

تقويم إدارة الجودة في مسابح محافظة السليمانية

أ. د. أراز نوري محمود

أ. د. نصير قاسم خلف

م. م. هاورى جزا على

ملخص البحث باللغة العربية

يهدف البحث الى تقويم عمل إدارات المسابح في ادارة الجودة من وجهة نظر المشتركين في مسابح محافظة السليمانية والتعرف على الفروق بين المتوسط الحسابي الفرضي للمقياس ومتوسط عينة البحث في إدارة الجودة و فرض الباحثون الى وجود رضا متوسط لعمل إدارات المسابح في ادارة الجودة من وجهة نظر المشتركين في مسابح محافظة السليمانية و وجود فروق ذوات دلالة معنوية في إدارة الجودة بين المتوسط الحسابي الفرضي للمقياس. استخدم الباحثون المنهج الوصفي بأسلوب المسح لملاءمته طبيعة البحث تمثل مجتمع البحث بالمشتركين المسابح في محافظة السليمانية. اما عينة البحث يمثلون (25) مسبح داخل المحافظة تم اختيارها بالشكل عشوائي. استنتج الباحثون الى حصول المسابح على مستوى ايجابي في كافة أبعاد جودة الخدمات ومن وجهة نظر المرتادين اليها وحصول المسابح على وزن مرتفع في جميع الفقرات البعد الاعتمادية في الادارة الجودة للهيئات الادارية ما في عدا فقرة واحدة من البعد التى حصل على وزن متوسط من وجهة نظر مرتاديه و حصول المسابح على وزن مرتفع في جميع الفقرات البعد الأمان والثقة في الادارة الجودة للهيئات الادارية ما في عدا فقرة واحدة من البعد التى حصل على وزن متوسط من وجهة نظر مرتاديه. واوصت الباحثون بضرورة ادراك ادارات المسابح ان متطلبات الراحة والمتعة التى يحصل عليها المرتادون اليها تشكل النقطة الجوهرية للوظيفة التى وجدت من اجلها المسابح ويمكن ان تتعزز من خلال ثبات مستوى الخدمة واستمراريتها فضلاً عن دقة تنظيمها .

Abstract

Evaluation of quality management for swimming pools in Sulaymaniyah Governorate

By

Hawary Jazza Ali Dr. Naseer Qassem Khalaf Dr. Araz Nuri Mahmoud

The research aims to evaluate the work of the swimming pools administrations in quality management from the viewpoint of the participants in the swimming pools of Sulaymaniyah Governorate and to identify the differences between the hypothetical arithmetic mean of the scale and the average of the research sample in quality

management. The researchers used the descriptive approach through survey method because it is appropriate to the nature of the research. As for the research sample, they represent (25) swimming pools within the governorate, which were chosen randomly. The researchers concluded that the swimming pools achieved a positive level in all dimensions of the quality of services and from the point of view of the visitors to them, and the swimming pools obtained a high weight in all paragraphs of the dimension of reliability in the quality management of the administrative bodies, except for one paragraph of the dimension that got an average weight from the point of view of its visitors and The swimming pools obtained a high weight in all paragraphs of the dimension of safety and confidence in the quality management of the administrative bodies, except for one paragraph of the dimension, which obtained an average weight from the point of view of its visitors. The researchers recommended that the managements of swimming pools should realize that the requirements of comfort and enjoyment obtained by the visitors to them constitute the essential point of the function for which the swimming pools were found and can be enhanced through the stability and continuity of the level of service as well as the accuracy of their organization.

التعريف بالبحث:

1- التعريف بالبحث

1-1 المقدمة وأهمية البحث

تعد الرياضة من اهم الدلائل والمؤشرات التي تعكس حضارة وتقدم الدول .فقد اصبحت النشاطات الرياضية من اهم العوامل التي تساعد على نمو و بناء المجتمعات ، وتطوير وتنمية شخصية الافراد من كافة الجوانب .

ويشكل المجال الرياضي نموذجاً واسعاً ومفتوحاً ومنطقياً لتطبيقات علوم الإدارة المتنوعة خصوصاً ونحن نعيش في عالم متطور قوامه العلم والتطبيق العملي ولا ينبغي أن تتخلف التربية الرياضية عن اللحاق بركب التطور لاسيما بعدما أصبحت ممارسة الأنشطة الرياضية من الأساسيات في حياة العديد من أفراد المجتمع وضمن برنامجهم اليومي تحقيقاً للأهداف التي يرومون الوصول إليها من لياقة وصحة ومظهر جيد وعلاقات إنسانية وتخلص من ضغوط العمل والحياة. فالرياضة وسيلة للتكيف مع متطلبات الحياة العصرية التي ازدادت فيها أهمية الحفاظ على اللياقة البدنية للفرد وتحسين أجهزته الداخلية(العبادي وآخرون،1989،58) وقد أصبحت الرياضة تمثل على اختلاف أنشطتها جزءاً هاماً من مكونات قطاع الخدمات.

لذلك اولت حكومة اقليم كردستان العراق اهتماماً خاصاً بالأنشطة الرياضية، فاستحدثت العديد من المنظمات والمنشآت الرياضية التي تعمل على رعاية الشباب وتمتعهم بالصحة الجيدة وتوفير كل ما يحقق لهم التربية المتوازنة ،ومن أبرز هذه المنشآت الرياضية المسابح المتوفرة داخل محافظة السليمانية. وتعمل كل هذه المنظمات والمنشآت ضمن منظومة تهدف الى الارتقاء بالمجتمع وتطويره ومساعدة الشباب على صقل شخصيتهم وتطويرها.

وتأتي إدارة الجودة احد الاساليب الإدارية المتبعة من أجل وضوح الموقف الإداري لإدارات المسابح حسب رأي المشاركين في المسابح لبيان الجوانب الإيجابية واستثمارها والتعرف على الجوانب السلبية لمعالجتها. ولأهمية موضوعي إدارة الجودة في تقديم خدمات متميزة مستقبلاً للمشاركين يكتسب البحث أهميته.

1-2 مشكلة البحث

ان ادارة الجودة للمسابح في مدينة السلیمانیة تعتمد أساليب تقليدية في الإدارة الجودة وهي تكليف أحد الأشخاص في إدارة المسبح ويساعده عدد من العاملين الخدميين والمنقذين ومعلمي السباحة والكوادر الصحي والجودة الادوات والاجهزة المستخدمة ويكون المدير هو الأمر الناهي أو عدم معرفته بالأساليب الإدارية الحديثة التي تعطي لبعض المشاركين الخدمات الإضافية أو عرض الخاص للمشاركين قديمة ، لأن الأسلوب المتبع لايطور العاملين ولا يقدم خدمات متميزة كما يجب حسب رأي الباحثون .

