

جامعة بورسعيد - كلية التربية الرياضية للبنين والبنات

معوقات إنشاء نظام للجودة بمراكز شباب المدن بمنطقة القناة

* م / رامى سيد إبراهيم المصرى

المقدمة وأهمية البحث ومشكلته :

تعتبر إدارة الجودة هي الطريق الموصل إلى التنمية الحقيقية نظرا لان الجودة تلعب دورا هاما فى نجاح المنظمات وزيادة حصتها التسويقية محليا وإقليميا وعالميا ، وإدارة الجودة فى مسارها تعتمد على مبدئين هما مبدأ التحسين المستمر ، وإستراتيجية تحويلية للمنظمة الرياضية (مراكز الشباب) لتكون أكثر فاعلية .

فلم تعد مشكلة الرياضة فى مصر هي مشكلة منشآت أو نقص تجهيزات فقط ولكن أصبحت المشكلة فى الجوانب الإدارية وكيفية تنظيم عمل تلك المنشآت والاستفادة القصوى والفعالة من تلك الإمكانيات المادية أو البشرية .

ويرى نبيه العلقامى (١٩٩٧م) انه لو أريد للوطن كدوله نامية أن تحقق أهدافها النهائية المتمثلة فى تحقيق معدلات كبيرة وسريعة للتنمية الاقتصادية والاجتماعية بها فإنه يجب أن يتم الاهتمام بمرحلة ما قبل الشباب وبالتالي مرحلة الشباب، لأنه يعتبر الطاقة الفعالة التى يمكن تفجيرها وترشيدها لخدمة الأهداف القومية ، فمن المعروف أن مراكز الشباب فى جمهورية مصر العربية أنشئت خصيصا للمعاونة فى تحقيق هذا الهدف . (٢٤ : ٧ ، ٨)

وبشير عبد الله احمد (٢٠٠٣م) إلى أن مراكز الشباب تمثل احد المؤسسات التربوية التى يقع على عاتقها بناء الأجيال الجديدة روحا وعقلا وبدنا ، وإكسابهم الاتجاهات والمعارف والمهارات التى تؤهلهم لأداء دورهم فى الحياة والمشاركة الايجابية فى بناء المجتمع ، حيث أن مراكز الشباب تعترضها بعض الصعوبات التى تحول دون القيام بهذا الدور على أكمل وجه . (١٧ : ٩)

وبشير كلا من طلحه حسام الدين وعديله مطر (١٩٩٧م) إنه لضمان نجاح المؤسسة الرياضية (مراكز الشباب) لتحقيق أهدافها فإن ذلك يستلزم إمام العاملين بها والقائمين على إدارتها بالأسس والوظائف التى تحكم العمل بها كما يتطلب ذلك دراية واعية بالأهداف الموضوعية حتى يتسنى للعاملين والإداريين بمختلف مستوياتهم الإدارية من تحقيق أهدافها . (١٥ : ٣٥)

ويرى مفتى إبراهيم حماد (١٩٩٩م) أن الإدارة الرياضية بشكل عام تحتاج إلى إعادة صياغة الفكر الإدارى فى المجال الرياضى وتحويله من فكر إدارى تقليدى ، إلى فكر إدارى حديث يتمشى مع متطلبات المنتج الرياضى فى القرن الحادى والعشرين من خلال تبنى إدارة الجودة الشاملة .

(٢٢ : ٢١)

ومن خلال وجود نظام للجودة بمراكز الشباب تتحقق زيادة القدرة التنافسية للمؤسسة ، زيادة كفاءة المؤسسة فى إرضاء المستفيدين والتميز والتفوق على المنافسين ، زيادة إنتاجية كل عنصر

* معيد بقسم الإدارة الرياضية والترويج ، كلية التربية الرياضية للبنين والبنات ببورسعيد ، جامعة بورسعيد .

جامعة بورسعيد - كلية التربية الرياضية للبنين والبنات

فى المؤسسة ، زيادة مرونة المؤسسة فى تعاملها مع المتغيرات . ضمان التحسين المتواصل الشامل لكل قطاعات ومستويات وفعاليات المؤسسة وزيادة الربحية وتحسين اقتصاديات المؤسسة .

ويوضح عبد الفتاح السيد النعمانى نقلا عن جوزيف جابلونسكى (١٩٩٦م) إلى إنه تشتمل إدارة الجودة الشاملة على ستة مبادئ رئيسية وهى التركيز على العميل ، التركيز على العمليات والنتائج معا ، الوقاية من الأخطاء مقابل الفحص ، حشد خبرات القوى العاملة ، إتخاذ القرار بناء على الحقائق ، إرجاع الأثر. (٦ : ٥٤)

ويرى الباحث انه بتطبيق إدارة الجودة بالمؤسسات الرياضية كمراكز الشباب يسهم بدرجة كبيره بالارتقاء بها وتطويرها عن طريق مساهمتها فى التحسين المستمر لمختلف العمليات الإدارية بها وذلك من خلال الاستفادة المثلى من الموارد المادية أو البشرية المتاحة بها بدون الحاجة إلى تكاليف أو موارد إضافية فوق إمكانات مراكز الشباب .

وتأتى أهمية إدارة الجودة فى إنها تؤدى دور رئيسيا فى نجاح المنظومة وإدارة العمليات بنجاح دون أى خطأ أو نقص من أول محاولة مع إشباع رضا الجماهير ، ويحتوى هذا المفهوم على عدة خصائص منها الاستخدام الأفضل للموارد البشرية والمادية مع خفض التكلفة من أجل زيادة الطلب ، تقديم الخدمة بصورة تشبع حاجات الجماهير ، أداء العمل بشكل صحيح من أول مرة مع رفع معنويات العاملين ووضع بعض المعايير لقياس الأداء. (٣٣)

ومن خلال الزيارة الميدانية لمراكز الشباب والمقابلات الشخصية التى أجراها الباحث مع المسؤولين بمديرية الشباب والرياضة ومديرى مراكز الشباب والأعضاء بتلك المراكز والدراسات السابقة المتعلقة بالواقع الإدارى بمراكز الشباب وجد العديد من المشكلات والعقبات التى تضعف جودة النظام الإدارى بمراكز الشباب مما يؤدى بدوره لمخرجات ونواتج غير واضحة وفعالة فوجود خلل فى المدخلات يؤدى بالتالى إلى ضعف وخلل المخرجات الأمر الذى يجعل هذا النظام الإدارى فى حاجة إلى مجموعة قواعد ونظام للجودة والتطوير. بالإضافة إلى وجود قصور فى بعض النواحي الإدارية نتيجة عدم وجود نظام فعال لإدارة الجودة وهذا ما يدعو إلى دراسة المعوقات التى تحول دون إنشاء نظام للجودة بمراكز الشباب .

ولذا تولدت فكرة البحث حيث يرى الباحث ضرورة إجراء هذه الدراسة لما تسفر عنها من نتائج مستقبلية تعمل على تطوير مراكز الشباب من خلال إدارتها بنظام الجودة .

- أهمية البحث :

تتضح أهمية البحث والحاجة إليه فى النقاط التالية :

- دراسة المعوقات التى تحول دون إنشاء نظام للجودة بمراكز الشباب .
- مواكبة توجهات الدولة والحكومة نحو تبنى نظام لإدارة الجودة بالمؤسسات المختلفة متضمنة المؤسسات الرياضية.

جامعة بورسعيد - كلية التربية الرياضية للبنين والبنات

- أهداف البحث :

يهدف البحث إلى التوصل إلى المعوقات التي تحول دون إنشاء نظام للجودة بمراكز شباب المدن بمنطقة القناة .

- تساؤل البحث

- ما هي متطلبات إنشاء نظام للجودة بمراكز شباب المدن بمنطقة القناة؟

- المصطلحات المستخدمة

الجودة:

هي إرضاء مستمر لتوقعات العميل . (٢٩ : ١٦)

مراكز الشباب :

هيئة شبابية تربوية أهلية ذات نفع عام وله شخصية اعتبارية مستقلة ، يسهم فى تنمية النشء والشباب بإستثمار وقت فراغهم فى ممارسة مختلف الأنشطة الثقافية والاجتماعية والرياضية والوطنية ويسعى لإكسابهم المهارات التى تكفل تحمل المسؤولية فى إطار القانون والسياسة العامة للدولة. (٢٧)

- الدراسات السابقة

- قام اوبكى ماركوس Oebbecke Markus (١٩٩٨م) بدراسة بهدف معرفة مدى تطبيق أهداف وسياسات إدارة الجودة الشاملة فى منظمات الفرق الرياضية واشتملت العينة على عينة من القيادات الأكاديمية والموظفين واستخدم المنهج الوصفي ومن أهم النتائج التى تم التوصل إليها ان تطبيق إدارة الجودة الشاملة تؤثر فى تحقيق نتائج إيجابية وذلك من خلال تحقيق أهدافها وسياساتها. (٣١)

