

الإدارة الالكترونية وعلاقتها بتسويق الخدمات بالمنشآت الرياضية

Electronic management and its relationship to marketing services in sports facilities

بلعابد فاتح الامين*¹، زريفي سليم²

^{2,1}مخبر العلوم الحديثة للأنشطة البدنية والرياضية، جامعة البويرة 10000، الجزائر

f.belabedv@uni-bouira.dz

s.zarifi@univ-bouira.dz²

تاريخ النشر: 2023/06/06

تاريخ القبول: 2023/05/22

تاريخ الإرسال: 2022/12/19

المخلص: هدفت الدراسة لمحاولة تحديد العلاقة بين الادارة الالكترونية وعملية تسويق الخدمات بالمنشآت الرياضية، وتم الاعتماد على المنهج الوصفي بأسلوب دراسة حالة مركب الديوان متعدد الرياضات لولاية بسكرة لملائمته طبيعة المشكلة، كما تمثلت عينة الدراسة بـ(16) عامل في المركب، وقد تم اختيار عينة قصدية، ولجمع البيانات والمعلومات الخاصة بالدراسة استخدمنا اداة الاستبيان، وبعد جمع البيانات ومعالجتها احصائيا باستخدام برنامج Spss الذي يقوم بتحليل البيانات، علما اننا استخدمنا معامل الثبات الفا كرونباخ، ومعامل الارتباط بيرسون لتحديد العلاقة بين الادارة الالكترونية وتسويق الخدمات على مستوى مركب الديوان متعدد الرياضات لولاية بسكرة، وظهرت النتائج انه توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين الادارة الالكترونية وتسويق الخدمات بالمنشآت الرياضية.

الكلمات المفتاحية: الادارة الالكترونية، تسويق الخدمات، المنشآت الرياضية.

Abstract: The study aimed to try to determine the relationship between electronic management and the process of marketing services, It was counted on the descriptive approach on by using the manner of a case study of the Diwan multisports complex of the state of Biskra, To fit the Nature of the problem, the study sample consisted of 16 employees, and the intentional sample was chosen, here we used the questionnaire tool to collect information for the study, and after completing its collection and processing it statistically Using the Spss program that analyzes the data, we used the alpha kronbach stability coefficient and the Pearson correlation coefficient to determine the relationship between electronic management and marketing services at the level of the Biskra multi-sports court complex, the following was reached: There is a statistically significant relationship between electronic management and service marketing in sports facilities.

KEY WORDS : electronic management, quality of services, sports facilities

1 مقدمة ومشكلة البحث:

أحدثت التطورات التكنولوجية الحديثة نقلة نوعية في كافة المجالات، كما فتحت أفقا جديدة أمام عدة مفاهيم ولعل من أبرزها شبكة الأنترنت، التي عرفت انتشارا كبيرا في كافة المدن والأقطار وربطت بين مختلف الأجزاء لتصبح عالما واحدا متصلا، وأصبحت أيضا جزءا هاما من حياة المجتمعات العصرية، حيث أتاحت بذلك سرعة وسهولة التواصل والتعارف بين الافراد والجماعات، ومكنت من مشاركة وتبادل الأفكار والخبرات فيما بينهم، فكان التحول من الأنشطة العادية إلى الأنشطة الإلكترونية الذي أدى إلى ظهور ما يعرف بالإدارة الإلكترونية. فهي تعمل على استخدام الإمكانيات التكنولوجية التي توفرها شبكات الاتصال عوض العمل الورقي في أداء الوظائف، وبشكل يضمن السرعة والسهولة والدقة في الإنجاز. (هدار، 2018، صفحة 27).

وتطور التكنولوجي الذي شهدته الإدارة الإلكترونية ساهم بشكل فعال في تطوير الأنشطة الاقتصادية للمنظمات، ما انبثق عنها خدمات يتطلب تسويقها باستخدام تكنولوجيا الاتصال والمعلومات، فاصبح تسويق الخدمات يعد واحد من الاتجاهات المهمة بسبب تزايد دورها الكبير في الحياه المعاصرة، خاصة بعد تكاملها مع المنتجات المادية في تحقيق المنافع المطلوبة، فالتطور التكنولوجي سهل عمليه الاتصال بالنسبة للعملاء وتقليل الجهد والوقت اعتمادا على الاساليب الإلكترونية الحديثة في تسويق الخدمات، فالطبيعة الغير مادية للخدمات تجعل عمليه تسويقها امرا معقدا لعدم ادراك الزبون قيمتها الا بعد الاستفادة منها، لهذا اصبح على المنظمات ان تضع الجودة كأساس لبناء علاقه طويله الامد مع العملاء. (بن احسن، 2016، صفحة 11)

فالعامل اليوم لم يعد جهة يتم استهدافها من قبل المؤسسة الخدمية لتسويق الخدمة اليه فقط، بل اصبحت مساله ارضائه والاحتفاظ به الغاية المنشودة من قبل المنظمة، ويعتبر القطاع الرياضي من بين القطاعات الخدمية التي برزت

أهميتها فهي اليوم ليست مجرد نشاط ترفيهي ينحصر في الأكل والشرب والتنزه، بل أصبحت تمثل صناعة تصديرية بحد ذاتها لارتباطها الوثيق بمختلف المجالات الأخرى والدور التي تؤديه في النهوض باقتصاد الدولة من خلال تسويق خدماتها الرياضية المتعددة (المنشآت الرياضية والبطولات العالمية الاعبين، الاقصة.(السميع، 2006، صفحة 04)

