

علاقة الإدارة الإلكترونية بتحسين جودة الخدمات بالمنشآت الرياضية

The relationship of electronic management to improving the quality of services in sports facilities

فاتح الأمين بلعابد⁽¹⁾. سليم زريفي*⁽²⁾

⁽¹⁾⁽²⁾ مخبر العلوم الحديثة للأنشطة البدنية والرياضية، معهد علوم وتقنيات النشاطات البدنية والرياضية، جامعة البويرة، البويرة 10000، الجزائر،

f.belabed@univ-bouira.dz⁽¹⁾ s.zarifi@univ-bouira.dz⁽²⁾

تاريخ الاستلام: 2024/04/09؛ تاريخ القبول: 2024/05/30؛ تاريخ النشر: 2024/06/15

ملخص:

تسعى هذه الدراسة للكشف عن العلاقة بين الإدارة الإلكترونية وعملية تحسن جودة الخدمات بالمنشآت الرياضية، حيث تم استخدام المنهج الوصفي بطريقة دراسة حالة مركب الديوان متعدد الرياضات لولاية بسكرة لأنه يتناسب وطبيعة مشكلة الدراسة، وقدرت العينة بـ(16) إطار في المنشئة، إذ تم تحديدها بطريقة العينة القصدية، كما اخترنا الاستبيان كأداة للوصول إلى المعلومات والبيانات اللازمة، كما قمنا باستخدام برنامج SPSS لتحليل البيانات ومعالجتها إحصائيا، ما سمح لنا بالوصول إلى النتائج الآتية:

عدم وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين تطبيق أساليب الإدارة الإلكترونية بالمنشآت الرياضية وتحسين جودة الخدمات.

كلمة مفتاحية: الإدارة؛ الإدارة الإلكترونية؛ الجودة؛ جودة الخدمات؛ المنشآت الرياضية.

Abstract:

This study seeks to reveal the relationship between e-management and the process of improving the quality of services in sports facilities, The descriptive method was used in the case study of the Diwan Multisport Complex in Biskra governorate because it fits the nature of

the study issue. The sample was estimated at 16 tires in the facility, It was determined by a purposive sampling method, We chose the questionnaire as a tool to access the necessary information and data, We also used SPSS software to analyze and statistically process the data, This allowed us to reach the following conclusions:

There is no statistically significant relationship between the application of electronic management in sports facilities and improving the quality of services.

Key words: Management; electronic management; quality; quality of services; sports facilities.

المقدمة:

ظهر أثر التقدم السريع في مختلف الميادين والمجالات فخير مثال ذلك هو المجال الرياضية والاجتماعي والتكنيكي (التكنولوجي)، على مجموعة من الهيئات والمؤسسات التي يتكون منها المجتمع الدولي وعلى حياة المجتمع بصفة عامة، فقد أوجب شروط عمل مختلفة، بحيث أدى هذا التطور إلى الاستغلال الأمثل لأساليب وموارد جديدة ومتطورة، وهذا ما أدى بالمؤسسات والمنظمات إلى إلزامية التكيف مع هذا التقدم والازدهار في المجال التقني، وهذا حسب المتطلبات التي يفرضها العصر الحديث.

ففي ظل هذه التغيرات المعاصرة اجتهدت معظم الدول في البحث عن وسائل مختلفة لاستعمال التكنولوجيا وتجسيد مبادئها في أرض الواقع، والاستثمار في مناهجها المتطورة، وكذا الاستفادة من مزاياها الكثيرة، فالعالم الحديث حالياً أصبح يسعى إلى تطوير أنشطة وأهداف المؤسسات والمنشآت من خلال تحويلها إلى متطلبات إلكترونية، باعتبار أن شبكة الأنترنت هي الأداة التي تعمل إنجاز جميع الوظائف الإدارية والتي تشمل كل من وظيفة التخطيط، ووظيفة التنظيم، ووظيفة التوجيه، ووظيفة الرقابة، أي أن الهدف من كل هذا هو السهر على تفعيل الإدارة الإلكترونية في المؤسسات بكل دقة، باعتبار أنها ابرز تقنية لزيادة فعالية الأداء وتطوير الكفاءة وتقديم خدماتها بأعلى مستوى.

كما تسعى الإدارة الإلكترونية على تطوير نشاط المنظمة، حيث تعمل هذه الأخير على جمع أفضل المصادر التمويلية لها، ومن ثم تحويلها إلى استثمارات تعود بالربح والعائد المادي الكبير للمؤسسة، وبالتالي تزيد من فاعلية أداء وجودة المؤسسة وقدرتها على

التحكم في مختلف التحديات بكل دقة وإتقان، ولعل القطاع الرياضي من أبرز القطاعات التي يجب عليها أن تتبنى وتتكيف مع هذه التصورات والمناهج الحديثة التي تمثل الأسس المكملة لاقتصاديات الدول، كما أنها ستستفيد من الآثار الإيجابية لتطبيقات الإدارة الإلكترونية بعد تجسيدها للمبادئ والأسس التكنولوجية العلمية الحديثة، وهذا ما يسمح للهيئات والمنشآت الرياضية بالتقدم والرقى والتطور في عملية تقديم خدماتها للعملاء، ومما سبق ذكره يمكننا طرح الإشكالية التالية:

هل هناك علاقة ارتباطية بين تطبيق أساليب الإدارة الإلكترونية في المنشآت الرياضية وتحسين جودة الخدمات؟

التساؤلات الفرعية:

- هل هناك علاقة ارتباطية بين تطبيق أساليب الإدارة الإلكترونية في المنشآت الرياضية وتحسين اعتمادية جودة الخدمات؟
- هل هناك علاقة ارتباطية بين تطبيق أساليب الإدارة الإلكترونية في المنشآت الرياضية وتحسين استجابة جودة الخدمات؟
- هل توجد علاقة ارتباطية بين تطبيق أساليب الإدارة الإلكترونية في المنشآت الرياضية وتحسين ملموسية جودة الخدمات؟

الفرضية الرئيسية:

عدم وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين تطبيق أساليب الإدارة الإلكترونية بالمنشآت الرياضية وتحسين جودة الخدمات.

الفرضيات الفرعية:

- عدم وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين تطبيق أساليب الإدارة الإلكترونية بالمنشآت الرياضية وتحسين اعتمادية جودة الخدمات.
- عدم وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين تطبيق أساليب الإدارة الإلكترونية بالمنشآت الرياضية وتحسين استجابة جودة الخدمات.
- عدم وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين تطبيق أساليب الإدارة الإلكترونية بالمنشآت الرياضية وتحسين ملموسية جودة الخدمات.

أهمية الدراسة:

تتمحور أهمية هذا البحث في توضيح مدى الترابط والمساهمة الفعالة التي تلعبها عملية تطبيق أساليب الإدارة الإلكترونية بالمنشآت الرياضية على تطوير وتحسين الخدمات، وهذا لتنمية الخبرات والمعارف ولزيادة المعلومات وإثراء المعرفة العلمية لهاذين المتغيرين، واستغلال هذه المخرجات بغرض منح المنشآت والهيئات الرياضية أفكار واضحة وآليات جديدة متطورة لتطبيق مناهج الإدارة الإلكترونية، والتي تعمل بدورها على توفير أحسن وأجود الخدمات ذات القيمة الجيدة للزبائن، وهذا بغرض التكيف ومواكبة التغيرات التكنولوجية الحديثة المرافقة للمجال الرياضي.

