متطلبات جودة الخدمات اللوجستية بالهيئات الرياضية

د/ اسلام مكرم عبدالسلام غانم

مدرس مادة بقسم الإدارة الرياضية والترويح. كلية التربية الرياضية للبنين جامعة الإسكندرية

مقدمة ومشكلة الدراسة :

إن الاهتمام بالعمليات اللوجستية Logistics Processes" وما تقدمه من خدمات هامة للعملاء، وتخصيص إدارة مستقلة تتولى التخطيط والتنظيم والتوجيه والرقابة على جميع الأنشطة الخاصة بها ساعد العديد من المنظمات على التقدم في خطوات ملموسة نحو تحقيق أهدافها. ولكن تحقيق الميزة التنافسية في سوق تسوده المنافسة الشرسة يتطلب أكثر من مجرد الاعتراف والاهتمام بالوظائف اللوجستية، حيث يحتاج الأمر إلى إتباع أساليب علمية حديثة لإحداث التغيير ووضع خطط لتحسين كفاءة وإنتاجية العملية اللوجستية والارتقاء بمستوى جودة الخدمات المقدمة للعملاء على النحو الذي يقابل متطلباتهم وتوقعاتهم بل وربما على النحو الذي يفوق توقعاتهم.وتعد الرياضة ضمن أكثر المجالات الجاذبة للإستثمارات الخارجية ، وهذه الاستثمارات تزداد بشكل كبير فى الدول التى تتمتع بالاستقرار فى النظام السياسى والامنى والتشريعى .

ومع التطور الكبير للمجال الرياضي في العالم وتطور المنافسات الرياضية وتوسيع الاستثمارات الرياضية أصبحت الهيئات الرياضية والتعليمية أكثر حاجة إلى الأساليب الإدارية الحديثة والمتطورة الفاعلة في الإنتاج الرياضي والأكثر كفاءة في تحقيق الأهداف.

حيث أن الهيئات الرياضية هي عبارة عن منظمات متكاملة من النواحي الرياضية والاجتماعية والاقتصادية والعلمية والعملية، فهي تعتمد على النظريات الحديثة والموارد المعلوماتية لتنظيم عملها، وتقوم بأنواع الاستثمارات المختلفة وما تتمضنه من منشآت وعمليات تخزين ونقل وتوريد وغيرها، وتتعامل بشكل مباشر في خدماتها مع العنصر البشري، ومن هنا وبمتابعة الباحث لسير إدارة الهيئات الرياضية والتعليمية وجد قصوراً كبيراً في تنظيم هذه الأعمال وإدارتها، ومن خلال الإطلاع وجد أن الإدارة اللوجسيتية تقع في جوهر الحل لمشكلات هذه الأعمال المشتتة، فوجود إدارة لوجستية من شأنه أن يقوم بتنظيم هذه الأعمال بالشكل الأمثل لما لها من تجارب عالمية أثبتت نجاحها في المنظمات المختلفة.

وحيث يرى محمد عبد المنعم إبراهيم (٢٠١٣) وتعتبر الأعمال اللوجستية أحد المجالات الحديثة لدراسة الإدارة المتكاملة، والتي تتمثل في مفهوم التنسيق والتكامل بين الأنشطة الأخرى التقليدية في المنظمة، وتعتبر الأنشطة اللوجستية أحد الموضوعات الحيوية والتي زاد الاهتمام بها في السنوات الأخيرة على الصعيدين العلمي والتطبيقي، من حيث مفهومها وأهميتها ومكوناتها وممارستها في المنظمات المعاصرة، فمع كبر حجم المنظمات وتعدد أنشطتها واتساع وتعدد خطوط منتجاتها وأسواقها ، تزايد الاهتمام بالأنشطة اللوجستية والتي أصبحت تعمل العمود الفقري في هذه المنظمات وتهدف إلى خدمة المستفيدين مع تحقيق الميزة التنافسية.(١٠ : ٤٤)

كما يذكر ثابت عبد الرحمن إدريس (٢٠١٠) وتعرف اللوجستيات بأنها عملية التوقع لاحتياجات ورغبات المستفيدين وتدبير الموال والقوى البشرية والتكنولوجيات والمعلومات اللازمة للوفاء بهذه الاحتياجات والرغبات م . . التحقيق الأمثل لشبكة إنتاج الخدمات للوفاء بطلبات المستفيدين واستغلال هذه الشبكة ليكون الوفاء بهذه المتطلبات دقيقاً. (٢ : ٨٠)

وتعتبر كل المؤسسات سواء عامة أو رياضية تؤدي ذات الأنشطة اللوجستية، ولكن تختلف هذه الأنشطة من مؤسسة إلى أخرى وفقاً لطبيعة عمل المؤسسات وحجمها ونوعها وعددها فالأنشطة اللوجستية ومدى ملاءمة كل نشاط للمؤسسات الخدمية هي خدمة العميل أو المستفيد اللاعب الإداري والجهاز الفني والإداري والجمهور). (٥ : ٩١)

وقد أعتمد الباحث فى تحديد مشكلة البحث على الوثائق والمستندات وطبيعة الخدمات اللوجستية المقدمة بالهيئات الرياضية وكذا إجراءات وقواعد العمل بتلك بالهيئات .

كما اعتمد الباحث على الدراسات السابقة والمرتبطة بموضوع البحث ومنها دراسة تامر مصطفى الجزار (٢٠١١) ،عماد عبد الحافظ عبد الرحمن (٢٠٠٩) ، سهير عبد الحميد الحلفاوي (٢٠٠٧) ، دراسة محمد أحمد الكردفاني (٢٠٠٢) ، حيث جاءت نتائج تلك الدراسات كالآتى ان اللوجستيات كمنظومة متكاملة داخل امؤسسات الرياضية يتضح فى ضوء (مفهوم اللوجستيات فى المؤسسات الرياضية ، أهمية اللوجستيات فى المؤسسات الرياضية ، أنشطة اللوجستيات فى المؤسسات الرياضية)، أن للوجستيات نظام متكامل يهدف الى تخطيط وتنظيم وتوجيه الرقابة على تدفق المنتجات والخدمات من مراكز التوريد حتى وصولها الى المستهلك

النهائى الذى تتعامل معه المؤسسة ، تمثل اللوجستيات المحور الرئيسي من محاور المقدرة التنافسية للمؤسسات الجامعية الدراسات المرتبطة بإدارة المؤسسات الرياضية .

ومن خلال عمل الباحث فى بعض الهيئات الرياضية اتضح وجود سلبيات تتعلق بجودة الخدمات اللوجستية المقدمة سواء للمستفيدين أو للمجتمع الخارجى تتمثل تلك السلبيات فى عدم وجود أو تكامل بعض الأنشطة اللوجستية ' ضعف معدل التوصيل ' ضعف المخزون ' قلة الدعم الفنى للعملاء والمستفيدين ' عدم وجود منظومة تكنولوجية بهدف الإستجابة المُثلى للعميل وإمداد المؤسسة الرياضية بالتنبؤات والأعداد المتوقع استخدامها أو الطلب عليها فى المستقبل .

ونتيجة للأسباب السالف ذكرها إتجة الباحث إلى إجراء تلك الدراسة بهدف التعرف على مدى توافر جودة الخدمات اللوجستية وكذا نقاط الضعف فى تلك الخدمات وذلك بهدف التعرف على المتطلبات اللازمة لتحقيق جودة الخدمات اللوجستية بالهيئات الرياضية وتقديم تلك المتطلبات للقائمين على تنفيذ الأنشطة اللوجستية لوضعها موضع التنفيذ بهدف رفع كفاءة الأنشطة اللوجستية بالهيئات الرياضية .

