

## ضمان جودة الخدمة الرياضية المقدمة من وزارة الشباب والرياضة للمجتمع المصري

د/أحمد نبيل متولي

الإدارة الرياضية دكتوراه الفلسفة في التربية الرياضية

### المقدمة ومشكلة البحث :

يعد الإهتمام بكافة الأنشطة الرياضية علي مستوى الجمهورية والتنشئة المتوازنة للمواطن المصري (صحياً - رياضياً- إجتماعياً) إستثمار بشري بعيد المدى، ويمثل الإهتمام بالأنشطة الرياضية أهم عناصر التنمية البشرية فى المجتمع، ويناط فى إتمام ذلك وزارة الشباب والرياضة المصرية متمثلة فى المؤسسات الرياضية الخدمية (نادي، إتحاد، مركز شباب).

ويمثل ضمان جودة الخدمة برنامجاً لتقويم نتائج الخدمة المقدمة، وتقييم مدى إتساقها مع المعايير المقبولة والمنفق عليها، وتواجه المؤسسات والمنظمات فى مجال الخدمات الإنسانية تحديات فيما يتعلق بجودة الخدمات المقدمة ومدى تلبية حاجات العملاء التي تزداد وتختلف بين وقت وآخر، لذلك عمدت الكثير من تلك المؤسسات إلى عمل برامج لضمان جودة الخدمات المقدمة وقياس مخرجات هذه الخدمات من حيث الكم والكيف. (٢٩٠:١٢)

ويشتمل ضمان الجودة علي تقييم مستمر لتحسين مستوى خدمات المؤسسة أو المنظمة، وتسمى معايير الخدمات عادة مؤشرات أو مقاييس النتيجة، وهي فى حقيقة الأمر جوهر ضمان الجودة، أما معايير الجودة فيمكن أن تصاغ بواسطة المؤسسة وبمساعدة العاملين فيها و المتوقع إنلتزامهم بهذه المعايير، أو يمكن أن تستمد من أنظمة جيدة قائمة أو معمول بها، أو قد تكون معايير شرعية أو قانونية. (٤٩:١٥)

وتستند سياسة الخدمة الرياضية فى جمهورية مصر العربية إلى مبادئ دستورية ترسم إطارها العام وتحدد ملامحها الأساسية ، وينظم الخدمة الرياضية فى مصر عدد من القوانين والقرارات الجمهورية والوزارية وهي:

- قانون رقم ( ٧٧ ) لسنة ١٩٧٥ وتعديلاته: وهو يختص بالهيئات الأهلية لرعاية الشباب والرياضة.
- القرار الجمهوري رقم (٤٢٦) لسنة ٢٠٠٥ : بإنشاء المجلس القومي للرياضة.
- قرار رئيس المجلس القومي للرياضة رقم (١١٢) لسنة ٢٠٠٨ : والخاص بتنظيم لائحة النظام الأساسي للاتحادات الرياضية.

- قرار رئيس المجلس القومي للرياضة رقم (٨٥) لسنة ٢٠٠٨ : والخاص بتنظيم لائحة النظام الأساسي للأندية الرياضية. (١١:١٨)

وقد جاء في دليل المعدلات والمعايير التخطيطية للخدمات بجمهورية مصر العربية ما يشتمل علي تصنيف الخدمات الرياضية، حيث تقدم الخدمات الرياضية من قبل المجلس القومي للرياضة (والذي أصبح الآن وزارة الشباب والرياضة) وذلك من خلال بعض المستويات المتدرجة وفقا لبعض المتغيرات الاقتصادية والإجتماعية والبيئية ويمكن تحديد مستوى الخدمات الرياضية كالتالي:

- **خدمات محلية:** تشمل الملاعب المفتوحة مستوي (ج) والنادي مستوي (ج) وتخدم من ٥ - ٢٠ ألف نسمة علي مستوي المجاورة/القرى المركزية والملاعب المفتوحة مستوي (ب) وتخدم من ٢٠ ألف الي ٤٠ ألف نسمة علي مستوي الأحياء

- **خدمات مركزية:** تشمل الملاعب المفتوحة مستوي (أ) والنادي الرياضى مستوي (ب) ، وتخدم حجم سكاني حتى ٢٥٠ ألف نسمة علي مستوى المدن الصغيرة والمتوسطة والكبيرة.

- **خدمات إقليمية:** يشمل نادى رياضى مستوي (أ) ، إستاذ رياضى مستوي (ب)، ومدرسة للموهوبين وتخدم عدد سكان يتراوح بين ٢٥٠ ألف مليون نسمة وإستاذ رياضى مستوي (أ)، والفندق الرياضي ومراكز التنمية الرياضية والقرية الأولمبية ووحدة الطب الرياضي ويخدم أكثر من مليون نسمة علي مستوي المدن الكبرى وعواصم المحافظات. (١١ : ٢٠-٢١)

وتشير نظرية جودة ضمان الخدمة بالمؤسسات الخدمية عموما والمؤسسات الرياضية خصوصا الي أن عملية التقييم وقياس جودة الأداء لها ثلاث مراحل أساسية : المرحلة الأولى تبدأ من الرؤية والرسالة التي رسمتها المؤسسة لنفسها كهدف من وجود المؤسسة وغاية العمل الذي ستؤديه وتجزه، و المرحلة الثانية تتمثل في البحث عن قياسات لمهام وإنجازات محددة حققتها المؤسسة، والمرحلة الثالثة والأخيرة تتجسد في تقييم مدى تحقيق أو إنجاز النتائج المتوقعة. (١٧:٨٧) (١٨:٩٦)

ويوضح الجدول التالي المعدلات التخطيطية لتوزيع الخدمات الرياضية بالمجتمع المصري.