من جهة أخرى ان أسلوب إدارة الجودة الذي يقدم للإدارة النقاط المتميزة والضعيفة في الأداء والإستثمار الصحيح للمسابح من أجل تقديم الخدمات المطلوبة لمرتاديها ومشاركين المسابح.

هذه المتطلبات الإدارية ترفع من كفاءة المنشآت الرياضية وتستقطب الرواد أفضل من الإعتماد على استلام رسوم الدخول وبعض الإجراءات الصحية للمحافظة على بيئة المسبح دون تقديم خدمات إدارة يتمناها المشارك للمسبح من أجل أن يكون الوقت الذي يقضيه في المسبح وقتاً ترويحياً وعلاجياً في بعض الأحيان، من هنا تأتي مشكلة البحث في تقويم اسلوب ادارة الجودة الحالي للمسابح في مدينة السلیمانیة

1-3 أهداف البحث

1- تقويم عمل إدارات المسابح في ادارة الجودة من وجهة نظر المشتركين في مسابح محافظة السلیمانیة .

2- التعرف على الفروق بين المتوسط الحسابي الفرضي للمقياس ومتوسط عينة البحث في إدارة الجودة.

1-4 فروض البحث

1- وجود رضا متوسط لعمل إدارات المسابح في ادارة الجودة من وجهة نظر المشتركين في مسابح محافظة السلیمانیة

2- وجود فروق ذات دلالة معنوية في إدارة الجودة بين المتوسط الحسابي الفرضي للمقياس .

1-5 مجالات البحث

1-5-1 المجال البشري : المشاركين في مسابح محافظة السلیمانیة

1-5-2 المجال المكاني : المسابح في محافظة السلیمانیة .

1-5-3 المجال الزمني : 2021/4/19 - 22022/10/25 .

3-منهج البحث و إجراءاته الميدانية

3-1 منهج البحث :-

المنهج هو " الطريقة التي يتبعها الباحثون في دراسته للمشكلة لاكتساب الحقيقة " (بدر 1978،

33) ، وقد استخدم الباحثون المنهج الوصفي بأسلوب المسح لملاءمته طبيعة البحث

3-2 مجتمع البحث وعينته

تمثل مجتمع البحث بالمشاركين المسابح في محافظة السلیمانیة اما عينة البحث يمثلون (25)

مسبح داخل محافظة (جدول 1) التي من ضمن المسابح موجودة داخل محافظة بالغ عددهم (52)

مسبح تم اختيارها بالشكل عشوائي . (ملحق 1)) وتم اختيار عينة البحث بالطريقة العمدية من المشتركين

الى مسابح محافظة السلیمانیة (موضوع البحث) وقد تمثلت بالمشاركين الذكور والاناث الذين يعرفون القراءة والكتابة ويستطيعون فهم الفقرات والاجابة عليها ، ومن خلال إجراء التجربة الاستطلاعية الأولية المؤلفة من عينة قدرها (20) مشتركاً تبين أن من الأفضل أخذ المشاركين الذين تتجاوز اعمارهم الـ (18) عاماً كحد ادنى ليتمكنوا من الإجابة على فقرات المقياس ولأنها تمثل المجتمع الأصلي تمثيلاً سليماً اذ يشير (بدر، 1975) "ان باستطاعة الباحثون اختيار عينته من مفردات معينة تمثل المجتمع الاصلي تمثيلاً سليماً

جدول (1)

عينة البحث

ت	اسم المسبح	عدد المشاركين
1	مسبح دانيا	12
2	مسبح مركز الرياضي SPORT HUB	12
3	مسبح GRAND Millennium	12
4	مسبح RAMADA	12
5	مسبح أزادي	12
6	مسبح مهراكو	12
7	مسبح دريم لاند	12
8	مسبح النادي السليمانيّة	12
9	مسبح باشا	12
10	مسبح ميدلي	12
11	مسبح LIFE CENTER	12
12	مسبح سيروان	12
13	سالم	12
14	سردار اوا	12
15	قيوان ستي	12
16	هاى كرسى	12
17	تودى	12
18	Grand Diva	12
19	سيد صادق	12
20	رانية	12
21	حلبجة تازة	12
22	بيست	12
23	تيتان	12
24	ازي	12

ت	اسم المسبح	عدد المشتركين
25	كاريزة	12
مجموع	12	300

3-3 ادوات البحث (وسائل جمع البيانات)

استخدم الباحثون المقياس (ياسر عبد الغني شريف 2009) كوسائل لجمع البيانات إذ تطلبت الدراسة الحالية استخدام مقياس لقياس جودة الخدمات في مسابح محافظة السلبيانية من وجهة نظر المشتركين فيها، إذ يشير (رشوان، 1983) الى ان الاداة هي الوسيلة التي يلجأ الى استخدامها الباحثون للحصول على المعلومات التي يتطلبها موضوع الدراسة مثل المقابلة، الاستبيان، المقياس (رشوان، 1983، 27).

3-3-1 وسائل جمع البيانات و وسائل تحليل البيانات

- المقياس .
- استمارات جمع البيانات وتفرغها.
- فريق العمل المساعد .
- المصادر العربية والاجنبية
- شبكة المعلومات الدولية (INTERNET) .

3-3-2 الادوات المستخدمة في البحث :

- جهاز كومبيوتر نوع (Lenovo) Lap Top .
- حاسبة يدوية نوع (SHARP-EI-531) .

3-4 تجربة الاستطلاعية :

قام الباحثون بالتجربة الاستطلاعية لمقياس على عينة من (20) مشتركاً وذلك بغرض (محجوب، 2002، ص235) :-

- التأكد من مدى وضوح الفقرات والتعليمات .
- التعرف على المصاعب التي قد تواجهه عملية التطبيق .
- التعرف على الوقت اللازم للإجابة .
- التعرف على فاعلية مقياس التقدير .