أهمية البحث :

تبدو أهمية البحث فى أن إدارة الأعمال اللوجستية process تعتبر من المظاهر الحديثة للإدارة في مواجهة تحديات العصر، وهي تعبر عن أحد نماذج الإدارة المتكاملة لمزيد من الأعمال والأنشطة الأساسية في للهيئات الرياضية والتي تساهم في تحقيق مستويات عالية من رضاء العملاء ودعم المركز التنافسي والربحي للهيئات الرياضية .

اهداف البحث.

تهدف الدراسة إلى التعرف على متطلبات جودة الخدمات اللوجستية بالهيئات الرياضية وذلك من خلال ما يلى:-

١-تقييم أماكن العمل بالهيئات الرياضية.

٢-تقييم الموارد التكنولوجية والمعلوماتية بالهيئات الرياضية.

٣-تحقيق الإستجابة للجمهور الداخلى والخارجى فى الهيئات الرياضية

تساؤلات البحث.

١-ما هو تقييم أماكن العمل بالهيئات الرياضية؟

٢-ما هو تقييم الموارد التكنولوجية والمعلوماتية بالهيئات الرياضية؟

٣-ما مدى تحقيق الإستجابة للجمهور الداخلى والخارجى فى الهيئات الرياضية؟

إجراءات البحث:

منهج الدراسة :إستخدام الباحث المنهج الوصفي بالأسلوب المسحي.

مجتمع الدراسة : تمثل مجتمع الدراسة فى بعض العاملين (بالأندية الرياضية – مراكز الشباب – الإتحادات الرياضية – اللجنة الأولمبية المصرية) .

عينة البحث.

تم اختيار عينة البحث بالطريقة العمدية لعدد (٤٥) من . من العاملين بالأندية الرياضية مراكز الشباب الإتحادات الرياضية وذلك بواقع عدد (١٥) من خارج العينة الأساسية للدراسة الاستطلاعية ، وعدد (٣٠) من داخل العينة الأساسية للدراسة الاساسية وذلك من أندية(سموحة ، سبورتنج ، الإتحاد ، الأولمبيى ، أصحاب الجياد) بمحافظة الاسكندرية.

أدوات البحث.

- **استمارة متطلبات جودة الخدمات اللوجستية بالهيئات الرياضية.**

تم تحديد أدوات الدراسة من خلال الاطلاع على الدراسات العلمية والبحوث المرتبطة بموضوع الدراسة للوصول الى أفضل وسيلة لجمع البيانات التى تحقق أهداف الدراسة وهى (استمارة متطلبات جودة الخدمات اللوجستية بالهيئات الرياضية) حيث قام الباحث بتحديد المحاور الرئيسية للاستمارة كما ثم تحديد العبارات التى تندرج تحت كل محور لتكوين استمارة الاستبيان فى الصورة المبدئية وثم عرضه على السادة الخبراء المتخصصين فى مجال **الإدارة الرياضية واللوجستيات (مرفق ١) أسماء السادة**

الخبراء وذلك بهدف التعرف مدى مناسبة العبارات مع المحاور وتعديل أو إضافة أو حذف المحاور والعبارات الغير مناسبة.

جدول (١)

العبارات التى تم تعديلها وفقاً لأراء الخبراء فى استمارة متطلبات جودة الخدمات اللوجستية بالهيئات الرياضية (ن = ١٠)

المحاور	العبارات	التعديل
المحور الأول: تقييم أماكن العمل بالهيئات الرياضية	**– ترتيب وتصنيف الأدوات بشكل سليم**	تعديل
المحور الثاني: الموارد التكنولوجية والمعلوماتية بالهيئات الرياضية	**– يتم تسجيل اللاعبين بشكل اليكترونياً على مواقه الهيئات الرياضية**	تعديل
المحور الثالث: تحقيق الإستجابة للجمهور الداخلى والخارجى للهيئات الرياضية	**– تحقيق رغبات الجمهور بشكل مرضى وسريع**	تعديل

يتضح من جدول (١) العبارات التى تم تعديلها أو إضافتها أو استبعادها وفقاً لأراء الخبراء فى محاور وعبارات استمارة الاستبيان حيث تم تعديل عبارة "ترتيب وتصنيف الأدوات بشكل سليم "فى المحور الأول ، وعبارة "يتم تسجيل اللاعبين بشكل اليكترونياً على مواقه الهيئات الرياضية " فى المحور الثانى وعبارة "تحقيق رغبات الجمهور بشكل مرضى وسريع " فى االمحور الثالث . فى استمارة متطلبات جودة الخدمات اللوجستية بالهيئات الرياضية.

ومن خلال أراء السادة الخبراء فى محاور وعبارات استمارة متطلبات جودة الخدمات اللوجستية بالهيئات الرياضية قام الباحث بالتوصل الى الشكل النهائى للاستمارة وتحديد طريقة الاجابة على العبارات وذلك وفقاً لتقدير مقياس ليكارت الثلاثى (نعم ، الى حد ما ، لا) والتى تقابل الدرجات (٣ ، ٢ ، ١) وبذلك تكون

استمارة الاستبيان فى الصورة النهائية وصالحة للتطبيق على عينة الدراسة الاستطلاعية لتحديد المعاملات العلمية.

المعاملات العلمية لأدوات الدراسة.

قام الباحث بتحديد المعاملات العلمية والخصائص السيكومترية لاستمارة استبيان متطلبات جودة الخدمات اللوجستية بالهيئات الرياضية وذلك على عينة الدراسة الاستطلاعية وقوامها (١٥) من خارج العينة الأساسية وذلك من المستفيدين من خدمات الهيئات الرياضية حيث تم تحديد الصدق والثبات على النحو التالى:-

أولاً: صدق الاستمارة:- تم تحديد الصدق لاستمارة متطلبات جودة الخدمات اللوجستية بالهيئات الرياضية عن طريق الصدق التكوينى (الاتساق الداخلى) والذى يوضح ارتباط العبارة بدرجة المحور الذى تندرج تحته وارتباط درجة المحور بالدرجة الكلية لاستمارة الاستبيان.

جدول (٢) صدق الاتساق الداخلى لاستمارة متطلبات جودة الخدمات اللوجستية بالهيئات الرياضية (المحور الأول: تقييم أماكن العمل بالهيئات الرياضية) (ن = ١٥)

م	العبارات	معامل الارتباط "ر"	
		بالدرجة الكلية للمحور	بالدرجة الكلية للاستمارة
	وجود عيادات طبية لخدمة جمهور وأعضاء الهيئات الرياضية		
١	وجود أماكن لإنتظار السيارات	٠.٦٦٦**	
٢	وجود ملاعب وصالات كافية للمارسة كافة الأنشطة الرياضية	٠.٨٧٣**	
٣	سعة الملاعب والمنشآت الرياضية	٠.٨٢٢**	٠.٩٥٤**
٤	سهولة الانتقال من ملعب إلى آخر أو مدرج إلى آخر	٠.٧٨٠**	
٥	مستوى الأثاث بالمكتب والحجرات الخاصة	٠.٧٤٤**	
٦	مستوى التقنية الحديثة في إعداد الملاعب والمنشآت الرياضية للمنافسة والبطولات الرياضية	٠.٦٤٤**	

٧	توزيع منافذ التهوية والإضاءة وشروط قانون البيئة في إعدادالملاعب والمنشآت والمكاتب.	*٠.٦٢٥	
٨	مطابقة الملاعب والصالات المغلقة للشروط الصحية وقانون اللعبة لصلاحيتها لممارسة المنافسات المختلفة	**٠.٦٨٩	
٩	توجد إضاءة ليلية مناسبة للملاعب	**٠.٨٣٨	
١٠	ترتيب وتصنيف الأدوات بطريقة يسهل الوصول إليها عند الحاجة	**٠.٦٨٥	
١١	حفظ الأجهزة والأدوات الرياضية بطريقة علمية	**٠.٩٠١	
١٢	توافر عوامل الأمن والسلامة عند نقل الأدوات والأجهزة الرياضية والمكتبية	**٠.٧٩٠	

*** الدلالة الاحصائية لقيمة "ر" الجدولية عند مستوى ٠.٠٥ = ٠.٥١٤ ، **عند مستوى ٠.٠١ = ٠.٦٤١**

يتضح من جدول (٢) وجود علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية فى قيمة "ر" المحسوبة بين درجة كل عبارة والدرجة الكلية للمحور الأول (تقييم أماكن العمل بالهيئات الرياضية) وبين درجة المحور والدرجة الكلية للاستمارة والتى بلغت (٠.٩٥٤) وهى قيمة مرتفعة وذات دلالة إحصائية مما يدل على الصدق فى استمارة متطلبات جودة الخدمات اللوجستية بالهيئات الرياضية.