فتسويق الخدمات بالمنشآت الرياضية التابعة للقطاع الرياضي باستخدام الإدارة الإلكترونية يساعد على مشاركته معلوماتها للأفراد وتحسين العلاقات مع العملاء، وايضا رفع القدرة التنافسية، وكفاءة العمليات التجارية، وتقريب الحدود الجغرافية، وتوفير الوقت والمال لكافة الشركات سواء كانت كبيرة او صغيرة، وفي هذا الباب جاءت دراسة (زعلان الياقوت دنيا، دهينه رضوان 2022)، بعنوان "دور الادارة الالكترونية في تحديث الادارة الرياضية وبرز اسهامات تطبيقات الذكاء الاصطناعي في المجال الرياضي"، مجلة تفوق في علوم وتقنيات النشاطات البدنية والرياضية، المجلد 07، العدد 02، وهدفت هذه الدراسة الى معرفة دور الادارة الالكترونية في تحديد الادارة الرياضية وبرز اسهامات تطبيقات الذكاء الاصطناعي باعتبارها حقل حديث والذي يهتم بكافة الانشطة التي تكسب الحاسب الالكتروني القدرة على الادراك والاستنتاج المنطقي، بل تعدى ذلك مؤخرا المجال الاقتصادي والرياضي، وفي اطار المنافسة بين المؤسسات اصبح يستعينون بالنظم الخبيرة لمعالجة مختلف القرارات الادارية، وتطوير البنية المعلوماتية داخل الادارة الرياضية، من خلال التكنولوجيا الحديثة، اما دراسة (نجم العزاوي، 2017) بعنوان: " اثر مكونات الادارة الالكترونية على اداء المنظمة دراسة تطبيقية على مصرف الرافدين وفروعه في العراق"، المجلد 10، العدد 17، ، وتهدف الدراسة الحالية الى التعرف على اثر مكونات الادارة الالكترونية على تحسين الاداء في مصرف الرافدين العراقي وبجميع فروعه - تم استخدام المنهج الوصفي بالأسلوب

المسحي للعينة، تمكنت نتائج الدراسة بإعطاء صورة واضحة عن مستويات التأثير المباشر لمكونات الادارة الالكترونية على الاداء. اما دراسة(عمران بشرير، موارد تهتان 2016)، دراسة بعنوان "أثر الخدمات المصرفية الالكترونية على تحسين جودة الخدمات بالمصارف"، مجله معارف، العدد 20، تهدف هذه الدراسة إلى معرفة أثر الخدمات المصرفية الالكترونية على تحسين جودة الخدمات بالمصارف من خلال بعض الوكالات العمومية والخاصة بمدينة البليدة، ولقد بينت نتائج الدراسة أن جودة الخدمة المصرفية تتأثر بمستوى الخدمات المصرفية الالكترونية المقدمة وهذا حسب مختلف أبعاد الجودة، كما أنه يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لتطبيق الخدمات المصرفية الالكترونية في تحسين جودة الخدمات المصرفية، ومما سبق يمكننا طرح الاشكالية التالية:

هل توجد علاقة بين الادارة الالكترونية وتسويق الخدمات بالمنشآت الرياضية؟

التساؤلات الفرعية:

- هل توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين كفاءة الموارد البشرية داخل الإدارة الإلكترونية وتسويق الخدمات بالمنشآت الرياضية؟.
- هل توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين توفير البنية التحتية داخل الإدارة الإلكترونية وتسويق الخدمات بالمنشآت الرياضية؟.
- هل توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين ضمان امن المعلومات داخل الإدارة الإلكترونية وتسويق الخدمات بالمنشآت الرياضية؟.

الفرضية الرئيسية:

توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين الادارة الالكترونية وتسويق الخدمات بالمنشآت الرياضية

الفرضيات الفرعية:

- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين كفاءة الموارد البشرية داخل الإدارة الإلكترونية وتسويق الخدمات بالمنشآت الرياضية .

- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين توفر البنية التحتية للاتصالات داخل الإدارة الإلكترونية و سويق الخدمات بالمنشآت الرياضية.
- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين ضمان امن المعلومات داخل الإدارة الإلكترونية في تسويق الخدمات بالمنشآت الرياضية.

2 الهدف العام من الدراسة:

- التعرف على مدى ارتباط كفاءة الموارد البشرية و توفير البنية التحتية للاتصالات و ضمان امن المعلومات داخل الإدارة الإلكترونية في تسويق الخدمات بالمنشآت الرياضية.

اهمية الدراسة:

الاهمية النظرية: إن الغرض من أي دراسة هو الوصول إلى نتائج تفيد المعرفة الإنسانية من خلال المساهمة في إثراء المكتبة الجامعية بالإضافة إلي الحرص على تطبيق الخطوات المنهجية المتسلسلة في إعداد البحوث

الاهمية العلمية: تندرج اهمية هذه الدراسة في محاولة توضيح الدور الفعال الذي تلعبه الإدارة الإلكترونية في تسويق الخدمات على مستوى المنشآت الرياضية، كما يكتسي هذا البحث أهمية بالغه كونه يتناول موضوعين اساسيين هما الإدارة الإلكترونية وتسويق الخدمات، والتي تعتبر ركائز للمؤسسة في تسويق خدماتها وتحقيق اهدافها الاقتصادية، فالبحت ينظر من خلال دراسة تسويق الخدمات الى مقدم الخدمة باعتباره موردا اساسيا يساهم بشكل فاعل في تحديد مستوى جودة الخدمة التي تنتج وتقدم بها الخدمة، وكذلك نلتمس اهمية البحت في ان المؤسسات في حاجة مستمرة و متزايدة الى تطوير أساليبها التسويقية مع التقدم الزمني والتطورات التكنولوجية المتسارعة و شدة المنافسة، من أجل الوصول الى أكبر عدد ممكن من الأفراد وتحقيق اهداف المؤسسة.

