

## استخدام أسوب الفجوة في قياس جوده الخدمة المقدمة

### بصالات الجمباز بمحافظة الفيوم

د/ محمود صلاح محمود

مدرس بكلية التربية الرياضية جامعة بني سويف.

[ms3077384@gmail.com](mailto:ms3077384@gmail.com)

د/ موده مجدي جلال محمود الديب

مدرس بقسم التعريينات والجمباز والتعبير

الحركي بكلية التربية الرياضية جامعة بني سويف.

[mawaddaeldeeb4@gmail.com](mailto:mawaddaeldeeb4@gmail.com)

### المخلص :

تلقي الواسة الضوء علي أسلوب الفجوة للخدمات المقدمة من صالات الجمباز الرياضية وكيفية قيامها واعتمادها علي الحقائق والمفاهيم والاسس التي تبني عليها نظم الجودة في مجال الخدمات باعتبار ان هذه الصالات تقدم الخدمات لجميع الرياضيين بمحافظة الفيوم ومحاوله الوقوف علي طبيعة نظام الخدمات علي اعلي مسوي من الطلب ، كما توفر الواسة مدخلاً إدرياً ميدانياً يعتمد علي التحقق من مدي توافر متطلبات إدارة الجودة الشاملة و يجب البحث عن التسؤلات التالية هل هناك تطابق أو اختلاف بين إراكات المستفيدين للخدمة المقدمة من صالات الجمباز بمحافظة الفيوم وتوقعاتهم لها ، وهل هناك تطابق أو اختلاف بين إراكات الإدارة لتوقعات المستفيدين لمسوي الخدمة المقدمة من من صالات الجمباز بمحافظة الفيوم وتوقعات المستفيدين لها؟ وتوصل الباحثين الي الاستنتاجات التالية أنه توجد فروق دالة إحصائياً بين إراكات المستفيدين للخدمة المقدمة من الصالات الرياضية في محافظة الفيوم وتوقعات المستفيدين لجميع الابعاد، وتوجد فروق دالة إحصائياً بين إراكات الإدارة للمواصفات الخاصة بالخدمة المقدمة من الصالات الرياضية ، وجاء في الترتيب الأول من حيث اتساع الفجوات بالنسبة للصالات الرياضية في محافظة الفيوم "الجوانب المادية الملموسة"، بينما جاء في الترتيب الثاني "الاعتمادية" ، كما جاء في الترتيب الثالث " الاستجابة "، كما جاء في الترتيب الرابع " الأمان "، بينما جاء في الترتيب الخامس والأخير " التعاطف و يوصي الباحثين بما يلي ضرورة تحسين مسوي أداء الخدمة ووضع المعايير والضوابط اللازمة لتحقيق مبدأ المساواة في الحصول على الخدمات المقدمة لجميع الأعضاء و وضع نموذج مقترح للخدمات المقدمة التي تلبي احتياجات ورغبات الأعضاء بالصالات الرياضية في محافظة الفيوم حتى يكون له القفوة في التغلب على الفجوة بين اراكات وتوقعات المستفيدين.

**Abstract:**

The study sheds light on the approach to the services provided by gymnastics gyms, how they are established, and their reliance on the facts, concepts, and foundations upon which quality systems are built in the field of services, These gyms provide services to all athletes in Fayoum Governorate, Therefore, the nature of the service system must be examined at the highest level of demand, The research answers the following questions: Is there a match or difference between the beneficiaries' perceptions of the service provided by the gymnastics halls in Fayoum Governorate and their expectations of it? Is there a match or difference between the administration's perceptions of the beneficiaries' expectations of the level of service provided by the gymnastics halls in Fayoum Governorate and the beneficiaries' expectations of it? The researchers reached the following conclusions that there are statistically significant differences between the beneficiaries' perceptions of the service provided by gyms in Fayoum Governorate and the beneficiaries' expectations for all dimensions, and there are statistically significant differences between the administration's perceptions of the specifications for the service provided by gyms, The first rank in terms of widening gaps for gyms in Fayoum Governorate was "tangible physical aspects," while the second rank was "reliability." The third rank was "responsiveness," and the fourth rank was "safety." The fifth and final ranking is "Empathy." The researchers recommend the following: the need to improve the level of service performance, establish the necessary standards and controls to achieve the principle of equal access to services provided to all members, and develop a proposed model for the services provided that meet the needs and desires of members in gyms in Fayoum Governorate, so that it

has the ability to Overcoming the gap between the perceptions and expectations of beneficiaries.

## استخدام أسوب الفجوة في قياس جوده الخدمة المقدمة بصالات الجمباز بمحافظة الفيوم

### المقدمة ومشكلة البحث:

تسعى الكثير من المنظمات والمؤسسات الرياضية والغير رياضية للارتقاء بمسوى الخدمات التي تقدمها حتى تصل لدرجة التميز الذي يعد مثلاً يسعى إليه كل من مقدمي الخدمات والمستفيدين منها وذلك وفق التطور الانساني الحادث مع تلك المؤسسات باستخدام العديد من الاستراتيجيات المختلفة من أجل تحسين مسوى عملها، ومن أهم تلك الاستراتيجيات الاهتمام بالجودة والخدمة المقدمة كونها استراتيجيه مهمه تسعى إلي توفير خدمات تشبع رغبات ومتطلبات المستفيدين ، وتلبي متطلباتهم واحتياجاتهم وتوقعاتهم المعلنة وغير المعلنة لذا تعد الجودة من أهم القضايا التي تهتم بها القيادة الادلية الناجحة في اي مؤسسة سواء عامه اورياضية حتي تسعى إلي رفع مسوى أدائها من الناحية الإنتاجية والخدمية وسبب ذلك يعود بالدرجة الأساسية الى أن الجودة هي الشريان الحوي الذي يمد المنظمة بدماء جديدة متدفقة، فضلا عن نور الجودة في تحقيق المزة التنافسية للمؤسسة المعنية.

لذا تعتبر الجودة جزءاً وعنصراً هاماً في المؤسسة لتحقيق التميز بين المؤسسات لتحديد الموقف التنافسي وتحقيق التميز والارتقاء بين المؤسسات حتي يكون لها حصة سوقية أكبر وعائداً على الاستثمار أكبر من تلك المنشآت ذات الجودة المنخفضة وكذلك بالنسبة للمؤسسات الخدمية (20: 10) ويذكر " جونسون Johnson " (1992) الجودة Quality هي قوة الإلرة على تقديم خدمة تكون قاوة على الوفاء بحاجات العملاء، وهي القوة على تحقيق رغبات العميل بالشكل الذي يتطابق مع توقعاته ويحقق رضاه التام عن الخدمة التي تقدم له (20: 36).

و يؤكد كلاً من حسن الشافعي ، علية دجزي (2009) أنه يزداد الإهتمام بين الدول المتقدمة لتحقيق السبق في المجال الرياضي التنافسي و يتحقق ذلك من خلال ما تحققه الدول من إنجاز رياضي سواء في مسقوي الأداء أو في مسقوي مسقوي الوصول الي المنافسة، حيث يقطن

مدي تقدم الدول بمدى تقدم الرياضة و التركيز علي الناشئين و العناية بأعدادهم و تكريس كافة الطرق خاصة العلمية لتحقيق افضل النتائج عن طريق الممارسة او المنافسة واماكن التدريب.

(12:2)

كما يضيف أحمد عبد الهادي (1997) ان رياضة الجمباز تعتبر من الأنشطة الرياضية المحببة ، لما تتمتع به من إثرة و قوة وتشويق و جمال الأداء و تفرح الأجهزة التي تؤدي عليها اللاعبات ، و الجمباز من الرياضات الهامة التي تحتاج لأساليب و طرق متطورة لتعلمها و خاصة أنها من الرياضات الأساسية التي تسهم في تنمية الصفات البدنية و القدرات الحركية و المهلية . (4 :3)

و تعتبر صالات الجمباز هي الملاذ و المكان الأول الذي يقوم فيه ممرسين الجمباز بالممارسة و التدريب على المهارات الأساسية ، وذلك لمختلف الأعمار السنية ، حيث يتم فيها التدريب على الأنواع المختلفة للجمباز مثل الجمباز الفني و جمباز الأيروبيك الجمباز العام.(6:25)

وتعد صالات الجمباز مجهزة بجميع الأجهزة و الأدوات المساعدة و البديلة و جميع وسائل الأمن و السلامة التي يمكن أن تساهم في تعلم و تطوير الأداء الحركي للممرسين و المطابقة لمواصفات الفنية القانونية الخاصة بالاتحاد الدولي للجمباز ، و تتضمن صالات الجمباز وجود صيانة دورية فنية متخصصة لجميع الأجهزة و الأدوات الموجودة .(4:20)

ويجمع الفاضل في ابتكار أسلوب الفجوة إلهي بوا شورمان وآخرون (Parasuraman, et al.) ويعتمد على مقارنة توقعات العملاء بشأن الخدمة وإراكاتهم لمستوى جودة الخدمة المقدمة بالفعل ومن ثم يتم تحديد الفجوة بين هذه التوقعات والإراكات، والذي عن طريقة يمكن الحكم علي جودة الخدمة من خلال معرفة مدى التطابق بين توقعات العملاء عن أبعاد جودة الخدمة وبين الأداء الفعلي لتلك الأبعاد ويمكن التعبير عنه بالمعادلة التالية:

جودة الخدمة = الأداء الفعلي + توقعات المستفيد عن مستوى أداء الخدمة الممتزة (21 :41)

ويتوقف نجاح أي مؤسسة خدمية واستمرليتها على مدى تحقيق الأهداف التي أنشئت من أجلها، ولذلك تحتاج المؤسسات الخدمية إلى أداة تستطيع على أساسها التعرف على الفجوة بين (إراكات - توقعات) المستخدمين من صالات الجمباز ، وتحديد ما إذا كان هناك تباين أو اختلاف بين النتائج المستهدفة وبين النتائج التي تحققت فعلاً.

حيث تلقي الوراثة الضوء على أسلوب الفجوة للخدمات المقدمة من صالات الجمباز الرياضية وكيفية قيامها واعتمادها على الحقائق والمفاهيم والاسس التي تبني عليها نظم الجودة في مجال الخدمات باعتبار ان هذه الصالات تقدم الخدمات لجميع الرياضيين و الغير رياضيين بمحافظة الفيوم ومحولة الوقوف على طبيعة نظام الخدمات على اعلي مسوي من الطلب ، كما توفر الوراثة مدخلاً إدرياً ميدانياً يعتمد على التحقق من مدي توافر متطلبات إدارة الجودة الشاملة على جميع الخدمات التي يمكن تقديمها من صالات الجمباز بمحافظة الفيوم.

ومن خلال إطلاع الباحثين على البحوث والوراسات الموجعية السابقه التي أجريت فى هذا المجال وجد الباحثين نرة الأبحاث على حد علمهما التي تناولت قياس جودة الخدمة المقدمة من صالات الجمباز بمحافظة الفيوم من خلال استخدام أسلوب الفجوة بين الإراكات والتوقعات لدي المستخدمين.

ومن هنا ظهرت لدي الباحثين مشكلة البحث فى كونها محاولة للتعرف على التطابق أو الاختلاف فى مسوي جودة الخدمات المقدمة من صالات الجمباز بمحافظة الفيوم وذلك من خلال قياسها من منظور أسلوب الفجوة.

### هدف البحث:

يهدف البحث الحالي إلى تطبيق أسلوب الفجوة لقياس جودة الخدمات المقدمة من صالات الجمباز بمحافظة الفيوم.

**تسؤلات البحث:** فى ضوء هدف البحث صاغ الباحثين فروضه فى ضوء التسؤلات التالية:

1- هل هناك تطابق أو اختلاف بين إراكات المستخدمين للخدمة المقدمة من صالات الجمباز بمحافظة الفيوم وتوقعاتهم لها؟

2- هل هناك تطابق أو اختلاف بين إراكات الإدارة لتوقعات المستفيدين لمستوى الخدمة المقدمة من من صالات الجمباز بمحافظة الفيوم وتوقعات المستفيدين لها؟

### مصطلحات البحث:

**جودة الخدمة:** التعرف على احتياجات العملاء وتحقيق رغباتهم بشكل فعال يخلو من أي عيوب ومن أول مرة ، فضلاً عن تحقيق الاستورية في تحسين الأداء. (18 : 57 )  
**أسلوب الفجوة:** المقارنة بين إراكات المستفيد لمستوى الأداء الفعلي للخدمة التي يحصل عليها وبين توقعه لمظاهر الامتياز في الخدمة. (23 : 35)

**الفجوة:** تعبر عن مستوى الجودة بحساب الفروق بين الرغوب والموجود. (21 : 41)  
**صالات الجمباز:** مكان مجهز و مزود بجميع الإمكانيات و الأتوات و الأجهزة المطابقة لمواصفات الأتحاد الدولي للجمباز واللائمة لممارسة وتدريب و تعلم المهارات المتنوعة الخاصة بالجمباز بأنواعه المختلفة . (تعريف إجماعي)

### خطة وإجراءات البحث:

#### منهج البحث:

استخدم الباحثين المنهج الوصفي (أسلوب المسح) وذلك لمناسبته لتحقيق هدف البحث.

