٢١	*.٧٢٦	*.٦٨٣			
الخامس	*.٦٥١	*.٦٨٧	*.٨٣١	*.٨٠١		
الإجمالي	*.٨٠٥	*.٦٣٩	*.٨٣٠	*.٩٧٩	*.٧٢٠	

• قيمة (ر) الجدولية عند د.ح (٢٨) ، مستوي معنوية (٠.٠٥) = ٠.٣٦١ .  
يتضح من نتائج الجدول (٦) أن معاملات الارتباط بين درجة كل محور ودرجة المقياس الكلي دالة إحصائياً عند مستوي معنوية (٠.٠٥) .  
كما قام الباحث بإيجاد معاملات الارتباط بين درجة كل عبارة وإجمالي درجة الذي ينتمي له هذه العبارة داخل المقياس قيد البحث ، والجدول (٧) يوضح ذلك .

## جدول (٧)

معاملات صدق الاتساق الداخلي بين درجة كل عبارة وإجمالي درجة المحور

$$n=30$$

الذي تنتمي له هذه العبارة بالمقياس

المحور	إسم المحور	العبارة	قيمة "ر"	العبارة	قيمة "ر"
الأول	الاعتمادية	١	*.٧٠٦	٧	*.٧١٠
		٢	*.٧٦٩	٨	*.٦٨١
		٣	*.٨٣٣	٩	*.٧٦٥
		٤	*.٦٩٥	١٠	*.٦٤٧
		٥	*.٦٧١	١١	*.٨٥٣
		٦	*.٧٢٩	١٢	*.٧٣٨
الثاني	الاستجابة	١	*.٦٥٩	٧	*.٧٢٦
		٢	*.٦٤٨	٨	*.٦٨٨
		٣	*.٦٨٢	٩	*.٦٧٥
		٤	*.٧٧١	١٠	*.٨١٢
		٥	*.٦٩٣	١١	*.٧٦٠
		٦	*.٧١٠	١٢	*.٦٥٤
الثالث	التعاطف	١	*.٦٣١	٧	*.٧٥٥
		٢	*.٧٩٥	٨	*.٨٣٣
		٣	*.٧٣٨	٩	*.٦٤١
		٤	*.٦٩٩	١٠	*.٧٠٦
		٥	*.٨٣٠	١١	*.٧٥٤
		٦	*.٦٧٢	١٢	*.٧٦٣

*.٧٤٠	٧	*.٧٥٤	١	الملموسية	الرابع
*.٧٥٨	٨	*.٧٢١	٢		
*.٦٩٥	٩	*.٦٩٣	٣		
*.٤٦٧	١٠	*.٧٧٩	٤		
*.٦٥٥	١١	*.٨٠٢	٥		
		*.٦٢٥	٦		
*.٧٣٦	٥	*.٨٠٢	١	الضمان (الامان) - الثقة	الخامس
*.٨٤٨	٦	*.٦٢٥	٢		
*.٨٥١	٧	*.٧٤٠	٣		
*.٧٦٤	٨	*.٨٤٩	٤		
*.٨٤٣	١٠	*.٦٧١	٩		

• قيمة (ر) الجدولية عند د.ح (٢٨) ، مستوي معنوية (٠.٠٥) = ٠.٣٦١  
يتضح من نتائج الجدول (٧) أن معاملات صدق الاتساق الداخلي بين درجة كل عبارة وإجمالي درجة المحور الذي تنتمي إليه هذه العبارة بالمقياس دالة إحصائياً عند مستوي معنوية (٠.٠٥) .  
معاملات ثبات المقياس قيد البحث :

تم إيجاد معاملات ثبات المقياس قيد البحث بإستخدام طريقة التجزئة النصفية ، وذلك بحساب معامل الارتباط بين درجات العبارات ( الفردية ، الزوجية ) ، ثم تطبيق معادلة سبيرمان مان براون لإيجاد معامل الثبات الكلي لمحاور المقياس قيد البحث ، والجدول (٨) يوضح ذلك .

#### جدول (٨)

معاملات ثبات المقياس بإستخدام طريقة التجزئة النصفية ن=٣٠

ثبات جزئي الاستبيان	الإرتباط بين جزئي الاستبيان % ٨٠	العبارات الزوجية		العبارات الفردية		المحور
		متوسط	إنحراف	متوسط	إنحراف	
*.٨٧٣	*.٧٧٤	١.٩٩٦	٠.٥٢١	٢.٢٣٨	٠.٦٤٥	الأول
*.٨٨٣	*.٧٩١	١.٩٨٣	٠.٣٩٣	٢.١٧٩	٠.٥٠٦	الثاني
*.٩٠٧	*.٨٣٠	٢.٠٠٧	٠.٣١٤	١.٨٦٥	٠.٢٤٨	الثالث
*.٨٦١	*.٧٥٦	٢.٢٧٧	٠.٤٤٢	٢.٠٢٥	٠.٣٥٩	الرابع
*.٨٩٢	*.٨٠٥	٢.٢٨٢	٠.٤٧٦	٢.١٣٤	٠.٣٩٠	الخامس
*.٨٨٣	*.٧٩١	٢.١٠٩	٠.٤٢٠	٢.٠٨٨	٠.٤١٥	الإجمالي

• قيمة (ر) الجدولية عند د.ح (٢٨) ، مستوي معنوية (٠.٠٥) = ٠.٣٦١  
يتضح من نتائج الجدول (٨) أن جميع قيم معاملات الثبات دالة إحصائياً عند مستوي معنوية (٠.٠٥) لجميع محاور القياس ، حيث أشارت نتائج الجدول عن تراوح هذه القيم ما بين ( ٠.٨٦١ : ٠.٩٠٧ ) ، وهذه تمثل لقيم عالية ، ما يعطي إنعكاساً علي أن المقياس قيد البحث علي درجة مقبولة من الثبات .

**تطبيق المقياس :**

قام الباحث بتطبيق مقياس " التحول الرقمي كمدخل لتحسين جودة الخدمات المقدمة بالأندية الرياضية" علي (١٥٠) فرد من المستفيدين من الخدمات المقدمة من ( أعضاء مجلس الإدارة – المدراء التنفيذيين – مدراء الإدارات – أخصائي النشاط الرياضي – أعضاء النادي - المستفيدين من خدمات النادي ) بالأندية الرياضية ، في الفترة من ٢٠٢٣/١٠/٠٥ م إلي ٢٠٢٣/١٠/٣٠ .