- قام بهجت راضى (٢٠٠٢م) بدراسة بهدف التعرف على كيفية تطبيق مفاهيم إدارة الجودة وذلك من خلال التعرف على جودة الخدمات المقدمة للمستفيدين واستخدم المنهج الوصفي واخذت العينة عمدية من الإدارة العليا ومن العاملين والأعضاء ومن أهم النتائج التى تم التوصل إليها أنه تتوافر إدارة فعالة للعنصر البشرى ونظام لتدريب العاملين الى حد ما ونقل المشاركة للعاملين فى التحسين وتتسم الثقافة التنظيمية بالمركزية والقوة وبالتالي لاتوفر المناخ التنظيمى لبدء برنامج للجودة الشاملة بالأندية (٤)

- قامت رحاب نصر (٢٠٠٤م) بدراسة بهدف التعرف على أهم المعوقات التى تحول دون تطبيق مفهوم إدارة الجودة الشاملة بحمامات السباحة من حيث الإمكانيات البشرية والإمكانات المادية وإمكانات المعلومات واستخدم المنهج الوصفي وكانت العينة عمدية من أعضاء مجالس الإدارة والمدبرون الفنيين والمشرفين والمدربين والعاملين ومن أهم النتائج التى تم التوصل إليها انه يعتبر من أهم المعوقات التى تحول دون تطبيق مفهوم إدارة الجودة عدم حرص العاملين على حضور الاجتماعات والالتزام بالمواعيد المحددة بالإضافة إلى عدم وجود قيادة فعالة ووجود

جامعة بورسعيد - كلية التربية الرياضية للبنين والبنات

قصور فى وسائل الاتصال بين الإدارة والعاملين وبعضهم البعض واقتصارها على لوحة الإعلانات (١٠)

- قامت ميرفت حسن (٢٠٠٦م) بدراسة بهدف التعرف على أهداف مراكز الشباب التى تريد الإدارة العليا تحقيقها والإمكانات المتاحة ومدى مطابقتها لمتطلبات الجودة الشاملة واستخدمت الباحثه المنهج الوصفي ومن أهم النتائج التى تم التوصل إليها انه لاتساعد الإدارة الحالية العاملين على التنمية المهنية بصورة سليمة كما لايتوافر نظام لتدريب العاملين بالمركز وعدم مناقشة مشاكل الأعضاء مع العاملين بصورة مستمرة. (٢٣)

- قامت نيرمين كريمة (٢٠٠٩م) بدراسة بهدف تحديد معايير الجودة الشاملة لتطوير إدارة النشاط الرياضى وذلك من خلال التعرف على المقومات لإنجاح إدارة الجودة الشاملة والمعوقات والأسباب التى تؤدى إلى فشل تطبيق إدارة الجودة الشاملة واستخدمت الباحثه المنهج الوصفي بأسلوب المسحي ومن أهم النتائج التى تم التوصل إليها أن يعتبر المركزية فى إتخاذ القرار بالإضافة إلى عدم توافر الكوادر المدربة فى مجال إدارة الجودة الشاملة من أهم أسباب والمعوقات التى تؤدى إلى فشل تطبيق إدارة الجودة الشاملة. (٢٦)

- إجراءات البحث

أولاً: منهج البحث

- استخدم الباحث المنهج الوصفي متبعاً الأسلوب المسحي وذلك لملائمته لطبيعة البحث

ثانياً: مجتمع وعينة البحث

- مجتمع البحث

اشتمل مجتمع البحث على مراكز الشباب المدن بمنطقة القناة والبالغ عددها (٣٠) مركز وأعضاء مجلس إدارتها البالغ عددهم (٢٣٧) عضو والعاملين بها والبالغ عددهم (٦٢٦) والأعضاء بها والبالغ عددهم (٤١٩١٤).

- عينة البحث

تم اختيار عينة البحث بالطريقة العمدية من أعضاء مجلس الإدارة وبالطريقة العشوائية من العاملين والأعضاء بمراكز الشباب التى تتوفر بها بعض مقومات إنشاء نظام للجودة من موقع ومساحة وعدد أعضاء وتنوع فى الأنشطة المقدمة للمستفيدين والتى تم تحديدها بناء على المقابلة الشخصية والزيارة الميدانية بمراكز الشباب بمنطقة مدن القناة (بورسعيد - الإسماعيلية - السويس).

وتم استبعاد بعض مراكز شباب المدن بمنطقة القناة وذلك لعدم توافر مقومات لإنشاء نظام للجودة بهذه المراكز ويرجع ذلك إلى ضعف الموارد من إنشآت وقوى بشرية ومساحة وموقع وبلغ اجمالى مراكز الشباب بعد الاستبعاد (٦) مراكز بواقع مركزين بكل محافظة من محافظات القناة وبلغ العدد الاجمالي للعينة بعد الاستبعاد (٥٠٩).

ثالثاً: أدوات جمع البيانات :

استخدم الباحث (المقابلة الشخصية - المراجع العلمية - الاستبيان) كأدوات لجمع البيانات .

جامعة بورسعيد - كلية التربية الرياضية للبنين والبنات

يوضح جدول (١) قيمة معامل الارتباط "بيرسون Pearson" للعبارات المنتمية لمحور أهداف متطلبات إدارة الجودة بمراكز الشباب حيث تراوحت بين (٠.٩١٤ ، ٠.٩٩٣) وتراوحت بين (٠.٨٩٢ - ٠.٩٨٥) للعبارات وارتباطها بالدرجة الكلية للمقياس وهي دالة إحصائياً عند مستوى (٠.٠٥) مما يدل على اتساق كل عبارة مع المحور الذي تنتمي إليه وبالتالي صدق العبارات في التعبير عن هذا المحور ، وبذلك يبلغ عدد عبارات هذا المحور داخل استمارة الاستبيان (٥) عبارة

جدول (٢)

قيمة معامل الارتباط بين درجة كل عبارة والمجموع الكلي لدرجات استجابة عينة البحث محور بيئة العمل لمتطلبات إدارة الجودة بمراكز الشباب

ن = ٨٠

م	العبارات	الاتساق الداخلي بين كلا من		
		العبارة والبعده	العبارة والمحور	العبارة والمجموع الكلي
العامل الأول : دعم الإدارة العليا				
٦	تهتم إدارة المركز بمكافئة الأفراد المتميزين .	٠,٨٥٩	٠,٨٧٥	٠,٨٤٩
٧	تساعد الإدارة الأعضاء على المشاركة فى مناقشة المشكلات التى تواجه مراكز الشباب .	٠,٩٧٧	٠,٩٦٩	٠,٩٨٠
٨	يتم توفير الدعم لتطوير أنظمة العمل بالمركز .	٠,٩٨٣	٠,٩٨٩	٠,٩٨٠
٩	تعمل الإدارة على توفير الفرص لتدعيم نشر الجودة داخل مركز الشباب .	٠,٨٩٦	٠,٨٨٠	٠,٩٠٤
١٠	تعمل الإدارة على تحسين سمعة المؤسسة فى نظر العاملين والأعضاء	٠,٩٧٩	٠,٩٨٦	٠,٩٧٦
١١	تتعاون إدارة المركز مع العاملين على اكتشاف مداخل جديدة لتنفيذ الأعمال الموكلين بتنفيذها	٠,٩٧٧	٠,٩٧٠	٠,٩٨١
١٢	تشجع الإدارة العاملين على ممارسة العمل الجماعى التعاونى .	٠,٩٩٥	٠,٩٩١	٠,٩٩٦
١٣	توضح الإدارة اختصاصات ومسؤوليات كل فرد داخل مركز الشباب	٠,٩٨٩	٠,٩٨٣	٠,٩٩١
العامل الثانى : نشر ثقافة الجودة				
١٤	يتم العمل على إقامة الندوات لنشر ثقافة الجودة بين العاملين والأعضاء	٠,٩٩٤	٠,٩٨٣	٠,٩٩١
١٥	يوجد دليل بمركز الشباب يوضح ثقافة الجودة للعاملين والأعضاء .	٠,٩٧٢	٠,٩٥٢	٠,٩٦٦
١٦	يهيئ بمركز الشباب المناخ التنظيمى المناسب من أجل تسير الأعمال الإدارية وتقديم خدمة متميزة للأعضاء .	٠,٩٩٧	٠,٩٨٨	٠,٩٩٥
١٧	ينظر للجودة داخل المركز على إنها خدمة تكاملية ترفيهية .	٠,٩٧٠	٠,٩٨٦	٠,٩٧٦
١٨	تقوم إدارة المركز بنشر ثقافة الجودة بين العاملين والأعضاء .	٠,٩٩٧	٠,٩٨٨	٠,٩٩٤

* قيمة الجدولية عند مستوى دلالة ٠.٠٥ = ٠.٢١٧

يوضح جدول (٢) قيمة معامل الارتباط "بيرسون Pearson" للعبارات المنتمية لمحور بيئة العمل لمتطلبات إدارة الجودة بمراكز الشباب حيث تراوحت بين (٠.٨٧٥ - ٠.٩٩١) وتراوحت بين (٠.٨٤٩ - ٠.٩٩٦) للعبارات وارتباطها بالدرجة الكلية للمقياس وهي دالة إحصائياً عند مستوى (٠.٠٥) مما يدل على اتساق كل عبارة مع المحور الذي تنتمي إليه وبالتالي صدق

