

تطبيق ذكي مقترح للخدمات الإلكترونية بالإتحاد الإماراتي للكراتيه

د. محمد عبدالحكيم محمد صيام

دكتوراة في الإدارة الرياضية
كلية التربية الرياضية للنبات
جامعة الإسكندرية

مقدمة:

نظرا لزيادة الجماهيرية الرياضية وعدد ممارسي الأنشطة الرياضية، أصبح إدخال تكنولوجيا المعلومات والحاسب الآلي والاتصالات ضرورة ملحة وثورة حقيقية في عالم الرياضة، مفادها تحويل الأعمال والخدمات الإدارية التقليدية إلى أعمال وخدمات إلكترونية، وتحقيق الاستخدام الأمثل للخدمات بسرعة عالية ودقة متناهية، تساهم في دعم ومساندة تبسيط الإجراءات الإدارية وتسهيل وتسريع عملية صنع القرار، وتمكين الإدارات من التخطيط بكفاءة، وتقديم جودة الخدمات الإلكترونية وفق معايير تقنية عالية تواكب العصر.

ويرى (سعد يس ٢٠٠٥) أن تطبيق الإدارة الإلكترونية يعني التحول من النموذج التقليدي الإداري إلى نموذج افتراضي يستند إلى أجهزة الحاسب الآلي وشبكة الإنترنت والمعرفة الافتراضية، والعناصر البشرية المؤهلة للتعامل مع هذه التقنيات، فإن ذلك يتطلب إجراء تغيير استراتيجي في مكونات وأنشطة أعمال المنظمة، ونقل الارتباطات المادية للمنظمة إلى وصلات رقمية تعمل على أساس تكنولوجيا الاتصالات، وكل ذلك يفرض مجموعة من المتطلبات الإدارية والتقنية والبشرية والمالية والأمن المعلوماتي. (١١:٣)

وبضيف (طارق عامر ٢٠٠٧) أن الخدمات الإلكترونية أحد عناصر الإدارة الإلكترونية، فالخدمة الإلكترونية تتعلق بخدمة تعرض لمستهلك في وجود وسيط عبارة عن شبكة إلكترونية، وتدعم قرار شرائه الإلكتروني، ولم تعد الخدمات الإلكترونية تنطوي على خدمات معلوماتية وخدمات عبر المواقع الإلكترونية فقط، بل ينظر إلى عديد من شركات البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات في قطاع الاتصالات السلكية واللاسلكية على أنها تقدم خدمات الكترونية كالارتباط الشبكي والخدمات المتصلة بها. (٨:٦)

وينبغي أن يكون تصميم الخدمة الإلكترونية مرتكزا على تطلعات وتوقعات وخبرة المتعامل، ويرى (رأفت رضوان ٢٠٠٧) (Vincent Karovi,ect ٢٠١٥)، أنه لا بد من توفر مجموعة من المعايير لتصميم الخدمة الإلكترونية منها: أن لا تستغرق وقتا كبيرا في طلب الخدمة، أن يكون نمط إدخالها سهل بحيث لا يشعر المستخدم بالملل، أن تتجنب أي شكل من أشكال التأخير بسبب التحميل أو بطء الخوادم أو وجود مشاكل التصميم، أن تكون متوافقة مع التقنيات الأخرى وأن تكون ذات موثوقية عالية. (٣:١٣) (١٢:٤)

ويشير (محمد الصيرفي ٢٠٠٧) أن هناك مراحل لتطبيق الخدمات الإلكترونية وهي: مرحلة النشر -وتعني نشر المعلومات على شبكة الويب، مرحلة التفاعل- وتتضمن حركة المعلومات في اتجاهين، حيث تنفيذ الإدارة من معلومات التغذية الراجعة، مرحلة التنفيذ أو التعامل- وتكون بغرض الخدمات على الشبكة وتقديم التسهيلات الإلكترونية للمستخدمين، حيث يتمكن المستخدم من القيام بالخدمة الذاتية، مرحلة التكامل- من خلال شمول جميع أنشطة الأعمال التقليدية وتحويلها إلى شكل الكتروني. (٤١:٨)

كما يجب أن تتضمن الخدمات الإلكترونية عنصر الرضا، ويتفق كل من (نجم عبود ٢٠٠٩)، (Lorena Batagan ٢٠٠٩)، أن الرضا عن الخدمة هو عبارة عن سلوك وممارسة يبيدها الزبون تجاه المنتج أو الخدمة، مما ينتج عنه مجموعة من السلوكيات والعلاقات تسعى المؤسسة لتوجيهها في اتجاه ايجابي من خلال موقعها الإلكتروني، وتشمل الخصائص سهولة الشراء، خصائص العرض (المنتجات المعروضة والمعلومات عن المنتج)، تصميم الموقع، الأمن المالي، السعر، ظروف التسليم. (٣٧٥:١٤) (٢٢:٩)

ويرى الباحث أنه يجب وضع مجموعة من التطبيقات تخدم التحول الإلكتروني للإدارة في المؤسسات الرياضية، كشؤون اللاعبين والمدربين والإداريين والشؤون المالية والحسابات، ونظام إدارة المخازن والمشتريات وغيرها، وعلى سبيل المثال مايخص اللاعبين من الإشتراكات والسجلات الصحية ونظام القبول والتسجيل والحضور والغياب والإختبارات البدنية ونظام الانتقالات، والنتائج والتقارير الدورية للاعبين.

كما أن هذه التطبيقات يمكن أن تعزز التواصل بين المؤسسة الرياضية والمنزل من خلال الاتصال عبر الشبكة والحصول على كافة المعلومات المتصلة بالممارسة المنزلية وتبادل المعلومات إلكترونيا، أيضا التواصل بين الإتحاد ومؤسسات المجتمع المحلي من خلال ادارات العلاقات العامة أو الإعلام، حيث غالبا ما تحتاج المؤسسات إلى تبادل الخدمات والمعلومات مع قطاعات أوزارات أخرى كوزارة الشباب والرياضة والأندية الرياضية ومراكز الشباب وغيرها.

هذا ما دفع الباحث للتطرق لدراسة الخدمات الإلكترونية بالإتحاد الإماراتي للكراتيه.

مشكلة البحث:

قام الباحث بتحديد مشكلة بحثه كالآتي:

أ- الخبرة الشخصية:

- من خلال عمل الباحث كحكم كاراتيه مصنف بالإتحاد الإماراتي للكراتيه، والمشاركة في المواسم الرياضية من 2017 وحتى 2020، فقد وجد الباحث الآتي:
- القانون الموجود على الموقع الرسمي خاصة بإتحاد الإمارات للكراتيه والتايكوندو (نظام قديم)
 - لم يتم تحديث لائحة الإتحاد على الموقع الرسمي منذ موسم 2017/2018
 - الصور والفيديوهات الموجودة على الموقع الرسمي للإتحاد حتى موسم 2017/2018 لم تحدث
 - البطولات الدولية في الموقع الرسمي (البريميرليج) فقط لعام 2017 ولا يوجد غير صورة واحدة.
 - لا توجد طريقة لتسجيل الدخول على الموقع الرسمي خاصة بمنتسبي الإتحاد.
 - لا يتم تفعيل تسجيل (لاعب - مدرب - حكم) من خلال الموقع الرسمي للإتحاد.
 - لا يوجد تحديث للأندية المشاركة بأنشطة الإتحاد على الموقع الرسمي.
 - بعض البيانات التي يعرضها الموقع الرسمي للإتحاد غير كاملة مثل (المراكز المشتركة في بطولات الإتحاد - كلمة رئيس الإتحاد - تاريخ الكاراتيه في الإمارات).
 - الأنشطة المجتمعية التي يقوم بها الإتحاد حتى 2016 (غير محدثة) داخل الموقع الإلكتروني.
 - يتم تسجيل اللاعبين من خلال كشوفات ورقية صادرة من الهيئة التابعة لها اللاعب.
 - ضرورة الحضور الشخصي لمقر الإتحاد للحصول على أي خطابات يحتاجها منتسبي الإتحاد.
 - يجب الالتزام بالموعد المحدد للدوام الرسمي بالإتحاد حتى يمكن للمنتسب الحصول على طلبه.
 - يتم كتابة شهادات المشاركة من قبل إداري الإتحاد ثم إرسالها على البريد الإلكتروني للهيئة.
 - لا توجد خدمة مراجعة مشاركات المنتسب ونتائجه وشهاداته الماضية وفي حالة فقدانها يلزم الحضور للإتحاد لإصدار بدل فاقد لها.
 - جائحة كورونا COVID 19 والتي ظهرت في الإمارات العربية المتحدة منذ 15 فبراير وتوقف الأنشطة والمحاضرات جعلت جميع المنتسبين بعيدين حتى عن تطوير الثقافة المعرفية للكراتيه.

ب- الإطلاع على المراجع العلمية والأبحاث والدراسات السابقة:

- قام الباحث بالإطلاع على المراجع العلمية والأبحاث والدراسات السابقة في مجال الخدمات الإلكترونية بهدف التعرف على كيفية تنفيذ وتطوير هذه الخدمات في المجال الرياضي، وقد وجد الآتي:
- ندرة الأبحاث الخاصة بالخدمات الإلكترونية للمجال الرياضي في حدود علم الباحث.
 - ركزت غالبية الدراسات على أهمية الخدمات الإلكترونية ومعوقات استخدامها.
 - لا توجد دراسات عن وجود تطبيقات ذكية للخدمات الإلكترونية لتشغيل جميع خدمات الإتحادات الرياضية كمنظومة متكاملة.

ج- المقابلات الشخصية:

- قام الباحث بإجراء مقابلة شخصية مقننة مع إداري الإتحاد وأحد أعضاء مجلس إدارة الإتحاد، للتعرف على الخدمات الإلكترونية التي يقدمها الإتحاد والمشكلات التي تواجه الإتحاد في التعامل مع منتسبيه أو تقديم خدمات لهم، وتوصل الباحث إلى:
- يوجد تأخير من قبل بعض الهيئات في إرسال الكشوفات الخاصة باللاعبين، يتم التواصل مع منتسبي الإتحاد من خلال البريد الإلكتروني أو مجموعات الواتس اب، يتم إرسال شهادات المشاركة من خلال البريد الإلكتروني، وفي حالة طلب أي خطاب يكون بالحضور لمقر الإتحاد، يتم عرض صور للفعاليات بعد انتهائها على صفحة الفيس بوك.

هذا ما دفع الباحث للقيام بتصميم تطبيق ذكي مقترح للخدمات الإلكترونية بالإتحاد الإماراتي للكراتيه.

الدراسات السابقة:

قام الباحث بإجراء مسح للدراسات السابقة والمرتبطة بموضوع البحث بهدف التعرف على أدوات البحث والإجراءات التي تم استخدامها.

أ. الدراسات السابقة باللغة العربية:

١. دراسة السيد الصاوي (٢٠١٩) (١) "تطبيقات الهواتف الذكية والأجهزة المحمولة في مراكز الوثائق والأرشيف: دراسة تحليلية"، وتهدف الدراسة لمعرفة أهمية تطبيقات الهواتف الذكية المتعلقة بمراكز الوثائق والأرشيف في تعزيز الخدمات المقدمة للمستفيدين، واستخدم الباحث المنهج الوصفي في الدراسة وتمثلت العينة في تطبيقات الهواتف الذكية والأجهزة المحمولة في ثلاثة أرشيفات وطنية: أمريكا، وانجلترا، والإمارات، وكانت أهم النتائج: تم إنشاء الأرشيفات لعدد (١٧) تطبيقاً للهواتف الذكية والأجهزة المحمولة، وشكلت تطبيقات التغطية السياسية نسبة ٥٣%، وتطبيقات التغطية التاريخية نسبة ١٧.٥%، أما نسبة ٢٩.٥% فشكلت تطبيقات لموضوعات (المال، الأنساب، الويب للمؤسسات الحكومية).