3 تحديد الاجرائي للمفاهيم الواردة في البحث:

المفهوم الاول (الإدارة الإلكترونية): يمكن تعريفها: "الادارة التي تقوم على مبدأ التكامل الالكتروني للمعلومات المختلفة بين المنظمات والعمليات التي تحكم الفعاليات، كما تشمل إدارة المنظمة، والتفاوض التجاري والعقود، والإطار التنظيمي، والتشريعات، وكذلك التسويات المالية والضرائب". (حرحوش، 2007، صفحة 11)

التعريف اجرائيا: مما سبق نستخلص انها منظومة وبنية وظائف وأنشطة، تحتوي كل الأنشطة والعمليات في مستوى الأعمال الالكترونية.

المفهوم الثاني(جودة الخدمات): "هي وظيفة اداريه تمثل التحليل والتخطيط وكذا الرقابة على البرامج التي لها تأثير في الخدمات والافكار، والتي تأخذ في الحسبان اختيار الخدمة المناسبة، ووضع السعر المناسب، وتحديد قنوات الاتصال ومنافع تقديم الخدمات، بالإضافة الى بحوث التسويق". (المساعد، 2006، صفحة 26)

التعريف اجرائيا: ومنه نستخلص انه بمثابة الوظيفة الإدارية التي تعتمد على التخطيط و تحليل رغبات العملاء، والتنظيم والرقابة والتنفيذ، وذلك لتحقيق اهداف ورغبات وحاجيات وميولات الافراد بكل دقه وكفاءه عالية.

المفهوم الثالث (المنشآت الرياضية): تعرف بانها: " كل منشأة مفتوحة للجمهور معدة خصيصا لممارسات الرياضة والبدنية، التي تتوفر فيها الشروط التقنية والصحية والامنية لاحتواء النشاطات الرياضية والبدنية." (زاوي، 2020، صفحة 94)

التعريف اجرائيا: ومنه نستخلص ان المنشآت الرياضية هي ذلك المكان المجهزة بالوسائل والإمكانات الرياضية والمخصص لممارسة الأنشطة الرياضية وتقديم الخدمات اللازمة لتحقيق الاهداف الرياضية حاصرا ومستقبلا.

4 منهجية البحث واجراءاته الميدانية:

1.4 الطريقة والأدوات:

منهج المتبع: تم استخدام منهج دراسة حالة لملائمته طبيعة البحث. **الدراسة الاستطلاعية:** لا يخفى على أي باحث ان اساس انطلاق أي دراسة لابد من الضبط الدقيق للإشكالية، اما بالنسبة للجانب الميداني فلا بد من تحديد الاداة المناسبة لإجراء الدراسة، والذي بدورها تعطي مصداقية للإشكالية، ولما كان الاستبيان هو احج ادوات المعتمدة عليها لإنجاز هذه الدراسة.

حيث قمنا في الخطوة الاولى بزياره مركب الديوان المتعدد الرياضات بسكرة، وقمنا بإجراء مقابله حره مع المسؤولين وذلك بهدف الحصول على المعلومات والبيانات المتعلقة بالمنشئة الرياضية وعدد العاملين فيها، حيث قمنا بتوزيع استبيان اولي على مجموعه من الموظفين وعددهم ثمانية بقصد الوقوف على النقائص وثرعات الاستبيان قبل توزيع النهائي له.

وبعد احتكاكنا بإطارات مركب الديوان المتعدد النشاطات بسكرة واجراء مناقشه معهم للتعرف على مدى وضوح الأسئلة بصفه عامة وملائمتها لموضوع الدراسة، تم تحديد واعاده صياغه فقرات الاستبيان بكل دقه ومعرفه ظروف الانجاز الميداني، والتي لها ارتباط وثيق ومباشر بمتغيرات الدراسة و مكان الدراسة، واداه البحث وذلك للقيام بتوزيع الاستبيان على العاملين

العينة وطرق اختيارها: يمثل مجتمع البحث الخاص لهذه الدراسة الموظفين في ديوان المركب متعدد الرياضات بسكرة وعددهم 16عاملا، وتم إجراء دراسة حالة عليهم.

مجالات الدراسة:

- **المجال المكاني:** على مستوى المركب متعدد الرياضات بسكرة.
- **المجال الزمني:** شارعنا في انجاز هذا البحث لمدة قدرها خمسة اشهر

من 2022/07/07 الى 2022/11/20.

- المجال البشري: يتمثل في العين التي تتكون من 16 عامل.
متغيرات الدراسة:

- المتغير المستقل: الادارة الالكترونية.

- المتغير التابع: تسويق الخدمات.

الأداة: من خلال المنهج المتبع في دراستنا وبعد الاطلاع على الدراسات السابقة تم بناء عبارات الاستبيان، كذلك بالاعتماد على الكتب وادبيات الدراسة، وطبيعة البيانات التي تم الوصول اليها من خلال التشاور مع المشرف، وجدنا ان الأداة الاكثر ملائمة لتحقيق اهداف البحث هي استمارة الاستبيان
وصف أداة القياس:

- المحور الاول: يضم البيانات الشخصية لأفراد العينة.