3-5- المعاملات العلمية للمقياسين

3-5-1 الصدق

يعد واحد من أهم معايير جودة الاختبار ، ويعد من الخصائص الاساسية في بناء الاختبارات والمقياس اذا (اشار مصطفى حسين باهي 1991) الى أن صدق الاختبار هو قدرة الاختبار على قياس ما وضع من أجله أو السمة المراد قياسها (باهي، 23، 1999)

للتحقق من الصدق اداة الدراسة قام الباحثون بعرضها علي مجموعة من المحكمين من أساتذة الجامعات من ذوي الخبرة والاختصاص ، وطلب منهم مراجعة فقراتها من حيث الصياغة اللغوية والوضوح والدقة ومدى انتماء على بالعنوان البحث ، وتم الاخذ بتلك الملاحظات التي اتفق عليها بالنسبة (90.46%)
(جدول(2) من الحكمين وبعد ورود لملاحظات اصبحت المقياس (36) فقرات كما هي :

جدول (2)

يبين نسبة الاتفاق الاراء الخبراء والمختصين

تسلسل ل الفقرات	النسبة المئوية %	تسلسل ل الفقرات	النسبة المئوية %	تسلسل ل الفقرات	النسبة المئوية %
1	91.3	13	86.96	25	91.3
2	100	14	95.65	26	91.3
3	95.65	15	95.65	27	86.96
4	91.3	16	82.61	28	78.26
5	100	17	86.96	29	82.61
6	86.96	18	91.3	30	82.61
7	95.65	19	78.26	31	91.3
8	95.65	20	100	32	86.96
9	91.3	21	86.96	33	95.65
10	95.65	22	78.26	34	86.96
11	91.3	23	100	35	86.96
12	91.3	24	91.3	36	95.65
النسبة المئوية الكلية %				90.46	

3-5-2 الثبات

يعد الثبات من الخصائص القياسية الأساسية للمقاييس النفسية مع اعتبار تقدم الصدق عليه ، لانه المقياس الصادق يعد ثانياً فيما قد لا يكون المقياس الثابت صادقاً ويمكن القول بأنه كل اختبار صادق هو ثابت بالضرورة (اخرون،143،1990) .

ان الثبات لا يتم الا من خلال المطابقة بين الاختيارات بعد فترة زمنية ، ومن ثم معاملة ذلك باختبار حسن الاستقلالية ، لذلك قام باختبار طريقة الاختبار - واعادة الاختبار ، وذلك باجراء على (20) المشتركين بعض المسابح في الباحثون محافظة السليمانية ومن ثمة اعادة الاختبار بعد فترة زمنية وهية (15) ايام اذ يشير (آدمز، 1964) الى ان الفترة بين التطبيق الاول للاداة والتطبيق الثاني لها ينبغي ان لا تتجاوز أسبوعين أو ثلاثة أسابيع (Adam, 1964, 85) ، وتم اجراء الاحصاء اللازم وقد حصل علي قيمة (الفكرونباغ) البالغ

(0.80) وهية قيمة معامل ثبات عال جداً، اذ يشير (زيتون، 1984) الى انه "هناك اتفاق عام على اعتبار العلاقة (0.80±) علاقة ارتباطية قوية او عالية" (زيتون، 1984، 191).

3-5-2 الموضوعية

ان الاختبارات المستخدمة ذات موضوعية عالية ، لانه مفهومة والواضحة . اذ ان التسجيل يتم باستخدام وحدات الزمن والمسافة وعدد المرات والدقة بالاداء .

اما الموضوعية فيقصد بها " عدم اختلاف المقدرين بالحكم على شئ ما او على موضوع معين(باهي، 1999، ص64).

3-6 المعالجة الإحصائية:

سيستخدم الباحثون الوسائل الإحصائية الآتية:

-المتوسط الحسابي

-الانحراف المعياري

-النسبة المئوية

- الارتباط البسيط

- معادلة الفاكرونباخ

4 عرض النتائج ومناقشتها :

1.4. عرض ومناقشة نتائج الهدف الاول : تقويم عمل إدارات المسابح في ادارة الجودة من وجهة نظر

المشاركين في مسابح محافظة السليمانية .

4. عرض النتائج ومناقشتها

من اجل تحقيق اهداف البحث الحالي ، تم تطبيق اداة البحث على عينة التطبيق من المشاركين علي مسابح محافظة السليمانية ، واجريت التحليلات الاحصائية للبيانات التي تم الحصول عليها من الاستبيان للوصول الى النتائج التي سيتم عرضها ومناقشتها وفقاً لأهداف البحث

4-1 عرض ومناقشة نتائج الهدف الاول : تقويم عمل إدارات المسابح في ادارة الجودة من وجهة نظر

المشاركين في مسابح محافظة السليمانية

الجدول (3)

يبين الوسط الحسابي والانحراف المعياري للبعد الاعتمادية الادارة الجودة للهيئات الادارية

الفقرة	اتفق تماماً	اتفق	لا اتفق الى حد ما	لا اتفق اطلاقاً	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	النسبة المئوية	الوزن	الترتيب
بعد الاعتمادية									
يصلح حوض المسبح لتقديم خدمات السباحة	205	51	30	12	2	4.48	0.77	89.67	مرتفع 1

الفرقة	اتفق تماماً	اتفق	اتفق الى حد ما	لا اتفق	لا اتفق اطلاقاً	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	النسبة المئوية	الوزن	الترتيب
بعد الاعتمادية										
يعتمد على هذا المسيح في إشباع حاجات الراحة والمتعة لدى مرتاديه	203	32	58	3	4	4.42	0.85	88.47	مرتفع	2
يعمل المسيح بنفس النوعية (الجودة) كلما تواجدت فيه	196	13	74	5	12	4.25	1.27	85.07	مرتفع	4
يندر أن يتوقف المسيح عن تقديم خدماته للمرتادين.	214	7	37	12	30	4.21	1.86	84.20	مرتفع	5
تراعي ادارة المسيح تناسب عدد المرتادين مع حجم حوض السباحة	196	0	64	0	40	4.04	2.07	80.80	متوسط	6
يشعر المرتاد بوجود اشراف على عمل المسيح من خلال دقة	206	22	48	13	11	4.33	1.25	86.60	مرتفع	3
مجموع الكلي						4.29	0.158			

جدول (4)

يبين الوسط الحسابي والانحراف المعياري للبعد الأمان والثقة الادارة الجودة للهيئات الادارية

الفرقات	اتفق تماماً	اتفق	اتفق الى حد ما	لا اتفق	لا اتفق اطلاقاً	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	النسبة المئوية	الوزن	الترتيب
بعد الأمان والثقة										
توفر إدارة المسيح لمرتاديه الشعور بالطمأنينة على ممتلكاتهم	232	30	21	0	17	4.53	1.07	90.67	مرتفع	2
تتوفر في المسيح القدرات والكفاءات البشرية التي تضمن كسب ثقة مرتاديه	201	29	43	5	22	4.27	1.47	85.47	مرتفع	6