٢. دراسة زغدان علي (٢٠١٩) (٥) "دراسة بعض تطبيقات الإدارة الإلكترونية و دورها في تحسين خدمات فرق المحترف الأول في كرة القدم"، ويهدف البحث للتعرف على دور تطبيقات الإدارة الإلكترونية في تحسين خدمات فرق المحترف الأول، واستخدم الباحث المنهج الوصفي في الدراسة وتمثلت العينة في ١٤ إداري من أندية وفاق سطيف وبرج بوعريرج، واستخدم الإستبيان كأداة لجمع البيانات، وكانت أهم النتائج: للنظم المدمجة دور كبير في تطوير الخدمات الإدارية بالنادي، يرفع الموقع الإلكتروني من أداء الخدمات التفاعلية للنادي بشكل فعال ومميز، تساهم تطبيقات الهواتف الذكية في تقديم الخدمات الإعلامية للنادي علي أوسع نطاق وبصورة مثالي وفعالة، ويوصى بالقيام بدورات تدريبية في مجال التذكرة الإلكترونية، القيام بملتقيات للاحتكاك بالكوادر المتخصصة في تطبيقات الإدارة الإلكترونية.

٣. دراسة تركي عبدالرحمن (٢٠١٦) (٢) "دور تطبيق التعاملات الإلكترونية الحكومية في تحسين الأداء الوظيفي لمنسوبي معهد حرس الحدود بالرياض"، وتهدف الدراسة للتعرف على دور تطبيق التعاملات الإلكترونية الحكومية في تحسين الأداء الوظيفي لمنسوبي معهد حرس الحدود بالرياض، وتمثلت العينة في (٢٠٣) موظف من إجمالي (٤٢٤)، واستخدم الباحث المنهج الوصفي في الدراسة والإستبيان كأداة لجمع بيانات، وكانت أهم النتائج: يساهم تطبيق التعاملات الإلكترونية في تحسين الأداء الوظيفي، لاتوجد فروق (العمر، المؤهل العملي، المستوى الوظيفي، سنوات الخبرة، دورات الحاسب الآلي، المستوى الوظيفي)، ويوصى بتوفير تقديم الشكاوي الكترونياً، توفير البرمجيات اللازمة لتطبيق العمل الإلكتروني، توفير الدورات التدريبية اللازمة للعاملين.

٤. دراسة عبد الجليل طواهرير، جمال الهواري (٢٠١٤) (٧) "قياس أثر جودة الخدمات الإلكترونية على رضا الزبون: دراسة ميدانية مؤسسة بريد الجزائر"، يهدف البحث للتعرف على مدى رضا المستعملين لجودة الخدمات الإلكترونية المقدمة عبر الموقع الإلكتروني لمؤسسة بريد الجزائر، واستخدم الباحث المنهج الوصفي في الدراسة وتمثلت العينة في (٢٥٠) فرد من مستعملي البريد بولاية ورقلة، وتم استخدام الإستبيان كأداة لجمع البيانات، وكانت أهم النتائج: أغلبية مستخدمي الخدمات من فئة الذكور، الفئة العمرية من ٢٠-٢٩ سنة أكبر نسبة استخدام للخدمات، أكثر الخدمات الإلكترونية طلبا هي معرفة الرصيد، والخدمة التي يأمل أغلب المستعملين الحصول عليها مستقبلا هي خدمة التحويل الإلكتروني.

ب. الدراسات السابقة باللغة الأجنبية:

٥. دراسة Abu Amar Fauzi (٢٠١٨) (١٠) "جودة الخدمة الإلكترونية في تطبيق المحمول لخدمات النقل عبر الإنترنت"، ويهدف البحث إلى تحديد أبعاد جودة الخدمات الإلكترونية على تطبيق الهاتف المحمول لخدمات النقل عبر الإنترنت، في إندونيسيا، وفحص علاقات جودة الخدمة الإلكترونية برضا المستهلك ونية إعادة الشراء، واستخدم الباحث المنهج الوصفي في الدراسة وتمثلت العينة في (١٤٩) من مستخدمي خدمات النقل عبر الإنترنت، وكانت أهم النتائج: جميع أبعاد جودة الخدمة الإلكترونية وهي جودة المعلومات وتصميم التطبيقات وطرق الدفع والأمن والخصوصية تؤثر بشكل إيجابي على رضا العملاء، كما أن رضا العملاء له تأثير مباشر كبير على نية إعادة الشراء.

٦. دراسة Costas Vassilakis, George Lepouras (٢٠١٣) (١٢) "معوقات تطوير الخدمات الإلكترونية"، ويهدف البحث إلى تحديد المعوقات التي تحول دون تطوير الخدمات الإلكترونية، واستخدم الباحث المنهج الوصفي في الدراسة وتمثلت العينة في ٩ مديريين و ١١ إدارياً و ١٢ تكنولوجي معلومات، لعدد ٩ شركات خدمات الكترونية من ثلاث دول للإتحاد الأوروبي إنجلترا واسبانيا واليونان، وكانت أهم النتائج: العوائق التشريعية بوجود قوانين ولوائح تسمح أو تسهل نشر الخدمات الإلكترونية، الإدارية كنقص نماذج الأعمال المناسبة، وتبرير التكاليف، وتوافر وتخصيص الكوادر المؤهلة والحاجة إلى إصلاحات هيكلية، التكنولوجية كتوافر الأدوات والمعايير والبنية التحتية المناسبة لتطوير ونشر واستخدام الخدمات الإلكترونية، الاجتماعية كالخوف من فقدان الوظيفة أو تدهور الوضع.

هدف البحث:

- تطبيق ذكي مقترح للخدمات الإلكترونية بالإتحاد الإماراتي للكارا تيه وذلك من خلال التعرف على:
- الواقع الفعلي للخدمات الإلكترونية بالإتحاد الإماراتي للكارا تيه.
 - مكونات التطبيق الذكي المقترح للخدمات الإلكترونية بالإتحاد الإماراتي للكارا تيه.

تساؤلات البحث:

- يجب البحث على التساؤلات التالية:
- ما الواقع الفعلي للخدمات الإلكترونية بالإتحاد الإماراتي للكارا تيه.
 - ما مكونات التطبيق الذكي المقترح للخدمات الإلكترونية بالإتحاد الإماراتي للكارا تيه.

إجراءات البحث:

١- منهج البحث:

استخدم الباحث المنهج الوصفي لملائمته لتحقيق هدف البحث وطبيعة إجراءاته.

٢- مجتمع وعينة البحث:

أ- مجتمع البحث:

يتمثل مجتمع البحث من (أعضاء مجلس الإدارة - حكام - مدربين - إداريين) الإتحاد الإماراتي للكارا تيه، المشاركين في الموسم الرياضي ٢٠١٩/٢٠٢٠، وعددهم (١٦٠) فرد.

ب- عينة البحث:

جدول (١) مجتمع وعينة البحث

الإجمالي	إداري	مدرب	حكم	عضو مجلس إدارة	الفئة
160	٨	٦٠	85	٧	مجتمع
٢٠	٣	١١	٥	١	عينة استطلاعية
٩٨	٥	٤٤	٤٣	٦	عينة أساسية

٣- أدوات جمع البيانات:

إعتمد الباحث في جمع البيانات على الأدوات التالية:

أ- المراجع العلمية ونتائج الدراسات السابقة:

في ضوء المراجع العلمية والدراسات السابقة العربية والأجنبية في مجال الشراكة الإستراتيجية، بهدف التعرف رضا الشركاء الإستراتيجيين للإتحاد الإماراتي للكارا تيه.

ب- استمارات الإستبيان:

أولاً: استمارة الواقع الفعلي للخدمات الإلكترونية بالإتحاد الإماراتي للكارا تيه.
ثانياً: استمارة مكونات التطبيق الذكي المقترح للخدمات الإلكترونية بالإتحاد الإماراتي للكارا تيه.

٤- المعاملات العلمية لأدوات جمع البيانات:

أولاً استمارة الواقع الفعلي للخدمات الإلكترونية بالإتحاد الإماراتي للكراتيه:

أ- الصدق:

١- صدق المحكمين:

• قام الباحث بالآتي:

- الإعتدال على الخبرة الشخصية في تعاملات الإتحاد مع المنتسبين.
- نتائج المقابلة الشخصية المقننة مع إداري الإتحاد وأحد أعضاء مجلس إدارة الإتحاد مرفق (١).
- المراجع العلمية ونتائج وتوصيات الدراسات السابقة.

وهو ما أسفر عن تحديد أبعاد إستمارة الواقع الفعلي للخدمات الإلكترونية بالإتحاد الإماراتي للكراتيه، وبلغ عدد الأبعاد (٦) بعد، وقام الباحث بعرض الأبعاد على مجموعة من الخبراء بلغ عددهم (١٠) خبير، (١) من المتخصصين في برمجة التطبيقات الذكية، (٤) من المتخصصين الأكاديميين في مجال الإدارة الرياضية و(٥) من المتخصصين في رياضة الكراتيه مرفق (٢) بهدف التعرف على مدى ملائمة وكفاية الأبعاد المقترحة لتحقيق أهداف المحور الأول.

جدول (٢) آراء السادة الخبراء حول أبعاد إستمارة استبيان الواقع الفعلي للخدمات الإلكترونية بالإتحاد الإماراتي للكراتيه (ن = ١٠)

م	أبعاد الإستبيان	موافق	غير موافق	النسبة المئوية	معامل لوش لصدق المحتوى
١	خدمات التسجيل والإشتراك لمنتسبي الإتحاد الإماراتي للكراتيه (حكم، مدرب، لاعب، إداري)	١٠	٠	%١٠٠	*١.٠٠٠
٢	شئون منتسبي الإتحاد الإماراتي للكراتيه (حكم، مدرب، لاعب، إداري)	١٠	٠	%١٠٠	*١.٠٠٠
٣	التواصل مع منتسبي الإتحاد الإماراتي للكراتيه (حكم، مدرب، لاعب، إداري)	١٠	٠	%١٠٠	*١.٠٠٠
٤	الفعاليات الخاصة بالإتحاد الإماراتي للكراتيه	١٠	٠	%١٠٠	*١.٠٠٠
٥	لوائح الإتحاد الإماراتي للكراتيه	١٠	٠	%١٠٠	*١.٠٠٠
٦	مقدمي الخدمات بالإتحاد الإماراتي للكراتيه	١٠	٠	%١٠٠	*١.٠٠٠

* مقبول: معامل لوش لصدق المحتوى الدال عند (٠.٨٠٠)

يتضح من جدول (٢) موافقة السادة الخبراء على جميع أبعاد إستمارة استبيان الواقع الفعلي للخدمات الإلكترونية بالإتحاد الإماراتي للكراتيه.

- قام الباحث بصياغة مجموعة من العبارات المدرجة تحت كل بعد، موزعة كالتالي:
البعد الأول ويشمل (٤) عبارة. البعد الثاني ويشمل (٣) عبارة.
البعد الثالث ويشمل (٣) عبارة. البعد الرابع ويشمل (٤) عبارة.
البعد الخامس ويشمل (٣) عبارة. البعد السادس ويشمل (٣) عبارة.