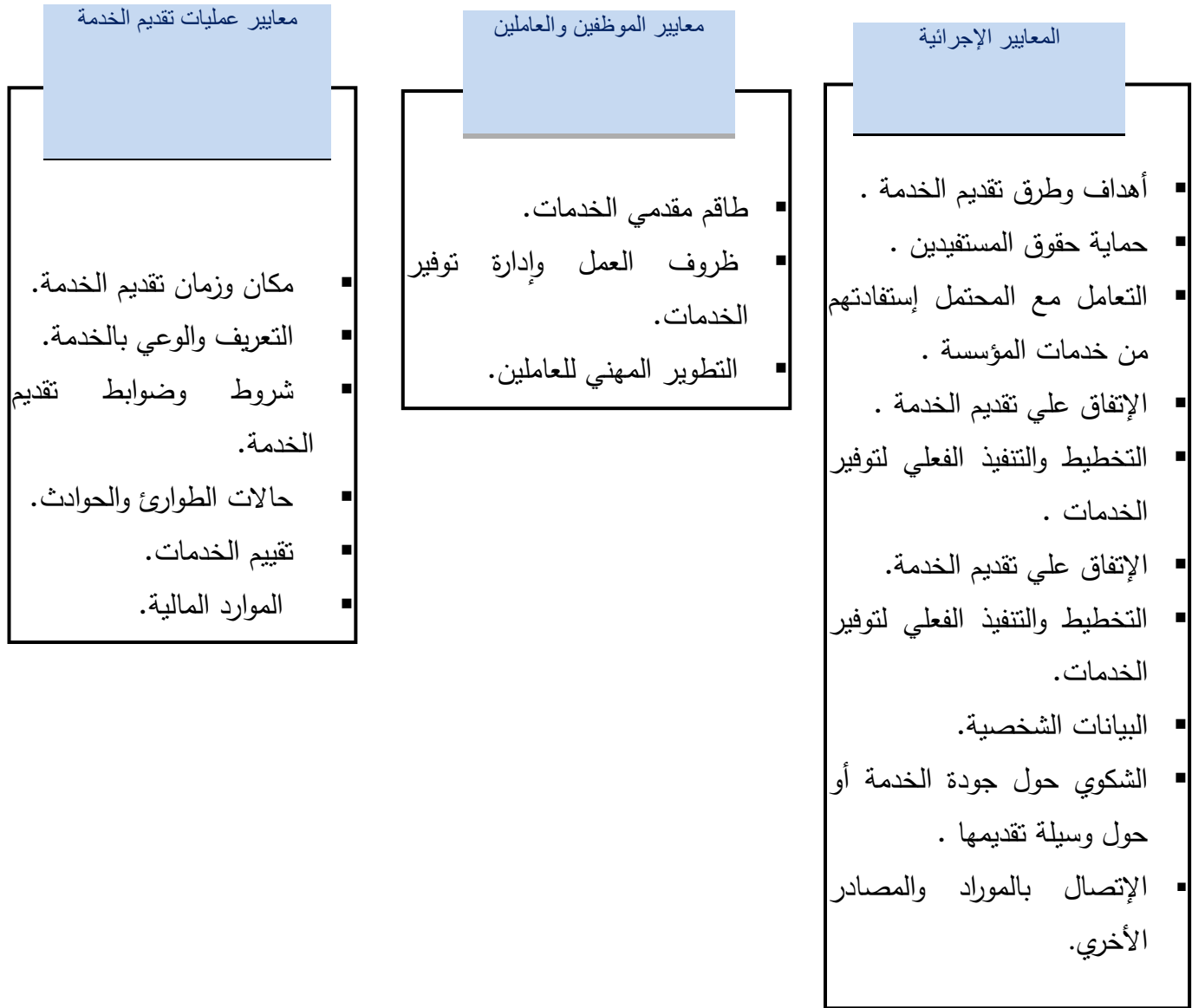
جدول رقم (١) المعدلات التخطيطية لإستراتيجية الخدمات الرياضية

خدمة إقليمية					خدمة مركزية			خدمة محلية			الخدمة الرياضية		
قرية أوليمبية	مركز تنمية رياضية	وحدة طب رياضي	فندق الرياضيين	إستاد (أ)	مدارس الموهوبين**	استاد (ب)	النادي (أ)	ملاعب مفتوحة (أ)	النادي (ج)	ملاعب مفتوحة (ب)	ملاعب مفتوحة (ج)	عدد السكان المخدوم (الف نسمة)	نطاق الخدمة
١٠٠٠ فأكثر								٢٥٠ - ١٠٠٠	٢٠-٤٠		٥-٢٠	الرتبة الإدارية	نطاق الخدمة
المدن المليونية					المدن الكبرى			المدن الصغيرة والمتوسطة والكبيرة		الأحياء			
٠.٠٨-٠.١٧	٠.٠٤- ٠.٠٦	٠.٠٠٥-٠.٠١	٠.٠١-٠.٠٢	٠.١٦ - ٠.٢٢	٠.١-٠.٢	٠.٤-٠.٨	٠.٢-٠.٥	٠.٢-٠.٥	٠.١-٠.٢	٠.٥-١.١	٠.٢-٠.٤	٠.٦-٠.٣	نصيب الفرد من الموقع (م/فرد)
٠.١- ٠.٢١	٠.٠٥- ٠.٠٩	٠.٠٠١- ٠.٠٠٢	٠.٠٠٢- ٠.٠٠٣	٠.٣١- ٠.٤٢	٠.٣-٠.١	١.٢-٠.٦	٠.٨-٠.٤	٠.٧-٠.٣	٠.٣-٠.١	٠.٨- ١.٦	٠.٢٦- ٠.٢٢	٠.٩-٠.٥	في التجمعات القائمة
													في التجمعات الجديدة

(٢٢ : ١٢)

وبهذا الصدد كان لزاماً علي المؤسسات الخدمية الرياضية تبني مجموعة من المعايير التي يمكن من خلالها الحكم علي جودة خدماتها المقدمة للمجتمع المصري ، والتي يمكن إيضاحها في الشكل التالي:

### معايير جودة الخدمات



وتتضح أهمية جودة الخدمة من خلال الدور الأساسي لها في تصميم و إنتاج الخدمة وتسويقها ولها أهمية بالغة لكل من مقدم الخدمة والمستفيد منها، بحيث زاد إدراك المؤسسات الخدمية لأهمية تطبيقها لمتطلبات الجودة وذلك من أجل تحقيق التميز في أدائها ومنه اكتساب الميزة التنافسية. (٦٥:٦)

#### هدف البحث : The Research Ami

يهدف البحث إلى التعرف على ضمان جودة الخدمة الرياضية المقدمة من وزارة الشباب

والرياضة للمجتمع المصري.

**The Research Question : تساؤل البحث :**

- ما مدى تحقق ضمان جودة الخدمة الرياضية المقدمة من وزارة الشباب والرياضة للمجتمع المصري ؟

**The Research Terminology : مصطلحات البحث :****Quality Assurance : ضمان الجودة :**

" عمليات وقياسات تأخذ بها المؤسسات والمنظمات لتقرر أن خدماتها تصل إلى مستوى المعايير الموضوعية سلفاً". (٩٠:١٣)

**Service Assurance : جودة الخدمة :**

"تقديم نوعية عالية وبشكل مستمر وبصورة تفوق قدرة المنافسين الآخرين وإنخفاض نسبة الشكاوي".

(٣٣ : ٤)

**Sport Service : الخدمة الرياضية :**

"هي الخدمة التي تستهدف توفير الامكانيات اللازمة من المنشآت الرياضية وغيرها من الأنشطة والبرامج والمشر وعات بهدف رعاية أفراد المجتمع بما يتناسب مع حجم وعدد السكان. " (١١ : ١٦)

**Procedures of The Research : إجراءات البحث :****The Research Curriculum : منهج البحث :**

استخدم الباحث المنهج الوصفي باستخدام الأسلوب المسحي نظراً لملائمة لطبيعة البحث.