جدول (٣)

صدق الاتساق الداخلى لاستمارة متطلبات جودة الخدمات اللوجستية بالهيئات الرياضية (المحور الثاني: الموارد التكنولوجية والمعلوماتية بالهيئات الرياضية) (ن = ١٥)

م	العبارات	معامل الارتباط "ر" بالدرجة الكلية للمحور	معامل الارتباط "ر" بالدرجة الكلية للاستمارة
	توافر مستوى الخدمة الجيدة للنظافة العامة بالمؤسسات الرياضية		
١	استخدام تكنولوجيا المعلومات في أداء العمل وتسهيله	**٠.٨١٢	
٢	وجود شبكة الاتصال للمعلومات الدولية الرياضية وسرعتها بالمؤسسة	**٠.٨٥٤	
٣	توافر أجهزة الحاسب الآلي بالمكاتب والأماكن الإدارية الأخرى	**٠.٦٧٠	
٤	توافر قاعدة بيانات بالأندية والإتحادات الرياضية ومراكز الشباب	**٠.٧١٥	
٥	وجود البطولات والأحداث الرياضية ونتائجها على مواقع الهيئات الرياضية	**٠.٧٩٨	**٠.٩٤٨
٦	توافر بيانات الأعضاء والمستفيدين على مواقع الهيئات الرياضية	**٠.٨٨٦	
٧	نشر جميع التعديلات القانونية على مواقع الهيئات الرياضية	**٠.٨١٢	
٨	استخدام الحاسب الآلى والذكاء الإصطناعلى فى إدارة الهيئات والمؤسسات الرياضية	**٠.٩١٠	

٩	يتم تسجيل اللاعبين من خلال المواقع الإليكترونية للهيئات والإتحادات الرياضية	٠.٦٤٤**	

* الدلالة الاحصائية لقيمة "ر" الجدولية عند مستوى ٠.٠٥ = ٠.٥١٤ ، **عند مستوى ٠.٠١ = ٠.٦٤١

يتضح من جدول (٣) وجود علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية فى قيمة "ر" المحسوبة بين درجة كل عبارة والدرجة الكلية للمحور الثاني (الموارد التكنولوجية والمعلوماتية بالهيئات الرياضية) وبين درجة المحور والدرجة الكلية للاستمارة والتى بلغت (٠.٩٤٨) وهى قيمة مرتفعة وذات دلالة إحصائية مما يدل على الصدق فى استمارة متطلبات جودة الخدمات اللوجستية بالهيئات الرياضية.

جدول (٤)

صدق الاتساق الداخلى لاستمارة متطلبات جودة الخدمات اللوجستية بالهيئات الرياضية (المحور الثالث: تحقيق الإستجابة للجمهور الداخلى والخارجى للهيئات الرياضية) (ن = ١٥)

م	العبارات	معامل الارتباط "ر" بالدرجة الكلية للمحور	معامل الارتباط "ر" بالدرجة الكلية للاستمارة
١	تسعى الهيئات الرياضية لزيادة عدد المستفيدين من خلال تنوع الأنشطة الرياضية	٠.٦٤٣**	
٢	كفاءة الوثائق مثل الفواتير واذون الشحن	٠.٥٥٤*	
٣	وجود نظام يتضمن إجراءات واضحة للمطالبة الخاصة بحقوق العملاء والجمهور	٠.٦٧٤**	
٤	وجود إدارة للعلاقات العامة داخل الهيئات الرياضية	٠.٥٥٤*	
٥	توازن القيمة المدفوعة من الجمهور للخدمة المقدمة لة من الهيئة الرياضية	٠.٧٥٣**	
٦	وجود مطاعم وكافيهات واماكن استراحة للجمهور	٠.٥٥١*	
٧	وجود آلية واضحة لحل مشكلات الجمهور	٠.٨٢٠**	٠.٩٦٤**
٨	وجود نظام اليكترونى لتحصيل اشتراكات الأعضاء وكذا قيمة الخدمة المقدمة للجمهور	٠.٦٤٩**	
٩	تحقيق رغبات الجمهور من خلال اتمام عمليات توصيل الخدمة فى الميعاد والمكان وبالجودة المناسبة	٠.٧٢٦**	
١٠	الحرص على خدمة ما بعد البيع من خلال استقبال آراء وملاحظات العملاء ةالجمهور	٠.٧٦١**	

* الدلالة الاحصائية لقيمة "ر" الجدولية عند مستوى ٠.٠٥ = ٠.٥١٤ ، **عند مستوى ٠.٠١ = ٠.٦٤١

يتضح من جدول (٤) وجود علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية فى قيمة "ر" المحسوبة بين درجة كل عبارة والدرجة الكلية للمحور الثالث (تحقيق الإستجابة للجمهور الداخلى والخارجى للهيئات الرياضية) وبين درجة المحور والدرجة الكلية للاستمارة والتى بلغت (٠.٩٦٤) وهى قيمة مرتفعة وذات دلالة إحصائية مما يدل على الصدق فى استمارة متطلبات جودة الخدمات اللوجستية بالهيئات الرياضية.

ثانياً: ثبات الاستمارة:- تم التحقق من ثبات استمارة متطلبات جودة الخدمات اللوجستية بالهيئات الرياضية عن طريق حساب معامل الثبات الفا لكرونباخ والتجزئة النصفية.

جدول (٥)

دلالة معامل الثبات فى استمارة متطلبات جودة الخدمات اللوجستية بالهيئات الرياضية (ن = ١٥)

م	المحاور	معامل الثبات	
		الفا لكرونباخ	التجزئة النصفية
١	المحور الأول: تقييم أماكن العمل بالهيئات الرياضية	٠.٩٢٧	٠.٩٤٧
٢	المحور الثاني: الموارد التكنولوجية والمعلوماتية بالهيئات الرياضية	٠.٩١٨	٠.٩٣٩
٣	المحور الثالث: تحقيق الإستجابة للجمهور الداخلى والخارجى للهيئات الرياضية	٠.٨٤٩	٠.٦٨٤
	الدرجة الكلية للاستمارة	٠.٩٦٣	٠.٩٦٤

يتضح من جدول (٥) معاملات الثبات فى محاور استمارة الاستبيان حيث بلغت قيمة معامل الثبات الفا لكرونباخ (٠.٩٦٣) وتراوحت القيم فى المحاور ما بين (٠.٨٤٩ : ٠.٩٢٧) ، وبلغت بالتجزئة النصفية (٠.٩٦٤) وتراوحت القيم فى المحاور ما بين (٠.٦٨٤ : ٠.٩٤٧) وهى قيم عالية أكبر من ٠.٦ وتقترب من الواحد الصحيح مما يدل على الثبات فى استمارة متطلبات جودة الخدمات اللوجستية بالهيئات الرياضية.