ثم تلي ذلك تفريغ هذه البيانات المتجمعة في الاستمارات المعدة لهذا الغرض تمهيداً لمعالجة البيانات إحصائياً .  
**المعالجة الإحصائية :**

إستخدم الباحث البرنامج الإحصائي (SPSS) لمعالجة البيانات إحصائياً ، وإستعان بالأساليب الإحصائية التالية :

- المتوسط الحسابي Arithmetic Mean.
  - الانحراف المعياري Standard Deviation.
  - اختبار النسبة المئوية Present ( % ) .
  - معامل الارتباط البسيط لبيرسون Simple correlation coefficient (person).
  - معامل الارتباط المتعدد Multi correlation coefficient.
  - إختبار كاي<sup>٢</sup> X<sup>2</sup> test.
- عرض ومناقشة النتائج :**

عرض ومناقشة نتائج إستجابات عينة البحث بالأندية الرياضية فيما هو متعلق بمقياس " التحول الرقمي كمدخل لتحسين جودة الخدمات المقدمة بالأندية الرياضية " .

- المحور الأول : الاعتمادية :

جدول (٩)

المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والنسبة المئوية ودلالة الفروق للمحور الأول الاعتمادية

ن=١٥٠

الترتيب	الوزن النسبي %	المجموع التقديري	كا <sup>٢</sup>	لا		إلى حد ما		نعم		ع	س	م
				نسبة %	تكرار	نسبة %	تكرار	نسبة %	تكرار			
٧	٧٢.٢٢	٣٢٥	*٧.٠٠	٢٣.٣٣٣	٣٥	٣٦.٦٦٧	٥٥	٤٠.٠٠٠	٦٠	٠.٣٨٧	٢.١٦٧	١/١
٢	٨٣.٣٣	٣٧٥	*٥٧.٠٠	١٠.٠٠٠	١٥٠	٣٠.٠٠٠	٤٥	٦٠.٠٠٠	٩٠	٠.٦٩٩	٢.٥٠٠	٢/١
٥	٧٤.٤٤	٣٣٥	*١٩.٠٠	١٦.٦٦٧	٢٥	٤٣.٣٣٣	٦٥	٤٠.٠٠٠	٦٠	٠.٤٢٢	٢.٢٣٣	٣/١
٦	٧٣.٣٣	٣٣٠	*٢٦.٢٨	١٥.٣٣٣	٢٣	٤٩.٣٣٣	٧٤	٣٥.٣٣٣	٥٣	٠.٤٠٣	٢.٢٠٠	٤/١
٤	٨٧.٨٨	٣٥٥	*٤٩.٠٠	٦.٦٦٧	١٠	٥٠.٠٠٠	٧٥	٤٣.٣٣٣	٦٥	٠.٥١٥	٢.٣٦٧	٥/١
١	٨٥.٧٧	٣٨٦	*٧٥.٠٤	٦.٦٦٧	١٠	٢٩.٣٣٣	٤٤	٦٤.٠٠٠	٦٩	٠.٧٦٥	٢.٥٧٣	٦/١
١٠	٦٠.٠٠	٢٧٠	*١٢.٠٠	٤٦.٦٦٧	٧٠	٢٦.٦٦٧	٤٠	٢٦.٦٦٧	٤٠	٠.١٤١	١.٨٠٠	٧/١
١٢	٣٣.٣٣	١٥٠	*٣٠.٠٠	١٠٠.٠٠٠	١٥٠	٠.٠٠٠	٠	٠.٠٠٠	٠	٠.٤٦٢	١.٠٠٠	٨/١
٣	٨١.١١	٣٦٥	*٧٩.٠٠	٢٣.٣٣٣	٣٥	١٠.٠٠٠	١٥	٦٦.٦٦٧	١٠٠	٠.٨٢٤	٢.٤٣٣	٩/١
١١	٥١.٣٣	٢٣١	*٧٦.٤٤	٦٦.٦٦٧	١٠٠	١٢.٦٦٧	١٩	٢٠.٦٦٧	٣١	٠.١٨١	١.٥٤٠	١٠/١
٩	٦٨.٤٤	٣٠٨	٤.٩٦	٣٤.٦٦٧	٥٢	٢٥.٣٣٣	٣٨	٤٠.٠٠٠	٦٠	٠.٣٦٣	٢.٠٥٣	١١/١
٨	٧٠.٠٠	٣١٥	*٢١.٠٠	٣٦.٦٦٧	٥٥	١٦.٦٦٧	٢٥	٤٦.٦٦٧	٧٠	٠.٤٨٥	٢.١٠٠	١٢/١
										٠.٣٦٨	٢.٠٨١	الإجمالي

يوضح الجدول (٩) دلالة الفروق بين إستجابات عينة البحث من الأندية الرياضية (نعم / إلي حد ما / لا) فيما هو متعلق بالمحور الأول "الإعتمادية" وجميعها دال إحصائياً عند مستوي معنوية (٠.٠٥) فيما عدا العبارة (١ / ١١) كما توضح نتائج الجدول أن الوزن النسبي لعبارات هذا المحور قد تراوحت ما بين (٣٣.٣٣% : ٨٥.٧٧%) ومثلت العبارة (التحول الرقمي يعمل علي دقة وسرعة أداء الخدمة بالنادي) الأكثر أهمية بنسبة (٨٥.٧٧%) بين عبارات المحور ، بينما مثلت عبارة (التحول الرقمي يساعد علي التدخل المباشر والسريع عند الحاجة للمستفيد) الأقل أهمية بنسبة (٣٣.٣٣%) مما يشير إلى قبول نتائج كل إستجابات العينة قيد البحث.

حيث كانت أعلى نسبة مئوية في آراء عينة البحث الذين إختاروا (نعم) في العبارة رقم (٩) بنسبة ٦٦.٦٦% ، وكانت أقل نسبة مئوية في العبارة رقم (٨) بنسبة ٠.٠٠% وكانت أعلى نسبة مئوية في آراء عينة البحث الذين إختاروا (إلي حد ما) في العبارة رقم (٥) بنسبة ٥٠.٠٠% ، وكانت أقل نسبة مئوية في عبارات رقم (٨) بنسبة ٠.٠٠% ، وكانت أعلى نسبة مئوية في آراء عينة البحث الذين إختاروا (لا) في العبارة رقم (٨) بنسبة ١٠٠.٠٠% وكانت أقل نسبة في عبارات رقم (٥ ، ٦) بنسبة ٦.٦٦% .