أهداف الدراسة:

في هذه الدراسة قام الباحثان بتحديد الهدف الأساسي والذي انبثق عليه أساس الموضوع والمتمثل في: توضيح وجود أو عدم وجود علاقة ارتباطية بين تطبيق أساليب الإدارة الإلكترونية بالمنشآت الرياضية وتحسين جودة الخدمات، كما أن بحثنا كغيره من البحوث فله أهداف فرعية لا بد من البحث فيها والتي سنبرزها فيما يلي:

- العمل على اكتشاف وجود علاقة ارتباطية من عدمها بين تطبيق أساليب الإدارة الإلكترونية بالمنشآت الرياضية وتحسين اعتمادية جودة الخدمات.
- الوقوف على مدى الارتباط الحقيقي بين تطبيق أساليب الإدارة الإلكترونية بالمنشآت الرياضية وتحسين استجابة جودة الخدمات.
- الحرص على الكشف عن وجود أو عدم وجود ارتباط بين تطبيق أساليب الإدارة الإلكترونية بالمنشآت الرياضية وتحسين ملموسية جودة الخدمات.

تحديد المفاهيم والمصطلحات:

الإدارة:

اصطلاحاً: هي: "الوظيفة المتعلقة بتحديد الأهداف والتنسيق بين التموين والإنتاج والتوزيع وتقرير هيكل التنظيم والرقابة على أعمال التنفيذ"⁽¹⁾.

(1) إبراهيم عبد العزيز: أسس الإدارة العامة والإدارة التربوية، ط1، مكتبة المجتمع العربي للنشر والتوزيع، 2006، ص16.

إجرائيا: هي عملية ضبط الأهداف الوظيفية، وتجسيد مضامينها في الواقع، بإتباع آليات واستراتيجيات محددة المعالم، عن طريق تنظيم وتنسيق وتنمية الأداء ومهارات الموظفين، وكل هذا على أمل تحقيق ما تم التخطيط له مسبقا.

الإدارة الإلكترونية:

اصطلاحا: يمكن تعريفها: "بأنها تلك الجهود الإدارية التي تتضمن تبادل المعلومات وتقديم خدمات للمواطنين، وقطاع الأعمال بسرعة عالية وتكلفة منخفضة عبر أجهزة الحاسوب، وشبكات الأنترنت مع ضمان سرية وامن المعلومات المنتقلة"⁽¹⁾.

إجرائيا: هي توحيد وتنظيم خبرات العمال في الهيكل التنظيمي، بغرض تحقيق مقاصد تم تعييننا سابقا، من خلال استغلال أساليب التكنولوجيا الحديثة بكفاءة عالية، للاستفادة من خصائصها، وبالتالي تحقيق المراكز الرائدة في أنشطتها.

الجودة:

اصطلاحا: المنظمة الدولية للتقييس بأنها: "عبارة عن مقياس لمدى تلبية حاجات الزبائن، ومتطلباتهم تم تعريفها من المعلنة والضمنية"⁽²⁾.

إجرائيا: الجودة هي جملة السمات والآليات والخصائص والتي نستطيع تحديد كمياتها وقياس صفتها، والعمل على تجهيز المنتج بصورة مطابقة للصفات والرغبات المقترحة من طرف المؤسسة.

جودة الخدمات:

اصطلاحا: كما عرفت كذلك بأنها: "حاله ديناميكية مرتبطة بالخدمات والأفراد والعمليات والبيئة المحيطة، بحيث تتطابق هذه الحالة مع التوقعات"⁽³⁾.

إجرائيا: استنبطنا من التعريف السابق هي التوافق الظاهري والفعلي للقيام بتجهيز

(1) موفق عدنان عبد الجبار: التسويق الاستراتيجي لخدمات الفنادق والسياحة، دار حامد للنشر والتوزيع، عمان، 2016، ص3.

(2) مأمون السلطي، سهيلة الياس: دليل عملي لتطبيق أنظمة إدارة الجودة، دار الفكر، بيروت، 1999، ص26.

(3) احمد محمود الزامل وآخرون: تسويق الخدمات المصرفية، دار الإثراء للنشر والتوزيع، عمان، 2012، ص133.

الخدمات للعملاء التي توفرها الهيئات والمنظمات الخدمية، إذا تسعى هذا المنظمات لإشباع حاجات وتطلعات العملاء، عن طريق تجهيز الخدمات بالجودة والكفاءة العالية والتي تتطابق وتطلعات الزبون.

المنشآت الرياضية:

اصطلاحاً: هو: "ذلك المكان المجهز بالوسائل والإمكانات الرياضية لممارسة الأنشطة الرياضية وتقديم الخدمات اللازمة لتحقيق الأهداف الرياضية حاضراً ومستقبلاً"⁽¹⁾.

إجرائياً: استنتجنا من التعريف السابق للمنشآت الرياضية بأنها كل التجهيزات والملاعب والمركبات والمساحات والقاعات الرياضية التي تستهدف القيام بممارسة الأنشطة والألعاب البدنية والرياضية، والتي تخضع لتسيير وتنظيم إداري محكم من طرف مجموعة من المختصين في تسيير المنشآت الرياضية.

الدراسات السابقة والمرتبطة:

الدراسة الأولى: إعداد كل من دراسة شليحي الطاهر وكريعي ربحية، 2019: دراسة بعنوان: "الإدارة الإلكترونية ومدى مساهمتها في تحسين الخدمة العمومية بالبلديات" عرض لمشروع البلدية الإلكترونية في الجزائر" مجلة آفاق علوم الإدارة والاقتصاد، المجلد 03، العدد02، 2019، تسعى هذه الدراسة للكشف عن فوائد تطبيق الإدارة الإلكترونية وإظهار الأهمية التي تلعبها في تحسين جودة الخدمات العمومية وذلك بتوفير خصائص الإدارة الإلكترونية واهم متطلبات تطبيقها وبرز أغراضها، حيث استنتجنا بان الإدارة الإلكترونية هي البديل التنظيمي الأبرز للهيئات والبلديات في طريقها لتطوير الخدمات العمومية، ولما تحققة من امتيازات وتسهيلات وظيفية.

الدراسة الثانية: إعداد كل من حورية قارطي، إيمان مداوي 2017: دراسة بعنوان: "دراسة أثر استخدام الإدارة الإلكترونية من طرف مصالح الخدمة العمومية في تحسين جودة الخدمة العمومية في الجزائر: دراسة استطلاعية حول عملية استخراج جواز السفر البيومتري"، المجلد 03، العدد01، حيث برز الهدف الأسمى في هذه الدراسة للكشف على نسبة تأثير تطبيق الإدارة الإلكترونية لمصالح الجماعات المحلية (الدائرة والبلدية) بدولة الجزائر، وهذا بغرض تطوير جودة

(1) ساري احمد حمدان: تقويم المنشآت الرياضية في المدن الرياضية، مجلة البلقاء للبحوث والدراسات، الأردن،

2020، العدد 01، ص192.