جامعة بورسعيد - كلية التربية الرياضية للبنين والبنات

العبارات فى التعبير عن هذا المحور ، وبذلك يبلغ عدد عبارات هذا المحور داخل استمارة الاستبيان (١٣) عبارة

جدول (٣)

قيمة معامل الارتباط بين درجة كل عبارة والمجموع الكلي لدرجات استجابة عينة البحث لمحور الموارد لمتطلبات إدارة الجودة بمراكز الشباب

ن = ٨٠

م	العبارات	الاتساق الداخلى بين كلام من		
		العبارة واليعد	العبارة والمحور	العبارة والمجموع الكلي
العامل الأول : موارد مادية				
١٩	يتم توفير حوافز كافية للعاملين بالمركز	٠,٨٤٢	٠,٨٩٩	٠,٩٢٠
٢٠	تتوافر عوامل الأمن والسلامة فى منشآت وملاعب المركز .	٠,٩٦٩	٠,٩٩١	٠,٩٩٧
٢١	يراعى فى تصميم المنشآت داخل مراكز الشباب الإحتياجات القانونية والصحية.	٠,٩٠٣	٠,٩٤٧	٠,٩٦٢
٢٢	هناك شروط السلامة وللإجراءات المتبعة فى حالة الطوارئ .	٠,٩٧٥	٠,٩٤٣	٠,٩٢٤
٢٣	نتيح الملاعب داخل المركز تنوع ممارسة الأنشطة المقدمة .	٠,٩٨٥	٠,٩٥٨	٠,٩٤٢
٢٤	توافر صالة مغطاة داخل مركز الشباب يتيح تقديم خدمات اكبر للأعضاء .	٠,٩٤٠	٠,٨٩٥	٠,٨٧٠
٢٥	هناك صيانة دورية لمرافق المركز.	٠,٩٤١	٠,٨٩٦	٠,٨٧٢
٢٦	تتوفر أجهزة الحاسب الالى داخل المركز بشكل كافي .	٠,٨٨٣	٠,٩٣١	٠,٩٤٨
٢٧	تناسب ملاعب المركز مع أعداد الأعضاء المشتركين .	٠,٩٦٢	٠,٩٨٧	٠,٩٩٤
٢٨	يتم تحديث الأجهزة والأدوات داخل المركز بصورة مستمرة .	٠,٨٠٩	٠,٨٧١	٠,٨٩٥
٢٩	يتوفر بالمركز الأجهزة والأدوات اللازمة لتقديم الأنشطة المختلفة للأعضاء	٠,٩٦٣	٠,٩٨٨	٠,٩٩٤
٣٠	تتوافر فى منشآت المركز التهوية المناسبة .	٠,٩٦٣	٠,٩٨٨	٠,٩٩٤
٣١	يتناسب اشترك الأعضاء مع مستوى الخدمة المقدمة لهم .	٠,٩٢١	٠,٨٦٩	٠,٨٤٣
العامل الثانى : موارد بشرية				
٣٢	يوجد ضعف فى أعداد العاملين بالنسبة لأعداد الأعضاء .	٠,٩٦١	٠,٨١٠	٠,٨٣٩
٣٣	يتم توفير برامج التدريب المناسبة للعاملين والأعضاء .	٠,٩٦٨	٠,٨٢٦	٠,٨٥٤
٣٤	يوجد بالمركز أخصائيون مناسبون لإدارة الأنشطة المقدمة داخله	٠,٨٧٠	٠,٩٨٦	٠,٩٧٦
٣٥	تناسب أعداد العاملين فى المركز مع المنشآت والملاعب .	٠,٩٩٦	٠,٩٠٥	٠,٩٢٦
٣٦	يتم إعطاء الفرصة للعاملين والأعضاء لإبداء الرأى والانتقاد البناء .	٠,٩٦٩	٠,٨٢٩	٠,٨٥٦
العامل الثالث : التمويل .				
٣٧	تناسب الحوافز والتسهيلات التى يقدمها المجلس الأعلى للشباب والرياضة مراكز الشباب .	٠,٨٨٠	٠,٧٠٦	٠,٧٤١
٣٨	يوفر المجلس القومى للشباب الدعم المناسب للمركز .	٠,٨٠١	٠,٥٩٦	٠,٦٣٦
٣٩	تناسب الحوافز المقدمة للعاملين مع مستوى الأداء المقدم منهم .	٠,٨٨٢	٠,٩٨٠	٠,٩٦٨
٤٠	تستغل إمكانات المركز الاستغلال الأمثل لدعمه ماليا لخدمة الأعضاء بالمركز	٠,٩١٩	٠,٩٩٤	٠,٩٨٦
٤١	يتوفر بالمركز التمويل المالى اللازم لإقامة الأنشطة المختلفة .	٠,٨٩٨	٠,٧٣٤	٠,٧٦٨

* قيمة ر الجدولية عند مستوى دلالة ٠,٠٥ = ٠,٢١٧ .

جامعة بورسعيد - كلية التربية الرياضية للبنين والبنات

التعبير عن هذا المحور ، وبذلك يبلغ عدد عبارات هذا المحور داخل استمارة الاستبيان (١٦) عبارة .

جدول (٥)

قيمة معامل الارتباط بين درجة كل عبارة والمجموع الكلي لدرجات استجابة عينة البحث لمحور نظم المعلومات لمتطلبات إدارة الجودة بمراكز الشباب

ن = ٨٠

م	العبارات	الاتساق الداخلي بين كلا من		
		العبارة والبعد	العبارة والمحور	العبارة والمجموع الكلي
	العامل الأول : قواعد المعلومات والبيانات الإحصائية			
٥٨	يوجد بالمركز نظام للعلاقات العامة .	٠,٩٧٣	٠,٩٩٣	٠,٩٩٨
٥٩	يتم توثيق كافة الأحداث والإنجازات داخل المركز .	٠,٩٧٧	٠,٨٤٢	٠,٨٦٨
٦٠	يوجد مركز للمعلومات يتضمن البحث فى قواعد المعلومات العالمية .	٠,٩٩٩	٠,٩٤٩	٠,٩٦٤
٦١	يتوافر بالمركز قاعدة للبيانات تتضمن معلومات وافية عن المركز والخدمات التى يقدمها .	٠,٩٩٨	٠,٩٥٦	٠,٩٧٠
	العامل الثانى : قنوات الاتصال			
٦٢	تعمل إدارة المركز على التواصل مع العاملين لأداء الأعمال بصورة جيد	٠,٩٩٤	٠,٩٥٨	٠,٩٧١
٦٣	تتوافر قنوات للتواصل بين المجلس القومى للشباب وإدارة المركز بشكل كافي .	٠,٩٨٤	٠,٩٧٦	٠,٩٨٦
٦٤	يتم تلقي شكاوى الأعضاء داخل المركز بكل سهولة .	٠,٩٩٦	٠,٨٨٣	٠,٩٠٦
٦٥	تقوم إدارة المركز بتبادل العاملين فيما بينها لتبادل الخبرات وتطوير المعارف حول الخدمات المقدمة .	٠,٩٩٤	٠,٨٧٤	٠,٨٩٨
٦٦	تميز وسائل الاتصال بأنها فعالة بين العاملين والأعضاء بالمركز .	٠,٩٧٤	٠,٨١٠	٠,٨٣٩

* قيمة الجدولية عند مستوى دلالة ٠.٠٥ = ٠.٢١٧

يوضح جدول (٥) قيمة معامل الارتباط "بيرسون Pearson" للعبارات المنتمئة لمحور نظم المعلومات لمتطلبات إدارة الجودة بمراكز الشباب حيث تراوحت بين (٠.٨١٠ ، ٠.٩٩٣) وتراوحت بين (٠.٨٣٩ - ٠.٩٩٨) للعبارات وارتباطها بالدرجة الكلية للمقياس وهي دالة إحصائياً عند مستوي (٠.٠٥) مما يدل على اتساق كل عبارة مع المحور الذي تنتمي إليه وبالتالي صدق العبارات في التعبير عن هذا المحور ، وبذلك يبلغ عدد عبارات هذا المحور داخل استمارة الاستبيان (٩) عبارة .

جامعة بورسعيد - كلية التربية الرياضية للبنين والبنات

جدول (٦)

قيمة معامل الارتباط بين درجة استجابة عينة البحث للمحاور والأبعاد والمجموع الكلي للاستمارة

م	المحاور	المحاور والأبعاد والمجموع الكلي للمقياس
١	المحور الأول : متطلبات إدارة الجودة بمراكز الشباب أولاً: الأهداف	٠,٩٤٠
٢	ثانياً : بيئة العمل العامل الأول : دعم الإدارة العليا	٠,٩٩٥
	العامل الثاني: نشر ثقافة الجودة .	٠,٩٩٦
٣	ثالثاً: الموارد العامل الأول : موارد مادية	٠,٩٨٦
	العامل الثاني : موارد بشرية	٠,٩٥٧
	العامل الثالث : التمويل .	٠,٩٧١
٤	رابعاً : التسهيلات العامل الأول : تسهيلات للعاملين	٠,٩٩٧
	العامل الثاني : تسهيلات للأعضاء	٠,٩٨٩
٥	خامساً : نظم المعلومات العامل الأول : قواعد المعلومات والبيانات الإحصائية .	٠,٩٥٥
	العامل الثاني: قنوات الاتصال .	٠,٩٤١

* قيمة الجدولية عند مستوى دلالة $0.05 = 0.217$

يوضح جدول (٦) قيمة معامل الارتباط "بيرسون Pearson" للمحاور المنتمية لاستبيان متطلبات إدارة الجودة بمراكز الشباب حيث تراوحت بين (٠.٩٤٠ ، ٠.٩٩٧) وهي دالة إحصائياً عند مستوي (٠,٠٥) مما يدل على اتساق كل محور وكل بعد مع المجموع الكلي للمحاور ، وبذلك يبلغ عدد المحاور داخل استمارة الاستبيان محور واحد و (٩) أبعاد.

