

**معلومات تطبيق جودة الخدمة اللوجستية بالأنشطة الرياضية****داخل المدارس الحكومية****\* أ.د/ أنور وجدي علي الوكيل**

\*أستاذ بقسم الإدارة الرياضية

**\*\*أ.د/ أحمد عزهي إمام****\*\*أستاذ دكتور بقسم الإدارة الرياضية كلية التربية الرياضية جامعة المنيا****\*\*\* الباحثة/ جيهان شرف الدين إمام****\*\* الباحثة بقسم الإدارة الرياضية****المقدمة ومشكلة البحث :**

تعتبر أساليب الإدارة الحديثة من الركائز الأساسية التي تسهم في تحقيق التقدم والتميز للمؤسسات الرياضية فهي وظيفة أساسية في كل مجتمع تجمع بين عوامل الإنتاج المختلفة من رأس مال وقوة عاملة وموارد طبيعية والتنسيق بينها للحصول علي رضا العملاء ونجاح أهداف المؤسسة بأقل تكلفة وجهد ووقت .

يعتبر علم إدارة اللوجستيات من المجالات الحديثة في العلوم الإدارية وذلك لقدرته على مساعدة المنظمات في مواجهة التحديات سواء في بيئة عملها الداخلية من خلال ضرورة الاستخدام الأمثل والكفاء للموارد والإمكانيات المتاحة وأيضاً بيئة عملها الخارجية والمتمثلة في ضغوط المنافسة في الأسواق ومواجهة نتائج العولمة ، فقد أصبح لزاماً على المنظمات التي ترغب في أن تقدم كل جديد من منتجاتها من حيث الجودة والسعر وبصورة أفضل من منافسيها (١٠ : ١٣) .

وترجع أهمية موضوع اللوجستيات إلى أنه يعتبر من أقدم أنشطة المنشأة ومن أحدثها في نفس الوقت ، حيث يمثل مفهوم اللوجستيات أحد نتائج الفكر الإداري الحديث ، حيث يشير إلى عملية تجميع الأنشطة والمهام المرتبطة بتوافر السلع والخدمات التي تحتاج إليها الوحدة الاقتصادية وإدارتها بشكل متكامل (١٧ : ٢٣) .

ومن هنا يمكن القول بأن إدارة اللوجستيات مسؤولة عن تصميم وإدارة نظام متكامل يمكن من الرقابة على تدفق الموارد والأجزاء والمنتجات التامة وتخزينها بما يحقق للمنشأة أقصى عائد ممكن ، فقد أظهرت السنوات الأخيرة أنه يمكن تحقيق وفورات كبيرة في التكلفة من خلال إحكام عملية الربط والتنسيق بين هذه المجموعة من الوظائف المتكاملة (١١ : ٣٨) .

وتختلف الأنشطة اللوجستية التي يجب إدارتها والمتعلقة بالأعمال اللوجستية من مؤسسة إلى أخرى وفقاً لنوع الهيكل التنظيمي الخاص بالمنظمة ، وآراء ووجهات نظر الإدارة العليا حول عناصر ومكونات العمل اللوجستي ، والأهمية النسبية للأنشطة اللوجستية مأخوذة بشكل منفرد لعمليات وظروف المؤسسة (٧ : ٢٣) .

ونظراً للدور الرئيسي الذي تؤديه الأعمال اللوجستية في العديد من منشآت الأعمال يقتضى الاستعانة والاعتماد على مجموعة متنوعة من المصطلحات والمفاهيم مثل إدارة الأعمال والإنتاج والتسويق والشراء والإمداد والتخزين والنقل ، إلا أننا لن نتعرض بالتفصيل إلى دراسة تفصيلية لهذه العمليات وإنما سوف نتعرض لها بالقدر اللازم والضروري لهذه الدراسة (١٣ : ٦٨) .

فإن الأعمال اللوجستية تمثل توليفة متعاضدة من العمليات والنظم الرقمية التي تتيح للمنظمات أن تدير علاقتها بالبيئة الداخلية والخارجية وان تتجاوز معها بما في ذلك استشعار

تحديات المنافسة والمنافسين وتهديدات الأعمال الحالية والمتوقعة وتحديد الفرص الموجودة والمتبقية واستشعار احتياجات الزبائن , إضافة إلى تنظيم عمليات التجارب والاستجابة الإستراتيجية مع متغيرات بيئة الأعمال بالوقت الحقيقي (٨ : ٢٤) .

ولقد ساعد مدخل تطور النظم على تقديم إطار تحليلي لدراسة أنشطة اللوجيستية , ويرجع ذلك إلى أن مدخل النظم لا يعتمد على التخصص كأساس لتكوين الوظائف وإنما يعتمد فى تكوين هذه الأخيرة على تجميع الأنشطة ذات علاقات الارتباط القوية . ووفقا لمدخل النظم فان النظم المتكاملة تؤدي إلى مستويات أداء أعلى من تلك النظم التى تشمل أنشطة فرعية غير مترابطة ولكنها ذات طبيعة واحدة , ولقد ساهم هذا المدخل بشكل مباشر فى حصر مختلف الأنشطة المرتبطة بعملية تدفق المواد والأجزاء والمنتجات المتاحة من والى المنظمة ووضعها داخل إطار ادارى موحد وهو الإطار الخاص بإدارة اللوجستيات (١٢ : ٢٧٨) .

وجودة الخدمة لا تحدد وفقاً لدرجة تطابقها مع المواصفات المحددة من وجهة نظر الإدارة ، بل بالدرجة الأولى من وجهة نظر العملاء ، باعتبار أن العملاء وحدهم هم الذين يستطيعون القول بأن هذه الخدمة جيدة أو رديئة ، كما أن الأداء الفعلي للخدمة يرتبط بتفاعل المستفيد مع مقدم الخدمة وخبرة المستفيد والحالة المزاجية له ، وبالتالي فإن الحكم على جودة الخدمة التربوية يتفاوت من فرد لآخر ، ومن وقت لآخر بالنسبة للفرد الواحد (٦ : ٦) .

ومن خلال ذلك يظهر سعي الدولة إلى النهوض بمستوي جودة الخدمات فى مختلف المجالات ، فقد سعت إلى تشجيع الاستراتيجيات الإدارية الحديثة من تحسين جودة الخدمات ، كما

أنها سعت إلى تهيئة المناخ الإداري من أجل تطبيق الأفكار الإدارية الحديثة والتي من أهمها علم اللوجستيات ، ومن أجل ذلك سعت إلى تطبيق هذا المبدأ ، ولكن واجهت العديد من العقبات الإدارية والتنظيمية لإدارة المؤسسات الرياضية بهذا الفكر الإداري المعاصر .

وحيث أن اللوجستيات بأنشطتها المختلفة تحتاجها أيضاً المؤسسات الخدمية وذلك لأنه يوجد بها العديد من المشكلات اللوجستية والتي تحتاج إلى إدارة لوجستية فعالة تساعد على الارتقاء بمستواها الخدمي وتحقيق الميزة التنافسية .

ويرى الباحثون أن التعليم أداة أساسية في تحقيق الأمن القومي في هذا المجتمع وخاصة في تربية أبنائه وإعدادهم للحياة وتوفير القوي البشرية اللازمة لتحقيق التنمية الشاملة ، وقد فرض ذلك ضرورة الاهتمام المتزايد بالتعليم وبمؤسساته والقيام بتقييمه باستخدام المعايير الدولية ، من أجل الوقوف على مستواه ومن ثم تقييمه وتطويره بنظرة علمية واعية تقوم على معالجة مشكلاته الراهنة بأساليب حديثة وبرؤية جديدة تكفل إقامة نظام تعليمي حديث متميز لجودة عملياته ومعظم مخرجاته ، وذلك لان الخلل في التعليم يعني الخلل في المجتمع وتدهور الإنتاج.