**Society and Sample of The Research : مجتمع وعينة البحث :**

تم اختيار عينة البحث بالطريقة العمدية **The Purposive Method** من أساتذة الإدارة الرياضية ببعض كليات التربية الرياضية بجمهورية مصر العربية ، وبعض أعضاء الإدارة العليا بالأندية والاتحادات الرياضية المصرية لعدد (٨٣) فرداً، وبلغت العينة الاستطلاعية عدد (٢٠) فرداً وبنسبة مئوية مقدارها (٢٢,٧٢%)، وتم التطبيق في الفترة من الأثنين ١٨ / ٦ / ٢٠١٨م وحتى الإثنين ٢ / ٧ / ٢٠١٨م ، وبلغت العينة الأساسية عدد (٦٣) فرداً وبنسبة مئوية مقدارها (٧٥.٩٠%)، وتم التطبيق في الفترة من الأربعاء ٤ / ٧ / ٢٠١٨م وحتى الثلاثاء ٢٤ / ٧ / ٢٠١٨م ، ويتضح ذلك كما في جدول (٢)

ن = ٨٣

جدول (٢) التوصيف الكلي لمجتمع البحث

م	البيان	أساتذة الإدارة الرياضية	أعضاء الإدارة العليا بالأندية والاتحادات الرياضية	النسبة المئوية
١	العينة الاستطلاعية	١٠	١٠	٢٢,٧٢%
٢	العينة الأساسية	١٥	٤٨	٧٥.٩٠%
٣	المجموع	٢٥	٥٨	١٠٠%

## أدوات ووسائل جمع البيانات : The Data- collection Methods &amp; Tools

قام الباحث بإعداد إستمارة إستبيان لإستطلاع رأي السادة الخبراء حول محاور وعبارات استمارة استبيان ضمان جودة الخدمة الرياضية المقدمة من وزارة الشباب والرياضة للمجتمع المصري ، من خلال الإطلاع على الأبحاث والدوريات العلمية والدراسات المرتبطة ، قام الباحث بتحديد محاور الإستمار ، ثم قام الباحث بعرض هذه المحاور وعباراتها (مرفق ١) على عدد (٥) من السادة الخبراء (مرفق ٣)، مع مراعاة ألا تقل خبراتهم في المجال عن عشر سنوات وذلك بهدف التعرف على مدى مناسبة المحاور وعباراته للهدف الذي وضعت من أجله، الموافقة على وجود المحور أو عدم وجوده، الموافقة على صياغة المحور أو تعديل صياغته، ويوضح جدول (٣) نسبة آراء الخبراء حول محاور استمارة الأستبيان.

## جدول (٣)

نسبة آراء الخبراء حول محاور استمارة استبيان تقييم جودة الخدمة الرياضية المقدمة

ن = ٥

من المجلس القومي للرياضة المصرية

م	المحور	اتفاق آراء الخبراء	النسب المئوية
١	المعايير الإجرائية .	٥	%١٠٠
٢	معايير المدربين والموظفين والعاملين .	٥	%١٠٠
٣	معايير عمليات تقديم الخدمة الرياضية .	٤	%٨٠

كما يتضح من جدول (٣) نسبة آراء الخبراء الموافقين على وجود المحور، وتراوحت النسبة المئوية

(%٨٠، %١٠٠) في المحاور، على أن تكون المحاور كالتالي:

١- المحور الأول: المعايير الإجرائية .

٢- المحور الثاني: معايير المدربين والموظفين والعاملين .

٣- المحور الثالث: معايير عمليات تقديم الخدمة الرياضية.

تحديد عبارات استبيان ضمان جودة الخدمة الرياضية المقدمة من وزارة الشباب والرياضة للمجتمع المصري (الصورة الأولى):

قام الباحث بتحديد مجموعة من العبارات الخاصة بكل محور بما يتناسب مع محاور الإستبيان التي تم

تحديدها (مرفق ١)، وفقاً لآراء الخبراء (مرفق ٣)، وقد راعى عند تحديد العبارات أن تتناسب مع محاورها، ومع

الهدف الذي وضعت من أجله، وبلغ عدد العبارات (١٥) عبارة و جدول (٤) يوضح ذلك.

جدول (٤) تحديد عبارات محاور استمارة استبيان تقييم جودة الخدمة الرياضية المقدمة من المجلس القومي للرياضة المصرية

عدد العبارات	المحور
عبارة (٧)	المعايير الإجرائية.
عبارة (٣)	معايير المدربين والموظفين والعاملين .
عبارة (٥)	معايير عمليات تقديم الخدمة الرياضية .
عبارة (١٥)	المجموع الكلي لعبارات الاستبيان

عرض عبارات محاور استمارة استبيان ضمان جودة الخدمة الرياضية المقدمة من وزارة الشباب والرياضة للمجتمع المصري:

قام الباحث بعرض عبارات محاور استمارة استبيان ضمان جودة الخدمة الرياضية المقدمة من وزارة الشباب والرياضة للمجتمع المصري (مرفق ١) متضمنة المحاور والعبارات التي تمثلها على الخبراء بغرض التأكد من مدى مناسبتها للمحور الذي تمثله، ويوضح جدول (٥) نسبة آراء الخبراء في الاستبيان. النسبة المئوية لآراء الخبراء حول عبارات محاور استمارة استبيان ضمان جودة الخدمة الرياضية المقدمة من وزارة (٥) الشباب والرياضة للمجتمع المصري

ن = ٥

المحور رقم العبارة	الأول النسبة المئوية	الثاني النسبة المئوية	الثالث النسبة المئوية
١	%٨٠	%٨٠	%٨٠
٢	%١٠٠	%١٠٠	%١٠٠
٣	%١٠٠	%١٠٠	%١٠٠
٤	%٨٠		%٨٠
٥	%١٠٠		%١٠٠
٦	%٨٠		
٧	%٨٠		

يتضح من جدول (٥) نسبة آراء الخبراء في كل عباره من عبارات محاور الاستبيان ، حيث أنها واقعة ما بين نسبة ٨٠% - ١٠٠%، وقد إرتضى الباحث على أخذ العبارات التي حصلت على نسبة مئوية أكثر من ٦٠% من مجموع الآراء وبلغ عدد عبارات الإستبيان (١٥) عبارة .

عبارات محاور استمارة استبيان ضمان جودة الخدمة الرياضية المقدمة من وزارة الشباب والرياضة للمجتمع المصري في صورتها النهائية:

بعد عرض استمارة استبيان ضمان جودة الخدمة الرياضية المقدمة من وزارة الشباب والرياضة للمجتمع المصري التي تضمنت (١٥) عباره علي الخبراء ، وأوصي الخبراء بأن تصحح الاستمارة وفقاً لميزان تقدير

ثلاثي (نعم، لا، أحياناً)، ويتضح ذلك كما في جدول (٦)، وبالتالي أصبحت جاهزة للتطبيق على العينة (مرفق ٢).

جدول (٦) النسبة المئوية لاتفاق الخبراء حول تحديد طريقة تصحيح استمارة الاستبيان

م	أسلوب التقييم الخاص بالإجابة على العبارات	اتفاق آراء الخبراء	النسبة المئوية ن = ٥٠
١	أوافق بدرجة كبيرة - أوافق بدرجة متوسطة - لا أوافق	صفر	صفر %
٢	نعم - لا - أحياناً	٤	٨٠ %
٣	أوافق - لا أوافق	١	٢٠ %
٤	نعم - غير متأكد - لا	صفر	صفر %

### الدراسة الاستطلاعية: The Exploratory (Pilot) Study

قام الباحث بإجراء الدراسة الاستطلاعية على عدد (٢٠) فرداً من أساتذة الإدارة الرياضية ببعض كليات التربية الرياضية بجمهورية مصر العربية ، وبعض أعضاء الإدارة العليا بالأندية والاتحادات الرياضية المصرية ، ونسبة مئوية مقدارها (٢٢,٧٢%)، وتم التطبيق في الفترة من الأحد ٢٥ / ٢ / ٢٠١٨م وحتى الإثنين ١٢ / ٣ / ٢٠١٨م ، وهي عينة التقنين Standardization sample المستخدمة لإيجاد المعاملات العلمية (الصدق - الثبات).