قام الباحث بعرض الإستبيان في صورته الأولية على مجموعة من الخبراء وعددهم (١٠) من المتخصصين في مجال الإدارة الرياضية ورياضة الكراتيه وبرمجة التطبيقات الذكية، مرفق (٢) في الفترة الزمنية من ٠٢/٢٠ إلى ٠٢/٢٥/٢٠٢٠، للتعرف على مدى مناسبة كل عبارة من العبارات إلى البعد الذي تنتمي إليه، والتأكد من سلامة صياغة ووضوح العبارات، كما عرض الباحث ميزان تقدير ثنائي (نعم، لا) على الخبراء، وقد أجمع الخبراء عليه بنسبة (١٠٠%).

كما اقترح السادة الخبراء تعديل صياغة لبعض العبارات وقد قام الباحث بإجراء التعديلات اللازمة، ليكون الإستبيان في صورته النهائية مرفق (٥).

٢- صدق الإتساق الداخلي:

للتحقق من مدى ملائمة مفردات استبيان ، قام الباحث بتطبيق استبيان الواقع الفعلي للخدمات الإلكترونية بالاتحاد الإماراتي للكراتيه على عينة استطلاعية قوامها (٢٠) من المدربين واللاعبين والإداريين والحكام بالاتحاد الاماراتي للكراتيه ومجلس إدارة الاتحاد, ومن خارج العينة الأساسية للدراسة، وقد استخدم الباحث صدق الاتساق الداخلي بحساب دلالة معامل الارتباط بين أبعاد استبيان الواقع الفعلي للخدمات الإلكترونية بالاتحاد الإماراتي للكراتيه باستخدام معامل ارتباط بيرسون, جدول(٣).

جدول (٣) معامل الارتباط بين أبعاد استبيان الواقع الفعلي للخدمات الإلكترونية بالاتحاد الإماراتي للكراتيه (ن=٢٠)

م	مسمى البعد	خدمات التسجيل والإشتراك لمنسوبي الاتحاد	شئون منسوبي الاتحاد	التواصل مع منسوبي الاتحاد	الفعاليات الخاصة بالاتحاد	لوائح الاتحاد	مقدمي الخدمات بالاتحاد
١	خدمات التسجيل والإشتراك لمنسوبي الاتحاد		*٠.٧٤٨	*٠.٦٧٨	*٠.٧٣٤	*٠.٧٣٩	*٠.٩٣٨
٢	شئون منسوبي الاتحاد			*٠.٩٠٤	*٠.٨١٣	*٠.٦٧٦	*٠.٨٠٨
٣	التواصل مع منسوبي الاتحاد				*٠.٨١٠	*٠.٦٨٩	*٠.٧٥٣
٤	الفعاليات الخاصة بالاتحاد					*٠.٥٠٨	*٠.٧٣٩
٥	لوائح الاتحاد						*٠.٦٩٤
٦	مقدمي الخدمات بالاتحاد						

بدراسة جدول(3) يتضح: وجود ارتباط دال إحصائياً بين أبعاد استبيان الواقع الفعلي للخدمات الإلكترونية بالاتحاد الإماراتي للكراتيه؛ حيث أن قيمة (ر) المحسوبة أكبر من قيمتها الجدولية عند مستوى معنوية(٠.٠٥).

كما استخدم الباحث صدق الاتساق الداخلي لحساب صدق الاستبيان, من خلال إيجاد معامل الارتباط بين الدرجة الكلية لكل بعد والدرجة الكلية للاستبيان جدول(٤).

جدول (٤) قيم معامل الارتباط بين الأبعاد والدرجة الكلية لاستبيان الواقع الفعلي للخدمات الإلكترونية بالاتحاد الإماراتي للكراتيه (ن=٢٠)

م	محاور الاستبيان	قيمة ر
١	خدمات التسجيل والإشتراك لمنسوبي الاتحاد الإماراتي للكراتيه(حكم، مدرب، لاعب، إداري)	*٠.٩٢٩
٢	شئون منسوبي الاتحاد الإماراتي للكراتيه (حكم، مدرب، لاعب، إداري)	*٠.٩٠٦
٣	التواصل مع منسوبي الاتحاد الإماراتي للكراتيه (حكم، مدرب، لاعب، إداري)	*٠.٨٧١
٤	الفعاليات الخاصة بالاتحاد الإماراتي للكراتيه	*٠.٨٥٦
٥	لوائح الاتحاد الإماراتي للكراتيه	*٠.٦٥١
٦	مقدمي الخدمات بالاتحاد الإماراتي للكراتيه	*٠.٩٦٧

* قيمة ر الجدولية عند معنوية(٠.٠٥) = ٠.٤٤٤

بدراسة جدول(٤) يتضح: أن قيم معاملات الارتباط بين درجة كل بعد والدرجة الكلية للاستبيان تتراوح ما بين(٠.٦٥١)،(٠.٩٦٧)، مما يشير إلى ارتفاع معامل صدق أبعاد الاستبيان.

ب- معاملات الثبات:

استخدم الباحث لحساب الثبات معامل ألفا كرونباخ للمحاور والدرجة الكلية للاستبيان, وتعتمد هذه الطريقة على مدى تجانس درجات الاستبيان المستخدم جدول(٥).

جدول (٥)
قيم معامل ألفا Alpha لثبات أبعاد استبيان الواقع الفعلي للخدمات الإلكترونية
بالإتحاد الإماراتي للكراتيه (ن=٢٠)

م	أبعاد الاستبيان	قيم معامل ألفا
١	خدمات التسجيل والإشتراك لمنسوبي الإتحاد الإماراتي للكراتيه (حكم، مدرب، لاعب، إداري)	*٠.٦٤٩
٢	شئون منسوبي الإتحاد الإماراتي للكراتيه (حكم، مدرب، لاعب، إداري)	*٠.٦٨٢
٣	التواصل مع منسوبي الإتحاد الإماراتي للكراتيه (حكم، مدرب، لاعب، إداري)	*٠.٧٩٧
٤	الفعاليات الخاصة بالإتحاد الإماراتي للكراتيه	*٠.٦٤١
٥	لوائح الإتحاد الإماراتي للكراتيه	*٠.٦٦٣
٦	مقدمي الخدمات بالإتحاد الإماراتي للكراتيه	*٠.٩٨٧

* قيمة ر الجدولية عند معنوية (٠.٠٥) = ٠.٥١٤

بدراسة جدول (٥) يتضح: ثبات أبعاد الاستبيان، حيث بلغ معامل الثبات بطريقة ألفا كرونباخ ما بين (٠.٦٤١) و(٠.٩٨٧)، مما يشير إلى ارتفاع معامل ثبات محاور الاستبيان.

ثانياً: استمارة استبيان مكونات التطبيق الذكي المقترح للخدمات الإلكترونية بالإتحاد الإماراتي للكراتيه:
أ. الصدق:

١. صدق المحكمين:

من خلال نتائج استبيان الواقع الفعلي للخدمات الإلكترونية بالإتحاد الإماراتي للكراتيه، والتعرف على نقاط القوة والضعف للخدمات الإلكترونية، قام الباحث بتحديد أبعاد استمارة مكونات التطبيق الذكي المقترح للخدمات الإلكترونية بالإتحاد الإماراتي للكراتيه، وبلغ عدد الأبعاد (٥) بعد، وقام الباحث بعرض الأبعاد على مجموعة من الخبراء بلغ عددهم (١٠) خبير، (١) من المتخصصين في برمجة التطبيقات الذكية، (٤) من المتخصصين الأكاديميين في مجال الإدارة الرياضية و(٥) من المتخصصين في رياضة الكراتيه مرفق (٢) بهدف التعرف على مدى ملائمة وكفاية الأبعاد المقترحة لتحقيق أهداف المحور الثاني.

جدول (٦)
آراء السادة الخبراء حول أبعاد استبيان مكونات التطبيق الذكي المقترح للخدمات الإلكترونية
بالإتحاد الإماراتي للكراتيه (ن=١٠)

م	أبعاد الاستبيان	موافق	غير موافق	النسبة المئوية	معامل لوش لصدق المحتوى
١	استخدام التطبيق الذكي للخدمات الإلكترونية.	١٠	٠	١٠٠%	*١.٠٠٠
٢	الهيكل التنظيمي واللوائح والخطط الخاصة بالإتحاد الإماراتي للكراتيه.	١٠	٠	١٠٠%	*١.٠٠٠
٣	الخدمات التي يقدمها التطبيق المقترح لمنسوبي الإتحاد الإماراتي للكراتيه.	١٠	٠	١٠٠%	*١.٠٠٠
٤	الخدمات الخاصة بفعاليات الإتحاد الإماراتي للكراتيه.	١٠	٠	١٠٠%	*١.٠٠٠

* مقبول: معامل لوش لصدق المحتوى الدال عند (٠.٨٠٠)

يتضح من جدول (٦) موافقة السادة الخبراء على جميع أبعاد استبيان مكونات التطبيق الذكي المقترح للخدمات الإلكترونية بالإتحاد الإماراتي للكراتيه.

- قام الباحث بصياغة مجموعة من العبارات المدرجة تحت كل بعد، موزعة كالتالي:
البعد الأول ويشمل (٧) عبارة. البعد الثاني ويشمل (٥) عبارة.
البعد الثالث ويشمل (٧) عبارة. البعد الرابع ويشمل (٤) عبارة.

قام الباحث بعرض الاستبيان في صورته الأولية على مجموعة من الخبراء وعددهم (١٠) من المتخصصين في مجال الإدارة الرياضية ورياضة الكراتيه وبرمجة التطبيقات الذكية، مرفق (٢) في الفترة الزمنية من ٠٤/٠١ إلى ٢٠/٠٤/٢٠٢٠، للتعرف على مدى مناسبة كل عبارة من العبارات إلى البعد الذي تنتمي إليه، والتأكد من سلامة صياغة ووضوح العبارات، كما عرض الباحث ميزان تقدير ثنائي (نعم، لا) على الخبراء، وقد أجمع الخبراء عليه بنسبة (١٠٠%).

كما اقترح السادة الخبراء تعديل صياغة لبعض العبارات وقد قام الباحث بإجراء التعديلات اللازمة، ليكون الاستبيان في صورته النهائية مرفق (٨).

٢. صدق الإتساق الداخلي:

للتحقق من مدى ملائمة مفردات استبيان مكونات التطبيق الذكي المقترح للخدمات الإلكترونية بالاتحاد الإماراتي للكارا تيه، قام الباحث بتطبيق الاستبيان على عينة استطلاعية قوامها (٢٠) من مجلس الإدارة والمدرسين واللاعبين والإداريين والحكام بالاتحاد الإماراتي للكارا تيه، ومن خارج العينة الأساسية للدراسة، وقد استخدم الباحث صدق الإتساق الداخلي بحساب دلالة معامل الارتباط بين أبعاد استبيان الواقع الفعلي للخدمات الإلكترونية بالاتحاد الإماراتي للكارا تيه باستخدام معامل ارتباط بيرسون. جدول (٧).