عملية استخراج الوثائق المختلفة كجواز السفر البيومتري، وهذا باستخدام نموذج Servperf، وللوصول لغرض الدراسة تم تبني المنهج الوصفي للدراسة، كما قام الباحثان بتطبيق أداة الاستبيان لاعتبارها وسيلة فعالة لجمع البيانات الضرورية، إذ تم توزيعه على عينة ميسرة من أفراد مجتمع البحث، وقدر حجم العينة بـ 166 فرد، كما توصل الباحثان إلى الاستنتاجات التالية: هناك علاقة طردية قوية بين استخدام الإدارة الإلكترونية من مصالح الإدارة العمومية وأبعاد الاستجابة والملموسية والتعاطف لجودة خدمة استخراج جواز السفر البيومتري، ولكل من بعدي الاعتمادية والتوكيد توجد علاقة ضعيفة بينهما وبين الإدارة الإلكترونية.

الدراسة الثالثة: إعداد كل من عمران بشرير ومراد تهمتان، 2016: دراسة بعنوان "أثر الخدمات المصرفية الإلكترونية على تحسين جودة الخدمات بالمصارف" دراسة حالة الوكالات العمومية والخاصة بولاية البليدة"، مجله المعارف، العدد 20، هدفت الدراسة للكشف عن أثر الخدمات المصرفية الإلكترونية على تحسين جودة الخدمات بالمصارف من خلال بعض الوكالات العمومية والخاصة بمدينة البليدة، حيث تم الاستعانة بالاستبيان كوسيلة فعالة لجمع البيانات، والموجه لعينة قدرت بـ 223 مستخدم من مستخدمي هذه الوكالات، كما استنتجنا من الدراسة أنه: تتأثر جودة الخدمة المصرفية بمستوى الخدمات المصرفية الإلكترونية التي توفرها للمستخدمين، ويشمل كل أبعاد الجودة، إضافة إلى أن هناك تأثير ذو دلالة إحصائية لتطبيق الخدمات المصرفية الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات المصرفية.

منهجية البحث وإجراءاته الميدانية:

الدراسة الاستطلاعية:

للإحاطة التامة بجميع أسس وجوانب الدراسة لابد من الإلمام بجميع خصائص الوسط العلمي، وليتجسد هذا لابد من إجراء دراسة استطلاعية على عينة ومجتمع الدراسة، من خلال عدة خطوات نذكرها فيما يلي:

الخطوة الأولى: توجهنا إلى زيارة ميدانية إلى مركب الديوان المتعدد الرياضات بولاية بسكرة.

الخطوة الثانية: تم القيام بمجموعة من المقابلات الحرة مع إطارات وموظفين على مستوى المؤسسة محل الدراسة، بهدف الحصول على معلومات تخص مجتمع الدراسة وبيانات على المنشأة الرياضية.

الخطوة الثالثة: في هذه المرحلة تم توزيع الاستبيان التجريبي على عدد من الإطارات والتي قدر

عددهم ب (08)، وذلك لتحديد النقائص والأخطاء التي توجد في الاستبيان والعمل على تصحيحها قبل توزيعه في صورته النهائية.

المرحلة الرابعة: وبعد الإلمام بجميع جوانب الدراسة والتواصل المباشر مع جميع إطارات المنشأة، والقيام بالعديد من النقاشات الحرة مع الموظفين من أجل الوصول لأحسن صياغة علمية لأسئلة الاستبيان والتأكد من درجة وضوح الأسئلة وملائمتها للمبحوثين، وكذلك لموضوع البحث، فقد م في هذه المرحلة التدقيق في صياغة أسئلة الاستبيان مع مراعاة ظروف العمل الميداني، باعتبارها لها علاقة ارتباط مباشرة بمقر الدراسة ومتغيرات الدراسة وكذلك أدوات البحث، وهذا كله بغرض توزيع استمارة الاستبيان على المبحوثين.

منهج الدراسة:

في هذه الدراسة قام الباحثان بالاعتماد على منهج دراسة حالة باعتباره المنهج الذي يتلاءم مع الخصائص المنهجية لهذه الدراسة.

مجتمع وعينة الدراسة:

قام الباحثان باعتبار أن إطارات مركب الديوان متعدد الرياضات لولاية بسكرة هم مجتمع الدراسة، حيث قدر عددهم ب 16 إطار، حيث قام الباحثان بتطبيق منهج دراسة حالة على جميع إطارات مركب الديوان متعدد الرياضات لولاية بسكرة.

مجالات الدراسة:

المجال المكاني: تم تعيين مركب الديوان متعدد الرياضات لولاية بسكرة للقيام بتطبيق جميع الاختبارات الميدانية الضرورية.

المجال الزمني: استغرق الباحثان في إخراج البحث بصورته النهائية في مدة أكثر من إحدى عشر شهر، وفي الفترة الممتدة من 2022/01/01 إلى 2022/11/22.

المجال البشري: قام الباحثان بتطبيق الدراسة الميدانية على 16 إطار على مستوى مركب الديوان متعدد الرياضات لولاية بسكرة.

أداة الدراسة:

بعد ما قام الباحثان بتحديد المنهج الذي سيجسده في الدراسة، وبعد إلمامهما بأهم الدراسات

السابقة والمشابهة لموضوع الدراسة، تم على أساسها صياغة أسئلة الاستبيان بكل دقة، من خلال الاستغلال الأمثل للعديد من أدبيات الدراسة وكتب متخصصة في جوانب الموضوع، مع الأخذ بعين الاعتبار طبيعة المعلومات التي اكتشفها الباحثان والعمل على إجراء مشاورات مهمة مع أعضاء التدريس بالمعهد، ومن خلال ما سبق ذكره استخلصنا أن استمارة الاستبيان هي أفضل وسيلة ملائمة قد تحقق الغرض من القيام بهذه الدراسة.

الخصائص السيكومترية لأداة الدراسة:

الصدق الظاهري: ولتحقيقه لابد من اقتران هذا الصدق بالحصول على آراء إيجابية من أساتذة محكمين على أعلى مستوى، وهذا ما قام بتطبيقه الباحثان، حيث أنهما وبعد التدقيق في صياغة عبارات الاستبيان الخاصة بموضوع البحث التي تم فيها الاعتماد على العديد من الكتب والمراجع العملية والدراسات السابقة التي لها علاقة وطيدة بمتغيرات دراستنا، قام الباحثان بعرض الاستمارة على أساتذة بغرض تحكيم عباراته وتدقيقها، والتأكد من درجة ملائمة الأسئلة لأغراض الدراسة، ومدى ترابطها بالمحاور التي وضعت لها، وبعد الاطلاع على آراء وتصويبات وملاحظات الأساتذة المحكمين، تم إخراج استمارة الاستبيان في شكلها النهائي.

صدق الاتساق الداخلي لعبارات الاستبانة: حيث تم إجراءه على عينة الاستطلاعية بلغ مجموع أسئلتها 31 عبارة استمارة، من خلال الاعتماد على معامل الارتباط Pearson، لكل محور من محاور الاستمارة.

حساب صدق الاتساق الداخلي للمتغير الأول: "الإدارة الإلكترونية":

الجدول رقم(01): حساب معامل الارتباط بين كل عبارات الإدارة الإلكترونية.