### المعاملات العلمية للاستبيان: The Scientific Coefficient Of The Questioner

قام الباحث بإجراء صدق وثبات الاستمارة بالطرق العلمية التالية.

### صدق الإستبيان: The Validity Of The Questioner

#### ١- صدق المضمون (صدق المحكمين): The Content Validity (The Judges Validity)

وهو صدق السادة الخبراء كما في جدول (٥).

#### ٢- صدق الاتساق الداخلي: The Internal Consistency Validity

قام الباحث بحساب قيمة معامل الارتباط The Correlation Coefficient بين درجة كل عبارة

والدرجة الكلية للمحور وبين درجة المحور والدرجة الكلية لاستمارة الإستبيان، ويتضح ذلك كما في جدول (٧).

ن = ٢٠

جدول (٧) معامل إرتباط عبارات كل محور والدرجة الكلية للمحور

المحور الأول		المحور الثاني		المحور الثالث	
معامل الإرتباط	العبارة	معامل الإرتباط	العبارة	معامل الإرتباط	العبارة
*٠.٥٣٦	١	*٠.٧٧٨	١	*٠.٦٨٨	١
*٠.٥٨١	٢	*٠.٥٥٢	٢	*٠.٧٢٨	٢
*٠.٧٩٥	٣	*٠.٦٧٥	٣	*٠.٨٠١	٣



*٠.٤٩٢	٤			*٠.٦٨٨	٤
*٠.٧٧٨	٥			*٠.٧٢٨	٥
				*٠.٨٠٥	٦
				*٠.٤٩٧	٧

\* قيمة (ر) الجدولية عند مستوى معنوية (٠.٠٥) = ٠.٣٣٣.

يتضح من جدول (٧) ان قيم معاملات الارتباط بين درجة العبارة والدرجة الكلية للإستبيان ذات دلالة إحصائية حيث تراوحت ما بين (٠.٤٩٢ ، ٠.٨٠٥) مما يدل على صدق الاستبيان.

ن = ٢٠

جدول (٨) صدق الاتساق الداخلي لمحاور استمارة الاستبيان

م	المحاور	معامل الارتباط
١	المعايير الإجرائية.	*٠.٥٦٢
٢	معايير المدربين والموظفين والعاملين .	*٠.٦٨٧
٣	معايير عمليات تقديم الخدمة الرياضية .	*٠.٨٢٧

\* قيمة (ر) الجدولية عند مستوى معنوية (٠.٠٥) = ٠.٣٣٣.

يتضح من جدول (٨) أن قيم معاملات الارتباط الدال على صدق الاتساق الداخلي لمحاور استمارة الاستبيان ذات دلالة إحصائية حيث تراوحت ما بين (٠.٥٦٢ ، ٠.٨٢٧) مما يدل على أن محاور الاستمارة دالة.

### ثبات الاستبيان : Reliability Of The Questioner

تم حساب ثبات الاستبيان للاستمارة بطريقة إعادة تطبيق الاختبار **Test Retest** وذلك بفواصل زمني

(١٥) يوم وذلك لإيجاد قيمة معامل الإرتباط بين التطبيق الأول والثاني ويتضح ذلك كما في جداول (٩، ١٠).

جدول (٩) معامل الإرتباط بين التطبيق الأول والثاني لعبارات الإستبيان ن = ٢٠

المحور الأول		المحور الثاني		المحور الثالث	
معامل الإرتباط	العبارة	معامل الإرتباط	العبارة	معامل الإرتباط	العبارة
*٠.٧٧٨	١	*٠.٦٤٩	١	*٠.٦٢١	١
*٠.٧٤١	٢	*٠.٥٢٨	٢	*٠.٨٩١	٢
*٠.٦٢٨	٣	*٠.٥٦٧	٣	*٠.٥٦٢	٣
*٠.٨٥٢	٤			*٠.٤٥٧	٤
*٠.٧٧٨	٥			*٠.٦٤٨	٥
*٠.٥٢٨	٦				

\* قيمة (ر) الجدولية عند مستوى معنوية (٠.٠٥) = ٠.٣٣٣.

يتضح من جدول (٩) أن قيم معاملات الارتباط تراوحت ما بين (٠.٤٥٧، ٠.٨٩١) مما يدل على ثبات جميع عبارات الإستهيبان.

جدول (١٠) معامل الارتباط بين التطبيق الأول والثاني لمحاور الإستهيبان

م	المحاور	معامل الارتباط
١	المعايير الإجرائية.	*٠.٦٨٢
٢	معايير المدربين الموظفين والعاملين .	*٠.٧٥٢
٣	معايير عمليات تقديم الخدمة الرياضية.	*٠.٨٢٥

\* قيمة (ر) الجدولية عند مستوى معنوية (٠.٠٥) = ٠.٣٣٣.

يتضح من جدول (١٠) أن قيم معاملات الارتباط تراوحت ما بين (٠.٦٨٢، ٠.٨٢٥) مما يدل على ثبات محاور استمارة الاستهيبان.

ن = ٢٠

معامل ثبات ألفا كرونباخ على محاور المقياس ككل جدول (١١)

م	المحاور	معامل الارتباط
١	المعايير الإجرائية.	*٠.٨٥٣
٢	معايير المدربين الموظفين والعاملين .	*٠.٧٢٤
٣	معايير عمليات تقديم الخدمة الرياضية.	*٠.٦١٨

\* قيمة (ر) الجدولية عند مستوى معنوية (٠.٠٥) = ٠.٣٣٣.

يتضح من جدول (١١) أن قيم معاملات الارتباط تراوحت ما بين (٠.٦١٨، ٠.٨٥٣) مما يدل على ثبات محاور استمارة الاستهيبان.

### الدراسة الأساسية : The Main Study

قام الباحث بإجراء الدراسة الأساسية على عدد (٦٣) فرداً من أساتذة الإدارة الرياضية ببعض كليات التربية الرياضية بجمهورية مصر العربية ، وبعض أعضاء الإدارة العليا بالأندية والاتحادات الرياضية المصرية وبنسبة مئوية مقدارها (٧٥.٩٠%)، وتم التطبيق في الفترة من الأربعاء ٢٠١٨/٧/٤م وحتى الثلاثاء ٢٤ / ٧ / ٢٠١٨م .

### المعالجات الإحصائية : The Statistics Treatment

تم استخدام المعالجات الإحصائية المناسبة لطبيعة البحث وذلك باستخدام برنامج SPSS لإجراء العمليات الإحصائية للبحث.