المعالجات الاحصائية.

تم تطبيق ومعالجة بيانات البحث باستخدام برنامج IBM SPSS Statistics ٢٠ الاحصائى باستخدام المعالجات الاحصائية التالية.

- الذسبة المئوية.
- المتوسط الحسابى.
- معامل الارتباط البسيط "ر" لبيرسون.
- معامل الثبات الفا لكرونباخ.
- معامل الثبات بالتجزئة النصفية.
- اختبار مربع كاى"كا٢".

عرض ومناقشة نتائج الدراسة.

يتناول الباحث عرض النتائج التى تم التوصل إليها بعد تطبيق استمارة متطلبات جودة الخدمات اللوجستية بالهيئات الرياضية على عينة الدراسة من .....، ثم يتبع ذلك مناقشة النتائج وتفسيرها فى ضوء الأهداف والتساؤلات وذلك على النحو التالى:-

أولاً:- عرض ومناقشة نتائج التساؤل الأول: ينص التساؤل الأول على **(ما هو تقييم أماكن العمل بالهيئات الرياضية؟)** وللاجابة على التساؤل يتضح من خلال عرض النتائج ومناقشتها كما يتضح من الجدول الأتى.

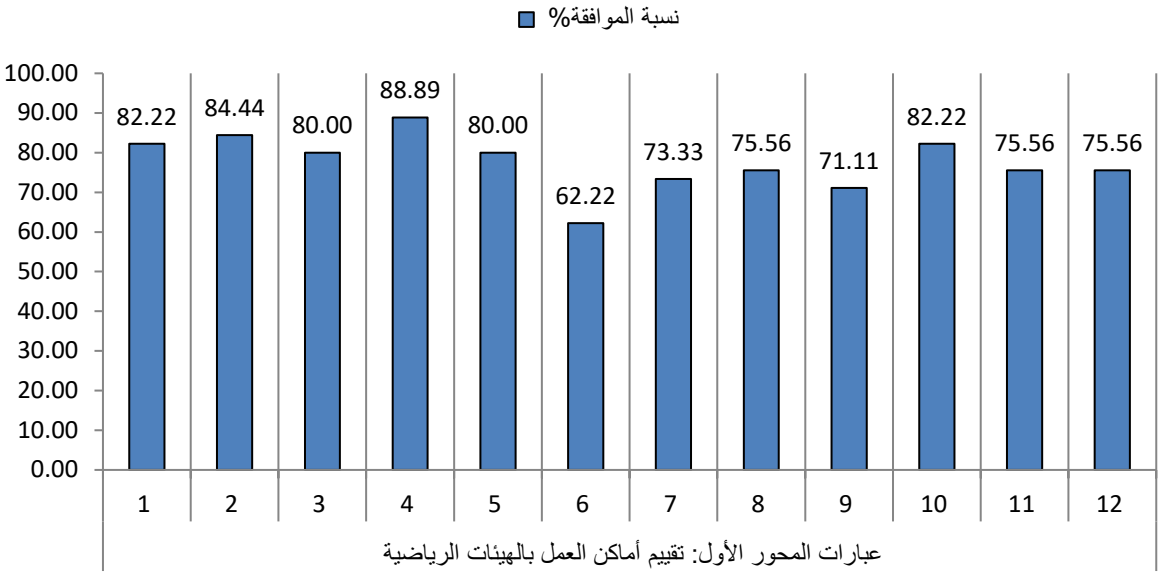
جدول (٦)

دلالة مربع كاى "كا٢" ونسبة الموافقة على استمارة متطلبات جودة الخدمات اللوجستية بالهيئات الرياضية(المحور الأول: تقييم أماكن العمل بالهيئات الرياضية)(ن= ٣٠)

م	العبارات	نعم		إلى حد ما		لا		المتوسط المرجح	اتجاه الآراء	مربع كاى "كا٢"	نسبة الموافقة%	الترتيب
		ك	%	ك	%	ك	%					
	وجود عيادات طبية لخدمة جمهور وأعضاء الهيئات الرياضية											
١	وجود أماكن لإنتظار السيارات	١٦	٤٠.٠٠	١٢	٦.٦٧	٢	٨.٢٢	٢.٤٧	نعم	**١٠.٤٠	٨٢.٢٢	٣
٢	وجود ملاعب وصالات كافية للممارسة كافة الأنشطة الرياضية	١٦	٤٦.٦٧	١٤	٠.٠٠	٠	٨.٤٤	٢.٥٣	نعم	٠.١٣	٨٤.٤٤	٢
٣	سعة الملاعب والمنشآت الرياضية	١٦	٣٣.٣٣	١٠	١٣.٣٣	٤	٨.٠٠	٢.٤٠	نعم	*٧.٢٠	٨٠.٠٠	٥
٤	سهولة الانتقال من ملعب إلى آخر أو مدرج إلى آخر	٢٠	٣٣.٣٣	١٠	٠.٠٠	٠	٨.٨٩	٢.٦٧	نعم	٣.٣٣	٨٨.٨٩	١
٥	مستوى الأثاث بالمكتب والحجرات الخاصة	١٢	٦٠.٠٠	١٨	٠.٠٠	٠	٨.٠٠	٢.٤٠	نعم	١.٢٠	٨٠.٠٠	٦
٦	مستوى التقنية الحديثة فى إعداد الملاعب والمنشات الرياضية للمنافسة والبطولات الرياضية.	٦	٤٦.٦٧	١٤	٣٣.٣٣	١٠	٦.٢٢	١.٨٧	إلى حد ما	٣.٢٠	٦٢.٢٢	١٢
٧	توزيع منافذ التهوية والإضاءة وشروط قانون البيئة فى إعدادالملاعب والمنشآت والمكاتب.	١٠	٥٣.٣٣	١٦	١٣.٣٣	٤	٧.٣٣	٢.٢٠	إلى حد ما	*٧.٢٠	٧٣.٣٣	١٠
٨	مطابقة الملاعب والصالات المغلقة للشروط الصحية وقانون اللعبة لصلاحيتها لممارسة المنافسات المختلفة.	٨	٧٣.٣٣	٢٢	٠.٠٠	٠	٧.٥٦	٢.٢٧	إلى حد ما	*٦.٥٣	٧٥.٥٦	٧
٩	توجد إضاءة ليلية مناسبة للملاعب	١٢	٣٣.٣٣	١٠	٢٦.٦٧	٨	٧.١١	٢.١٣	إلى حد ما	٠.٨٠	٧١.١١	١١
١٠	ترتيب وتصنيف الأدوات بطريقة يسهل الوصول إليها عند الحاجة	١٦	٤٠.٠٠	١٢	٦.٦٧	٢	٨.٢٢	٢.٤٧	نعم	**١٠.٤٠	٨٢.٢٢	٤
١١	حفظ الأجهزة والأدوات الرياضية بطريقة علمية	١٦	٢٠.٠٠	٦	٢٦.٦٧	٨	٧.٥٦	٢.٢٧	إلى حد ما	٥.٦٠	٧٥.٥٦	٨
١٢	توافر عوامل الامن والسلامة عند نقل الادوات والاجهزة الرياضية والمكتبية	١٢	٤٦.٦٧	١٤	١٣.٣٣	٤	٧.٥٦	٢.٢٧	إلى حد ما	٥.٦٠	٧٥.٥٦	٩
	الدرجة الكلية لتقييم اماكن العمل بالهيئات الرياضيه	١٣	٤٣.٨٩	١٣	١١.٦٧	٤	٧.٧٦	٢.٣٣	إلى حد ما	*٧.٣٣	٧٧.٥٩	

***معنوية " كا٢" عند مستوى ٠.٠٥ = ٥.٩٩ ، **عند مستوى ٠.٠١ = ٩.١٢**

يتضح من جدول (٦) وجود دلالة معنوية فى قيمة مربع كاى "كا٢" فى عبارات استمارة الاستبيان فى (المحور الأول: تقييم أماكن العمل بالهيئات الرياضية)، حيث تراوحت نسبة الموافقة ما بين (٦٢.٢٢٪ : ٨٨.٨٩٪) واتجاه الأراء ما بين نعم والى حد ما ، حيث جاءت أعلى نسبة موافقة فى العبارة (سهولة الانتقال من ملعب إلى آخر أو مدرج إلى آخر) بينما أقل نسبة موافقة فى العبارة (مستوى التقنية الحديثة في إعداد الملاعب والمنشآت الرياضية للمنافسة والبطولات الرياضية)، وبلغت الموافقة على المحور بنسبة (٧٧.٥٩٪) فى استمارة متطلبات جودة الخدمات اللوجستية بالهيئات الرياضية.