المحور	رقم العبارات	معامل الارتباط
الإدارة الإلكترونية	5- تعمل المنشأة على توفير المؤهلات والكفاءات التقنية اللازمة التي تساعد على تطبيق التكنولوجيا.	0,706**
	6- المنشأة تقدم خدماتها بالاعتماد على الوسائل الحديثة	0,621*
	7- تعرض المنشأة خدماتها على مواقع إلكترونية.	0,750**
	8- للمنشأة مهندسين ومختصين على أعلى مستوى وجوده تتوفر المنشأة في القيام بالوظائف الإلكترونية.	0,619*
	9- إن البرمجيات والأجهزة المستغلة تعمل على تحسن الإنجاز الوظائف وحل	0,528*

	المعيقات وتحقيق رغبات المستخدمين.	
0,688**	10- تتوفر المنشئة على شبكة فعالة داخلية وذلك لتوفير البيانات بدقة والإعلام على جميع الهياكل الخاصة بالمنشئة.	
0,588*	11- توفير تدفق عالي لخدمة الأنترنت لكل هياكل المنشئة.	
0,641**	12- تساعد التطبيقات المستعملة في الحصول على البيانات في الزمن المناسب.	
0,776**	13- تتوفر المنشئة على إطارات كفنة في صيانة الحواسيب.	
0,737**	14- تستهدف المنشئة في إرسال البيانات الإلكترونية بسرعة ودقة على الوسائل الحديثة والبريد الإلكتروني.	
0,591*	15- تعمل المنشئة على تحقيق امن الشبكات وذلك بهدف حماية البيانات والمحافظة على سريتها.	
0,503*	16- عند تعرض نظام المنشئة لمشاكل تقنية نجد أن لها نظام تخزين احتياطي للبيانات والمعطيات.	

المصدر: إعداد الباحثين من مخرجات برنامج SPSS 23

**دال عند مستوى دلالة 0.01 فأقل

كشف الجدول رقم 01 أن كل قيم معاملات الارتباط المبنية موجبة ودالة عند مستوى 0,01 فأقل، إذا فان أسئلة محور(الإدارة الإلكترونية) صادقة لما وصفت لقياسه.

- حساب صدق الاتساق الداخلي للمتغير الثاني: "تحسين جودة الخدمات في المنشآت الرياضية".

الجدول رقم (02): حساب معامل الارتباط بين كل عبارات تحسين جودة الخدمات.

المحور	رقم العبارات	معامل الارتباط
الاعتمادية	17- تقوم المنشئة بالقيام بأنشطتها في زمن مقنن ومحدد.	0,711**
	18- تتسم المنشئة في إجراءات تعاملها مع المستخدمين بالسرعة والبساطة والوضوح.	0,779**
	19- يسعى العمال لتطوير كفاءة الإنجاز والوصول لتحقيق الأهداف	0,888**
	20- تقوم المنشئة بتوفير خدماتها للزبائن بطريقة متميزة وراقية.	0,846**
	21- يحض عمال المنشئة بثقة الزبائن.	0,768**
	22- يسعى العمال في إيجاد حل للمعيقات التي تواجه المستخدمين.	0,728**
الاستجابة	23- يستطيع الزبائن التواصل مع المنشئة خارج مواقيت العمل.	0,767**
	24- العمال في المنشئة دائما على استعداد لتحقيق رغبات الزبائن.	0,805**

0,760**	25- العمال في المنشئة لديهم الكفاءة اللازمة لحل انشغالات الزبائن.	الموسمية
0,805**	26- حرص العمال على الاستجابة بسرعة لاحتياجات الزبائن.	
0,787**	27- تقوم المنشئة بتحديد كل المواعيد الخاصة بإنجاز الخدمات بدقة.	
0,789**	يحرص العمال على التواصل مع الزبائن بلغات أخرى مختلفة.	
0,502*	28- يعتبر موقع المنشأة الرياضية ملائم ودقيق ويسهل الوصول إليه	
0,812**	29- للمنشئة العديد من الهياكل الخدماتية مثل (صالة، مسبح..)	
0,733**	30- يسعى العمال للحفاظ على حسن المظهر لاستقبال الزبائن.	
0,839**	31- تطبق المنشئة احدث التجهيزات لاستقبال الزبائن.	
0,806**	32- تعطي المنشئة أهمية كبيرة بمصلحة المستخدمين.	
0,852**	33- يهدف العمال لهيئة علاقات حسنة مع الزبائن.	
0,855**	34- تقوم المنشئة بهيئة الأجهزة الضرورية لممارسة الرياضة.	

المصدر: إعداد الباحثين من مخرجات برنامج SPSS 23

**دال عند مستوى دلالة 0.01 فأقل

كشف الجدول رقم 02 أن جل قيم معاملات الارتباط المبنية موجبة ودالة عند مستوى 0,01 فأقل، إذن فإن أسئلة محور (تحسين جودة لخدمات بالمنشآت) صادقة لما وصفت لقياسه.

قياس ثبات أداة الدراسة: قمنا بالاعتماد على معامل ألفا كرونباخ (Alpha Cronbach) لقياس الثبات الخاص باستمارة الاستبيان.

اختبار معامل الثبات للمتغير الأول "الإدارة الإلكترونية":

الجدول رقم(03): اختبار معامل الثبات للمتغير الأول "الإدارة الإلكترونية":

المتغير	عنوان المتغير	عدد العبارات	معامل الثبات
الأول	عبارات الإدارة الإلكترونية	12	0,863

المصدر: إعداد الباحثين من مخرجات برنامج SPSS 23

كشف الجدول 03 أن معامل الثبات لأسئلة محور الإدارة الإلكترونية أكثر من 0,60، حيث قدرت نسبة معامل الثبات ألفا كرونباخ بـ 0,863، والتي تمثل نسبة عالية توضح انسجام الأسئلة المقترحة لقياس متغير الإدارة الإلكترونية، حيث توضح أن الأسئلة تقيس حقا ما وضعناه للقياس.

اختبار معامل الثبات للمتغير الثاني "تحسين جودة الخدمات بالمنشأة:

الجدول رقم (04): اختبار معامل الثبات للمتغير الثاني "تحسين جودة الخدمات:

المتغير	العناوين	عدد العبارات	معامل الثبات
الثاني	الاعتمادية	06	0,874
	الاستجابة	06	0,873
	الملموسية	07	0,883

المصدر: إعداد الباحثين من مخرجات برنامج SPSS 23

كشفت الجدول رقم 04 أن معامل الثبات لأبعاد محور تحسين جودة الخدمات بالمنشأة، حيث قدرت درجاتها بنسب عالية جدا من معامل الثبات، فقد كانت درجة بعد الاعتمادية مرتفعا جدا بنسبة 0,874، ودرجة بعد الاستجابة مرتفع جدا بنسبة 0,873، وكذا درجة بعد الملموسية مرتفع جدا بنسبة 0,883، والتي تمثل نسبة عالية توضح انسجام الأسئلة المقترحة للمحور وأبعاده، حيث توضح أن الأسئلة تقيس حقا ما وضعناه للقياس.

