



جامعة النجاح الوطنية
كلية الدراسات العليا

جودة الخدمات في أندية المحترفين لكرة القدم في فلسطين

إعداد

مجد علام هاشم شحاده

إشراف

أ.د. عبدالناصر عبدالرحيم قدومي

د. محمود حسني الأطرش

قدمت هذه الأطروحة استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في التربية الرياضية بكلية الدراسات العليا في جامعة النجاح الوطنية، نابلس، فلسطين.


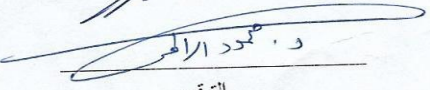
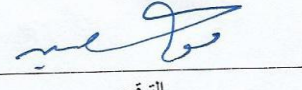
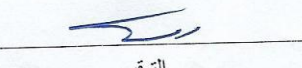
2022

جودة الخدمات في أندية المحترفين لكرة القدم في فلسطين

إعداد

مجد علام هاشم شحاده

نوقشت هذه الأطروحة بتاريخ 2022/3/24م، وأجيزت:

 التوقيع	أ.د. عبدالناصر عبدالرحيم قُدومي
 التوقيع	المشرف الرئيسي
 التوقيع	د. محمود الأطرش
 التوقيع	المشرف الثاني
	د. مؤيد شناعة
	المتحن الخارجي
	د. رأفت الطيبي
	المتحن الداخلي

الإهداء

إلى التي شقّت لي طريق الأمل والنور، إلى من ترقرت عيناها شوقاً وحباً في رؤية حلمي يغدو

حقيقة.. حبيبتي الغالية جدتي الغالية

إلى من كلّلهم الله بالهيبة والوقار، إلى من أحمل اسمهم بكل افتخار، إلى من أرجو الله أن يمُدّ في

عمرهم... والدي الحبيب وأمي الحبيبة

وإلى رفقاء دربي أصدقائي

الشكر

أشكر الله عز وجل الذي وفقني وأعانني على إتمام هذه الأطروحة
تعجز الكلمات عن التعبير عما أكنّه في نفسي من امتنان وعرفان بالجميل لأستاذي المشرف
أ. د عبدالناصر القدومي والدكتور محمود الأطرش لما بذلوه من جهد لإتمام هذه الأطروحة،
ولجميع أساتذتي الذين أرشدوني إلى طريق البحث العلمي، وأعانوني، ومنحوني كثيرًا من عطائهم
وصيرهم الذي لا ينضب، وأشكر لجنة المناقشة الممتحن الداخلي ، والممتحن الخارجي ، فلهما
جزيل الشكر على قبولهما مناقشة هذه الدراسة.

الإقرار

أنا الموقع أدناه مقدم الرسالة التي تحمل عنوان:

جودة الخدمات في أندية المحترفين لكرة القدم في فلسطين

أقر بأن ما اشتملت عليه هذه الرسالة هي نتاج جهدي الخاص، باستثناء ما تمت الإشارة إليه حيثما ورد، وأن هذه الرسالة ككل أو أي جزء منها لم يقدم من قبل لنيل أية درجة أو لقب علمي أو بحثي لدى أية مؤسسة تعليمية أو بحثية أخرى.

اسم الطالب: محمد عزم هاشم شحاتة

التوقيع: محمد شحاتة

التاريخ: ٢٠٢٤/٤/٢٠م

فهرس المحتويات

الإهداء.....	ب
الشكر.....	د
الإقرار..... خطأ! الإشارة المرجعية غير معرفة.	
فهرس المحتويات	و
فهرس الملاحق	ي
الملخص.....	ك
الفصل الأول	1
مقدمة الدراسة وأهميتها	1
مقدمة الدراسة:.....	1
الإطار النظري والدراسات السابقة:.....	3
الدراسات السابقة:.....	9
التعليق على الدراسات السابقة	16
مصطلحات الدراسة:	18
مشكلة الدراسة وتساؤلاتها:	19
أهداف الدراسة:	20
أهمية الدراسة:	20
حدود الدراسة:	21
الفصل الثاني	22
الطريقة والإجراءات	22
منهج الدراسة:	22
مجتمع الدراسة:	22
عينة الدراسة:	22

23.....	أداة الدراسة:
24.....	صدق الأداة:
25.....	ثبات الأداة:
26.....	متغيرات الدراسة:
26.....	إجراءات الدراسة:
27.....	المعالجات الإحصائية:
28.....	الفصل الثالث.....
28.....	نتائج الدراسة
44.....	الفصل الرابع
44.....	مناقشة النتائج والتوصيات
52.....	الاستنتاجات:
53.....	التوصيات:.....
54.....	المراجع العلمية
59.....	الملاحق.....
BAbstract

فهرس الجداول

- جدول 1: توزيع عينة الدراسة تبعاً إلى المتغيرات المستقلة (ن = 251) 23
- جدول 2: قيم معامل الارتباط بيرسون للعلاقة بين أبعاد أداة جودة الخدمات والدرجة الكلية للأداة (ن = 35) 25
- جدول 3: معاملات الثبات لأبعاد جودة الخدمات والثبات الكلي لأداة الدراسة (ن = 35) 25
- جدول 4: المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والنسب المئوية لاستجابات الإداريين واللاعبين في أندية المحترفين لكرة القدم في فلسطين على فقرات بعد الجوانب المادية (ن = 251) 29
- جدول 5: المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والنسب المئوية لاستجابات الإداريين واللاعبين في أندية المحترفين لكرة القدم في فلسطين على فقرات بعد الاعتمادية (ن = 251) 31
- جدول 6: المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والنسب المئوية لاستجابات الإداريين واللاعبين في أندية المحترفين لكرة القدم في فلسطين على فقرات بعد الاستجابة (ن = 251) 32
- جدول 7: المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والنسب المئوية لاستجابات الإداريين واللاعبين في أندية المحترفين لكرة القدم في فلسطين على فقرات بعد الأمان (ن = 251) 34
- جدول 8: المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والنسب المئوية لاستجابات الإداريين واللاعبين في أندية المحترفين لكرة القدم في فلسطين على فقرات بعد التعاطف (ن = 251) 35
- جدول 9: 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) 36
- جدول 10: 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) 38

فهرس الأشكال

- شكل 1: متوسط الاستجابة على أبعاد جودة الخدمات في أندية المحترفين لكرة القدم في فلسطين..... 37
- شكل 2: متوسط الاستجابة على أبعاد الجوانب المادية والاعتمادية والاستجابة في أندية المحترفين لكرة القدم في فلسطين تبعا إلى متغير نوع الاحتراف. 39
- شكل 3: متوسط الاستجابة على الدرجة الكلية لجودة الخدمات وبعدي الأمان والتعاطف في أندية المحترفين لكرة القدم في فلسطين تبعا إلى متغير نوع الاحتراف. 39
- شكل 4: متوسط الاستجابة على أبعاد الجوانب المادية والاعتمادية والاستجابة في أندية المحترفين لكرة القدم في فلسطين تبعا إلى متغير العمل الحالي. 40
- شكل 5: متوسط الاستجابة على الدرجة الكلية لجودة الخدمات وبعدي الامان والتعاطف في اندية المحترفين لكرة القدم في فلسطين تبعا إلى متغير مكان النادي. 41
- شكل 6: متوسط الاستجابة على أبعاد الجوانب المادية والاعتمادية في اندية المحترفين لكرة القدم في فلسطين تبعا إلى متغير مكان النادي. 42
- شكل 7: متوسط الاستجابة على بعدي الاستجابة والأمان في أندية المحترفين لكرة القدم في فلسطين تبعا إلى متغير مكان النادي. 43
- شكل 8: متوسط الاستجابة على الدرجة الكلية لجودة الخدمات وبعد التعاطف في أندية المحترفين لكرة القدم في فلسطين تبعا إلى متغير مكان النادي. 43

فهرس الملاحق

- ملحق أ: الاستبانة.....57
- ملحق ب: أعضاء لجنة التحكيم.....62
- ملحق ج: الجداول.....63

جودة الخدمات في أندية المحترفين لكرة القدم في فلسطين

إعداد

مجد علام هاشم شحاده

إشراف

أ.د. عبدالناصر عبدالرحيم قدومي

د. محمود حسني الأطرش

الملخص

هدفت الدراسة التعرف على 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 الباحث المنهج الوصفي المسحي نظرا لملائمته لأغراض الدراسة، ولمعالجة البيانات تم استخدام برنامج الرزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS).

وأظهرت النتائج أن درجة واقع جودة الخدمات في أندية المحترفين لكرة القدم في فلسطين كانت متوسطة، حيث كان متوسط الاستجابة (3.39). وأظهرت النتائج أيضا وجود فروق دالة إحصائية في الدرجة الكلية لجودة الخدمات وجميع أبعادها في أندية المحترفين لكرة القدم تبعا إلى متغير نوع الاحتراف ولصالح الاحتراف الكلي. إضافة إلى ذلك توجد فروق دالة إحصائية في الدرجة الكلية لجودة الخدمات وجميع أبعادها 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 أبعادها 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.

الفصل الأول

مقدمة الدراسة وأهميتها

مقدمة الدراسة:

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 ان 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 الترويحية بالأندية (هلالي،2020)، وتسويق الخدمات في الأندية الرياضية (عبدالمجيد، 2017). ونظرا لحدائة الاحتراف وأندية المحترفين لكرة القدم في فلسطين مقارنة بالدول الاخرى، فإننا بحاجة لجودة خدمات عالية المستوى وتسهم 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 يقصد 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 لم تلق الاهتمام الكافي وخاصة في دول الوطن العربي كباقي الدول المتقدمة، ولم يتم الاتفاق علي إطار مفاهيم على الرغم من أهمية هذا النوع من الخدمات في الحياة العصرية لأهميته في الارتقاء ببنية وشخصية الأفراد في أي دولة، حيث يؤهل الاهتمام بالنشاط البدني والرياضي أفراد المجتمع لاكتساب خبرات ومهارات كثيرة تمكنهم من التكيف مع مجتمعاتهم وتجعلهم قادرين على مسايرة العصر في تطوره ونموه (عطيه، 2015).

حيث 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 حاضر 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).

ويضيف السعيد (2010) بأن الرياضة أصبحت أحد المجالات الأكثر جاذبية لرؤوس الأموال واهتمام القوى الاقتصادية، حيث تحولت من مجرد نشاط يمارسه الهواة وتستمتع به جماهير المتفرجين إلى صناعة تقوم على أسس علمية متخصصة في الترويج الإعلامي، والاحتراف الرياضي الذي يدر مئات المليارات من الدولارات على الأندية المحترفة بل أنه كأسلوب يمثل قوة دفع لتطوير مهارات اللاعبين وتطوير أوضاع الأندية.

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

الإطار النظري والدراسات السابقة:

الأندية الرياضية الفلسطينية تتكون من هيئة خاصة ويقوم عليها مجموعة أشخاص لرعاية الشباب في المجالات الرياضية والاجتماعية والصحية والنفسية والفكرية، وذلك من خلال نشر التربية الرياضية والاجتماعية بين الشباب وإتاحة الظروف المناسبة لتنمية ممتلكاتهم وتهيئة السبل، لشغل أوقات الفراغ طبقاً للتخطيط الذي تضمنه إدارة النادي، ويتمتع النادي بالشخصية الاعتبارية ويمارس أنشطة مختلفة، ويعمل على تحقيق أهدافه وفقاً للقانون (وزارة الشباب والرياضة الفلسطينية، 2006).

ويرى الطول (2017) بأن الاحتراف أصبح صناعة تسير وفق المعايير والشروط الخاصة بالمؤسسات الرياضية التي تنهض بنظام الاحتراف وفق القواعد الجيدة والضوابط واللجان التي تتبنى الأفكار الجيدة، فالاحتراف يجعل للرياضة حرفة لها مبادئ يحرص اللاعبون على تطبيق مبادئها ولوائحها والتقيدها بأخلاقيتها السامية، ويرجع ذلك إلى إتباع الأسلوب العلمي المتبع من قبل العاملين في مجال الإدارة والتدريب وإعادة تأهيل اللاعبين من الناحية الطبية وذلك من أجل الارتقاء بأداء اللاعبين وذلك من خلال تقديم جودة خدمات ترقى بهذه العملية وتسير في الطريق الصحيح لكي تقطف هذه العملية ثمارها وتكون في مصاف الدول المتقدمة.

يشير رمضان (2017) بأن الرياضة هي أهم المجالات الاستثمارية المثمرة، وهو ما أثبتته السنوات الأخيرة ، فإلى جانب كونها هواية فإنها ذات صلة وثيقة بالقطاع الاقتصادي، لكونها تشارك في الدورة الاقتصادية سواء كمنتج أو شريك في الإنتاج أو قيمة مضافة. ويمكنها أن تكون مصدر هائل في العالم كله، وهذا ما أدركته الدول الصناعية الكبرى، فأصبحت تتعامل مع الرياضة كصناعة حقيقة تستثمر فيها رؤوس أموال ضخمة ، بل إنها ترى أنه إذا لم ترتبط بالاستثمار فإن ذلك سيؤدي الى زوالها ، وهذا الأمر أنعكس بصورة إيجابية علي أوضاع الرياضة وأداء أنديةها وتفوقها، فأصبحت الرياضة فيها من أنجح المشاريع الاستثمارية.