والرياضة المدرسية هي إحدى أركان البرنامج التربوي العام وهي تهدف إلى نمو الشباب نمو متزناً متكامل النواحي الصحية والرياضية والاجتماعية والارتقاء إلى المستوى الذي يصبح به عاملاً فعالاً ، والتربية الرياضية بصفة خاصة تزودنا بخبرات واسعة تعتبر عاملاً هاماً في تكوين كل فرد لكي يساعد نفسه بنفسه ولكي يستطيع أن يقوم بخدماته للمجتمع الذي يعيش فيه وهي تساهل وتكمل الخبرات الأخرى للبرامج التعليمية والتربوية عامة .

وقد تمثلت أوجه القصور والمعوقات في أنشطة اللوجيستيات التسويقية بالمدارس في عدم دقة البيانات الفعلية المتوفرة عن نوعية الطلب ، الأمر الذي أدى إلى فشل نظام تشغيل الأوامر ،

فضلا عن عدم دقة المعلومات عن حجم الصفقات اللوجيستية المتوقعة خلال الفترات المستقبلية التي تقوم إدارة اللوجيستيات بتنفيذها , هذا بالإضافة إلى أن تضاعف التكاليف بسبب كثرة المواد المرتدة , وزيادة الجهود التي يجب القيام بها لتنفيذ الطلبات اللوجيستية الجديدة .

ومن خلال اطلاع الباحثون على الدراسات والبحوث السابقة التي أجريت في هذا المجال لم يجد الباحثون . على حد علمه . أي دراسات قد تناولت التعرف علي معوقات تطبيق جودة الخدمة اللوجستية بالأنشطة الرياضية داخل المدارس ، ومن هنا تظهر أهمية ومشكلة البحث في كونها محاولة للتعرف علي معوقات تطبيق جودة الخدمة اللوجيستية بالمدارس .

### هدف البحث :

يهدف البحث الحالي إلى التعرف علي معوقات تطبيق جودة الخدمة اللوجستية بالأنشطة الرياضية داخل المدارس الحكومية .

### تساؤلات البحث :

- ١- ما المعوقات المرتبطة بضعف التحسين المستمر لجودة الخدمة اللوجستية بالمدارس ؟
- ٢- ما المعوقات المرتبطة بضعف مجالات استخدام أنشطة الخدمة اللوجستية بالمدارس ؟
- ٣- ما المعوقات المرتبطة بالقصور في جوانب تطبيق الخدمة اللوجستية بالمدارس ؟
- ٤- ما المعوقات المرتبطة بضعف مشاركة العاملين وتأهيلهم للارتقاء بالخدمة اللوجستية بالمدارس؟

### المصطلحات المستخدمة في البحث :

اللوجيستيات :

هى إدارة سلسلة الإمداد التى تدير تدفق السلع والأدوات والأجهزة والخدمات والمعلومات اللازمة لها من أجل تلبية متطلبات الجمهور الداخلي والخارجي للمؤسسة ، وهى تمتد من ساحة السوق وعملياتها وما وراء ذلك إلى الموردين وإلى ما بعد تقديم المنتج أو الخدمة (١١ : ٩) .

### جودة الخدمة :

هى التعرف على احتياجات المستفيدين (العملاء) وتحقيق رغباتهم بشكل فعال يخلو من أي عيوب ومن أول مرة، فضلاً عن تحقيق الاستمرارية في تحسين الأداء (١٥ : ٣٢) .

### الرياضة المدرسية :

تهدف الرياضة المدرسية إلى محاولة الارتقاء بمستوى الوظائف الحيوية واللياقة البدنية والمهارات الحركية لمجموعة الأطفال والتلاميذ وإكسابهم السمات الخلقية والاجتماعية المرغوبة وتنمية الميول الرياضية الايجابية نحو ممارسة الرياضة المنتظمة (٣ : ٤٣) .

### الدراسات السابقة :

١. دراسة " أسماء سعد عبدالفضيل " (٢٠١٨) (١) بعنوان " دور تكنولوجيا المعلومات فى دعم اللوجستيات التسويقية بالتطبيق على الأندية الرياضية بشمال الصعيد " ، واستهدف البحث دراسة الواقع الفعلي لدور تكنولوجيا المعلومات فى دعم اللوجستيات التسويقية بالأندية الرياضية بشمال الصعيد ، استخدمت الباحثة المنهج الوصفي (أسلوب الدراسات المسحية) بخطواته وإجراءاته وذلك لمناسبته لتحقيق أهداف البحث ، استخدمت الباحثة الاستبيان كأداة لجمع البيانات ، واشتملت عينة البحث علي العاملين بالأندية الرياضية بقطاع شمال الصعيد والمتمثلين في (مجالس الإدارات - مدير النادي - الإداريين العاملين بإدارات التسويق - الإداريين العاملين بإدارات النشاط الرياضي) والبالغ عددهم (٨٦٨) فرداً ممثلين لعدد (٦٢)

نادي , وقد تم اختيار عينة البحث بالطريقة الطبقية العشوائية من مجتمع البحث والبالغ عددها (٣١٨) فرداً بنسبة مئوية قدرها (٣٦.٦%) ممثلين لعدد (٣١) نادي من المجتمع الأصلي ، وأشارت أهم النتائج أنه لا يتم تدعيم العنصر البشري بالأجهزة والبرمجيات الحديثة بالنادي ، عدم استخدام الوسائل التكنولوجية الحديثة للاتصال بين النادي وأعضائه ، لا يتمكن المستهلك الرياضي بالنادي من معرفة قيمة مشترياته قبل عملية الشراء .

٣- دراسة " يارا منشاوى مصطفى " (٢٠١٨) (١٤) بعنوان " المناطق اللوجيستية ومقومات نجاحها" واستهدف البحث التعرف علي أثر للأنشطة اللوجستية على القدرة التنافسية بشركات المنتجات البترولية ، أثر لأنشطته النقل على القدرة التنافسية بشركات المنتجات البترولية ، أثر لأنشطة التخزين على القدرة التنافسية بشركات المنتجات البترولية ، أثر لأنشطة خدمة العملاء على القدرة التنافسية بشركات المنتجات البترولية، واستخدم الباحث المنهج الوصفي بالأسلوب المسحي لملائمة لطبيعة البحث ، واستخدمت الباحثة الاستبيان كأداة لجمع البيانات ، واشتملت عينة البحث على اختبار (١٠٠) مفردة من محطات الوقود داخل الثلاث محافظات المحددة لإجراء البحث وبعد تحليل قوائم الاستقصاء , واستخدمت الباحثة الاستبيان كأداة لجمع البيانات ، وأشارت أهم النتائج إلى عدم صحة الفرض الرئيسي القائل " لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للأنشطة اللوجستية على القدرة التنافسية بشركات المنتجات البترولية" ، توجد علاقة ارتباط طردية بين الأنشطة اللوجستية وبين القدرة التنافسية ، اي انه بزيادة الاهتمام بالأنشطة اللوجستية يؤدي هذا إلي زيادة القدرة التنافسية.