الأساليب لإحصائية:

لا بد من الاعتماد على برنامج يساعد الباحث في تحليل أسئلة المبحوثين، وهذا ما قام به الباحثان من خلال استخدام مخرجات برنامج SPSS في تحليل عبارات الاستمارة، حيث قام بالاعتماد على مجموعة من المعاملات الإحصائية وهي كالتالي:

- معامل ألفا كرونباخ.
- معامل الارتباط بيرسون.
- النسبة المئوية.

عرض وتحليل نتائج الدراسة الميدانية:

عرض وتحليل نتائج محور البيانات الشخصية لأفراد العينة:

تم الاعتماد في المحور الأول على عرض الخصائص الشخصية لأفراد العينة والتي سنتطرق لها

في الجدول التالي:

الجدول رقم (05): توزيع أفراد العينة حسب المتغيرات الشخصية.

المتغير	الفئة	التكرار	النسبة المئوية (%)	
الجنس	ذكر	9	56,25	
	أنثى	7	43,75	
	المجموع الكلي	16	100	
العمر	اقل من 30 سنة	5	31,25	
	من 31 إلى 40 سنة	6	37,5	
	من 41 إلى 50 سنة	5	31,25	
	أكثر من 50	0	00,00	
	المجموع الكلي	16	100	
	المستوى التعليمي	دون ليسانس	5	31,25
		الليسانس	7	43,75
مهندس		3	18,75	
ماجستير		1	6,25	
المجموع الكلي		16	100	
الخبرة والاقدمية	اقل من 5 سنوات	4	25	
	من 05 إلى 10 سنوات	7	43,75	
	من 11 إلى 20 سنة	4	25	
	أكثر من 20 سنة	1	6,25	
	المجموع الكلي	16	100	

المصدر: إعداد الباحثين من مخرجات برنامج SPSS 23

يكشف الجدول رقم 05 أهم الخصائص الشخصية لعينة الدراسة وهي كما يلي:

- الجنس: من مخرجات الجدول وجدنا أن نسبة الذكور أعلى من نسبة الإناث، حيث بلغت نسبة الذكور بـ (56,25)، وعدددهم 09 أفراد، أما الإناث فبلغت نسبتهم (43,75)، وعدددهم 07 أفراد؛
- العمر: تم تجزئة أفراد العينة إلى أربعة فئات عمرية، فقد اظهر الجدول أن أعلى فئة عمرية بلغت نسبتها (37,5) وهي الفئة العمرية من 31 إلى 40 سنة وعدددهم 06، أما الفئتين العمريتين اقل من 30 سنة وفئة من 41 إلى 50 سنة بلغت نسبتها بـ (31,25) وعدددهم 05 أفراد، أما الفئة العمرية الأكثر من 50 سنة فلا يوجد أي فرد ونسبتها (00)، وبالتالي فإننا نستخلص أن أفراد العينة يمثلون فئة الشباب بالمجتمع.

- **المستوى العلمي:** تم تجزئة أفراد العينة إلى أربعة فئات، فقد كشف الجدول أن أعلى فئة في المستوى العلمي هي فئة أصحاب شهادة الليسانس، حيث بلغت نسبتها (43,75)، وبعدهم 07 فرداً، وفي المرتبة الثانية كانت فئة ذوي المستوى دون الليسانس حيث بلغت نسبتهم (31,25) وبعدهم 05 أفراد، ثم في المرتبة الثالثة فئة الأفراد أصحاب مستوى مهندس حيث قدرت نسبتهم بـ (18,75) وبعدهم 05 فرداً، وفي الأخير أصحاب فئة مستوى ماجستير وقدرت نسبتهم بـ (6,25) وبعدهم واحد فرد، ومن خلال ما سبق نجد أن معظم أفراد العينة لهم مستوى جامعي والذي يمثلون عدد 11 فرد.

- **سنوات الخبرة:** تم تجزئة أفراد العينة إلى أربعة أجزاء، فقد بين الجدول أن أعلى فئة من حيث الخبرة كانت لفئة من 05 إلى 10 سنوات بنسبه (43,75) وبعدهم 7 أفراد، في حين فإن الفئتين أقل من 5 سنوات وفئة من 11 إلى 20 سنة بالتساوي بنسبة (25) وبعدهم 04 أفراد للفئتين معاً، أما بالنسبة للفئة التي تملك خبرة أكثر من 20 سنة بلغت نسبتها (6,25)، وبفرد واحد فقط، ومن خلال ما سبق نجد أن جميع أفراد العينة يمتلكون الخبرة اللازمة للقيام بأداء الوظائف.

عرض وتحليل نتائج الفرضية الأولى:

من اجل التأكد من أن الفرضية التالية: "عدم وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين تطبيق أساليب الإدارة الإلكترونية بالمنشآت الرياضية وتحسين اعتمادية جودة الخدمات" صحيحة ومحقة، يجب علينا القيام بتطبيق معامل الارتباط بيرسون للكشف عن وجود علاقة ارتباطية من عدمها بين تطبيق أساليب الإدارة الإلكترونية في المنشآت الرياضية وتحسين اعتمادية جودة الخدمات، والجدول رقم 06 يوضح النتائج التالية:

جدول رقم(06):يبين معامل الارتباط بين الإدارة الإلكترونية وتحسين اعتمادية جودة الخدمات:

العلاقة بين الإدارة الإلكترونية وتحسين اعتمادية جودة الخدمات	تحسين اعتمادية جودة الخدمات	الإدارة الإلكترونية
معامل الارتباط بيرسون" تحسين اعتمادية جودة الخدمات	1	0,297
قيمة معنوية		0,263
حجم العينة	16	16
معامل الارتباط بيرسون" الإدارة الإلكترونية"	0,297	1
قيمة معنوية	0,263	
حجم العينة	16	16

المصدر: إعداد الباحثين من مخرجات برنامج SPSS 23

يتضح من مخرجات الجدول (06) انه: "عدم وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين تطبيق أساليب الإدارة الإلكترونية بالمنشآت الرياضية وتحسين اعتمادية جودة الخدمات"، عند مستوى دلالة 0,01، فقد قدرت نسبة معامل الارتباط بيرسون بين تطبيق أساليب الإدارة الإلكترونية في المنشآت الرياضية وتحسين اعتمادية جودة الخدمات بـ 0,297، كما كانت قيمة الدلالة بـ 0,263 أي أنها أكبر من 0,01، وبالتالي فإننا نقبل الفرض الصفري والمتمثل في: "عدم وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين تطبيق أساليب الإدارة الإلكترونية بالمنشآت الرياضية وتحسين اعتمادية جودة الخدمات".