ويري الباحث أن الخدمات المقدمة بالنادي ينبغي أن تحظى برضا المستفيدين فيما يرتبط بالإعتمادية من حيث حرص مقدمي الخدمة علي تقديم كافة التسهيلات والإمميزات التي تجعل متلقي الخدمة يحصل عليها بأعلي كفاءة من خلال مقدمي الخدمة المؤهلين وفي الموعد السابق تحديده والإعلان عنها بأسلوب مناسب تتيح للمستفيدين اختيار ما يتناسب مع اهتماماتهم وميولهم وتشبع دوافعهم للمنافسة.

ويتفق ما سبق مع دراسة كُلاً من **فهد العازمي (٢٠٢٢م)** (١٢) ، **بهجت راضي (٢٠١٧م)** (٥) ، **محمد عبد المنعم (٢٠١٦م)** (١٧) في أن الإعتمادية في الخدمات تعد أحد الأبعاد الخاصة بجودة الخدمة وتتمثل في تقديم الخدمة في الوقت المحدد والمعلن عنه وتقديم الخدمة الصحيحة منذ المرة الأولى وقلة الأخطاء والوفاء بالوعد أثناء تقديم الخدمة والسرعة في أداء عمليات الخدمة والثقة في العاملين والمسؤولين عن الخدمة.



## جدول (١٠)

ن=١٥٠

المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والنسبة المئوية ودلالة الفروق للمحور الثاني الاستجابة

الترتيب	الوزن النسبي %	المجموع التقديري	كا	لا		إلى حد ما		نعم		ع	س	م
				نسبة %	تكرار	نسبة %	تكرار	نسبة %	تكرار			
١٠	٥٨.٦٦	٢٦٤	*١٨٥.٨	٥٠.٠٠	٧٥	٢٤.٠٠	٣٦	٢٦.٠٠	٣٩	٠.١٣	١.٧٦	١/٢
٥	٦٥.٣٣	٢٩٤	٠.٨٤	٣٦.٦٦	٥٥	٣٠.٦٦٧	٤٦	٣٢.٦٦	٤٩	٠.٢٤	١.٩٦	٢/٢
٨	٦١.٣٣	٢٧٦	*١٣.٤٤	٤٦.٦٦	٧٠	٢٢.٦٦	٣٤	٣٠.٦٦	٤٦	٠.٢١	١.٨٤	٣/٢
٦	٦٣.٥٥	٢٨٦	*٩.٦٤	٤٣.٣٣	٦٥	٢٢.٦٦	٣٤	٣٤.٠٠	٥١	٠.٢٦	١.٩٠	٤/٢
٢	٦٨.٠٠	٣٠٦	٣.٣٦	٣٤.٦٦	٥٢	٢٦.٦٦	٤٠	٣٨.٦٦	٥٨	٠.٣٤	٢.٠٤	٥/٢
٤	٦٥.٥٥	٢٩٥	١.٠٠	٣٣.٣٣	٥٠	٣٦.٦٦	٥٥	٣٠.٠٠	٤٥	٠.٢٣	١.٩٦	٦/٢
٧	٦٣.٣٣	٢٨٥	٢.٢٨	٣٨.٦٦	٥٨	٣٢.٦٦	٤٩	٢٨.٦٦	٤٣	٠.١٩	١.٩٠	٧/٢
١	٧٠.٤٤	٣١٧	*٦.٥٢	٣١.٣٣	٤٧	٢٦.٠٠	٣٩	٤٢.٦٦	٦٤	٠.٤٠	٢.١١	٨/٢
٣	٦٧.٧٧	٣٠٥	*١٣.٤٨	٣٨.٦٦	٥٨	١٩.٣٣	٢٩	٤٢.٠٠	٦٣	٠.٤٠	٢.٠٣	٩/٢
٨ مكرر	٦١.٣٣	٢٧٦	*٢٠.٢٨	٤٨.٦٦	٧٣	١٨.٦٦	٢٨	٣٢.٦٦	٤٩	٠.٢٥	١.٨٤	١٠/٢
٥ مكرر	٦٥.٣٣	٢٩٤	*٠.٨٤	٣٦.٦٦	٥٥	٣٠.٦٦٧	٤٦	٣٨.٦٦	٥٨	٠.٣٤	١.٩٠	١١/٢
١ مكرر	٧٠.٤٤	٣١٧	*٦.٥٢	٣١.٣٣	٤٧	٢٦.٦٦	٤٠	٢٦.٠٠	٣٩	٠.٢١	١.٩٦	١٢/٢
										٣.٢	٢٣.٢	الإجمالي

يوضح الجدول (١٠) دلالة الفروق بين إستجابات عينة البحث ( نعم / إلى حد ما / لا ) فيما هو متعلق بالمحور الثاني " الإستجابة " وجميعها دال إحصائياً عند مستوي معنوية (٠.٠٥) فيما عدا العبارات رقم ( ١٢/٢ ، ٥/٢ ، ٦/٢ ، ٧/٢ ) كما توضح نتائج الجدول أن الوزن النسبي لعبارات هذا المحور قد تراوحت ما بين ( ٥٨.٦٦% : ٧٠.٤٤% ) ومثلت العبارة (التحول الرقمي يساعد في سرعة الرد علي طلبات المستفيد بشكل دائم ) ، وعبارة (التحول الرقمي تحرص علي أن يمتلك المهارات الادارية والفنية اللازمة للتعامل مع المستفيدين من الخدمة ومقدمي الخدمة ) الأكثر أهمية بنسبة ( ٧٠.٤٤% ) بين عبارات المحور ، بينما مثلت عبارة (التحول الرقمي يساهم في تقديم المساعدة لأعضاء عند الحاجة إليها ) الأقل أهمية بنسبة (٥٨.٦٦%) مما يشير إلى قبول نتائج كل إستجابات العينة قيد البحث .