• معامل الارتباط. Coefficient of correlation

• النسبة المئوية. The percent

• معامل ألفا كرونباخ. Coefficient of Alpha Cronbach, L.J

• اختبار كاي<sup>٢</sup>. Chi-square

عرض النتائج ومناقشتها : Presenting The Results And Discussion

عرض النتائج : Presenting The Results

ن = ٦٣

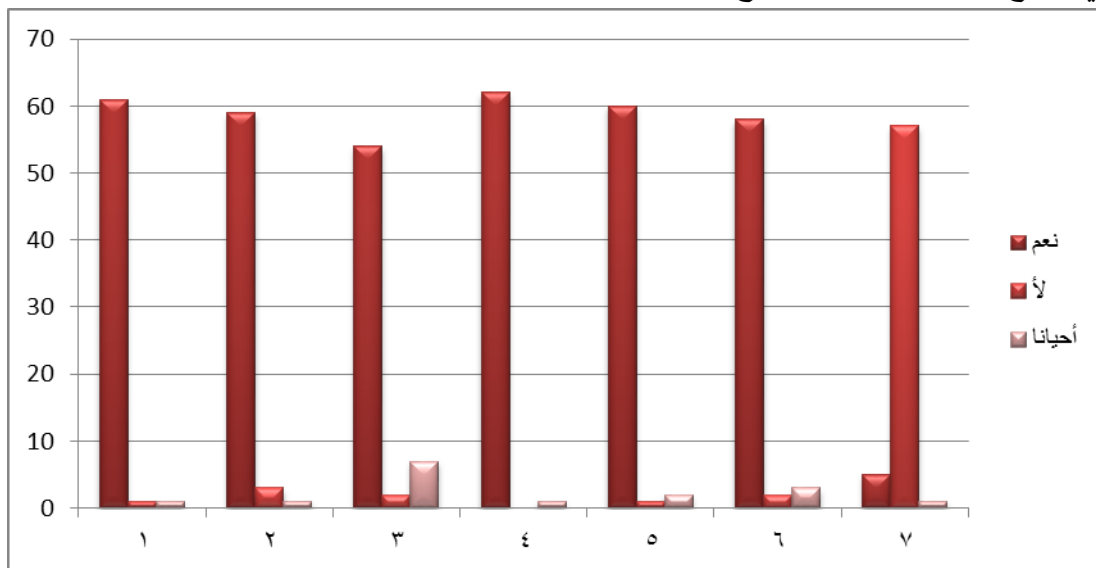
جدول (١٢)

التكرارات والنسب المئوية ومعامل كاي<sup>٢</sup> لعبارات المحور الأول والخاص بالمعايير الإجرائية.

كاي <sup>٢</sup>	أحياناً		لا		نعم		م
	%	ك	%	ك	%	ك	
*١١.٣٧	%١.٥٨	١	%١.٥٨	١	%٩٦.٨٢	٦١	١
*١٠.١٩	%١.٥٨	١	%٤.٧٦	٣	%٩٣.٦٥	٥٩	٢
*١٥.٢٣	%١١.١١	٧	%٣.١٧	٢	%٨٥.٧١	٥٤	٣
*١٨.٦٧	%١.٥٨	١	%٠	صفر	%٩٨.٤١	٦٢	٤
*٨.٧١	%٣.١٧	٢	%١.٥٨	١	%٩٥.٢٣	٦٠	٥
*١٠.٠٤	%٤.٧٦	٣	%٣.١٧	٢	%٩٢.٠٦	٥٨	٦
*٣٠.١	%١.٥٨	١	%٩٠.٤٧	٥٧	%٧.٩٣	٥	٧

\* قيمة كاي<sup>٢</sup> الجدولية عند مستوى معنوية ٠.٠٥ = ٣.٣٣.

يتضح من جدول (١٢) أن قيمة كاي<sup>٢</sup> المحسوبة تتراوح ما بين (٨.٧١، ٣٠.١)، و أن هناك فروق ذات دلالة إحصائية في جميع عبارات المحور لصالح الاستجابة الأعلى.



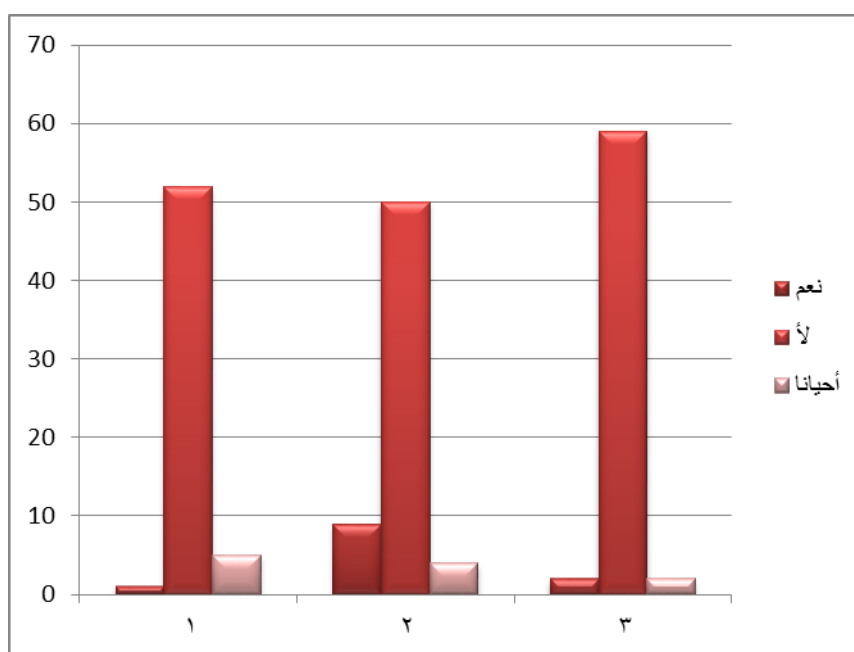
شكل (١) النسبة المئوية للتكرارات لعبارات المحور الأول والخاص بالمعايير الإجرائية.

جدول (١٣) التكرارات والنسب المئوية ومعامل كا<sup>٢</sup> لعبارات المحور الثاني والخاص  
بمعايير المدربين والموظفين والعاملين . ن = ٦٣

كا <sup>٢</sup>	أحياناً		لا		نعم		م
	%	ك	%	ك	%	ك	
*١٧.٥٧	%١.٥٨	١	%٨٢.٥٣	٥٢	%٧.٩٣	٥	١
*١٠.٢٥	%١٤.٢٨	٩	%٧٩.٣٦	٥٠	%٦.٣٤	٤	٢
*١٣.٠٧	%٣.١٧	٢	%٩٣.٦٥	٥٩	%٣.١٧	٢	٣

\* قيمة كا<sup>٢</sup> الجدولية عند مستوى معنوية ٠.٠٥ = ٣.٣٣.

يتضح من جدول (١٣) أن قيمة كا<sup>٢</sup> المحسوبة تتراوح ما بين (١٠.٢٥، ١٧.٥٧)، وأن هناك فروق ذات دلالة إحصائية في جميع عبارات المحور لصالح الاستجابة الأعلى.