#### مجتمع البحث:

يتمثل مجتمع البحث في التالي:-

**المستفيدين:-** يمثل في جميع الاعضاء المشتوكين من حيث الاشتراك الثانوي و النصف ثانوي و شهوي في صالات الجمباز بمحافظة الفيوم.

**اعضاء مجالس الإدارة:-** يمثل في جميع الاعضاء بصالات الجمباز بمحافظة الفيوم التي منها موصلة و الغير موصلة.

#### عينة البحث

قد قام الباحثين باختيار عينة البحث بالطريقة العشوائية بالنسبة للمستفيدين والبالغ قوامها

موضحة بالجدول رقم (1)

وقد قام الباحثين باختيار عينة البحث بالطريقة العمدية لاعضاء مجلس الإدارة موضحة بالجنول رقم (1)

### جدول رقم (1) يوضح

بيان بأعداد الأعضاء المستفيدين و اعضاء مجلس الإدارة

العينة الاساسية	العينة الاستطلاعية	مجتمع البحث	المجال	
150	30	489	المستفيدين	1
30	10	40	اعضاء مجلس الإدارة	2
180	40	529	المجموع الكلي	

أوات جمع البيانات:

استخدم الباحثين لجمع بيانات البحث الأوات الآتية :

تحليل الوثائق والسجلات :

قام الباحثين بالاطلاع على الواسات المرجعية والبحوث التي تناولت قياس جودة الخدمة كواسة براشورامان (1994) (21) ، و وواسة " ثابت إريس " (1996) (11) ، وواسة " كوك وكولين وتومبسون وبروس " (2000) (19) ، وواسة احمد عومي، حسين عبد الحليم (2013) (5) وواسة محمد فوزي (2016) (16)، وذلك للتعرف على كيفية إعداد أوات جمع البيانات وايضاً الاطلاع على السجلات الخاصة بصالات الجمباز بمحافظة الفيوم وطبيعة العمل بها والخدمات التي تقدمها.

المقابلة الشخصية:

قام الباحثين بإجراء العديد من المقابلات الشخصية مع بعض أعضاء مجلس الإدارة والعاملين بصالات الجمباز وذلك للتعرف على طبيعة العمل بالصالات والتي أفادت الباحثين في تصميم أداة الاستبيان الخاصة بالبحث، وقد تمت المقابلة في شكل سؤال مفوح تم توجيهه للمسؤولين للتعرف على طبيعة العمل.

استمارة استبيان قياس جودة الخدمة باستخدام أسلوب الفجوة بصالات الجمباز بمحافظة الفيوم:

## خطوات إعداد الاستبيان:

قام الباحثين باستخدام استبيان أسلوب الفجوة الخاص بمحمد فوزي عبد الغيز (2014م) وإضافة وتعديل بعض العبارات وفقا لهدف البحث ومجتمع وعينه البحث وجاءت على النحو التالي:

### 1- تحديد الهدف من الاستبيان :

تم تحديد هدف الاستبيان وقد تمثل في قياس جودة الخدمة المقدمة من صالات الجمباز بمحافظة الفيوم عن طريق استخدام أسلوب الفجوة.

### 2- تحديد أبعاد الاستبيان :

بعد الاطلاع على الدراسات والبحوث العلمية وتحديد الهدف من الاستبيان قام الباحثين باستخدام إستبيان "براشورمان Perasuraman" ورفاقه (1988) (21) والذي أعده إلى الصورة العربية كل من "ثابت أريس، جمال العوسى" (1995)(11) و محمد فوزي (2016)(16). والتي تمثلت أبعاده في :

- 1- الحوانب المادية الملموسة .
- 2- الاعتمادية .
- 3- الاستجابة .
- 4- الأمان .
- 5- التعاطف .

وذلك بالرجوع إلى الخصائص المميزة للخدمة المطلوب قياس جودتها من قياس جودة الخدمة باستخدام أسلوب الفجوة بصالات الجمباز بمحافظة الفيوم ، وأشتمل على أربع صور من الاستمرات وهي :

**الأولي:** تقيس توقعات المستفيدين لمسوي الخدمة المقدمة من صالات الجمباز بمحافظة الفيوم.  
**الثانية:** تقيس اواكات المستفيدين للأداء الفعلي للخدمة المقدمة من صالات الجمباز بمحافظة الفيوم.  
**الثالثة:** تقيس اواكات الإدارة لتوقعات المستفيدين لمسوي الخدمة المقدمة من صالات الجمباز بمحافظة الفيوم .

**الرابعة:** تقيس اواكات الإدارة للمواصفات الخاصة بالخدمة من صالات الجمباز بمحافظة الفيوم حيث يتم إيجاد الفرق بين الصور لحساب الفجوات الأربع قيد البحث. ويقوم هذا الاستبيان على معادلة أساسية هما الاواكات والتوقعات، وذلك لقياس فجوات هامة تتعلق بكل من منظم الخدمة وبالمستفيد من الخدمة وبالاتنين معاً.

### 3- صياغة عبارات الاستبيان:

قام بلاشورمان Perasuraman ورفاقه (1988) بوضع مجموعة من العبارات لكل بعد من أبعاد الاستبيان وقد قام الباحث بإعادة صياغتها وإضافة بعض العبارات بما يتفق مع الهدف منه، وقد بلغ عدد العبارات (40) ربعون عبارة موزعة على أبعاد الاستبيان كالتالي:

1. الجوانب المادية الملموسة
  2. الاعتمادية
  3. الاستجابة
  4. الأمان
  5. التعاطف
- وعدد عباراتها (14) أربعة عشر عبارة.  
وعدد عباراتها (6) خمسة عبارات=  
وعدد عباراتها (7) أربعة عبارات.  
وعدد عباراتها (7) أربعة عبارات.  
وعدد عباراتها (6) خمسة عبارات=

وقد روعي عند صياغة العبارات داخل الاستبيان، أن يكون للعبارة معنى واحد محدد وان تكون لغة كل عبارة صحيحة، والابتعاد عن العبارات الصعبة، وتجنب استعمال الكلمات التي تحمل أكثر من معنى.

وقد قام الباحثين بكتابة شكل الاستبيان وذلك بترتيب العبارات تبعاً للبعد المنتمية إليه بحيث تجمع العبارات الخاصة بكل بعد من أبعاد الاستبيان مع بعضها.

### 4- تصحيح الاستبيان: لتصحيح الاستبيان قام الباحثين بوضع موزان تقديري رباعي، وقد تم تصحيح العبارات كالتالي :

موافق بشدة	: أربعة درجات	موافق	: ثلاثة درجات
غير موافق	: درجتان	غير موافق بشدة	: درجة واحدة

### 5- الشكل النهائي للاستبيان :

تم وضع الاستبيان في أربع صور من الاستمالات وهي :

الأولي: تقيس توقعات المستفيدين لمستوي الخدمة المقدمة من صالات الجمباز بمحافظة الفيوم (مرفق رقم 2) .

الثانية: تقيس اواكات المستفيدين للأداء الفعلي للخدمة المقدمة من صالات الجمباز بمحافظة الفيوم (مرفق رقم 2) .

الثالثة: تقيس اواكات الإلرة لتوقعات المستفيدين لمستوي الخدمة المقدمة من صالات الجمباز بمحافظة الفيوم (مرفق رقم 3) .

**الرابعة:** تقيس اركات الإدارة للمواصفات الخاصة بالخدمة المقدمة من صالات الجيمز بمحافظة الفيوم (مرفق رقم 3) .

### خطوات البحث :

#### أ . الدراسة الاستطلاعية :

قام الباحثين بأجراء دراسة استطلاعية لأوات جمع البيانات ، حيث قام بتطبيقها على عينة من مجتمع البحث ومن خرج العينة الأساسية فى الفترة من 2024/4/1م إلى 2024/4/20م وذلك بغرض التعرف على مدى مناسبتها وعلاقتها بالتطبيق على تلك العينة.

#### ب . تطبيق البحث :

بعد تحديد العينة واختبار أوات جمع البيانات والتأكد من صدقها وثباتها قام الباحثين بتطبيقها على جميع أفراد العينة قيد البحث وكانت فترة التطبيق من 2024/5/1م إلى 2024/5/20م

#### ج . تصحيح استمرات الاستبيان:

بعد الانتهاء من التطبيق قام الباحثين بتصحيح الاستمرات طبقاً للتعليمات الموجودة والموضحة سابقاً وبعد الانتهاء من عملية التصحيح قام الباحثين برصد الترجات وذلك تمهيداً لمعالجتها إحصائياً.

**المعاملات العلمية للاستبيان :** قام الباحثين بحساب المعاملات العلمية للاستبيان على النحو التالي :

**الصدق :** للتأكد من صدق الاستبيان استخدام الباحثين صدق الاتساق الداخلي حيث قام الباحثين بتطبيقه بصورة الأربع وذلك بتطبيقه على عينة قوامها (30) ثلاثون فرد بالنسبة لعينة المستفيدين ، وعلى عينة قوامها (10) عشرة أفراد بالنسبة لعينة الإدارة ومن أعضاء مجلس الإدارة بالصالات ، كما راع الباحثين أن تكون العينات المختارة من مجتمع البحث ومن غير العينة الأصلية للبحث ، وقد تم حساب معاملات الارتباط بين نوجة كل عبوة من عبوات الاستبيان والنوجة الكلية للبعد الذى تنتمي إليه ، كما تم حساب معاملات الارتباط بين مجموع نوجات كل بعد والنوجة الكلية للاستبيان ككل.

جدول رقم (2)

معامل الارتباط بين درجة كل عبلة من عبوات الاستبيان ودرجة البعد المنتمية إليه بالنسبة للصورة الأولى التي تقيس توقعات المستفيدين لمستوى الخدمة المقدمة بصالات الجمباز في محافظة الفيوم لعينة المستفيدين (ن = 30)

العبوات							الأبعاد
7	6	5	4	3	2	1	رقم العبلة
0.79	0.85	0.81	0.86	0.86	0.82	0.82	معامل الارتباط
14	13	12	11	10	9	8	رقم العبلة
0.87	0.83	0.82	0.79	0.86	0.86	0.86	معامل الارتباط
	6	5	4	3	2	1	رقم العبلة
	0.88	0.78	0.85	0.93	0.91	0.89	معامل الارتباط
7	6	5	4	3	2	1	رقم العبلة
0.87	0.82	0.90	0.84	0.93	0.83	0.90	معامل الارتباط
7	6	5	4	3	2	1	رقم العبلة
0.89	0.90	0.83	0.77	0.81	0.92	0.71	معامل الارتباط
	6	5	4	3	2	1	رقم العبلة
	0.85	0.81	0.86	0.86	0.82	0.82	معامل الارتباط

قيمة (ر) الجدولية عند مستوى (0.05) = 0.361

يتضح من جدول رقم (2) ان تلوحت معاملات الارتباط بين درجة كل عبلة من عبوات الاستبيان ودرجة البعد المنتمية إليه بالنسبة للصورة الأولى التي تقيس توقعات المستفيدين لمستوى الخدمة المقدمة بصالات الجمباز بمحافظة الفيوم لعينة المستفيدين ما بين (0.77: 0.93) وهي معاملات ارتباط دالة إحصائياً مما يشير إلى صدق الاتساق الداخلي للأبعاد.

جدول رقم (3)

معامل الارتباط بين درجة كل عبلة من عبوات الاستبيان والدرجة الكلية للاستبيان والتي تقيس توقعات المستفيدين لمستوى الخدمة المقدمة بصالات الجمباز في محافظة الفيوم لعينة المستفيدين (ن = 30)

رقم العبلة	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
معامل الارتباط	0.86	0.87	0.88	0.77	0.82	0.90	0.95	0.88	0.80	0.81
رقم العبلة	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
معامل الارتباط	0.87	0.88	0.80	0.74	0.88	0.90	0.86	0.88	0.92	0.83
رقم العبلة	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30
معامل الارتباط	0.82	0.83	0.86	0.86	0.89	0.82	0.81	0.77	0.86	0.91
رقم العبلة	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40
معامل الارتباط	0.89	0.86	0.90	0.94	0.80	0.90	0.89	0.93	0.90	0.90

قيمة (ر) الجدولية عند مستوى (0.05) = 0.361

يتضح من جدول رقم (3) ما يلي : تلوحت معاملات الارتباط بين زوجة كل عبلة من عبوات الاستبيان والدرجة الكلية للاستبيان والتي تقيس توقعات المستفيدين لمستوى الخدمة المقدمة بصالات الجمباز بمحافظة الفيوم ما بين (0.77: 0.95) وهي معاملات ارتباط دالة إحصائياً مما يشير إلى صدق الاتساق الداخلي للاستبيان.