حيث كانت أعلى نسبة مئوية في آراء عينة البحث الذين إختاروا ( نعم ) في العبارة رقم ( ٨ ) بنسبة ٤٢.٦٦% ، وكانت أقل نسبة مئوية في العبارة رقم ( ١ ، ١٢ ) بنسبة ٢٦.٠٠% وكانت أعلى نسبة مئوية في آراء عينة البحث الذين إختاروا ( إلى حد ما ) في العبارة رقم (٦) بنسبة ٣٦.٦٦% ، وكانت أقل نسبة مئوية في العبارات رقم ( ١٠ ) بنسبة ١٨.٦٦% ، وكانت أعلى نسبة مئوية في آراء عينة البحث الذين إختاروا ( لا ) في العبارة رقم (١) بنسبة ٥٠.٠٠% وكانت أقل نسبة في العبارات رقم ( ٨ ، ١٢ ) بنسبة ٣١.٣٣% .

ويري الباحث أن الخدمات المقدمة بالنادي يجب أن تحظى برضا المستفيدين من حيث دراية القائمين علي تقديم الخدمات بخصائص واحتياجات المستفيدين فضلا عما يحظوا به من اهتمام من مقدمي الخدمات ومراعاة ضرورة أن يعمل القائمين علي تقديم الخدمات في جو يسوده الحب والموهه والصدقة.

وتتفق مع ماسبق **سميحة بلحسن (٢٠١٢م)** علي أهمية تقديم خدمات تلبي رغبات المستفيدين وتتجاوز توقعاتهم والتحسين المستمر في مستوي تلك الخدمات وذلك من خلال ترسيخ ثقافة الخدمة لدي العاملون ومدهم بالمعلومات الضرورية وكذلك ضرورة قيام إدارة النادي بمنح الصلاحيات للعاملين وإعطائهم الدعم الكافي للقيام بأعمالهم بكفاءة، وأن يتفهم العاملون في النادي احتياجات المستفيدين بشكل دقيق والاهتمام بهم وإعطائهم العناية والاهتمام الشخصي لكل مستفيد والعمل علي حل مشاكلهم وتلبية رغباتهم. ( ٧ : ٤٨ )

كما تتفق مع دراسة **سكارزيو ، لونجنيز Scazzero,Longenker (٢٠٠٧م)** والتي تؤكد على حرص الإدارة علي جذب الكوادر المتخصصة للعمل في النادي من أجل تدعيمها لتطوير قابليتها ومن ثم زيادة تنافسها مع الأندية الأخرى وأن يكون وهناك قناعة لدي الإدارة بأن الاستمرار بإدخال التحسينات علي الخدمات المقدمة للمستفيدين سيؤدي للحصول على مزايا إضافية للنادي ومستفيدة. (٢٣ : ٣٢)

جدول (١١)

المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والنسبة المئوية ودلالة الفروق للمحور الثالث التعاطف

ن=١٥٠

الترتيب	الوزن النسبي %	المجموع التقديري	كا <sup>٢</sup>	لا		إلى حد ما		نعم		ع	س	م
				نسبة %	تكرار	نسبة %	تكرار	نسبة %	تكرار			
٨	٦٦.٦٦	٣٠٠	٠.٠٠٠	٣٣.٣٣	٥٠	٣٣.٣٣	٥٠	٣٣.٣٣	٥٠	٠.٢٦	٢.٠٠	١/٣
٤	٧٦.٨٨	٢٤٦	*٢٣.٠٨	١٥.٣٣	٢٢	٣٨.٦٦	٥٨	٤٦.٠٠	٦٩	٠.٤٩	٢.٣٠	٢/٣
٢	٧٨.٤٤	٣٥٣	*٣٠.٥٢	١٢.٦٦	١٩	٣٩.٣٣	٥٩	٤٨.٠٠	٧٢	٠.٥٢	٣.٣٥	٣/٣
٦	٧٣.٥٥	٣٣١	*٢٢.٨٤	١٦.٠٠	٢٤	٤٧.٣٣	٨٢	٣٦.٦٦	٥٥	٠.٤٠	٢.٢٠	٤/٣
٥	٧٤.٠٠	٣٣٣	*١٥.٩٦	١٨.٠٠	٢٧	٤٢.٠٠	٦٣	٤٠.٠٠	٦٠	٠.٤١	٢.٢٢	٥/٣
٧	٧١.٧٧	٣٢٣	*١٢.٠٤	٢٠.٦٦	٣١	٤٣.٣٣	٦٥	٣٦.٠٠	٥٤	٠.٣٦	٢.١٥	٦/٣
١	٨١.١١	٣٦٥	*٤٩.٠٠	١٦.٦٦	٢٥	٢٣.٣٣	٣٥	٦٠.٠٠	٩٠	٠.٦٩	٣.٤٣	٧/٣
٣	٧٧.١١	٣٤٧	*٢٣.٥٦	١٥.٣٣	٢٣	٣٨.٠٠	٥٧	٤٦.٦٦	٧٠	٠.٤٩	٢.٣١	٨/٣
٩	٦٢.٨٨	٢٨٣	*٧.٩٦	٤٣.٣٣	٦٥	٤٢.٦٦	٣٧	٣٢.٠٠	٤٨	٠.٢٣	١.٨٨	٩/٣
٣ مكرر	٧٧.١١	٣٤٧	*٢٣.٥٦	١٥.٣٣	٢٢	٣٨.٦٦	٥٨	٤٦.٠٠	٦٩	٠.٥٦	٢.١٩	١٠/٣
٥ مكرر	٧٤.٠٠	٣٣٣	*١٥.٩٦	١٨.٠٠	٢٧	٤٧.٣٣	٨٢	٤٨.٠٠	٧٢	٠.٨٩	١.٢٩	١١/٣
٤ مكرر	٧٦.٨٨	٢٤٦	*٢٣.٠٨	١٥.٣٣	٢٣	٤٣.٣٣	٦٥	٣٦.٦٦	٥٥	٠.٣١	٢.١٦	١٢/٣
										٥.١٦	٢٧.٤٨	الإجمالي

يوضح الجدول (١١) دلالة الفروق بين إستجابات عينة البحث من المستفيدين من الأندية الرياضية ( نعم / إلي حد ما / لا ) فيما هو هو متعلق بالمحور الثالث " التعاطف " وجميعها دال إحصائياً عند مستوي معنوية (٠.٠٥) فيما عدا العبارة رقم (١/٣) كما توضح نتائج الجدول أن الوزن النسبي لعبارات هذا المحور قد تراوحت ما بين ( ٦٢.٨٨% : ٨١.١١% ) ومثلت العبارة (التحول الرقمي يساعد العاملين علي الاصغاء والاهتمام بإحتياجات المستفيدين) ، الأكثر أهمية بنسبة ( ٨١.١١% ) بين عبارات المحور ، بينما مثلت عبارة (التحول الرقمي يحقق البعد عن الوساطة والمحسوبية في التعامل مع المشكلات ) الأقل أهمية بنسبة (٦٢.٨٨%) مما يشير إلى قبول نتائج كل إستجابات العينة قيد البحث .