5	مرتفع	85.53	1.72	4.28	29	6	35	13	217	يتمتع المسبح بسمعة طيبة وخبرة عالية لدى إدارته
8	متوسط	83.67	1.68	4.18	26	5	57	12	200	توفر إدارة المسبح لمرتاديه الشعور بالطمأنينة على صحتهم وسلامتهم.
4	مرتفع	86.13	1.58	4.31	20	14	43	0	223	تتابع إدارة المسبح التزام المرتادين بإجراءات الصحة والسلامة المرافقة للخدمة
3	مرتفع	87.53	1.34	4.38	20	8	39	17	219	تلتزم إدارة المسبح بمواعيدها المعلنة لبدء وانتهاء تقديم خدماتها
1	مرتفع	93.13	0.80	4.66	11	0	20	19	250	يشعر المرتادون بالطمأنينة علي حياتهم داخل حوض السباحة
7	مرتفع	84.67	1.87	4.23	28	22	18	16	216	تتطابق خصائص الخدمة الفعلية والمعلنة في المسبح
			0.16	4.35						المجموع الكلي

جدول (5)

يبين الوسط الحسابي والانحراف المعياري للبعد الجوانب الملموسة الادارة الجودة للهيئات الادارية

الترتيب	الوزن	النسبة المئوية	الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	لا اتفق اطلاقا	لا اتفق	اتفق الى حد ما	اتفق	اتفق تماما	الفقرات
بعد الجوانب الملموسة										
5	مرتفع	92.27	0.59	4.61	0	11	20	43	226	توفر إدارة المسبح لمرتاديه أماكن مناسبة للاستراحة أو كافتيريا
10	مرتفع	89.20	1.35	4.46	21	0	39	0	240	تضع إدارة المسبح علامات دالة تعين المرتاد على متطلبات حركته داخل المسبح.
12	مرتفع	85.80	1.58	4.29	22	16	26	25	211	يتوفر في المسبح حمامات سريعة (دوش) تستوعب الزخم العددي لمرتاديه

الفرقات	اتفق تماما	اتفق حد ما	لا اتفق	لا اتفقا اطلاقا	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	النسبة المئوية	الوزن	الترتيب
بعد الجوانب الملموسة									
يظهر منفذو المسبح بمظهر لائق	241	23	31	1	4	4.65	0.6	93.07	مرتفع 4
يتوفر في المسبح إضاءة تساعد مرتاديه على الحركة بين أجزائه	260	15	14	3	8	4.72	0.68	94.40	مرتفع 2
يتوفر في المسبح مرافق صحية مناسبة وكافية	264	0	23	0	13	4.67	0.90	93.47	مرتفع 3
يتوفر في المسبح منصات قفز متنوعة تزيد من قدراته الخدمية	209	22	23	21	25	4.23	1.76	84.60	مرتفع 13
يتمتع المسبح بحدائث وجمالية بناءه وشكله	232	18	40	0	10	4.54	0.92	90.80	مرتفع 9
يتمتع المسبح بموقع يسهل الوصول إليه	249	0	40	0	11	4.59	0.95	91.73	مرتفع 8
تمكن إدارة المسبح مرتاديه من معرفة الوقت	252	40	0	0	8	4.76	0.50	95.20	مرتفع 1
تستوعب أماكن تبديل الملابس في المسبح عدد المرتادين إليه	226	58	0	1	15	4.60	0.86	91.93	مرتفع 7
يتمتع المسبح بنظافة عامة	226	35	0	0	36	4.40	1.69	88.07	مرتفع 11
يتوفر في المسبح موقف مناسب لسيارات وعجلات مرتاديه	232	51	0	2	15	4.61	0.88	92.20	مرتفع 6
المجموع الكلي							0.154	4.53	

جدول (6)

يبين الوسط الحسابي والانحراف المعياري للبعد الاستجابة الادارة الجودة للهيئات الادارية

الفقرات	اتفق تماما	اتفق	اتفق الى حد ما	لا اتفق	لا اتفق اطلاقا	الوسط الحسابي	الانحراف لمعياري	النسبة المئوية	الوزن	الترتيب
بعد الاستجابة										
يستشعر المرتاد بوجود رغبة واستعداد لدى مقدمو الخدمة في المسبح لمعاونته عند	240	42	18	0	0	4.74	0.31	94.80	مرتفع	2
يوجد في المسبح من يجب عن أسئلة واستفسارات المرتادين اليه	258	9	22	1	10	4.68	0.79	93.60	مرتفع	4
تسعى إدارة المسبح للحصول على تقييم (آراء) مرتاديه عن خدماتها المقدمة	222	0	54	0	24	4.32	1.54	86.40	مرتفع	5
تستجيب ادارة المسبح لمتطلبات مرتاديه المشروعة.	232	55	13	0	0	4.73	0.28	94.60	مرتفع	3
وجود استجابة سريعة في حالة وقوع أي طارئ أو أزمة أو مشكلة في المسبح	246	42	8	0	4	4.75	0.40	95.07	مرتفع	1
مجموع الكلي						4.69	0.079			

جدول (7)

يبين الوسط الحسابي والانحراف المعياري للبعد العناية الادارة الجودة للهيئات الادارية

الفقرات	اتفق تماما	اتفق	اتفق الى حد ما	لا اتفق	لا اتفق اطلاقا	الوسط الحسابي	الانحراف لمعياري	النسبة المئوية	الوزن	الترتيب
بعد العناية										
يتعامل مقدمو الخدمة في المسبح بلطفة واحترام مع مرتاديه	214	8	38	22	18	4.26	1.61	85.20	مرتفع	4
يحترم مقدمو الخدمة في المسبح	240	6	46	2	6	4.57	0.83	91.47	مرتفع	2

										عادات المرتادين وتقاليدهم
3	مرتفع	90.00	1.15	4.50	16	2	32	16	234	تطرح إدارة المسبح خيارات متعددة ومتنوعة تعين المرتاد على الاختيار المناسب له من أيام او ساعات الخدمة
1	مرتفع	95.87	0.24	4.79	2	0	0	54	244	يتفهم مقدمو الخدمة مشاعر المرتادين ورغباتهم.
			0.219	4.53					مجموع الكلي	

4-1-1 مناقشة بعد الاعتمادية :

يتضح من جدول (3) ان المسابح قيد البحث قد حصلت على وزن مرتفع في بعد الاعتمادية عدا فقرة واحدة التي حصلت على وزن متوسط و كذلك هناك معنوية في الوسط الفرضي مما يدل على مستوى ايجابي لهذا البعد في المسابح ، أي توفر مستوى ايجابي لمتطلباته من حيث الصلاحية في تقديم الخدمات، فضلاً عن ثبات مستوى نوعيتها ودقة تنظيمها وندرة توقف تقديم خدماتها عند طلب حصول المرتادين عليها وقد انعكس ذلك على إشباع حاجات الراحة والمتعة لديهم وهي برأي الباحثون النقطة الجوهرية التي يتمركز حولها بعد الاعتمادية في المسابح من خلال انجاز الوظيفة التي اقيمت من أجلها.