#### جدول رقم (4)

معامل الارتباط بين مجموع درجات كل بعد من أبعاد الاستبيان والدرجة الكلية له بالنسبة للصورة الأولى التي تقيس توقعات المستفيدين لمستوى الخدمة المقدمة بصالات الجمباز في محافظة الفيوم لعينة المستفيدين (ن = 30)

معامل الارتباط	الأبعاد
0.92	الجوانب المادية الملموسة
0.92	الاعتمادية
0.96	الاستجابة
0.88	الأمان
0.94	التعاطف

قيمة (ر) الجدولية عند مستوى (0.05) = 0.361

يتضح من الجدول رقم (4) ما يلي : ان تلوحت معاملات الارتباط بين مجموع درجات كل بعد من أبعاد الاستبيان والدرجة الكلية له بالنسبة للصورة الأولى التي تقيس توقعات المستفيدين لمستوى الخدمة المقدمة بصالات الجمباز بمحافظة الفيوم لعينة المستفيدين ما بين (0.88: 0.96) وهي معاملات ارتباط دالة إحصائياً مما يشير إلى الاتساق الداخلي للاستبيان .

#### جدول رقم (5)

معامل الارتباط بين درجة كل عبلة من عبوات الاستبيان ودرجة البعد المنتمية إليه بالنسبة للصورة الأولى التي تقيس إراكات المستفيدين لمستوى الخدمة المقدمة بصالات الجمباز في محافظة الفيوم لعينة المستفيدين (ن = 30)

العبوات							الأبعاد
7	6	5	4	3	2	1	رقم العبلة
0.75	0.72	0.72	0.67	0.72	0.63	0.50	معامل الارتباط
14	13	12	11	10	9	8	رقم العبلة
0.76	0.65	0.74	0.56	0.74	0.60	0.75	معامل الارتباط
	6	5	4	3	2	1	رقم العبلة
	0.81	0.63	0.7	0.76	0.69	0.91	معامل الارتباط

7	6	5	4	3	2	1	رقم العبلة	الاستجابة
0.78	0.69	0.67	0.75	0.76	0.68	0.66	معامل الارتباط	
7	6	5	4	3	2	1	رقم العبلة	الأمان
0.75	0.68	0.76	0.69	0.70	0.67	0.64	معامل الارتباط	
	6	5	4	3	2	1	رقم العبلة	التعاطف
	0.74	0.67	0.64	0.71	0.69	0.66	معامل الارتباط	

قيمة (ر) الجدولية عند مسوى (0.05) = 0.361

يتضح من جدول رقم (5) ما يلي : ان تولحت معاملات الارتباط بين درجة كل عبلة من عبارات الاستبيان ودرجة البعد المنتمية إلية بالنسبة للصورة الأولى التي تقيس إيراكات المستفيدين لمستوي الخدمة المقدمة بصالات الجمباز بمحافظة الفيوم لعينة المستفيدين ما بين (0.50 : 0.91) وهي معاملات ارتباط دالة إحصائياً مما يشير إلى صدق الاتساق الداخلي للأبعاد .

#### جدول رقم (6)

معامل الارتباط بين درجة كل عبلة من عبارات الاستبيان والدرجة الكلية للاستبيان والتي تقيس إيراكات المستفيدين لمستوي الخدمة المقدمة بصالات الجمباز في محافظة الفيوم لعينة المستفيدين (ن = 30)

10	9	8	7	6	5	4	3	2	1	رقم العبلة
0.81	0.85	0.66	0.71	0.66	0.64	0.66	0.91	0.75	0.50	معامل الارتباط
20	19	18	17	16	15	14	13	12	11	رقم العبلة
0.72	0.63	0.5	0.72	0.69	0.67	0.68	0.69	0.6	0.63	معامل الارتباط
30	29	28	27	26	25	24	23	22	21	رقم العبلة
0.74	0.6	0.75	0.66	0.71	0.7	0.76	0.76	0.74	0.72	معامل الارتباط
40	39	38	37	36	35	34	33	32	31	رقم العبلة
0.76	0.68	0.66	0.69	0.64	0.69	0.75	0.7	0.56	0.67	معامل الارتباط

قيمة (ر) الجدولية عند مسوى (0.05) = 0.361

يتضح من جدول رقم (6) ما يلي : أن تولحت معاملات الارتباط بين درجة كل عبلة من عبارات الاستبيان والدرجة الكلية للاستبيان والتي تقيس إيراكات المستفيدين لمستوي الخدمة المقدمة بصالات الجمباز بمحافظة الفيوم ما بين (0.50 : 0.91) وهي معاملات ارتباط دالة إحصائياً مما يشير إلى صدق الاتساق الداخلي للاستبيان .

#### جدول رقم (7)

معامل الارتباط بين مجموع درجات كل بعد من أبعاد الاستبيان والدرجة الكلية له بالنسبة للصورة الأولى التي تقيس إيراكات المستفيدين لمستوي الخدمة المقدمة بصالات الجمباز في محافظة الفيوم لعينة المستفيدين (ن = 30)

معامل الارتباط	الأبعاد
0.94	الجوانب المادية الملموسة
0.89	الاعتمادية
0.88	الاستجابة
0.92	الأمان
0.86	التعاطف

قيمة (ر) الجدولية عند مستوى (0.05) = 0.361

يتضح من الجدول رقم (7) ما يلي : أن تولحت معاملات الارتباط بين مجموع درجات كل بعد من أبعاد الاستبيان والدرجة الكلية له بالنسبة للصورة الأولى التي تقيس إراكات المستفيدين لمستوى الخدمة المقدمة بصالات الجمباز بمحافظة الفيوم لعينة المستفيدين ما بين (0.86: 0.94) وهي معاملات ارتباط دالة إحصائياً مما يشير إلى الاتساق الداخلي للاستبيان.

#### جدول رقم (8)

معامل الارتباط بين درجة كل عبدة من عبارات الاستبيان ودرجة البعد المنتمية إليه بالنسبة للصورة الأولى التي تقيس إراكات الإدارة لتوقعات المستفيدين لمستوى الخدمة المقدمة بصالات الجمباز في محافظة الفيوم لعينة الإدارة (ن = 10)

العبارات							الأبعاد	
7	6	5	4	3	2	1	رقم العبدة	الجوانب المادية الملموسة
0.74	0.56	0.74	0.6	0.75	0.91	0.75	معامل الارتباط	
14	13	12	11	10	9	8	رقم العبدة	الاعتمادية
0.7	0.76	0.69	0.91	0.69	0.6	0.63	معامل الارتباط	
	6	5	4	3	2	1	رقم العبدة	الاستجابة
	0.71	0.7	0.76	0.67	0.75	0.76	معامل الارتباط	
7	6	5	4	3	2	1	رقم العبدة	الأمان
0.76	0.69	0.91	0.69	0.7	0.56	0.67	معامل الارتباط	
7	6	5	4	3	2	1	رقم العبدة	التعاطف
0.67	0.64	0.71	0.69	0.66	0.63	0.74	معامل الارتباط	
	6	5	4	3	2	1	رقم العبدة	
	0.76	0.69	0.93	0.75	0.76	0.68	معامل الارتباط	

قيمة (ر) الجدولية عند مستوى (0.05) = 0.632

يتضح من جدول رقم (8) ما يلي: أن تلوحت معاملات الارتباط بين درجة كل عبلة من عبوات الاستبيان ودرجة البعد المنتمية إليه بالنسبة للصورة الأولى التي تقيس اوراقات الإدارة لتوقعات المستفيدين لمستوي الخدمة المقدمة بصالات الجميز بمحافظة الفيوم لعينة المستفيدين ما بين ( 0.56 : 0.93 ) وهي معاملات ارتباط دالة إحصائياً مما يشير إلى صدق الاتساق الداخلي للأبعاد .

### جدول رقم (9)

معامل الارتباط بين درجة كل عبلة من عبوات الاستبيان والدرجة الكلية للاستبيان

والتي تقيس اوراقات الإدارة لتوقعات المستفيدين لمستوي الخدمة المقدمة

بصالات الجميز في محافظة الفيوم لعينة الإدارة ( ن = 10 )

رقم العبلة	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
معامل الارتباط	0.86	0.85	0.90	0.68	0.74	0.91	0.93	0.89	0.84	0.79
رقم العبلة	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
معامل الارتباط	180.	180.	0.77	0.96	0.74	0.83	0.93	0.92	0.86	0.69
رقم العبلة	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30
معامل الارتباط	0.78	0.85	0.78	0.75	0.69	0.86	0.82	0.91	0.84	0.89
رقم العبلة	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40
معامل الارتباط	0.69	0.91	0.79	0.76	0.7	0.93	0.69	0.91	0.89	0.76

قيمة (ر) الجدولية عند مسوى (0.05) = 0.632

يتضح من جدول رقم (9) ما يلي : تلوحت معاملات الارتباط بين درجة كل عبلة من عبوات الاستبيان والدرجة الكلية للاستبيان والتي تقيس اوراقات الإدارة لتوقعات المستفيدين لمستوي الخدمة المقدمة بصالات الجميز بمحافظة الفيوم ما بين ( 0.68 : 0.96 ) وهي معاملات ارتباط دالة إحصائياً مما يشير إلى صدق الاتساق الداخلي للاستبيان.

### جدول رقم (10)

معامل الارتباط بين مجموع درجات كل بعد من أبعاد الاستبيان والدرجة الكلية له

بالنسبة للصورة الأولى التي تقيس اوراقات الإدارة لتوقعات المستفيدين لمستوي

الخدمة بصالات الجميز في محافظة الفيوم لعينة الإدارة ( ن = 10 )

الأبعاد	معامل الارتباط
الجوانب المادية الملموسة	0.91
الاعتمادية	0.95
الاستجابة	0.95

0.91	الأمان
0.94	التعاطف

قيمة (ر) الجدولية عند مستوى (0.05) = 0.632

يتضح من الجدول رقم (10) ما يلي: أن تولحت معاملات الارتباط بين مجموع درجات كل بعد من أبعاد الاستبيان والدرجة الكلية له بالنسبة للصورة الأولى التي تقيس اواكات الإدارة لتوقعات المستفيدين لمسوي الخدمة المقدمة بصالات الجمباز في محافظة الفيوم لعينة المستفيدين ما بين (0.91: 0.95) وهي معاملات ارتباط دالة إحصائياً مما يشير إلى الاتساق الداخلي للاستبيان .

### جدول رقم (11)

معامل الارتباط بين درجة كل عبرة من عبارات الاستبيان ودرجة البعد المنتمية إليه بالنسبة للصورة الأولى التي تقيس اواكات الإدارة للمواصفات الخاصة بالخدمة المقدمة بصالات الجمباز في محافظة الفيوم لعينة الإدارة (ن = 10)

العبارات							الأبعاد
7	6	5	4	3	2	1	رقم العبرة
0.75	0.81	0.82	0.69	0.89	0.91	0.68	معامل الارتباط
14	13	12	11	10	9	8	رقم العبرة
0.69	0.82	0.69	0.84	0.74	0.81	0.81	معامل الارتباط
	6	5	4	3	2	1	رقم العبرة
	0.94	0.74	0.75	0.78	0.68	0.91	معامل الارتباط
7	6	5	4	3	2	1	رقم العبرة
0.82	0.77	0.84	0.74	0.81	0.88	0.82	معامل الارتباط
7	6	5	4	3	2	1	رقم العبرة
0.76	0.77	0.75	0.69	0.76	0.83	0.74	معامل الارتباط
	6	5	4	3	2	1	رقم العبرة
	0.75	0.91	0.75	0.71	0.69	0.86	معامل الارتباط

قيمة (ر) الجدولية عند مستوى (0.05) = 0.632

يتضح من جدول رقم (11) ما يلي: تولحت معاملات الارتباط بين درجة كل عبرة من عبارات الاستبيان ودرجة البعد المنتمية إليه بالنسبة للصورة الأولى التي تقيس اواكات الإدارة للمواصفات الخاصة بالخدمة المقدمة من صالات الجمباز في محافظة الفيوم لعينة المستفيدين ما بين (0.68: 0.93) وهي معاملات ارتباط دالة إحصائياً مما يشير إلى صدق الاتساق الداخلي للأبعاد.

## جدول رقم (12)

معامل الارتباط بين درجة كل عبوة من عبوات الاستبيان والدرجة الكلية للاستبيان

والتي تقيس اوراقات الإدارة للمواصفات الخاصة بالخدمة المقدمة

بصالات الجمباز في محافظة الفيوم لعينة الإدارة (ن = 10)

رقم العبوة	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
معامل الارتباط	0.89	0.91	0.88	0.94	0.82	0.74	0.71	0.81	0.79	0.85
رقم العبوة	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
معامل الارتباط	0.88	0.94	0.82	0.74	0.71	0.81	0.79	0.75	0.82	0.74
رقم العبوة	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30
معامل الارتباط	0.85	0.75	0.92	0.86	0.91	0.86	0.85	0.74	0.91	0.86
رقم العبوة	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40
معامل الارتباط	0.87	0.88	0.75	0.92	0.79	0.90	0.86	0.74	0.85	0.75

قيمة (ر) الجدولية عند مسوى (0.05) = 0.632

يتضح من جدول رقم (12) ما يلي : وتولحت معاملات الارتباط بين درجة كل عبوة من عبوات الاستبيان والدرجة الكلية للاستبيان والتي تقيس اوراقات الإدارة للمواصفات الخاصة بالخدمة المقدمة بصالات الجمباز في محافظة الفيوم ما بين (0.71: 0.94) وهي معاملات ارتباط دالة إحصائياً مما يشير إلى صدق الاتساق الداخلي للاستبيان.