حيث كانت أعلى نسبة مئوية في آراء عينة البحث الذين إختاروا ( نعم ) في العبارة رقم ( ٧ ) بنسبة ٦٠.٠٠% ، وكانت أقل نسبة مئوية في العبارة رقم ( ٩ ) بنسبة ٣٢.٠٠% وكانت أعلى نسبة مئوية في آراء عينة البحث الذين إختاروا ( إلي حد ما ) في العبارة رقم (٤) بنسبة ٤٧.٣٣% ، وكانت أقل نسبة مئوية في العبارات رقم ( ١ ) بنسبة ٣٣.٣٣% ، وكانت أعلى نسبة مئوية في آراء عينة البحث الذين إختاروا ( لا ) في العبارة رقم (١) بنسبة ٣٣.٣٣% وكانت أقل نسبة في العبارة رقم (١٩) بنسبة ١٢.٦٦% .

ويتفق ما سبق مع دراسة كُـلِّ من **فهد العازمي (٢٠٢٢م)** (١٢) ، **بهجت راضي (٢٠١٧م)** (٥) ، **محمد عبد المنعم (٢٠١٦م)** (١٧) في أن التعاطف في الخدمات تعد أحد الأبعاد الخاصة بجودة الخدمة وتتمثل في مساعدة العاملين علي الاصغاء والاهتمام بإحتياجات المستفيدين من الخدمات مع توفير بيئة صحية للعمل بالنادي مع تناسب أوقات عمل النادي كافة المستفيدين من خدمات النادي مع تعميق مفهوم الشفافية والحفاظ على حقوق الجميع داخل النادي.

المحور الرابع : الملموسية :

جدول (١٢)

ن=١٥٠

المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والنسبة المئوية ودلالة الفروق للمحور الرابع الملموسية

الترتيب	الوزن النسبي %	المجموع التقديري	كا <sup>٢</sup>	لا		إلى حد ما		نعم		ع	س	م
				نسبة %	تكرار	نسبة %	تكرار	نسبة %	تكرار			
٥	٨٦.٦٦	٣٩٠	*١٥٦.٠	٢٠.٠٠	٣٠	٠.٠٠	.	٨٠.٠٠	١٢٠	١.٠٦	٢.٦٠	١/٤
٣	٨٨.٨٨	٤٠٠	*١٧٥.٠	١٦.٦٦	٢٥	٠.٠٠	.	٨٣.٣٣	١٢٥	١.١١	٢.٦٦	٢/٤
٩	٨٤.٤٤	٣٨٠	*٧٦.٠٠	١٣.٣٣	٢٠	٢٠.٠٠	٣٠	٦٦.٦٦	١٠٠	٠.٨٠٠	٢.٥٣	٣/٤
٢	٩٢.٢٢	٤١٥	*١٩٣.٠	١٠.٠٠	١٥	٣.٣٣	٥	٨٦.٦٦	١٣٠	١.٦٢	٢.٧٦	٤/٤
١	٩٤.٠٠	٤٢٣	*٢٠٦.٧	٦.٦٦	١٠	٤.٦٦	٧	٨٨.٦٦	١٣٣	١.١٩	٢.٨٢	٥/٤
٩	٨٥.٣٣	٣٨٤	*٩٠.٨٤	١٤.٠٠	٢١	١٦.٠٠	٢٤	٧٠.٠٠	١٠٥	٠.٨٦	٢.٥٦	٦/٤
٤	٨٦.٨٨	٣٩١	*١٠٤.٦	١٢.٠٠	١٨	١٥.٣٣	٢٣	٧٢.٦٦	١٠٩	٠.٩١	٢.٦٠	٧/٤
٧	٨٦.٠٠	٣٨٧	*١٠٤.٥	١٤.٦٦	٢٢	١٢.٦٦	١٩	٧٢.٦٦	١٠٩	٠.٩١	٢.٥٨	٨/٤
١٠	٨٢.٢٢	٣٧٠	*٥٢.٠٠	١٣.٣٣	٢٠	٢٦.٦٦	٤٠	٦٠.٠٠	٩٠	٠.٦٩	٢.٤٦	٩/٤
١١	٧٩.٣٣	٣٥٧	*٤٥.٧٢	٢١.٣٣	٣٢	١٩.٣٣	٢٩	٥٩.٣٣	٨٩	٠.٦٨	٢.٣٨	١٠/٤
٥ مكرر	٨٦.٦٦	٣٩٠	*١٠٨.٠	١٣.٣٣	٢٠	١٣.٣٣	٢٠	٧٣.٣٣	١١٠	٠.٩٢٥	٢.٦٠٠	١١/٤
										١٠.٧٥	٢٨.٥٥	الإجمالي

يوضح الجدول (١٢) دلالة الفروق بين إستجابات عينة البحث ية ( نعم / إلي حد ما / لا ) فيما هو متعلق بالمحور الرابع " الملموسية " وجميعها دال إحصائياً عند مستوي معنوية (٠.٠٥) كما توضح نتائج الجدول أن الوزن النسبي لعبارات هذا المحور قد تراوحت ما بين ( ٧٩.٣٣% : ٩٤.٠٠% ) ومثلت العبارة (التحول الرقمي يعمل علي إتاحة قنوات إتصال مع الاتصال مع مقدمي الخدمة ) ، الأكثر أهمية بنسبة ( ٩٤.٠٠% ) بين عبارات المحور ، بينما مثلت عبارة (التحول الرقمي يقلل التكلفة الادارية و زمن تقديم الخدمات بالنادي ) الأقل أهمية بنسبة (٧٩.٣٣%) مما يشير إلى قبول نتائج كل إستجابات العينة قيد البحث .