٢- الثبات :

للتحقق من ثبات استمارة الاستبيان قام الباحث باستخدام التجزئة النصفية عن طريق معامل ألفا Alpha للثبات وفقاً للمعادلة الإحصائية لكل من "كودر kuder" ، و"رتشاردسون Richardson" ووفقاً لما اقترحه "كرونباخ Cronbach" حيث يمثل معامل ألفا Alpha متوسط المعاملات الناتجة عن تجزئة الاختبار إلي أجزاء بطرق مختلفة ، ولذلك فإنه يمثل معامل الارتباط بين أي جزئين من أجزاء الاستبيان .

جامعة بورسعيد - كلية التربية الرياضية للبنين والبنات

جدول (٧)

قيمة معامل الثبات ألفا Alpha لمحاور استمارة الاستبيان للمحاور والأبعاد والمجموع الكلي للاستمارة

م	المحاور	قيمة معامل الثبات ألفا Alpha
١	المحور الأول : متطلبات إدارة الجودة بمراكز الشباب أولاً: الأهداف	٠,٩٧٧
٢	ثانياً: بيئة العمل	٠,٩٣٥
٣	ثالثاً: الموارد	٠,٨٥٧
٤	رابعاً: التسهيلات	٠,٨٤٨
٥	خامساً: نظم المعلومات	٠,٨٥٩

* قيمة الجدولية عند مستوى دلالة $0.05 = 0.217$

يوضح جدول (٧) قيمة معامل الثبات بطريقة ألفا Alpha للمحاور المنتمية لمتطلبات إدارة الجودة بمراكز الشباب حيث تراوحت بين (٠,٨٤٨ ، ٠,٩٧٧) لعينة البحث ، وهي دالة إحصائياً عند مستوي (٠,٠٥) مما يدل على أن الاستمارة علي درجة مقبولة من الثبات .

سادساً: الدراسة الأساسية :

قام الباحث بتوزيع استمارات الاستبيان على أفراد العينة من أعضاء مجالس الإدارة والعاملين والأعضاء بمراكز شباب المدن عينه البحث الذى بلغ عددهم (٥٠٩) ، وكان عدد الاستمارات التى تم توزيعها (٥٠٩) استمارة ، وكان المرود منها (٤٧٦) استمارة وتم استبعاد عدد (٢٣) استمارات لعدم اكتمالها ، وبذلك أصبح لدى الباحث عدد (٤٥٣) استمارة ، وقد تم ذلك خلال الفترة من ٣٠ / ٧ / ٢٠١٠م إلى ٩ / ٢٨ / ٢٠١٠م .

سابعاً: المعالجات الإحصائية :

استخدم الباحث برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية "SPSS" لمعالجة وتحليل بيانات البحث مستخدماً المعالجات الإحصائية الآتية :

- المتوسط الحسابي .
- الأهمية النسبية
- الوزن الترجيحي
- معامل ارتباط (بيرسون Pearson) .
- تحديد قيم معامل ثبات (ألفا Alpha) .
- النسبة المئوية .

واعتمد الباحث على مستوى دلالة يبلغ (٠,٠٥) ، لاعتبار الفروق ذات دلالة إحصائية من

عدمه.

جامعة بورسعيد - كلية التربية الرياضية للبنين والبنات

عرض ومناقشة النتائج:

اولاً: عرض ومناقشة نتائج المحور الاول :

١- عرض النتائج:

جدول (٨)

الأهمية النسبية لآراء مجلس إدارة مراكز الشباب والأعضاء والعاملين في عبارات

ن=٤٥٣

أهداف متطلبات إنشاء نظام للجودة بمراكز الشباب

م	العبارات	نعم		إلى حد ما		لا		الوزن الترجيحي	الأهمية النسبية
		التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة		
١	يتم ربط برامج الخدمة المقدمة داخل مراكز الشباب بخطة التنمية في المجتمع	٢٧٥	٦٠,٧١	١١٢	٢٤,٧٢	٦٦	١٤,٥٧	١١١٥	٨٢,٠٥
٢	يتم توجيه أهداف مراكز الشباب طبقاً لاحتياجات المجتمع .	٢٦٥	٥٨,٥٠	١٠٥	٢٣,١٨	٨٣	١٨,٣٢	١٠٨٨	٨٠,٠٦
٣	تهتم إدارة المركز بالتعاون مع العاملين والأعضاء على تحقيق أهدافه وذلك من خلال استثمار مهارات الأفراد داخل المركز .	١٩٠	٤١,٩٤	١١٢	٢٤,٧٢	١٥١	٣٣,٣٣	٩٤٥	٦٩,٥٤
٤	تضع إدارة المركز الخطط والبرامج لتوفير المتخصصين المناسبين لمواجهة زيادة الطلب على الأنشطة المقدمة .	١٤١	٣١,١٣	٢٢٦	٤٨,٨٩	٨٦	١٨,٩٨	٩٦١	٧٠,٧١
٥	أهداف مراكز الشباب معلنة بشكل واضح لكلا من العاملين والأعضاء .	١٣٦	٣٠,٠٢	١١٦	٢٥,٦١	٢٠١	٤٤,٣٧	٨٤١	٦١,٨٨

يوضح جدول (٨) استجابات عينة البحث في اهداف متطلبات إنشاء نظام للجودة بمراكز الشباب والوزن الترجيحي والاهمية النسبية للعبارات كما يلى :

ان اعلى نسبة مئوية لاستجابة (نعم) مقدارها (٦٠,٧١%) للعبارة رقم (١) واقل نسبة مئوية لاستجابة (نعم) مقدارها (٣٠,٠٢%) للعبارة رقم (٥) بوزن ترجيحي يتراوح من (١١١٥) الى (٨٤١) كما ان اعلى نسبة مئوية لاستجابة (الى حد ما) مقدارها (٤٩,٨٩%) للعبارة رقم (٤) واقل نسبة مئوية لاستجابة (الى حد ما) مقدارها (٢٣,١٨%) للعبارة رقم (٢) بوزن ترجيحي يتراوح من (٩٦١) الى (١٠٨٨)، كما ان اعلى نسبة مئوية لاستجابة (لا) مقدارها (٤٤,٣٧%) للعبارة رقم (٥) واقل نسبة مئوية لاستجابة (لا) مقدارها (١٤,٥٧%) للعبارة رقم (١) بوزن ترجيحي يتراوح من (٨٤١) الى (١١١٥) .

جامعة بورسعيد - كلية التربية الرياضية للبنين والبنات

جدول (٩)

الأهمية النسبية لآراء مجلس إدارة مراكز الشباب والأعضاء والعاملين بيئة العمل لمتطلبات إنشاء نظام للجودة بمراكز الشباب
ن = ٤٥٣