## جدول رقم (13)

معامل الارتباط بين مجموع درجات كل بعد من أبعاد الاستبيان والدرجة الكلية له

بالنسبة للصورة الأولى التي تقيس اوراقات الإدارة للمواصفات الخاصة بالخدمة

المقدمة بصالات الجمباز في محافظة الفيوم لعينة الإدارة (ن = 10)

معامل الارتباط	الأبعاد
0.89	الجوانب المادية الملموسة
0.94	الاعتمادية
0.96	الاستجابة
0.97	الأمان
0.98	التعاطف

قيمة (ر) الجدولية عند مسوى (0.05) = 0.632

يتضح من الجدول رقم (13) ما يلي :

تولحت معاملات الارتباط بين مجموع توجات كل بعد من أبعاد الاستبيان والدرجة الكلية له بالنسبة للصورة الأولى التي تقيس إراكات الإدارة للمواصفات الخاصة بالخدمة المقدمة بصالات الجمباز في محافظة الفيوم لعينة المستفيدين ما بين ( 0.89 : 0.98 ) وهى معاملات ارتباط دالة إحصائياً مما يشير إلى الاتساق الداخلي للاستبيان.

#### جدول رقم (14)

معاملات الثبات بطريقة التجزئة النصفية باستخدام معامل ألفا كرونباخ

للاستبيان والتي تقيس توقعات المستفيدين لمستوى الخدمة

المقدمة بصالات الجمباز في محافظة الفيوم ( ن = 30 )

معامل الثبات	الأبعاد
0.887	الجوانب المادية الملموسة
0.878	الاعتمادية
0.899	الاستجابة
0.888	الأمان
0.858	التعاطف
0.897	الدرجة الكلية للاستبيان

قيمة ( ر ) الجدولية عند مستوى ( 0.05 ) = 0.361

يتضح من جدول رقم (14) ما يلي : تولحت معاملات ألفا لأبعاد الاستبيان والتي تقيس توقعات المستفيدين لمستوى الخدمة المقدمة من صالات الجمباز في محافظة الفيوم ما بين ( 0.858 : 0.899 ) ، كما بلغ معامل ألفا للدرجة الكلية للاستبيان ( 0.897 ) وهى معاملات ارتباط دالة إحصائياً مما يشير إلى ثبات الاستبيان.

#### جدول رقم (15)

معاملات الثبات بطريقة التجزئة النصفية باستخدام معامل ألفا كرونباخ للاستبيان

والتي تقيس إراكات المستفيدين لمستوى الخدمة المقدمة

بصالات الجمباز في محافظة الفيوم ( ن = 30 )

معامل الثبات	الأبعاد
0.911	الجوانب المادية الملموسة
0.896	الاعتمادية
0.919	الاستجابة
0.897	الأمان
0.915	التعاطف
0.907	الدرجة الكلية للاستبيان

قيمة (ر) الجدولية عند مستوى (0.05) = 0.361

يتضح من جدول رقم (15) ما يلي : تولحت معاملات ألفا لأبعاد الاستبيان والتي تقيس إواكات المستفيدين لمسوي الخدمة المقدمة بصالات الجميز في محافظة الفيوم ما بين (0.896: 0.919) ، كما بلغ معامل ألفا للدرجة الكلية للاستبيان (0.907) وهي معاملات ارتباط دالة إحصائيا مما يشير إلى ثبات الاستبيان .

### جدول رقم (16)

معاملات الثبات بطريقة التجزئة النصفية باستخدام معامل ألفا كرونباخ للاستبيان والتي تقيس إواكات الإدارة لتوقعات المستفيدين لمستوى الخدمة المقدمة بصالات الجميز في محافظة الفيوم (ن = 10)

الأبعاد	معامل الثبات
الجوانب المادية الملموسة	0.952
الاعتمادية	0.918
الاستجابة	0.957
الأمان	0.976
التعاطف	0.974
الدرجة الكلية للاستبيان	0.954

قيمة (ر) الجدولية عند مستوى (0.05) = 0.632

يتضح من جدول رقم (16) ما يلي : تولحت معاملات ألفا لأبعاد الاستبيان والتي تقيس إواكات الإدارة لتوقعات المستفيدين لمستوى الخدمة المقدمة بصالات الجميز في محافظة الفيوم ما بين (0.918 : 0.976) ، كما بلغ معامل ألفا للدرجة الكلية للاستبيان (0.954) وهي معاملات ارتباط دالة إحصائيا مما يشير إلى ثبات الاستبيان .

### جدول رقم (17)

معاملات الثبات بطريقة التجزئة النصفية باستخدام معامل ألفا كرونباخ للاستبيان والتي تقيس إواكات الإدارة للمواصفات الخاصة بالخدمة المقدمة بصالات الجميز في محافظة الفيوم (ن = 10)

الأبعاد	معامل الثبات
الجوانب المادية الملموسة	0.935
الاعتمادية	0.947
الاستجابة	0.955
الأمان	0.962
التعاطف	0.919
الدرجة الكلية للاستبيان	0.936

قيمة (ر) الجدولية عند مستوى (0.05) = 0.632

يتضح من جدول رقم (17) ما يلي : تلوح معاملات ألفا لأبعاد الاستبيان والتي تقيس إراكات الالرة للمواصفات الخاصة بالخدمة المقدمة بصالات الجمباز في محافظة الفيوم ما بين (0.919: 0.962) ، كما بلغ معامل ألفا للدرجة الكلية للاستبيان (0.936) وهي معاملات ارتباط دالة إحصائياً مما يشير إلى ثبات الاستبيان.

#### الأساليب الإحصائية المستخدمة :

بعد جمع البيانات وجدولتها تم معالجتها إحصائياً ، ولحساب نتائج البحث استخدم الباحث الأساليب الإحصائية الآتية : النسبة المئوية ومعامل الارتباط ومعامل الفا كرونباخ والمتوسط الحسابي و اختبار " ت " لدلالة الفروق وقد رتضى الباحثين مستوى دلالة عند مستوى (0.05) كما استخدم الباحثين برنامج Spss لحساب بعض المعاملات الإحصائية.

#### عرض النتائج وتفسيرها ومناقشتها :

#### الإجابة على التساؤل الأول والذي ينص على :

1. هل هناك تطابق أو اختلاف بين إراكات الأعضاء المشتركين بصالات الجمباز لمستوى جودة الخدمة المقدمة من صالات الجمباز في محافظة الفيوم وتوقعاتهم لها؟

#### جدول رقم (18)

نتائج الفجوة بين إراكات الأعضاء المشتركين بصالات الجمباز لمستوى جودة الخدمة المقدمة من صالات الجمباز في محافظة الفيوم وتوقعاتهم لها

م	العبارات	إراكات المستفيدين ن = 150		توقعات المستفيدين ن = 150		قيمة (ت)	مستوى الدلالة
		ع	م	ع	م		
1	أتوقع أن يكون المظهر العام للصالة يتميز بالجاذبية وحسن المظهر	3.42	0.55	3.02	0.71	5.47	دال
2	ان يتصف العاملون بالمظهر اللائق	3.46	0.51	3.49	0.50	0.57	دال
3	أتوقع أن يتوفر لدى الصالات موقع الكتروني لعرض الأنشطة والفاعليات والخدمات المقدمة للأعضاء	3.41	0.54	3.30	0.49	1.79	دال
4	أتوقع أن يتزايد عدد الاعضاء المشتركين في الصالات كل سنة عن الأخرى	3.35	0.49	3.20	0.45	2.70	دال
5	أتوقع أن تسعى الصالات للتطوير والتأهيل المهني لأعضائها في العمل بالمجال الرياضي بكافة فئاتها	3.48	0.53	2.70	0.63	11.61	دال
6	أتوقع أن تحاول الصالات حماية مصالح الاعضاء والدفاع عنهم سواء كان في (التربية والتعليم منها المدرس - الأندية - مراكز الشباب)	3.43	0.50	3.17	0.45	4.85	دال
7	أتوقع أن تقدم الصالات أنظمة خاصة لحماية اوضاع الاعضاء وأسورهم في الحالات المختلفة	3.43	0.50	2.94	0.70	7.05	دال

مستوي الدلالة	قيمة (ت)	توقعات المستفيدين ن = 150		إواكات المستفيدين ن = 150		العبارات	م
		ع	م	ع	م		
دال	10.97	0.63	2.69	0.49	3.41	أن يتوافر في الصالات الأدوات والمعدات الحديثة التي تخدم المنشأة.	8
دال	11.04	0.65	2.70	0.50	3.44	أتوقع أن يشترك الاعضاء في وضع الخطط الوامج لتدريب اعضائها للارتقاء بمستواهم.	9
دال	9.85	0.65	2.69	0.51	3.36	أتوقع أن نساهم في لوجه الانشطة الاجتماعية للأعضاء المميزين والذين حققوا مراكز متميزة.	10
دال	3.60	0.44	3.21	0.49	3.40	أتوقع أن تسعى الصالات الي التكتف بين الاعضاء والاحتجاج بشكل قانوني للحفاظ على مصالح الاعضاء وحقوقهم.	11
دال	0.44	0.55	3.45	0.50	3.42	أتوقع أن تسعى الصالات الي حق التقاضي للدفاع عن مصالحها ومصالح اعضائها في اي ان كان الامر	12
دال	7.24	0.71	2.93	0.53	3.45	أتوقع أن ننشئ ادلة مؤسسات وجمعيات وصناديق اجتماعية وتعاونية وتوفيهية وصحية التي تخدم الاعضاء في الصالات	13
دال	9.64	0.64	2.69	0.47	3.32	أتوقع أن ينتمي الاعضاء لصالات اخري غير صالات الجمباز تقدم لهم العديد من الخدمات.	14
دال	23.10	2.28	42.18	1.90	47.78	الدرجة الكلية لمحور الجوانب المادية الملموسة	
دال	10.67	0.77	2.63	0.50	3.43	أتوقع أن تقدم الصالات الخمت في المواعيد المناسبة للأعضاء	15
دال	5.14	0.55	3.17	0.50	3.49	أتوقع أن تحرص الصالات على حل المشكلات المهنية والادارية المتعلقة للأعضاء	16
دال	8.53	0.77	2.79	0.50	3.43	أتوقع أن تحرص الصالات على تقديم الخمت بدون اخطاء	17
دال	11.15	0.77	2.67	0.50	3.51	أتوقع أن تتخذ كافة الاجراءات لمعالجة القصور في اداء العاملين بالصالات	18
دال	10.05	0.63	2.70	0.51	3.37	أتوقع أن يتم متابعة وتقييم أنشطة الصالات المتنوعة	19
دال	10.18	0.64	2.73	0.51	3.41	أتوقع أن يتميز العاملين بالصالات بالكفاءة المهنية في العمل المطلوبة	20
دال	21.88	1.82	16.69	1.24	20.63	الدرجة الكلية لمحور الاعتمادية	
دال	0.11	0.54	3.43	0.50	3.44	أتوقع أن نقوم بإعلام الاعضاء بمواعيد الخمت المقدمة	21
دال	11.75	0.69	2.67	0.50	3.49	أتوقع أن نقوم بسرعة تقديم الخدمات للأعضاء	22
دال	11.23	0.77	2.57	0.49	3.41	أتوقع أن نحاول باستمرار التعرف على مشكلات الاعضاء وازالة اسبابها	23
دال	2.70	0.48	3.36	0.50	3.51	أتوقع أن يتبنى نظام يتيح للأعضاء تقديم مقترحاتهم بسهولة	24
دال	9.89	0.69	2.67	0.51	3.37	أتوقع أن نسهل الحصول علي المعلومات الخاصة بالخدمات المقدمة للأعضاء	25
دال	10.78	0.65	2.71	0.51	3.44	أتوقع أن نقدم خمت مطلوبة وملحة للأعضاء بصفة مستمرة	26
دال	7.40	0.65	2.87	0.51	3.37	أتوقع أن هناك قنوات اتصال بين الاعضاء الإدارة من صندوق شكاوى ومقترحات وبريد الكتروني او رسائل قصيرة.	27