وبين حماد (2016) بأن سعي أي هيئة أو مؤسسة رياضية أو غير ذلك من أجل تحقيق أهداف اقتصادية واجتماعية وإنسانية وذلك من خلال تقديمها منتجات معينة إلي عملائها، وقد تكون تلك المنتجات في شكل سلع أو خدمات أو أفكار أو أشخاص أو أماكن ، ويلزم للمنظمة تحقيق إشباع عملائها من خلال المنافع التي تحققها تلك المنتجات، وتستطيع المنظمة تحقيق من خلال النشاط التسويقي بها "

ويرى الطائي والعلاق (2008) بأن الخدمة حق أساس لجميع الأفراد ولا سيما في الأندية الرياضية، فهي منفعة مدركة الحواس قائمة بحد ذاتها، فهي مجهود مبذول لاشباع حاجات معينة، أو متأصلة بشيء مادي، وتكون قابلة للتبادل، ولا يترتب عليها ملكية، وفي تكون غير محسوسة. وعرفها زيدان (2010) على أنها مجموعة الخصائص والمفردات للسلع والخدمات التي تعتمد على مقدرتها في إرضاء حاجات محددة، فهي قاعدة معرفية يمكن استخدامها في حل المسائل المتعلقة بمشاكل السوق من خلال الوظائف العملية الإدارية.

وبين ادريس (2000) أن جودة الخدمات مفهوم يعكس مدى ملائمة توقع الخدمات المقدمة للمستفيد من أجل الحصول على الخدمة، من هذا التعريف فان من يحكم على جودة الخدمة هو

المستفيد الفعلي منها، وبذلك فإن السبيل للتأكد من تقديم خدمة ذات جودة هو مقابلة توقعات العميل عن جودة الخدمة فهي تؤثر تأثيراً كبيراً في مستوى ما قدم له بالفعل.

لذا أصبحت الجودة في الخدمة حق أساسي لجميع الأفراد في الأندية الرياضية على اختلاف أنواعها، وذلك بتقديم أرقى الخدمات لأعضائها الذين يشتركون فيها بحثاً عن إحراز البطولات وتقديم خدمات تشبع رغباتهم (العيسوي، 2010).

ويرى عبدالحافظ (2007) أن موضوع جودة الخدمات أصبح يمثل درجة عالية نسبياً من الأهمية في تحقيق رضا المستفيدين، حيث أن جودة الخدمات تعتمد على رضا المستفيدين من الخدمة المقدمة إليهم، ومدى تلبية احتياجاتهم ورغباتهم.

ويرى الباحث أن جودة الخدمات هي حق أساسي لجميع الأفراد المترددين على الأندية المحترفة فلا بد من تطوير الخدمات المقدمة إليهم وتحسينها وتحسين جودة الخدمة المقدمة كأساس لتطوير الأداء بالأندية.

الجودة:

إن موضوع الجودة من الموضوعات الهامة التي أصبحت جميع الدول والمؤسسات العاملة بها تسعى إلى بلوغها، فارتبط ركب التقدم الحضاري والمجتمعي بقدرة المؤسسات على تطبيق هذا المفهوم الإداري لما لديه من القدرة على تقديم كافة سبل الأمان والراحة وتقديم أفضل الخدمات مما يعود بالنفع الكبير على الأندية، وخاصة المتعلقة بالنواحي المادية التي يمكن من خلالها ضمان استمرارية تقديم تلك الخدمات بهذه الطريقة ومن خلال ذلك فقياس جودة الخدمة بتلك الأندية كان ضرورياً للتعرف على مدى قدرة تلك الأندية على تقديم كافة الخدمات بالشكل المناسب واللائق، فحجر الأساس في عمل تلك الأندية هو العميل الذي يحقق مطالب ورغبات الأندية، والذي

يستوجب الاهتمام به من أعضاء مجالس الإدارة لما من ذلك من نفع وفائدة لتلك الأندية (هلال،

2004)

ويرى الباحث انه بالرغم من تدني مستوى الخدمة المقدمة وعدم رضا العديد من المترددين على الأندية الرياضية عليها، كما ان الخدمات التي تقدم للأندية الرياضية لم تكن بالشكل المطلوب، فلا بد لهذه الأندية من تطوير وتحسين خدماتها بطريقة علمية لتحقيق النجاح المطلوب وتحقيق مراكز متقدمة.

أبعاد جوانب جودة الخدمات:

1. الجوانب المادية في الخدمة وتتعلق بالأجهزة المستخدمة في تقديم الخدمة والمباني ومظاهرها، والمكاتب والخدمات المساندة.

2. الاعتمادية وتعني القدرة على توفير الخدمة في الوقت المحدد والوفاء بالالتزامات.

3. الاستجابة لطلبات الزبون والتعامل الفعال معه بسعة صدر، والمبادرة لخدمته والترحيب باستفساراته.

4. الضمان وتعني قدرة الموظفين على الإيحاء لمتلقي الخدمة بالأمان والثقة، وبأن التعامل معه خال من الأخطاء.

5. التعاطف وتعني إشعار الزبون بأنه محل تقدير واهتمام. (Khan,et,al,2011)

محاور جودة الخدمات:

- البعد الوظيفي للجودة ويتمثل في (الجوانب الملموسة، والاعتمادية، والاستجابة، والضمان، والتعاطف).

- نموذج الفجوة لقيادة جودة الخدمات وهو أداة تحليلية لتحديد عوامل الخدمة من منظور العميل، أو المستفيد، وجودة الخدمة تعتبر دالة في توقعات العملاء أو المستخدمين وإدراكاتهم للخدمة الفعلية المقدمة من الجهة المسؤولة (Tan, et,all, 2001).

أساليب الترويج للخدمات:

1. الإعلان: وذلك من خلال ما تقدم من أنشطة بطريقة غير شخصية - مرئية أو شفوية- وذلك عن طريق رسالة معلومة تتعلق بسلعه أو خدمة أو فكرة، والإعلان يعتبر أداة مهمة ومؤثرة في أي عملية تجارية يشكل وسيلة اتصال تعتمد على التأثير في فرد أو أكثر وذلك من خلال استخدام وسائل الترويج لتلك الخدمة، وبشكل الإعلان وسيلة أساسية لتقديم الخدمة والتواصل مع المؤسسات الرياضية والجمهور والمستهلك الرياضي.

2. النشر: حيث يعتبر النشر للخدمة أحد وسائل الترويج غير المدفوعة الأجر، والهدف من ذلك تعريف المستهلك بالسلعة أو الخدمة وحثه على شرائها عن طريق تعدد مزاياها وتوضيح مدى أهميتها، وتعتبر وسائل الإعلام العامة هي السبب الرئيس في نشر الخدمات والأحداث الرياضية عن النوادي الرياضية.

3- تنشيط المبيعات: وذلك بتقديم مجموعة من النشاطات التسويقية التي تحفز المستهلك على شراء السلع والخدمات التي تقدم الى الجمهور أو المستهلك الرياضي (المناصير، 2007).

أنماط التسويق للخدمات الرياضية:

- التوزيع المجتمع يعنى وجود مجموعة في السوق الرياضي لديها تقيس مستويات التفضيل للمستفيدين للأنشطة والخدمات الرياضية بكرة القدم

- التوزيع المنتشر يعنى انتشار الأنشطة والخدمات الرياضية انتشارا كبيرا لرغبات وحاجات المستفيدين وتباينها على مستوى الأماكن المختلفة.

- التوزيع العنقودي ويطلق عليه التوزيع الطبيعي للمستخدمين وفقا لاختلاف مستويات التفضيل للأنشطة والخدمات الرياضية المقدمة من المؤسسة الرياضية، وليس على مستوى الأفراد وحدهم، بل على مستوى المجموعات التي تفصل تقديم أنماط معينة من النشاط والخدمات الرياضية (عوض، 2004).

استراتيجيات المؤسسة الرياضية:

- إستراتيجيات إثارة الطلب الانتقائي: إن هذه الاستراتيجيات تعمل على تحسين الأوضاع التنافسية بين المؤسسة الرياضية وأنشطتها، وتعمل على زيادة الخدمات الرياضية وزيادة معدل العائد، وتستخدم هذه الاستراتيجيات إذا كانت المؤسسة الرياضية قادرة على المنافسة في الأنشطة والخدمات الرياضية، حيث تستخدم في حالة نمو الأنشطة والخدمات الرياضية بمعدلات كبيرة.
- استراتيجية الاكتساب: وهدفها أنها تعنى بضرورة جذب المستخدمين الجدد من السابقين والحاليين للمنافسين وذلك من خلال العمل على تقديم ودعم وزيادة المغريات للجذب للخدمات والأنشطة الرياضية وذلك من خلال مجارة المنافسين، والتميز عن المنافسين.
- إستراتيجيات الزيادة والتبعية: حيث أنها تعمل على زيادة حجم السوق الكلى للمنتج والخدمات والأنشطة الرياضية وذلك من خلال:
- جذب المستخدمين بإقناعهم بالمنتج والخدمات المقدمة.
- جذب فئات جديدة من المستخدمين والعمل على التطور الدائم.
- الاتجاه لتوسيع نطاق التسويق للخدمات والأنشطة الرياضية في أسواق أخرى مما يعود بالنفع والفائدة (عبدالمجيد، 2017).

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 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 وادارة التسويق بالأندية الرياضية قيد الدراسة وبلغ عددهم (90) فردا. واستخدم المنهج الوصفي المسحي وتم استخدام الاستبانة من تصميم الباحثون كأداة رئيسية 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 وحوافز التطوير التي تتطلبها إنجازات النادي. والوقوف على إمكانات التوسع لمقر النادي بالجزيرة، وتحديد نطاق (إقليم نفوذ) الخدمة، وإبراز السلبيات 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. وأخيراً يوصى بفتح فروع جديدة في التجمعات الهامشية (الأقل غنى) على المحور الشمالي الجنوبي للقاهرة الكبرى لتخفيف ضغوط الخدمة على المقر المركزي للخدمة بالزمالك. كما لوحظ تركيز التوسع بالفروع الجديدة في التجمعات التنموية على المحور الشمالي الشرقي - الجنوبي الغربي.

وقامت العوادلي (2019) بدراسة تم من خلالها التعرف علي تصنيفات ومجالات أعمال الخدمات الرياضية التي تقدمها الشركات المشهورة بالعمل في المجال الرياضي في ضوء قانون الرياضة رقم 70 لسنة 2107 م والتعرف على العوامل المؤثرة على تقديم أعمال الخدمات الرياضية، حيث تم استخدام المنهج الوصفي، وتكون مجتمع الدراسة من الشركات المزولة لأعمال الخدمات الرياضية والبالغ عددهم (21) شركة، حيث بلغت عينة البحث الأساسية 65% من المجتمع، وتم اختيار مجتمع البحث بالطريقة العشوائية، وقد كانت أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة معرفة تصنيفات الخدمات الرياضية في الإدارة والتسويق والتشغيل وإدارة الألعاب الرياضية وفي الأندية الخاصة والأكاديميات والأندية الصحية ومراكز اللياقة البدنية ومعرفة العوامل المؤثرة علي تقديم الخدمات الرياضية، وكانت من أهم التوصيات الخاصة بنتائج البحث هي إضافة مجال الصناعة الرياضية ومجال السياحة الرياضية لمجالات خدمات الاستثمار الرياضي، والعمل على إصلاح الهيكل الإداري للمؤسسات الرياضية الاستثمارية، وتوفير قاعدة بيانات تبين تدفق الاستثمار عامة وتبين الاستثمار الرياضي خاصة، وتساعد على تسهيل الإجراءات للحصول على القروض لتمويل المشروعات الاستثمارية.

وقام الشافعي وآخرون (2018) بدراسة هدفت التعرف الى الأنشطة اللوجيستية للأنشطة الترويجية والرياضية في المؤسسات الرياضية " الأندية " من خلال خدمة العميل أو المستفيد. وتم إجراء الدراسة باستخدام المنهج الوصفي واستمارة الاستبيان كوسيلة لجمع البيانات والمعلومات، وتم

اختيار عينة الدراسة من القيادات والكوادر الإدارية بالأندية الرياضية: الأندية الرياضية الكبرى
بجمهورية مصر العربية: حيث 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 وملاءمتها لكل نشاط بالمؤسسة الرياضية الخدمية توفير قطع الغيار
والدعم الفني للمنتج الرياضي في فترة ما بعد البيع للعملاء أو المستفيدين - التأكد من أن هذه
الأجزاء متاحة باستمرار فور احتياج المستفيد لها - خدمة ما بعد البيع يجب أن تستمر لفترة زمنية
طويلة. ثانياً المحور الثاني: يوجد فرق بين الفرق اللوجيستيات في المؤسسات الخدمية للأنشطة
الرياضية والمؤسسات السلعية الرياضية توجد الطاقة للمؤسسة ولكن ليس في لوجيستيات
المؤسسات الخدمية: - ضرورة توافر الطاقة للمؤسسة في مكانها أثناء دورة الطلب مثل تسجيل
اللاعبين أثناء فترات القبول والاختيار في الأنشطة الرياضية المختلفة - ضرورة توافر المرونة
النسبية في الطاقة الخاصة بالمؤسسات المنتجة للخدمات "الأندية" كما توصلت الدراسة إلى نموذج
مقترح يوضح الأنشطة اللوجيستية للأنشطة الترويجية والرياضية في الأندية الرياضية.
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 ان مستوى جودة
الخدمات الترويجية المقدمة بمدينة دمياط الجديدة جاء مرتفع، ولا يوجد اختلاف في أبعاد جودة
الخدمات الترويجية بين الشباب الذكور والإناث، ولا يوجد اختلاف في مستوى جودة الخدمات
الترويجية وفقاً لعدد مرات التردد ونوع الخدمة.