م	العبارات	نعم		إلى حد ما		لا		الوزن الترجيحى	الأهمية النسبية
		التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة		
	العامل الأول : دعم الإدارة العليا								
٦	تهتم إدارة المركز بمكافئة الأفراد المتميزين .	١٦٨	٣٧,٠٩	١٠١	٢٢,٣٠	١٨٤	٤٠,٦٢	٨٩٠	٦٥,٤٩
٧	تساعد الإدارة الأعضاء على المشاركة فى مناقشة المشكلات التى تواجه مراكز الشباب .	١٤٢	٣١,٣٥	٢١٣	٤٧,٠٢	٩٨	٢١,٦٣	٩٥٠	٦٩,٩٠
٨	يتم توفير الدعم لتطوير أنظمة العمل بالمركز .	٢١١	٤٦,٥٨	١٤٨	٣٢,٦٧	٩٤	٢٠,٧٥	١٠٢٣	٧٥,٢٨
٩	تعمل الإدارة على توفير الفرص لتدعيم نشر الجودة داخل مركز الشباب .	١٢١	٢٦,٧١	١٠٨	٢٣,٨٤	٢٢٤	٤٩,٤٥	٨٠٤	٥٩,٠٩
١٠	تعمل الإدارة على تحسين سمعة المؤسسة فى نظر العاملين والأعضاء .	٢٦٢	٥٧,٨٤	١٠٣	٢٢,٧٤	٨٨	١٩,٤٣	١٠٨٠	٧٩,٤٧
١١	تتعاون إدارة المركز مع العاملين على اكتشاف مداخل جديدة لتنفيذ الأعمال الموكلين بتنفيذها	١٢٤	٢٧,٣٧	٧٨	١٧,٢٢	٢٥١	٥٥,٤١	٧٧٩	٥٧,٣٢
١٢	تشجع الإدارة العاملين على ممارسة العمل الجماعى التعاونى .	١٤٣	٣١,٥٧	٢٣٧	٥٢,٣٢	٧٣	١٦,١١	٩٧٦	٧١,٨٢
١٣	توضح الإدارة اختصاصات ومسؤوليات كل فرد داخل مركز الشباب	١٤٦	٣٢,٢٣	١٩٦	٤٣,٢٧	١١١	٢٤,٥٠	٩٤١	٦٩,٢٤
	العامل الثانى : نشر ثقافة الجودة								
١٤	يتم العمل على إقامة الندوات لنشر ثقافة الجودة بين العاملين والأعضاء	١٠٦	٢٣,٤٠	١٥٤	٣٤,٠٠	١٩٣	٤٢,٦٠	٨١٩	٦٠,٢٦
١٥	يوجد دليل بمركز الشباب يوضح ثقافة الجودة للعاملين والأعضاء .	١١٦	٢٥,٦١	٦٥	١٤,٣٥	٢٧٢	٦٠,٠٤	٧٥٠	٥٥,١٩
١٦	يهدف بمركز الشباب المناخ التنظيمى المناسب من أجل تسيير الأعمال الإدارية .	٢٤١	٥٣,٢٠	١١٦	٢٥,٦١	٩٦	٢١,١٩	١٠٥١	٧٧,٣٤
١٧	ينظر للجودة داخل المركز على إنها خدمة تكاملية ترفيحية .	٢١٨	٤٨,١٢	١٤٤	٣١,٧٩	٩١	٢٠,٠٩	١٠٢٣	٧٦,٠١
١٨	تقوم إدارة المركز بنشر ثقافة الجودة بين العاملين والأعضاء .	١٤٢	٣١,٣٥	١٢٠	٢٦,٤٩	١٩١	٤٢,١٦	٨٥٧	٦٣,٠٦

جامعة بورسعيد - كلية التربية الرياضية للبنين والبنات

يوضح جدول (٩) استجابات عينة البحث في بيئة العمل لمتطلبات إنشاء نظام للجودة بمراكز الشباب والوزن الترجيحي والاهمية النسبية للعبارة كما يلي :

أن اعلى نسبة مئوية لاستجابة (نعم) مقدارها (٥٧,٨٤%) للعبارة رقم(١٠) واقل نسبة مئوية لاستجابة (نعم) مقدارها(٢٣,٤٠%) للعبارة رقم (١٤) بوزن ترجيحي يتراوح من (١٠٨٠) الى (٨١٩) كما ان اعلى نسبة مئوية لاستجابة (الي حد ما) مقدارها (٥٢,٣٢%) للعبارة رقم (١٢) واقل نسبة مئوية لاستجابة (الي حد ما) مقدارها (١٤,٣٥%) للعبارة رقم (١٥) بوزن ترجيحي يتراوح من (٩٧٦) الى (٧٥٠)، كما ان اعلى نسبة مئوية لاستجابة (لا) مقدارها(٦٠,٠٤%) للعبارة رقم (١٥) واقل نسبة مئوية لاستجابة (لا) مقدارها(١٦,١١%) للعبارة رقم (١٢) بوزن ترجيحي يتراوح من (٧٥٠) الى (٩٧٦) .

جدول(١٠)

الأهمية النسبية لآراء مجلس إدارة مراكز الشباب والأعضاء والعاملين فى عبارات الموارد

المادية لمتطلبات إنشاء نظام للجودة بمراكز الشباب

ن = ٤٥٣

م	العبارات	نعم		إلى حد ما		لا		الوزن الترجيحي	الأهمية النسبية
		التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة		
	العامل الأول : موارد مادية								
١٩	يتم توفير حوافز كافية للعاملين بالمركز	١٠١	٢٢,٣٠	١٤٦	٣٢,٢٣	٢٠٦	٤٥,٤٧	٨٠١	٥٨,٩٤
٢٠	تتوافر عوامل الأمن والسلامة فى منشآت وملاعب المركز	١٥١	٣٣,٣٣	٢٦٢	٥٧,٨٤	٤٠	٨,٨٣	١٠١٧	٧٤,٨٣
٢١	يراعى فى تصميم المنشآت داخل مراكز الشباب الإعتبارات القانونية والصحية	٢٥٨	٥٦,٩٥	١١٨	٢٦,٠٥	٧٧	١٧,٠٠	١٠٨٧	٧٩,٩٩
٢٢	هناك شروط للسلامة وللإجراءات المتبعة فى حالة الطوارئ	١١٢	٢٤,٧٢	٥٣	١١,٧٠	٢٨٨	٦٣,٥٨	٧٣٠	٥٣,٧٢
٢٣	تتنوع الملاعب داخل المركز تنوع ممارسة الأنشطة المتقدمة	٣١٩	٧٠,٤٢	٧٣	١٦,١١	٦١	١٣,٤٧	١١٦٤	٨٥,٦٥
٢٤	توافر صالة مغطاة داخل مركز الشباب يتيح تقديم خدمات اكبر للأعضاء	٢٣٦	٥٢,١٧	٨٥	١٨,٧٦	٣٢	٧,٠٦	١٢١٠	٨٩,٠٤
٢٥	هناك صيانة دورية لمرافق المركز	٨٥	١٨,٧٦	٥٥	١٢,١٤	٣١٣	٦٩,٠٩	٦٧٨	٤٩,٨٩
٢٦	تتوفر أجهزة الحاسب الالى داخل المركز بشكل كافي	١٠٩	٢٤,٠٦	٢١٤	٤٧,٢٤	١٣٠	٢٨,٧٠	٨٨٥	٦٥,١٢
٢٧	تناسب ملاعب المركز مع أعداد الأعضاء المشتركين	٢٥٧	٥٦,٧٣	١٢٥	٢٧,٥٩	٧١	١٥,٦٧	١٠٩٢	٨٠,٣٥
٢٨	يتم تحديث الأجهزة والادوات داخل المركز بصورة مستمرة	٩٠	١٩,٨٧	٧٩	١٧,٤٤	٢٨٢	٦٢,٢٥	٧١٠	٥٢,٢٤
٢٩	يتوفر بالمركز الأجهزة والادوات اللازمة لتقديم الأنشطة المختلفة للأعضاء	٢٧٧	٦١,١٥	١٠٤	٢٢,٩٦	٧٢	١٥,٨٩	١١١١	٨١,٧٥
٣٠	تتوافر فى منشآت المركز التهوية المناسبة	١٤٨	٣٢,٦٧	١٩١	٤٢,١٦	١١٤	٢٥,١٧	٩٤٠	٦٩,١٧
٣١	يتناسب اشترك الأعضاء مع مستوى الخدمة المقدمة لهم	١٠٦	٢٣,٤٠	٤٩	١٠,٨٢	٢٩٨	٦٥,٧٨	٧١٤	٥٢,٥٤
٣٢	تقوم إدارة المركز بنشر ثقافة الجودة بين العاملين والأعضاء	١٤٢	٣١,٣٥	١٢٠	٢٦,٤٩	١٩١	٤٢,١٦	٨٥٧	٦٣,٠٦

جامعة بورسعيد - كلية التربية الرياضية للبنين والبنات

يوضح جدول (١٠) استجابات عينة البحث فى الموارد المادية لمتطلبات إنشاء نظام للجودة بمراكز الشباب والوزن الترجيحى والاهمية النسبية للعبارات كما يلى :

أن اعلى نسبة مئوية لاستجابة (نعم) مقدارها (٧٤,١٧%) للعبارة رقم (٢٤) واقل نسبة مئوية لاستجابة (نعم) مقدارها (١٨,٧٦%) للعبارة رقم (٢٥) بوزن ترجيحى يتراوح من (١٢١٠) الى (٦٧٨) كما ان اعلى نسبة مئوية لاستجابة (الى حد ما) مقدارها (٥٧,٨٤%) للعبارة رقم (٢) واقل نسبة مئوية لاستجابة (الى حد ما) مقدارها (١٠,٨٢%) للعبارة رقم (٣١) بوزن ترجيحى يتراوح من (١٠١٧) الى (٧١٤)، كما ان اعلى نسبة مئوية لاستجابة (لا) مقدارها (٦٩,٠٩%) للعبارة رقم (٢٥) واقل نسبة مئوية لاستجابة (لا) مقدارها (٧,٠٦%) للعبارة رقم (٢٤) بوزن ترجيحى يتراوح من (٦٧٨) الى (١٢١٠).