جدول (٧) معامل الارتباط بين أبعاد استبيان مكونات التطبيق الذكي المقترح للخدمات الإلكترونية بالاتحاد الإماراتي للكارا تيه (ن=٢٠)

م	مسمى البعد	استخدام التطبيق الذكي للخدمات الإلكترونية	الهيكل التنظيمي واللوائح والخطط الخاصة بالاتحاد	الخدمات التي يقدمها التطبيق المقترح لمنتسبي الاتحاد	الخدمات الخاصة بفعاليات الاتحاد
١	استخدام التطبيق الذكي للخدمات الإلكترونية		*.٩١٢	*.٨٨١	*.٩٣٠
٢	الهيكل التنظيمي واللوائح والخطط الخاصة بالاتحاد			*.٩٧١	*.٩٥٩
٣	الخدمات التي يقدمها التطبيق المقترح لمنتسبي الاتحاد				*.٩٤١
٤	الخدمات الخاصة بفعاليات الاتحاد				

* قيمة ر الجدولية عند معنوية (٠.٠٥) = (٠.٤٤٤)

بدراسة جدول (٧)، يتضح: وجود ارتباط دال إحصائياً بين أبعاد التطبيق الذكي المقترح للخدمات الإلكترونية بالاتحاد الإماراتي للكارا تيه؛ حيث أن قيمة (ر) المحسوبة أكبر من قيمتها الجدولية عند مستوى معنوية (٠.٠٥).

كما استخدم الباحث صدق الإتساق الداخلي لحساب صدق الاستبيان، من خلال إيجاد معامل الارتباط بين الدرجة الكلية لكل بعد والدرجة الكلية للاستبيان جدول (٨).

جدول (٨) قيم معامل الارتباط بين الأبعاد والدرجة الكلية لاستبيان مكونات التطبيق الذكي المقترح للخدمات الإلكترونية بالاتحاد الإماراتي للكارا تيه (ن=٢٠)

م	أبعاد الاستبيان	قيمة ر
١	استخدام التطبيق الذكي للخدمات الإلكترونية.	*.٩٣٨
٢	الهيكل التنظيمي واللوائح والخطط الخاصة بالاتحاد الإماراتي للكارا تيه.	*.٩٨٥
٣	الخدمات التي يقدمها التطبيق المقترح لمنتسبي الاتحاد الإماراتي للكارا تيه.	*.٩٨٩
٤	الخدمات الخاصة بفعاليات الاتحاد الإماراتي للكارا تيه.	*.٩٧١

* قيمة ر الجدولية عند معنوية (٠.٠٥) = (٠.٤٤٤)

بدراسة جدول (٨) يتضح: أن قيم معاملات الارتباط بين درجة كل بعد والدرجة الكلية للاستبيان تتراوح ما بين (٠.٩٣٨)، (٠.٩٨٩)، مما يشير إلى ارتفاع معامل صدق أبعاد الاستبيان.

ب- معاملات الثبات:

استخدم الباحث لحساب الثبات معامل ألفا كرونباخ والدرجة الكلية للاستبيان، وتعتمد هذه الطريقة على مدى تجانس درجات الاستبيان المستخدم جدول (٩).

جدول (٩) قيم معامل ألفا Alpha لثبات أبعاد استبيان مكونات التطبيق الذكي المقترح للخدمات الإلكترونية بالاتحاد الإماراتي للكارا تيه (ن=٢٠)

م	أبعاد الاستبيان	قيم معامل ألفا
١	استخدام التطبيق الذكي للخدمات الإلكترونية.	*.٩٣٢
٢	الهيكل التنظيمي واللوائح والخطط الخاصة بالاتحاد الإماراتي للكارا تيه.	*.٨٩٦
٣	الخدمات التي يقدمها التطبيق المقترح لمنتسبي الاتحاد الإماراتي للكارا تيه.	*.٩٥٩
٤	الخدمات الخاصة بفعاليات الاتحاد الإماراتي للكارا تيه.	*.٨٦٣

* قيمة ر الجدولية عند معنوية (٠.٠٥) = (٠.٤٤٤)

بدراسة جدول (٩) يتضح: ثبات أبعاد الاستبيان، حيث بلغ معامل الثبات بطريقة ألفا كرونباخ ما بين (٠.٨٦٣) و(٠.٩٥٩)، مما يشير إلى ارتفاع معامل ثبات أبعاد الاستبيان.

٥- تطبيق أدوات جمع البيانات:

بعد الاطمئنان لمعاملات الصدق والثبات، قام الباحث بتطبيق إستمارة الواقع الفعلي للخدمات الإلكترونية بالإتحاد الإماراتي للكاراتيه في صورتها النهائية مرفق (٥) على عينة البحث الأساسية والبالغ عددها (٩٨) فرد وذلك في الفترة من (٣/١) إلى (٢٠٢٠/٣/١٠).

قام بتطبيق استمارة مكونات التطبيق الذكي المقترح للخدمات الإلكترونية بالإتحاد الإماراتي للكاراتيه في صورتها النهائية مرفق (٨) على عينة البحث الأساسية والبالغ عددها (٩٨) فرد وذلك في الفترة من (٤/١٠) إلى (٢٠٢٠/٤/١٥)، وبعد الإنتهاء من تطبيق الإستبيان، تم جمع وتفرغ البيانات لإجراء المعالجات الإحصائية المناسبة.

٦- المعالجات الإحصائية:

في ضوء هدف البحث والبيانات التي تم الحصول عليها تم إجراء المعالجات باستخدام المعالجات الإحصائية التالية:

١. معامل ارتباط بيرسون.
٢. معامل ألفا لكرونباخ Cornbach.
٣. التكرارات.
٤. الدرجة التقديرية.
٥. النسبة التقديرية.
٦. النسبة المئوية.
٧. كاي^٢.
٨. معامل لوش لصدق المحتوى.

عرض وتفسير ومناقشة النتائج:

عرض وتفسير ومناقشة النتائج الخاصة بالتساؤل الأول "ما الواقع الفعلي للخدمات الإلكترونية بالاتحاد الإماراتي للكاراتيه"، كالآتي:

جدول (١٠)

التكرارات والمجموع التقديري والوزن النسبي وقيمة كاي لاستجابات عينة البحث
للبعد الأول (خدمات التسجيل والاشتراك لمنتسبي الاتحاد الإماراتي للكاراتيه)
(ن=٩٨)

م	العبارات	التكرارات		الدرجة التقديرية	النسبة التقديرية	كاي
		موافق	غير موافق			
١	يتم الاشتراك وتسجيل البيانات للموسم الجديد من خلال:					
١/١	- كتابة استمارة ورقية وإرسالها لإداري الإتحاد على البريد الإلكتروني	٨٥	١٣	١٨٣	٩٣.٣٦	٥٢.٨٩
٢/١	- الحضور لمقر الإتحاد	٢٧	٧١	١٢٥	٦٣.٧٧	١٩.٧٥
٣/١	- ملء بيانات بالموقع الرسمي للإتحاد	٥	٩٣	١٠٣	٥٢.٥٥	٧٩.٠٢
٤/١	- الهاتف	١٢	٨٦	١١٠	٥٦.١٢	٥٥.٨٧
٥/١	- وسائل التواصل الاجتماعي (واتس اب - فيس بوك)	٢	٩٦	١٠٠	٥١.٠٢	٩٠.١٦
٢	تحتوي بيانات الاشتراك وتسجيل على:					
١/٢	- الاسم	٩٤	٤	١٩٢	٩٧.٩٥	٨٢.٦٥
٢/٢	- درجة الحزام	٩٢	٦	١٩٠	٩٦.٩٣	٧٥.٤٦
٣/٢	- بيانات التواصل	٩٠	٨	١٨٨	٩٥.٩١	٦٨.٩١
٤/٢	- المشاركات السابقة	٧١	٢٧	١٦٩	٨٦.٢٢	١٩.٧٥
٥/٢	- الجوائز والتكريم	٦٩	٢٩	١٦٧	٨٥.٢٠	١٦.٢٢
٣	يتم دفع رسوم الاشتراك وتسجيل البيانات من خلال:					
١/٣	- سند ورقي من الإتحاد	٨٨	١٠	١٨٦	٩٤.٨٩	٦٢.٠٨
٢/٣	- رابط دفع الكتروني	٤	٩٤	١٠٢	٥٢.٠٤	٨٢.٦٥
٣/٣	- تحويل بنكي	٧٣	٢٥	١٧١	٨٧.٢٤	٢٣.٥١
٤	يتم الاشتراك في الدورات التدريبية / التحكيمية من خلال:					
١/٤	- كتابة استمارة ورقية وإرسالها لإداري الإتحاد على البريد الإلكتروني	٩٠	٨	١٨٨	٩٥.٩١	٦٨.٦١
٢/٤	- الحضور لمقر الإتحاد	٣٢	٦٦	١٣٠	٦٦.٣٢	١١.٧٩
٣/٤	- ملء بيانات بالموقع الرسمي للإتحاد	٧	٩١	١٠٥	٥٣.٥٧	٧٢.٠٠
٤/٤	- وسائل التواصل الاجتماعي (واتس اب - فيس بوك)	١٠	٨٨	١٠٨	٥٥.١٠	٦٢.٠٨

قيمة كاي الجدولية عند (٠.٠٥) = (٣.٨٤)

بدراسة جدول (١٠) يتضح: أن الوزن النسبي للبعد الأول خدمات التسجيل والاشتراك لمنتسبي الإتحاد الإماراتي للكاراتيه تراوح بين (٥٢.٠٤% إلى ٩٧.٩٥%)، حيث جاءت أعلى العبارات (١/٢، ٢/٢) (تحتوي بيانات الاشتراك والتسجيل على الاسم ودرجة الحزام) بنسب تقديرية (٩٧.٩٥%، ٩٦.٩٣%)، وجاءت أقل العبارات (١/٣، ٥/١) (يتم الاشتراك وتسجيل البيانات للموسم الجديد من خلال وسائل التواصل الاجتماعي، يتم دفع رسوم الاشتراك من خلال رابط دفع الكتروني) بنسب تقديرية (٥١.٠٢%، ٥٢.٠٤%).

ويرجع الباحث ذلك الى الاعتقاد بأن الطرق التقليدية أضمن للتدقيق والمراجعة من وجهة نظر الإداريين للإتحاد، كذلك وجود الجميع على مجموعات التواصل الاجتماعي وسهولة الرد على الإستفسارات في وقت واحد من خلال الجميع، ويختلف ذلك مع ما ذكره **Abu Amar Fauzi (٢٠١٨)** بأن تشمل الخدمات الإلكترونية جميع أبعاد جودة الخدمة الإلكترونية وهي جودة المعلومات وتصميم التطبيقات وطرق الدفع والأمن والخصوصية، ويختلف ذلك أيضاً مع ما ذكره كل من **محمد الصيرفي (٢٠٠٧)** رأفت رضوان (٢٠٠٧) أن الخدمات الإلكترونية تقدم التسهيلات للمستخدمين، كخدمة الذاتية، ومراجعة بياناته في أي وقت دون الرجوع للإدارة، كما يجب أن لا تستغرق وقتاً كبيراً ، نمط إدخالها سهل، تتجنب التأخير بسبب بطء الخوادم أو وجود مشاكل التصميم، متوافقة مع التقنيات الأخرى وذات موثوقية عالية.