دراسة (نايف، 2017) بعنوان: مدى رضا متلقي الخدمة عن أداء المجلس من وجهة نظر رؤساء الأندية في إقليم الشمال، وتكون المجتمع من جميع رؤساء الأندية في الشمال في محافظات (جرش، المفرق، عجلون، اردب)، حيث بلغت عينة الدراسة (75) رئيس نادي. واستخدمت استبانته مكونه من (23) فقرة ، حيث تم استخدام اختبار توكي للمقارنات البعدية وتحليل التباين الأحادي وبرنامج (SPSS)، حيث بينت نتائج الدراسة أن هناك مستوى عالٍ من الرضا عن أداء المجلس وعلى جميع المجالات، كما بينت الدراسة عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.5$) في رضا عينة الدراسة وفق متغير المؤهل العلمي، ولكن تبين أنه هناك وجود فروق وفق متغيرات الخبرة والمحافظة. وأوصى الباحث بأهمية أن يستمر التواصل الإيجابي بين العاملين في المجلس والأندية الرياضية، وضرورة عمل دراسة مشابهه تخص جميع الأندية في محافظات المملكة. وإعداد دراسات أخرى عن متلقي الخدمة من المجلس الأعلى للشباب.

وقام **عبدالمجيد (2017)** بدراسة التعرف إلى استراتيجيات تحديد تسويق الأنشطة والخدمات الرياضية بالأندية. واعتمد على المنهج الوصفي المسحي لتحقيق هدفه. وتمثلت أدوات الدراسة في استبانة 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 المرتقبة إلى استراتيجيات إثارة الطلب تهدف هذه الاستراتيجيات إلى زيادة مستوى الطلب الكلي على الأنشطة والخدمات الرياضية وتتخذ هذه الاستراتيجيات طريقتين أساسيتين وهما : زيادة عدد مستخدمين

الأنشطة والخدمات الرياضية بزيادة مقدرة ورغبات المستفيدين، وزيادة معدلات الاستفادة. وأوصت

الدراسة المسؤولين ومجالس الإدارات وإدارة التسويق بالمؤسسات الرياضية الإدارة المركزية

للاستثمار بوزارة الدولة للرياضة بضرورة تطبيق النموذج المقترح.

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، واستبانة 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. وتم التوصية بعدة توصيات منها: يجب الاعتماد على المعلومات المتوفرة أثناء عملية

التخطيط. وضرورة وجود خطط زمنية واضحة لتحقيق أهداف مركز الشباب. ويجب أيضاً أن

تساعد الإجراءات الموضوعية في تحقيق أهداف مركز. أيضاً بضرورة تنظم مركز الشباب دورات

تساعد على ثقل مهارات العاملين. كما يجب أن يساعد الهيكل التنظيمي لمركز الشباب على

سهولة الاتصال بين العاملين بها. وأخيراً يجب أن يساعد شكل الهيكل التنظيمي على فعالية عملية

الرقابة.

دراسة أنيوفار وكيا (Unuvar & Kaya, 2016) هدفت هذه الدراسة قياس جودة الخدمات باستخدام طريقة سيرف بيرف في شركات الضيافة. وتم استخدام مقياس سيرف بيرف لقياس مستوى جودة الخدمة المقدمة شركات الضيافة ذات الفنادق أربع وخمس نجوم بمدينة مرسن التركية. وقد استعان الباحثان بطريقة العينة العمدية، التي طبقت أداة البحث على (220) عميلاً ينزلون 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 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) والتي هدفت التعرف إلى جودة الخدمات الرياضية والترجيحية في الفنادق والمنتجعات بماليزيا، حيث بلغت عينة الدراسة (450) فرد من رواد الفنادق المقيمين والمنتجعات الواقعة في المناطق الساحلية في ماليزيا، واستخدم الباحثان المنهج الوصفي وتم استخدام مقياس (Servqual) لقياس جودة الخدمة، وتوصلت نتائج الدراسة بأن الخدمات الرياضية والترجيحية والتي تقدم بالفنادق والمنتجعات جاءت مرضية للمستفيدين منها، كما توجد فروق غير دالة إحصائية بين الذكور والإناث في جودة الخدمات الرياضية والترجيحية، وأيضاً وجود فروق دالة إحصائية بين تصورات المستفيدين المحليين والأجانب عن جودة الخدمات الرياضية والترجيحية.

وقام الشبيتي (2014) بدراسة هدفت التعرف إلى 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 إحصائياً 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 و زيادة الخدمات بأندية الحرس الوطني السعودي والاهتمام بالمباني والمعدات والأدوات والأجهزة والملاعب وتنوعها وفقاً لمتطلبات الجودة.

دراسة ليم وآخرون (Lim and Others (2004) بعنوان أولويات الاستثمار المالي للرياضة في كوريا، هدفت الدراسة التعرف على اختيار عوامل الاستثمار المالي في رفع مستوى الرياضة في كوريا وبيان أولويات الاستثمار، واستخدم الباحثون المنهج الوصفي، حيث اشتملت عينة الدراسة على (30) مختص في الإدارة الرياضية، واستخدم الباحثون التحليل الهيكلي كأداة لجمع البيانات، وكانت أهم النتائج الاستثمار في الرياضات الترفيهية والبرامج الرياضية والتدريبية كما أن الاستثمار في مجال الرياضي أصبح سمة أساسية في كل دول العالم باعتبار أن تطبيق نظم الاحتراف حولت الرياضة إلى صناعة ربحية لها تأثيرها على الدخل القومي وارتباطها بالحياة الاجتماعية والسياسية.

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

التعليق على الدراسات السابقة

- من خلال استعراض الباحث الدراسات السابقة لاحظ معظم الدراسات السابقة استخدمت المنهج الوصفي مثل دراسة كل من (الشافعي وآخرون، 2020)، (أبو النيل، 2019)، (العوادلي، 2019)، (الشافعي وآخرون، 2018)، (الذهبي وآخرون، 2017)، (ابو رمان، 2017)، (عبد المجيد، 2017)، (حلاوة وفتحي، 2016)، (kaya & unuvar, 2016)، (chiu&cheah,)، (2014)، (الثبتي، 2014)، (Lim and Others, 2004) .

- من خلال استعراض الباحث الدراسات السابقة لاحظ ان بعض الدراسات السابقة التي لها علاقة بتوزيع الخدمات الرياضية مثل دراسة كل من (الشافعي وآخرون، 2020)، (ابو النيل، 2019)، (العوادلي، 2019)، (الذهبي وآخرون، 2017)، (أبو رمان، 2017)، (عبد المجيد، 2017)، (حلاوة وفتحي، 2016)، (kaya & unuvar, 2016)، (chiu&cheah, 2014)، (الثبتي، 2014) .

- من خلال استعراض الباحث الدراسات السابقة لاحظ هناك دراسة لها علاقة بتقديم الأنشطة اللوجيستية للأنشطة الترويحية مثل دراسة (الشافعي وآخرون، 2018) .

- من حيث الزمان :

تعد الدراسات السابقة حديثة نسبياً، فقد طبقت منذ العام 2004 حتى العام -2021 م .

- من حيث المنهج:

اتفقت الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة من حيث المنهج في اعتمادها المنهج الوصفي التحليلي.

- من حيث الأدوات :

معظم الدراسات السابقة استخدمت أداة الاستبانة ، كأداة رئيسة لجمع البيانات.

- من حيث الفئة المستهدفة:

- تنوعت الفئات من قبل الدراسات السابقة ، فقد تشابهت بعض الدراسات السابقة مع الدراسة الحالية من حيث مجتمع الدراسة، (الشافعي وآخرون، 2020)، (أبو النيل، 2019)، (الشافعي وآخرون، 2019)، والتي أجمعت على عينة رؤساء الأندية مثل دراسة (أبو رمان، 2017)، و اختلفت مع بعض الدراسات، مثل: (إداري الأندية الرياضية، مديري تربية وتعليم ، معلمين ، قادة، موظفي بنوك، أكاديميين، عاملين ،مدراء مدارس ،موظفي فنادق ،عمال) .
- وقد تراوح حجم العينات في الدراسات السابقة ما بين (8 - 330) إداري .
- أجريت الدراسات السابقة على متغيرات مختلفة مثل (اللعبة، الخبرة في اللعبة، مكان السكن، المؤهل العلمي ،السنة الدراسية ، التحصيل الدراسي، المسمى الوظيفي).
- تناولت الدراسات السابقة معالجات إحصائية متعددة مما أفادت الباحث في استخدام الأسلوب الإحصائي المناسب.

وعليه فقد استفاد الباحث من الدراسات السابقة مما يلي :

- كيفية تناول المشكلة موضوع البحث والخطوات الواجب أتباعها في البحث .
- كيفية اختيار العينية وتحديدها .
- الوسائل والأدوات المستخدمة في البحث .
- تحديد المنهج العلمي المناسب.
- طرق عرض الجداول الإحصائية وتفسيرها.

- الأسلوب الإحصائي المستخدم في هذه الدراسات وتحديد ما يناسب الدراسة .
- الاستفادة من الدراسات السابقة في تحديد المتغيرات المناسبة للدراسة التي سيتم تناولها.
- وتميزت الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة بما يلي:
- تم تطبيق الدراسات السابقة على مؤسسات مختلفة، وما تتميز به الدراسة الحالية، انه تم تطبيقها على إداريه الأندية الرياضية في فلسطين .
- تعتبر الدراسة الوحيدة في حد علم الباحث في الضفة الغربية التي تركز على جودة الخدمات في أندية المحترفين لكرة القدم في فلسطين .
- تناولت الدراسة الحالية متغيرات لم تتناول من قبل مثل (نوع الاحتراف، الخبرة في المجال الإداري).

مصطلحات الدراسة:

- 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, al , 2006).

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 (المحياوي، 2006).

ويعرفها الباحث إجرائياً: هي المعايير التي يمكن من خلالها تقييم مدى ملاءمة الخدمات المقدمة

بالأندية الرياضية لرغبات واحتياجات المستفيدين.

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 الباحث في المجال الإداري

في نادي ثقافي طولكرم، وقريه واطلاعه على أندية المحترفين لكرة القدم في فلسطين وقله الدراسات

في الموضوع في فلسطين، وحاجة الأندية الرياضية لإجراء مثل هذه الدراسة، ظهرت مشكلة

الدراسة لدى الباحث، 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.

أهمية الدراسة:

يمكن إيجاز أهمية الدراسة الحالية فيما يلي:

- 1-تمتاز الدراسة الحالية بالأصالة والحدثة، وتعد من الدراسات الرائدة في دراسة جودة الخدمات في أندية المحترفين لكرة القدم في فلسطين.
- 2- تلقي الدراسة الحالية الضوء على درجة واقع جودة الخدمات في اندية 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 فيدرجة واقع جودة الخدمات في أندية المحترفين لكرة القدم في فلسطين.
- 4-نظرا لحدثة دراسة جودة الخدمات في الأندية بشكل عام 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.

حدود الدراسة:

التزم الباحث أثناء إجراء الدراسة بالحدود الآتية:

- 1 - الحد البشري: الإداريين واللاعبين في أندية المحترفين (الكلي والجزئي) في المحافظات الشمالية من فلسطين (الضفة الغربية سابقا) وفق التقسيم الإداري المعتمد في دولة فلسطين.
- 2 - الحد المكاني: مقرات أندية المحترفين لكرة القدم في المحافظات الشمالية من فلسطين.
- 3 - الحد الزمني: تم إجراء الدراسة في الموسم الرياضي 2021/2020.

الفصل الثاني

الطريقة والإجراءات

يتضمن هذا الفصل على العرض لمنهج الدراسة ومجتمعها وعييتها، وأداة الدراسة المستخدمة لجمع

البيانات ومعاملاتها العلمية، ومتغيرات الدراسة، وإجراءات الدراسة، والمعالجات الإحصائية، وفيما

التوضيح لذلك:

منهج الدراسة:

قام الباحث باستخدام المنهج الوصفي التحليلي بإحدى صوره الدراسة المسحية نظرا لانسجامه مع

أغراض الدراسة.

مجتمع الدراسة:

تكون مجتمع الدراسة من أعضاء الهيئات الإدارية 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 (2020 - 2021)، وبالتالي يصبح

مجتمع الدراسة الكلي (742) لاعبا وعضوا إداريا يمثلون (24) فريقا.