شكل (٢) النسبة المئوية للتكرارات لعبارات المحور الثاني والخاص

بمعايير المدربين والموظفين والعاملين

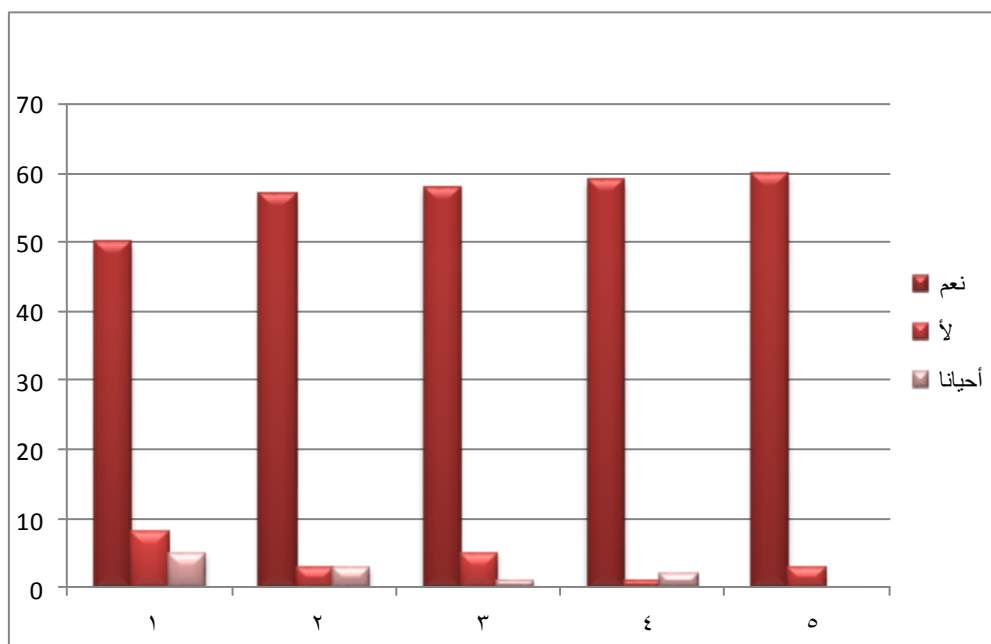
جدول (١٤) التكرارات والنسب المئوية ومعامل كا<sup>٢</sup> لعبارات المحور الثالث والخاص  
بمعايير عمليات تقديم الخدمة الرياضية . ن = ٦٣

كا <sup>٢</sup>	أحياناً		لا		نعم		م
	%	ك	%	ك	%	ك	
*١٤.٩٨	%٧.٩٣	٥	%١٢.٦٩	٨	%٧٩.٣٦	٥٠	١
*١٣.٣٥	%٤.٧٦	٣	%٤.٧٦	٣	%٩٠.٤٧	٥٧	٢

*١٨.٠٤	%١.٥٨	١	%٧.٩٣	٥	%٩٢.٠٦	٥٨	٣
*١٦.١٣	%٣.١٧	٢	%١.٥٨	١	%٨٨.٤٦	٥٩	٤
*١٦.١٧	صفر %	صفر	%٤.٧٦	٣	%٧٦.٩٢	٦٠	٥

\* قيمة كآ الجدولية عند مستوى معنوية ٠.٠٥ = ٠.٣٣٣.

يتضح من جدول (١٤) أن قيمة كآ المحسوبة تتراوح ما بين (١٣.٣٥ ، ١٨.٠٤)، وأن هناك فروق ذات دلالة إحصائية في جميع عبارات المحور لصالح الاستجابة الأعلى.



شكل (٣) النسبة المئوية للتكرارات لعبارات المحور الثالث والخاص بمعايير عمليات تقديم الخدمة الرياضية.

### مناقشة النتائج : Discussion The Results

مناقشة نتائج تساؤل البحث والمتمثل في ما مدي تحقق ضمان جودة الخدمة الرياضية المقدمة من وزارة الشباب والرياضة للمجتمع المصري ؟

يتضح من جدول (١٢) والخاص بعبارات المحور الأول والمتضمن المعايير الإجرائية أن النسبة المئوية لإستجابة عينة البحث في الإجابة (نعم) تراوحت ما بين (٧.٩٣% ، ٩٨.٤١%)، وأن النسب المئوية لإستجابة عينة البحث في الإجابة (لا) تراوحت ما بين (صفر% ، ٩٠.٤٧%)، وأن النسب المئوية لإستجابة عينة البحث في الإجابة (أحياناً) تراوحت ما بين (١.٥٨% ، ١١.١١%)، و أن قيمة كآ المحسوبة تتراوح ما بين (٨.٧١ ، ٣٠.١)، وهي أكبر من قيمة كآ الجدولية = ٠.٣٣٣ عند مستوى معنوية (٠.٠٥)، مما يدل على أن جميع عبارات المحور الأول ذات دلالة إحصائية.

ويرى الباحث أن الاستجابة (نعم) جاءت في الإستجابة الأعلى للعبارات أرقام (١ ، ٢ ، ٣ ، ٤ ، ٥ ، ٦) وهي أهداف وطرق تقديم الخدمة الرياضية ، حماية حقوق مرتادي المؤسسة الرياضية، التعامل مع المحتمل إستفادتهم من خدمات المؤسسة الرياضية ، الإتفاق علي تقديم الخدمة الرياضية، البيانات الشخصية لمرتادي المؤسسة الرياضية، الشكوي حول جودة الخدمة الرياضية أو حول وسيلة تقديمها.

ويرى الباحث أن الاستجابة (لا) جاءت في العبارات أرقام (٧ ، ٥) وهي الإتصال بالموارد والمصادر الأخرى بالمنطقة ، البيانات الشخصية لمرتادي المؤسسة الرياضية . ويرى الباحث أن الاستجابة (أحياناً) جاءت في العبارات أرقام (٤،٥) وهي الإتفاق علي تقديم الخدمة الرياضية، البيانات الشخصية لمرتادي المؤسسة الرياضية .

مما يدل علي توافر بنود هذا المعيار لضمان جودة الخدمة الرياضية متمثلة في توفر المتطلبات التي تقدم من خلالها الخدمات الرياضية ، حيث أن الهدف منها إيجاد الفرص التي تمكن الأعضاء ومرتادي المؤسسة الرياضية للحصول علي الخدمة، وقد يحتاج ذلك الي توفر رؤية ورسالة وأهداف واضحة للمستفيدين ، وأيضاً توفر طرق تقديم تلك الخدمات .

وتوفر حماية حقوق مرتادي المؤسسة الرياضية، بما يضمن إشباع الحاجات للمستفيدين ومراعاة الإختلافات بين فئات المجتمع ، وضرورة تنوع الأنشطة الرياضية الجاذبة للممارسة ، وتغطية جميع قطاعات المجتمع.

وتوفر رؤية تضمن توقع تقديم الخدمة الي فئات من المجتمع لم تكن مستهدفة من قبل المؤسسة الرياضية.

وتوفر تقديم الخدمة الرياضية ضمن مجموعة من بنود الإتفاق في شكل ضوابط وشروط وتعهدات توضح جميع جوانب تقديم الخدمة ، بما في ذلك الهدف من الخدمة بالنسبة للمستفيدين ، بصورة مكتوبة تمثل محكاً يمكن الرجوع اليه خلال عملية التقييم للتأكد من جودة الخدمة.

وتوفر البيانات الشخصية الذي يضمن وجود معلومات حول المستفيد من الخدمة والتي من خلالها يتم تقديم الخدمة بشكل مهني ومحترف.

وتوفر آلية الشكوي حول تقديم الخدمة أو وسيلة تقديمها ، بما يضمن عدم حدوث أذي للمستفيد جراء تقديم الشكوي.