حيث كانت أعلى نسبة مئوية في آراء عينة البحث الذين إختاروا ( نعم ) في العبارة رقم ( ٥ ) بنسبة ٨٨.٦٦% ، وكانت أقل نسبة مئوية في العبارة رقم ( ١٠ ) بنسبة ٥٩.٣٣% وكانت أعلى نسبة مئوية في آراء عينة البحث الذين إختاروا ( إلي حد ما ) في العبارة رقم (٩) بنسبة ٢٦.٦٦% ، وكانت أقل نسبة مئوية في العبارات رقم ( ١ ، ٢ ) بنسبة ٠٠.٠٠% ، وكانت أعلى نسبة مئوية في آراء عينة البحث الذين إختاروا ( لا ) في العبارة رقم (١٠) بنسبة ٢١.٣٣% وكانت أقل نسبة في العبارة رقم (٥) بنسبة ٦.٦٦% .

ويري الباحث أن الخدمات المقدمه بالنادي ينبغي أن تحظي برضا المستفيدين فيما يرتبط بالامكانات المادية والبشرية من حيث توافر جميع مقومات الممارسة الفعالة ومنها حدائه الأدوات والتجهيزات الخاصة بالخدمات الترويحية بالإضافة الي الجاذبية والذوق الجمالي للمظهر الداخلي والخارجي للنادي فضلا عن تلقي الشكاوي والإستفسارات المرتبطة بالخدمات من خلال مكان معلوم ويسهل الوصول إليه.

كما يري الباحث أنه إذا تم الاهتمام بالكوادر البشرية من الإداريين والمدربين وكذلك الامكانات المادية من أجهزة وأدوات لأصبح النادي في حالة ممتازة ومطابقة للمواصفات الدولية للاتحادات الرياضية وأمكن إستغلالها الإستغلال الأمثل.

ويتفق مع ما سبق كلا من **محمد الحماحمي؛ عابدة عبد العزيز (٢٠١١م)** في أن توفير الأجهزة والأدوات يعد عاملاً رئيساً لنجاح أي برنامج للتربية الرياضية وذلك لأنه يستحيل أن يؤدي نوع من الأنشطة الرياضية في غياب الأجهزة والأدوات الخاصة بهذا النشاط، لذلك تعتبر الأجهزة والأدوات عنصراً هاماً لتحقيق أهداف التربية الرياضية في مختلف مجالاتها. (١٨: ٤٥)

كما تؤكد دراسة **محمد عبد المنعم (٢٠١٦م)** أن الامكانات المادية والبشرية تعد أحد الأبعاد الخاصة بجودة الخدمة والمتمثلة في التطور التكنولوجي للمعدات والأجهزة وحدائه وجاذبية التصميم الداخلي والخارجي وغيرها من التسهيلات المادية المستخدمة وكذلك مظهر العاملين في مواقع الخدمة. (١٧: ٦٩)

المحور الخامس : الضمان (الامان - الثقة):

جدول (١٣)

المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والنسبة المئوية ودلالة الفروق للمحور الخامس الضمان (الامان - الثقة): من الأندية الرياضية ن=١٥٠

الترتيب	الوزن النسبي %	المجموع التقديري	كا <sup>٢</sup>	لا		إلى حد ما		نعم		ع	س	م
				نسبة %	تكرار	نسبة %	تكرار	نسبة %	تكرار			
٦	٧٣.٧٧	٢٢٢	*١٢.٢٤	٢٦.٠٠	٢٩	٢٦.٦٦	٤٠	٤٧.٣٣	٧١	٠.٤٨	٢.١٣	١/٥
١٠	٦٤.٤٤	٢٩٠	٤.٠٠	٣٣.٣٣	٥٠	٤٠.٠٠	٦٠	٢٦.٦٦	٤٠	٠.٢١	١.٩٣	٢/٥
٥	٧٤.٤٤	٣٣٥	*١٢.٠٠	٢٠.٠٠	٣٠	٣٦.٦٦	٥٥	٤٣.٣٣	٦٥	٠.٤٤	٢.٢٣	٣/٥
٤	٧٦.٦٦	٣٤٥	*٢١.٠٠	١٦.٦٦	٢٥	٣٦.٦٦	٥٥	٤٦.٦٦	٧٠	٠.٤٩	٢.٣٠	٤/٥
٩	٧٠.٠٠	٣١٥	٣.٠٠	٢٦.٦٦	٤٠	٣٦.٦٧	٥٥	٣٦.٦٦	٥٥	٠.٣٣	٢.١٠	٥/٥
٧	٧٢.٢٢	٣٢٥	*٧.٠٠	٢٣.٣٣	٣٥	٣٦.٦٦	٥٥	٤٠.٠٠	٦٠	٠.٣٨	٢.١٦	٦/٥
٨	٧٠.٤٤	٣١٧	*٥.٣٢	٣٠.٦٦	٤٦	٢٧.٣٣	٤١	٤٢.٠٠	٦٣	٣.٩	٢.١١	٧/٥
٢	٨٤.٤٤	٣٨٠	*٧٦.٠٠	١٣.٣٣	٢٠	٢٠.٠٠	٣٠	٦٦.٦٦	١٠٠	٠.٨٠٠	٢.٥٣	٨/٥
١	٨٦.٠٠	٣٨٧	*١٠.٤٥	١٤.٦٦	٢٢	١٢.٦٦	١٩	٧٢.٦٦	١٠٩	٠.٩١	٢.٥٨	٩/٥
٣	٧٦.٨٨	٢٤٦	*٢٣.٠٨	١٥.٣٣	٢٣	٤٣.٣٣	٦٥	٣٦.٦٦	٥٥	٠.٣١	٢.١٦	١٠/٥
										٨.٢٥	٢٢.٣	الإجمالي

يوضح الجدول (١٣) دلالة الفروق بين إستجابات عينة البحث ( نعم / إلي حد ما / لا ) فيما هو متعلق بالمحور الخامس " الضمان (الامان - الثقة) " وجميعها دال إحصائياً عند مستوي معنوية (٠.٠٥) فيما عدا العبارات رقم (٢/٥ ، ٥/٥) كما توضح نتائج الجدول أن الوزن النسبي لعبارات هذا المحور قد تراوحت ما بين ( ٦٤.٤٤% : ٨٦.٠٠% ) ومثلت العبارة (يساعد التحول الرقمي بتقويم أداء مقدمي الخدمة باستمرار ) ، الأكثر أهمية بنسبة (٨٦.٠٠% ) بين عبارات المحور ، بينما مثلت عبارة (التحول الرقمي يساعد علي تنامي الشعور بالامان عند التعامل مع الاندية ) الأقل أهمية بنسبة (٦٤.٤٤% ) مما يشير إلى قبول نتائج كل إستجابات العينة قيد البحث .