جدول (١١)
التكرارات والمجموع التقديري والوزن النسبي وقيمة كا ٢٤ لاستجابات عينة البحث
للبعد الثاني (شئون منتسبي الاتحاد الإماراتي للكراتيه)
(ن=٩٨)

م	العبارات	التكرارات		الدرجة التقديرية	النسبة التقديرية	كا
		موافق	غير موافق			
١	يستطيع المنتسب تقديم شكوى للاتحاد.	٧٦	٢٢	١٧٤	٨٨.٧٧	٢٩.٧٥
٢	يستطيع المنتسب الحصول على خطاب رسمي لأي جهة أخرى.	٨٣	١٥	١٨١	٩٢.٣٤	٤٧.١٨
٣	يتم تقديم شكوى للاتحاد أو الحصول على خطاب رسمي لجهة أخرى من خلال:					
١/٣	- كتابة خطاب ورقي وتقديمه لإداري الاتحاد	٦	٢١	١٧٥	٨٩.٢٨	٣٢.٠٠
٢/٣	- وسائل التواصل الاجتماعي (واتس اب - فيس بوك)	٥٨	٤٠	١٥٦	٧٩.٥٩	٣٣.٣٠
٣/٣	- الموقع الرسمي للاتحاد	٤٨	٥٠	١٤٦	٧٤.٤٨	٠.٠٤
٤/٣	- البريد الإلكتروني	٦	٩٢	١٠٤	٥٣.٠٦	٧٥.٤٦
٥/٣	- رسالة نصية	٨	٩٠	١٠٦	٥٤.٠٨	٦٨.٦١
٦/٣	- الهاتف					

قيمة كا الجدولية عند (٠.٠٥) = (٣.٨٤)

بدراسة جدول (١١) يتضح: أن الوزن النسبي للبعد الثاني شئون منتسبي الاتحاد الإماراتي للكراتيه تراوح بين (٥٣.٠٦% إلى ٩٢.٣٤%)، حيث جاءت أعلى العبارات (٢، ١/٣) (يستطيع المنتسب الحصول على خطاب رسمي لأي جهة أخرى، يتم تقديم شكوى للاتحاد أو الحصول على خطاب رسمي من خلال كتابة خطاب ورقي وتقديمه لإداري الاتحاد) بنسب تقديرية (٩٢.٣٤%، ٨٩.٢٨%)، وجاءت أقل العبارات (٢/٣، ٥/٣) (يتم تقديم شكوى للاتحاد أو الحصول على خطاب رسمي من خلال منصات التواصل الاجتماعي، رسائل نصية) بنسب تقديرية (٥٣.٠٦%، ٥٣.٠٦%).

ويرجع الباحث ذلك الى اعتماد المنتسبين على طريقة تقليدية أكثر ثوبياً وهي التواصل المباشر مع إداري الإتحاد، طالما لا يوجد البديل خاصة أن الموقع الإلكتروني للإتحاد غير محدث ولا يتم الإهتمام بتفعيله، ويختلف ذلك مع ما ذكره **عبدالرحمن (٢٠١٦)** بضرورة توفير تقديم الشكاوي والرد عليها إلكترونياً.

جدول (١٢)
التكرارات والمجموع التقديري والوزن النسبي وقيمة كا ٢٤ لاستجابات عينة البحث
للبعد الثالث (التواصل مع منتسبي الاتحاد الإماراتي للكراتيه)
(ن=٩٨)

م	العبارات	التكرارات		الدرجة التقديرية	النسبة التقديرية	كا
		موافق	غير موافق			
١	يتم التواصل مع منتسبي الاتحاد من خلال:					
١/١	- عقد اجتماعات	٧	٩١	١٠٥	٥٣.٥٧	٧٢.٠٠
٢/١	- الهاتف	٥	٩٣	١٠٣	٥٢.٥٥	٧٩.٠٢
٣/١	- بريد إلكتروني	٦٣	٣٥	١٦١	٨٢.١٤	٨.٠٠
٤/١	- دورات تدريبية	٤٢	٥٦	١٤٠	٧١.٤٢	٢.٠٠
٥/١	- وسائل التواصل الاجتماعي (واتس اب - فيس بوك)	٨٦	١٢	١٨٤	٩٣.٨٧	٥٥.٨٧
٦/١	- الموقع الرسمي للاتحاد	٧٨	٢٠	١٧٦	٨٩.٧٩	٣٤.٣٢
٧/١	- رابط إلكتروني	٤	٩٤	١٠٢	٥٢.٠٤	٨٢.٦٥
٨/١	- رسائل نصية	٧	٩١	١٠٥	٥٣.٥٧	٧٢.٠٠
٢	توجد وسائل تواصل اجتماعي بين منتسبي الاتحاد بعضهم البعض:					
١/٢	- فيس بوك	٣١	٦٧	١٢٩	٦٥.٨١	١٣.٢٢
٢/٢	- واتس اب	٨٧	١١	١٨٥	٩٤.٣٨	٥٨.٤٦
٣/٢	- انستجرام	٦	٩٢	١٠٤	٥٣.٠٦	٧٥.٤٦
٣	توجد مشكلة في التواصل مع الإتحاد بسبب:					
١/٣	- بياناتي في الإتحاد خاطئة	٢٤	٧٤	١٢٢	٦٢.٢٤	٢٥.٥١
٢/٣	- اسكن في منطقة بعيدة	٥٨	٤٠	١٥٦	٧٩.٥٩	٤.٣٠
٣/٣	- أرقام التواصل بالاتحاد خاطئة	٦	٩٢	١٠٤	٥٣.٠٦	٧٥.٤٦
٤/٣	- لا يتم الرد من الإتحاد	٢١	٧٧	١١٩	٦٠.٧١	٣٢.٠٠
٥/٣	- لا احيد استخدام الإلكترونيات	١٠	٨٨	١٠٨	٥٥.١٠	٦٢.٠٨
٦/٣	- لا اعرف البيانات الخاصة بالاتحاد	٢٧	٧١	١٢٥	٦٣.٧٧	١٩.٧٥

قيمة كا الجدولية عند (٠.٠٥) = (٣.٨٤)

بدراسة جدول (١٢) يتضح: أن الوزن النسبي للبعد الثالث التواصل مع منتسبي الاتحاد الإماراتي للكراتيه تراوح بين (٥٢.٠٤% إلى ٩٤.٣٨%)، حيث جاءت أعلى العبارات (٢/٢، ٥/١) (توجد مجموعات تواصل اجتماعي واتس اب بين منتسبي الإتحاد، يتم التواصل مع منتسبي الإتحاد من خلال مجموعات التواصل الاجتماعي) بنسب تقديرية (٩٤.٣٨%، ٩٣.٨٧%)، وجاءت أقل العبارات (٧/١، ٢/١) (يتم التواصل مع منتسبي الإتحاد من خلال رابط إلكتروني، الهاتف) بنسب تقديرية (٥٢.٠٤%، ٥٢.٥٥%).

ويرجع الباحث ذلك إلى مميزات برنامج الواتس أب في الخصوصية والسماح للمنتسبين الخاصين بالإتحاد فقط في الدخول ورؤية الجميع للتعليمات في نفس التوقيت والقضاء على حاجز المسافة والوقت، فهناك صعوبة للتواصل مع ما يقرب من ١٦٠ شخص وأيضاً التعليمات من خلال شخص واحد، إلا أن الواتس اب لا يتسع لعرض دورات مباشرة أو اجتماعات أو معرفة شكوي أو طلب شخصي من المنتسب أو تسجيل بيانات، كما أن إضافة التعليمات الصادرة من الإتحاد تكون أحياناً خلال الدورات التدريبية والاجتماعات والبطولات.

جدول (١٣)
التكرارات والمجموع التقديري والوزن النسبي وقيمة كا ٢٤ لاستجابات عينة البحث
للبعد الرابع (الفعاليات الخاصة بالإتحاد الإماراتي للكراتيه)
(ن=٩٨)

م	العبارات	التكرارات		الدرجة التقديرية	النسبة التقديرية	كا
		موافق	غير موافق			
١	يتم الإعلان عن فعاليات الإتحاد قبل بدايتها بمدة كافية	٨٧	١١	١٨٥	٩٤.٣٨	٥٨.٤٦
٢	يتم الإعلان عن الفعاليات من خلال:					
١/٢	- الموقع الرسمي للإتحاد	٨٤	١٤	١٨٢	٩٢.٨٥	٤١.٧٩
٢/٢	- الهاتف	١٤	٨٤	١١٢	٥٧.١٤	٥٠.٠٠
٣/٢	- البريد الإلكتروني	٧	٩١	١٠٥	٥٣.٥٧	٧٢.٠٠
٤/٢	- وسائل التواصل الاجتماعي (واتس اب - فيس بوك)	٩٠	٨	١٨٨	٩٥.٩١	٦٨.٦١
٥/٢	- الجرائد والمجلات	٤	٩٤	١٠٢	٥٢.٠٤	٨٢.٦٥
٦/٢	- عقد اجتماعات	٨	٩٠	١٠٦	٥٤.٠٨	٦٨.٦١
٣	يتم الاهتمام بالفعاليات من خلال عرضها في:					
١/٣	- شاشات التلفاز	٤	٩٤	١٠٢	٥٢.٠٤	٨٢.٦٥
٢/٣	- الموقع الرسمي للإتحاد	٨٥	١٣	١٨٣	٩٣.٣٦	٥٢.٨٩
٣/٣	- وسائل التواصل الاجتماعي (واتس اب - فيس بوك)	٨٢	١٦	١٨٠	٩١.٨٣	٨٢.٦٥
٤/٣	- الجرائد والمجلات	٨	٩٠	١٠٦	٥٤.٠٨	٦٨.٦١
٤	يتم عرض الفعاليات بطريقة:					
١/٤	- صور	٨١	١٧	١٧٩	٩١.٣٢	٤٤.٤٤
٢/٤	- فيديو هات	٤٦	٥٢	١٤٤	٧٣.٤٦	٦٨.٦١
٣/٤	- خبر نصي	٨٤	١٤	١٨٢	٩٢.٨٥	٤١.٧٩

قيمة كا الجدولية عند (٠.٠٥) = (٣.٨٤)

بدراسة جدول (١٣) يتضح: أن الوزن النسبي للبعد الرابع الفعاليات الخاصة بالإتحاد الإماراتي للكراتيه تراوح بين (٥٢.٠٤% إلى ٩٥.٩١%)، حيث جاءت أعلى العبارات (١/٢، ٤/٣) (يتم الإعلان عن الفعاليات من خلال وسائل التواصل الاجتماعي، يتم الإعلان عن الفعاليات قبل بدايتها بمدة كافية) بنسب تقديرية (٩٥.٩١%، ٩٤.٣٨%)، وجاءت أقل العبارات (١/٣، ٥/٢) (يتم الإعلان عن الفعاليات من خلال الجرائد والمجلات، يتم الإعلان عن الفعاليات من خلال عرضها في شاشات التلفاز) بنسب تقديرية (٥٢.٠٤%، ٥٢.٠٤%).

ويرجع الباحث آراء العينة إلى أن الإتحاد يهتم فقط بعرض الفعاليات الدولية كخبر متلفز لا يتجاوز دقيقتين كذلك الإعلان عنها كخبر نصي، وفيما يخص البطولات المحلية فتكون بطولة صاحب السمو رئيس الدولة فقط، كما أن الإتحاد جريص تماماً على المدة الكافية للإعلان عن خطة الموسم ولائحة الإتحاد، من خلال صفحة الفيس بوك ومجموعات الواتس أب خاصة وإن الموقع الإلكتروني لا يتم تحديث الفعاليات المعروضة به.

ويختلف ذلك مع ما ذكره سعد يس (2005) أن تطبيق الإدارة الإلكترونية يعني التحول من النموذج التقليدي الإداري إلى نموذج افتراضي يستند إلى أجهزة الحاسب الآلي وشبكة الإنترنت والمعرفة الافتراضية، والعناصر البشرية المؤهلة للتعامل مع هذه التقنيات، فإن ذلك يتطلب إجراء تغيير استراتيجي في مكونات وأنشطة أعمال المنظمة، ونقل الارتباطات المادية للمنظمة إلى وصلات رقمية تعمل على أساس تكنولوجيا الاتصالات.