كما يعزو الباحثون توفر بعد الاعتمادية في المسابح المذكورة إلى ما ذكره (الملاحسن، 2006) الى أن إدراك إدارات هذه المسابح من أن الاعتمادية من العوامل الجوهرية في صناعة الخدمات ومن ثم فان قيام المسابح بتقديم خدمات ذات اعتمادية عالية يعني ارتفاع مجال التسامح لدى الزبائن في بقية الأبعاد. (الملاحسن، 2006، 71)

كما قد يعزو الباحثون ارتفاع بعد الاعتمادية في المسابح إلى وجود قناعة توازن بين ما يدفعه المرتاد وبين ما يحصل عليه من منافع من الخدمات المقدمة فيها وهو ما أكدته (الشورة، 1999) في أن ما قد تلعبه مقدرة المسبح في تقديم خدمات تشبع الحاجات والرغبات لدى المرتادين مما قد ينعكس على قناعاتهم (الشورة، 1999، 16).

إذ يشير (بلال، 1981) الى ان السباحة ضرب من ضروب الرياضة المسلية للإنسان وهي رياضة محببة نظراً لتوفر عامل التشويق فيها، كما أنها تمارس في جو من الانطلاق والبعد عن الحياة المعقدة والسباحة تدخل المرح والسرور في نفوس ممارسيها، لذا تعد السباحة الرياضة الترويحية الأولى (بلال، 1981، 11، 14).

ويتفق مع ما أكدته (رحيم وسكر، 1988) ان السباحة تشبع قدرات المرتادين ورغباتهم إذ تؤدي دون تنظيمات أو قوانين محددة، ومن أهدافها التغلب على مشكلة قضاء وقت الفراغ، والترويح عن النفس وتجديد النشاط فينطلق ممارسوها على حريتهم دون قيد، فهي لا ترتبط بطريقة أداء معينة كما يتخللها العاب قفز ووثب وغير ذلك ويغلب عليها طابع المرح والتلقائية في الأداء، وليس هناك من طريقة او لعبة رياضية على الاطلاق تغطي مشكلة وقت الفراغ مثل السباحة (رحيم وسكر، 1988، 27، 30، 31، 32). ويضيف

(عياش، 1980) فضلاً عن ذلك فإن السباحة لا تقتصر آثارها على الفرد الممارس بذاته بل يمكن ان تكون آثارها جماعية فهي تضيء جواً من المرح بين السباحين (عياش، 1980، 14).

4-1-2 مناقشة بعد الأمان والثقة :

يتضح من جدول (4) ان المسابح قيد البحث قد حصلت على وزن مرتفع في بعد الأمان والثقة عدا فقرة واحدة التي حصلت على وزن متوسط و كذلك هناك معنوية في الوسط الفرضي مما يدل على مستوى ايجابي لهذا البعد في المسابح ، مما يدل على توفر مستوى ايجابي لهذا البعد في هذا يعني توفر مستوى ايجابي لمتطلبات هذا البعد من حيث (الامان الكافي المحيط بمكان الخدمة) الشعور بالطمأنينة على أرواح طالبي الخدمة وممتلكاتهم، السمات التي يتسم بها مقدمو الخدمة من معرفة وقدرة وثقة في تقديم الخدمة، فضلاً عن قدرة التصرف في المواقف الاستثنائية)، إذ يشير (العلاق ومحمود، 2002) الى ان ذلك يؤدي إلى ثقة الزبائن بمقدمي الخدمة وبالأخص (المنقذين) مما ينعكس بالدرجة الأولى على "خلو المعاملات في منظمة الخدمة (المسبح) من الشك أو المخاطرة، أو الخطورة" (العلاق ومحمود، 2002، 20).

وقد يعزو الباحثون هذه النتيجة الإيجابية فضلاً عن مسألة الأمان والثقة في هذه المسابح، إلى سمعة هذه المنظمات (المسابح) وشهرتها، والتي قد تفيد في تخفيض الإحساس بمستوى المخاطرة المرتبطة بالاستفادة من الخدمة.

اذ لم تحصل أي حالة غرق في جميع مسابح محافظة السلیمانية في الموسم 2021-2022 مقارنة بوجود العدد قليل من حالات الغرق في نهر دوكان و الاماكن السياحية في محافظة السلیمانية . كما لم تحصل أية إصابات جسدية في جميع المسابح، وكلا الأمرين السابقين (عدم وجود حالات غرق وإصابات جسدية) يزيد من إدراك الزبون بقلّة المخاطر الناتجة عن تلقي الخدمة، وهذا يتفق مع ما أكدّه (Kotler, 2000) الى ان عدم الحاق الضرر بالزبون يؤدي إلى كسب ثقته (Kotler, 2000, 430).

4-1-3 مناقشة بعد الجوانب الملموسة :

يتضح من جدول (5) ان المسابح قيد البحث قد حصلت على وزن مرتفع في بعد الجوانب الملموسة و كذلك هناك معنوية في الوسط الفرضي مما يدل على مستوى ايجابي لهذا البعد في المسابح، وهذا يدل على توفر مستوى ايجابي لهذا البعد في هذه المسابح، وهو ما يعني توفر مستوى ايجابي لمتطلبات هذا البعد من حيث (موقع وشكل مبنى المسبح وتصميمه الداخلي ونظافته العامة، المرافق والتسهيلات المادية المتوفرة، مظهر مقدمو الخدمة)، ويعزو الباحثون ذلك إلى إدراك إدارات هذه المسابح لأهمية هذا البعد كنقطة جوهريّة واستراتيجية تتمركز حولها صناعة الخدمات، ويتم من خلالها تحسين صورة المنظمة ومن ثم تعد مؤشراً للجودة عند المرتاد.