شكل (١) نسبة الموافقة على عبارت استمارة متطلبات جودة الخدمات اللوجستية بالهيئات الرياضية (المحور الأول: تقييم أماكن العمل بالهيئات الرياضية)

يتضح من جدول (٦) اتفاق آراء عينة البحث حول نقاط القوة فيما يتعلق **بتقييم أماكن العمل بالهيئات الرياضية** وذلك من خلال العبارات (اسهولة الانتقال من ملعب إلى آخر أو مدرج إلى آخر وذلك بنسبة ٨٨.٨٩ ، وجود ملاعب وصالات كافية للمارسة كافة الأنشطة الرياضية **وذلك بنسبة** ٨٤.٤٤ ، وجود أماكن لإنتظار السيارات **وذلك بنسبة** ٨٢.٢٢)

وهذا يتفق مع حسن الشافعى حيث يرى أن إدارة اللوجستيات في المؤسسات الرياضية هي ذلك الجزء من إدارة سلسلة الإمداد الذي يخطط وينظم وينسق ويراقب التدفق والتخزين الأمامي والعكسي الكفء والفعال للسلع والخدمات والمعلومات المرتبطة بذات العلاقة، وذلك بين نقطة الأصل (الموردين) ونقطة الاستهلاك المنتفع بالخدمة من أجل تلبية متطلبات المستفيدين داخل المؤسسة الرياضية .

كما تتفق آداء عينة البحث مع ثابت عبد الرحمن إدريس حيث يذكر أن النقل اللوجستى يمثل نسبة تتراوح ما بين ثلث وثلثين من تكلفة اللوجستيات فالنقل عنصر جوهرى في كل مراحل العملية الخدمية ، ويصاحب النقل كافة العمليات الخدمية داخل المؤسسة الرياضية الى ان تصل هذه الخدمة الى المستهلك النهائى محققا بذلك المنفعة المكانية للخدمة .

بينما اتفقت آراء عينة البحث حول نقاط ضعف الخدمات اللوجستية بالهيئات الرياضية حيث تمثلت آرائهم فى العبارات (مستوى التقنية الحديثة في إعداد الملاعب والمنشآت الرياضية للمنافسة والبطولات الرياضية وذلك بنسبة ٦٢.٢٢ ، توجد إضاءة ليلية مناسبة للملاعب وذلك بنسبة ٧١.١١ ، توزيع منافذ التهوية والإضاءة وشروط قانون البيئة في إعدادالملاعب والمنشآت والمكاتب وذلك بنسبة ٧٣.٣٣)

وهذا يتفق حسن الشافعى من حيث أن إختيار الموقع المناسب للمؤسسة الرياضية يعتبر قرارا إستراتيجيا لا يؤثر فقط علي تكاليف النقل للمواد الخام داخليا أو خارجيا وإنما يؤثر علي مستويات خدمة العميل وسرعة الإستجابة لرغباته وإحتياجاته لذا فهذا القرار يمثل نشاط لوجستى غاية فى الاهمية

وحيث يرى الباحث أن يجب على الهئيات الرياضية ممثلة فى مجالس الإدارات والمديرين التنفيذين والقائمين على الإدارة الرياضية تحقيق متطلبات جودة الخدمات اللوجستية من خلال تطبيق التقنيات الحديثة فى إدارة الملاعب والصالات وأماكن تجمع الجمهور والمستفيدين ، كما يجب أيضا اتباع الاشتراطات الصحية والقانوونية عند تصميم وتجهيز الملاعب بما يحقق الإستفادة اللقصوى من استخدمها وبشكل يحقق رضاء الجمهور والمستفيدين

ثانياً:- عرض ومناقشة نتائج التساؤل الثانى: ينص التساؤل الثانى على (**ما هو تقييم الموارد التكنولوجية والمعلوماتية بالهيئات الرياضية؟**) وللاجابة على التساؤل يتضح من خلال عرض النتائج ومناقشتها كما يتضح من الجدول الأتى.

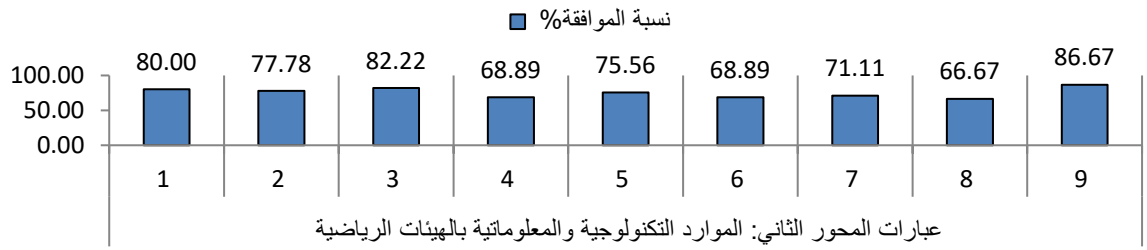
جدول (٧)

دلالة مربع كاى "كا٢" ونسبة الموافقة على استمارة متطلبات جودة الخدمات اللوجستية بالهيئات الرياضية (المحور الثاني: الموارد التكنولوجية والمعلوماتية بالهيئات الرياضية) (ن = ٣٠)

م	العبارات	نعم		إلى حد ما		لا		المتوسط المرجح	اتجاه الأراء	مربع كاى "كا٢"	نسبة الموافقة%	الترتيب
		ك	%	ك	%	ك	%					
	توافر مستوى الخدمة الجيدة للنظافة العامة بالمؤسسات الرياضية											
١	استخدام تكنولوجيا المعلومات في أداء العمل وتسهيله	١٦	٣٣.٣٣	١٠	١٣.٣٣	٤	٨.٠٠	٢.٤٠	نعم	٧.٢٠*	٨٠.٠٠	٣
٢	وجود شبكة الاتصال للمعلومات الدولية الرياضية وسرعتها بالمؤسسة	١٤	٤٠.٠٠	١٢	١٣.٣٣	٤	٧.٧٨	٢.٣٣	إلى حد ما	٥.٦٠	٧٧.٧٨	٤
٣	توافر أجهزة الحاسب الآلي بالمكاتب والأماكن الإدارية الأخرى	١٦	٤٠.٠٠	١٢	٦.٦٧	٢	٨.٢٢	٢.٤٧	نعم	١٠.٤٠	٨٢.٢٢	٢
٤	توافر قاعدة بيانات بالأندية والإتحادات الرياضية ومراكز الشباب	٨	٥٣.٣٣	١٦	٢٠.٠٠	٦	٦.٨٩	٢.٠٧	إلى حد ما	٥.٦٠	٦٨.٨٩	٧
٥	وجود البطولات والأحداث الرياضية ونتائجها على مواقع الهيئات الرياضية	١٠	٦٠.٠٠	١٨	٦.٦٧	٢	٧.٥٦	٢.٢٧	إلى حد ما	١٢.٨٠**	٧٥.٥٦	٥
٦	توافر بيانات الأعضاء والمستفيدين على مواقع الهيئات الرياضية	٨	٥٣.٣٣	١٦	٢٠.٠٠	٦	٦.٨٩	٢.٠٧	إلى حد ما	٥.٦٠	٦٨.٨٩	٨
٧	نشر جميع التعديلات القانونية على مواقع الهيئات الرياضية	١٠	٤٦.٦٧	١٤	٢٠.٠٠	٦	٧.١١	٢.١٣	إلى حد ما	٣.٢٠	٧١.١١	٦
٨	استخدام الحاسب الآلي والذكاء الإصطناعلى في إدارة الهيئات والمؤسسات الرياضية	٨	٤٦.٦٧	١٤	٢٦.٦٧	٨	٦.٦٧	٢.٠٠	إلى حد ما	٢.٤٠	٦٦.٦٧	٩
٩	يتم تسجيل اللاعبين من خلال المواقع الإليكترونية للهيئات والإتحادات الرياضية	١٨	٤٠.٠٠	١٢	٠.٠٠	٠	٨.٦٧	٢.٦٠	نعم	١.٢٠	٨٦.٦٧	١
	الدرجة الكلية للموارد التكنولوجية والمعلوماتية بالهيئات الرياضية	١٢	٤٥.٩٣	١٤	١٤.٠٧	٤	٧.٥٣	٢.٢٦	إلى حد ما	٤.٨٠	٧٥.٣١	