عرض وتحليل نتائج الفرضية الثانية:

من أجل التأكد من أن الفرضية التالية: "عدم وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين تطبيق أساليب الإدارة الإلكترونية بالمنشآت الرياضية وتحسين استجابة جودة الخدمات" صحيحة ومحقة، يجب علينا القيام بتطبيق معامل الارتباط بيرسون للكشف عن وجود علاقة ارتباطية من عدمها بين تطبيق أساليب الإدارة الإلكترونية في المنشآت الرياضية وتحسين استجابة جودة الخدمات، والجدول رقم 07 يوضح النتائج التالية:

جدول رقم (07): يبين معامل الارتباط بين الإدارة الإلكترونية وجودة وتحسين استجابة جودة الخدمات:

العلاقة بين الإدارة الإلكترونية وتحسين استجابة جودة الخدمات	تحسين استجابة جودة	الإدارة الإلكترونية
معامل الارتباط بيرسون "تحسين استجابة جودة"	1	0,399
القيمة المعنوية		0,126
حجم العينة	16	16
معامل الارتباط بيرسون "الإدارة الإلكترونية"	0,399	1
القيمة المعنوية	0,126	
حجم العينة	16	16

المصدر: إعداد الباحثين من مخرجات برنامج SPSS 23

يتضح من مخرجات الجدول (07) انه: "عدم وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين تطبيق أساليب الإدارة الإلكترونية بالمنشآت الرياضية وتحسين استجابة جودة الخدمات"، عند مستوى دلالة 0,01، فقد قدرت نسبة معامل الارتباط بيرسون بين تطبيق أساليب الإدارة الإلكترونية في المنشآت الرياضية وتحسين استجابة جودة الخدمات بـ 0,399، كما كانت قيمة الدلالة

بـ0,126 أي أنها أكبر من 0,01، وبالتالي فإننا نقبل الفرض الصفري والمتمثل في: "عدم وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين تطبيق أساليب الإدارة الإلكترونية بالمنشآت الرياضية وتحسين استجابة جودة الخدمات".

عرض وتحليل نتائج الفرضية الثالثة:

من أجل التأكد من أن الفرضية التالية: "عدم وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين تطبيق أساليب الإدارة الإلكترونية بالمنشآت الرياضية وتحسين ملموسية جودة الخدمات" صحيحة ومحقة، يجب علينا القيام بتطبيق معامل الارتباط بيرسون للكشف عن وجود علاقة ارتباطية من عدمها بين تطبيق أساليب الإدارة الإلكترونية في المنشآت الرياضية وتحسين ملموسية جودة الخدمات، والجدول رقم 08 يوضح النتائج التالية:

جدول(08):يبين معامل الارتباط بين الإدارة الإلكترونية وتحسين ملموسية جودة الخدمات:

العلاقة بين الإدارة الإلكترونية وتحسين ملموسية جودة الخدمات	تحسين ملموسية جودة الخدمات	الإدارة الإلكترونية
معامل الارتباط بيرسون "تحسين ملموسية جودة الخدمات"	1	0,186
القيمة المعنوية		0,491
حجم العينة	16	16
معامل الارتباط بيرسون "الإدارة الإلكترونية"	0,186	1
القيمة المعنوية	0,491	
حجم العينة	16	16

المصدر: إعداد الباحثين من مخرجات برنامج SPSS 23

يتضح من مخرجات الجدول(08) انه: "عدم وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين تطبيق أساليب الإدارة الإلكترونية بالمنشآت الرياضية وتحسين ملموسية جودة الخدمات"، عند مستوى دلالة 0,01، فقد قدرت نسبة معامل الارتباط بيرسون بين تطبيق أساليب الإدارة الإلكترونية في المنشآت الرياضية وتحسين ملموسية جودة الخدمات بـ0,186، كما كانت قيمة الدلالة بـ0,491 أي أنها أكبر من 0,01، وبالتالي فإننا نقبل الفرض الصفري والمتمثل في: "عدم وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين تطبيق أساليب الإدارة الإلكترونية بالمنشآت الرياضية وتحسين ملموسية جودة الخدمات".

عرض وتحليل نتائج الفرضية العامة:

من أجل التأكد من أن الفرضية العامة القائلة: "عدم وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين تطبيق أساليب الإدارة الإلكترونية بالمنشآت الرياضية وتحسين جودة الخدمات" صحيحة ومحقة، يجب علينا القيام بتطبيق معامل الارتباط بيرسون للكشف عن وجود علاقة ارتباطية من عدمها بين تطبيق أساليب الإدارة الإلكترونية في المنشآت الرياضية وتحسين جودة الخدمات، والجدول رقم 09 يوضح النتائج التالية:

جدول رقم(09): يبين معامل الارتباط بين الإدارة الإلكترونية وتحسين جودة الخدمات:

العلاقة بين الإدارة الإلكترونية وتحسين جودة الخدمات	تحسين جودة الخدمات	الإدارة الإلكترونية
معامل الارتباط بيرسون "تحسين جودة الخدمات"	1	0,318
القيمة المعنوية		0,230
حجم العينة	16	16
معامل الارتباط بيرسون "الإدارة الإلكترونية"	0,318	1
القيمة المعنوية	0,230	
حجم العينة	16	16

المصدر: إعداد الباحثين من مخرجات برنامج SPSS 23

يتضح من مخرجات الجدول(09) انه: "عدم وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين تطبيق أساليب الإدارة الإلكترونية بالمنشآت الرياضية وتحسين جودة الخدمات"، عند مستوى دلالة 0,01، فقد قدرت نسبة معامل الارتباط بيرسون بين تطبيق أساليب الإدارة الإلكترونية في المنشآت الرياضية وتحسين جودة الخدمات بـ0,318، كما كانت قيمة الدلالة بـ0,230 أي أنها أكبر من 0,01، وبالتالي فإننا نقبل الفرض الصفري والمتمثل في: "عدم وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين تطبيق أساليب الإدارة الإلكترونية بالمنشآت الرياضية وتحسين جودة الخدمات".

مناقشة النتائج:

مناقشة نتائج الفرضية الأولى:

تبين الفرضية المصرحة بـ: "عدم وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين تطبيق أساليب الإدارة الإلكترونية بالمنشآت الرياضية وتحسين اعتمادية جودة الخدمات"

وفي طريقنا في تفسر وتحليل استجابات أفراد العينة لأسئلة الاستبيان والتي وضحاها الجدول رقم 06، فقد اكتشفنا أن مخرجات الجدول توضح النتائج التالية: "عدم وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين تطبيق أساليب الإدارة الإلكترونية بالمنشآت الرياضية وتحسين اعتمادية جودة الخدمات"، حيث أن هذه النتائج تؤكد على أن وظيفة تطبيق أساليب الإدارة الإلكترونية في المنشآت الرياضية لم تأخذ القدر الكافي من الاهتمام والاستغلال في أرض الواقع وبالضبط على مستوى مركب الديوان متعدد الرياضات لولاية بسكرة، بالإضافة إلى أن هذه الأخيرة لا تعمل على توفير الخدمات للعملاء بصورة مميزة وراقية، كما أن العمال لا يولون اهتمام كبير لإيجاد صيغة لحل الصعوبات والمشكلات التي تؤثر في توجهات الزبائن، كما أن المعاملات والإجراءات على مستوى المنشأة الرياضية لا تتسم بالسرعة والبساطة، وهذا بالفعل ما يؤثر بشكل كبير على العلاقة الارتباطية بين تطبيق أساليب الإدارة الإلكترونية بالمنشآت الرياضية وبعد الاعتمادية في تحسين جودة الخدمات.