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 نسبه

(34%) من مجتمع الدراسة، والجدول رقم (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
	مدينة	112	44.6
مكان النادي	قرية	75	26.9
	مخيم	64	25.5
	المجموع	251	%100

أداة الدراسة:

ومن خلال اطلاع الباحث على الدراسات السابقة مثل دراسة الثبتي (2014) حول جودة الخدمات في أندية الحرس الوطني السعودي والتي تكونت من (37) فقرة، ودراسة هلالي (2020) حول جودة الخدمات الرياضية الترويحية في أندية محافظة دمياط والتي تكونت من (51) فقرة، قام الباحث بتصميم أداة الدراسة بما يتناسب والبيئة الفلسطينية، حيث تكونت أداة الدراسة الحالية بصورتها النهائية من (49) فقرة تم توزيعها على خمسة أبعاد تم تسميتها كما وردت في دراستي الثبتي (2014) وهلالي (2020) وهي:

- بعد الجوانب المادية وعدد فقراته (19).
- بعد الاعتمادية وعدد فقراته (11).
- بعد الاستجابة وعدد فقرات (7).
- بعد الامان وعدد فقراته (6).
- 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)

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، والمعلق رقم (1) يبين. وقام الباحث بالأخذ بعين الاعتبار لأرائهم وإجراء التعديلات المطلوبة، حيث تكونت الأداة بصورتها النهائية من (49) فقرة وتقيس ما وضعت لأجله، والمعلق رقم (2) يبين ذلك.

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

جدول 2:

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	الامان	**0.92
5	التعاطف	**0.87

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

ثبات الأداة:

وللتأكد من ثبات الأداة تم استخراج قيم معادلة كرونباخ الفا لاستجابة نفس أفراد العينة الاستطلاعية، حيث وصل معامل الثبات الكلي لأداة الدراسة إلى (0.97)، وتراوحت قيم معاملات الثبات للأبعاد ما بين (0.87 - 0.95)، وهي قيم جيدة لتحقيق الغرض من الدراسة، ونتائج الجدول رقم (3) توضح ذلك.

جدول 3:

معاملات الثبات لأبعاد 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

متغيرات الدراسة:

اشتملت الدراسة على المتغيرات الآتية:

-المتغيرات المستقلة: (Independent Variables):

- 1- نوع الاحتراف وله مستويان هما: (كلي، جزئي).
- 2- العمل الحالي وله مستويان هما: (إداري، لاعب).
- 3- مكان النادي وله ثلاثة مستويات هي: (مدينة، قرية، مخيم).

-المتغيرات التابعة: (Dependent Variables):

تمثلت هذه المتغيرات في درجة الاستجابة لأفراد عينة الدراسة من إداريين ولاعبين في أندية الاحتراف الكلي والجزئي لكرة القدم في المحافظات الشمالية- فلسطين على فقرات وأبعاد أداة الدراسة الحالية التي تقيس جودة الخدمات.

إجراءات الدراسة:

تم إجراء الدراسة وفق الخطوات الآتية:

- 1- الاطلاع على الدراسات السابقة المرتبطة بموضوع الدراسة وتصميم أداة الدراسة.
- 2- تحديد مجتمع وعينة الدراسة وفقا إلى الكشوفات والسجلات الرسمية لاتحاد كرة القدم الفلسطيني في الموسم الرياضي (2021-2022م).
- 3- الحصول على كتاب تسهيل مهمة من أجل جمع البيانات.
- 4- إجراء تجربة استطلاعية على عينة من الإداريين واللاعبين في أندية الاحتراف الكلي والجزئي لكرة القدم في فلسطين للتأكد من الصدق والثبات لأداة الدراسة.
- 5- توزيع أداة الدراسة على أفراد عينة الدراسة، حيث تم استرجاع (251) استبانة صالحة للتحليل.

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

7- بعد عرض النتائج تم مناقشتها والتوصل إلى الاستنتاجات والتوصيات.

المعالجات الإحصائية:

وللوصول إلى نتائج الدراسة والإجابة عن تساؤلاتها تم استخدام برنامج الرزم الإحصائية SPSS وذلك من خلال إجراء المعالجات الآتية:

1- المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية، والنسبة المئوية لتحديد درجة واقع جودة الخدمات في أندية المحترفين لكرة القدم في فلسطين.

2- اختبار (ت) لمجموعتين مستقلتين (Independent t-test) لتحديد الفروق في أبعاد جودة الخدمات والدرجة الكلية تبعاً إلى متغيري (نوع الاحتراف، العمل الحالي).

3- 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).

4- معامل الارتباط بيرسون (Pearson correlation coefficient) للتأكد من صدق الاتساق الداخلي لأداة الدراسة، ومعادلة كرونباخ الفا للتأكد من الثبات.

ولتفسير 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.

الفصل الثالث

نتائج الدراسة

يتضمن هذا الفصل عرضاً كاملاً ومفصلاً للنتائج التي توصلت إليها الدراسة بعد الإجابة عن تساؤلاتها وهي:

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 الجداول رقم (4، 5، 6، 7، 8) تبين ذلك. ونتائج الجدول رقم (9) تبين خلاصة نتائج التساؤل الأول. ولتفسير النتائج تم اعتماد المتوسطات الحسابية المتعارف عليها 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.

1 بعد الجوانب المادية:

جدول 4:

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والنسب المئوية لاستجابات الإداريين واللاعبين في
أندية المحترفين لكرة القدم في فلسطين على فقرات بعد الجوانب المادية (ن=251).

الرقم	الفقرات	المتوسط الحسابي*	الانحراف المعياري	النسبة المئوية %	الدرجة
1	يتمتع النادي بموقع ملائم يسهل الوصول اليه.	3.80	1.03	76	مرتفعة
2	وجود لوحات إرشادية تسهم في الوصول للنادي.	3.57	0.69	71.4	مرتفعة
3	يتميز التصميم والمظهر الخارجي والداخلي للنادي بالجاذبية.	3.34	1.06	66.8	متوسطة
4	توجد مواقف سيارات ملائمة للانتظار لمرتادي النادي.	3.41	0.83	68.2	مرتفعة
5	توفر عدد كاف من الملاعب الخارجية مجهزة بأحدث الأدوات والأجهزة.	3.14	1.06	63.2	متوسطة
6	توجد صالة رياضية متعددة الأغراض في النادي.	3.32	0.93	66.4	متوسطة
7	يوجد ملعب للتدريب خاص بالنادي.	3.16	1.05	63.2	متوسطة
8	توفر صالة لتدريب اللياقة البدنية مزودة بأحدث الأجهزة.	3.33	0.86	66.6	متوسطة
9	يوجد عيادة طبية مجهزة للإسعافات الأولية.	3.19	1.06	63.8	متوسطة
10	تتوفر عوامل الأمان والسلامة في النادي.	3.24	1.06	64.8	متوسطة
11	توفر خدمة السحب الآلي للمال .	3.19	1.03	63.8	متوسطة
12	وجود كافتيريا في النادي.	3.14	1.04	62.8	متوسطة
13	توفر عدد كاف من دورات المياه	2.97	1.20	59.4	متوسطة
14	توفر عدد كاف من مشارب المياه.	3.13	1.01	62.6	متوسطة
15	توفر خدمة الانترنت في النادي.	2.90	1.23	58	متوسطة
16	توفر مكتبة خاصة بالنادي .	2.89	0.96	57.8	متوسطة
17	توفر قاعات للاجتماعات والمؤتمرات وورش العمل في النادي.	3.32	1.06	66.4	متوسطة
18	توفر حافلات خاصة بالنقل للنادي.	3.29	1.01	65.8	متوسطة
19	توفر نشرات خاصة حول تاريخ النادي وانجازاته.	3.51	0.87	70.2	مرتفعة
	الدرجة الكلية لبعء الجوانب المادية	3.26	0.79	65.2	متوسطة

• أقصى درجة للاستجابة (5) درجات.

يتضح من نتائج الجدول رقم (4) أن الدرجة لواقع جودة الخدمات في اندية المحترفين لكرة القدم في فلسطين لفقرات بعد (الجوانب المادية) كانت مرتفعة على الفقرات (1، 2، 4، 19)، حيث تراوحت متوسطات الاستجابة عليها ما بين (3.41 - 3.80)، بينما كانت الدرجة متوسطة على جميع الفقرات الأخرى المتبقية، حيث تراوحت متوسطات الاستجابة عليها ما بين (2.89 - 3.34). وفيما يتعلق بالدرجة الكلية لبعدها (الجوانب المادية) في اندية المحترفين لكرة القدم في فلسطين كانت متوسطة، حيث كان متوسط الاستجابة (3.26).

2- بعد الاعتمادية:

جدول 5:

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والنسب المئوية لاستجابات الإداريين واللاعبين في

أندية المحترفين لكرة القدم في فلسطين على فقرات بعد الاعتمادية (ن=251).

الدرجة	النسبة المئوية %	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي *	الفقرات	الرقم
مرتفعة	71.4	0.89	3.57	يجد الأعضاء اهتماما بمجرد وجودهم على مدخل النادي.	1
مرتفعة	71.6	0.86	3.58	تلتزم إدارة النادي بتقديم الخدمات الرياضية في الوقت المناسب وفق جداول معلنة سابقا	2
مرتفعة	69.4	1.11	3.47	يتوفر في النادي جميع الأنشطة الرياضية التي تناسب جميع أعضائها.	3
متوسطة	67	1.04	3.35	تبدي إدارة النادي اهتماما كافيا بمشاكل واستفسارات أعضائها.	4
مرتفعة	69.8	0.89	3.49	تحتفظ إدارة النادي بسجلات الكترونية دقيقة وموثقة.	5
متوسطة	66.6	1.07	3.32	يتميز العاملين بالنادي بالسلوك الجيد وحسن التعامل مع الأعضاء.	6
مرتفعة	69.4	0.92	3.47	الوفاء من جانب إدارة النادي في تقديم الخدمة المناسبة للأعضاء.	7
متوسطة	64.6	1.07	3.23	اهتمام إدارة النادي بتقديم الخدمات المناسبة للمدربين.	8
متوسطة	65.2	1.05	3.26	اهتمام إدارة النادي بتقديم الخدمات المناسبة للاعبين.	9
مرتفعة	70	0.88	3.50	اهتمام إدارة النادي بتقديم الخدمات المناسبة للمشجعين.	10
مرتفعة	71.6	0.89	3.58	اهتمام إدارة النادي بتقديم الخدمات المناسبة للمجتمع المحلي.	11
مرتفعة	68.8	0.81	3.44	الدرجة الكلية بعد الاعتمادية	

• أقصى درجة للاستجابة (5) درجات.

يتضح من نتائج الجدول رقم (5) أن الدرجة لواقع جودة الخدمات في أندية المحترفين لكرة القدم في فلسطين لفقرات بعد (الاعتمادية) كانت مرتفعة على الفقرات (1، 2، 3، 5، 7، 10، 11)، حيث تراوحت متوسطات الاستجابة عليها ما بين (3.47 - 3.58)، بينما كانت الدرجة متوسطة على الفقرات (4، 6، 8، 9)، حيث تراوحت متوسطات الاستجابة عليها ما بين (3.23 - 3.35). وفيما يتعلق بالدرجة الكلية لبعدها (الاعتمادية) في أندية المحترفين لكرة القدم في فلسطين كانت مرتفعة، حيث كان متوسط الاستجابة (3.44).

3- بعد الاستجابة:

جدول 6:

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والنسب المئوية لاستجابات الإداريين واللاعبين في أندية المحترفين لكرة القدم في فلسطين على فقرات بعد الاستجابة (ن=251).

الرقم	الفقرات	المتوسط الحسابي *	الانحراف المعياري	النسبة المئوية %	الدرجة
1	تقوم إدارة النادي بإبلاغ الأعضاء بموعد تقديم الخدمات بدقة.	3.42	0.74	68.4	مرتفعة
2	يقوم العاملین بالنادي بمساعدة كافة الأعضاء بصفة دائمة.	3.33	0.72	66.6	متوسطة
3	يتميز العاملین بالنادي بالكفاءة والقدرة على حل المشكلات التي تواجه الأعضاء بدقة وسرعة.	3.57	0.91	71.4	مرتفعة
4	تبسط إدارة النادي الإجراءات لضمان تسهيل تقديم الخدمات للأعضاء.	3.63	1.01	72.6	مرتفعة
5	الرد الفوري من إدارة النادي على استفسارات الأعضاء.	3.52	0.88	70.4	مرتفعة
6	سرعة توفير إدارة النادي لمتطلبات نجاح التدريب.	3.48	0.87	69.6	مرتفعة
7	مرونة إدارة النادي في التعديل على برامجها وفق طلب الأعضاء.	3.39	0.87	67.8	متوسطة
	الدرجة الكلية لبعدها الاستجابة	3.48	0.71	69.6	مرتفعة

• أقصى درجة للاستجابة (5) درجات.

يتضح من نتائج الجدول رقم (6) أن الدرجة لواقع جودة الخدمات في أندية المحترفين لكرة القدم في فلسطين لفقرات بعد (الاستجابة) كانت مرتفعة على الفقرات (1، 3، 4، 5، 6)، حيث تراوحت متوسطات الاستجابة عليها ما بين (3.42 - 3.63)، بينما كانت الدرجة متوسطة على الفقرتين (2، 7)، حيث كان متوسط الاستجابة عليهما على التوالي (3.33، 3.39). وفيما يتعلق بالدرجة الكلية لبعدها (الاستجابة) في أندية المحترفين لكرة القدم في فلسطين كانت مرتفعة، حيث كان متوسط الاستجابة (3.48).