٢. دراسة " الحسن محمد عبدالرحمن " (٢٠١٧) (٢) بعنوان " متطلبات تطبيق إدارة الجودة التسويقية بالإتحاد المصري لكرة السلة " ، واستهدفت الدراسة التعرف علي متطلبات تطبيق إدارة الجودة التسويقية بالاتحاد المصري لكرة السلة ، واستخدم الباحث المنهج الوصفي

بالأسلوب المسحي لملائمة لطبيعة البحث ، واستخدم الباحث الاستبيان كأداة لجمع البيانات ، واشتملت عينة البحث العاملين بالاتحاد المصري لكرة السلة وفروعه والبالغ عددهم (١٨٨) فرداً والمتمثلين في مجلس إدارة الاتحاد المصري لكرة السلة ، رؤساء وأعضاء اللجان بالاتحاد المصري لكرة السلة ، المدير المالي والمدير التنفيذي ، الإداريين العاملين بالاتحاد المصري لكرة السلة ، رؤساء وأعضاء مجالس إدارات المناطق الفرعية للاتحاد المصري لكرة السلة والإداريين العاملين بها ، وأشارت أهم النتائج إلى وجود بعض أوجه القصور في دعم وتأييد الإدارة العليا لأنشطة وبرامج إدارة الجودة داخل الاتحاد المصري لكرة السلة ، يحتاج آليات المزيج التسويقي لأنشطة وبرامج إدارة الجودة داخل الاتحاد المصري لكرة السلة إلي بعض الأساليب لتطويره .

٣. دراسة " بسمة إبراهيم حامد " (٢٠١٦) (٤) بعنوان " متطلبات نظم المعلومات والاتصالات اللوجستية لتحقيق الميزة التنافسية لإدارة النشاط الرياضي " ، واستهدفت الدراسة تحديد متطلبات نظم المعلومات والاتصالات اللوجيستية في تحقيق الميزة التنافسية لإدارة النشاط الرياضي بجامعة الإسكندرية ، التعرف على الوضع الحالي لإدارة النشاط الرياضي من تطبيق المفهوم اللوجستي ، والوظائف الرئيسية لنظم المعلومات والاتصالات اللوجيستية في إدارة النشاط الرياضية بجامعة الإسكندرية ، واستخدم الباحث المنهج الوصفي بالأسلوب المسحي ، واستخدمت الباحثة الاستبيان كأداة لجمع البيانات ، واشتملت عينة البحث على جميع الأخصائيين الرياضيين بكليات الجامعة وكان عددهم (١٥٠) فرداً ، وأشارت أهم النتائج إلى وجود معوقات نتيجة عن عدم تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصالات اللوجيستية بإدارة النشاط الرياضي بجامعة الإسكندرية .



٤. دراسة " محمد بدر عبد التواب " (٢٠١٥) (٩) بعنوان " إستراتيجية مقترحة للأنشطة اللوجيستية التسويقية بالاتحاد المصري للكرة الطائرة " ، واستهدفت الدراسة تصميم إستراتيجية مقترحة للأنشطة اللوجيستية التسويقية بالاتحاد المصري للكرة ، واستخدم الباحث المنهج الوصفي بالأسلوب المسحي ، واستخدم الباحث الاستبيان كأداة لجمع البيانات ، واشتملت عينة البحث مجلس إدارة الاتحاد المصري للكرة الطائرة ومجالس إدارات أفرع الاتحاد والحكام واللاعبين والمدربين وخبراء التسويق بجمهورية مصر العربية وبلغ عددهم (٩٦٤٧) ، وأشارت أهم النتائج إلى أنه مع كل ما يملكه الاتحاد من إمكانيات سواء مادية أو بشرية تعتبر من نقاط القوة التي يتميز بها الاتحاد المصري للكرة الطائرة عن غيره من الاتحادات ، وان الاتحاد لا يجد من مصادر التمويل ما يساعده على تحقيق أهدافه والارتقاء باللعب على مستوى القاعدة التي تعاني من نقص الإمكانيات المادية والبشرية .

٥. دراسة " Sultan Kuza , Emrah Onder " (٢٠١٤) (١٦) بعنوان " Research into the Long- Run Relationship between Logistics Development and Economic Growth in Turkey ". بحث في علاقات المدى الطويل بين تطور اللوجيستيات وبين النمو الاقتصادي في تركيا " ، واستهدفت الدراسة التحقيق في علاقة طويلة الأمد بين النمو الاقتصادي والتطورات في قطاع الخدمات اللوجيستية على أساس نموذج اقتصادي قياسي ، وتنشأ العلاقة بين التنمية والخدمات اللوجيستية والنمو الاقتصادي ، والنتائج المستخلصة من التحليل . وتستخدم الأساليب التالية ، انجل جرانجر - التكامل المشترك واختبار جرانجر السببية الاختبار . متغيرين بما في ذلك الناتج المحلي الإجمالي تمثل في النمو الاقتصادي ، وأشارت أهم النتائج إلى انه قد تم تحقيق زيادة في النمو الاقتصادي

وتطوير الخدمات اللوجيستية ، فى تركيا تدعم نتائج دراسات سابقة مماثلة لبلدان أخرى ،  
حققت التنمية الاقتصادية للبلاد للتقدم فى مجال الخدمات اللوجيستية .

٦. دراسة " تامر مصطفى صالح " (٢٠١١) (٥) بعنوان " اللوجيستيات كنظام متكامل فى  
المؤسسات الرياضية" ، واستهدفت الدراسة التعرف على إدارة سلسلة الإمداد (اللوجيستيات)  
كمنظومة متكاملة فى المؤسسات الرياضية (الاتحادات - الأندية الرياضية) ، واستخدم الباحث  
المنهج الوصفي بالأسلوب المسحي ، واستخدم الباحث الاستبيان كأداة لجمع البيانات ،  
واشتملت عينة البحث على (٦٠٠) فرد تم اختيارهم بالطريقة العشوائية مقسمة إلى : الإدارة  
العليا وتمثل فى الآتي (بعض أعضاء مجالس إدارة الاتحادات الرياضية وبعض أعضاء  
مجالس الإدارة للأندية الرياضية ، ومن المستفيدين (بعض الأجهزة الفنية والإدارية واللاعبين  
لفرق منتخبات الدرجة الأولى) ، وأشارت أهم النتائج إلى توصل الباحث إلى نموذج  
اللوجيستيات كنظام متكامل فى المؤسسات الرياضية .

**إجراءات البحث :**

**منهج البحث :**

استخدم الباحثون المنهج الوصفي (أسلوب الدراسات المسحية) بخطواته وإجراءاته وذلك

لمناسبته لتحقيق أهداف البحث .

### مجتمع وعينة البحث :

يتمثل مجتمع البحث فى العاملين بمديرية التربية والتعليم بالمنيا والمتمثلين فى الفئات

الآتية:

- وكيل وزارة التربية والتعليم .
- وكيل مديرية التربية والتعليم .
- مديري العموم ببعض إدارات المديرية .
- العاملين بتوجيه التربية الرياضية .
- بعض المدرسين بالمدارس الحكومية قيد البحث .
- بعض المدرسين بالمدارس الخاصة قيد البحث .

وقد قام الباحثون باختيار عينة البحث بالطريقة الطبقيّة العشوائية والبالغ قوامها (٢٢٦)

فرداً .

### أدوات جمع البيانات :

أولاً : تحليل الوثائق والسجلات :

قام الباحثون بتحليل الوثائق والسجلات الخاصة بالعاملين بمديرية التربية والتعليم بالمنيا

وذلك للتعرف علي الأعداد الفعلية لهم وكذلك التعرف علي طبيعة الخدمة اللوجستية المقدمة

بالمدارس الحكومية والخاصة والتي ساعدت الباحثون في إعداد استمارة الاستبيان .