ومن خلال ما سبق الوصول إليه، فإننا نؤكد أنها تدعم النتائج التي حققها البحث، إذ يمكننا استنتاج أن الفرضية الأولى القائلة: "عدم وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين تطبيق أساليب الإدارة الإلكترونية بالمنشآت الرياضية وتحسين اعتمادية جودة الخدمات"، صحيحة ومحقة، ومنه لا بد من قبول الفرضية.

في حين أن الدراسة السابقة للباحثين (حورية قارطي، إيمان مداوي، 2017) لم تتفق مع نتائج دراستنا، حيث أن هذه الدراسة تعتبر أن بعد الاعتمادية يمثل ارتباط طردي ضعيف بينه وبين تطبيق الإدارة الإلكترونية على مستوى مصالح الجماعات المحلية ولجودة استخراج جواز السفر البيومتري.

مناقشة نتائج الفرضية الثانية:

تبين الفرضية المصرحة بـ "عدم وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين تطبيق أساليب الإدارة الإلكترونية بالمنشآت الرياضية وتحسين استجابة جودة الخدمات".

وفي طريقنا في تفسر وتحليل استجابات أفراد العينة لأسئلة الاستبيان والتي وضحاها الجدول رقم 07، فقد اكتشفنا أن مخرجات الجدول توضح النتائج التالية: "عدم وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين تطبيق أساليب الإدارة الإلكترونية بالمنشآت الرياضية وتحسين استجابة جودة الخدمات"، حيث أن هذه النتائج تؤكد على أن تطبيق أساليب الإدارة الإلكترونية بالمنشآت الرياضية لا يتم تجسيد مناهجها وتطبيقاتها بالصورة المرجوة في أرض الواقع وبالضبط على مستوى

مركب الديوان متعدد الرياضات لولاية بسكرة، حيث أن الموظفين في المنشئة لا يعملون على تحقيق وإشباع رغبات وتصورات العملاء، كما أنهم ليس لهم الكفاءة على دراسة احتياجات العملاء وتوفيرها بدقة، بالإضافة إلى أنهم لا يحرصون على السرعة في الاستجابة لما يطلبه الزبائن، وكذلك فإن عمليات وإجراءات التعامل مع الزبائن على بالمنشئة لا تحظى بالتكامل والاستمرارية والدقة، وهذا بالفعل ما يؤثر بشكل كبير على العلاقة الارتباطية بين تطبيق أساليب الإدارة الإلكترونية بالمنشآت الرياضية وبعد الاستجابة في تحسين جودة الخدمات.

ومن خلال ما سبق الوصول إليه، فإننا نؤكد أنها تدعم النتائج التي حققتها البحث، إذ يمكننا استنتاج أن الفرضية الثانية القائلة: "عدم وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين تطبيق أساليب الإدارة الإلكترونية بالمنشآت الرياضية وتحسين استجابة جودة الخدمات"، صحيحة ومحقة، ومنه لا بد من قبول الفرضية.

في حين أن الدراسة السابقة للباحثين (حورية قارطي، إيمان مداوي، 2017) لم تتفق مع نتائج دراستنا، حيث أن هذه الدراسة تعتبر أن بعد الاستجابة يمثل ارتباط طردي ضعيف بينه وبين تطبيق الإدارة الإلكترونية على مستوى مصالح الجماعات المحلية ولجودة استخراج جواز السفر البيومتري.

مناقشة نتائج الفرضية الثالثة:

تبين الفرضية المصرحة بـ "عدم وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين تطبيق أساليب الإدارة الإلكترونية بالمنشآت الرياضية وتحسين ملموسية جودة الخدمات".

وفي طريقنا في تفسير وتحليل استجابات أفراد العينة لأسئلة الاستبيان والتي وضجها الجدول رقم 08، فقد اكتشفنا أن مخرجات الجدول توضح النتائج التالية: "عدم وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين تطبيق أساليب الإدارة الإلكترونية بالمنشآت الرياضية وتحسين ملموسية جودة الخدمات"، حيث أن هذه النتائج تؤكد على أن تطبيق أساليب الإدارة الإلكترونية بالمنشآت الرياضية لا يتم تجسيد خصائصها بالصورة المرجوة في أرض الواقع وبالضبط على مستوى مركب الديوان متعدد الرياضات لولاية بسكرة، حيث أن الأخيرة لا تقوم باستعمال أساليب متطورة وحديثة في عملية التواصل والاتصال مع الزبائن باعتبارها لا تولي قيمة كبيرة لمصلحة المستخدمين، وكذلك فإن المنشئة لا تسعى لإنشاء وتحسن العلاقات الإنسانية بينها وبين الزبائن، كما أنها لا تستهدف تحسين نشاط مواقعها الإلكترونية والذي بدوره قد يساهم في تسهيل الوصول إليها، وهذا بالفعل ما

يؤثر بشكل كبير على العلاقة الارتباطية بين تطبيق أساليب الإدارة الإلكترونية بالمنشآت الرياضية وبعد الملموسية في تحسين جودة الخدمات.

ومن خلال ما سبق الوصول إليه، فإننا نؤكد أنها تدعم النتائج التي حققتها البحث، إذ يمكننا استنتاج أن الفرضية الثالثة القائلة: "عدم وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين تطبيق أساليب الإدارة الإلكترونية بالمنشآت الرياضية وتحسين ملموسية جودة الخدمات"، صحيحة ومحقة، ومنه لا بد من قبول الفرضية.

في حين أن الدراسة السابقة للباحثين (حورية قارطي، إيمان مداوي، 2017) لم تتفق مع نتائج دراستنا، حيث أن هذه الدراسة تعتبر أن بعد الملموسية يمثل ارتباط طردي ضعيف بينه وبين تطبيق الإدارة الإلكترونية على مستوى مصالح الجماعات المحلية ولجودة استخراج جواز السفر البيومتري.

مناقشة نتائج الفرضية العامة:

تبين الفرضية المصرحة بـ: "عدم وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين تطبيق أساليب الإدارة الإلكترونية بالمنشآت الرياضية وتحسين جودة الخدمات".

وفي طريقنا في تفسر وتحليل استجابات أفراد العينة لأسئلة الاستبيان والتي وضجها الجدول رقم 09، فقد اكتشفنا أن مخرجات الجدول توضح النتائج التالية: "عدم وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين تطبيق أساليب الإدارة الإلكترونية بالمنشآت الرياضية وتحسين جودة الخدمات"، حيث أن هذه النتائج تؤكد على أن عمل تطبيق أساليب الإدارة الإلكترونية بالمنشآت الرياضية لا يتم تجسيد خصائصها بالصورة المأمولة والتي لا تقوم بتوظيف برامج ونظم امعلومات المستخدمة في الحصول على البيانات في الزمن اللحظي المناسب على ارض الواقع وبالضبط على مستوى مركب الديوان متعدد الرياضات لولاية بسكرة، بالإضافة إلى أن المنشئة لا تستغل المهندسين والمختصين في هذا المجال بصفة مثلى، ونفس الوضع فيما يخص التطبيقات والأجهزة والعتاد المتطور الحديث، والذي من شأنه أن يساهم في تدليل الصعوبات والمشاكل التي تؤثر على كفاءة الأداء، وتساعد في زيادة فاعلية تحسين أداء الوظائف والمهام، كما أنها تساهم بشكل جد فعال في عملية اتخاذ القرارات الإدارية بكل دقة ووضوح، وتسهيل عملية اتخاذ القرارات وبفاعلية، وهذا بالفعل ما يؤثر بشكل كبير على العلاقة الارتباطية بين تطبيق أساليب الإدارة الإلكترونية بالمنشآت الرياضية وبعد الملموسية في تحسين جودة الخدمات.