***معنوية " كا٢" عند مستوى ٠.٠٥ = ٥.٩٩ ، **عند مستوى ٠.٠١ = ٩.١٢**

يتضح من جدول (٧) وجود دلالة معنوية فى قيمة مربع كاى "كا٢" فى عبارات استمارة الاستبيان فى (المحور الثاني: الموارد التكنولوجية والمعلوماتية بالهيئات الرياضية)، حيث تراوحت نسبة الموافقة ما بين (٦٦.٦٧٪ : ٨٦.٦٧٪) واتجاه الأراء ما بين نعم والى حد ما ، حيث جاءت أعلى نسبة موافقة فى العبارة (يتم تسجيل اللاعبين من خلال المواقع الإليكترونية للهيئات والإتحادات الرياضية) بينما أقل نسبة موافقة فى العبارة (استخدام الحاسب الآلى والذكاء الإصطناعلى فى إدارة الهيئات والمؤسسات الرياضية)، وبلغت الموافقة على المحور بنسبة (٧٥.٣١٪) فى استمارة متطلبات جودة الخدمات اللوجستية بالهيئات الرياضية.



شكل (٢) نسبة الموافقة على عبارت استمارة متطلبات جودة الخدمات اللوجستية بالهيئات الرياضية (المحور الثاني: الموارد التكنولوجية والمعلوماتية بالهيئات الرياضية)

يتضح من جدول (٧) اتفاق آراء عينة البحث حول نقاط القوة فيما يتعلق بجودة **الموارد التكنولوجية والمعلوماتية بالهيئات الرياضية** وذلك من خلال العبارات (يتم تسجيل اللاعبين من خلال المواقع الإليكترونية للهيئات والإتحادات الرياضية وذلك بنسبة ٨٦.٦٧ ، توافر أجهزة الحاسب الآلي بالمكاتب والأماكن الإدارية الأخرى وذلك بنسبة ٨٢.٢٢ ، استخدام تكنولوجيا المعلومات في أداء العمل وتسهيله وذلك بنسبة ٨٠.٠٠)

حيث تتفق آراء عينة البحث مع ما ذكرة محمد شفيق (١٩٩٩) من أن الاتصالات اللوجستية في العصر الحديث أصبحت شديدة التعقيد لما تتمتع به من سرعة مع الاعتماد على الوسائل الحديثة. وتواجه الإدارة اللوجستية بالعديد من التحديات فى مجال الاتصالات نظراً لارتباطها بعدد كبير من الوظائف داخل المنظمة وهذا يتطلب عمليات اتصالات فعالة حيث سجب أن تتم عمليات الاتصال بين المنظمة وعملائها ١ وموردیها، الوظائف الرئيسية داخل المنظمة مثل الإدارة اللوجستية – الإدارة العندسية – المحاسبة التسويق – الإنتاج، النشطة اللوجستية المختلفة والسابق الإشارة إليها العناصر المختلفة داخل النشاط اللوجستى مثال ذلك . A التنسيق بين العمليات التخزينية للمواد الأعضاء المختلفين داخل سلسلة الإمداد مثال ذلك الوسطاء – المستهلكين الثانويين – أو الموردين الذين لا يرتبطون مباشرة بالمنظمةولهذا فالاتصال عنصر هام لكفاءة أي نظام، فالاتصالات الجيدة داخل النظام اللوجستى قد تكون مصدراً أساسياً للحصول على ميزة تنافسية .

كما اتفقت آراء عينة البحث حول نقاط الضعف فيما يتعلق بجودة **الموارد التكنولوجية والمعلوماتية بالهيئات الرياضية** وذلك من خلال العبارات (استخدام الحاسب الآلى والذكاء الإصطناعلى فى إدارة الهيئات والمؤسسات الرياضية وذلك بنسبة ٦٦.٦٧ ، توافر بيانات الأعضاء والمستفيدين على مواقع الهيئات الرياضية وذلك بنسبة ٦٨.٨٩، توافر قاعدة بيانات بالأندية والإتحادات الرياضية ومراكز الشباب ووذلك بنسبة ٦٨.٨٩)

حيث تتفق آراء العينة مع أن استخدم نظم المعلومات فى المنظمات بهدف تحقيق الاستجابة المثلى للعميل والتى تعد أهم اهداف اللوجيتسات فتكنولوجيا المعلومات تعمل على اعادة تشكيل طبيعة الاعمال وعلاقة الانشطة اللوجيستة ببعضا البعض، فالمعلومات هي الجزء الرئيسي لادارة لوجيستيات جيدة، والتي تحقق بواسطة النظم التكنولوجية والتي تعطى ميزة تنافسية للمنظمة فى اعمالها وتعطى قوة للاستراتيجيات الخاصة باللوجيستيات ايضا فاندماج مراحل اللوجيستيات بداية من الموردين مرورا بالانتاج التوزيع، التخزين من جهة وخدمة العملاء من جهه اخرى تقوم على ما يعرف بالنظام التخطيطي للمشروع ERP – Enterprise Resource Planning ويقوم هذا النظام على قاعدة متكاملة من البيانات التى تربط بين جميع مراحل الانتاج حتى وصول السلع للمستهلك .

وحيث يرى الباحث أن الوظائف الرئيسية لنظم المعلومات اللوجستية تتمثل فى التخطيط والإتصال بالعملاء وإنشاء قاعدة بيانات داخلية وخارجية فضلاً عن ضرورة التنسيق بين الإدارات المختلفة بالهيئات الرياضية

ثالثاً:- عرض ومناقشة نتائج التساؤل الثالث: ينص التساؤل الثالث على **(ما مدى تحقيق الإستجابة للجمهور الداخلى والخارجى فى الهيئات الرياضية؟)** وللاجابة على التساؤل يتضح من خلال عرض النتائج ومناقشتها كما يتضح من الجدول الأتى.