حيث كانت أعلى نسبة مئوية في آراء عينة البحث الذين إختاروا ( نعم ) في العبارة رقم ( ٢ ) بنسبة ٢٦.٦٦% ، وكانت أقل نسبة مئوية في آراء العبارات رقم ( ١٠ ) بنسبة ٥٩.٣٣% وكانت أعلى نسبة مئوية في آراء عينة البحث الذين إختاروا ( إلي حد ما ) في العبارة رقم (١٠) بنسبة ٤٣.٣٣% ، وكانت أقل نسبة مئوية في العبارة رقم ( ٩ ) بنسبة ١٢.٦٦% ، وكانت أعلى نسبة مئوية في آراء عينة البحث الذين إختاروا ( لا ) في العبارة رقم (٢) بنسبة ٣٣.٣٣% وكانت أقل نسبة في العبارة رقم (٨) بنسبة ١٣.٣٣% .

ويري الباحث أن الخدمات المقدمة بالنادي ينبغي أن تحظى برضا المستفيدين فيما يرتبط بالامكانات لتحقيق الضمان (الامان - الثقة) من حيث تعزيز الثقة بين مقدمي الخدمة والمستفيدين من الخدمة مع ضمان حسن معاملة المستفيدين من الخدمة مع توفير سرية المعلومات وعدم الاطلاع عليها إلا من قبل المختصين يعمل علي توزيع المهام على مقدمي الخدمات بشفافية ووضوح .

ويتفق ما سبق مع دراسة كل من **فهد العازمي** (٢٠٢٢م) (١٢) ، **بهجت راضي** (٢٠١٧م) (٥) ، **محمد عبد المنعم** (٢٠١٦م) (١٧) في أن الضمان (الامان- الثقة) في الخدمات تعد أحد الأبعاد الخاصة بجودة الخدمة وتتمثل في إتاحة لمقدمي الخدمة معلومات كافية للرد علي اسئلة المستفيدين من الخدمة بالنادي مع العمل علي تقويم أداء مقدمي الخدمة باستمرار .

#### الاستنتاجات :

- في ضوء نتائج البحث وفي حدود عينة البحث توصل الباحث الى ما يلي :
- ١- هناك أهمية كبيرة للتحول الرقمي في تعزيز وتحسين جودة الخدمات المقدمة بالاندية الرياضية .
  - ٢- التحول الرقمي يعمل علي دقة وسرعة أداء الخدمة بالنادي مما يحقق الاعتمادية كأحد أبعاد جودة الخدمات بالاندية الرياضية .
  - ٣- التحول الرقمي يساعد في سرعة الرد علي طلبات المستفيد بشكل دائم كما تحرص علي أن يمتلك مقدموا الخدمات المهارات الادارية والفنية اللازمة للتعامل مع المستفيدين من الخدمة ومقدمي الخدمة مما يحقق الاستجابة كأحد أبعاد جودة الخدمات بالاندية الرياضية .
  - ٤- التحول الرقمي يساعد العاملين علي الاصغاء والاهتمام بإحتياجات المستفيدين مما يحقق التعاطف كأحد أبعاد جودة الخدمات بالاندية الرياضية .
  - ٥- التحول الرقمي يعمل علي إتاحة قنوات إتصال مع الإتصال مع مقدمي الخدمة مما يحقق الملموسية كأحد أبعاد جودة الخدمات بالاندية الرياضية .
  - ٦- يساعد التحول الرقمي بتقويم أداء مقدمي الخدمة باستمرار مما يحقق الامان والثقة كأحد أبعاد جودة الخدمات بالاندية الرياضية .

#### التوصيات المقترحة :



- في ضوء النتائج والبيانات التي توصل إليها الباحث وبناءً على الاستنتاجات يوصى الباحث بما يلي:
- ١- ضرورة التأكيد علي دور الادارة العليا في السيطرة والحد من كافة المعوقات التي قد تعوق تطبيق البرامج المتعلقة بالتحول الرقمي بالاندية .
  - ٢- تطوير البنية التحتية للأندية الرياضية لمواكبة التحول الرقمي وتحسين جودة الخدمة المقدمة .
  - ٣- وضع خطة إستراتيجية لتدريب وصقل العاملين إلكترونياً لمواكبة التحول الرقمي وتحسين جودة الخدمة المقدمة .
  - ٤- توفير آلية لتشجيع وتحفيز العاملين لدعم التحول الرقمي .
  - ٥- إجراء دراسات مشابهة تتضمن التعرف علي الطرق المختلفة لتطبيق التحول الرقمي بالاندية الرياضية لمختلف الادارات الخاصة بالاندية .