جدول (١١)

الأهمية النسبية لأراء مجلس إدارة مراكز الشباب والأعضاء والعاملين فى عبارات الموارد البشرية والتمويل لمتطلبات إنشاء نظام للجودة بمراكز الشباب
ن = ٤٥٣

م	العبارات	نعم		الى حد ما		لا		الوزن الترجيحى	الأهمية النسبية
		التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة		
	العامل الثانى : موارد بشرية								
٣٣	يوجد ضعف فى أعداد العاملين بالنسبة لأعداد الأعضاء .	١٠٨	٢٣,٨٤	٢٤٨	٥٤,٧٥	٩٧	٢١,٤١	٩١٧	٦٧,٤٨
٣٤	يتم توفير برامج التدريب المناسبة للعاملين .	١١٨	٢٦,٠٥	١٤٠	٣٠,٩١	١٩٥	٤٣,٠٥	٨٢٩	٦١,٠٠
٣٥	يوجد بالمركز اخصائيون مناسبون لإدارة الأنشطة المتقدمة داخله .	٢٦٩	٥٩,٢٨	٨٦	١٨,٩٨	٩٨	٢١,٦٣	١٠٧٧	٧٩,٢٥
٣٦	تتناسب أعداد العاملين فى المركز مع المنشآت والملاعب .	٢٧٩	٦١,٥٩	٧٩	١٧,٤٤	٩٥	٢٠,٩٧	١٠٩٠	٨٠,٢١
٣٧	يتم إعطاء الفرصة للعاملين لإبداء الراى والانتقاد البناء .	١١٣	٢٤,٩٤	٨١	١٧,٨٨	٢٥٩	٥٧,١٧	٧٦٠	٥٥,٩٢
	العامل الثالث : التمويل								
٣٧	تناسب الحوافز والتسهيلات التى يقدمها المجلس الترمى لشباب مراكز الشباب	٧٣	١٦,١١	١٢٠	٢٦,٤٩	٢٦٠	٥٧,٤٠	٧١٩	٥٢,٩١
٣٨	يوفر المجلس الترمى للشباب الدعم المناسب لمراكز الشباب .	١٠١	٢٢,٣٠	١٤٣	٣١,٥٧	٢٠٩	٤٦,١٤	٧٩٨	٥٨,٧٢
٣٩	تناسب الحوافز المقدمة للعاملين مع مستوى الأداء المقدم منهم .	٦٧	١٤,٧٩	١٢٦	٢٧,٨١	٢٢٨	٥٠,٣٣	٦٨١	٥٠,١١
٤٠	تستغل إمكانيات المركز الاستغلال الأمثل لدعته مالياً .	٩٨	٢١,٦٣	١٤١	٣١,١٣	٢١٤	٤٧,٢٤	٧٩٠	٥٨,١٣
٤١	يتوفر بالمركز التمويل المالى اللازم لإقامة الأنشطة المختلفة .	١١١	٢٤,٥٠	١٢١	٢٦,٧١	٢٢١	٤٨,٧٩	٧٩٦	٥٨,٥٧

يوضح جدول (١١) استجابات عينة البحث فى الموارد البشرية والتمويل لمتطلبات إنشاء نظام للجودة بمراكز الشباب والوزن الترجيحى والأهمية النسبية للعبارات كما يلى :

جامعة بورسعيد - كلية التربية الرياضية للبنين والبنات

أن أعلى نسبة مئوية لاستجابة (نعم) مقدارها (٦١,٥٩%) للعبارة رقم(٣٥) وأقل نسبة مئوية لاستجابة (نعم) مقدارها(١٤,٧٩%) للعبارة رقم (٣٩) بوزن ترجيحي يتراوح من (١٠٩٠) الى (٦٨١) كما أن أعلى نسبة مئوية لاستجابة (الي حد ما) مقدارها (٥٤,٧٥%) للعبارة رقم (٣٢) وأقل نسبة مئوية لاستجابة (الي حد ما) مقدارها (١٧,٤٤%) للعبارة رقم (٣٥) بوزن ترجيحي يتراوح من (٩١٧) الى (١٠٩٠)، كما ان اعلى نسبة مئوية لاستجابة (لا) مقدارها(٥٧,٤٠%) للعبارة رقم (٣٧) وأقل نسبة مئوية لاستجابة (لا) مقدارها(٢٠,٩٧%) للعبارة رقم (٣٥) بوزن ترجيحي يتراوح من (٧١٩) الى (١٠٩٠).

جدول(١٢)

الأهمية النسبية لأراء مجلس إدارة مراكز الشباب والأعضاء والعاملين فى عبارات التسهيلات لمتطلبات إنشاء نظام للجودة بمراكز الشباب
ن = ٤٥٣

م	العبارات	نعم		إلى حد ما		لا		الاهمية النسبية	الوزن الترجيحي
		النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار		
	العامل الاول: تسهيلات للعاملين								
٤٢	يتم التأكد من عوامل الأمن والسلامة داخل المركز	٣٠,٢٤	١٣٧	٤٣,٢٧	١٩٦	٢٦,٤٩	١٢٠	٦٧,٩٢	٩٢٣
٤٣	يوجد بالمركز اجهزة حاسب الي حديثة وجاهزة للعمل	٢٨,٩٢	١٣١	١٨,٥٤	٨٤	٥٢,٥٤	٢٣٨	٥٨,٧٩	٧٩٩
٤٤	تتناسب قاعات العمل فى المركز مع إعداد العاملين	١٩,٦٥	٨٩	٣٣,٥٥	١٥٢	٤٦,٨٠	٢١٢	٥٧,٦٢	٧٨٣
٤٥	يوجد مكتبة داخل المركز تتوافر بها كافة الكتب المختلفة	٢٧,٣٧	١٢٤	٢٧,٣٧	١٢٤	٤٥,٢٥	٢٠٥	٦٠,٧١	٨٢٥
٤٦	يتم توفير البيئة المناسبة للعاملين للعمل	٤٠,٤٠	١٨٣	٣٢,٤٥	١٤٧	٢٧,١٥	١٢٣	٧١,٠٨	٩٦٦
٤٧	تتناسب المكاتب مع اعداد العاملين بالمركز	٢٥,٨٢	١١٧	٢٢,٧٤	١٠٢	٥١,٤٣	٢٣٣	٥٨,١٣	٨٢٥
	العامل الثانى : تسهيلات للأعضاء								
٤٨	تقوم إدارة المركز بتسهيل ممارسة الأعضاء للأنشطة الثقافية	٥٢,٧٦	٢٣٩	٢٥,٦١	١١٦	٢١,٦٣	٩٨	٧٧,٠٤	١٠٤٧
٤٩	تقوم إدارة المركز بتسهيل ممارسة الأعضاء للأنشطة الرياضية	٥٣,٨٦	٢٤٤	٢٤,٩٤	١١٣	٢١,١٩	٩٦	٧٧,٥٦	١٠٥٤
٥٠	تقوم إدارة المركز بتسهيل ممارسة الأعضاء للأنشطة الفنية	٤٤,١٥	٢٠٠	٢٦,٩٣	١٢٢	٢٨,٩٢	١٣١	٧١,٧٤	٩٧٥
٥١	يوجد بالمركز كافيتريا مناسبة لخدمة الأعضاء	٨١,٢٤	٣٦٨	١١,٤٨	٥٢	٧,٢٨	٣٣	٩١,٣٢	١٢٤١
٥٢	يتم اتخاذ الإجراءات اللازمة داخل المركز للتأكد من نظافة البيئة مثل المرافق الصحية والساحات	٣٠,٦٨	١٣٩	٤٨,٣٤	٢١٩	٢٠,٩٧	٩٥	٦٩,٩٠	٩٥٠
٥٣	تتوافر عيادة طبية مجهزة داخل المركز	١٠,١٥	٤٦	١٢,٨٠	٥٨	٧٧,٠٤	٣٤٩	٤٤,٣٧	٦٠٣
٥٤	توجد أماكن كافية لانتظار السيارات عند المركز	٣٤,٠٠	١٥٤	٢٥,٦١	١١٦	٤٠,٤٠	١٨٣	٦٤,٥٣	٨٧٧
٥٥	تتوافر وسائل لنقل الأعضاء والعاملين من وإلى المركز	٢٥,١٧	١١٤	٢٨,٤٨	١٢٩	٤٦,٣٦	٢١٠	٥٩,٦٠	٨١٠
٥٦	يوجد سهولة فى الانتقال بين المنشآت والملاعب داخل المركز	٥٩,٨٢	٢٧١	٢١,٨٥	٩٩	١٨,٣٢	٨٣	٨٠,٥٠	١٠٩٤
٥٧	يوجد بالمركز أماكن ترفيهية خاصة بالعباط الأطفال	٢٤,٥٠	١١١	١٨,٩٨	٨٦	٥٦,٥١	٢٥٦	٥٦,٠٠	٧٦١

يوضح جدول (١٢) استجابات عينة البحث فى التسهيلات لمتطلبات إنشاء نظام للجودة بمراكز الشباب والوزن الترجيحي والاهمية النسبية للعبارات كما يلى :

جامعة بورسعيد - كلية التربية الرياضية للبنين والبنات

أن اعلى نسبة مئوية لاستجابة (نعم) مقدارها (٨١,٢٤%) للعبارة رقم(٥١) واقل نسبة مئوية لاستجابة (نعم) مقدارها(١٠,١٥%) للعبارة رقم (٥٢) بوزن ترجيحي يتراوح من (١٢٤١) الى (٦٠٣) كما ان اعلى نسبة مئوية لاستجابة (الى حد ما) مقدارها (٤٨,٣٤%) للعبارة رقم (٥٢) واقل نسبة مئوية لاستجابة (الى حد ما) مقدارها (١١,٤٨%) للعبارة رقم (٥١) بوزن ترجيحي يتراوح من (٩٥٠) الى (١٢٤١)، كما ان اعلى نسبة مئوية لاستجابة (لا) مقدارها(٧٧,٠٤%) للعبارة رقم (٥٢) واقل نسبة مئوية لاستجابة (لا) مقدارها(٧,٢٨%) للعبارة رقم (٥١) بوزن ترجيحي يتراوح من (٦٠٣) الى (١٢٤١) .