- المحور الثاني: يضم عبارات ابعاد الإدارة الالكترونية وهي موزعة على ثلاثة ابعاد في كل بعد 07 عبارات.

- المحور الثالث: يضم عبارات تسويق الخدمات وتشمل 10 عبارات.
الاسس العلمية للأداة:

الصدق الظاهري: بعد صياغة الأسئلة الخاصة بموضوع الدراسة اعتمادا لما تم تناوله في الدراسة ومختلف المراجع العلمية التي لها صلة بمتغيرات الدراسة ونصائح الأستاذ المشرف، تم عرض الاستبيان على 05 اساتذة من مختلف الجامعات بهدف تحكيمه ومعرفة مدى ملائمة الفقرات لأهداف البحث وانتمائها للمحاور التي وضعت لها، وبعد الاطلاع على كل الملاحظات وآراء المحكمين من خلال: اضافة، حذف، تعديل، تم اخراج الاستبيان في صورته النهائية.

صدق الاتساق الداخلي لعبارات الاستبانة: باستخدام معامل الارتباط Pearson، لكل محور، تم حساب الاتساق الداخلي لعبارات الاستبيان على عينة استطلاعية البالغ عددها 31 عبارة.

أ- حساب صدق الاتساق الداخلي للمتغير الاول: "الادارة الالكترونية":
الجدول رقم(01): حساب معامل الارتباط بين كل عبارات الادارة الالكترونية.

معامل الارتباط	رقم العبارات	المحور
0,758**	1- تمتلك المنشأة على الكفاءات والمؤهلات الضرورية القادرة على استخدام التكنولوجيا	كفاءة الموارد البشرية
0,800**	2- يتم تدريب العاملين على استخدام الأجهزة البرمجيات الخاصة بالإدارة الالكترونية	
0,675**	3- يعتمد الموظفون على المعارف والخبرة التي اكتسبوها في حل المشكلات التي تواجههم.	
0,862**	4- يمتلك الموظفون على مؤهلات ومهارات تمكنهم من استخدام شبكات الاتصال.	
0,724**	5- تتوفر المنشأة الرياضية ميرمجين ومهندسين متخصصين في انجاز البرامج الالكترونية	
0,717**	6- الموظفين متخصصين في صيانة أجهزة الحاسوب	
0,692**	7- تتسم المنشأة في انجاز الاعمال بالعمل الجماعي	
0,857**	8- تبني المنشأة نظم اتصال وشبكات الحاسوب بالشفافية لتسويق الخدمات بجودة عالية.	البنية التحتية للاتصالات
0,934**	9- تتوفر المنشأة الرياضية على قاعدة بيانات شاملة وكافية ومتاحة للوحدات والأقسام معا	
0,827**	10- تساعد قواعد البيانات في توفير المعلومات اللازمة لتسويق أفضل للخدمات	
0,866**	11- تتوفر المصلحة على شبكة اتصال حديثة واجهزة متطورة لخدمة نظام المعلومات	
0,932**	12- تعمل المنشأة على تحديث البرمجيات المعلومات الالكتروني والتعامل معها باحترافية.	
0,777**	13- تعتمد المنشأة الرياضية على المراسلات بالبريد الالكتروني لتسهيل مختلف المعاملات.	
0,859**	14- تتوفر خدمة انترنت في جميع مصالح المنشأة	
0,842**	15- تحقق ادارة المنشأة بشكل دقيق في تدوين المعلومات عن العملاء وحالاتهم في الحاسوب	امن المعلومات
0,772**	16- تقوم المنشأة بحفظ السجلات المتعلقة بالعملاء الكترونيا بواسطة الارشفة الإلكترونية .	
0,501**	17- تمتاز الأنظمة الالكترونية المستخدم بكفاءة عالية في تخزين واسترجاع وتحديث البيانات.	
0,955**	18- تعمل المنشأة الرياضية على توفير متطلبات حماية المعلومات والنظام بشكل عام	
0,879**	19- توجد بالمصلحة قاعدة بيانات تخزين إضافية يمكن العمل بها في حالة تعرض الأولى لمشكلة تقنية	

0,817**	20-تمتلك المصلحة أجهزة الحماية لمختلف العتاد المخصص لتسيير مشروع الإدارة الإلكترونية
0.954**	21-تستخدم المنشأة أنظمة حماية حديثة لقواعد بياناتها.

المصدر: اعداد الطالب بالاعتماد على نتائج برنامج Spss v23

**دال عند مستوى دلالة 0.01 فأقل

حيث تبين من خلال الجداول الموالية أن جميع قيم معاملات الارتباط المبنية موجبة ودالة عند مستوى 0,01 فأقل، وبذلك تعتبر عبارات (الإدارة الالكترونية) صادقة لما وصفت لقياسه.

ب- حساب الاتساق الداخلي للمتغير الثاني: "تسويق الخدمات في المنشآت: الجدول رقم(02): حساب معامل الارتباط بين كل عبارات تسويق الخدمات في المنشأة الرياضية .