فالخدمات الترفيهية ومنها (السباحة) هي من الخدمات التي تقدم للمرتاد، والتي تتصف بعدم الملموسية وبشكل كامل واساسي وانه كلما زادت عدم الملموسية في الخدمات زادت أهمية البيئة المادية التي تقدم فيها الخدمة، فالمحيط المادي للمكان (المسبح) الذي تقدم فيه الخدمة مثلاً يعد احد الأمور أو العوامل التي تحدد جودة الخدمة ، فصورة المبنى والاضاءة والتصميم ومظهر ولباس مقدمي الخدمة هي من العناصر المرئية والمادية التي تمثل أولى المؤشرات على الصورة الذهنية والانطباع لدى المرتادين عن منظمة الخدمة. كما يعزو الباحثون هذه النتيجة الإيجابية للجوانب الملموسة إلى وجود إدراك لمعظم المرتادين بعموم متطلبات الجودة في المسابح ومنها الأشياء المادية، فالمرتادون أصبحوا أكثر إدراكاً واهتماماً بالجودة، الأمر

الذي دفع ويدفع إدارات المسابح إلى الاهتمام بتوفير ما يمكن من هذه المتطلبات المادية حفاظاً على مرتاديه واستقطاباً لمرتادين آخرين من خلالهم، وهذا ما أشار إليه (الضمور، 2002) إيماناً منها بأن هناك مجموعة من الخدمات الإضافية التي ينبغي توفيرها للمرتادين، والتي تؤثر في أداء الخدمة الجوهر (الضمور، 2002، 168).

4-1-4 مناقشة بعد الاستجابة:

يتضح من جدول (6) أن المسابح قيد البحث قد حصلت على وزن مرتفع في بعد الاستجابة و كذلك هناك معنوية في الوسط الفرضي مما يدل على مستوى ايجابي لهذا البعد في المسابح، وهذا يدل على وجود مستوى ايجابي لهذا البعد في هذه المسابح مما يعني وجود مستوى ايجابي لمتطلبات هذا البعد من حيث تقديم المعاونة للمرتادين عند حاجاتهم لها، والرد على استفساراتهم، والأخذ بأرائهم حول الخدمة المقدمة لهم، والاستجابة لمتطلباتهم المشروعة، والاستجابة السريعة (الفورية) عند الطوارئ.

وهذا يعزوه الباحثون إلى أن إدارات هذه المسابح تعمل وتركز على معالجة الطلبات من نقطة رؤية المرتاد أكثر منها من نقطة رؤية المنظمة، وهو ما ركز عليه (البكري، 2005) فالزبون يدرك من خلال استفادته من الخدمة وجود رغبة واستعداد عند مقدمي الخدمة على تقديم المساعدة المناسبة والمنطقية، وهو ما يشكل أحد الأبعاد الجوهرية المساهمة في تشكيل مفهوم الاستجابة من خلال "المساعدة الحقيقية في تقديم الخدمة إلى المرتاد" (البكري، 2005، 212)، ويتفق ذلك مع ما ذكره (الضمور، 2002) إذ أن معظم صفقات التبادل للخدمات يجب أن يكون الزبون واثقاً من أن مقدم الخدمة قادر على تقديم ما يطلبه منه فبيع الخدمات يتطلب من مقدمي الخدمة أن يكونوا مؤهلين في اعمالهم كامتلاكهم المعرفة الجيدة عن الخدمة التي يقدمونها كما أن تصرفاتهم وسلوكياتهم موافقهم يجب أن تتطابق مع وجهة نظر الزبائن نحو ما هو متوقع منهم أن يتصرفوا فبائع الخدمات يجب أن يكونوا مستمعين جيدين ويعرفون من أين يحصلون على المعلومات ويتصفون بالقدرة على تحمل الصعوبات والاستجابة بسرعة ولهم القدرة على حل المشاكل ومن ثم فإن هذه الأسس تقود للبدء والحفاظ على علاقة مريحة طويلة الأجل مع الزبائن فمستوى رضا الزبون أو عدم رضاه يتأثر بالطريقة التي يتعامل بها مقدمو الخدمة مع طلباته وحاجاته والاجراءات التي يتخذونها في حالة حدوث خطأ في تقديم الخدمة (الضمور، 2002، 235، 245، 280).

وربما يعزو الباحثون محدودية توفر بعد الاستجابة في هذه المسابح إلى فشل إدارتها بإعطاء أهمية كافية لبناء آليه سهلة وبسيطة للتأكد من مشاكل الزبائن وتذمراتهم واتخاذ الإجراء المناسب لمعالجتها، وهذا يتفق مع ما أشار إليه (الضمور، 2002) الأمر الذي يؤدي إلى تضرر المنظمة فالمرتادون الذين لايعطون الفرصة والأهمية لشكاوهم قد يقللون من تعاملهم معها كما قد يشوهون صورتها أمام المرتادين الآخرين من خلال الكلمة المنطوقة (الضمور، 2002، 291).

4-1-5 مناقشة بعد العناية:

يتضح من جدول (7) أن المسابح قيد البحث قد حصلت على وزن مرتفع في بعد العناية و كذلك هناك معنوية في الوسط الفرضي مما يدل على مستوى ايجابي لهذا البعد في المسابح، مما يدل على وجود مستوى ايجابي لهذا البعد في المسابح المذكورة وهذا يعني توفر مستويات ايجابية لمتطلبات هذا البعد من حيث ان هذه النتيجة تعكس قدرة مقدمي الخدمة كونهم على قدر من الاحترام والادب في معاملتهم للمرتادين واتسام المعاملة بالودية مع المرتاد وتتجسد بالقدرة على التفاعل بين مقدمي الخدمة والمرتادين،

(العلاق ومحمود، 2002، 21) كما تعكس هذه النتيجة توفر درجة عالية عند مقدمي الخدمة من الشعور بالتعاطف مع طالب الخدمة عن تعرضه لمشكلة ما واحترام عاداته وتقاليده وكل ذلك يتركز برأي الباحثون في نقطة جوهرية تكوّن بعد العناية تتمثل في التفاعل والتعامل الاخوي مع المرتاد.

ويعزو الباحثون هذه النتيجة الايجابية لبعد العناية في هذه المسابح إلى ان إداراتها تدرك ان القضية المهمة التي يجب ان تكون نصب أعين كل العاملين في منظمات الخدمة هي العناية والاهتمام بالمرتاد. كما انها تدرك ان من محددات جودة الخدمة المحدد المرتبط بالعناية والتي تقود إلى الرعاية وتركيز الخدمة على اساس حاجات المرتاد وهذا يتفق مع ما ذكره (الدرادكة، 2006) من ان المرتادين يكرهون التعامل مع المنظمات التي تركز على الخدمة دون أن تعاملهم بصورة جيدة فلا يكفي تقديم خدمات ذات جودة وسعر معقول بدون توفر المعاملة الجيدة والفهم الاكبر للمرتادين (الدرادكة، 2006، 194).