ومن خلال ما سبق الوصول إليه، فإننا نؤكد أنها تدعم النتائج التي حققتها البحث، إذ يمكننا

استنتاج أن الفرضية العامة القائلة: "عدم وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين تطبيق أساليب الإدارة الإلكترونية بالمنشآت الرياضية وتحسين جودة الخدمات"، صحيحة ومحقة، ومنه لا بد من قبول الفرضية.

في حين أن الدراسة السابقة للباحثين (دراسة شليجي الطاهر، كريني ربحية 2019)، لم تتفق مع نتائج دراستنا، حيث إن هذه الدراسة تعتبر أن تطبيق أساليب الإدارة الإلكترونية له علاقة وأهمية في تحسين جودة الخدمات العمومية.

وكذلك هو الحال بالنسبة لدراسة للباحثين (عمران بشرير وموراد تهتان 2016)، لم تتفق مع نتائج دراستنا، حيث إن هذه الدراسة تعتبر أنه يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لتطبيق الخدمات المصرفية الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات المصرفية.

خاتمة:

وفي خلاصة لمقالنا هذا نستنتج أن التحكم الجيد في تقنيات المعلومات والاتصالات واستغلال مناهجها بدقة يعتبر بمثابة أحسن استثمار، خاصة إذا صاحب هذا التوافق مع متطلبات المنشأة الرياضية، والذي يعتبر ركيزة ضرورية للحرص على تفوق ونجاح أنشطتها في هذا الزمن المعاصر، فقد أصبح تطبيق أساليب الإدارة الإلكترونية بالمنشآت الرياضية من أهم الأسس اللازمة لتحقيق أحسن جودة لخدماتها، والرفع من إنتاجيتها وفعاليتها في توفير الخدمات، وهذا هو الغرض الأسمى التي اجتمعت الدراسة لبلورته، حيث كشفت لنا الدراسة التطبيقية عن "عدم وجود علاقة ارتباطية بين تطبيق أساليب الإدارة الإلكترونية بالمنشآت الرياضية وتحسين جودة الخدمات"، فالاستغناء على تطبيق الآليات والأساليب والمناهج العلمية للإدارة الإلكترونية، وعدم إعطاء اعتبار لأهمية الوسائل والتقنيات المتطورة الحديثة، من شأنه أن يؤثر بطبيعة الحال على التنمية المستدامة وعلى كفاءة وجودة تقديم الخدمات على مستوى المنشآت الرياضية، وبالتالي فإنه يسبب أضرار كبيرة على السياسة الإنتاجية للمؤسسات، عن طريق ارتفاع تكاليف الإنتاج، وضعف الاستجابة لتحقيق احتياجات ومتطلبات الزبائن، وبالتالي ينتج عنها انخفاض كبير في نسبة الأرباح ودخول المؤسسة في العديد من المشاكل التي لا مخرج منها إلى التحول إلى تطبيق فعال لمناهج الإدارة الإلكترونية.

وفي النهاية يمكننا التعبير بان دراستنا ركزت على جوانب مهمة من الظاهرة المدروسة،

- وفتح مجالات أخرى لإجراء دراسات معمقة أكثر فأكثر، كما نحيطكم علما أن هذه الدراسة تحصلنا من خلالها على النتائج التالية:
- عدم وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين تطبيق أساليب الإدارة الإلكترونية بالمنشآت الرياضية وتحسين اعتمادية جودة الخدمات.
 - عدم وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين تطبيق أساليب الإدارة الإلكترونية بالمنشآت الرياضية وتحسين استجابة جودة الخدمات.
 - عدم وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين تطبيق أساليب الإدارة الإلكترونية بالمنشآت الرياضية وتحسين ملموسية جودة الخدمات.

التوصيات:

- العمل على نشر الوعي بأهمية التحكم بالأساليب التكنولوجية الحديثة بالنسبة للموظفين وخاصة في المجال الرياضي، بتهيئة هذه المنشآت بالتجهيزات التكنولوجية المتطورة؛
- ضرورة إنشاء تربية وأيام تكوينية، تهدف لتدريب الموظفين على التحكم بالتكنولوجيا الحديثة؛
- توفير الموارد المالية اللازمة التي تحتاجها المنشآت لتطبيق أساليب الإدارة الإلكترونية في أرض الواقع؛
- رصد توفير الوسائل والتجهيزات الحديثة بغرض تلبية احتياجات المستخدمين بسرعة؛
- على المنشآت الرياضية بعقد اجتماعات دورية بغرض مناقشة وتقييم الخدمات المقدمة للزبائن ومدى جودتها، وهذا من أجل اكتشاف انطباق الزبائن نحو الخدمة المتوفرة، ومن ثم وضع خطة لتحسن وتجويد الخدمات التي تجسد أهدافهم بشكل مستمر؛
- لا بد على المنشآت الرياضية عند تبنيها لتطبيق الإدارة الإلكترونية أن تقوم بتجهيز البيئة المثالية والبنية التحتية اللازمين لتحقيق أهدافها؛
- ضرورة إيلاء أهمية بالغة لمبدأ التحسين المستمر في جل الميادين والتي لها ارتباط بجودة الخدمات، بغرض اكتشاف نقاط القوة والضعف ومعالجتها والارتقاء بها؛
- يجب تبني أكثر لأبعاد جودة الخدمات، لان لها تأثير واضح في قرارات وتوجهات

المنشآت الرياضية، وشكل جودة الخدمة المقدمة مستقبلاً؛
 - وضع آليات جديدة للترويج على الخدمات المقدمة، والتي تواكب التطور الحالي في
 عملية تقديم الخدمات للعملاء وأبرز هذه الآليات: مواقع التواصل الاجتماعي (فيسبوك،
 انستغرام...)
 - لا بد على المنشآت الرياضية عند تطبيق الإدارة الإلكترونية أن تحدد القوانين
 واللوائح والتشريعات الضرورية والتي تهتم بجميع القضايا المرتبطة بعملية التنفيذ.

المراجع

1. احمد محمود الزامل واخزون: تسويق الخدمات المصرفية، دار الإثراء للنشر والتوزيع، عمان، 2012.
2. إبراهيم عبد العزيز: أسس الإدارة العامة والإدارة التربوية، ط1، مكتبة المجتمع العربي للنشر والتوزيع، 2006.
3. موفق عدنان عبد الجبار: التسويق الاستراتيجي لخدمات الفنادق والسياحة، دار حامد للنشر والتوزيع، عمان، 2016.
4. مأمون السلطي، سهيلة الياس: دليل عملي لتطبيق أنظمة إدارة الجودة، دار الفكر، بيروت، 1999.
5. ساري احمد حمدان: تقويم المنشآت الرياضية في المدن الرياضية، مجلة البلقاء للبحوث والدراسات، العدد 01، الأردن، 2020.