وأخيراً توفر الإتصال بالموارد والمصادر الأخرى في المنطقة لتسهيل الأمور علي المستفيدين في شكل تعاون للمؤسسة الرياضية مع المؤسسات الخدمية الأخرى بالمجتمع.

وأكدت علي ذلك دراسة سماح حلاوة، فتحي توفيق (٢٠١٦م) (٤) التي وفرت دراسة تحليلية لجودة الخدمة المقدمة بمراكز الشباب بإستخدام الجودة الشاملة في تطوير مراكز الشباب وذلك من خلال التخطيط لتحقيق الأهداف المطلوبة من مراكز الشباب.

وأبرزت أيضا دراسة محمد السمودي ، وآخرون (٢٠١٥م) (٧) أهمية الخدمات الترويحية بمركز الخدمة العامة لكلية التربية الرياضية بجامعة المنصورة.

و أيضا دراسة حسن الشافعي ، سامح عبد القادر (٢٠٠٩م) (١) التي أوضحت توفر معايير جودة الخدمة اللوجيستية بالمؤسسات الرياضية من خلال ، الجوانب الملموسة ، الإعتيادية ، الإستجابية ، الإطمئنان والثقة ، التعاطف والمشاركة .

كما يتضح من جدول (١٣) والخاص بعبارات المحور الثاني والمتضمن معايير المدربين والموظفين والعاملين أن النسبة المئوية لإستجابة عينة البحث فى الإجابة (نعم) تراوحت ما بين (٣.١٧ ، ٧.٩٣)، وأن النسب المئوية لإستجابة عينة البحث فى الإجابة (لا) تراوحت ما بين (٧٩.٣٦% ، ٩٣.٦٥%)، وأن النسب المئوية لإستجابة عينة البحث فى الإجابة (أحيانا) تراوحت ما بين (١.٢٨% ، ١٤.٢٨%)، وأن قيمة كآ المحسوبة تتراوح ما بين (١٠.٢٥ ، ١٧.٥٧)، وهي أكبر من قيمة كآ الجدولية = ٠.٣٣٣ عند مستوى معنوية (٠.٠٥)، مما يدل على أن جميع عبارات المحور الثاني ذات دلالة إحصائية.

ويرى الباحث أن الاستجابة الأعلى ب (لا) جاءت فى العبارات أرقام (١ ، ٢ ، ٣) وهي بناء وظيفي للمدربين والموظفين والعاملين بالمؤسسة الرياضية ، ظروف العمل وإدارة توفير الخدمات الرياضية ، التطوير المهني للمدربين والموظفين والعاملين بالمؤسسة الرياضية.

مما يدل على عدم توفر البناء الوظيفي والعدد والخلفيات العلمية للمدربين والموظفين والعاملين بالمؤسسة الرياضية ، وهي عناصر لا بد أن تتناسب وتتوافق مع إحتياجات المستفيدين من الخدمة الرياضية. وعدم توافر رؤية ورسالة مناسبة للتأكد من ظروف العمل ومناسبتها وتسييرها أمام المستفيدين، بحيث لا تتعارض مع الأنظمة العاملة وأنظمة الدولة.

وأخيراً عدم توفر التطوير المهني للمدربين والموظفين والعاملين بالمؤسسة الرياضية ، حيث يحتاجوا الي التطوير والتدريب المستمر الذي يضمن مواجهة التغيير في حاجات مستفيدي الخدمة وتميز الأداء ، حيث أن ضمان الخدمة يعتمد علي بشكل أساسي علي مقدمي الخدمة من مدربين وموظفين وعاملين يحتاجوا بإستمرار الي تطوير مهني وإداري .

كما يتضح من جدول ( ١٤ ) والخاص بعبارات المحور الثالث والمتضمن معايير عمليات تقديم الخدمة الرياضية أن النسبة المئوية لإستجابة عينة البحث فى الإجابة (نعم) تراوحت ما بين (٣.١٧% ، ٧.٩٣%)، وأن النسب المئوية لإستجابة عينة البحث فى الإجابة (لا) تراوحت ما بين (٧٩.٣٦% ، ٩٣.٦٥%)، وأن النسب المئوية لإستجابة عينة البحث فى الإجابة (أحيانا) تراوحت ما بين (١.٥٨% ، ١٤.٢٨%)، أن قيمة كآ المحسوبة تتراوح ما بين (١٠.٢٥ ، ١٧.٥٧)، وهي أكبر من قيمة كآ الجدولية = ٣.٣٣ عند مستوى معنوية (٠.٠٥)، مما يدل على أن جميع عبارات المحور الثالث ذات دلالة إحصائية.

ويرى الباحث أن الاستجابة (نعم) جاءت في جميع العبارات (١ ، ٤ ) وهي مكان وزمان تقديم الخدمة الرياضية ، و تقييم الخدمات الرياضية ، والإستجابة الأعلى ب (لا) جاءت في العبارات أرقام (١ ، ٢ ، ٣ ، ٤ ، ٥) وهي مكان وزمان تقديم الخدمة الرياضية ، شروط وضوابط تقديم الخدمة الرياضية ، تقدير المواقف الخطرة والطوارئ ، تقييم الخدمات الرياضية ، و الموارد المالية ، وأن الاستجابة الأعلى ب(أحياناً) جاءت في العبارات أرقام (٥) وهي الموارد المالية .

مما يدل علي عدم توافر بيانات واضحة عن مكان وزمان تقديم الخدمة الرياضية ، حيث أن مكان تقديم الخدمة للمستفيدين يمثل أهمية خاصة من منظور ضمان جودة الخدمة، وكذلك الجانب الزمني المتمثل في أيام وساعات تقديم الخدمة ومدى مناسبتها مع المستفيدين لابد أن يوضح في الحساب عند التخطيط لتقديم الخدمة الرياضية.

وأيضاً عدم توفر شروط وضوابط تقديم الخدمة الرياضية التي تمثل دراية المستفيد بمهمة المؤسسة الرياضية وأهدافها.

وعدم توفر تقدير المواقف الخطرة والطوارئ ، مما يستوجب أن يتعين علي المؤسسة الرياضية ضرورة تقدير تلك المواقف والحوادث المحتملة وسبل حلها مع تقليل أو إلغاء أخطارها.

وكذلك عدم توفر تقييم للخدمات الرياضية ، مما يفقد المؤسسة الرياضية وسيلة هامة من وسائل التطوير وهي تقصي وبحث آراء المستفيدين عن تقديم خدماتها.

ويتفق ذلك مع نتائج دراسة محمد حسن ، باهي عبد النعيم (٢٠١٦م) (٨) في أن الإستراتيجية المقترحة للتقييم جاءت لتفعيل البيئة التعليمية لتحسين الخدمات الرياضية المدرسية نظراً لأهمية تحسين تلك الخدمات.

وتتفق أيضاً مع نتائج دراسة ظلال سليمان (٢٠١٦م) (٥) في أن غلبة الخدمات التي يتطلع أفراد العينة من الشباب مرتادي الأندية الرياضية أن تقدمها لهم أنديتهم تحتاج الي تطوير.

و دراسة دنيا عبد العزيز (٢٠١٦م) (٣) التي أشارت بأهمية التسويق الإلكتروني في تحسين جودة خدمات السياحة الترويحية بالأندية الرياضية.