كما يعزو الباحث هذه النتيجة الايجابية إلى سهولة حصول المرتادين على الخدمات (في المسابح) ويسرها (الضمور، 2002، 47).

ويتضح من الجدول (7) ان جميع المسابح قد حصلوا على متوسطين فعليين في بعد العناية من وجهة نظر المرتادين من خدماتهما وأنهما لم يرقيا الى الفرق المعنوي لصالحهما عن المتوسط الفرضي، مما يدل على وجود مستوى متدني أو محدود في هذا البعد ومتطلباته ويعزوه الباحثون إلى ادارتي هذين المسبحين من خلال تشغيلهما ملاكات بشرية ادارية وفنية قد لاتجيد التعامل بصورة صحيحة وفاعلة وعلمية مع المرتادين كما يمكن ان نعزو هذه النتيجة السلبية إلى سلبية المسبحين في بعدي الاعتمادية والاستجابة واللذان يتركزان حول توفير المتطلبات الفعلية التي تلبي ورغبات المرتادين حاجاتهم بصورة مباشرة وتلقائية (اعتمادية) وبصورة غير مباشرة بعد تلقي طلبات او اقتراحات المرتادين (استجابة).

2.4. عرض ومناقشة نتائج الهدف الثاني : التعرف على الفروق بين المتوسط الحسابي الفرضي للمقياس ومتوسط عينة البحث في إدارة الجودة مسابح محافظة السلیمانية .

جدول(8)

يبين مقارنة الاوساط الفرضي لمقياس الجودة لعينة البحث

متغيرات	الوسط الحسابي	الانحراف لمعياري	قيمة كا ²	sig	دلالة
المقياس ككل	4.47	1.07	2.11	.000	معنوي

4-2-1 مناقشة مقارنة الأوساط الفرضي لمقياس الجودة:

يتضح من جدول (8) ان المسابح قيد البحث قد حصلت معنوية في مجموع فقرات الابعاد المقياس و هذا يدل على مستوى ايجابي لهذه البعاد وان جميع المسابح قد حصلوا على متوسطات مرتفعة و معنوية من وجهة نظر مرتاديهيهم ، وهذا يدل على وجود مستوى جيد للخدمات و ادارة الجودة في المستابح قيد البحث ، ويشير كلاً (Borny and Parasuraman, 1991) الى ان عملية انتاج الخدمة تتأثر بمدى التعاون

والتفاهم بين مقدمي الخدمة والزبائن وان جودة الخدمة ونوعيتها تتغير وتتقلب حسب مدى هذا التعاون (Boriny and Parasuraman, 1991,145) .

كما يعزو الباحثون هذه النتيجة الايجابية إلى إلمام مقدمي الخدمة بالمعرفة واتسامهم بالقدرة والثقة في تقديم الخدمة، وهو مؤشر يعبر عن درجة الشعور بالأمان والثقة في الخدمة المقدمة او بمن يقدمها او كليهما ويعتقد الباحثون ان طبيعة رياضة السباحة تتطلب متخصصين وبالتحديد منقذين على درجة من المعرفة والقدرة والخبرة مما ينعكس على مهاراتهم التي تشكل أحد العناصر الأساسية لجودة الخدمة التي تهم الزبون عند شرائه لها وبسبب خصائص الخدمة من اللاملموسية والتغاير والتلازم فان هذا يفرض على مقدم الخدمة الذي يكون في الغالب وجهاً لوجه مع الزبون، بأن يتمتع بقدر عال من المهارة. وان هذه الثقة الادائية لدى مقدمي الخدمة تنعكس بلا شك على ثقة المرتادين من الخدمة بمن يقدم الخدمة وتنطبق هذه النتيجة مع ما أشار اليه (الضمور، 2002) من ان شعور المرتادين عند استفادتهم من الخدمة بمستوى مهارة مقدمي الخدمة لهم يعطي منظمة الخدمة فرصة لتزيد من درجة ثقة المرتادين (الضمور، 2002، 376)، وقد تشكل مصادقية إدارات هذه المسابح في تنفيذ مواعيد دخول وخروج المرتادين من خدماتها فضلاً عن تطابق خصائص الخدمة المقدمة فيها مع ما تعلنه، أحد أسباب توفر مستوى ايجابي لمسألة الأمان والثقة من جهة نظر المرتادين من خلال إدراكهم لخدماتها الفعلية.

ويعتقد الباحثون أن توفر متطلبات (السمعة الطيبة، قدرة وخبرة ومهارة مقدمي الخدمة، مصادقية المنظمة) فضلاً عن ان معظم المرتادين من الخدمات الترفيهية في المسابح يتوجب انهم يعرفون السباحة ويحسنون ممارستها يؤدي إلى "تحرر المرتادين من الخوف والتردد".

5- الاستنتاجات والتوصيات

5-1 الاستنتاجات

- 1- حصول المسابح على مستوى ايجابي في كافة أبعاد جودة الخدمات ومن وجهة نظر المرتادين اليها.
- 2- حصول المسابح على وزن مرتفع في جميع الفقرات البعد الاعتمادية في الادارة الجودة للهيئات الادارية ما في عدا فقرة واحدة من البعد التي حصل على وزن متوسط من وجهة نظر مرتاديه.
- 3- حصول المسابح على وزن مرتفع في جميع الفقرات البعد الأمان والثقة في الادارة الجودة للهيئات الادارية ما في عدا فقرة واحدة من البعد التي حصل على وزن متوسط من وجهة نظر مرتاديه.
- 4- حصول المسابح على وزن مرتفع في جميع الفقرات الابعاد الجوانب الملموسة و الاستجابة و العناية في الادارة الجودة للهيئات الادارية من وجهة نظر مرتاديه.
- 5- حصول جميع المسابح محافظة السليمانية على مستوى ايجابي في و وزن مرتفع في أبعاد المقياس ككل في إدارة جودة الادارة الجودة للهيئات الادارية من وجهة نظر مرتاديه.