**ثانياً : استبيان معوقات تطبيق جودة الخدمة اللوجستية بالأنشطة الرياضية داخل**

**المدارس الحكومية :**

وهي استمارة من إعداد الباحثون وأتبع فى إعدادها الأتي :

**١. تحديد هدف الاستبيان :**

تم تحديد هدف الاستبيان وقد تمثل فى التعرف علي معوقات تطبيق جودة الخدمة

اللوجستية بالأنشطة الرياضية داخل المدارس الحكومية .

**٢. تحديد محاور الاستبيان :**

من خلال إطلاع الباحثون على الدراسات السابقة ، قام الباحثون بتحديد مجموعة من

المحاور وقد تمثلت محاور الاستبيان الآتي :

- ضعف التحسين المستمر لجودة الخدمة اللوجستية بالمدارس .
- ضعف مجالات استخدام أنشطة الخدمة اللوجستية بالمدارس .
- القصور في جوانب تطبيق الخدمة اللوجستية بالمدارس .
- ضعف مشاركة العاملين وتأهيلهم للارتقاء بالخدمة اللوجستية بالمدارس .

وقام الباحثون بعرضها على مجموعة من الخبراء في مجال الإدارة الرياضية قوامها (٧)

خبراء وذلك لإبداء الرأي في مدى مناسبتها ، وقد تم اختيار المحاور التي حصلت على نسبة ٧٠٪

فأكثر من مجموعة آراء الخبراء ، والجدول التالي ( ١ ) يوضح ذلك .

جدول ( ١ )

( ن = ٧ )

آراء السادة الخبراء حول مدى مناسبة محاور الاستبيان

النسبة المئوية	التكرار	المحور
١٠٠%	٧	ضعف التحسين المستمر لجودة الخدمة اللوجستية بالمدارس
٨٦%	٦	ضعف مجالات استخدام أنشطة الخدمة اللوجستية بالمدارس
١٠٠%	٧	القصور في جوانب تطبيق الخدمة اللوجستية بالمدارس
١٠٠%	٧	ضعف مشاركة العاملين وتأهيلهم للارتقاء بالخدمة اللوجستية بالمدارس

يتضح من جدول ( ١ ) :

تراوحت النسبة المئوية لأراء الخبراء حول مدي مناسبة محاور الاستبيان ما بين (٨٦% : ١٠٠%) ، وبناءاً على أراء السادة الخبراء تم الموافقة على جميع محاور الاستبيان وذلك لحصولها على نسبة أعلى من ٧٠% من آراء السادة الخبراء .

#### ٤ . صياغة عبارات الاستبيان :

قام الباحثون بوضع مجموعة من العبارات لكل محور من محاور الاستبيان النهائية ، وقد بلغ عدد العبارات (٢٥) عبارة ، وقد قام الباحثون بعرض تلك العبارات على مجموعة من الخبراء في مجال الإدارة الرياضية قوامها (٧)خبراء وذلك لإبداء الرأي في مدي مناسبة العبارات لمحاور البحث ، ويوضح جدول (٢) ذلك .

#### جدول ( ٢ )

عدد العبارات التي تم حذفها من الصورة المبدئية للاستبيان

عدد العبارات النهائية	أرقام العبارات المحذوفة	عدد العبارات المحذوفة	عدد العبارات في الصورة المبدئية	المحاور
٦	٥	١	٧	ضعف التحسين المستمر لجودة الخدمة اللوجستية بالمدارس
٥	١٠	١	٦	ضعف مجالات استخدام أنشطة الخدمة اللوجستية بالمدارس
٦	.	.	٦	القصور في جوانب تطبيق الخدمة اللوجستية بالمدارس
٥	٢٤	١	٦	ضعف مشاركة العاملين وتأهيلهم للارتقاء بالخدمة اللوجستية بالمدارس
٢٢	٣		٢٥	الاجمالي

يتضح من جدول (٢) :

. تم حذف العبارات التي حصلت على نسبة أقل من ٧٠٪ من اتفاق الخبراء وقد بلغت عدد

العبارات المحذوفة (٢) عبارات لتصبح الصورة النهائية مكونة من (٢٢) عبارة .

٥ . الصورة النهائية للاستبيان :

قام الباحثون بكتابة شكل الاستبيان في صورته النهائية وذلك بترتيب العبارات تبعاً للمحور

أو البعد المنتمية إليه بحيث تجمع العبارات الخاصة بكل محور من محاور الاستبيان مع بعضها .

٦ . تصحيح الاستبيان :

لتصحيح الاستبيان قام الباحثون بوضع ميزان تقديري ثلاثي ، وقد تم التصحيح كالتالي:

. موافق (٣) ثلاثة درجات .

. إلى حد ما (٢) درجتان .

. غير موافق (١) درجة واحدة .

المعاملات العلمية للاستبيان :

أ . الصدق :

لحساب صدق الاستبيان استخدم الباحثون الطرق التالية :

### ( ١ ) صدق المحتوى :

قام الباحثون بعرض الاستبيان على مجموعة من الخبراء فى مجال الإدارة الرياضية قوامها

(٨) خبراء وذلك لإبداء الرأي فى ملاءمة الاستبيان فيما وضع من أجله ، وقد تراوحت النسبة

المئوية لأراء الخبراء حول عبارات الاستبيان ما بين (٥٧% : ١٠٠%) ، وبذلك تم حذف عدد (٣)

عبارات لتصبح الصورة النهائية مكونة من (٢٢) عبارة .

### ( ٢ ) صدق الاتساق الداخلي :

لحساب صدق الاتساق الداخلي للاستبيان قام الباحثون بتطبيقه على عينة قوامها (٢٠)

فرداً من مجتمع البحث ومن غير العينة الأصلية للبحث ، حيث تم حساب معاملات الارتباط بين

درجة كل عبارة والدرجة الكلية للبعد الذى تنتمى إليه ، كما تم حساب معاملات الارتباط بين درجة

كل عبارة والدرجة الكلية للمحور الذى تنتمى إليه ، كما تم حساب معاملات الارتباط بين درجة كل

بعد والدرجة الكلية للمحور المنتمية إليه ، والجدول (٣) ، (٤) ، (٥) توضح النتيجة.

### جدول ( ٣ )

معامل الارتباط بين درجة كل عبارة والدرجة الكلية للبعد الذى

تنتمى إليه (ن = ٢٠)



العبارات						المحاور	
٦	٥	٤	٣	٢	١	رقم العبارة	ضعف التحسين المستمر لجودة الخدمة اللوجستية بالمدارس
٠.٧٨	٠.٥١	٠.٨٨	٠.٤٨	٠.٦١	٠.٨٠	معامل الارتباط	
	١١	١٠	٩	٨	٧	رقم العبارة	ضعف مجالات استخدام أنشطة الخدمة اللوجستية بالمدارس
	٠.٦٨	٠.٦٤	٠.٥٥	٠.٦٠	٠.٧٣	معامل الارتباط	
١٧	١٦	١٥	١٤	١٣	١٢	رقم العبارة	القصور في جوانب تطبيق الخدمة اللوجستية بالمدارس
٠.٨١	٠.٨٠	٠.٧٠	٠.٧٤	٠.٨٦	٠.٨٠	معامل الارتباط	
	٢٢	٢١	٢٠	١٩	١٨	رقم العبارة	ضعف مشاركة العاملين وتأهيلهم للارتقاء بالخدمة اللوجستية بالمدارس
	٠.٨٥	٠.٨٥	٠.٦٥	٠.٨٦	٠.٦٠	معامل الارتباط	

قيمة ( ر ) الجدولية عند مستوي دلالة (٠.٠٥) = ٤٤٤.٠

يتضح من جدول (٣) ما يلي :

. تراوحت معاملات الارتباط بين درجة كل عبارة والدرجة الكلية للبعد المنتمية إليه ما بين (٠.٥١) :

(٠.٨٨) وهي معاملات ارتباط دالة إحصائياً مما يشير إلى صدق الاتساق الداخلي للاستبيان .