معامل الارتباط	رقم العبارات	المحور
0,880**	22-ترفع المنشأة شعار منفعة الزبون قبل أي شيء.	تسويق الخدمات بالمنشآت الرياضية
0,934**	23-تعتمد المنشأة الرياضية على التطبيقات التكنولوجية بهدف تحقيق النجاح وتسهيل تسويق الخدمة	
0,919**	24-تستخدم المنشأة الرياضية اساليب اتصالات حديثة وشبكات متميزة لتسويق الخدمات المتوفرة.	
0,917**	25-تنظم المنشأة الرياضية دورات تكوينية لموظفيها لتحسين تسويق خدماتها	
0,937**	26-لدى المنشأة الرياضية مختصون في تسويق الخدمات الخاصة بالقطاع الرياضي	
0,899**	27-تمتلك المنشأة القدرة على حسن تقديم الخدمات	
0,866**	28-توفر المتطلبات المادية والبشرية يساعد على تسويق الخدمات للعملاء الكترونيا	
0,767**	29-توفر المنشأة الرياضية سجل لتسجيل انشغالات العملاء لتقييم الخدمات المقدمة	
0,926**	30-يؤدي استخدام التسويق الالكتروني إلى تحسين جودة الخدمات المقدمة وتسويقها بكل سهولة.	
0,923**	31-يتم استخدام وسائل ترويجية حديثة بهدف التسويق للخدمات الخاصة بالمنشأة الرياضية.	

المصدر: اعداد الطالب بالاعتماد على نتائج برنامج Spss v23

حيث تبين من خلال الجداول الموالية أن جميع قيم معاملات الارتباط المبنية موجبة ودالة عند مستوى 0,01 فأقل، وبذلك تعتبر عبارات (تسويق الخدمات بالمنشآت الرياضية) صادقة لما وصفت لقياسه.

- قياس ثبات اداة الدراسة: تم استخدام معامل الثبات الفا كرونباخ،

أ- اختبار معامل الثبات للمتغير الأول "الادارة الالكترونية":

الجدول رقم(03): اختبار معامل الثبات للمتغير الاول "الادارة الالكترونية":

المتغير	العناوين	عدد العبارات	معامل الثبات
الاول	كفاءة الموارد البشرية	07	0,863
	البنية التحتية للاتصالات	07	0,936
	امن المعلومات	07	0,919

المصدر: اعداد الطالب بالاعتماد على نتائج برنامج Spss v23

من خلال نتائج الجدول السابق (03): نجد ان أبعاد متغير الادارة الالكترونية تميزت بدرجات كبيرة جدا من معامل الثبات حيث كانت درجة بعد كفاءة الموارد البشرية مرتفعا جدا بنسبة 0,863، وكذلك درجة بعد البنية التحتية للاتصالات مرتفع جدا فبلغت نسبته 0,936، ودرجة بعد امن المعلومات مرتع جدا وبلغته ما نسبته 0,919، وهي نسبة جيدة تعكس بصورة واضحة انسجام العبارات الموضوعية لقياس متغير الادارة الالكترونية وأبعاده، وتبين أن العبارات تقيس فعلا ما وضعت للقياس.

ب- اختبار معامل الثبات للمتغير الثاني "تسويق الخدمات في المنشآت:

الجدول رقم(04): اختبار معامل الثبات للمتغير الثاني "تسويق الخدمات في المنشآت

الرياضية":

المتغير	عنوان المتغير	عدد العبارات	معامل الثبات
الثاني	عبارات تسويق الخدمات بالمنشآت الرياضية	10	0,972

المصدر: اعداد الطالب بالاعتماد على نتائج برنامج Spss v23

من الجدول (04) نلاحظ أن معامل الثبات لكل عبارات المتغير الثاني "تسويق الخدمات بالمنشآت الرياضية" تتعدى 0,60 ، حيث بلغت نسبة معامل

الثبات الفا كرونباخ ب 0,972، وهي نسبة جيدة تعكس بصورة واضحة انسجام العبارات الموضوعية لقياس متغير تسويق الخدمات بالمنشآت الرياضية ، وتبين أن العبارات تقيس فعلا ما وضعناه للقياس.

الأساليب الإحصائية: في بحثنا هذا تم استخدام برنامج الحزم الاحصائية (Spss v23) لاستخراج: النسبة المئوية، معامل ألفا كرونباخ، معامل الارتباط بيرسون.

2.4 عرض وتحليل النتائج

عرض وتحليل نتائج الفرضية الاول: للتحقق من صحة الفرضية: "توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين كفاءة الموارد البشرية داخل الإدارة الإلكترونية وتسويق الخدمات بالمنشآت الرياضية"، اعتمدنا على معامل الارتباط بيرسون لتحديد العلاقة بين كفاءة الموارد البشرية في الإدارة الإلكترونية وتسويق الخدمات بالمنشآت الرياضية، والنتائج المتحصل عليها في الجدول (05).
جدول رقم(05): يبين معامل الارتباط بين كفاءة الموارد البشرية داخل الإدارة الإلكترونية وتسويق الخدمات بالمنشآت الرياضية:

العلاقة بين كفاءة الموارد البشرية داخل الإدارة الإلكترونية وتسويق الخدمات بالمنشآت الرياضية	تسويق الخدمات بالمنشآت الرياضية	كفاءة الموارد البشرية
معامل الارتباط بيرسون " تسويق الخدمات بالمنشآت الرياضية"	1	**0,834
قيمة المعنوية		0,000
حجم العينة	16	16
معامل الارتباط بيرسون " كفاءة الموارد البشرية"	**0,834	1
قيمة المعنوية	0,000	
حجم العينة	16	16

المصدر: من إعداد الطالب لاعتماد على نتائج تحليل Spss v23

**دال عند مستوى دلالة 0.01 فأقل

من الجدول (05): يتضح وجود علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين كفاءة الموارد البشرية داخل الإدارة الإلكترونية وتسويق الخدمات بالمنشآت الرياضية، عند مستوى دلالة 0,01، حيث بلغ معامل الارتباط بيرسون بين كفاءة الموارد البشرية داخل الإدارة الإلكترونية وتسويق الخدمات بالمنشآت الرياضية 0,834، وبلغت قيمة الدلالة 0,000 بمعنى اقل من 0,01.