جدول (١٤)
التكرارات والمجموع التقديري والوزن النسبي وقيمة كا ٢٤ لاستجابات عينة البحث
للبعد الخامس (لوائح الإتحاد الإماراتي للكراتيه)
(ن=٩٨)

م	العبارات	التكرارات		الدرجة التقديرية	النسبة التقديرية	كا
		موافق	غير موافق			
١	يتم تحديث اللوائح الخاصة بالإتحاد سنوياً	٩١	٧	١٨٩	٩٦.٤٢	٧٢.٠٠
٢	يتم إخطار جميع منتسبي الإتحاد باللوائح قبل بداية الموسم بمدة كافية	٩٣	٥	١٩١	٩٧.٤٤	٧٩.٠٢
٣	يتم إخطار منتسبي الإتحاد باللوائح من خلال:					
١/٣	- بريد إلكتروني	٧	٩١	١٠٥	٥٣.٥٧	٧٢.٠٠
٢/٣	- وسائل التواصل الاجتماعي (واتس اب - فيس بوك)	٩٢	٦	١٩٠	٩٦.٩٣	٧٥.٤٦
٣/٣	- موقع رسمي للإتحاد	٤٦	٥٢	١٤٤	٧٣.٤٦	٠.٣٦

قيمة كا الجدولية عند (٠.٠٥) = (٣.٨٤)

بدراسة جدول (١٤) يتضح: أن الوزن النسبي للبعد الخامس لوائح الإتحاد الإماراتي للكراتيه تراوح بين (٥٣.٥٧% إلى ٩٧.٤٤%)، حيث جاءت أعلى العبارات (٢/٣، ٢) (يتم إخطار جميع منتسبي الإتحاد باللوائح قبل بداية الموسم بمدة كافية، يتم إخطار منتسبي الإتحاد من خلال وسائل التواصل الاجتماعي)، بنسب تقديرية (٩٧.٤٤%، ٩٦.٩٣%)، وجاءت أقل العبارات (١/٣، ٣/٣) (يتم إخطار منتسبي الإتحاد باللوائح من خلال البريد الإلكتروني، الموقع الرسمي للإتحاد) بنسب تقديرية (٥٣.٥٧%، ٧٣.٤٦%).

ويرجع الباحث آراء العينة إلى حرص الإتحاد على المدة الكافية للإعلان عن خطة الموسم ولائحة الإتحاد، من خلال صفحة الفيس بوك ومجموعات الواتس أب خاصة وإن الموقع الإلكتروني لا يتم تحديث الفعاليات المعروضة به، ويختلف ذلك مع ما ذكره Ada Scupola ect (٢٠٠٩) بضرورة عرض الخدمات الإلكترونية لجميع جوانب المؤسسة من القوانين واللوائح والخطط والمنتجات وطريقة الشراء والحصول على المنتج وطريقة التواصل مع المؤسسة وخريطة الموقع المكاني والوصول إليه.

جدول (١٥)
التكرارات والمجموع التقديري والوزن النسبي وقيمة كا ٢ لاستجابات عينة البحث
للبعد السادس (مقدمي الخدمات بالاتحاد الإماراتي للكراتيه)
(ن=٩٨)

م	العبارات	التكرارات		الدرجة التقديرية	النسبة التقديرية	كا ٢
		موافق	غير موافق			
١	يتصف العاملون بالاتحاد بما يلي:					
١/١	- حسن الاستقبال	٨٧	١١	١٨٥	٩٤.٣٨	٥٨.٩٣
٢/١	- الكفاءة والمهارة لطبيعة الخدمة المقدمة	٧٧	٢١	١٧٥	٨٩.٢٨	٣٢.٠٠
٣/١	- متابعة الخدمات وإبلاغ المنتسب بالنتيجة	٦٦	٣٢	١٦٤	٨٣.٦٧	١١.٧٩
٤/١	- إجادة استخدام الخدمات الإلكترونية	٤٢	٥٦	١٤٠	٧١.٤٤	٢.٠٠
٢	يحصل العاملون بالاتحاد على دورات في:					
١/٢	- الإدارة الرياضية الحديثة	٧	٩١	١٠٥	٥٣.٥٧	٧٢.٠٠
٢/٢	- تنظيم البطولات الرياضية	١٢	٨٦	١١٠	٥٦.١٢	٥٥.٨٧
٣/٢	- مهارات التواصل مع الآخرين	١٧	٨١	١١٥	٥٨.٦٧	٤١.٧٩
٤/٢	- الحاسب الآلي	١٢	٨٦	١١٠	٥٦.١٢	٥٥.٨٧
٥/٢	- الشبكات والإنترنت	١٤	٨٤	١١٢	٥٧.١٤	٥٠.٠٠
٣	العاملين بالاتحاد حاصلين على مؤهلات علمية في:					
١/٣	- التربية البدنية والرياضة	١١	٨٧	١٠٩	٥٥.٦١	٥٨.٩٣
٢/٣	- الحاسبات والمعلومات	٣٣	٦٥	١٣١	٦٦.٨٣	١٠.٤٤
٣/٣	- إدارة الأعمال	٣٥	٦٣	١٣٣	٦٧.٨٥	٨.٠٠
٤/٣	- ليس لديه مؤهل جامعي	١٨	٨٠	١١٦	٥٩.١٨	٣٩.٢٢
٥/٣	- ممارس لرياضة الكاراتيه (لاعب أو مدرب أو حكم)	٦٩	٢٩	١٦٧	٨٥.٢٠	١٦.٣٢

قيمة كا الجدولية عند (٠.٠٥) = (٣.٨٤)

بدراسة جدول (١٥) يتضح: أن الوزن النسبي للبعد السادس مقدمي الخدمات بالاتحاد الإماراتي للكراتيه تراوح بين (٥٣.٥٧% إلى ٩٤.٣٨%)، حيث جاءت أعلى العبارات (١/١، ٢/١) (يتصف العاملون بالاتحاد بحسن الإستقبال، الكفاءة والمهارة لطبيعة الخدمة المقدمة)، بنسب تقديرية (٩٤.٣٨%، ٨٩.٢٨%)، وجاءت أقل العبارات (١/٣، ١/٢) (يحصل العاملون بالاتحاد على دورات في الإدارة الرياضية الحديثة، العاملين بالاتحاد حاصلين على مؤهل علمي في التربية البدنية والرياضة) بنسب تقديرية (٥٣.٥٧%، ٥٥.٦١%).

ويرجع الباحث ذلك إلى أن الإتحاد يقوم بالإعتماد في المقام الأول على من لهم خبرة في رياضة الكاراتيه، ومن خلال توزيع الباحث للإستبيان فمعظم العينة لم تكن تعرف ماهي مؤهلات العاملين بالإتحاد غير أنه لاعب أو مدرب أو حكم سابق، يعرفه بأخلاقه فكان حسن الإستقبال هو أعلى الإختبارات، ويختلف ذلك مع دراسة زغدان علي (٢٠١٩) بضرورة القيام بدورات تدريبية في الخدمات الإلكترونية، والقيام بملتقيات للاحتكاك بالكوادر المتخصصة في تطبيقات الإدارة الإلكترونية.

كذلك دراسة **Costas Vassilakis, George Lepouras** (٢٠١٣) بأن العوائق الإدارية للخدمات الإلكترونية كتوافر وتخصيص الكوادر المؤهلة والحاجة إلى إصلاحات هيكلية، التكنولوجية كتوافر الأدوات والمعايير والبنية التحتية المناسبة لتطوير ونشر واستخدام الخدمات الإلكترونية، والعوائق الاجتماعية كالخوف من فقدان الوظيفة أو تدهور الوضع.

عرض وتفسير ومناقشة النتائج الخاصة بالإجابة على التساؤل الثاني "ما مكونات التطبيق الذكي المقترح للخدمات الإلكترونية بالاتحاد الإماراتي للكراتيه"، كالآتي:

جدول (١٦)
التكرارات والمجموع التقديري والوزن النسبي وقيمة كا ٢ لاستجابات عينة البحث
للبعد الأول (استخدام التطبيق الذكي للخدمات الإلكترونية)
(ن=٩٨)

م	العبارات	التكرارات		الدرجة التقديرية	النسبة التقديرية	كا ٢
		موافق	غير موافق			
١	يمكن استخدام التطبيق من خلال:					
١/١	- الهاتف	٩١	٧	١٨٩	٩٦.٤٢	٧٢.٠٠
٢/١	- الحاسب الآلي	٥٦	٤٢	١٥٤	٧٨.٥٧	٢.٠٠
٣/١	- شاشات اندرويد lcd	٤١	٥٧	١٣٩	٧٠.٩١	٢.٦١
٢	يعمل التطبيق باللغات التالية:					
١/٢	- العربية	٩٤	٤	١٩٢	٩٧.٩٥	٨٢.٦٥
٢/٢	- الإنجليزية	٩٤	٤	١٩٢	٩٧.٩٥	٦٢.٦٥
٣	الدخول على التطبيق من خلال اسم المستخدم وكلمة المرور	٩١	٧	١٨٩	٩٦.٤٢	٧٢.٠٠
٤	يستطيع المنتسب استعادة اسم المستخدم والرقم السري عند فقدانه	٩٣	٥	١٩١	٩٧.٤٤	٧٩.٠٢
٥	يتضمن التطبيق شرح خطوات التسجيل وكيفية الاستخدام	٩٥	٣	١٩٣	٩٨.٤٦	٨٦.٣٦
٦	يستطيع إداري الإتحاد إدارة التطبيق من خلال لوحة تحكم	٩٤	٤	١٩٢	٩٧.٩٥	٨٢.٦٥
٧	يتم الإعلان عن تنفيذ التطبيق قبل بداية الموسم بمدة كافية.	٩٢	٦	١٩٠	٩٦.٩٣	٧٥.٤٦

قيمة كا الجدولية عند (٠.٠٥) = (٣.٨٤)

بدراسة جدول (١٦) يتضح: أن الوزن النسبي للبعد الأول استخدام التطبيق الذكي للخدمات الإلكترونية، تراوح بين (٧٠.٩١% إلى ٩٨.٤٦%).

ويرجع الباحث موافقة العينة على استخدام الهواتف الى أن الجميع لديه الهاتف المحمول فكان الاختيار أعلى، كذلك فإن الاتحاد يشمل على منتسبين وافرين ومقيمين من جميع الجنسيات لذلك كان الاختيار بنفس الدرجة للغة، ويتفق ذلك مع دراسة كل من السيد الصاوي (٢٠١٩) بأنه تم إنشاء الأرشيفات لعدد (١٧) تطبيقاً للهواتف الذكية والأجهزة المحمولة، كذلك دراسة زغدان علي (٢٠١٩)، بأنه تساهم تطبيقات الهواتف الذكية في تقديم الخدمات الإعلامية للنادي علي أوسع نطاق وبصورة مثالي وفعالة.