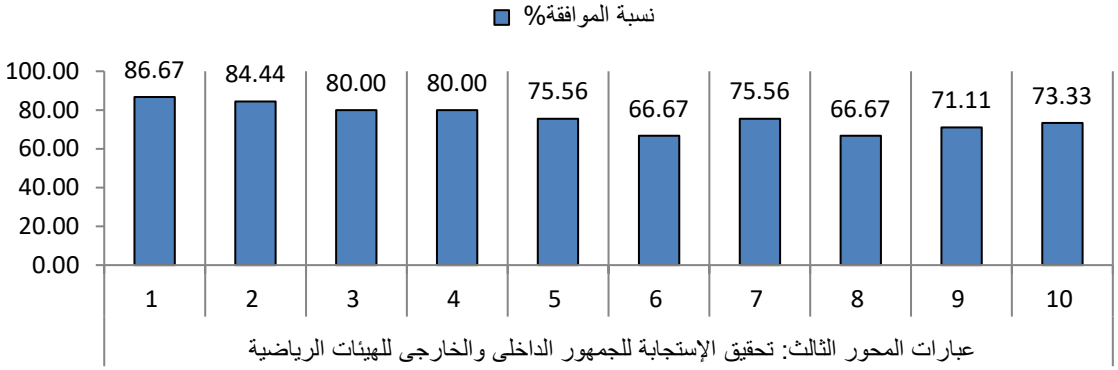
جدول (٨)

دلالة مربع كاى "كا٢" ونسبة الموافقة على استمارة متطلبات جودة الخدمات اللوجستية بالهيئات الرياضية (المحور الثالث: تحقيق الإستجابة للجمهور الداخلى والخارجى للهيئات الرياضية) (ن = ٣٠)

م	العبارات	نعم		إلى حد ما		لا		المتوسط المرجح	اتجاه الأراء	مربع كاى "كا٢"	نسبة الموافقة%	الترتيب
		ك	%	ك	%	ك	%					
١	تسعى الهيئات الرياضية لزيادة عدد المستفيدين من خلال تنوع الأنشطة الرياضية	١٨	٤٠.٠٠	١٢	٠.٠٠	٠	٨.٦٧	٢.٦٠	نعم	١.٢٠	٨٦.٦٧	١
٢	كفاءة الوثائق مثل الفواتير واذون الشحن .	١٨	٣٣.٣٣	١٠	٦.٦٧	٢	٨.٤٤	٢.٥٣	نعم	١٢.٨٠**	٨٤.٤٤	٢
٣	وجود نظام يتضمن إجراءات واضحة للمطالبة الخاصة بحقوق العملاء والجمهور .	١٤	٤٦.٦٧	١٤	٦.٦٧	٢	٨.٠٠	٢.٤٠	نعم	٩.٦٠**	٨٠.٠٠	٣
٤	وجود إدارة للعلاقات العامة داخل الهيئات الرياضية	١٦	٣٣.٣٣	١٠	١٣.٣٣	٤	٨.٠٠	٢.٤٠	نعم	٧.٢٠*	٨٠.٠٠	٤
٥	توازن القيمة المدفوعة من الجمهور للخدمة المقدمة لة من الهيئة الرياضية	١٢	٤٦.٦٧	١٤	١٣.٣٣	٤	٧.٥٦	٢.٢٧	إلى حد ما	٥.٦٠	٧٥.٥٦	٥
٦	وجود مطاعم وكافيهات وماكان استراحة للجمهور	٦	٦٠.٠٠	١٨	٢٠.٠٠	٦	٦.٦٧	٢.٠٠	إلى حد ما	٩.٦٠	٦٦.٦٧	٩
٧	وجود آلية واضحة لحل مشكلات الجمهور	١٢	٤٦.٦٧	١٤	١٣.٣٣	٤	٧.٥٦	٢.٢٧	إلى حد ما	٥.٦٠	٧٥.٥٦	٦
٨	وجود نظام اليكترونى لتحصيل اشتراكات الأعضاء وكذا قيمة الخدمة المقدمة للجمهور	١٠	٣٣.٣٣	١٠	٣٣.٣٣	١٠	٦.٦٧	٢.٠٠	إلى حد ما	٠.٠٠٠	٦٦.٦٧	١٠
٩	تحقيق رغبات الجمهور من خلال اتمام عمليات توصيل الخدمة فى الميعاد والمكان وبالجودة المناسبة	١٠	٤٦.٦٧	١٤	٢٠.٠٠	٦	٧.١١	٢.١٣	إلى حد ما	٣.٢٠	٧١.١١	٨
١٠	الحرص على خدمة ما بعد البيع من خلال استقبال آراء وملاحظات العملاء ةالجمهور	١٢	٤٠.٠٠	١٢	٢٠.٠٠	٦	٧.٣٣	٢.٢٠	إلى حد ما	٢.٤٠	٧٣.٣٣	٧
	الدرجة الكلية لمدى تحقيق الإستجابة للجمهور الداخلى والخارجى للهيئات الرياضية	١٣	٤٢.٦٧	١٣	١٤.٦٧	٤	٧.٦٠	٢.٢٨	إلى حد ما	٤.٨٠	٧٦.٠٠	

***معنوية " كا٢" عند مستوى ٠.٠٥ = ٥.٩٩ ، **عند مستوى ٠.٠١ = ٩.١٢**

يتضح من جدول (٨) وجود دلالة معنوية فى قيمة مربع كاى "كا٢" فى عبارات استمارة الاستبيان فى (المحور الثالث: تحقيق الإستجابة للجمهور الداخلى والخارجى للهيئات الرياضية)، حيث تراوحت نسبة الموافقة ما بين (٦٦.٦٧٪ : ٨٦.٦٧٪) واتجاه الأراء ما بين نعم والى حد ما ، حيث جاءت أعلى نسبة موافقة فى العبارة (تسعى الهيئات الرياضية لزيادة عدد المستفيدين من خلال تنوع الأنشطة الرياضية) بينما أقل نسبة موافقة فى العبارة (وجود نظام اليكترونى لتحصيل اشتراكات الأعضاء وكذا قيمة الخدمة المقدمة للجمهور)، وبلغت الموافقة على المحور بنسبة (٧٦٪) فى استمارة متطلبات جودة الخدمات اللوجستية بالهيئات الرياضية.



شكل (٣) نسبة الموافقة على عبارت استمارة متطلبات جودة الخدمات اللوجستية بالهيئات الرياضية (المحور الثالث: تحقيق الإستجابة للجمهور الداخلى والخارجى للهيئات الرياضية)

يتضح من جدول (٨) اتفاق آراء عينة البحث حول نقاط القوة فيما يتعلق بجودة تحقيق الإستجابة للجمهور الداخلى والخارجى للهيئات الرياضية وذلك من خلال العبارات (تسعى الهيئات الرياضية لزيادة عدد المستفيدين من خلال تنوع الأنشطة الرياضية وذلك بنسبة ٨٦.٦٧ ، كفاءة الوثائق مثل الفواتير واذون الشحن وذلك بنسبة ٨٤.٤٤ ، وجود نظام يتضمن إجراءات واضحة للمطالبة الخاصة بحقوق العملاء والجمهور وذلك بنسبة ٨٠.٠٠

حيث تتفق آراء عينة البحث مع محمود خضر (٢٠١٥) حول تزايد رغبة العملاء في الحصول على استجابة مناسبة وسريعة حيث أصبحت الأنشطة اللوجستية تمثل أهمية خاصة والتي تجسدت في تسهيل الاستجابة السريعة للعملاء في السوق من خلال السرعة في توفير السلع والخدمات التي تتفق مع احتياجاتهم ور غباتهم والتيت تدفق المعلومات والتعبئة والنقل والتخزين وغيرها.

كما تتفق آراء العينة أيضاً مع ثابت عبد الرحمن إدريس (٢٠١٥) اللوجستيات تضيف قيمة ملحوظة للعميل: إذا لم يتم توفير المنتج في الوقت والمكان المناسب للعميل فقيمة المنتج تقل ولكن عندما تقوم المنشأة بتوفير المنتج أو الخدمة في الوقت والمكان المناسبين فإنها بذلك تخلق قيمة مضافة للعميل، فاللوجستيات تتحكم في قميتي الوقت والمكان في المنتجات من خلال النقل وتدفق المعلومات والمخازن .