4- بعد الأمان:

جدول 7:

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والنسب المئوية لاستجابات الإداريين واللاعبين في
أندية المحترفين لكرة القدم في فلسطين على فقرات بعد الأمان (ن=251).

الرقم	الفقرات	المتوسط الحسابي *	الانحراف المعياري	النسبة المئوية %	الدرجة
1	يثق الأعضاء بخبرات ومهارات العاملين بالنادي.	3.58	0.92	71.6	مرتفعة
2	يتابع المشرفون بالنادي مراحل تقديم الخدمات باستمرار.	3.55	0.85	71	مرتفعة
3	يمتلك العاملون بالنادي المعرفة والخبرة المناسبة عند تقديم الخدمة.	3.44	0.84	68.8	مرتفعة
4	تحافظ إدارة النادي على خصوصيات جميع الأعضاء.	3.17	1.02	63.4	متوسطة
5	يوجد لائحة تحافظ على حقوق وواجبات الأعضاء في النادي.	3.23	1.04	64.6	متوسطة
6	تمتع النادي بالشهرة والمكانة الجيدة.	3.42	0.82	68.2	مرتفعة
	الدرجة الكلية لبعء الأمان	3.40	0.78	68	متوسطة

• أقصى درجة للاستجابة (5) درجات.

يتضح من نتائج الجدول رقم (7) أن الدرجة لواقع جودة الخدمات في أندية المحترفين لكرة القدم في فلسطين لفقرات بعد (الأمان) كانت مرتفعة على الفقرات (1، 2، 3، 6)، حيث تراوحت متوسطات الاستجابة عليها ما بين (3.42 - 3.58)، بينما كانت الدرجة متوسطة على الفقرتين (4، 5)، حيث كان متوسط الاستجابة عليهما على التوالي (3.17، 3.23). وفيما يتعلق بالدرجة

الكلية لبعء (الأمان) في أندية المحترفين لكرة القدم في فلسطين كانت متوسطة، حيث كان متوسط الاستجابة (3.40).

5- بعء التعاطف:

ءءول 8:

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والنسب المئوية لاستجابات الإداريين واللاعبين في

أندية المحترفين لكرة القدم في فلسطين على فقرات بعء التعاطف (ن=251).

الرقم	الفقرات	المتوسط الحسابي *	الانحراف المعياري	النسبة المئوية %	الدرجة
1	يحصء كل عضو في النادي على اهتمام في الخدمة المقدمة له.	3.61	0.93	72.2	مرتفعة
2	تتناسب أوقات تقديم الخدمة مع فئات الأعضاء.	3.50	0.90	70	مرتفعة
3	إقامة المحاضرات والندوات والفعاليات في مجال الرياضة بالنادي وتسهيل نشرها وتعميم فائدتها.	3.37	0.87	67.4	متوسطة
4	يوجد موقع الكتروني خاص بالنادي.	3.32	0.77	66.4	متوسطة
5	يوجد خدمة الاتصال بسهولة بين أعضاء النادي.	3.29	0.75	65.8	متوسطة
6	عمل إدارة النادي على استمرارية تقديم الخدمة لأعضائها.	3.18	0.75	63.6	متوسطة
	الدرجة الكلية لبعء التعاطف	3.38	0.70	67.6	متوسطة

• أقصى درجة للاستجابة (5) درجات.

يتضح من نتائج الجدول رقم (8) أن الدرجة لواقع جودة الخدمات في أندية المحترفين لكرة القدم

في فلسطين لفقرات بعء (التعاطف) كانت مرتفعة على الفقرتين (1، 2)، حيث كان متوسط

الاستجابة عليهما على التوالي (3.61، 3.50)، بينما كانت الدرجة متوسطة على الفقرات (3،

4، 5، 6)، حيث تراوحت متوسطات الاستجابة عليها ما بين (3.18 - 3.37). وفيما يتعلق بالدرجة الكلية لبعء (التعاطف) في أندية المحترفين لكرة القدم في فلسطين كانت متوسطة، حيث كان متوسط الاستجابة (3.38).

2 خلاصة النتائج المتعلقة بالتساؤل الأول:

جدول 9:

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).

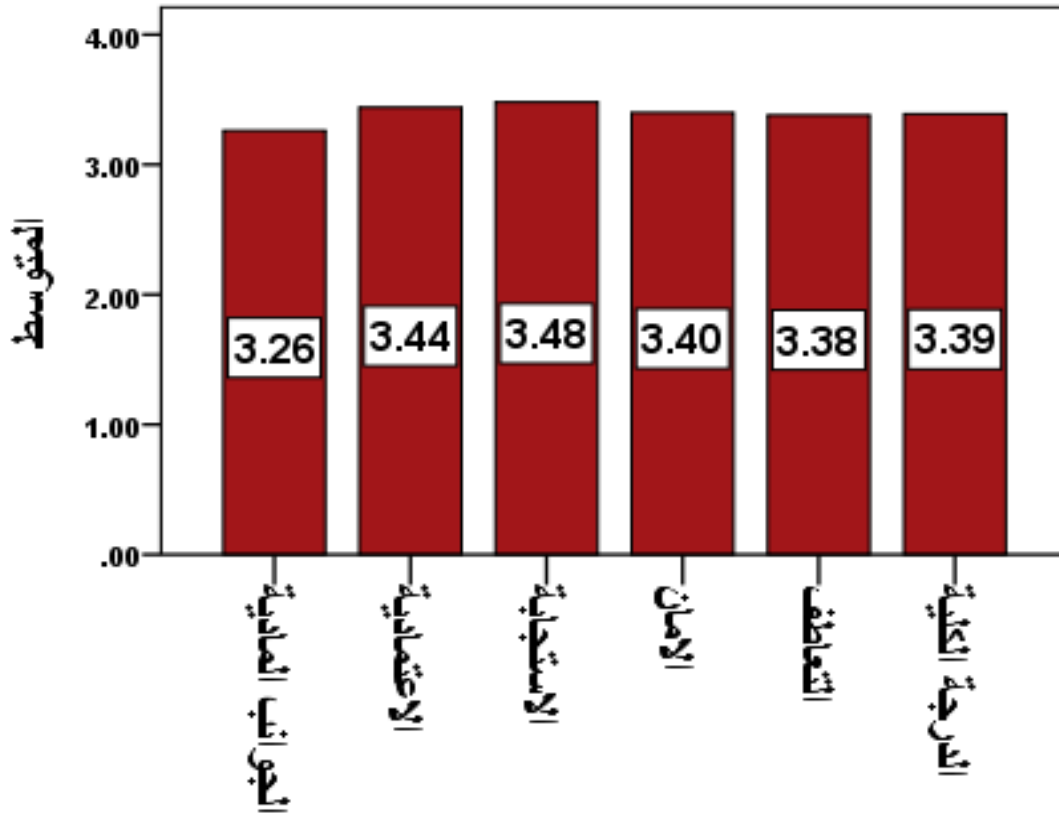
الرقم	الأبعاد	المتوسط الحسابي *	الانحراف المعياري	النسبة المئوية %	الدرجة	الترتيب
1	الجوانب المادية	3.26	0.79	65.2	متوسطة	الخامس
2	الاعتمادية	3.44	0.81	68.8	مرتفعة	الثاني
3	الاستجابة	3.48	0.71	69.6	مرتفعة	الأول
4	الامان	3.40	0.78	68	متوسطة	الثالث
5	التعاطف	3.38	0.70	67.6	متوسطة	الرابع
	الدرجة الكلية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

• أقصى درجة للاستجابة (5) درجات.

يتضح من نتائج الجدول رقم (9) أن الدرجة لواقع جودة الخدمات في أندية المحترفين لكرة القدم في فلسطين كانت متوسطة، حيث كان متوسط الاستجابة (3.39)، وكانت أعلى استجابة على بعد (الاستجابة) بدرجة مرتفعة وبمتوسط استجابة قدره (3.48)، يليه بعد (الاعتمادية) بدرجة مرتفعة وبمتوسط استجابة قدره (3.44)، بينما كانت أقل استجابة على بعد (الجوانب المادية) بدرجة متوسطة وبمتوسط استجابة قدره (3.26)، والشكل البياني رقم (1) يظهر ذلك.

شكل 1:

متوسط الاستجابة على أبعاد جودة الخدمات في أندية المحترفين لكرة القدم في فلسطين.



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 رقم (10) تبين ذلك.

جدول 10:

نتائج اختبار (ت) لمجموعتين مستقلتين لدلالة الفروق في درجة واقع جودة الخدمات في اندية المحترفين لكرة القدم في فلسطين تعزى الى متغير نوع الاحتراف (ن=251)

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

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

يتضح من نتائج الجدول رقم (10) أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة

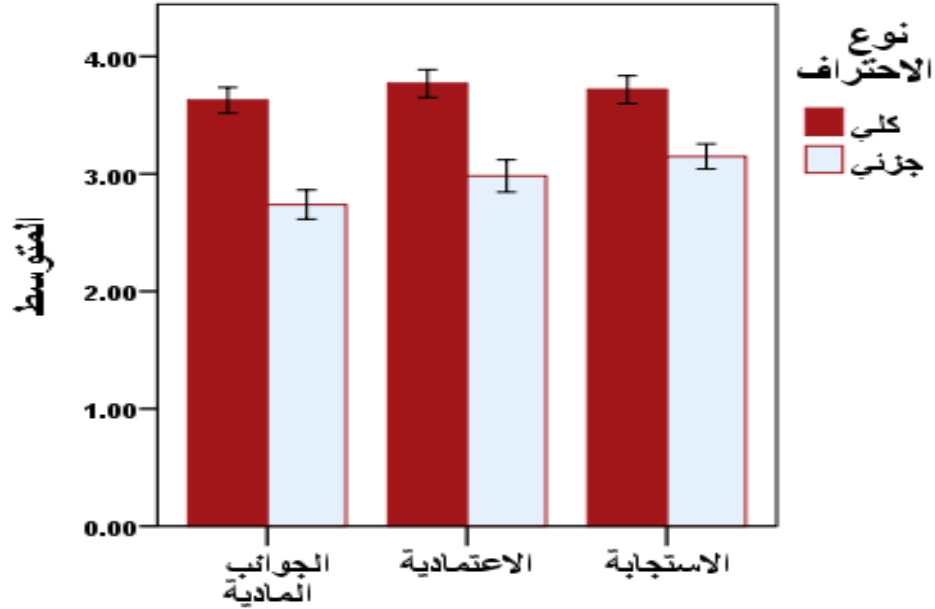
($0.05 \geq \alpha$) في الدرجة الكلية لواقع جودة الخدمات وجميع أبعادها في أندية المحترفين لكرة القدم

في فلسطين تبعا إلى متغير نوع الاحتراف بين الاحتراف الكلي والاحتراف الجزئي ولصالح

الاحتراف الكلي، والشكلين البيانيين رقم (2، 3) تبين ذلك.

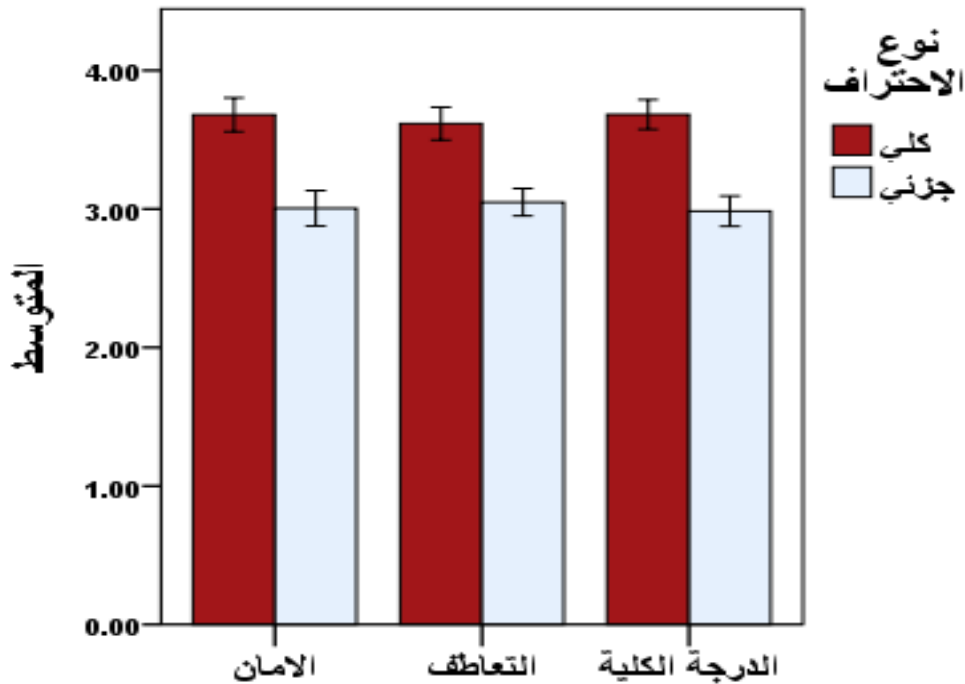
شكل 2:

متوسط الاستجابة على أبعاد الجوانب المادية والاعتمادية والاستجابة في أندية المحترفين لكرة القدم في فلسطين تبعا إلى متغير نوع الاحتراف.