مستوى الدلالة	قيمة (ت)	توقعات المستفيدين ن = 150		إراكات المستفيدين ن = 150		العبيرات	م
		ع	م	ع	م		
دال	18.86	1.90	20.28	1.51	24.02	الدرجة الكلية لمحور الاستجابة	
دال	7.73	0.55	2.97	0.51	3.44	أتوقع أن يحسن العاملين بالصالات و أعضاء مجلس الإدارة معاملة الأعضاء	28
دال	11.21	0.57	2.80	0.50	3.49	أتوقع أن يتمتع العاملين ومجلس الإدارة بالكفاءة والمهارة في تقديم الخدمات المطلوبة	29
دال	8.28	0.52	2.92	0.49	3.41	أتوقع أن نقم الشعور بالأمان في معاملات مع مختلف الصالات	30
دال	3.12	0.48	3.33	0.51	3.51	أتوقع أن تتصدى الصالات امم الهيئت للدفاع عن حق الاعضاء	31
دال	9.20	0.38	2.90	0.51	3.38	أتوقع أن تتميز الصالة بجذب اعضاء جدد	32
دال	10.23	0.56	2.79	0.52	3.43	أتوقع أن تتوفر العدالة والمساواة في معاملة جميع الاعضاء في تقديم الخدمات	33
دال	9.48	0.55	2.79	0.51	3.37	أتوقع أن يكون هناك مساندة كاملة للأعضاء في الازمات الصحية والاجتماعية مادياً ومعنوياً	34
دال	18.14	1.84	20.50	1.52	24.03	الدرجة الكلية لمحور الامان	
دال	9.39	0.56	2.80	0.51	3.38	نتفهم احتياجات الأعضاء ونبذل قصاره جهدنا لتوفيرها	35
دال	9.54	0.55	2.89	0.53	3.48	نشعر الاعضاء بأنهم محل الاهتمام من قبل العاملين بالصالات	36
دال	2.31	0.50	3.33	0.50	3.46	نقدر ظروف الاعضاء والتعاطف معها	37
دال	15.52	0.89	2.22	0.50	3.51	يتناسب الوقت المخصص لتقديم الخدمة للأعضاء	38
دال	13.90	0.89	2.25	0.49	3.40	يراعي العاملين بالاصالات الظروف النفسية والاجتماعية والاقتصادية للأعضاء	39
دال	12.53	0.80	2.45	0.49	3.41	نطور الخدمات المقدمة لتحقيق الرضا للأعضاء	40
دال	25.68	1.83	15.93	1.30	20.64	الدرجة الكلية لمحور التعاطف	
دال	43.11	4.30	115.58	4.34	137.11	الدرجة الكلية للاستبيان	

قيمة (ت) الجدولية عند مستوى دلالة (0.05) = 1.96

يتضح من جدول رقم (18) ما يلي : ان يوجد فروق دالة إحصائياً بين إراكات المستفيدين للخدمة المقدمة من من صالات الجمباز في محافظة الفيوم وتوقعات المستفيدين في جميع العبيرات والدرجة الكلية لجميع الابعاد (الجوانب المادية الملموسة ، الاعتمادية ، الاستجابة ، الأمان ، التعاطف) والدرجة الكلية للاستبيان وفي اتجاه توقعات المستفيدين ، مما يدل على وجود فجوة سلبية بين إراكات المستفيدين بالخدمة المقدمة من صالات الجمباز في محافظة الفيوم وتوقعات المستفيدين ويعزو الباحثين تلك النتيجة إلي ان المستفيدين من صالات الجمباز في كافة الخدمات التي من المفترض ان تقدمها الصالات وان لدي المستفيدين تصور معين لاصالات مقلنه بالصالات الاخرى في المحافظات الأخرى ، حيث يتوقع المستفيدين ان تكون جودة الخدمة

علي اعلي مستوي وبشكل متنوع يسعى إلي اشباع احتياجاتهم ورغباتهم ، وقد تسبب ذلك في عزوف العديد من اولياء الامور في تقديم الطلب للاشتراك بصالات الجميز لما لها من ضعف في الخدمات المقدمه و وي الباحثين ان الفرق الكبير بين ما هو مركز وما هو متوقع للمستفيدين من حيث الموقع الكتروني بعوض الأنشطة للأعضاء و توفير الأتوات الحديثة التي تخدم الصالات والانشطة الأخوي وهذا يتفق مع دراسة كل من احمد عومي امام ، حسين محمد عبد الحليم (2013م) (5) ، اواهيم توييه محمد (2004م) (1)

هل هناك تطابق أو اختلاف بين إراكات بين إراكات مجلس إدارة للخدمة المقدمة من صالات الجميز وإراكات لتوقعات المستفيدين؟

### جدول رقم (19)

نتائج الفجوة بين إراكات مجلس إدارة للخدمة المقدمة من صالات الجميز وإراكات لتوقعات المستفيدين

م	العبارة	إراكات الإدارة للمستفيدين ن = 30		إراكات الإدارة للمواصفات ن = 30		مستوي الدالة	قيمة (ت)
		ع	م	ع	م		
1	أتوقع أن يكون المظهر العام للصالة يتميز بالجاذبية وحسن المظهر	0.60	3.30	0.63	3.23	غير دال	0.42
2	ان يتصف العاملون بالمظهر اللائق	0.49	3.63	0.49	3.37	دال	2.11
3	أتوقع أن يتوفر لدى الصالات موقع الكتروني لعرض الأنشطة والفاعليات والخدمات المقدمة للأعضاء	0.51	3.50	0.43	3.23	دال	2.19
4	أتوقع أن يتزايد عدد الاعضاء المشتركين في الصالات كل سنة عن الأخرى	0.57	3.43	0.49	3.37	غير دال	0.49
5	أتوقع أن تسعى الصالات للتطوير والتأهيل المهني لأعضائها في العمل بالمجال الرياضي بكافة فئاتها	0.51	3.53	0.43	3.13	دال	3.28
6	أتوقع أن تحاول الصالات حماية مصالح الاعضاء والدفاع عنهم سواء كان في (التربية والتعليم منها المدرس - الأندية - مراكز الشباب)	0.65	3.17	0.67	2.97	غير دال	1.18
7	أتوقع أن تقدم الصالات انظمة خاصة لحماية لوضاح الاعضاء وأسورهم في الحالات المختلفة	0.51	3.47	0.48	3.33	غير دال	1.05
8	أن يتوافر في الصالات الأدوات والمعدات الحديثة التي تخدم المنشأة.	0.51	3.47	0.67	3.03	دال	2.83
9	أتوقع أن يشارك الاعضاء في وضع الخطط الواج لتدريب اعضائها لالتقاء بمستواهم.	0.51	3.50	0.43	3.13	دال	3.00
10	أتوقع أن نساهم في لوجه الانشطة الاجتماعية للأعضاء المميزين والذين حققوا مراكز متميزة.	0.67	3.37	0.45	3.27	غير دال	0.68
11	أتوقع أن تسعى الصالات الي التكتف بين الاعضاء والاحتجاج بشكل قانوني للحفاظ على مصالح الاعضاء وحقوقهم.	0.60	3.30	0.48	3.33	غير دال	0.24

مستوى الدلالة	قيمة (ت)	إبراك الإدارة لتوقعات المستفيدين ن = 30		إبراكات الإدارة للمواصفات ن = 30		العبارات	م
		ع	م	ع	م		
غير دال	1.57	0.51	3.53	0.48	3.33	أتوقع أن تسعى الصالات الي حق التقاضي للدفاع عن مصالحها ومصالح اعضائها في اي ان كان الامر	12
دال	5.67	0.57	3.53	0.52	2.73	أتوقع أن ننشئ ادلة مؤسسات وجمعيات وصناديق اجتماعية وتعاونية وترفيحية وصحية التي تخدم الاعضاء في الصالات	13
دال	6.55	0.56	3.37	0.51	2.47	أتوقع أن ينتمي الاعضاء لصالات اخري غير صالات الجمباز تقدم لهم العديد من الخدمات.	14
دال	5.95	2.93	48.10	2.48	43.93	الدرجة الكلية لمحور الجوانب المادية الملموسة	
غير دال	1.71	0.60	3.30	0.45	3.07	أتوقع أن تقدم الصالات الخمت في المواعيد المناسبة للأعضاء	15
دال	2.95	0.57	3.57	0.57	3.13	أتوقع أن تحرص الصالات على حل المشكلات المهنية والادارية المتعلقة للأعضاء	16
دال	2.77	0.50	3.43	0.52	3.07	أتوقع أن تحرص الصالات على تقديم الخمت بدون اخطاء	17
غير دال	1.88	0.56	3.40	0.38	3.17	أتوقع أن نتخذ كافة الاجراءات لمعالجة القصور في اداء العاملين بالصالات	18
دال	2.44	0.57	3.53	0.59	3.17	أتوقع أن يتم متابعة وتقييم أنشطة الصالات المتنوعة	19
غير دال	1.22	0.57	3.50	0.48	3.33	أتوقع أن يتميز العاملين بالصالات بالكفاءة المهنية في العمل المطلوبة	20
دال	5.48	1.36	20.73	1.17	18.93	الدرجة الكلية لمحور الاعتمادية	
غير دال	1.51	0.51	3.47	0.68	3.23	أتوقع أن نقوم بإعلام الاعضاء بمواعيد الخدمات المقدمة	21
دال	2.38	0.50	3.60	0.68	3.23	أتوقع أن نقوم بسرعة تقديم الخدمات للأعضاء	22
دال	3.18	0.50	3.40	0.56	2.97	أتوقع أن نحاول باستمرار التعرف على مشكلات الاعضاء وازالة اسبابها	23
دال	2.04	0.50	3.43	0.63	3.13	أتوقع أن يبني نظام يتيح للأعضاء تقديم مقترحاتهم بسهولة	24
غير دال	1.28	0.56	3.37	0.65	3.17	أتوقع أن نسهل الحصول علي المعلومات الخاصة بالخدمات المقدمة للأعضاء	25
دال	5.29	0.50	3.43	0.52	2.73	أتوقع أن نقدم خدمات مطلوبة وملحة للأعضاء بصفة مستمرة	26
غير دال	1.52	0.56	3.37	0.63	3.13	أتوقع أن هناك قنوات اتصال بين الاعضاء الادارة من صندوق شكاوى ومقترحات وبريد الكتروني او رسائل قصيرة.	27
دال	5.50	1.34	24.07	2.06	21.60	الدرجة الكلية لمحور الاستجابة	
غير دال	0.99	0.50	3.43	0.53	3.30	أتوقع أن يحسن العاملين بالصالات واعضاء مجلس الادارة معاملة الأعضاء	28
غير دال	0.75	0.50	3.40	0.53	3.30	أتوقع أن يتمتع العاملين ومجلس الادارة بالكفاءة والمهارة في تقديم الخدمات المطلوبة	29
غير دال	0.47	0.56	3.37	0.53	3.30	أتوقع أن نقدم الشعور بالأمن في معاملات مع مختلف الصالات	30

مستوى الدلالة	قيمة (ت)	إيركات الإبرة لتوقعات المستفيدين ن = 30		إيركات الإبرة للمواصفات ن = 30		العبارات	م
		ع	م	ع	م		
دال	4.25	0.51	3.53	0.58	2.93	أتوقع أن تتصدى الصالات امام الهيئة للدفاع عن حق الاعضاء	3 1
غير دال	1.82	0.50	3.40	0.63	3.13	أتوقع أن تتميز الصالة بجذب اعضاء جدد	3 2
غير دال	1.31	0.51	3.50	0.48	3.33	أتوقع أن تتوفر العدالة والمساواة في معاملة جميع الاعضاء في تقديم الخدمات	3 3
دال	5.06	0.51	3.53	0.61	2.80	أتوقع أن يكون هناك مساندة كاملة للأعضاء في الازمات الصحية والاجتماعية مادياً ومعنوياً	3 4
دال	5.95	1.32	24.17	1.37	22.10	الدرجة الكلية لمحور الامان	
دال	3.55	0.50	3.43	0.58	2.93	نتفهم احتياجات الاعضاء ونبذل قصاره جهدنا لتوفيرها	3 5
دال	5.03	0.49	3.63	0.58	2.93	نشعر الاعضاء بأنهم محل الاهتمام من قبل العاملين بالصالات	3 6
غير دال	1.09	0.50	3.40	0.45	3.27	نقدر ظروف الاعضاء والتعاطف معها	3 7
دال	3.15	0.56	3.40	0.58	2.93	يتناسب الوقت المخصص لتقديم الخدمة للأعضاء	3 8
دال	3.36	0.57	3.43	0.58	2.93	يراعي العاملين بالاصالات الظروف النفسية والاجتماعية والاقتصادية للأعضاء	3 9
غير دال	0.77	0.56	3.37	0.45	3.27	نطور الخدمات المقدمة لتحقيق الرضا للأعضاء	4 0
دال	6.40	1.21	20.67	1.66	18.27	الدرجة الكلية لمحور التعاطف	
دال	10.85	4.73	137.73	4.48	124.83	الدرجة الكلية للاستبيان	

قيمة (ت) الجدولية عند مسوي دلالة (0.05) = 2.00

يتضح من جدول رقم (19) ما يلي : انه يوجد فروق دالة إحصائياً بين إيركات المستفيدين للخدمة المقدمة من صالات الجمباز في محافظة الفيوم وتوقعات المستفيدين في العبارات (2)، (3)، (5، 8، 9، 13، 14، 16، 17، 19، 22، 23، 24، 26، 31، 34، 35، 36، 38، 39) والدرجة الكلية لجميع الابعاد(الجوانب المادية الملموسة، الاعتمادية، الاستجابة، الأمان، التعاطف) والدرجة الكلية للاستبيان وفي اتجاه توقعات المستفيدين، مما يدل على وجود فجوة سلبية بين إيركات المستفيدين بالخدمة المقدمة من صالات الجمباز في محافظة الفيوم وتوقعات المستفيدين.