وحيث يرى الباحث أن يجب تحقيق أعلى استفادة من الخدمات التى تقدمها الهيئات الرياضية سواء من المنتج أو الخدمة حيث أن تلك الخدمات تعود على المستفيدين وهم (اللاعب الرياضى ، الجهاز الفني والإداري للمنافسات والبطولات الرياضية، الجمهور الداخلي والخارجي ، الموردين أو المصدرين للأجهزة والأدوات الرياضية ، القائم بعملية النقل للأطراف المعنية بالمنافسات الرياضية) .

بينما اتفقت اراء العينة حول نقاط الضعف فيما يتعلق بجودة تحقيق الإستجابة للجمهور الداخلى والخارجى للهيئات الرياضية وذلك من خلال العبارات (وجود نظام اليكترونى لتحصيل اشتراكات

الأعضاء وكذا قيمة الخدمة المقدمة للجمهور وذلك بنسبة ٦٦.٦٧ ، وجود مطاعم وكافيهات واماكن استراحة للجمهور وذلك بنسبة ٦٦.٦٧ ، تحقيق رغبات الجمهور من خلال اتمام عمليات توصيل الخدمة فى الميعاد والمكان وبالجودة المناسبة وذلك بنسبة ٧١.١١) .

حيث تتفق آراء عينة البحثمع حسن احمد الشافعى (٢٠١٠) كتابة سياسات المستفيدين بالمؤسسات الرياضية ليتعرف عليها جمهور المؤسسة الداخلي والخارجى ، القدرة على استخدام وسائل الاتصال المختلفة سواء كان داخليا أو خارجيا بالمؤسسات الرياضية ، جود إدارة خاصة بخدمة المستفيدين بالمؤسسات الرياضية وذلك في الهيكل التنظيمي بالمؤسسة ، قدرة النظام على الموائمة بين أهداف المؤسسة واراء المستفيدين،

وسائل جمع البيانات :

إستخدام الباحث الإستبيان والمقابلة الشخصية لجمع البيانات.

كما قام الباحث بإتباع الخطوات التالية في تصميم استمارة الإستبيان :

١-مسح مرجعى للدراسات والبحوث العلمية والمراجع المتصلة بموضوع الدراسة .

٢ - المقابلة الشخصية .

٣- تحديد محاور الاستبيان حسب أهداف الدراسة .

٤-عرض الاستبيان في صوره الأولية على (١٥) خبيراً من الخبراء في مجال الإدارة الرياضية للتعرف على مدى :

- ارتباط كل عبارة مع المحور الخاص بها وارتباطها بموضوع الدراسة .

- مدى كفاية وشمول وإرتباط وموضوع العبارات

الإستنتاجات

فى ضوء ما أسفرت عنه نتائج الدراسة تم التوصل إلى الإستنتاجات التالية:

١- سهولة الانتقال من ملعب إلى آخر أو مدرج إلى آخر .

٢- وجود ملاعب وصالات كافية للممارسة كافة الأنشطة الرياضية .

٣- يتم تسجيل اللاعبين من خلال المواقع الإليكترونية للهيئات والإتحادات الرياضية .

٤- توافر أجهزة الحاسب الآلي بالمكاتب والأماكن الإدارية الأخرى

٥- تسعى الهيئات الرياضية لزيادة عدد المستفيدين من خلال تنوع الأنشطة الرياضي

التوصيات

١- ضرورة قيام المسؤولين على إدارة الهيئات الرياضية بتوزيع منافذ التهوية والإضاءة وشروط قانون البيئة في إعدادالملاعب والمنشآت والمكاتب .

٢- توزيع منافذ التهوية والإضاءة وشروط قانون البيئة في إعدادالملاعب والمنشآت والمكاتب

٣- استخدام الحاسب الآلى والذكاء الإصطناعلى فى إدارة الهيئات والمؤسسات الرياضية

٤- توافر بيانات الأعضاء والمستفيدين على مواقع الهيئات الرياضية

٥- وجود نظام اليكترونى لتحصيل اشتراكات الأعضاء وكذا قيمة الخدمة المقدمة للجمهور

٦- تحقيق رغبات الجمهور من خلال اتمام عمليات توصيل الخدمة فى الميعاد والمكان وبالجودة المناسبة

المراجع

أولا : المراجع العربية :-

١.	تامر مصطفى الجزار (٢٠١١)	:	اللوجستيات كمنظومة متكاملة داخل المؤسسات الرياضية ، رسالة دكتوراة غير منشورة ، كلية التربية الرياضية بنات ، جامعة الإسكندرية ، ٢٠١١ م
٢.	ثابت عبد الرحمن إدريس	:	المدخل الحديث في الإدارة العامة، الدار الجامعية، الإسكندريه،٢٠١
٣.	**ثابت عبد الرحمن إدريس**	:	**مقدمة في إدارة الأعمال اللوجستية "الإمداد والتوزيع العيني ، الدار الجامعية الإسكندرية ، ٢٠٠٣**
٤.	حسن احمد الشافعي	:	اللوجستيات في التربية البدنية والرياضة ، دار الوفاء لدنيا الطباعة والنشر ط١، الإسكندرية ، (٢٠١٠)
٥.	حسن احمد الشافعي، عبد الرحمن احمد سيار	:	إدارة اللوجستيات في المؤسسات الرياضية والأندية في المجتمعين المصري والبحريني تطبيقات معاصرة للوجستيات في التربية الرياضية، دار الوفاء لدنيا الطباعة والنشر، الإسكندرية ٢٠١٥
٦.	سهير عبد الحميد الحلفاوي (٢٠٠٧)	:	جودة الخدمة اللوجستية كمدخل لتحقيق الميزة التنافسية في صناعة التعليم العالي ، رسالة دكتوراه غير منشورة ، ٢٠٠٧ م
٧.	عماد عبد الحافظ عبد الرحمن (٢٠٠٩)	:	العلاقة بين اللوجستيات والنقل متعدد الوسائط ، رسالة ماجستير غير منشورة ، ٢٠٠٩ م
٨.	محمد أحمد الكردفاني (٢٠٠٠)	:	دوراللوجستيات في المناطق الحرة ، دراسة تطبيقية علي المنطقة الحرة بجبل علي دبي ، ٢٠١٢ م
٩.	**محمد شفيق**	:	**اللوجستيات وتنمية الموارد البشرية ، الإسكندرية ١٩٩٩**
١٠	محمد عبد المنعم إبراهيم	:	إدارة اللوجستيات مفاهيم علمية - تطبيقات عملية"، المجد الاستشارية للتطوير والتنمية (C.G.D.I) ، مدينة نصر القاهرة ٢٠١٣
١١	**محمود خضر**	:	**إدارة الأعمال اللوجستية، ط١، دار البلدية، الأردن، ٢٠١٥**

ثانياً : المراجع الأجنبية :

١- **Allen, D.P., Nafius R. (١٩٩٩):**Dreaming and doing : Reenineering GTE, planning review, April, pp ١٨-٣٠.

٢- **Robert V. Delaney, (١٩٩٩):** Cli's State of logistics annual report, press conference remarks to the National Press Club, Washington, D.C. P.٣٥

٣- **Xu Fang , Yuan Jixue , Jiang Chaozhe (٢٠١١):** Dynamic Transport Routing Planning in Logistics of Sports Tour Resource Based on MAS and GIS, American Society of Civil Engineers, Third International Conference on Transportation Engineering (ICTE), Chengdu, China.