جدول ( ٤ )

معامل الارتباط بين درجة كل عبارة والدرجة الكلية للمحور الذي تنتمي إليه ( ن = ٢٠ )

معامل الارتباط	رقم العبارة	معامل الارتباط	رقم العبارة	معامل الارتباط	رقم العبارة	معامل الارتباط	رقم العبارة
٠.٥٦	١٩	٠.٦١	١١٣	٠.٧٢	٧	٠.٦٥	١
٠.٥٦	٢٠	٠.٥٢	١٤	٠.٥٣	٨	٠.٦٧	٢
٠.٥٩	٢١	٠.٥٨	١٥	٠.٦٨	٩	٠.٥٨	٣
٠.٥٨	٢٢	٠.٦٩	١٦	٠.٥٨	١٠	٠.٦٨	٤
		٠.٦٥	١٧	٠.٦٣	١١	٠.٦٢	٥
		٠.٥٧	١٨	٠.٦٦	١٢	٠.٦٣	٦

قيمة ( ر ) الجدولية عند مستوي دلالة (٠.٠٥) = ٤٤٤.٠

يتضح من جدول ( ٤ ) ما يلي :

. تراوحت معاملات الارتباط بين درجة كل عبارة والدرجة الكلية للمحور الذي تنمي إليه ما بين (٠.٥٢ : ٠.٧٢) وهي معاملات ارتباط دالة إحصائياً مما يشير إلى صدق الاتساق الداخلي للاستبيان .

## جدول ( ٥ )

معامل الارتباط بين درجة كل بعد والدرجة الكلية للمحور الذي

تنمي إليه (ن = ٢٠)

معامل الارتباط	المحاور
٠.٩٢	ضعف التحسين المستمر لجودة الخدمة اللوجستية بالمدارس
٠.٩١	ضعف مجالات استخدام أنشطة الخدمة اللوجستية بالمدارس
٠.٩٢	القصور في جوانب تطبيق الخدمة اللوجستية بالمدارس
٠.٩٥	ضعف مشاركة العاملين وتأهيلهم للارتقاء بالخدمة اللوجستية بالمدارس

قيمة ( ر ) الجدولية عند مستوي دلالة (٠.٠٥) = ٤٤٤.٠

يتضح من جدول (٥) ما يلي :

. تراوحت معاملات الارتباط بين درجة كل بعد والدرجة الكلية للمحور الذي تنمي إليه ما بين (٠.٩٥ : ٠.٩١) وهي معاملات ارتباط دالة إحصائياً مما يشير إلى صدق الاتساق الداخلي للاستبيان .

ب . الثبات :

لحساب ثبات الاستبيان قام الباحثون باستخدام معامل ألفا لكرونباخ وذلك بتطبيقها على عينة قوامها (٢٠) فرداً من مجتمع البحث ومن خارج العينة الأصلية ، والجدول التالي (٦) يوضح ذلك.

## جدول ( ٦ )

معاملات الثبات باستخدام معامل ألفا لكرونباخ  
للاستبيان (ن = ٢٠)

معامل الفا	المحاور
٠.٩٢	ضعف التحسين المستمر لجودة الخدمة اللوجستية بالمدارس
٠.٨٤	ضعف مجالات استخدام أنشطة الخدمة اللوجستية بالمدارس
٠.٨٦	القصور في جوانب تطبيق الخدمة اللوجستية بالمدارس
٠.٩٤	ضعف مشاركة العاملين وتأهيلهم للارتقاء بالخدمة اللوجستية بالمدارس
٠.٩٥	الدرجة الكلية

يتضح من جدول (٦) ما يلي :

. تراوحت معاملات ألفا للاستبيان ما بين (٠.٨٤ : ٠.٩٥) وهى معاملات دالة إحصائياً مما يشير إلى ثبات الاستبيان .

#### المعالجات الإحصائية :

- . النسبة المئوية .
- . معامل الارتباط .
- . معامل الفا لكرونباخ .
- . الدرجة المقدرة .
- . مربع كا .

وقد ارتضى الباحثون مستوى دلالة عند مستوى (٠.٠٥) ، كما استخدم برنامج Spss لحساب بعض المعاملات الإحصائية .

عرض النتائج ومناقشتها وتفسيرها :

الإجابة علي التساؤل الأول الذي ينص علي :

ما المعوقات المرتبطة بضعف التحسين المستمر لجودة الخدمة اللوجستية

بالمدارس ؟

جدول ( ٧ )

الدرجة المقدره والنسبة المئوية ومربع كا لآراء العينة بالنسبة لعبارات المحور الأول (ضعف التحسين المستمر لجودة الخدمة اللوجستية بالمدارس) (ن = ٢٢٦)

م	العبارات	الاستجابة			الدرجة المقدره	النسبة المئوية	قيمة كا <sup>٢</sup>
		موافق	إلى حد ما	غير موافق			
١.	عدم التوجه من قبل الإدارة العليا نحو التطوير المستمر للخدمات اللوجستية المقدمة .	٢١٢	١٤	-	٦٦٤	٩٧.٩٤	٣٧٣.٢٠
٢.	ضعف تشجيع الإدارة العليا للعاملين على الابتكار والتجديد داخل العمل .	١٩٦	٢٢	٨	٦٤٠	٩٤.٤٠	٢٩١.٢٢
٣.	قلة عقد الاجتماعات الدورية للتعرف على المشكلات التى تواجه العمل ووضع الحلول المناسبة لها .	١٧٦	٣٥	١٥	٦١٣	٩٠.٤١	٢٠٤.٤٣
٤.	تدني تخصيص ميزانية للصرف على عمليات التحسين والتطوير .	١٨٤	٣٥	٧	٦٢٩	٩٢.٧٧	٢٤٠.٣٣
٥.	عدم القيام بالعملية الرقابية بصفة مستمرة على بنود الصرف المالي وعلي جودة الخدمة المقدمة .	٢٠١	١٧	٨	٦٤٥	٩٥.١٣	٣١٤.٩٨
٦.	عدم اتخاذ الإدارة العليا إجراءات تصحيحية وفعالة لمعالجة القصور فى أداء العاملين المؤثرة على رضا أولياء الأمور والتلاميذ .	١٧٦	٣٠	٢٠	٦٠٨	٨٩.٦٨	٢٠٢.٤٤

قيمة (كا) الجدولية عند مستوى دلالة (٠.٠٥) = ٥.٩٩

يتضح من جدول (٧) :

تراوحت النسبة المئوية لأراء عينة البحث فى عبارات المحور الأول (ضعف التحسين المستمر لجودة الخدمة اللوجستية بالمدارس) ما بين (٨٩.٦٨% : ٩٧.٩٤%) ، كما توجد فروق دالة إحصائياً بين آراء عينة البحث في جميع العبارات وفي اتجاه الموافقة .