عدم وجود فروق دالة إحصائياً بين إيركات المستفيدين بالخدمة المقدمة من صالات الجمباز في محافظة الفيوم وتوقعات المستفيدين في العبارات (1)، (4، 6، 7، 10، 11، 12، 15، 18، 20، 21، 25، 27، 28، 29، 30، 32، 33، 37، 40) ويعزو الباحثين

تلك النتيجة الي انه بالرغم من اواك الإدارة لتوقعات المستفيدين فانه لم يتم تفسير هذه التوقعات الي مواصفات محددة فعليا في الخدمة المقدمة للمستفيدين بسبب اقتناعهم بان المستفيدين علي يقين تام بضعف الإمكانيات المتاحة وقلة الاشتراكات مما يقلل من قنرات إدرة الصالات بمحافظة الفيوم من توفير الخدمات المتاحة ومزها الموقع الالكتروني حيث هناك المواقع الالكترونية للصالات و اماكن تواجدها في محافظة الفيوم وليس التعرف علي احتياجات المستفيدين من حيث المساهمه في لوجه الانشطة المختلفة للأعضاء والمساعده في تقديم الخدمات بدون اخطاء فأعضاء مجلس الإدارة والعاملين بالصالات الجمباز بمحافظة الفيوم يحاولون وفقا للإمكانيات المتاحة تقديم الخدمات التي تتناسب معهم علي الرغم من ان المستفيدين يحتاجون الي الكثير والكثير من الخدمات المتنوعه وهذا يتفق مع دراسة كل من مؤمن طه عبد النعيم (2007)(17) ، إسلام غلاب إواهم (2006)(6) ، أشرف مختار شعلان (2003)(8) ورواسة احمد جلال سليم (2007م)(3)

هل هناك تطابق أو اختلاف بين إراكات مجلس الإدارة لتوقعات المشتركين للخدمة بصالات الجمباز وتوقعات المستفيدين لها؟

### جدول رقم (20)

نتائج الفجوة بين إراكات مجلس الإدارة لتوقعات المشتركين للخدمة

بصالات الجمباز وتوقعات المستفيدين لها

م	البيانات	إراكات الإدارة لتوقعات المستفيدين ن = 30		توقعات المستفيدين ن = 150		قيمة (ت) الدلالة	مستوي الدلالة
		ع	م	ع	م		
1	أتوقع أن يكون المظهر العام للصاله يتميز بالجاذبية وحسن المظهر	0.63	3.23	0.55	3.42	1.67	غير دال
2	ان يتصف العاملون بالمظهر اللائق	0.49	3.37	0.51	3.46	0.92	غير دال
3	أتوقع أن يتوفر لدى الصالات موقع الكتروني لعرض الأنشطة والفاعليات والخدمات المقدمة للأعضاء	0.43	3.23	0.54	3.41	1.64	غير دال
4	أتوقع أن يتزايد عدد الاعضاء المشتركين في الصالات كل سنة عن الأخرى	0.49	3.37	0.49	3.35	0.20	غير دال
5	أتوقع أن تسعى الصالات للتطوير والتأهيل المهني لأعضائها في العمل بالمجال الرياضي بكافة فئاتها	0.43	3.13	0.53	3.48	3.38	دال
6	أتوقع أن تحاول الصالات حماية مصالح الاعضاء والدفاع عنهم سواء كان في (التربية والتعليم منها المدارس - الأندية - مراكز الشباب)	0.67	2.97	0.50	3.43	4.41	دال
7	أتوقع أن تقدم الصالات انظمة خاصة لحماية اوضاع الاعضاء وأسورهم في الحالات المختلفة	0.48	3.33	0.50	3.43	1.01	غير دال
8	أن يتوافر في الصالات الأدوات والمعدات الحديثة التي تخدم المنشأة.	0.67	3.03	0.49	3.41	3.61	دال
9	أتوقع أن يشارك الاعضاء في وضع الخطط الوامج لترتيب اعضائها للارتقاء بمستواهم.	0.43	3.13	0.50	3.44	3.14	دال

مستوي الدلالة	قيمة (ت)	توقعات المستفيدين ن = 150		إيراك الإدارة لتوقعات المستفيدين ن = 30		العبارات	م
		ع	م	ع	م		
غير دال	0.93	0.51	3.36	0.45	3.27	أتوقع أن نساهم في اوجه الأنشطة الاجتماعية للأعضاء المميزين والذين حققوا مراكز متميزة.	10
غير دال	0.68	0.49	3.40	0.48	3.33	أتوقع أن تسعى الصالات الي التكاتف بين الاعضاء والاحتجاج بشكل قانوني للحفاظ على مصالح الاعضاء وحقوقهم.	11
غير دال	0.88	0.50	3.42	0.48	3.33	أتوقع أن تسعى الصالات الي حق التقاضي للدفاع عن مصالحها ومصالح اعضائها في اي ان كان الامر	12
دال	6.80	0.53	3.45	0.52	2.73	أتوقع أن ننشئ ادلة مؤسسات وجمعيات وصناديق اجتماعية وتعاونية وترفيحية وصحية التي تخدم الاعضاء في الصالات	13
دال	8.99	0.47	3.32	0.51	2.47	أتوقع أن ينمي الاعضاء لصالات اخري غير صالات الجمباز تقدم لهم العديد من الخدمات.	14
دال	9.58	1.90	47.78	2.48	43.93	الدرجة الكلية لمحور الجوانب المادية الملموسة	
دال	3.74	0.50	3.43	0.45	3.07	أتوقع أن تقدم الصالات الخمت في المواعيد المناسبة للأعضاء	15
دال	3.44	0.50	3.49	0.57	3.13	أتوقع أن تحرص الصالات على حل المشكلات المهنية والادارية المتعلقة للأعضاء	16
دال	3.60	0.50	3.43	0.52	3.07	أتوقع أن تحرص الصالات على تقديم الخمت بدون اخطاء	17
دال	3.51	0.50	3.51	0.38	3.17	أتوقع أن تتخذ كافة الاجراءات لمعالجة القصور في اداء العاملين بالصالات	18
غير دال	1.91	0.51	3.37	0.59	3.17	أتوقع أن يتم متابعة وتقييم أنشطة الصالات المتنوعة	19
غير دال	0.80	0.51	3.41	0.48	3.33	أتوقع أن يتميز العاملين بالصالات بالكفاءة المهنية في العمل المطلوبة	20
دال	6.92	1.24	20.63	1.17	18.93	الدرجة الكلية لمحور الاعتمادية	
غير دال	1.94	0.50	3.44	0.68	3.23	أتوقع أن نقوم بإعلام الاعضاء بمواعيد الخدمات المقدمة	21
دال	2.37	0.50	3.49	0.68	3.23	أتوقع أن نقوم بسرعة تقديم الخدمات للأعضاء	22
دال	4.37	0.49	3.41	0.56	2.97	أتوقع أن نحاول باستمرار التعرف على مشكلات الاعضاء وازالة اسبابها	23
دال	3.62	0.50	3.51	0.63	3.13	أتوقع أن يبنني نظام يتيح للأعضاء تقديم مقترحاتهم بسهولة	24
غير دال	1.87	0.51	3.37	0.65	3.17	أتوقع أن نسهل الحصول علي المعلومات الخاصة بالخدمات المقدمة للأعضاء	25
دال	6.89	0.51	3.44	0.52	2.73	أتوقع أن نقدم خدمات مطلوبة وملحة للأعضاء بصفة مستمرة	26
دال	2.19	0.51	3.37	0.63	3.13	أتوقع أن هناك قوات اتصال بين الاعضاء الادارة من صندوق شكاوى ومقترحات وبريد الكتروني او رسائل قصيرة.	27
دال	7.51	1.51	24.02	2.06	21.60	الدرجة الكلية لمحور الاستجابة	
غير دال	1.36	0.51	3.44	0.53	3.30	أتوقع أن يحسن العاملين بالصالات واعضاء مجلس الادارة معاملة الأعضاء	28

مستوي الدلالة	قيمة (ت)	توقعات المستفيدين ن = 150		إيراك الإبرة لتوقعات المستفيدين ن = 30		العبارات	م
		ع	م	ع	م		
غير دال	1.91	0.50	3.49	0.53	3.30	أتوقع أن يتمتع العاملين ومجلس الإدارة بالكفاءة والمهارة في تقديم الخدمات المطلوبة	29
غير دال	1.07	0.49	3.41	0.53	3.30	أتوقع أن نقم الشعور بالأمان في معاملات مع مختلف الصالات	30
دال	5.44	0.51	3.51	0.58	2.93	أتوقع أن تتصدى الصالات امام الهيئلت للدفاع عن حق الإعضاء	31
دال	2.31	0.51	3.38	0.63	3.13	أتوقع أن تتميز الصالة بجذب اعضاء جدد	32
غير دال	0.97	0.52	3.43	0.48	3.33	أتوقع أن تتوفر العدالة والمساواة في معاملة جميع الاعضاء في تقديم الخدمات	33
دال	5.41	0.51	3.37	0.61	2.80	أتوقع أن يكون هناك مساندة كاملة للأعضاء في الازمات الصحية والاجتماعية مادياً ومعنوياً	34
دال	6.47	1.52	24.03	1.37	22.10	الدرجة الكلية لمحور الامان	
دال	4.25	0.51	3.38	0.58	2.93	نتفهم احتياجات الأعضاء ونبذل قصاره جهدنا لتوفيرها	35
دال	5.09	0.53	3.48	0.58	2.93	نشعر الاعضاء بأنهم محل الاهتمام من قبل العاملين بالصالات	36
غير دال	1.96	0.50	3.46	0.45	3.27	نقدر ظروف الاعضاء والتعاطف معها	37
دال	5.62	0.50	3.51	0.58	2.93	يتناسب الوقت المخصص لتقديم الخدمة للأعضاء	38
دال	4.60	0.49	3.40	0.58	2.93	يراعي العاملين بالاصالات الظروف النفسية والاجتماعية والاقتصادية للأعضاء	39
غير دال	1.44	0.49	3.41	0.45	3.27	نطور الخدمات المقدمة لتحقيق الرضا للأعضاء	40
دال	8.68	1.30	20.64	1.66	18.27	الدرجة الكلية لمحور التعاطف	
دال	14.05	4.34	137.11	4.48	124.83	الدرجة الكلية للاستبيان	

قيمة (ت) الجدولية عند مستوي دلالة (0.05) = 1.96

يتضح من جدول رقم (20) ما يلي : توجد فروق دالة إحصائياً بين إراكات المستفيدين للخدمة المقدمة من صالات الجمباز في محافظة الفيوم وتوقعات المستفيدين في العبارات (5)، 6 ، 8، 9، 13، 14، 15 ، 16، 17، 18 ، 22 ، 23 ، 24 ، 26 ، 27 ، 31 ، 32 ، 34 ، 35 ، 36 ، 38 ، 39) والدرجة الكلية لجميع الابعاد (الجوانب المادية الملموسة، الاعتمادية، الاستجابة، الأمان، التعاطف) والدرجة الكلية للاستبيان.