جدول (١٧)
التكرارات والمجموع التقديري والوزن النسبي وقيمة كا٢ لاستجابات عينة البحث
للبعد الثاني (الهيكل التنظيمي واللوائح والخطط الخاصة
بالاتحاد الإماراتي للكراتيه) (ن=٩٨)

م	العبارات	التكرارات		الدرجة التقديرية	النسبة التقديرية	كا٢
		موافق	غير موافق			
١	يتضمن التطبيق نبذة عن الاتحاد.	٩٤	٤	١٩٢	٩٧.٩٥	٨٢.٦٥
٢	يتضمن التطبيق الهيكل التنظيمي للاتحاد.	٩٢	٦	١٩٠	٩٦.٩٣	٧٥.٤٦
٣	يتضمن التطبيق لائحة الاتحاد.	٩٣	٥	١٩١	٩٧.٩١	٧٩.٠٢
٤	يتضمن التطبيق خطة الاتحاد.	٩٥	٣	١٩٣	٩٨.٤٦	٨٦.٣٦
٥	يتم تحديث الهيكل التنظيمي واللوائح وخطط الاتحاد داخل التطبيق باستمرار	٩٠	٨	١٨٨	٩٥.٩١	٦٨.٦١

قيمة كا الجدولية عند (٠.٠٥) = (٣.٨٤)

بدراسة جدول (١٧) يتضح: أن الوزن النسبي للبعد الثاني الهيكل التنظيمي واللوائح والخطط الخاصة بالاتحاد الإماراتي للكراتيه، تراوح بين (٩٥.٩١% إلى ٩٨.٤٦%)، ويرجع الباحث موافقة العينة على جميع عبارات البعد الى أن التطبيق الذكي لا بد أن يكون متكامل ويشمل على جميع متطلبات تشغيل الموسم الرياضي، ويتفق ذلك مع ما ذكر *Ada Scupola, ect* (٢٠٠٩) بضرورة عرض تطبيقات الهاتف لجميع جوانب المؤسسة من القوانين واللوائح والخطط والمنتجات وطريقة الشراء والحصول على المنتج وطريقة التواصل مع المؤسسة وخريطة الموقع المكاني والوصول اليه.

جدول (١٨)
التكرارات والمجموع التقديري والوزن النسبي وقيمة كا٢ لاستجابات عينة البحث
للبعد الثالث (الخدمات التي يقدمها التطبيق المقترح لمنتسبي الاتحاد الإماراتي للكراتيه) (ن=٩٨)

م	العبارات	التكرارات		الدرجة التقديرية	النسبة التقديرية	كا٢
		موافق	غير موافق			
١	يعمل التطبيق الذكي المقترح على تقديم الخدمات الالكترونية للفئات التالية:					
١/١	- اللاعبين	٩٤	٤	١٩٢	٩٧.٩٥	٨٢.٦٥
٢/١	- المدربين	٩٦	٢	١٩٤	٩٨.٩٧	٩٠.١٦
٣/١	- الحكام	٩٢	٦	١٩٠	٩٦.٩٣	٧٥.٤٦
٤/١	- الإداريين	٨١	١٧	١٧٩	٩١.٣٢	٤١.٧٩
٥/١	- أعضاء مجلس الإدارة	٧٥	٢٣	١٧٣	٨٨.٢٦	٢٧.٥٩
٢	يتضمن التطبيق الخدمات التالية للاعب:					
١/٢	- تسجيل في موسم رياضي أو بطوله	٩٦	٢	١٩٤	٩٨.٩٧	٩٠.١٦
٢/٢	- إصدار شهادة مشاركة	٩٤	٤	١٩٢	٩٧.٩٥	٨٢.٦٥
٣/٢	- إصدار شهادة لمن يهيمه الأمر لجهة أخرى	٩٤	٤	١٩٢	٩٧.٩٥	٨٢.٦٥
٤/٢	- إصدار كارتيه لاعب	٩٤	٤	١٩٢	٩٧.٩٥	٨٢.٦٥
٥/٢	- دورات عن بعد	٨٠	١٨	١٧٨	٩٠.٨١	٣٩.٢٢
٦/٢	- تقديم شكوى	٩١	٧	١٨٩	٩٦.٤٢	٧٢.٠٠
٣	يتضمن التطبيق الخدمات التالية (المدرّب/الحكم):					
١/٣	- تسجيل في موسم رياضي	٨١	١٧	١٧٩	٩١.٣٢	٤١.٧٩
٢/٣	- إصدار شهادة مشاركة	٩٣	٥	١٩١	٩٧.٩١	٧٩.٠٢
٣/٣	- إصدار شهادة لمن يهيمه الأمر لجهة أخرى	٩٤	٤	١٩٢	٩٧.٩٥	٨٢.٦٥
٤/٣	- إصدار كارتيه	٩٣	٥	١٩١	٩٧.٩١	٧٩.٠٢
٥/٣	- دورات عن بعد	٩١	٧	١٨٩	٩٦.٤٢	٧٢.٠٠
٦/٣	- دورات تدريبية	٩٣	٥	١٩١	٩٧.٩١	٧٩.٠٢
٧/٣	- تقديم شكوى	٨٨	١٠	١٨٦	٩٤.٨٩	٦٢.٠٨
٤	يتضمن التطبيق الخدمات التالية للإداري:					
١/٤	- تسجيل في موسم رياضي	٧٨	٢٠	١٧٦	٨٩.٧٩	٣٤.٣٢
٢/٤	- إصدار شهادة لمن يهيمه الأمر لجهة أخرى	٨٩	٩	١٨٧	٩٥.٤٠	٦٥.٣٠
٣/٤	- إصدار كارتيه إداري	٨٩	٩	١٨٧	٩٥.٤٠	٦٥.٣٠
٤/٤	- دورات تدريبية في الإدارة	٩٠	٨	١٨٨	٩٥.٩١	٦٨.٦١
٥/٤	- كشف مشترك الهيئة الرياضية	٩٣	٥	١٩١	٩٧.٤٤	٧٩.٠٢
٥	يتضمن التطبيق الخدمات التالية لعضو مجلس الإدارة:					
١/٥	- غرفة اجتماع أون لاين	٩٤	٤	١٩٢	٩٧.٩٥	٨٢.٦٥
٢/٥	- كشف بيانات المنتسبين للاتحاد	٩٤	٤	١٩٢	٩٧.٩٥	٨٢.٦٥
٣/٥	- إصدار شهادة لمن يهيمه الأمر لجهة أخرى	٧٩	١٩	١٧٧	٩٠.٣٠	٣٩.٧٣
٦	يتمحور التطبيق تحميل المستندات الخاصة بالاتحاد	٩٤	٤	١٩٢	٩٧.٩٥	٨٢.٦٥
٧	بيانات التواصل مع الاتحاد:					
١/٧	- رقم الهاتف	٩٤	٤	١٩٢	٩٧.٩٥	٨٢.٦٥
٢/٧	- البريد الإلكتروني	٩٣	٥	١٩١	٩٧.٤٤	٧٩.٠٢

قيمة كا الجدولية عند (٠.٠٥) = (٣.٨٤)

بدراسة جدول (١٨) يتضح: أن الوزن النسبي للبعد الثالث الخدمات التي يقدمها التطبيق المقترح لمنتسبي الاتحاد الإماراتي للكراتيه، تراوح بين (٨٨.٢٦% إلى ٩٨.٩٧%).

ويرجع الباحث موافقة غالبية العينة على جميع عبارات البعد إلى ضرورة شول التطبيق على جميع الخدمات طالما تم اختيار التعاملات الإلكترونية، حتى وإن كانت شكوى أو مقترح للإتحاد، ويتفق ذلك مع ما ذكره تركي عبدالرحمن (٢٠١٦) بضرورة توفير تقديم الشكاوي الكترونياً، توفير البرمجيات اللازمة لتطبيق العمل الإلكتروني، توفير الدورات التدريبية اللازمة للعاملين.

كما أن الظروف الحالية والخاصة بجائحة كورونا COVID 19، والتباعد الشخصي بين الأفراد، كذلك تباعد المسافات السكنية بين منتسبي الإتحاد، أيضاً احتواء عدد كبير من المنتسبين خلال الدورة التدريبية، أصبح تقديم دورات عن بعد أمر ضروري لا يمكن الإستغناء عنه، وهذا ما تشمله خدمات التطبيق.

كذلك ضرورة شمول التطبيق على خدمة تحميل المستندات الخاصة باللوائح والخطط وعرض الهيكل التنظيمي ونبذة تعريفية عن الإتحاد ليجد المنتسب ما يريده كاملاً داخل التطبيق، فجودة تقديم الخدمة يؤثر على رضا الزبون ويتفق ذلك مع ما ذكره Lorena Batagan,ect (٢٠٠٩) و Ada Scupola ,ect (٢٠٠٩) بضرورة عرض تطبيقات الهاتف لجميع جوانب المؤسسة من القوانين واللوائح والخطط والمنتجات وطريقة الشراء والحصول على المنتج وطريقة التواصل مع المؤسسة وخريطة الموقع المكاني والوصول إليه.

جدول (١٩)
التكرارات والمجموع التقديري والوزن النسبي وقيمة كاس لاسجابات عينة البحث
للبعد الرابع (الخدمات الخاصة بفعاليات الإتحاد الإماراتي للكاراتيه)

م	العبارات	التكرارات		الدرجة التقديرية	النسبة التقديرية	كاس
		موافق	غير موافق			
١	يتضمن التطبيق الفعاليات المحلية والدولية	٩١	٧	١٨٩	٩٦.٤٢	٧٢.٠٠
٢	يتضمن التطبيق ارشيف لفعاليات محلية ودولية	٩٤	٤	١٩٢	٩٧.٩٥	٨٢.٦٥
٣	يتضمن عرض الفعاليات على التطبيق في شكل صور وفيديوهات	٩٣	٥	١٩١	٩٧.٤٤	٧٩.٠٢
٤	يتم ارسال رسالة للمسجلين على التطبيق عن الفعاليات قبل بدايتها بمدة كافية	٩١	٧	١٨٩	٩٦.٤٢	٧٢.٠٠

قيمة كاس الجدولية عند (٠.٠٥) = (٣.٨٤)

بدراسة جدول (١٩) يتضح: أن الوزن النسبي للبعد الرابع الخدمات الخاصة بفعاليات الإتحاد الإماراتي للكاراتيه، تراوح بين (٩٦.٤٢% إلى ٩٧.٩٥%).

ويرجع الباحث موافقة غالبية العينة على جميع عبارات البعد إلى أهمية متابعة الفعاليات الدولية والمحلية وأن يكون العرض بطريقة الصور والفيديوهات المباشرة والأرشيفية التي يمكن الرجوع إليها في اي وقت، كذلك الإعلان عن الموسم الجديد قبل بدايته بمدة كافية حتى يستطيع المنتسب الإعداد الجيد والمناسب حسب الوقت المتاح.

ويتفق ذلك مع ما ذكره Vincent Karovi (٢٠١٥) بضرورة ان تشمل الخدمات الإلكترونية على أنشطة المؤسسة بالطريقة التي يرغب ان يراها الزبون ومميزات الخدمات التي تقدمها فهي بمثابة اعلان ونشر للمؤسسة وترويج لمنتجاتها.