ويرجع الباحثون تلك النتيجة إلى أن هناك العديد من المعوقات التي ترتبط بضعف التحسين المستمر لجودة الخدمة اللوجستية بالمدارس ، حيث هناك عدم توجه من قبل الإدارة العليا نحو التطوير المستمر للخدمات اللوجستية المقدمة ، وضعف تشجيع الإدارة العليا للعاملين على الابتكار والتجديد داخل العمل، والاهتمام من قبل الإدارة العليا بالأفكار الجديدة المقدمة من العاملين ، ، وأن أغلب الميزانيات الموضوعه من قبل الادارة لعليا لا تقي للصرف على عمليات التحسين والتطوير ، بالإضافة إلي الغياب التام لإقامة لقاءات بشكل دوري لمناقشة قضايا وموضوعات تطوير الخدمة ، فتقديم وسائل التحفيز للعاملين تعمل علي استثمار كل طاقتهم في خدمة المدرسة ، ، كما هناك قصور شديد في توفير كافة الإمكانيات والتسهيلات التي تقدم وضعف المشاركة مع العاملين والتنفيذيين فى تنفيذ المشروعات والخدمات التي تقدم بالنادي، كما هناك قصور شديد من قبل الإدارة العليا لإجراءات تصحيحية وفعالة لمعالجة القصور فى أداء العاملين المؤثرة على رضا أولياء الأمور .

وهذا ما أكدته دراسة " الحسن محمد عبدالرحمن " (٢٠١٧) حيث أشارت نتائجها إلى أنه يحتاج آليات المزيج التسويقي لأنشطة وبرامج إدارة الجودة داخل الاتحاد المصري لكرة السلة إلي بعض الأساليب لتطويره .

## الإجابة علي التساؤل الثاني الذي ينص علي :

ما المعوقات المرتبطة بضعف مجالات استخدام أنشطة الخدمة اللوجستية ؟

جدول ( ٨ )

الدرجة المقدره والنسبة المئوية ومربع كا لآراء العينة بالنسبة لعبارات المحور الثاني  
(ضعف مجالات استخدام أنشطة الخدمة اللوجستية بالمدارس) (ن = ٢٢٦)

م	العبارات	الاستجابة			الدرجة المقدره	النسبة المئوية	قيمة كا <sup>٢</sup>
		موافق	إلى حد ما	غير موافق			
٧.	عدم مراعاة الإدارة العليا تطبيق الخدمة اللوجستية في تعاملها مع أنشطتها الرياضية المختلفة .	١٧٣	٤٦	٧	٦١٨	٩١.١٥	٢٠٠.٠٣
٨.	ضعف الاعتماد على نظام التحديث في السجلات لتوفير المعلومات وتقديم الخدمة بشكل أسرع .	٢٠٨	١٧	١	٦٥٩	٩٧.٢٠	٣٥٢.١٥
٩.	عدم الاعتماد علي الشراء من خلال الدراسة والتحديد الدقيق للاحتياجات الفعلية من الأدوات ومستلزمات التشغيل .	٢١٨	٨	-	٦٧٠	٩٨.٨٢	٤٠٥.٧٠
١٠.	عدم القدرة علي تأمين الاحتياجات الضرورية من الأدوات ومستلزمات التشغيل لتوفرها في الوقت المناسب وبالكمية المطلوبة .	٢١٨	٧	١	٦٦٩	٩٨.٦٧	٤٠٥.٥١
١١.	عدم تناسب كم الأدوات والأجهزة مع أعداد المشاركين في أنشطة المدرسة .	١٨٦	٢٨	١٢	٦٢٦	٩٢.٣٣	٢٤٥.٥٦
الدرجة الكلية للمحور					٥٨٠.٤	٩٥.١٢	

يتضح من جدول ( ٨ ) :

. تراوحت النسبة المئوية لآراء عينة البحث في عبارات المحور الثاني (معوقات ضعف مجالات استخدام أنشطة الخدمة اللوجستية بالمدارس) ما بين (٩١.١٥% : ٩٨.٨٢%) ، كما توجد فروق دالة إحصائياً بين آراء عينة البحث في جميع العبارات وفي اتجاه الموافقة .

ويرجع الباحثون تلك النتيجة إلى أن هناك عدم مراعاة الإدارة العليا تطبيق الخدمة اللوجستية في تعاملها مع أنشطتها المختلفة ، بالإضافة لعدم الاعتماد علي الشراء من خلال الدراسة والتحديد الدقيق للاحتياجات الفعلية من الأدوات ومستلزمات التشغيل ، وضعف الاعتماد على نظام التحديث في السجلات لتوفير المعلومات للأعضاء وتقديم الخدمة بشكل أسرع للأعضاء ، كما أن كم الأدوات والأجهزة لا يتناسب مع أعداد المشاركين في الأنشطة ، بالإضافة عدم قيام الإدارة بعمل دورات صيانة للأجهزة والأدوات والملاعب بشكل دوري ، وعدم القدرة علي تأمين الاحتياجات الضرورية من الأدوات ومستلزمات التشغيل لتوفرها في الوقت المناسب وبالكمية المطلوبة ، حيث لا يتم الاعتماد على نظام متكامل يدمج الأنظمة التكنولوجية الحديثة مع أنشطة التخزين لتقليل نسبة الخطأ والاعتماد على الطرق التقليدية القديمة التي لا تتناسب مع التطور والثورة التكنولوجية الهائلة .

وهذا ما أكدته دراسة " بسمة إبراهيم حامد يوسف " (٢٠١٦) حيث أشارت نتائجها إلى وجود معوقات نتيجة عن عدم تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصالات اللوجيستية بإدارة النشاط الرياضي بجامعة الإسكندرية .

### الإجابة علي التساؤل الثالث الذي ينص علي :

ما المعوقات المرتبطة بالقصور في جوانب تطبيق الخدمة اللوجستية ؟

## جدول ( ٩ )

الدرجة المقدره والنسبة المئوية ومربع كا لآراء العينة بالنسبة لعبارات المحور الثالث  
(القصور في جوانب تطبيق الخدمة اللوجستية بالمدارس) (ن = ٢٢٦)

م	العبارات	الاستجابة			الدرجة المقدره	النسبة المئوية	قيمة كا <sup>٢</sup>
		موافق	إلى حد ما	غير موافق			
١٢	عدم تطبيق مبادئ جودة الخدمة اللوجستية في كافة التعاملات داخل المدرسة .	٢٠٣	١٩	٤	٦٥١	٩٦.٠٢	٣٢٦.٠٣
١٣	عدم الاستعانة بالتكنولوجيا في المعاملات الداخلية والخارجية لتحسين جودة تقديم الخدمات .	١٨١	١٣	٣٢	٦٠١	٨٨.٦٤	٢٢٤.٧٢
١٤	لا يتم الشراء والتوريد لاحتياجات الأنشطة بالاستعانة بلجان فنية ومالية وقانونية علي درجة عالية من الكفاءة.	١٧٣	٢٤	٢٩	٥٩٦	٨٧.٩١	١٩٠.١٠
١٥	الأماكن المخصصة للحفظ والتخزين للأدوات والأجهزة الرياضية غير كافية ومناسبة ومؤمنة .	١٧٩	٤٦	-	٦٢٩	٩٣.١٩	٢٣٠.٤٣
١٦	بعد مخازن الأدوات والأجهزة الرياضية من أماكن ممارسة الأنشطة .	١٨١	٤٤	١	٦٣٢	٩٣.٢٢	٢٣٤.٥٩
١٧	لا تتم الصيانة بالتعاقد مع شركات متخصصة في صيانة ومتابعة حالة الأجهزة داخل المدرسة .	١٩٦	٣٠	-	٦٤٨	٩٥.٥٨	٢٩٥.٨٩

يتضح من جدول ( ٩ ) :

. تراوحت النسبة المئوية لآراء عينة البحث في عبارات المحور الثالث (القصور في جوانب تطبيق الخدمة اللوجستية بالمدارس) ما بين (٨٧.٩١٪ : ٩٦.٠٢٪) ، كما توجد فروق دالة إحصائية بين آراء عينة البحث في جميع العبارات وفي اتجاه الموافقة .