شكل 3:

متوسط الاستجابة على الدرجة الكلية لجودة الخدمات وبعدي الأمان والتعاطف في أندية المحترفين لكرة القدم في فلسطين تبعا إلى متغير نوع الاحتراف.



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)، و يتضح من نتائج الجدول رقم (11) ملحق صفحة 65 أنه توجد فروق

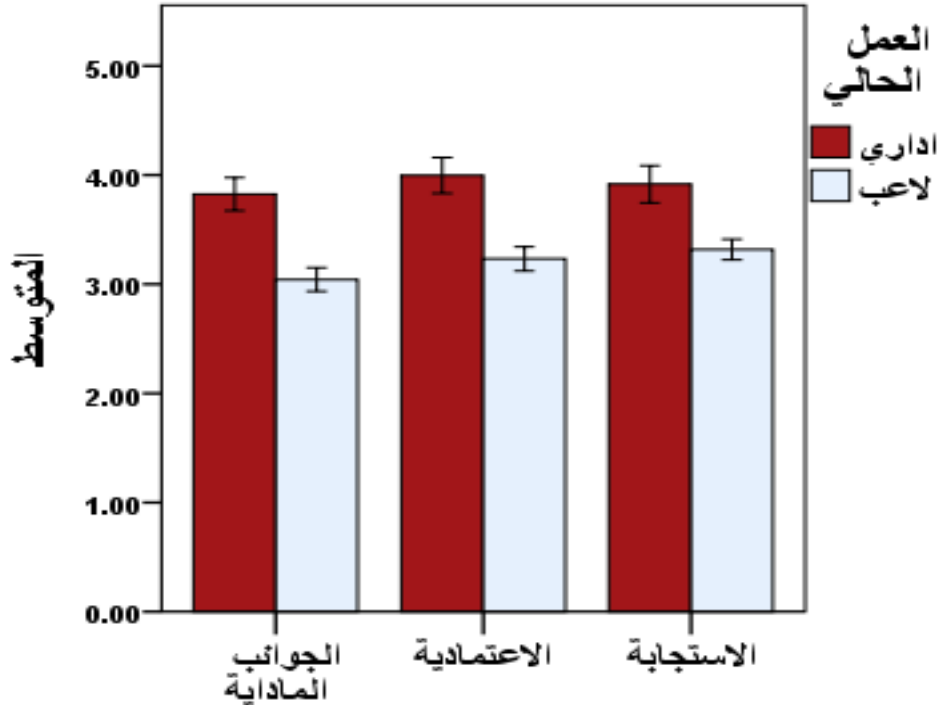
ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة $(0.05 \geq \alpha)$ في الدرجة الكلية لواقع جودة الخدمات

وجميع أبعادها في أندية المحترفين لكرة القدم في فلسطين تبعا إلى متغير العمل الحالي بين إداري

ولاعب ولصالح الإداري، والشكلين البيانيين رقم (4، 5) تبين ذلك.

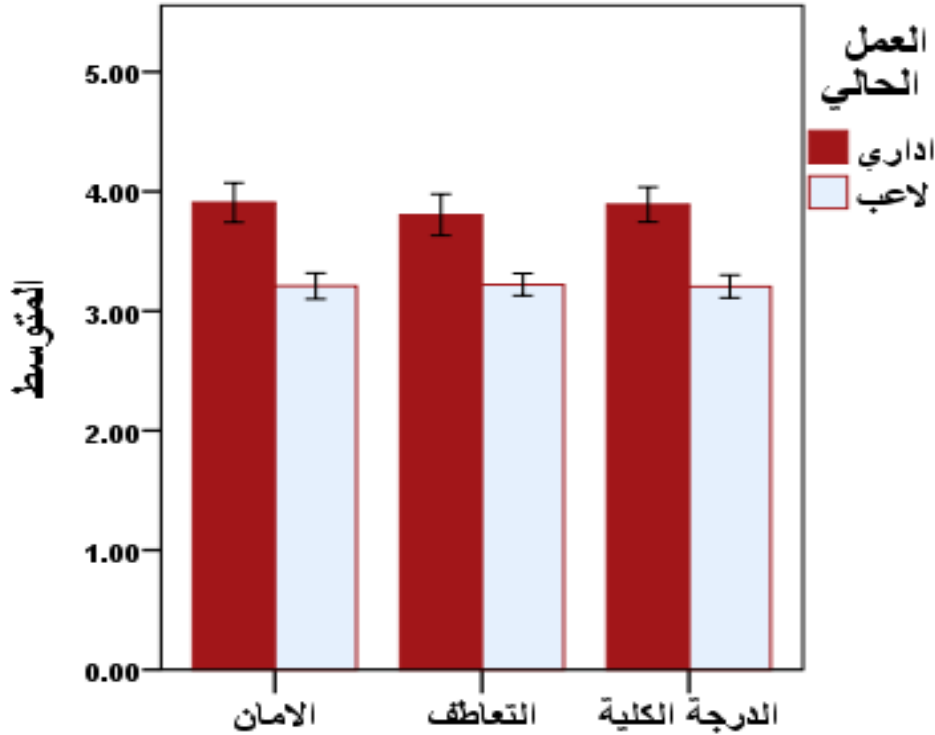
شكل 4:

متوسط الاستجابة على أبعاد الجوانب المادية والاعتمادية والاستجابة في أندية المحترفين لكرة القدم في فلسطين تبعا إلى متغير العمل الحالي.



شكل 5:

متوسط الاستجابة على الدرجة الكلية لجودة الخدمات وبعدي الامان والتعاطف في اندية المحترفين لكرة القدم في فلسطين تبعا إلى متغير نوع الاحتراف.



رابعاً: النتائج المتعلقة بالتساؤل الرابع والذي ينص على:

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

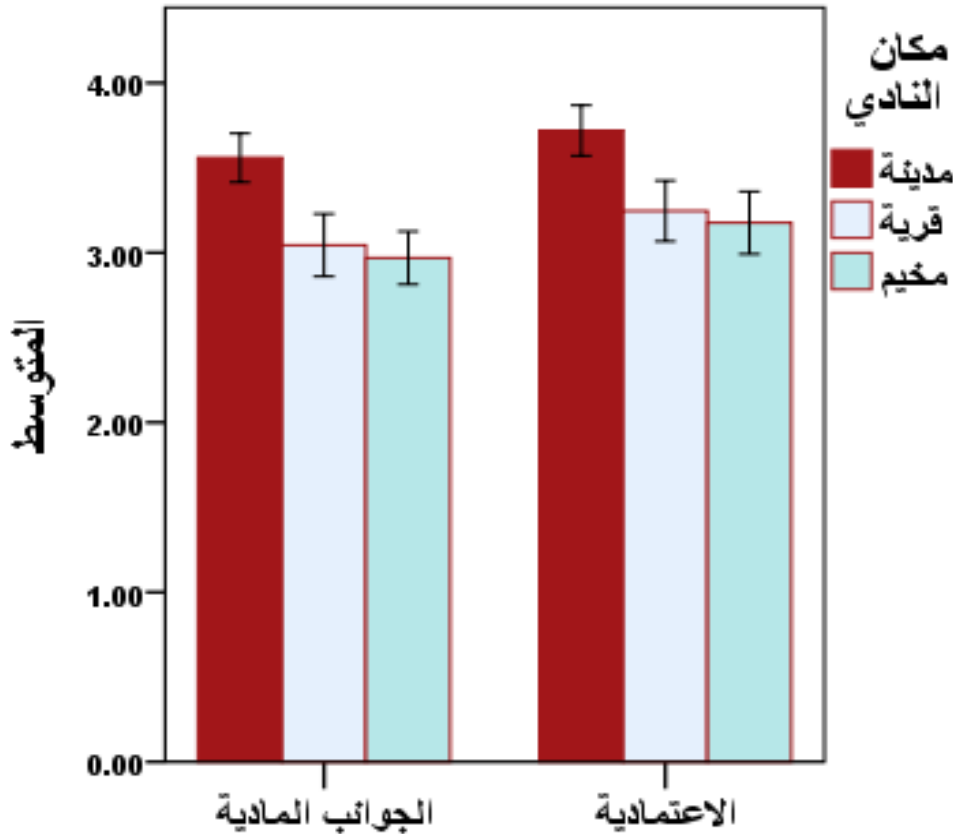
وللإجابة عن هذا التساؤل تم استخدام تحليل التباين الأحادي (One-way ANOVA)، ونتائج الجداول (12)، ملحق صفحة (66) وجدول (13، 14) تبين ذلك.

يتضح من نتائج الجدول رقم (13) ملحق صفحة (67) أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($0.05 \geq \alpha$) في الدرجة الكلية لواقع جودة الخدمات وجميع أبعادها في اندية 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، يتضح من نتائج الجدول رقم (14) ملحق صفحة (68) 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، والأشكال البيانية (6، 7، 8) تبين ذلك.

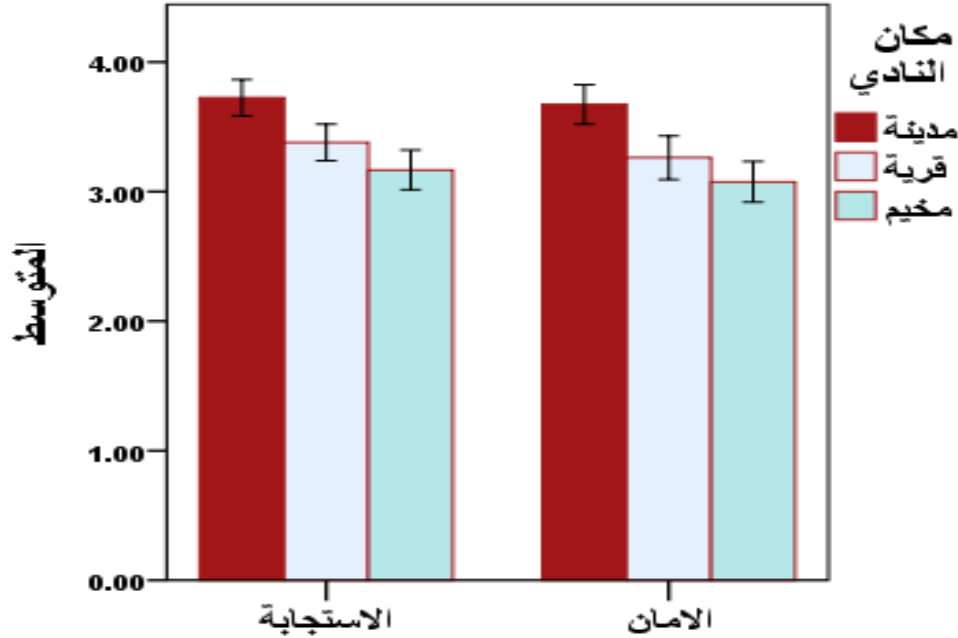
شكل 6:

متوسط الاستجابة على أبعاد الجوانب المادية والاعتمادية في أندية المحترفين لكرة القدم في فلسطين تبعا إلى متغير مكان النادي.



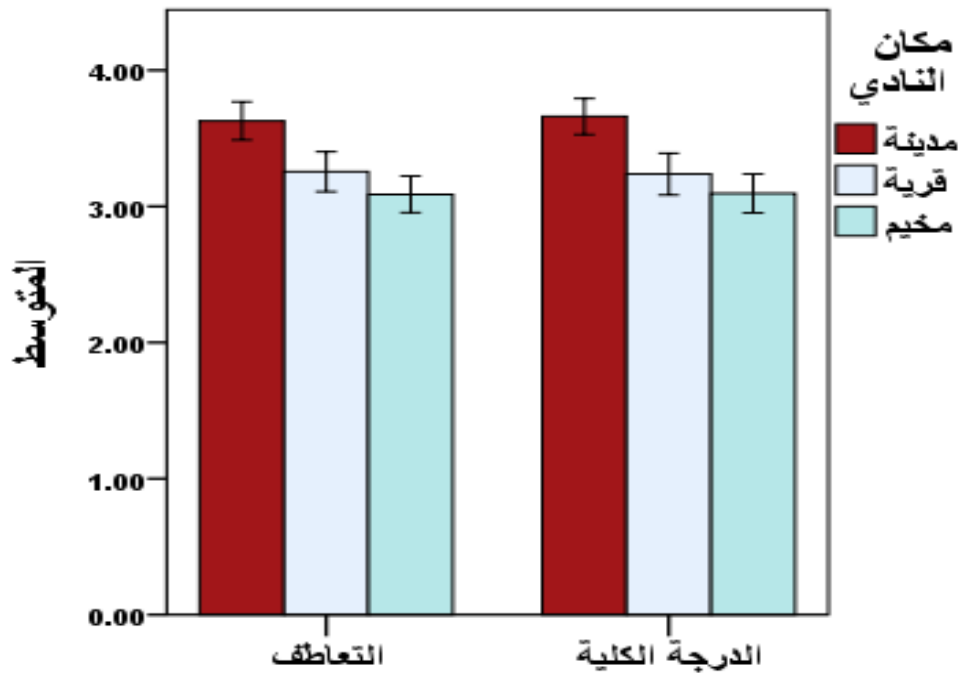
شكل 7:

متوسط الاستجابة على بعدي الاستجابة والأمان في أندية المحترفين لكرة القدم في فلسطين تبعاً إلى متغير مكان النادي.