و دراسة برانمير أومان وآخرون (٢٠١٦م) **Branimir Oman** (١٦) أن هناك تأثير إيجابي غير مباشر لجودة الخدمة على نية إعادة الشراء من خلال التواصل الشفهي ، فضلاً عن وجود علاقة إيجابية مباشرة بين الجودة وإعادة الشراء، وأخيراً دراسة بو فون وآخرون (٢٠١٤) **Boo Voon , et al** (١٥) من التحقق من قياس جودة الخدمات المقدمة للمستفيدين أثناء الفعاليات الرياضية بماليزيا ، وقد أسفرت نتائج تحليل إستبيان قياس الخدمة أن توفير الخدمة الجيدة يؤثر تأثيراً مباشراً على الرضا عن الملاعب الرياضية ويعزز كفاءة أداء العملاء.



وأخيراً عدم توفر خطة خاصة بتمويل الموارد المالية أمام المستفيدين لضمان إستمرار أداء المؤسسة الرياضية لمهمتها وأهدافها.

ويتفق ذلك مع نتائج دراسة **حسن الشافعي ، إيهاب خيري (٢٠١٥م) (٢)** في ضرورة الترويج للخدمات والأنشطة الرياضية كأحد عناصر المزيج التسويقي بالأندية ، وزيادة التمويل للنادي .

ويرى **الباحث** في مجمل مناقشة النتائج أن ضمان الجودة المقدمة من وزارة الشباب والرياضة يمثل عملية واعية ومستمرة تبدأ مع إنشاء وتأسيس تقديم الخدمات الرياضية ، بحيث يستمر تقييم الخدمة بالمنشآت الرياضية بشكل مستمر وفقاً لمعايير ضمان جودة الخدمة الرياضية الموضوعه من قبل المؤسسة الرياضية والتي تعتبر دلائل عملية علي أهلية وجدارة المؤسسة الرياضية والعاملين بها لتقديم الخدمة الي المستفيدين ، حيث أن ضمان جودة الخدمة الرياضية من أهم الآليات والتقنيات التي أصبح عمل المؤسسة الرياضية في أمس الحاجة اليه لتحقيق أهدافها في خدمة المجتمع المصري ، ويساعد علي نمو وتطور المجتمع .

وبذلك أمكن للباحث الإجابة على تساؤل البحث والمتمثل فى ما مدي تحقق ضمان جودة الخدمة

الرياضية المقدمة من وزارة الشباب والرياضة للمجتمع المصري ؟

**المراجع العربية والأجنبية : The Foreign The Arabic References**

**المراجع العربية : The Arabic References**

أ- أبحاث:

١- **حسن أحمد عطية الشافعي ، سامح كمال عبد القادر (٢٠٠٩م) :** جودة الخدمة اللوجيستية بالمؤسسات الرياضية بمحافظة بورسعيد، بحوث التربية الرياضية، كلية التربية الرياضية للبنين جامعة الزقازيق مجلد ٤٣ ، ٨١٤ ، مصر .

٢- **حسن أحمد عطية الشافعي، إيهاب خيري (٢٠١٥م):** نموذج لإستراتيجية ترويج الخدمات والأنشطة الرياضية كأحد عناصر المزيج التسويقي بالأندية، لمؤتمر الدولي لعلوم الرياضة والصحة - كلية التربية الرياضية ، جامعة اسيوط ، مصر.

٣- **دنيا محمد عادل عبد العزيز (٢٠١٦م) :** دور التسويق الإلكتروني في جودة خدمات السياحة الترويجية بالأندية الرياضية المجلة العلمية للتربية البدنية والرياضة - مصر، المجلة العلمية للتربية البدنية والرياضية، ع ٧٦ ، مصر.

٤- **سماح محمد أمين حلاوة، فتحي توفيق فتحي (٢٠١٦م):** دراسة تحليلية لجودة الخدمة المقدمة بمراكز الشباب ، مجلة جامعة مدينة السادات للتربية البدنية والرياضة - كلية التربية الرياضية - جامعة مدينة السادات، مصر .

٥- **ظلال محمد عادل سليمان (٢٠١٦م):** الخدمات التربوية في الأندية الرياضية السعودية من وجهة نظر مرتاديها من الشباب،مجلة دراسات تربوية وإجتماعية ، كلية التربية ، جامعة حلوان ، مج٢٢، ع ١٤ ، مصر.

٦- **عبد العزيز بن عبدالله البريشن (٢٠١٢م) :** ضمان الجودة في الخدمة الإجتماعية ، مجلة العلوم الإنسانية والإجتماعية - جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية ، ع٢٢، السعودية .

٧- محمد كمال مصطفى السنودي ، هبة السيد مخيمر ، محمد السيد خميس (٢٠١٥م) : الخدمات التوجيهية بمركز الخدمة العامة لكلية التربية الرياضية جامعة المنصورة : دراسة تحليلية، المجلة العلمية لعلوم التربية البدنية والرياضية ، ٢٤ع ، مصر .

٨- محمد محمود حسن ، باهي أحمد محمود عبد النعيم (٢٠١٦م): إستراتيجية مقترحة لتفعيل البيئة التعليمية لتحسين خدمات الرياضة المدرسية ، المجلة العلمية للتربية البدنية والرياضية ، مصر .

ب - كتب:

٩- خليفة بهبهاني (٢٠٠٤م) : موسوعة الإدارة في المنظمات الرياضية ، ط ١ ، مطبعة الفيصل ، الكويت.

١٠- سعد محمود المصري(٢٠١٢م) :إدارة تسويق الأنشطة الخدمية المفاهيم والإستراتيجيات، دار الجامعة، الإسكندرية.

ج - وثائق:

١١- دليل المعدلات والمعايير التخطيطية للخدمات بجمهورية مصر العربية(٢٠١٤م) : الخدمات الرياضية، وزارة الإسكان والمرافق والمجمعات العمرانية ، المجلد السادس، مصر.

### المراجع الأجنبية : The Foreign References

- ١٢- **Adams, R.** (٢٠٠٠) : Quality Assurance in Social Work. In M. Davis (éd.). Blackwell Encyclopaedia of Social Work. Oxford, UK: Blackwell.
- ١٣- **Barker, R L.** (٢٠٠٣) : The social work dictionary , Washington, D C: NASW Press, ٥ th ed.
- ١٤- **Birnbaum, R.** (٢٠٠٠): Management Fads in Higher Education: Where They Come From, What They Do, Why They Fail (San Francisco: Jossey-Bass).
- ١٥- **Boo Ho Voon, Nagarajha Lee, Duncan Murray** (٢٠١٤): Sports service quality for event venues: Evidence from Malaysia, Sport business and Management,an international journal,volume ٤, issue (٢).
- ١٦- **Branimir Oman, Mario Pepur, Josip Arnerić** (٢٠١٦): The impact of service quality and sport-team identification on the repurchase intention, Journal of Management, Vol. ٢١.
- ١٧- **HansDe Bruijn, H.** (٢٠٠٧): Managing performance in the public sector. London: Routledge, ٢ed.
- ١٨- **Trish Hafford Letchfield, T.** (٢٠٠٧) : Practising Quality Assurance in Social Care: Post-qualifying Social Work Practice. Exeter: Learning Matters, International Journal of Social Work ١ ed.