جدول(١٣)

الأهمية النسبية لأراء مدراء إدارة مراكز الشباب والأعضاء والعاملين فى عبارات نظم المعلومات لمتطلبات إنشاء نظام للجودة بمراكز الشباب
ن = ٤٥٣

م	العبارات	نعم		الى حد ما		لا		الاهمية النسبية
		النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	
	العامل الأول: قواعد المعلومات والبيانات الإحصائية							
٥٠	يوجد بالمركز نظام للعلاقات العامة .	٢٢,٩٦	٨٩	١٩,٦٥	٢٦٠	٥٧,٤٠	٧٥٠	٥٥,١٩
٥٠	يتم توثيق كافة الأحداث والانتجازات داخل المركز .	٤٩,٢٣	١٥٩	٣٥,١٠	٧١	١٥,٦٧	١٠٥٨	٧٧,٨٥
٦	يوجد مركز للمعلومات يتخضع للبحث فى قواعد المعلومات العالمية .	٢٨,٤٨	٥٦	١٢,٣٦	٢٦٨	٥٩,١٦	٧٦٧	٥٦,٤٤
٦٠	يتوافر بالمركز قاعدة للبيانات تتخضع لمعلومات واقية عن المركز والخدمات التى يقدمها .	١٨,٣٢	١٢٠	٢٦,٤٩	٢٥٠	٥٥,١٩	٧٣٩	٥٤,٣٨
	العامل الثانى : قنوات الاتصال							
٦٢	تعمل إدارة المركز على التواصل مع العاملين لأداء الأعمال بصورة جيد	٥٤,٠٨	١٢٥	٢٧,٥٩	٨٣	١٨,٣٢	١٠٦٨	٧٨,٥٩
٦٢	تتوافر قنوات للتواصل بين العاملين التزمى للشباب وإدارة المركز بشكل كافي .	٢٦,٤٩	١٨١	٣٩,٩٦	١٥٢	٣٣,٥٥	٨٧٤	٦٤,٣١
٦٤	يتم تلقي شكاوى الأعضاء داخل المركز بطريقة سريعة	١٩,٢١	٩٢	٢٠,٣١	٢٧٤	٦٠,٤٩	٧١٩	٥٢,٩١
٦٥	تقوم إدارة المركز بتبادل الماسنجر أيضا بوزنها لتبادل الخبرات وتطوير المعارف حول الجودة المقدمة .	٢٠,٠٩	١١٤	٢٥,١٧	٢٤٨	٥٤,٧٥	٧٤٩	٥٥,١١
٦٦	تتميز وسائل الاتصال بأنها فعالة بين العاملين والأعضاء بالمركز .	٢٧,٣٧	١٨٦	٤١,٠٦	١٤٣	٣١,٥٧	٨٨٧	٦٥,٢٧

يوضح جدول (١٣) استجابات عينة البحث فى نظم المعلومات لمتطلبات إنشاء نظام للجودة بمراكز الشباب والوزن الترجيحي والاهمية النسبية للعبارات كما يلى :

أن اعلى نسبة مئوية لاستجابة (نعم) مقدارها (٥٤,٠٨%) للعبارة رقم(٦٢) واقل نسبة مئوية لاستجابة (نعم) مقدارها(١٨,٣٢%) للعبارة رقم (٦١) بوزن ترجيحي يتراوح من (١٠٦٨) الى (٧٣٩) كما ان اعلى نسبة مئوية لاستجابة (الى حد ما) مقدارها (٤١,٠٦%) للعبارة رقم (٦٦) واقل نسبة مئوية لاستجابة (الى حد ما) مقدارها (١٢,٣٦%) للعبارة رقم (٦٠) بوزن ترجيحي يتراوح من (٨٨٧) الى (٧٦٧)، كما ان اعلى نسبة مئوية لاستجابة (لا) مقدارها(٦٠,٤٩%) للعبارة رقم (٦٤) واقل نسبة مئوية لاستجابة (لا) مقدارها(١٥,٦٧%) للعبارة رقم (٥٩) بوزن ترجيحي يتراوح من (٧٦٧) الى (١٠٥٨) .

جامعة بورسعيد - كلية التربية الرياضية للبنين والبنات

٢- مناقشة النتائج :

تشير النتائج الخاصة بالجدول (٨)، (٩)، (١٠)، (١١)، (١٢)، (١٣) والخاصة بالوزن الترجيحي والأهمية النسبية لآراء مجلس إدارة مراكز الشباب والأعضاء والعاملين في متطلبات إنشاء نظام للجودة بمراكز الشباب إلى:

بالنسبة إلى أولاً: الأهداف فنجد انه يتم ربط برامج الخدمة المقدمة داخل مراكز الشباب بخطط التنمية فى المجتمع بالإضافة إلى أن أهداف مراكز الشباب موجه طبقاً لاحتياجات المجتمع كما ان إدارة المركز تيقم بالتعاون مع العاملين والأعضاء على تحقيق أهدافه وذلك من خلال استثمار مهارات الأفراد داخل المركز ، وكانت هذه النتائج لصالح الاستجابة (نعم) حيث تراوح الوزن الترجيحي لها ما بين (١١١٥) إلى (٩٤٥) والأهمية النسبية لها ما بين (٨٢,٠٥) إلى (٦٩,٥٤) .

ويرى الباحث انه من الضرورة أن تتوافق أهداف مراكز الشباب مع احتياجات المجتمع بحيث تكون عاملاً مساعداً فى المساعدة على تنفيذ مشروعاته المختلفة والتقدم به وذلك من خلال الاستفادة من إمكانيات ومهارات أفراد .

ويتفق عبد الله احمد (٢٠٠٣م) مع النتائج السابقة حيث يذكر انه يتمثل الهدف الاساسى من ممارسة الأعضاء لبرامج الأنشطة المختارة بمراكز الشباب إكسابهم خبرة العمل التعاونى والتفكير الابتكارى والتكيف الاجتماعى مع زملائهم فى العمل وتقبلهم للتطور والتغيير والنقد من الآخرين ومحاولة اكتساب العديد من الخبرات والمهارات الحياتية والمعرفية لخدمة المجتمع . (١٧ : ١٦٨)

كما أشارت النتائج إلى ان إدارة المركز تضع الخطط والبرامج لتوفير المتخصصين المناسبين لمواجهة زيادة الطاب على الأنشطة المقدمة بشكل غير كافي وكانت هذه النتائج لصالح الاستجابة (إلى حد ما) وكان وزنها الترجيحي (٦٦) والأهمية النسبية لها (٧٠,٧١) .

ويرى الباحث انه من الضرورة أن تقوم إدارة المركز العمل على حصر الأنشطة التى يقوم بتقديمها وذلك لحصر الإحصائيين التى يقوموا بتقديمها لبيان أماكن العجز منهم والعمل على توفير متخصصين فى التخصصات الخاصة .

ويتفق ذلك مع دراسة كلا من نعيم عز الدين (١٩٩٣م) ، أمير هريسة (١٩٩٩م) ، عصام على (٢٠٠٩م) انه يوجد نقص فى عدد المشرفين والأخصائيين بمراكز الشباب . (٢٥) (١٨)

ويؤكد سمير على (١٩٩٩م) أن الهيئات الرياضية يمكن أن يرتقى بها ويرتفع مستواها لو أحسن اختيار العناصر البشرية التى تؤدى إلى نجاح تلك الهيئة ولا يأتى ذلك إلا بعدة عوامل أساسية منها توفير الأخصائيين المناسبين . (١٣ : ٢٧)

جامعة بورسعيد - كلية التربية الرياضية للبنين والبنات

كما أشارت النتائج إلى أن أهداف مراكز الشباب معلنه بشكل غير واضح لكلا من العاملين والأعضاء وكانت هذه النتائج لصالح الاستجابة (لا) وكان وزنها الترتيحي (٨٤١) والأهمية النسبية لها (٦١,٨٨) .

ويشير الباحث إلى أن وضوح الأهداف للعاملين ولأعضاء مراكز الشباب يساهم ويساعد على تحقيقها بصورة إيجابية .

ويذكر شريف مصطفى (٢٠٠٤م) إلى أنه لضمان نجاح المؤسسة (مراكز الشباب) فى تحقيق أهدافها فإن ذلك يستلزم إلمام العاملين بها والقائمين على إدارتها بأن يكونوا على دراية بالأهداف الموضوعه حتى يتسنى للعاملين والإداريين بمختلف مستوياتهم الإدارية من تحقيق أهدافها .