الإستخلاصات:

من خلال عرض ومناقشة النتائج، وفي حدود مجتمع البحث يستخلص الباحث بما يلي:

١. الواقع الفعلي للخدمات الإلكترونية بالإتحاد الإماراتي للكاراتيه:

- يتم الإشتراك وتسجيل البيانات للموسم الرياضي والدورات من خلال استمارات ورقية يتم ارسالها على البريد الإلكتروني للإتحاد.
- تشمل بيانات الإشتراك على الاسم ودرجة الحزام وبيانات التواصل والمشاركات السابقة.
- يتم دفع رسوم الإشتراك من خلال سند ورقي من الإتحاد وأحياناً من خلال ايداع بنكي.
- يتم تقديم الشكوى أو الحصول على خطاب رسمي من خلال كتابة طلب وتقديمه للإتحاد.
- يتم التواصل مع منتسبي الإتحاد من المدربين والحكام والإداريين من خلال الواتس اب.
- يتم الإعلان عن الفعاليات والخطط من خلال صفحة الفيس بوك ومجموعات الواتس اب.
- يتم عرض الفعاليات بطريقة الصور أو الفيديوهات أو خير نصي.
- يتم تحديث اللوائح الخاصة بالإتحاد وإخطار المنتسبين بها قبل بداية الموسم بمدة كافية.
- يتم إخطار المنتسبين باللوائح من خلال مجموعات الواتس اب أو الدورات التدريبية والإجتماعات.
- يتصف العاملون بالإتحاد بحسن الإستقبال والكفاءة للخدمة المقدمة.
- العاملون بالإتحاد هم لاعبين أو حكام أو مدربين سابقين وغير معروف مؤهلاتهم أو الدورات الحاصلين عليها لدى بعض المنتسبين.
- يتم الحصول على شهادات المشاركة من خلال البريد الإلكتروني.
- لا يتم تحديث البيانات داخل الموقع الرسمي للإتحاد.
- لا توجد طريقة لتسجيل الدخول على الموقع الرسمي خاصة بمنتسبي الإتحاد.

٢. مكونات التطبيق الذكي المقترح للخدمات الإلكترونية بالإتحاد الإماراتي للكاراتيه:

- يعمل التطبيق باللغتين العربية والإنجليزية.
- يتضمن التطبيق شرح لطريقة الإستخدام.
- يتم استخدام التطبيق من خلال اسم مستخدم ورقم سري، ويمكن استعادته في حالة فقده.
- يحتوي التطبيق على خاصية تحميل المستندات بسهولة.

- يشمل التطبيق على خدمات اللاعبين والمدربين والحكام والإداريين واعضاء مجلس الإدارة.
- تشمل خدمات اللاعبين والمدربين والحكام على (تسجيل في موسم، شهادة مشاركة، دورات عن بعد، تقديم شكوى، اصدار كارنيه، شهادة لمن يهمله الأمر لجهة أخرى).
- يتضمن التطبيق لوائح وخطط وهيكل تنظيمي وينبذ عن الإتحاد الإماراتي للكراتيه.
- يستطيع اللاعب التسجيل للموسم الرياضي والإشتراك في البطولة.
- يمكن دفع رسوم الإشتراك في الموسم أو البطولات والدورات التدريبية من خلال التطبيق.
- يمكن للمدرب أو الحكم الإشتراك في الدورات التدريبية والدورات عن بعد من خلال التطبيق.
- يمكن للمنتسب مشاهدة الفعاليات الدولية أو المحلية بطريقة مباشرة أو ارشيفية.
- يتم عرض الفعاليات بطريقة الصور والفيديوهات.
- يحتوي التطبيق على بيانات التواصل (بريد الكتروني وهاتف).

التوصيات:

من خلال عرض ومناقشة النتائج، وفي حدود مجتمع البحث يوصي الباحث بالآتي:

1. استخدام التطبيق الذكي المقترح للخدمات الإلكترونية بالإتحاد الإماراتي للكراتيه.
2. تكوين لجنة مختصة في الإتحاد تكون وظيفتها:
 - تنفيذ برنامج تدريبي لمنتسبي الإتحاد عن كيفية استخدام التطبيق.
 - تنفيذ برنامج تدريبي للمسئول عن لوحة التحكم بالتطبيق، لدى شركة برمجة متخصصة.
 - الإعلان عن استخدام التطبيق خلال الموسم الجديد ٢٠٢٠/٢٠٢١ قبل بدايته بمدة كافية.
 - الإتفاق مع البنوك التي سيتم الربط معها لتحصيل رسوم الإشتراك من خلال التطبيق.
 - التنسيق مع لجنة المسابقات فيما يخص بيانات اللاعبين المسجلين والمشاركين في البطولات.
 - التنسيق مع لجنة الحكام فيما يخص بيانات المشاركين في الدورات التدريبية والدورات عن بعد، والحكام المسجلين في البطولات ودرجات الترقى الخاصة بهم.
 - التنسيق مع لجنة المدربين فيما يخص بيانات المشاركين في الدورات التدريبية والدورات عن بعد.
 - التنسيق مع لجنة الإختبارات فيما يخص بيانات درجات الأزيمة لجميع المنتسبين.
 - توزيع الشكاوى والمقترحات من المنتسبين على اللجان المختصة بالإتحاد لدراستها والرد عليها.
 - التعديل وإضافة البيانات داخل التطبيق حسب التطورات.
 - تقديم تقرير مفصل لمجلس إدارة الإتحاد عن مدى فاعلية التطبيق في تقديم خدمات الإتحاد.
 - إعداد عرض تقديمي مفصل عن الخدمات الإلكترونية بالإتحاد وعرضه على (الهيئة العامة للشباب والرياضة، المجلس الوطني للإعلام، قطاع الإبتكار والحلول الذكية والمستقبل) للحصول على الدعم المادي أو الخبرات أو التسويق لخدمات الإتحاد، من خلال هذه الجهات.
3. اعداد برنامج تدريبي لإداريين الأندية والمراكز المسجلة بالإتحاد للمواسم الرياضية ٢٠١٩/٢٠٢٠، ٢٠٢٠/٢٠٢١ والإداريين العاملين بالإتحاد، عن موضوعات:
 - الإدارة الرياضية.
 - إدارة الهيئات الرياضية.
 - إدارة الفعاليات الرياضية.
 - التسويق والرعاية.
 - إدارة الموارد البشرية.
 - التخطيط الإستراتيجي.
 - مهارات القيادة والتواصل مع الآخرين.
 - الحاسب الآلي والشبكات والمعلومات.

قائمة المراجع

أولاً: المراجع العربية

١. السيد صلاح الصاوي: تطبيقات الهواتف الذكية والأجهزة المحمولة في مراكز الوثائق والأرشيف: دراسة تحليلية، مجلة دراسات وتكنولوجيا المعلومات، المجلد ٢٠١٩، العدد ١، مارس ٢٠١٩
٢. تركي عبدالله عبدالرحمن: "دور تطبيق التعاملات الإلكترونية الحكومية في تحسين الأداء الوظيفي لمنسوبي معهد حرس الحدود بالرياض"، رسالة ماجستير-جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، كلية العلوم الاجتماعية والإدارية، قسم العلوم الإدارية، ٢٠١٦.
٣. سعد غالب ياسين، بشير عباس العلق: "الأعمال الإلكترونية"، دار المناهج للنشر، الأردن، ٢٠٠٦.
٤. رأفت علي رضوان: "الإدارة الإلكترونية"، الملتقى الإداري الثاني للجمعية السعودية للإدارة، مركز المعلومات ودعم القرار، مجلس الوزراء المصري، القاهرة، ٢٠٠٧.
٥. زغدان علي: "دراسة بعض تطبيقات الإدارة الإلكترونية ودورها في تحسين خدمات فرق المحترف الأول في كرة القدم"، رسالة ماجستير في الإدارة الرياضية، جامعة محمد بوضياف، الجزائر، ٢٠١٩.
٦. طارق عبدالرؤوف عامر: "الإدارة الإلكترونية نماذج معاصرة"، دار السحاب للنشر، القاهرة، ٢٠٠٧.
٧. عبد الجليل طواهرير، جمال الهواري: "قياس أثر جودة الخدمات الإلكترونية على رضا الزبون: دراسة ميدانية مؤسسة بريد الجزائر"، مجلة سيبريانس ع ٣٥، سبتمبر ٢٠١٤
٨. محمد عبد الفتاح الصيرفي: "الإدارة الإلكترونية"، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، ٢٠٠٧.
٩. نجم عبود نجم: "الإدارة والمعرفة الإلكترونية"، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان، ٢٠٠٩.

ثانياً: المراجعة الأجنبية:

10. Abu Amar Fauzi: "E-service quality in the mobile app for online transport services" Journal management Indonesia Vol18. No1, April 2018
11. Ada Scupola, Anders Henten, Hanne Westh Nicolajsen: E-Services: Characteristics, Scope and Conceptual, International Journal of E-Services and Mobile Applications, 1(3), 1-16, July-September 2009
12. Costas Vassilakis, George Lepouras: "Barriers To Electronic Service Development", e-Service Journal, October 2013, 41-63
13. Vincent Karovi, Hradec Králové, Martina Drahošová: Interoperability of electronic services, International Mazaric Conference for P.H.D. Students and young researchers, The Czech Republic, Volume: VI.2015
14. Lorena BATAGAN, Adrian POCOVNICU, Sergiu CAPISIZU: E-Service Quality Management, journal of applied quantitative methods, Vol 4, No 3, 2009 372-381.

تطبيق ذكي مقترح للخدمات الإلكترونية بالإتحاد الإماراتي للكراتيه

د. محمد عبدالحكيم محمد صيام

دكتورة في الإدارة الرياضية
كلية التربية الرياضية للبنات
جامعة الإسكندرية

ملخص البحث:

يهدف البحث الى التعرف على الواقع الفعلي للخدمات الإلكترونية بالإتحاد الإماراتي للكراتيه، ومكونات التطبيق الذكي المقترح للخدمات الإلكترونية بالإتحاد الإماراتي للكراتيه، واستخدم الباحث المنهج الوصفي في الدراسة والإستبيان كأداة لجمع البيانات، وبلغت عينة البحث (٩٨) فرداً من منتسبي الإتحاد (اعضاء مجلس الإدارة، المدربين، الحكام، الإداريين) خلال الموسم الرياضي ٢٠٢٠/٢٠١٩، وكانت أهم النتائج مايلي: يتم الإشتراك وتسجيل البيانات للموسم الرياضي والدورات وتقديم شكوى من خلال استمارات ورقية يتم ارسالها على البريد الإلكتروني للإتحاد، يتم التواصل مع المنتسبين من خلال مجموعات الواتس آب أو البريد الإلكتروني، يتم الإعلان عن الفعاليات والخطط من خلال صفحة الفيس بوك ومجموعات الواتس آب، لا يتم تحديث البيانات داخل الموقع الرسمي للإتحاد، يشمل التطبيق المقترح على خدمات اللاعبين والمدربين والحكام والإداريين واعضاء مجلس الإدارة، لوائح وخطط وهيكل تنظيمي ونبذه عن الإتحاد، الدخول والتسجيل والإشتراك في الفعاليات ومشاهدتها، بيانات التواصل وتقديم شكاوى ومقترحات، ويوصي الباحث بضرورة استخدام التطبيق الذكي المقترح ووضع آليات تنفيذ وبرامج تدريبية لمستخدمي التطبيق الذكي المقترح.

Summary

A proposed smart Application for Electronic Services to UAE Karate Federation

Mohamed Abdel Hakim Mohamed Siam

Administration Faculty
of Physical Education for Girls
Alezandria University

The research aims to identify the actual reality of electronic services at UAE Karate Federation, and the components of the proposed smart application for electronic services at UAE Karate Federation, The researcher used descriptive approach in study and questionnaire as a collection data tool, The sample of research was (98) members of Federation (Board members, Coaches, Referees, Administrators) during 2019/2020 sport season, and the most important results were the following: Participation, registration of data for sport season, courses, a complaint is made through paper forms and sent to federation Email – Contact through WhatsApp groups or Email – Events and plans are announced through Facebook page and WhatsApp groups – Data not updated at federation website – The proposed application includes services for players, coaches, referees, administrators and members of the board of directors, regulations, plans, organizational structure and a brief about the association, entry, registration, participation in and watching events, contact information, submitting complaints and suggestions, The researcher recommend necessity of using proposed smart application and developing implementation mechanisms and training program for users of proposed smart application.