عرض وتحليل نتائج الفرضية الثانية: للتحقق من صحة الفرضية القائلة: "توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين توفر البنية التحتية للاتصالات داخل الإدارة الإلكترونية وتسويق الخدمات بالمنشآت الرياضية"، تم الاعتماد على معامل الارتباط بيرسون لتحديد العلاقة بين توفر البنية التحتية للاتصالات بشرية داخل الإدارة الإلكترونية وتسويق الخدمات بالمنشآت الرياضية، والنتائج المتحصل عليها في الجدول (06).

جدول رقم (06): يبين معامل الارتباط بين توفر البنية التحتية للاتصالات داخل الإدارة الإلكترونية وتسويق الخدمات بالمنشآت الرياضية:

العلاقة بين كفاءة الموارد البشرية داخل الإدارة الإلكترونية وتسويق الخدمات بالمنشآت الرياضية	تسويق الخدمات الرياضية	البنية التحتية للاتصالات بالمنشآت
معامل الارتباط بيرسون " تسويق الخدمات بالمنشآت الرياضية"	1	0,884**
قيمة المعنوية		0,000
حجم العينة	16	16
معامل الارتباط بيرسون " البنية التحتية للاتصالات"	0,884**	1
قيمة المعنوية	0,000	
حجم العينة	16	16

المصدر: من إعداد الطالب لاعتماد على نتائج تحليل Spss v23

من الجدول (06): يتضح وجود علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين توفر بنية الاتصالات داخل الإدارة الإلكترونية وتسويق الخدمات بالمنشآت الرياضية، عند مستوى دلالة 0,01، حيث بلغ معامل الارتباط بيرسون بين

توفر بينية الاتصالات داخل الإدارة الإلكترونية وتسويق الخدمات بالمنشآت الرياضية 0,884، وبلغت قيمة الدلالة 0,000 بمعنى اقل من 0,01.

عرض وتحليل نتائج الفرضية الثالثة: للتحقق من صحة الفرضية: "توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين ضمان امن المعلومات داخل الإدارة الإلكترونية في تسويق الخدمات بالمنشآت الرياضية"، واعتمدنا على معامل الارتباط بيرسون لتحديد العلاقة بين ضمان امن المعلومات في الإدارة الإلكترونية وتسويق الخدمات بالمنشآت، النتائج المتحصل عليها في الجدول (07).

جدول رقم(07):يبين معامل الارتباط بين ضمان امن المعلومات داخل الإدارة الإلكترونية وتسويق الخدمات بالمنشآت الرياضية:

العلاقة بين كفاءة الموارد البشرية داخل الإدارة الإلكترونية وتسويق الخدمات بالمنشآت الرياضية	تسويق الخدمات بالمنشآت الرياضية	ضمان امن المعلومات
معامل الارتباط بيرسون" تسويق الخدمات بالمنشآت الرياضية"	1	0,932**
قيمة المعنوية		0,000
حجم العينة	16	16
معامل الارتباط بيرسون" ضمان امن المعلومات"	0,932**	1
قيمة المعنوية	0,000	
حجم العينة	16	16

المصدر: من إعداد الطالب لاعتماد على نتائج تحليل Spss v23

من الجدول (07): يتضح وجود علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين ضمان امن المعلومات داخل الإدارة الإلكترونية وتسويق الخدمات بالمنشآت الرياضية، عند مستوى دلالة 0,01، حيث بلغ معامل الارتباط بيرسون بين ضمان امن المعلومات داخل الإدارة الإلكترونية وتسويق الخدمات بالمنشآت الرياضية 0,932 قيمة الدلالة 0,000 بمعنى اقل من 0,01. عرض وتحليل نتائج الفرضية العامة: للتحقق من صحة الفرضية العامة القائلة: "توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين الادارة الالكترونية وتسويق الخدمات بالمنشآت

الرياضية"، تم الاعتماد على معامل الارتباط بيرسون لتحديد العلاقة بين الإدارة الإلكترونية وتسويق الخدمات بالمنشآت الرياضية، والنتائج في الجدول (08).
جدول رقم(08):يبين معامل الارتباط بين الإدارة الإلكترونية وتسويق الخدمات بالمنشآت الرياضية:

العلاقة بين كفاءة الموارد البشرية داخل الإدارة الإلكترونية وتسويق الخدمات بالمنشآت الرياضية	تسويق الخدمات بالمنشآت الرياضية	الإدارة الإلكترونية
معامل الارتباط بيرسون" تسويق الخدمات بالمنشآت الرياضية"	1	0,932**
قيمة المعنوية		0,000
حجم العينة	16	16
معامل الارتباط بيرسون" الادارة الالكترونية"	0,932**	1
قيمة المعنوية	0,000	
حجم العينة	16	16

المصدر: من إعداد الطالب لاعتماد على نتائج تحليل Spss v23

من الجدول (08): يتضح وجود علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين الإدارة الإلكترونية وتسويق الخدمات بالمنشآت الرياضية"، عند مستوى دلالة 0,01، حيث بلغ معامل الارتباط بيرسون بين الإدارة الإلكترونية وتسويق الخدمات بالمنشآت الرياضية 0,932 قيمة الدلالة 0,000 أي أقل من 0,01.