شكل 8:

متوسط الاستجابة على الدرجة الكلية لجودة الخدمات وبعد التعاطف في أندية المحترفين لكرة القدم في فلسطين تبعاً إلى متغير مكان النادي.



الفصل الرابع

مناقشة النتائج والتوصيات

يتضمن هذا الفصل عرضاً لمناقشة نتائج الدراسة بعد الإجابة عن تساؤلاتها، والاستنتاجات التي توصلت إليها الدراسة في ضوء نتائج الدراسة، والتوصيات التي أشارت إليها الدراسة في ضوء مناقشة نتائجها، وفيما يلي البيان لذلك:

أولاً: مناقشة نتائج التساؤل الأول والذي نصه:

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

من خلال عرض النتائج في الجدول رقم (9) يتبين أن الدرجة لواقع جودة الخدمات في أندية المحترفين لكرة القدم في فلسطين كانت متوسطة، حيث كان متوسط الاستجابة (3.39) درجة، وكانت أعلى استجابة على بعد (الاستجابة) بدرجة مرتفعة وبمتوسط استجابة قدره (3.48) درجة ، ويليه بعد (الاعتمادية) بدرجة مرتفعة وبمتوسط استجابة قدره (3.44) درجة ، بينما كانت أقل استجابة على بعد (الجوانب المادية) بدرجة متوسطة وبمتوسط استجابة قدره (3.26) درجة. ويعزو الباحث ذلك الى عدم وجوده في الأندية الرياضية سواء أكان الاحتراف الكلي أم الجزئي 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 ان الخدمات الرياضية المدرجة بخطة المؤسسة الرياضية تتم في التوقيت المحدد له .

وكذلك يشير الباحث الى 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.

واشار كل من السيد (2005) وعطية (2005) الى أنه لا بد من وجود جهاز إداري متخصص في

عمليات الخدمات الرياضية والتسويق والاستثمار والتمويل داخل المؤسسات الرياضية وقادر على

وضع الخطط لإستثمار كل الخدمات الرياضية الموجودة داخل المؤسسة الرياضية .

ويرى الباحث أن الأندية الرياضية عينة البحث قد لا تهتم باستخدام أساليب جديدة ومبتكرة في

الإعلان عن الخدمات الرياضية الجديدة، كما أنها لا تزود الإعلان بصور مثيرة لجذب الانتباه،

علاوة على أنه قد يستخدم النادي الرسائل المستهدفة للأعضاء فلإعلان 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 الباحث 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، وغالبا تم التواصل من خلال صناديق المقترحات والشكاوي بالنادي .

ولكن يوجد قصور في الأندية الرياضية عينة البحث في أن الإعلانات الخاصة بالخدمات الرياضية لا تكن واضحة، حيث لا يستطيع الأعضاء الاشتراك لعدم معرفتهم بها أغلب الأحيان، كما لا يراعي تقديم شرح كامل عن الخدمات الرياضية المعلنة من خلال الموقع الإلكتروني. ويرى الباحث أنه قد تهتم الأندية الرياضية عينة البحث تزويد 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 إدراك الأعضاء احتياجاتهم من الخدمات الرياضية من خلال الإعلانات المقدمة لهم، وعدم توفير معلومات مثيرة للانتباه حول الخدمات الرياضية المقدمة، حيث لا يظهر الإعلان مدى قيمة الخدمة ولماذا يحتاج الأعضاء لها، كما لا تستخدم الأندية الرياضية عينة البحث العلامة التجارية أثناء الإعلان عن الخدمة. ويرى الباحث 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: مناقشة نتائج التساؤل الثاني والذي نصه:

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

أظهرت نتائج الجدول رقم (10) 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.

ويعزو الباحث ذلك الى تفوق اندية الاحتراف الكلي على أندية الاحتراف الجزئي بخصوص الخدمات الرياضية المقدمة الى المنتسبين، في اغلب ندية المحترفين الكلي لديهم نشاط أكثر حيوية من خلال الخدمات الرياضية المقدمة، مثل البطولات الداخلية والأكاديميات الرياضية الخاصة بالنادي والتركيز على أكثر من لعبة سواء كانت جماعية أو فردية .

وهنا يرى الباحث أن أندية الاحتراف الكلي يوجد بها إلى حد ما ملاعب متعددة الأغراض ويتم دعم وتجهيز تلك الأندية بالأدوات المطلوبة لإقامة أي بطولة لكي تسهم وتساعد في زيادة فرص التسويق، وأن هناك يوجد بعض الأندية بها خطة مستقبلية لاستغلال الأماكن والخدمات المتوفرة، ولكن يتم استثمار الخدمات الرياضية بالأندية في أكثر من نشاط رياضي ولكن لا تتوفر عوامل الأمان 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 المجيد (2017) أن الموارد تعد أحد مقومات الهيئة الرياضية لأنها تعمل على رفع مستوى الهيئات لو أحسن استخدامها فكثير من الإدارات الناجحة تتجح نجاحاً باهراً رغم مواردنا 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 بالاستفادة منها استفادة كاملة .

ويرى كلاً من درويش والحماحمى (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 المجيد (2017) الى ان تحديد الموارد المادية والبشرية وتوافرها تعد من أهم أسباب

تحقيق الأهداف فالملاعب والمنشآت والأجهزة والأدوات، وكذلك المدربين وجميع القائمين على

الأنشطة الرياضية تعد جميعاً إمكانات لا غنى عنها لنجاح التخطيط التسويقي .

ويضيف كل من: العوادلي (2019)، والثبتي (2014)، أن توافر الموارد البشرية المتمثلة في

الإشراف المؤهل والمتخصص لإدارة الرياضة النادي بحيث يتم إستغلال الطاقات البشرية والموارد

المادية من أهم أسباب نجاح الخدمات المقدمة للأندية الرياضية .

ويتفق هذا مع 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 إستخدام الأجهزة والأدوات الموجودة.

- أن تتوفر فيها المواصفات القانونية للأمن والسلامة.

- توجد أجهزة علاجية وإسعافات أولية.

- تتنوع 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 أشار كل من سميث، ستيوارت (2001)، وشوهو (2004) إلى ضرورة النظر

بعين الاعتبار إلى حاجات 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) والسندواي (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 الإرتقاء بمستوي الرياضة وزيادة الدخل القومي .

ثالثاً: مناقشة نتائج التساؤل الثالث والذي نصه:

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

أظهرت نتائج الجدول رقم (11) 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 ولاعب ولصالح الإداري.

ويعزو الباحث 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 الرياضية 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 المفتوح، 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 المجال ومن الضروري ان يكون المتخصصين في الاستثمار على دراية كافيه بكل ما هو جديد في مجال الاستثمار الرياضي مما يساعد على اخذ قرارات ناجحة وسليمة .

رابعا: مناقشة نتائج التساؤل الرابع والذي نصه:

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

أظهرت نتائج الجدول رقم (14) 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 إحصائياً بين (قرية) و(مخيم) في الدرجة الكلية لجودة الخدمات وجميع أبعادها . ويعزو الباحث 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، وقدرة 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 على تطويرها والسعي توفير السيولة المالية المطلوبة لتغطية متطلبات العمل ولمواجهة أي صعوبات أو أزمات تتعرض لها المؤسسة الرياضية .

كما بين الشافعي (2006) الى ان مجالات الاستثمار العام في المجال الرياضي هي إنشاء مركز علاجي طبيعي وحمامات سباحة وقاعات انترنت وصالات لألعاب وروضة للأطفال ومجمع تجاري.

ويتفق ذلك مع ما أشار إليه كل من العيساوي (2002)، والشافعي (2006)، ومرسي (2011)، الى ان هناك العديد من أشكال 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 إستغلال العلامة التجارية للمؤسسة وغيرها، وكل ذلك يحتاج الى فريق عمل متخصص على درجة عالية من الكفاءة يستطيع استغلال كافة صور وأشكال 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 أليات لجذب المستثمرين في مجال الخدمات الرياضية ومنها اقتناع الدولة بجدوى 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 المسؤولة عنها، وكذلك إعداد البرامج الزمنية والموازنات التقديرية اللازمة لتحويل المؤسسة الرياضية لهيئات اقتصادية وكذلك تصميم أطار تشريعي ملائم ووجود حوافز جاذبة . كما يرى الباحث ان من أهم العوامل المؤثرة على تقديم الخدمات الرياضية هي الاستقرار في السياسات التي تتبعها 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 .

الاستنتاجات:

في ضوء نتائج الدراسة ومناقشتها استنتج الباحث ما يلي:

- 1- يرى اللاعبون المحترفون 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 جهات 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.

التوصيات:

في ضوء أهداف الدراسة ونتائجها أوصى الباحث فيما يلي:

- 1 - ضرورة الاهتمام بالجوانب المادية ورواتب اللاعبين وخاصة في دوري الاحتراف الجزئي.
- 2 - زيادة الاهتمام بأندية الاحتراف الكلي والجزئي في القرى والمخيمات وتحسين الخدمات المقدمة للمستفيدين.
- 3 - توفير ملاعب خاصة ومستقلة للتدريب لكل نادي.
- 4 - زيادة اهتمام إدارات الأندية في توفير الخدمات المناسبة للاعبين وللمدربين والانتباه إلى أسلوب التعامل معهم من قبل العاملين والأعضاء في الهيئات الإدارية.
- 5 - محافظة إدارات الأندية على خصوصيات جميع الأعضاء واللاعبين والذي يحقق شعورهم بالأمان.
- 6 - توفير مواقع الكترونية للأندية وتحديثها باستمرار والاهتمام بالجوانب الأخرى الثقافية والاجتماعية والمعرفية وليست الرياضية فقط.
- 7 - إجراء دراسات أخرى مشابهة على الألعاب الرياضية الجماعية كالكرة الطائرة وكرة اليد وكرة السلة.

المراجع العلمية

أولاً: المراجع العربية:

1. أبو النيل، ناجا عبدالحميد عبدالعظيم. (2019). التوجه نحو لامركزية الخدمة في التجمعات الحضرية الكبرى: النادي الأهلي نموذجاً. مجلة كلية التربية في العلوم الانسانية والأدبية، جامعة عير شمس، كلية التربية، 25(1)، 201-260.
2. أبو رمان، نايف. (2017). مدى رضا متلقي الخدمة عن أداء المجلس من وجهة نظر رؤساء الأندية في إقليم الشمال. فلسطين: مجلة جامعة القدس المفتوحة للأبحاث والدراسات النفسية، 5(17)، 29-65.
3. ادريس، ثابت عبدالرحمن. (2000). المدخل الحديث في الإدارة العامة. الدار الجامعية، الإسكندرية، مصر.
4. الثبتي، 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. درويش، كمال، حمامي، محمد. (1996). الرياضة للجميع الفلسفة واليقين. مركز الكاتب للنشر والتوزيع، القاهرة، مصر.
8. الذهبي، محمد إبراهيم السعيد، خميس، ومحمد السيد محمد، ومحمد، فتوح رضا أبو الفتوح. (2017). قياس مستوى جودة الخدمات الترويحية المقدمة بمدينة دمياط الجديدة. **المجلة العلمية لعلوم التربية البدنية والرياضة، جامعة المنصورة - كلية التربية الرياضية، ع 30، 101-114.**
9. رمضان، زياد. (2017). مبادئ الاستثمار المالي والحقيقي. ط 4، دار وائل للنشر، عمان، الأردن.
10. زيدان، سلمان (2010). إدارة الجودة الشاملة الفلسفة ومداخل العمل. دار المناهج للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.
11. السعيد، مزروع (2010). الرياضة بين الواقع والاحتراف. كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية. جامعة محمد خضير، بسكرة، الجزائر
12. الشافعي، حسن أحمد عطية، عبدالرسول، محمد عمر، عبدالمجيد، نادى 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.**
13. الشافعي، حسن أحمد عطية، عثمان، رحاب على أمين، هندأوى، رأفت سعيد. (2020). نمذجة توزيع الخدمات الرياضية كأحد عناصر المزيج التسويقي بالأندية الرياضية المصرية. **مجلة تطبيقات علوم الرياضة، جامعة الإسكندرية - كلية التربية الرياضية للبنين بأبو قير، ع 203.103-224.**

14. الطائي، حميد، والعلاق، بشير . (2008). إدارة عمليات الخدمة . دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.
15. الطلول، بشير محمد (2017). مدى تطبيق الاتحاد الفلسطيني لكرة القدم لمعايير الاحتراف في الاتحاد الآسيوي، رسالة دكتوراه غير منشوره، كلية التربية الرياضية، الجامعة الأردنية، عمان، الأردن.
16. عبد العال، سيد. (2113). أساليب الجذب في بعض المؤسسات الترويحية الاستثمارية. رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التربية الرياضية للبنين، جامعة حلوان، مصر.
17. عبدالحافظ، مؤمن طه. (2007). تطبيق أسلوب الفجوة لقياس جودة الخدمة بحمامات السباحة، رسالة ماجستير غير منشورة، التربية الرياضية، جامعة أسيوط، مصر.
18. عبدالمجيد، 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.
19. عطية ، ماهر. (2115). واقع التسويق الرياضي بالأندية الرياضية. رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التربية الرياضية، جامعة طنطا، مصر.
20. العوادلي، أسماء محمد عوض. (2019). العوامل المؤثرة علي تقديم الخدمات الرياضية الخاصة بالاستثمار الرياضي في مصر. *المجلة الرياضية للبحوث والدراسات في التربية الرياضية*، ع38، 86-112.
21. عوض، محمد احمد. (2004). الادارة الإستراتيجية. الدار الجامعية للنشر والتوزيع، الإسكندرية، مصر.