5-2 التوصيات

- 1- ضرورة ادراك ادارات المسابح ان متطلبات الراحة والمتعة التي يحصل عليها المرتادون اليها تشكل النقطة الجوهرية للتوظيف التي وجدت من اجلها المسابح ويمكن ان تتعزز من خلال ثبات مستوى الخدمة واستمراريتها فضلاً عن دقة تنظيمها.
- 2- ضرورة ادراك إدارات المسابح ان صورة المسبح وتصميمه الداخلي ونظافته العامة وتوفير المرافق والتسهيلات المادية داخله وخارجه وتسهيل حصول المرتادون عليها فضلاً عن مظهر مقدمي الخدمة فيه نقاط جوهرية تشكل احدى الاستراتيجيات التي تتركز حولها صناعة الخدمات والمتمثلة في الملموسية والتي تساهم في صنع شخصية المسبح وتعد عاملاً أساسياً يميزها عن غيرها من منظمات الخدمة الأخرى المنافسة لها في السوق الرياضي.
- 3- ضرورة ادراك إدارات المسابح ان تقديم خدمات صحيحة وموثوق بها يعتمد على استعدادات وقدرات واخلاقيات من يقدمها لذا يتوجب اختيار الملاكات البشرية الادارية والفنية التدريبية منها المستعدة والكفوءة نظرياً وعملياً.
- 4- ضرورة إدراك إدارات المسابح ان توفير أنظمة معلومات (رسمية وغير رسمية) فضلاً عن التغذية العكسية من الركائز المهمة والاساسية التي يقتضيها بعد الاستجابة من خلال البحث عن الانتقادات والاقتراحات بفاعلية ويمكنها الوصول إلى هذا الهدف من خلال أنظمة تسهل عليها الحصول على هذه المعلومات عن خدماتها من خلال عدة وسائل منها صناديق الاقتراحات في الممرات او من خلال استمارات تقييم الخدمة توزع على المرتادين لتعبئتها او سياسة الباب المفتوح.
- 5- ضرورة إدراك إدارات المسابح ومقدمي الخدمة فيها إلى ان المعاملة الجيدة وتفهم احتياجات المرتادين ومشاعرهم والاحترام المتبادل معهم وتقديم المساعدة لهم يعزز من جودة الخدمات.
- 6- ضرورة إدراك إدارات المسابح ان تكون للمسبح إستراتيجية جودة تتألف من توليفة من أبعاد الجودة تتلائم وتفعّل موارده وان تحسين هذه الأبعاد يؤدي إلى تحسين الجودة الكلية ومن ثم تحقق مركز تنافسي قوي للمسبح.
- 7- ضرورة الاهتمام باختيار الموقع الجغرافي للمسابح عند الإقبال على البناء او التأسيس.

المصادر

المصادر العربية:

- 1- محمد حسن علاوي ، أسامة كامل راتب : البحث العلمي في التربية الرياضية وعلم النفس الرياضي ، القاهرة ، دار الفكر العربي ، 1999 .
- 2- وجيه محجوب : أصول البحث العلمي ومناهجه ، ط 1 ، عمان ، دار المناهج للنشر والتوزيع ، 2001.
- 3- أسامة كامل راتب ، تعليم السباحة (الطبعة الثالثة ، القاهرة ، دار الفكر العربي ، ١٩٩٨).
- 4- جميل كاظم جواد، مقارنة لبعض المتغيرات الكينماتيكية بين نوعي البدء (الخاطف،المضمار) في السباحة
- 5- الحرة (زحف على البطن). رسالة ماجستير غير منشورة ، جامعة بغداد - كلية التربية الرياضية، ٢٠٠٣
- 6- مصطفى حسين باهي، المعاملات العلمية بين النظرية والتطبيق-الثبات -الصدق-الموضوعية-لمعلمين ، مركز الكتاب للنشر ، القاهرة 1999.
- 7- مصطفى الاحام واخرون ، التقويم والقياس ، دار الحكمة ، بغداد 1990.
- 8- زيتون، عايش محمود (1984): "اساسيات الاحصاء الوصفي"، دار عمار للنشر والتوزيع، عمان.
- 9- مصطفى حسين باهي؛ المعاملات العلمية بين النظرية والتطبيق ، الثبات -الصدق-الموضوعية-المعايير، ط1: (القاهرة، مركز الكتاب للنشر، 1999).
- 10- احمد بدر ؛ أصول البحث العلمي ومناهجه ، ط4 : الكويت ، وكالة المطبوعات، 1978 ، ص 33.
- 11- الملا حسن، ثائر طارق حامد (2006): "التخطيط الاستراتيجي التسويقي واثره في جودة الخدمة المصرفية، دراسة استطلاعية في فروع مصرفي الرافدين والرشد في مدينة الموصل"، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الادارة والاقتصاد، جامعة الموصل.
- 12- الشورة، محمد سليم خليف (1999): "تقسيم السوق وفق اعتبار المكانة الذهنية للسائح"، دراسة في سوق الخدمات السياحية الاردنية، اطروحة دكتوراه فلسفة في ادارة الاعمال، كلية الادارة والاقتصاد، جامعة الموصل.
- 13- بلال، ضياء حسن (1981): "الاسس الفنية لتعلم السباحة"، دار الكتب للطباعة والنشر، جامعة الموصل، العراق.
- 14- رحيم، محمد السيد علي وسكر، ناهدة رسن (1988): "السباحة لطلاب كليات التربية الرياضية".
- 15- عياش، فيصل رشيد (1980): "رياضة السباحة"، مطبعة جامعة بغداد، العراق.
- 16- العلاق، بشير عباس محمّد ومحمود، احمد محمود احمد (2002): "استخدام نموذج الفجوات لتفسير العلاقة بين جودة الخدمة المدركة ورضا المستفيد"، مجلة الاداري، العدد88، مسقط، عمان.
- 17- الضمور، هاني حامد (2002): "تسويق الخدمات"، ط1، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، الاردن.
- 18- البكري، ثامر ياسر (2005): "تسويق الخدمات الصحية"، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان.
- 19- الدرادكة، مأمون سليمان (2006): "ادارة الجودة الشاملة وخدمة العملاء"، ط1، دار صفاء للتوزيع والنشر، عمان.

المصادر الأجنبية :

- 20– Kotler, Philip, (2000): "Marketing Management", 5th Ed., Prentice–Hall International Inc USA.
- 21– Adams, G. Sachs (1964): "Measurement and Evaluation in Education Psychology Guidance", AOL, New York.
- 22– Parasurman, Valarie Zeithmal & Leonard L. Berry (1985): "A Conceptual Model of Service Quality & Its Implications for Further Research", Journal of Marketing, Vol. 4n 9, (Fall).