## أولاً: المراجع العربية :

- ١- أحمد كاظم ورود ؛ قاسم جبر (٢٠١٩م). تكنولوجيا التحول الرقمي وتأثيرها علي الأداء الاستراتيجي للمصرف ، بحث منشور ، العدد ٦٥ ، المجلة العراقية للعلوم .
- ٢- أماني السيد حسنين العليمي (٢٠٢٣م). متطلبات تطبيق التحول الرقمي في الاندية الرياضية ، بحث منشور ، العدد ٢٧ ، مجلة بحوث التربية الشاملة ، كلية التربية الرياضية للبنات، جامعة الزقازيق .
- ٣- أماني محمد إبراهيم نجا (٢٠٢٢م). دور البراعة التسويقية في التحول الرقمي ببيئة الأعمال ، المجلة العلمية للدراسات التجارية والبيئية ، كلية التجارة ، جامعة قناة السويس.
- ٤- بثينة السيد أحمد (٢٠١٢م). تأثير معايير جودة الخدمات في رضا الزبائن ، بحث منشور ، العدد ١٠٩ ، مجلة تنمية الرافدين .
- ٥- بهجت عطية راضي (٢٠١٧م). إدارة الجودة الشاملة كمدخل لتطوير الأندية المصرية ، رسالة دكتوراة غير منشورة ، كلية التربية الرياضية للبنين ، جامعة حلوان .
- ٦- سارة علي عزايزة (٢٠١٧م). حكومة الامارات الالكترونية نموذج عربي رائد في تطبيق الادارة الالكترونية ، مركز البحث وتطوير الموارد البشرية رماح ومختبر التنمية التنظيمية وإدارة الموارد البشرية ، جامعة البليدة ، الجزائر.
- ٧- سميحة سيد بلحسن (٢٠١٢م). تأثير جودة الخدمات علي تحقيق رضا لاذيون ( دراسة حالة ) ، رسالة دكتوراة غير منشورة ، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية ، جامعة قاصدي مرباح ، الجزائر .
- ٨- عادل صبحي حوتة (٢٠٢٣م). النظم البيئية الرقمية للأندية الرياضية المصرية، بحث منشور ، العدد ١١٥ ، مجلة تطبيقات علوم الرياضة، كلية التربية الرياضية للبنين بأبو قير ، جامعة الأسكندرية.
- ٩- عبد القادر محمد شارف (٢٠١٨م). أثر إدارة التغيير علي الخدمة الصحية : دراسة حالة مستشفى أحمد بين عجيلة بالأغواط ، بحث منشور ، العدد ٣ .
- ١٠- علي فرجاني (٢٠٢١م). التقنيات الرقمية وتطبيقاتها في الاعلام ( الذكاء الاصطناعي وإدارة المحتوى ) ، ط١ ، الدار المصرية اللبنانية القاهرة ، مصر.
- ١١- عمرو جمال نافع إبراهيم (٢٠٢٣م). متطلبات التحول الرقمي كمؤشر لتحقيق الإصلاح الإداري بالمؤسسات الرياضية بجمهورية مصر العربية في ضوء رؤية مصر ٢٠٣٠ ، بحث منشور ، العدد ١١ ، مجلة بني سويف لعلوم التربية البدنية والرياضية ، كلية التربية الرياضية ، جامعة بني سويف .
- ١٢- فهد زيد عايش العازمي (٢٠٢٢م). دور التحول الرقمي في تحسين جودة الخدمات المقدمة للمواطنين: دراسة تطبيقية، بحث منشور ،

- العدد ١٣ ، المجلة العلمية للدراسات والبحوث المالية والإدارية ،  
كلية التجارة ، جامعة مدينة السادات .
- ٣ كريم محمد محمود الحكيم (٢٠١٥م). إدارة المؤسسات الرياضية ، مؤسسة عالم الرياضة  
للنشر ، الإسكندرية .
- ٤ كمال جمال الرضي (٢٠١٧م). الجودة الشاملة في المؤسسات الرياضية ،  
دار وائل للنشر ، عمان .
- ٥ محمد خير خثير (٢٠١٧م). العلاقة التفاعلية بين أبعاد جودة الخدمة ورضا  
الزبون بالمؤسسة ، بحث منشور ، العدد ١ ، مجلة الريادة  
لاقتصاديات الأعمال .
- ٦ محمد عبد الكريم صيام (٢٠٢١م). دور التحول الرقمي في تحقيق الميزة التنافسية  
بالأندية الرياضية ، بحث منشور ، العدد ٩٣ ، المجلة العلمية للتربية البدنية  
وعلوم الرياضية للبنين ، كلية التربية الرياضية للبنين ، جامعة حلوان .
- ٧ محمد عبد المنعم محمد (٢٠١٦م) . قياس جودة الخدمة في المنشآت الرياضية  
المركزية بوزارة التربية والتعليم ، رسالة دكتوراة غير منشورة ، كلية  
التربية الرياضية للبنين ، جامعة حلوان
- ٨ محمد محمد الحمامي ؛ عايدة عبد العزيز (٢٠١١م). الترويج بين النظرية والتطبيق ،  
ط٢ ، القاهرة ، مركز الكتاب للنشر .
- ٩ محمد محمود إسماعيل (٢٠١٩م). أثر التدريب في تحسين جودة الخدمة المصرفية  
، بحث منشور ، العدد ٤ ، المجلة العلمية للدراسات التجارية والبيئية .
- ١٠ مني محمد السيد الحرون (٢٠١٩م). متطلبات التحول الرقمي في مدارس التعليم  
الثانوي العام في مصر ، بحث منشور ، العدد ١٢٠ ، مجلة كلية التربية ،  
جامعة بنها .
- ١١ مؤمن عبد السميع حسن الحلبي (٢٠١٩م). جودة الخدمات الإلكترونية وأثرها  
علي رضا المستخدمين : دراسة حالة علي برنامج برق بلس ، رسالة  
ماجستير ، الجامعة الإسلامية ، كلية التجارة ، فلسطين .
- ١٢ هند عبد الناصر محمد ؛ بسمة إبراهيم عبد البصير إبراهيم ؛ محمد خلف الله محمود  
(٢٠٢٣م). واقع التحول الرقمي بالاندية الرياضية بجمهورية مصر  
العربية ، بحث منشور ، العدد ١ ، مجلة علوم الرياضة ، كلية التربية  
الرياضية ، جامعة المنيا .
- ١٣ هيثم صالح عبد الجواد (٢٠١٨م). معوقات تطبيق التحول الرقمي  
بالاتحاد المصري لكرة القدم في ضوء محددات الاتحاد الدولي ،  
بحث منشور ، العدد ٤٧ ، مجلة أسويط لعلوم وفنون التربية  
الرياضية ، كلية التربية الرياضية ، جامعة أسويط .
- ثانياً: مراجع الأجنبية :

20. Amira Al Bayati Shukor, Mustafa Jaafar Al Essa, (2012). Extent of application of the carrier Company to the dimensions of service fuality to achieve customer satisfaction by adopting the precedence of delivery time, Journal of economic and administrative sciene, volume 19, no 73

21. **Gacob gosseaf goap(2019).** " Administrative leadership and its role in modern institutions in modern managemen" random house books, new york, united states of america, 2019.
22. **Gupta, A, (2011).** "A Conceptual JIT Model of Service Quality", International Journal of Engineering Science and Technology, 3(3)
- 2 **Rogers A., (2016).** The Digital Transformation Playbook: Rethink Your Business for the Digital Age", Columbia University Press, New York .
23. **Rogers A., (2016).** The Digital Transformation Playbook: Rethink Your Business for the Digital Age", Columbia University Press, New York .
24. **Scazzero , J. & Longenker, C (2007).** The Ongoing Challenge of Total