ويرجع الباحثون تلك النتيجة إلى أن هناك العديد من المعوقات التي ترتبط بغياب وسائل التقييم وعدم تطبيق مبادئ جودة الخدمة اللوجستية في كافة التعاملات داخل المدرسة ، و عدم توافر صيانة دورية للملاعب والصالات والأدوات والأجهزة الرياضية ، وفي حالة الصيانة لا تتم بالتعاقد مع شركات متخصصة في صيانة ومتابعة حالة الأجهزة ، كما أن الأماكن المخصصة للحفاظ والتخزين للأدوات والأجهزة الرياضية غير كافية ومناسبة ومؤمنة ، حيث لا يتم الاستعانة بالتكنولوجيا في المعاملات الداخلية والخارجية لتحسين جودة تقديم الخدمات ، بالإضافة إلي بعد مخازن الأدوات والأجهزة الرياضية من أماكن ممارسة الأنشطة وصعوبة الحصول علي تلك لأجهزة والأدوات اللازمة لممارسة الأنشطة .

وهذا ما أكدته دراسة " أسماء سعد عبدالفضيل " (٢٠١٨) حيث أشارت نتائجها إلى عدم استخدام الوسائل التكنولوجية الحديثة للاتصال بين النادي وأعضائه ، لا يتمكن المستهلك الرياضي بالنادي من معرفة قيمة مشترياته قبل عملية الشراء .

## الإجابة علي التساؤل الرابع الذي ينص علي :

ما المعوقات المرتبطة بضعف مشاركة العاملين وتأهيلهم للارتقاء بالخدمة اللوجستية بالمدارس ؟

جدول ( ١٠ )

الدرجة المقدره والنسبة المئوية ومربع كا لآراء العينة بالنسبة لعبارات المحور السادس

(ضعف مشاركة العاملين وتأهيلهم للارتقاء بالخدمة اللوجستية) (ن = ٢٢٦)

م	العبارات	الاستجابة			الدرجة المقدره	النسبة المئوية	قيمة كا <sup>٢</sup>
		موافق	إلى حد ما	غير موافق			
١٨	عدم سعي الإدارة العليا علي مشاركة العاملين في كافة مراحل تقديم الخدمة اللوجستية .	١٣٧	٣٩	٥٠	٥٣٩	٧٩.٥٠	٧٦.٥٢
١٩	العاملين ليسوا على مستوى عالي من الخبرة والكفاءة للتطبيق آليات الإدارة اللوجستية .	١٧٠	٥٦	-	٦٢٢	٩١.٧٤	١٩٩.٢٦
٢٠	لا توجد دورات تخصصية للارتقاء بجودة الخدمة اللوجستية .	٢٠٢	١٩	٥	٦٤٩	٩٥.٧٢	٣٢٠.٧٧
٢١	عدم استخدام الإدارة العليا نظام تفويض السلطة للعاملين بالمدرسة .	٢٠٢	٢٤	-	٦٥٤	٩٦.٤٦	٣٢٣.٢٩
٢٢	عدم غرس الإدارة العليا في أذهان العاملين بأن تحسين الخدمات هي مسئوليتهم الخاصة .	١٩٧	٢٩	-	٦٤٩	٩٥.٧٢	٣٠٠.٣٣
٢٣	عدم سعي الإدارة العليا علي مشاركة العاملين في كافة مراحل تقديم الخدمة اللوجستية .	٢٠٧	١٩	-	٦٥٩	٩٧.٢٠	٣٤٧.٥٨
الدرجة الكلية للمحور					٦٩٧٠	٩٣.٤٦	

يتضح من جدول ( ١٠ ) :

تراوحت النسبة المئوية لأراء عينة البحث فى عبارات المحور الرابع (ضعف مشاركة العاملين وتأهيلهم للارتقاء بالخدمة اللوجستية بالمدارس) ما بين (٧٩.٥٠% : ٩٧.٢٠%) ، كما توجد فروق دالة إحصائياً بين آراء عينة البحث فى جميع العبارات وفى اتجاه الموافقة .

ويرجع الباحثون تلك النتيجة إلى أن هناك العديد من المعوقات التي ترتبط بضعف مشاركة العاملين وتأهيلهم للارتقاء بالخدمة اللوجستية والتي من أهمها عدم سعي الإدارة العليا لمشاركة العاملين فى كافة مراحل تقديم الخدمة اللوجستية ولا تتوافر المهارات الإدارية لدى العاملين لتحقيق جودة الخدمة اللوجستية ، كما أن العاملين ليسوا على مستوى عالي من الخبرة والكفاءة للتطبيق آليات الإدارة اللوجستية ولا يتم توزيع المسئوليات على العاملين توزيعاً سليماً بما يضمن تحقيق الأداء المتكامل ولا توجد دورات تخصصية للارتقاء بجودة الخدمة اللوجستية ولا يتم الاهتمام بتنمية الخبرات والقدرات المتعلقة بالعمل ولا تتبنى الإدارة العليا نظام يتيح للعاملين للتعبير على مقترحاتهم ووجهة نظرهم ولا يتم تعديل اللوائح المنظمة بالعمل بناءً على اقتراحات العاملين .

وهذا ما أكدته دراسة " أسماء سعد عبدالفضيل " (٢٠١٨) حيث أشارت نتائجها إلى أنه لا

يتم تدعيم العنصر البشري بالأجهزة والبرمجيات الحديثة بالنادي .

الاستخلاصات :

١. وجود العديد من المعوقات المرتبطة بضعف التحسين المستمر لجودة الخدمة اللوجستية

بالأنشطة الرياضية بالمدارس .

٢. وجود العديد من المعوقات المرتبطة بضعف مجالات استخدام أنشطة الخدمة اللوجستية بالأنشطة

الرياضية بالمدارس .

٣. وجود العديد من المعوقات المرتبطة بالقصور في جوانب تطبيق الخدمة اللوجستية بالأنشطة

الرياضية بالمدارس .

٤. وجود العديد من المعوقات المرتبطة بضعف مشاركة العاملين وتأهيلهم للارتقاء بالخدمة

اللوجستية بالأنشطة الرياضية بالمدارس .

#### التوصيات :

فى ضوء نتائج البحث يوصي الباحثون بما يلي :

١. تعظيم دور تطبيق أنشطة الخدمة اللوجستية بالأنشطة الرياضية بالمدارس .
٢. توافر بالمدرسة ناقلات حديثة ومجهزة لنقل الأدوات والأجهزة الرياضية بالمكان المناسب لما سيتم تخزينه .
٣. تفعيل نظام التغذية المرتدة للكشف عن المشكلات التي تعترض سير العمل وتسجيلها إلكترونياً .
٤. توافر بالمدرسة العدد الكاف من أجهزة الحاسب الآلي والطابعات لإنجاز المهام الإدارية المطلوبة .
٥. تحديث السجلات والأرشفة الإلكترونية لتوفير المعلومات للعملاء بطريقة أسرع .
٦. عمل دورات صيانة للأجهزة والمعدات والأدوات الرياضية والتأكد لمطابقتها للشروط القانونية بشكل دوري .
٧. الاستعانة بالتكنولوجيا الحديثة في المعاملات الداخلية والخارجية لتحسين جودة تقديم الخدمات .
٨. زيادة الدعم المالي المخصص للبحوث والدورات وشراء أنظمة حماية للحواسيب الخاصة بالمدارس .