3.4 مناقشة النتائج وتفسيرها:

مناقشة نتائج الفرضية الاولى: والتي مفادها: "توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين كفاءة الموارد البشرية داخل الإدارة الإلكترونية وتسويق الخدمات بالمنشآت الرياضية". وتشير نتائج الدراسة على انه "نعم توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين كفاءة الموارد البشرية داخل الإدارة الإلكترونية وتسويق الخدمات بالمنشآت الرياضية"، وهذا يعني ان الموظفين بديوان الوطني متعدد النشاطات لولاية بسكرة، يرون ان كفاءة الموارد البشرية داخل الادارة الإلكترونية لها علاقة توافق مع تسويق الخدمات بالمنشآت الرياضية، من خلال جعلها

قادرة على تسيير ومرافقة مشروع الإدارة الإلكترونية من خلال كفاءة المورد البشري الذي بإمكانه إضافة أساليب وطرق جديدة لتسويق الخدمات المقدمة تماشياً مع استخدام التقنيات ومتابعة شكاوي المواطنين.

وهذا ما يدعم النتائج التي توصلت اليه الدراسة، اذا يمكن القول ان الفرضية الاولى: "توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين كفاءة الموارد البشرية داخل الإدارة الإلكترونية وتسويق الخدمات بالمنشآت الرياضية"، محققة وبدرجة عالية، وبالتالي تم قبولها.

هذا وتتفق ما جاء في الدراسات السابقة حيث ان دراسة (دراسة نجم العزاوي، 2017)، حيث اكدت على ان مكونات الادارة الالكترونية لها تأثير على اداء المنظمة من خلال تحسين كفاءة الاداء والمردود العام للمنظمة.

مناقشة نتائج الفرضية الثانية: والتي مفادها: "توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين توفر البنية التحتية للاتصالات داخل الإدارة الإلكترونية وتسويق الخدمات بالمنشآت الرياضية". وتشير نتائج الدراسة على انه نعم توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين توفر البنية التحتية للاتصالات داخل الإدارة الإلكترونية وتسويق الخدمات بالمنشآت الرياضية"، وهذا يعني ان الموظفين بديوان الوطني متعدد النشاطات لولاية بسكرة، يرون ان توفر البنية التحتية للاتصالات داخل الادارة الإلكترونية لها علاقة توافق مع تسويق الخدمات بالمنشآت الرياضية، من خلال جعلها قادرة على توفير العتاد وشبكات الاتصال والبرامج داخل المنشئة الرياضية، وتوفير بيانات للمستفيدين بصورة فورية واستيعاب عدد أكبر من العملاء في وقت واحد، وكذلك زيادة كفاءة الأداء من خلال تبسيط الإجراءات المتبعة وسرعة الانجاز ورفع مستوى تسويق الخدمات، بهدف تحسين التنافسية الاقتصادية للمنشئة.

وهذا يدعم النتائج التي توصلت اليه الدراسة ويمكن القول ان الفرضية الثانية: "توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين توفر البنية التحتية للاتصالات

داخل الإدارة الإلكترونية وتسويق الخدمات بالمنشآت الرياضية"، محققة وبدرجة عالية، وبالتالي تم قبولها. هذا وتتفق ما جاء في الدراسات السابقة حيث ان دراسة (حورية قارطي، ايمان مداوي، 2017)، في ان الادارة الالكترونية لها دور فعال في تحسين جودة الخدمات العمومية في الجزائر.

مناقشة نتائج الفرضية الثالثة: والتي مفادها: "توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين ضمان امن المعلومات داخل الإدارة الإلكترونية في تسويق الخدمات بالمنشآت الرياضية" وتشير نتائج الدراسة على انه" نعم توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين ضمان امن المعلومات داخل الإدارة الإلكترونية وتسويق الخدمات بالمنشآت الرياضية"، وهذا يعني ان الموظفين بديوان الوطني متعدد النشاطات لولاية بسكرة، يرون ان ضمان امن المعلومات داخل الادارة الإلكترونية لها علاقة توافق مع تسويق الخدمات بالمنشآت الرياضية، من خلال توفير برامج الحماية اللازمة من الفيروسات وأخطار التلف و الاختراق، ولكن يجب على المؤسسة إعطاءها المزيد من الأهمية لإعطاء الأمان ورضا للمواطنين مما يساهم في تحقيق أبعاد تسويق الخدمات بصورة جيدة.

وهذا ما يدعم النتائج التي توصلت اليه الدراسة، اذا يمكن القول ان الفرضية الثالثة: "توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين ضمان امن المعلومات داخل الإدارة الإلكترونية وتسويق الخدمات بالمنشآت الرياضية"، محققة وبدرجة عالية، وبالتالي تم قبولها.

هذا وتتفق ما جاء في الدراسات السابقة حيث ان دراسة (حورية قارطي، ايمان مداوي، 2017)، في التعرف على مدى تأثير استخدام تكنولوجيا الادارة الحديثة على مستوى مصالح البلدية في تحسين جودة الخدمة.

مناقشة نتائج الفرضية العامة: والتي مفادها: "توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الادارة الالكترونية وتسويق الخدمات بالمنشآت الرياضية".