لا توجد فروق دالة إحصائياً بين إراكات المستفيدين بالخدمة المقدمة من صالات الجمباز في محافظة الفيوم وتوقعات المستفيدين في العبارات (1)، 2، 3، 4، 7، 10، 11، 12، 19 ، 20 ، 21 ، 25 ، 28 ، 29 ، 30 ، 33 ، 37 ، 40) للاستبيان و في اتجاه توقعات المستفيدين وي عزو الباحثين تلك النتيجة إلى أن هناك قصور في إراكات الإبرة لتوقعات المستفيدين وذلك من خلال عدم قدرتها على التنبؤ بتوقعات المستفيدين على أكمل وجه ، فالمستفيدين يضعون في تصوراتهم

بعض الجوانب التي يتوقع وجودها بالخدمات التي تقدم إليه بالصالات ولكن لا يقابل هذا التوقع باورك الإدارة لها وبالتالي تحدث هذه الفجوة السلبية بينهما ، فالمستفيد يتوقع وجود توقع في الخدمات المقدمة بينما إوارك الإدارة لهذا التوقع يكون في حدود الامكانيات المتاحة و التي من خلالها لا تستطيع أن تتعدي هذه الإمكانيات بالإضافة عدم الاهتمام بنشاط رياضة الجمناز في محافظة الفيوم، كما أن المستفيدين يتوقعوا أن تفي الصالات بأهم الاحتياجات التي تسد العديد من المشاكل التي تواجه اللاعبين و المرربين في الامكانيات المتاحة ولم يتم تعامل الإدارة مع تلك المشكلات وإواركها لتلك التوقعات في ضوء الإمكانيات المتاحة ، وبذلك تتضح الفجوة التي تحدث بين إواركات الإدارة لتوقعات المستفيد نظرا للاظروف الخاصة بصالات الجمناز بمحافظة الفيوم وبين التوقعات التي يتصورها المستفيدين في الخدمات المقدمة من صالات الجمناز بمحافظة الفيوم ، وهذا ما أكدته دراسة أحمد بسيوني حسن (2010)(2) ، إسلام غلاب إواهم (2006)(7) ، امينه محمود حسين وهاله محمد لبيب وايمان عبدالوهاب (1998م)(9)

كما أن هناك تقرب بين توقع المستفيد للخدمة المقدمة إليه وإوارك الإدارة لها من خلال إحساس المستفيد بأن تلبية احتياجاته من خدمات المقدمة من الصالات في حدود الإمكانيات المتاحة وكذلك وجود الاستعداد من قبل الإدارة في التعامل مع المستفيد وتقديم الخدمات له من حيث المعاملة الجيدة من قبل الإدارة والشعور بالاهتمام الشخصي ، وضعف أداء الخدمة وفقا لوعود المقدمة بدون دقة ، وكذلك البطء في تقديم الخدمة كما أن المستفيد لا يشعر بالأمان بنسبة عاليه مع الصالات في تأهيل اللاعبين وذلك ما أكدته دراسة كل من خالد محمدر سلان (2012)(13) ، دينا كمال محمود(2008م)(14)

هل هناك تطابق أو اختلاف بين إواركات مجلس الإدارة للمواصفات الخاصة للخدمة المقدمة من صالات الجمناز وإواركات المستفيدين لها؟

### جدول رقم (21)

نتائج الفجوة بين إواركات مجلس الإدارة للمواصفات الخاصة للخدمة المقدمة

من صالات الجمناز في محافظة الفيوم وإواركات المستفيدين لها

مستوي الدلالة	قيمة (ت)	إواركات المستفيدين ن = 150		إواركات الإدارة للمواصفات الخاصة ن = 30		العبارات	م
		ع	م	ع	م		
دال	2.02	0.71	3.02	0.60	3.30	أنتوقع أن يكون المظهر العام للصالة يتميز بالجاذبية وحسن المظهر	1
غير دال	1.40	0.50	3.49	0.49	3.63	ان يتصف العاملون بالمظهر اللائق	2
دال	2.03	0.49	3.30	0.51	3.50	أنتوقع أن يتوفر لدى الصالات موقع الكتروني لعرض الأنشطة والفاعليات والخدمات المقدمة للأعضاء	3

مستوي الدلالة	قيمة (ت)	إيرادات المستفيدين ن = 150		إيرادات الإبرة للمواصفات الخاصة ن = 30		العبارات	م
		ع	م	ع	م		
دال	2.48	0.45	3.20	0.57	3.43	أُتوقع أن يتزايد عدد الاعضاء المشتركين في الصالات كل سنة عن الأخرى	4
دال	6.79	0.63	2.70	0.51	3.53	أُتوقع أن تسعى الصالات للتطوير والتأهيل المهني لأعضائها في العمل بالمجال الرياضي بكافة فئاتها	5
غير دال	0.00	0.45	3.17	0.65	3.17	أُتوقع أن تحاول الصالات حماية مصالح الاعضاء والدفاع عنهم سواء كان في (التربية والتعليم منها المدرس - الأندية - مراكز الشباب)	6
دال	3.93	0.70	2.94	0.51	3.47	أُتوقع أن تقدم الصالات انظمة خاصة لحماية اوضاع الاعضاء وأسورهم في الحالات المختلفة	7
دال	6.29	0.63	2.69	0.51	3.47	أن يتوافر في الصالات الأدوات والمعدات الحديثة التي تخدم المنشأة.	8
دال	6.33	0.65	2.70	0.51	3.50	أُتوقع أن يشترك الاعضاء في وضع الخطط الواجح لتدريب اعضائها للارتقاء بمستواهم.	9
دال	5.12	0.65	2.69	0.67	3.37	أُتوقع أن نساهم في لوجه الانشطة الاجتماعية للأعضاء المميزين والذين حققوا مراكز متميزة.	10
غير دال	1.00	0.44	3.21	0.60	3.30	أُتوقع أن تسعى الصالات الي التكتف بين الاعضاء والاحتجاج بشكل قانوني للحفاظ على مصالح الاعضاء وحقوقهم.	11
غير دال	0.80	0.55	3.45	0.51	3.53	أُتوقع أن تسعى الصالات الي حق التقاضي للدفاع عن مصالحها ومصالح اعضائها في اي ان كان الامر	12
دال	4.42	0.71	2.93	0.57	3.53	أُتوقع أن ننشئ ادلة مؤسسات وجمعيات وصناديق اجتماعية وتعاونية وترفهية وصحية التي تخدم الاعضاء في الصالات	13
دال	5.34	0.64	2.69	0.56	3.37	أُتوقع أن ينتمي الاعضاء لصالات اخري غير صالات الجميز تقدم لهم العديد من الخدمات.	14
دال	12.35	2.28	42.18	2.93	48.10	الدرجة الكلية لمحور الجوانب المادية الملموسة	
دال	4.47	0.77	2.63	0.60	3.30	أُتوقع أن تقدم الصالات الخمت في المواعيد المناسبة للأعضاء	15
دال	3.54	0.55	3.17	0.57	3.57	أُتوقع أن تحرص الصالات على حل المشكلات المهنية والادارية المتعلقة للأعضاء	16
دال	4.39	0.77	2.79	0.50	3.43	أُتوقع أن تحرص الصالات على تقديم الخمت بدون اخطاء	17
دال	4.93	0.77	2.67	0.56	3.40	أُتوقع أن تتخذ كافة الاجراءات لمعالجة القصور في اداء العاملين بالصالات	18
دال	6.69	0.63	2.70	0.57	3.53	أُتوقع أن يتم متابعة وتقييم أنشطة الصالات المتنوعة	19
دال	6.08	0.64	2.73	0.57	3.50	أُتوقع أن يتميز العاملين بالصالات بالكفاءة المهنية في العمل المطلوبة	20
دال	11.49	1.82	16.69	1.36	20.73	الدرجة الكلية لمحور الاعتمادية	
غير دال	0.31	0.54	3.43	0.51	3.47	أُتوقع أن نقوم باعلام الاعضاء بمواعيد الخمت المقدمة	21
دال	7.03	0.69	2.67	0.50	3.60	أُتوقع أن نقوم بسرعة تقديم الخدمات للأعضاء	22
دال	5.67	0.77	2.57	0.50	3.40	أُتوقع أن نحاول باستمرار التعرف على مشكلات الاعضاء وازالة اسبابها	23

مستوي الدلالة	قيمة (ت)	إوراكات المستفيدين ن = 150		إوراكات الإدارة للمواصفات الخاصة ن = 30		العبارات	م
		ع	م	ع	م		
غير دال	0.76	0.48	3.36	0.50	3.43	أتوقع أن يتبنى نظم يتيح للأعضاء تقديم مقترحاتهم بسهولة	24
دال	5.17	0.69	2.67	0.56	3.37	أتوقع أن تسهل الحصول علي المعلومات الخاصة بالخدمات المقدمة للأعضاء	25
دال	5.74	0.65	2.71	0.50	3.43	أتوقع أن نقدم خدمات مطلوبة وملحة للأعضاء بصفة مستمرة	26
دال	3.92	0.65	2.87	0.56	3.37	أتوقع أن هناك قنوات اتصال بين الاعضاء الإدارة من صندوق شكاوى ومقترحات وبريد الكتروني او رسائل قصيرة.	27
دال	10.38	1.90	20.28	1.34	24.07	الدرجة الكلية لمحور الاستجابة	
دال	4.31	0.55	2.97	0.50	3.43	أتوقع أن يحسن العاملين بالصالات واعضاء مجلس الإدارة معاملة الأعضاء	28
دال	5.39	0.57	2.80	0.50	3.40	أتوقع أن يتمتع العاملين ومجلس الإدارة بالكفاءة والمهارة في تقديم الخدمات المطلوبة	29
دال	4.21	0.52	2.92	0.56	3.37	أتوقع أن نقدم الشعور بالأمان في معاملات مع مختلف الصالات	30
دال	2.12	0.48	3.33	0.51	3.53	أتوقع أن تصدى الصالات امام الهيئت للدفاع عن حق الاعضاء	31
دال	6.23	0.38	2.90	0.50	3.40	أتوقع أن تتميز الصالة بجذب اعضاء جدد	32
دال	6.41	0.56	2.79	0.51	3.50	أتوقع أن تتوفر العدالة والمساواة في معاملة جميع الاعضاء في تقديم الخدمات	33
دال	6.84	0.55	2.79	0.51	3.53	أتوقع أن يكون هناك مساندة كاملة للأعضاء في الازمات الصحية والاجتماعية مادياً ومعنوياً	34
دال	10.38	1.84	20.50	1.32	24.17	الدرجة الكلية لمحور الامان	
دال	5.78	0.56	2.80	0.50	3.43	نتفهم احتياجات الأعضاء ونبذل قصاره جهدنا لتوفيرها	35
دال	6.90	0.55	2.89	0.49	3.63	نشعر الاعضاء بأنهم محل الاهتمام من قبل العاملين بالصالات	36
غير دال	0.74	0.50	3.33	0.50	3.40	نقدر ظروف الاعضاء والتعاطف معها	37
دال	6.99	0.89	2.22	0.56	3.40	يتناسب الوقت المخصص لتقديم الخدمة للأعضاء	38
دال	7.02	0.89	2.25	0.57	3.43	يراعي العاملين بالاصالات الظروف النفسية والاجتماعية والاقتصادية للأعضاء	39
دال	6.02	0.80	2.45	0.56	3.37	نطور الخدمات المقدمة لتحقيق الرضا للأعضاء	40
دال	13.57	1.83	15.93	1.21	20.67	الدرجة الكلية لمحور التعاطف	
دال	25.31	4.30	115.58	4.73	137.73	الدرجة الكلية للاستبيان	

قيمة (ت) الجدولية عند مستوي دلالة (0.05) = 196

يتضح من جدول رقم (21) ما يلي :

توجد فروق دالة إحصائياً بين إوراكات المستفيدين للخدمة المقدمة من صالات الجميز في محافظة الفيوم وتوقعات المستفيدين في العبارات (1 ، 3 ، 4 ، 5 ، 7 ، 8 ، 9 ، 10 ، 13 ، 14 ، 15 ،

16 ، 17 ، 18 ، 19 ، 20 ، 22 ، 23 ، 25 ، 26 ، 27 ، 28 ، 29 ، 30 ، 31 ، 32 ، 33 ، 34 ، 35 ، 36 ، 38 ، 39 ، 40) والدرجة الكلية لجميع الأبعاد (الجوانب المادية الملموسة ، الاعتمادية ، الاستجابة ، الأمان ، التعاطف) والدرجة الكلية للاستبيان وفي اتجاه توقعات المستفيدين ، مما يدل على وجود فجوة سلبية بين إراكات المستفيدين بالخدمة المقدمة من صالات الجيمباز في محافظة الفيوم وتوقعات المستفيدين .