## المراجع

أولاً : المراجع العربية :

١. أسماء سعد عبد الفضيل : دور تكنولوجيا المعلومات فى دعم اللوجستيات التسويقية بالتطبيق

على الأندية الرياضية بشمال الصعيد ، رسالة ماجستير غير منشورة ، كلية التربية

الرياضية ، جامعة المنيا ، ٢٠١٨م .

٢. الحسن محمد محمد عبد الرحمن : متطلبات تطبيق إدارة الجودة التسويقية بالإتحاد المصري لكرة

السلة ، رسالة ماجستير غير منشورة ، كلية التربية الرياضية ، جامعة المنيا ، ٢٠١٧م

٣. أمين أنور الخولي : الرياضة والمجتمع ، سلسلة الكتب الثقافية ، المجلس القومي للثقافة والفنون

والآداب ، الكويت ، ١٩٩٥م .

٤. بسمة إبراهيم حامد : متطلبات نظم المعلومات والاتصالات اللوجيستية لتحقيق الميزة التنافسية

لإدارة النشاط الرياضي ، مجلة كلية التربية الرياضية للبنات ، جامعة الإسكندرية ،

٢٠١٦م .

٥. تامر مصطفى صالح : اللوجيستيات كنظام متكامل فى المؤسسات الرياضية ، رسالة دكتوراه ،

- كلية التربية الرياضية للبنات ، جامعة الإسكندرية ، ٢٠١١ م .
- ٦ . توفيق محمد عبد المحسن : قياس جودة الخدمات ، إنتاج علمي منشور ، المؤتمر العلمي الثاني الثالث ، الاتجاهات الحديثة في إدارة الأعمال ، المجلس الأعلى للجامعات ، اللجنة العلمية الدائمة لإدارة الأعمال ، فبراير ٢٠٠١ م .
- ٧ . ثابت عبد الرحمن إدريس : كفاءة وجود الخدمات اللوجيستية (مفاهيم أساسية وطرق القياس والتقييم) ، الدار الجامعية ، القاهرة ، ٢٠٠٦ م .
- ٨ . خالد ممدوح إبراهيم : اللوجستيات التجارية الالكترونية ، دار الفكر الجامعي ، مصر ، الإسكندرية ، ٢٠٠٨ م .
- ٩ . محمد بدر عبد التواب : إستراتيجية مقترحة للأنشطة اللوجستية التسويقية بالاتحاد المصري للكرة الطائرة ، جامعة أسيوط ، كلية التربية الرياضية ، قسم الإدارة ، ٢٠١٥ م .
- ١٠ . محمد شفيق الصاوي : لوجستيات النقل البحري ، مؤتمر النقل البحري على مشارف القرن الحادي والعشرين ، مارينز ١٠ ، القاهرة ، ١٩٩٥ م .
- ١١ . مصطفى محمود أبو بكر : المرجع فى وظيفة الاحتياجات وإدارة الأنشطة اللوجيستية فى المنظمات المعاصرة ، الدار الجامعية ، القاهرة ٢٠٠٣/٢٠٠٤ م .

١٢. نهال فريد مصطفى : إدارة الموارد والإمداد " إدارة المخازن - إدارة المشتريات - النقل والشحن "

, المكتب الجامعي الحديث , مصر , ٢٠٠٨ م .

١٣. وليد محمد ميلاد : دور نظم البيانات فى دعم اللوجيستيات التسويقية بالتطبيق على الجامعات

الخاصة بمصر , إدارة الأعمال , كلية التجارة , جامعة بنها , ٢٠١٥ م .

١٤. يارا منشاوى مصطفى: المناطق اللوجيستية ومقومات نجاحها , جامعة القاهرة. كلية الهندسة.

قسم الهندسة المعمارية, ٢٠١٨ م .

#### ثانياً : المراجع الأجنبية :

١٥. Barton, J.A. &Marson, B.B: Service Quality: An introduction, Province of British Columbia publications, ٢٠٠١ .

١٦. sultan kuza , emrah onder , Research into the Long- Run Relationship between Logistics Development and Economic Growth in Turkey , school of business , department of quantitative methods , Istanbul university , Istanbul , Turkey , journal of logistics management , ٢٠١٤ .

١٧. Vail , P : " The Problem With Contract Logistics " , American Shipper , P . ٥٦ , July , ٢٠٠٤ .



## ملخص البحث

## معوقات تطبيق جودة الخدمة اللوجستية بالأنشطة الرياضية

## داخل المدارس الحكومية

\* أ.د/ أنور وجدي علي الوكيل

\*\* أ.د/ أحمد عزمي إمام

\*\*\* الباحثة/ جيهان شرف الدين إمام

تعتبر أساليب الإدارة الحديثة من الركائز الأساسية التي تسهم في تحقيق التقدم والتميز للمؤسسات الرياضية فهي وظيفة أساسية في كل مجتمع تجمع بين عوامل الإنتاج المختلفة من رأس مال وقوة عاملة وموارد طبيعية والتنسيق بينها للحصول علي رضا العملاء ونجاح أهداف المؤسسة بأقل تكلفة وجهد ووقت .

يهدف البحث الحالي إلى التعرف علي معوقات تطبيق جودة الخدمة اللوجستية بالأنشطة الرياضية داخل المدارس الحكومية .

استخدم الباحثون المنهج الوصفي (أسلوب الدراسات المسحية) بخطواته وإجراءاته وذلك لمناسبته لتحقيق أهداف البحث .

يتمثل مجتمع البحث في العاملين بمديرية التربية والتعليم بالمنيا والمتمثلين في الفئات الآتية: وكيل وزارة التربية والتعليم .

وكانت من أهم الاستخلاصات:

وجود العديد من المعوقات المرتبطة بضعف التحسين المستمر لجودة الخدمة اللوجستية بالأنشطة الرياضية بالمدارس .

وكانت من أهم التوصيات:

تعظيم دور تطبيق أنشطة الخدمة اللوجستية بالأنشطة الرياضية بالمدارس .

## Research Summary

### Obstacles to implementing the quality of logistics service in sports activities within public schools

\*Prof. Dr. Anwar Wajdi Ali Al-Wakeel

\*\*Prof. Dr. Ahmed Azmy Imam

\*\*\*Researcher/ Jihan Sharaf Al-Din Imam

Modern management methods are considered one of the basic pillars that contribute to achieving progress and excellence for sports institutions, as it is an essential function in every society that combines the various production factors of capital, manpower and natural resources, and coordinates between them to obtain customer satisfaction and the success of the institution's goals at the lowest cost, effort and time.

The current research aims to identify the obstacles to applying the quality of logistical service in sports activities within public schools.

The researchers used the descriptive approach (survey studies method) with its steps and procedures, due to its suitability to achieve the research objectives.

The research community consists of workers in the Directorate of Education in Minya, who are represented in the following categories:

Undersecretary of the Ministry of Education.

#### **Among the most important conclusions were:**

There are many obstacles associated with poor continuous improvement of the quality of logistical service in sports activities in schools.

#### **Among the most important recommendations were:**

Maximizing the role of applying logistical service activities in sports activities in schools.