وتشير نتائج الدراسة على انه "نعم توجد علاقه ذات دلالة إحصائية بين الإدارة الإلكترونية وتسويق الخدمات بالمنشآت الرياضية"، وهذا يعني ان الموظفين بديوان الوطني متعدد النشاطات لولاية بسكرة، يرون ان الادارة الإلكترونية لها علاقة توافق مع تسويق الخدمات بالمنشآت الرياضية، من خلال ان الإدارة الإلكترونية الممثلة في (كفاءة المورد البشرية، توفر البنية التحتية، ضمان أمن المعلومات)، يعزز من قيمة عملية تسويق الخدمات في المنشأة الرياضية محل الدراسة أي أن الإدارة الإلكترونية تساهم في تحقيق أهم اهداف عملية تسويق الخدمات، وهذا ما ينعكس على تحسين الجوانب الاقتصادية والوظيفية للمنشأة الرياضية بشكل مقبول.

وهذا ما يدعم النتائج التي توصلت اليه الدراسة، اذا يمكن القول ان الفرضية العامة: "توجد علاقه ذات دلالة إحصائية بين الإدارة الإلكترونية وتسويق الخدمات بالمنشآت الرياضية"، محققة بدرجة عالية، وبالتالي تم قبولها. هذا وتتفق ما جاء في الدراسات السابقة حيث ان دراسة (زعلان الياقوت دنيا، دهينه رضوان 2022)، في ان الادارة الالكترونية لها دور فعال في تحسين عمل الادارة الرياضية من خلال المورد البشري وقدرته على استعمال الوسائل التكنولوجية الحديثة وتطبيقات الذكاء الاصطناعي.

خاتمة:

لقد حاولنا من خلال هذه الدراسة، الكشف عن الواقع الفعلي لاستخدام الادارة الالكترونية في المؤسسات الرياضية الجزائرية واستخداماتها في عملية تسويق الخدمات، فقد اسفرت نتائج الدراسة الميدانية عن وجود علاقة بين الادارة الالكترونية وتسويق الخدمات بالمنشآت الرياضية، فهي تساهم في تخفيض تكاليف تسويق الخدمات وزيادة ربحية المنشأة، كما تساهم الادارة الالكترونية في تحسن كفاءة الانتاج وفقا لرغبات وحاجات العملاء، التي تهدف في الاصل الى تسويق خدماتها بما يتماشى مع ميولات العملاء، وعلى العموم

فإن ما قمنا به لا يعد أكثر من تسليط للضوء على جوانب هامة من الظاهرة المدروسة، وفتح آفاقا جديدة لدراسات علمية جديدة، ومن خلال دراستنا استخلصنا الاستنتاجات التالية:

- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين كفاءة الموارد البشرية وتوفر البنية التحتية للاتصالات وضمان امن المعلومات داخل الإدارة الإلكترونية وتسويق الخدمات بالمنشآت الرياضية.

اذن فان الدور الفعال الذي تلعبه الادارة الالكترونية يساهم في تحقيق التحسين المستمر لأداء العاملين وتحقيق الاهداف التسويقية للخدمات.

التوصيات:

- تهيئة الظروف المناسبة لعمل الموظفين من اجل زيادة الانتاجية وتسويق الخدمات بكفاءة عالية.
- تنظيم دورات تدريبية وتكوينية للموظفين بكيفية التجاوب من التكنولوجيا الحديثة في الادارة الالكترونية من اجل تسويق الخدمات.
- نشر ثقافة الوعي لدى المواطنين وتوليد الامن لاستخدام التكنولوجيا.
- ضرورة توظيف العمال ذوي كفاءة، ومختصين في التسويق ولهم القدرة في التحكم بالأساليب التكنولوجية الحديثة.
- اعطاء اهمية لعملية تسويق الخدمات وتحسين جودتها باعتبارها تترك انطبعا طويلا المدى في اذهان العملاء.
- العمل على مواكبة التطور في مجال تسويق الخدمات وجميع المجالات الاخرى وتطبيقها في المجال الرياضي، ومراعاة المنفعة الاقتصادية.
- ضرورة المحافظة على الزبون من خلال تطبيق برامج توطد العلاقة معه.
- القيام بتطوير استخدام الادارة الالكترونية من أجل تطوير عملية تحقيق الكفاءة في أداء جل عمليات الشركة من حيث تسويق خدماتها وعروضها.

المراجع المستخدمة في البحث:

الكتب:

- زكي خليل المساعد. (2006). تسويق الخدمات و تطبيقاته. (الطبعة الاولى) عمان: دار المناهج للنشر و التوزيع.
- المغربي عادل واخرون حرحوش. (2007). الإدارة الالكترونية مرتكزات فكرية ومتطلبات تاسيس عملية. مصر: المنظمة العربية للتنمية الادارية.
- صبري عبد السميع. (2006). التسويق السياحي والفندقي: أسس علمية وتجارب عربية. مصر: المنظمة العربية للتنمية الإدارية.

المجلات:

- عبد الوهاب زواوي. (2020). مساهمة الاعلام الرياضي المسموع في ترقية المنشآت الرياضية في الجزائر (اذاعة المسيلة نموذجا). مجلة التحدي، مجلد 23 (العدد 01).

رسائل الماجستير والدكتوراه:

- رانية هدار. (2018). دور الادارة الالكترونية في ترشيد الخدمة العمومية. اطروحة مقدمة لنيل متطلبات شهادة الدكتوراه تخصص علوم سياسية- كلية الحقوق والعلوم السياسية- جامعة باتنة، الجزائر.
- ناصر الدين بن احسن. (2016). تكامل انشطة التسويق الداخلي وادارة جودة الخدمات واثره على رضا الزبون، دراسة ميدانية لمجموعة من المؤسسات الخدمية. اطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه علوم. جامعة باتنة، شعبة التسويق كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، الجزائر.