22. عوض، محمد احمد. (2004). الادارة الإستراتيجية. الدار الجامعية للنشر والتوزيع الإسكندرية، مصر.
23. عيسوي، يونس أنور يونس. (2010). مقارنة بين جودة الخدمة المقدمة في كل من الأندية الأهلية والخاصة باستخدام أسلوب الفجوة، رسالة دكتوراه في الفلسفة التربوية البدنية، جامعة سلوان، مصر.
24. المحياوي، قاسم نايف علوان. (2006). إدارة الجودة في الخدمات مفاهيم وعمليات وتطبيقات. دار الشروق للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.
25. 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.
26. المناصير، علي عبدالكريم. (2007). الإعلانات التجارية مفهومها وأحكامها في الفقه الإسلامي. رسالة دكتوراه غير منشورة، كلية الدراسات العليا، الجامعة الأردنية، الأردن.
27. هلال، محمد عبدالمنعم. (2004) قياس جودة الخدمة في المنشآت الرياضية المركزية بوزارة التربية والتعليم، رسالة دكتوراه غير منشورة، كلية التربية الرياضية، جامعة حلوان، مصر.
28. هلاي، عمرو محمد رضا عبدالغني. (2020). جودة الخدمات الترويحية الرياضية بأندية محافظة دمياط. **المجلة العلمية للتربية البدنية وعلوم الرياضة**، جامعة حلوان - كلية التربية الرياضية للبنين، ع 88، 1-24.

1. 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
2. Jerónimo García- Fernández, Pablo Galvez Ruiz, Jesús Fernandez - 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.
3. 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.
4. Khan, Nawaz. and Naqvi. (2011). Teaching Quality in Higher Education: What do we need to improve?.**Interdisciplinary Journal of Research in Business**, Vol 1, pp.3742.-
5. Kotler, p., & Bernard d., and Kevin l., (2006) Marketing Management, 12eme Edition, Pearson Education, France.
6. 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.
7. 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.
8. Unuvar, S.,& Kaya, M., (2016) Measuring Service by server Method: Research of Hospitality Enterprises. **Australian Accounting of Academy and Finance Review** Vol. 2. Iss, 4, October, P .354 -362.

الملاحق

ملحق (أ): الاستبانة.

جامعة النجاح الوطنية

كلية الدراسات العليا

حضرة الدكتور/..... المحترم

يقوم الباحث بإجراء دراسة بعنوان " جودة الخدمات في اندية المحترفين لكرة القدم في فلسطين " ، وذلك استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في التربية الرياضية، ونظراً لما نعهده فيكم من خبرة نضع بين يديك أداة مكونة من قسمين: الاول يتضمن البيانات الشخصية ، والثاني يتضمن استبانة قياس جودة الخدمات ، لذلك ارجو من حضرتكم التكرم بالاطلاع على الاستبانة المرفقة وابداء اية ملاحظات ترونها مناسبة.

شاكرًا لكم حسن تعاونكم

القسم الاول : البيانات الشخصية :

يرجى وضع إشارة (X) وفق ما ينطبق عليك:

1- العمل الحالي :-

اداري () لاعب ()

2- نوع الاحتراف :-

احتراف كلي () احتراف جزئي ()

3-مكان النادي:

مدينة () قرية () مخيم ()

4- عدد أعضاء الهيئة العامة: () شخص.

جودة الخدمات: حددها (الثبتي، 2014) بانها: 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.

القسم الثاني : الاستبانة:

تشتمل الاستبانة على(62) فقرة ، حول جودة الخدمات في اندية المحترفين لكرة القدم في فلسطين، موزعة على (5) ابعاد ، ارجو وضع إشارة (X) في المكان المناسب وفق ما تراه مناسباً، واقتراح اية ملاحظات ترونها مناسبة.

1-بعد الجوانب المادية:

الرقم	الفقرة	مناسبة	غير مناسبة	بحاجة الى تعديل	التعديل
1	يتمتع النادي بموقع ملائم يسهل الوصول اليه .				
2	وجود لوحات ارشادية تسهم في الوصول للنادي.				
3	يتميز التصميم والمظهر الخارجي والداخلي للنادي بالجاذبية.				
4	توجد مواقف سيارات ملائمة للانتظار لمرتادي النادي.				
5	توفر عدد كاف من الملاعب الخارجية مجهزة بأحدث الأدوات والأجهزة.				
6	توجد صالة رياضية متعددة الأغراض في النادي.				
7	يوجد ملعب للتدريب خاص بالنادي.				
8	توفر صالة لتدريب اللياقة البدنية مزودة بأحدث الأجهزة.				
9	يوجد عيادة طبية مجهزة للإسعافات الأولية.				
10	تتوفر عوامل الأمان والسلامة في النادي.				
11	توفر خدمات البريد في النادي.				
12	توفر خدمة السحب الالي للمال.				
13	وجود كفتيريا في النادي.				
14	توفر عدد كاف من دورات المياه.				

				توفر عدد كاف من مشارب المياه.	15
				توفر خدمة الانترنت في النادي.	16
				توفر مكتبة خاصة بالنادي.	17
				توفر قاعات للاجتماعات والمؤتمرات وورش العمل في النادي.	18
				توفر حافلات خاصة بالنقل للنادي.	19
				توفر نشرات خاصة حول تاريخ النادي وانجازاته.	20

2- بعد الاعتمادية:

الرقم	الفقرة	مناسبة	غير مناسبة	بحاجة الى تعديل	التعديل
1	يجد الأعضاء اهتماما بمجرد وجودهم على مدخل النادي.				
2	تلتزم إدارة النادي بتقديم الخدمات الرياضية في الوقت المناسب وفق جداول معلنه سابقا.				
3	يتوفر في النادي جميع الأنشطة الرياضية التي تناسب جميع أعضائها.				
4	تبدي إدارة النادي اهتماما كافيا بمشاكل واستفسارات أعضائها.				
5	تحفظ إدارة النادي بسجلات الكترونية دقيقة وموثقة.				
6	يتميز العاملين بالنادي بالسلوك الجيد وحسن التعامل مع الأعضاء.				
7	الوفاء من جانب إدارة النادي في تقديم الخدمة المناسبة للاعضاء.				

				8	سهولة الإجراءات للحصول على الخدمة في النادي.
				9	اهتمام إدارة النادي بتقديم الخدمات المناسبة للمدربين.
				10	اهتمام إدارة النادي بتقديم الخدمات المناسبة للاعبين.
				11	اهتمام إدارة النادي بتقديم الخدمات المناسبة للمشجعين.
				12	اهتمام إدارة النادي بتقديم الخدمات المناسبة للمجتمع المحلي.

3- بعد الاستجابة:

الرقم	الفقرة	مناسبة	غير مناسبة	بحاجة الى تعديل	التعديل
1	تقوم إدارة النادي بإبلاغ الأعضاء بموعد تقديم الخدمات بدقة.				
2	يقوم العاملین بالنادي بمساعدة كافة الأعضاء بصفة دائمة.				
3	يتميز العاملین بالنادي بالكفاءة والقدرة على حل المشكلات التي تواجه الأعضاء بدقة وسرعة.				
4	تبسط إدارة النادي الإجراءات لضمان تسهيل تقديم الخدمات للاعضاء.				
5	الرد الفوري من إدارة النادي على استفسارات الأعضاء.				
6	سرعة توفير إدارة النادي لمتطلبات نجاح التدريب.				
7	مرونة إدارة النادي في التعديل على برامجها وفق طلب الأعضاء.				

4- بعد الامان:

الرقم	الفقرة	مناسبة	غير مناسبة	بحاجة الى تعديل	التعديل
1	يثق الأعضاء بخبرات ومهارات العاملين بالنادي.				
2	يتابع المشرفون بالنادي مراحل تقديم الخدمات باستمرار .				
3	يمتلك العاملون بالنادي المعرفة والخبرة المناسبة عند تقديم الخدمة.				
4	تحافظ إدارة النادي على خصوصيات جميع الاغضاء.				
5	يوجد لائحة تحافظ على حقوق وواجبات الأعضاء في النادي.				
6	تمتع النادي بالشهرة والمكانة الجيدة.				

5- بعد التعاطف:

الرقم	الفقرة	مناسبة	غير مناسبة	بحاجة الى تعديل	التعديل
1	يحصل كل عضو في النادي على اهتمام في الخدمة المقدمة له.				
2	تتناسب أوقات تقديم الخدمة مع فئات الأعضاء.				
3	إقامة المحاضرات والندوات والفعاليات في مجال الرياضة بالنادي وتسهيل نشرها وتعميم فائدتها.				
4	يوجد موقع الكتروني خاص بالنادي.				
5	يوجد خدمة الاتصال بسهولة بين أعضاء النادي.				
6	عمل إدارة النادي على استمرارية تقديم الخدمة لاعضائها.				

ملحق (ب): أعضاء لجنة التحكيم.

الاسم	الجامعة
أ.د. عماد عبدالحق	جامعة النجاح الوطنية
أ.د. بهجت أبو طامع	جامعة فلسطين التقنية/ خضوري
د. جمال شاكر	جامعة النجاح الوطنية
د. جمال أبو بشاره	جامعة فلسطين التقنية/ خضوري
د. بشار صالح	جامعة النجاح الوطنية
د. حسن جود الله	جامعة النجاح الوطنية
د. حامد سلامه	جامعة فلسطين التقنية/ خضوري
د. علي القدومي	جامعة فلسطين التقنية/ خضوري

ملحق (ج): الجداول

جدول 11:

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		اداري		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	الامان
*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 إحصائيا عند مستوى الدلالة $(0.05 \geq \alpha)$.

جدول 12:

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للدرجة الكلية لجودة الخدمات وأبعادها في أندية

المحترفين لكرة القدم في فلسطين تبعا لمتغير مكان النادي (ن = 251).

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

• أقصى درجة للاستجابة (5) درجات.

جدول 13:

نتائج تحليل التباين الأحادي لدلالة الفروق في الدرجة الكلية لجودة الخدمات وأبعادها في أندية المحترفين لكرة القدم في فلسطين تبعا الى متغير مكان النادي (ن = 251).

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

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

جدول 14:

نتائج اختبار شيفيه (Scheffe) للمقارنة البعدية الثنائية بين المتوسطات الحسابية للدرجة الكلية لجودة الخدمات وأبعدها في أندية المحترفين لكرة القدم في فلسطين تبعاً إلى متغير مكان النادي (ن = 251).

الأبعاد	مكان النادي	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			
الامان		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 إحصائياً عند مستوى الدلالة $(\alpha \geq 0.05)$.



**An-Najah National University
Faculty of Graduate Studies**

SERVICES QUALITY IN PROFESSIONAL SOCCER CLUBS IN PALESTINE

By

Majd Shadeh

Supervisors

Prof. Abdelnaser Qadumi

Dr. Mahmmoud Al-Atrash

**This Thesis is submitted in Partial Fulfillment of the Requirements for the Degree
of Master of Physical Education, Faculty of Graduate Studies, An-Najah National
University, Nablus-Palestine.**

2022

SERVICES QUALITY IN PROFESSIONAL SOCCER CLUBS IN PALESTINE

By

Majd Allam Hashem Shadeh

Supervisors

Prof. Abdelnaser Qadumi

Dr. Mahmmoud Al-Atrash

Abstract

The purpose of this study was to identify the degree of services quality in professional soccer clubs in Palestine, in addition to determine the differences in services quality according to variables of type of professionalism, current job, and place of club. To achieve that, the study was conducted on a stratified random sample including (251) players and administrators in qualifying professional soccer clubs, and represented approximately (34%) of the study population. The researcher used the descriptive- survey method for its compatibility with the study targets. Data were analyzed by using (SPSS) program and the level of significance was set at (0.05).

The results of the study revealed that the degree of services quality in professional soccer clubs in Palestine was moderate, as the mean of response for the total score was (3.39). Also, there were statistically significant differences in the total score of services quality and its dimensions in professional soccer clubs in Palestine according to the variable of type of professionalism in favor of total professionalism. In addition, there were statistically significant differences in the total score of services quality and its dimensions in professional soccer clubs in Palestine according to the variable of current n favor of administrator. Finally, there were statistically significant differences in the total score of services

quality and its dimensions in professional soccer clubs in Palestine according to the variable of place of club between (city) and (village, camp) in favor of (city), and no statistically significant differences in the total score of services quality and its dimensions were noticed between (village) and (camp).

The study recommended several recommendations including the necessity to pay attention to financials aspects and the salaries of soccer players especially in the partial professional league, as well as conducting similar studies on other team sports such as volleyball, handball and basketball.

Keywords: Services quality, soccer clubs, professional league, Palestine.