عدم وجود فروق دالة إحصائياً بين إراكات المستفيدين بالخدمة المقدمة من صالات الجيمباز في محافظة الفيوم وتوقعات المستفيدين في العبارات (2، 6، 11، 12، 21، 24، 37) ويعزو الباحثين تلك النتيجة الي أن المستفيد عند تعامله بصورة مباشرة مع الصالات الرياضية يجد العديد من جوانب القصور في بعض الأمور المتعلقة بالخدمات المتنوعة و التي ممنها الجوانب الترويحية والترفيهية التي يمكن ان تقدم الي المستفيدين وما إلى ذلك من موضوعات تسبب ضعف الخدمات المقدمة على الرغم من أن الإدارة تترك العديد من مواصفات الجودة في التعامل مع المستفيدين، فمعظم الخدمات التي يحتاج اليها المستفيدين لا تكون متوفرة بالشكل المناسب ، وكيفية التعامل مع الأعضاء من قبل الإدارة كل هذه الأمور تجعل المستفيد يترك العديد من نواحي القصور والضعف بالرغم من معرفة الإدارة بمواصفات الجودة التي يمكن أن تحققها من خلال الإمكانيات المتاحة ، وهذا ما أكدته رواسته " بادى حسان لروس (2009م) (10) ورواسته ثاتب ع بدالرحمن اريس (1996م) (11) ورواسته محمد فوزي عبدالغزيز (2016م) (16)

النسبة المئوية ترتيب الفجوات المتعلقة بالخدمة المقدمة من صالات الجيمباز في محافظة الفيوم؟

### جدول رقم (22)

النسبة المئوية لترتيب الفجوات المتعلقة بالخدمة المقدمة

من صالات الجيمباز في محافظة الفيوم

الأبعاد	الفجوة الأولى		الفجوة الثانية		الفجوة الثالثة		الفجوة الرابعة		الترتيب النهائي	
	الفرق	الترتيب	الفرق	الترتيب	الفرق	الترتيب	الفرق	الترتيب	الفرق	الترتيب
الجوانب المادية الملموسة	10.00%	5	7.45%	4	6.88%	5	10.57%	5	8.72%	5
الاعتمادية	16.42%	2	7.50%	3	7.08%	3	16.83%	2	11.96%	2
الاستجابة	13.36%	3	8.82%	2	8.64%	2	13.54%	3	11.09%	3
الأمان	12.61%	4	7.39%	5	6.89%	4	13.11%	4	10.00%	4
التعاطف	19.63%	1	10.00%	1	9.88%	1	19.75%	1	14.81%	1

يتضح من جدول رقم (22): انه جاء فى الترتيب الأول من حيث اتساع الفجوات بالنسبة من صالات الجمباز في محافظة الفيوم بعد " التعاطف " ، بينما جاء فى الترتيب الثاني " الاعتمادية " ، كما جاء فى الترتيب الثالث " الاستجابة " ، كما جاء فى الترتيب الرابع " الأمان " ، بينما جاء فى الترتيب الخامس والأخير " الجوانب المادية الملموسة " ويعزو الباحثين تلك النتيجة تلك النتيجة إلى أن الاهتمام بوضا العملاء وتحقيق كافة السبل المؤدية إلى نيل تعاطفهم ورضائهم والاستمرارية فى التحسين المستمر والتطور فى الأداء يعتبر من أهم الفجوات بين الإواك والتوقع وذلك نظرا لطبيعة عمل الإدارة بالصالات وطبيعة عمل وهدف صالات الجمباز بمحافظة الفيوم وكذلك الإمكانيات المتاحة ، كما أن الإمكانيات والخدمات غير مناسبة إلى حد كبير لتوقعات المستفيد وهناك قصور فيها وكذلك عدم قوة الإدارة على حل المشكلات المتعلقة بالمستفيدين تعتبر أيضا من الفجوات الهامة التي تقابل المستفيدين ، أما بالنسبة لطبيعة التعامل وتقديم الخدمات وفقا لإمكانات النقابة وشعور المستفيد بالأمان في التعامل مع الإدارة تعتبر من الفجوات التى تكون لها وجود فى الصالات ولكن ليس بالشكل الكبير نظرا لرغبة الإدارة فى تقديم المساعدات للمستفيدين والتعامل معهم على أفضل ما رام.

### الاستنتاجات:

في ضوء نتائج البحث توصل الباحثين إلى الاستنتاجات التالية:

1. توجد فروق دالة إحصائياً بين إواكات المستفيدين للخدمة المقدمة من الصالات الرياضية في محافظة الفيوم وتوقعات المستفيدين لجميع الابعاد (الجوانب المادية الملموسة، الاعتمادية، الاستجابة، الأمان، التعاطف، والدرجة الكلية) والدرجة الكلية للاستبيان وفى اتجاه توقعات المستفيدين، مما يدل على وجود فجوة سلبية بين إواكات المستفيدين بالخدمة المقدمة من الصالات الرياضية(صالات الجمباز) في محافظة الفيوم وتوقعات المستفيدين.
2. توجد فروق دالة إحصائياً بين إواكات الإدارة للمواصفات الخاصة بالخدمة المقدمة من الصالات الرياضية في محافظة الفيوم وإواكاتهم لتوقعات المستفيدين في بعد (التعاطف).
3. توجد فروق دالة إحصائياً بين إواكات الإدارة لتوقعات المستفيدين لمستوي الخدمة المقدمة من من الصالات الرياضية في محافظة الفيوم وتوقعات المستفيدين لها فى بعد (الجوانب المادية الملموسة) وفى اتجاه توقعات المستفيدين، مما يدل على وجود فجوة سلبية بين إواكات الإدارة لتوقعات المستفيدين لمستوي الخدمة المقدمة من من الصالات الرياضية في محافظة الفيوم وتوقعات المستفيدين لها.

4. توجد فروق دالة إحصائياً بين إراكات الإدارة للمواصفات الخاصة بالخدمة المقدمة من من الصالات الرياضية في محافظة الفيوم وإراكات لتوقعات المستفيدين في الأبعاد (الجوانب المادية الملموسة، الاستجابة، الاعتمادية، الأمان، التعاطف والرجة الكلية للاستبيان) وفي اتجاه إراكات الإدارة لتوقعات المستفيدين، مما يدل على وجود فجوة سلبية بين إراكات الإدارة للمواصفات الخاصة بالخدمة المقدمة من من الصالات الرياضية في محافظة الفيوم وإراكات المستفيدين.

5. جاء في الترتيب الأول من حيث اتساع الفجوات بالنسبة من الصالات الرياضية في محافظة الفيوم بعد "الجوانب المادية الملموسة"، بينما جاء في الترتيب الثاني "الاعتمادية"، كما جاء في الترتيب الثالث "الاستجابة"، كما جاء في الترتيب الرابع "الأمان"، بينما جاء في الترتيب الخامس والأخير "التعاطف".

### التوصيات:

#### في ضوء نتائج البحث يوصي الباحثين بما يلي:

- 1- يجب اصدار موقع الكتروني للصالات معتمد و متابع من الاتحاد لتغطية الخدمات التي تقدمها الصالات للأعضاء ونشر كل ما يهم الأعضاء و اللاعبين عليها.
- 2- التخطيط الجيد من قبل المسؤولين لاستثمار الأموال والسعي لاستحداث مصادر تمويل جديدة لها بما يسمح بتوفير الإمكانيات المادية والبشرية اللازمة لعمل صالات تتماشى مع معايير الجودة العالمية لتقديم افضل الخدمات للاعضاء و اللاعبين.
- 3- ضرورة تحسين مسقوي أداء الخدمة ووضع المعايير والضوابط اللازمة لتحقيق مبدأ المساواة في الحصول على الخدمات المقدمة لجميع الأعضاء.
- 4- وضع نموذج مقترح للخدمات المقدمة التي تلبي احتياجات ورغبات الأعضاء بالصالات الرياضية في محافظة الفيوم حتى يكون له القوة في التغلب على الفجوة بين اراكات وتوقعات المستفيدين.
- 5- محاولة توفير خدمات للأعضاء بالاشتراك مع المؤسسات الخدمية الاخرى سواء الحكومية او غيرها.

## العلاج

## وَأولاً: المراجع العوبية :-

- 1 : إبراهيم نزيه محمد : تطبق أ أسلوب الف جوة في ق ياس جودة الخدمة بعوا كزال شباب، ر سالة دك توراه، غ ير مند شورة، كلية التربية الرياضية للبنين، جامعة حلوان. 2004م
- 2 : أحمد بسيوني حسن : ق ياس جودة الخدمة باستخدام أسلوب الف جوة بمكا تبرعا ية ال طلاب بالجامعات المصرية، ر سالة دك توراه غ ير مند شورة، كلية التربية الرياضية، جامعة المنيا. 2013م
- 3 : أحمد جلال إسماعيل : تطبق أ أسلوب الف جوة لق ياس جودة الخدمة بالآت حاد الم صوي لد سلاح ب حث مند شور جامعة اسيوط - كلية التربية الرياضية مؤتمر رقم: 77. 2007م
- 4 : أحمد عبد الهادي يوسف : أ ساليب منهجية في تع ليم و تدريب الجم باز، دار المعرف، الإسكندرية الطبعة الاولى. 1997م
- 5 : أحمد غومي امام، حسين محمد عبد الحلیم 2013م : تطبق أ أسلوب الف جوة لق ياس جودة خدمة المند شآت الريا ضية بمديرية ال شباب والرياضة بمحافظه المنيا ، ب حث مند شور ، مؤتمر ع لوم في ق لب الوب يع العربي 2، الفردقة ، كلية التربية الرياضية ، جامعة أسيوط.
- 6 : أحمد محمد هميسه : تصور مق توح لدور مدرس الجم باز في ال مواس الحكومية، ر سالة ماجستير غ ير مند شورة، كلية التربية، جامعة طنطا - فرع كفر الشيخ. 2004م
- 7 : إسلام غلاب إواهم : ظاهرة أ د جام ال عاملين في الم جال الريا ضي عن الا شتواك في ع ضوية نقابة المهن الريا ضية و سبل علاجها، ر سالة ماجستير غ ير مند شورة، كلية التربية الرياضية، جامعة طنطا. 2011م
- 8 : أشوف مختار شعلان : ت قويم دور نقابة المهن الريا ضية في علاج بعض مشكلات مدرسي التربية الرياضية بمحافظه الغوبية، ر سالة ماجستير غ ير مند شورة، كلية التربية الرياضية، جامعة طنطا. 2011م

- 9 أمينة محمود حسين، إيمان  
عبد الوهاب، هالة محمد  
ليبي 1998م
- 10 بادي حسان النوسوي  
2009م
- 11 : ثابت عبد الرحمن إدريس :  
1996م
- 12 : حسن أحمد الشافعي ، عليية :  
عبد المنعم حجري 2009م
- 13 : خالد محمدرسلان  
2012م
- 14 : دينا كمال محمود 2008م
- 15 : عبد الرحمن علي الجمال :  
2000م
- 16 محمد فوزي عبدالغزيز  
2016م
- تقويم منظومة التعلّم المرفوح من منظور جودة  
الشمس، إبريل.  
التطبيق الشامل للتطبيق على جامعات القاهرة، العدد  
الثاني، المجلة العلمية لكلية التربية الرياضية، جامعة عين  
شمس، إبريل.  
تطبيق أساليب الجودة في قياس جودة الخدمة  
بالهيئة العامة للشباب والرياضة بوزارة التربية والتعليم  
بمصر من منظور كفاءة التدريب الرياضية بوزارة التربية والتعليم  
لعلوم وفنون التربية الرياضية ، ع 28، ج 1.
- قياس جودة الخدمة باستخدام مقاييس الجودة  
بين الإدارات / التوقعات، دراسة منهجية بالتطبيق  
على الخدمة الصحية بوزارة التربية والتعليم، المجلة  
الرياضية للعلوم الإدارية، المجلد الرابع، العدد الأول،  
الكويت، نوفمبر.
- أستراتيجية للتسويق الرياضي والإستثمار  
بالمؤسسات الرياضية المختلفة في ضوء التحولات  
الإقتصادية والعالمية المعاصرة، الإسكندرية، دار  
الوفاء لنيل الطبع والنشر الطبعة الثانية.
- تطبيق أساليب الجودة لقياس جودة الخدمة  
لمشروعات وامج التنمية بمحافظة المنيا، رسالة  
ماجستير غير منشورة، كلية التربية الرياضية،  
جامعة المنيا.
- أساليب الجودة لقياس جودة الخدمة لامج  
الرياضية بالتلفزيون: دراسة مقارنة بين بعض  
القنوات الرياضية بوزارة التربية الرياضية بوزارة  
التربية الرياضية للبنات جامعة حلوان.
- الدخول الحديث في الإدارة العامة، الإدارة  
الجامعية، الإسكندرية، الطبعة الأولى.
- تطبيق أساليب الجودة لقياس جودة الخدمة لنقابة  
المهنيين الرياضية بمحافظة المنيا بمصر من منظور كفاءة  
التدريب الرياضية بوزارة التربية والتعليم بوزارة  
التربية البدنية والرياضة ، ع 25.

17 : مؤمن طه عبدالنعيم : تطبق أسلوب الف جودة لقياس جودة الخدمة  
بحمامات الاسباحة ر ساليه ماج ستيير غ ير مذ شورة  
كلية التربية الرياضية جامعة اسيوط. 2007م

ثانياً : العراج الأجنبيّة :-

- 18 : Barton, J. A. & Maerson, B, 2001 : Service Quality As Introduction, Province Of British Columbia Publication.
- 19 : Cook, Colleen & Thompson, Bruce 2003. : Reliability Ad Validity Of SERVQUAL Scares Used To Evaluate Perceptions Of Librry Service Quality The Journal Of Academic Librarianship .
- 20 : Ghobadin, A. Speller, S. and Jones, M, 1994 : Service Quality: Concepts and Models" International Journal of Quality & Reliability.
- 21 Parasuraman, A Zeithaml, V. A. Barry L, L1994 : Reassrsmment Of Expectations As A Comparison Standard In Measuring Service Quality Implications For Future Research "Journal Of Marketing Vol.