(٢٥ : ١٤)

ويرى الباحث أنه من خلال النتائج السابقة أنه من الضرورة ان تتمشى الأهداف التى تسعى إلى تحقيقها مراكز الشباب مع أهداف إدارة الجودة وذلك من خلال تدعيم برامج الخدمة التى تقدمها لتتماشى مع احتياجات المجتمع من خلال استثمار مهارات أفرادهم وذلك من خلال إعلانها بشكل واضح لكلا من العاملين والأعضاء .

ويتفق هذا مع دراسة كلا من ساجدة الهولى (٢٠٠٦م) ، نيرمين كريمة (٢٠٠٩م)، ماركوس اوبكى (١٩٩٨م) بأن التعرف على الأهداف التى تسعى المؤسسة إلى تحقيقها فى ضوء إدارة الجودة يساعد على تحقيقها بالشكل الأمثل كما أنه يساعد على تحقيق نتائج إيجابية. (١٢) (٢٦)

فإدارة الجودة تهدف إلى تحديث المعدات والتأكد على ان لدى العاملين مستوى عال من التدريب واحد أهدافها الأساسية هو تجنب الأخطاء وتنمية وتعبئة واستمرارية النظم المؤسسية المطلوبة للعمليات المختلفة . (٣٤)

أما بالنسبة إلى تانيا : بيئة العمل فنجد أن الإدارة العليا تعمل على توفير الدعم لتطوير أنظمة العمل بالمركز كما تعمل أيضا على تحسين سمعة المؤسسة فى نظر العاملين والأعضاء كما أنه يهين المناخ التنظيمى المناسب من أجل تسيير الأعمال الإدارية بالإضافة إلى أنه ينظر للجودة على إنها خدمة تكاملية ترفيحية ، وكانت هذه النتائج لصالح الاستجابة (نعم) حيث تراوح الوزن الترتيحي لها ما بين (١٠٨٠) إلى (١٠٢٣) والأهمية النسبية لها ما بين (٧٩,٤٧) إلى (٧٥,٢٨) .

ويرى الباحث أن لدعم الإدارة العليا دور هاما فى تطوير العمل بمراكز الشباب وذلك من خلال توفير المناخ التنظيمى المناسب للعمل كما ان مفهوم الجودة يعتبر من المفاهيم الحديثة والغير واضحة بمراكز الشباب على الرغم من دورها الفعال والمؤثر فى مختلف المنظمات او المؤسسات الأخرى فى النهوض والارتقاء بالعمل .

جامعة بورسعيد - كلية التربية الرياضية للبنين والبنات

ويتفق هذا مع دراسة كلا من ميرفت حسن (٢٠٠٦م) ، رحاب نصر (٢٠٠٤م) حيث أن عدم تهيئة المناخ التنظيمى والدعم المناسب من قبل الإدارة العليا يعتبر احد اكبر معوقات تطبيق إدارة الجودة بالمؤسسات. (٢٣) (١٠)

ويؤكد احمد احمد (٢٠٠١م) فى دراسته ان التطبيق الناجح لإدارة الجودة يتطلب بناء ثقافة تنظيمية مناسبة بالمؤسسة المراد تطبيقها بها. (١)

ويوضح بهجت راضى (٢٠٠٢م) أهمية دعم الإدارة العليا فى نجاح وتطوير المؤسسة والذي يعتبر من أهم محاور نجاح تطبيق إدارة الجودة. (٤)

كما أشارت النتائج إلى أن إدارة المركز تساعد الأعضاء على المشاركة فى مناقشة المشكلات التى تواجه المركز كما إنها تشجع العاملين على ممارسة العمل الجماعى التعاونى ولكن بدرجة غير كافية كما انه يوجد تضارب فى اختصاصات ومسؤوليات كل فرد داخل المركز ، وكانت هذه النتائج لصالح الاستجابة (الى حد ما) حيث تراوح الوزن الترجيحى لها ما بين (٩٧٦) إلى (٩٢٨) والأهمية النسبية لها ما بين (٧١,٨٢) إلى (٦٨,٢٩) .

ويرى بهجت راضى (٢٠٠٢م) أن هناك فجوة واضحة بين إدراك الإدارة العليا ورغباتها وأهدافها وبين إدراك ورغبات واحتياجات وتوقعات الأعضاء العاملين. (٤)

ويذكر الباحث انه قد يرجع ذلك الى عدم مساعدة الأعضاء والعاملين على مناقشة المشاكل التى تواجه المركز مع الرغم أن ذلك يعتبر احد أركان الجودة الهامة والذي يساعد على الارتقاء بمراكز الشباب وذلك من خلال تحقيقها لأهدافها .

وتوضح نيرمين كريمة (٢٠٠٩م) انه بزيادة التعاون بين العاملين والأعضاء والإدارة العليا وتشجيع العمل الجماعى فإنه يتم زيادة الكفاءة لتحقيق أهداف إدارة الجودة. (٢٦)

كما أشارت النتائج إلى أن إدارة مركز الشباب لا تهتم بمكافئة الأفراد المتميزين كما إنها لا تعمل على توفير الفرص لتدعيم نشر الجودة بداخل المركز بالإضافة الى عدم مساعدتها للعاملين على الابتكار والإبداع وكانت هذه النتائج لصالح الاستجابة (لا) و تراوح الوزن الترجيحى لها ما بين (٧٥٠) إلى (٨٩٠) والأهمية النسبية لها ما بين (٦٠,٠٤) إلى (٤٠,٦٢) .

ويتفق السابق مع ما ذكرته دراسة ميرفت حسن (٢٠٠٦م) من انه لا يتم مناقشة مشاكل الأعضاء مع العاملين بصفة دائمة حيث إنها إحدى مسؤوليات الإدارة العليا. (٢٣)

ويرى الباحث انه قد يرجع ذلك الى ان مفهوم ادارة الجودة يعتبر احد المفاهيم الحديثة فى المؤسسات الرياضية ، ولذلك لو تم العمل على نشر فلسفتها ومعرفة العوائد الطيبة التى سوف تعود من نتائج تطبيقها فإن ذلك سيساعد على الاهتمام بنشرها .

جامعة بورسعيد - كلية التربية الرياضية للبنين والبنات

ومن خلال النتائج السابقة يتضح أن من أهم المقومات الرئيسية لإنجاح إدارة الجودة بالمؤسسات هو نشر ثقافة الجودة من خلال الدعم الذى توفره الإدارة العليا بالمركز بالإضافة إلى عملها على نشر ثقافة الجودة بالمركز .

أما بالنسبة إلى ثالثاً : الموارد فنجد أنه يراعى فى تصميم المنشآت داخل المركز الاعتبارات القانونية والصحية كما انه مناسبة الملاعب مع أعداد الأعضاء المشتركين والعاملين به يتيح تنوع ممارسة الأنشطة المقدمة كما أن لتوافر الأجهزة والأدوات وصالة مغطاة بداخله يتيح تقديم خدمات أكبر للأعضاء ، وكانت هذه النتائج لصالح الاستجابة (نعم) حيث تراوح الوزن الترجيحي لها ما بين (١٢١٠) إلى (١٠٧٧) والأهمية النسبية لها ما بين (٧٩,٢٥) إلى (٤٩,٨٩) .

ويذكر الباحث انه يتوافر الإمكانيات بمراكز الشباب من ملاعب وصالة مغطاة وأجهزة وأدوات فإن ذلك يتيح إقامة مختلف الأنشطة المختلفة والتي تتناسب مع احتياجات وميول الأفراد ، كما أننا نجد انه يوجد بعض مراكز الشباب التي تتوافر بها إمكانيات كالتى سبق ذكرها مثل الصالة المغطاة لا تتواجد فى العديد من الأندية الرياضية مما يحدو بينا للاهتمام بهذه المراكز والعمل على الارتقاء بها .

وتتفق نيرمين كريمة (٢٠٠٩م) مع السابق حيث تذكر انه من المعوقات والأسباب التي تؤدي إلى فشل تطبيق إدارة الجودة ضيق مساحة المباني المتاحة والملاعب الرياضية وقلة أعداد الأخصائيين بالنسبة لأعداد المستفيدين من الخدمة. (٢٦)

ويذكر نعيم عز الدين (١٩٩٣م) الى انه يوجد نقص حاد فى الأدوات والملاعب الرياضية يؤدي الى وجود صعوبات تقابل الممارسين عند الممارسة. (٢٥)

كما يوضح عصام على (٢٠٠٩م) ان توافر صالات مغطاة فى بعض مراكز الشباب وملاعب يتيح تزايد أعداد الممارسين وإقبالهم على ممارسة الناشطة المختلفة. (١٨)

كما أشارت النتائج إلى أنه يتوافر ولكن بشكل غير كافي كلا من عوامل الأمن والسلامة والتهوية المناسبة فى منشآت وملاعب المركز بالإضافة إلى أجهزة الحاسب الالى ، وقلة أعداد العاملين بالنسبة إلى عدد الأعضاء وكانت هذه النتائج لصالح الاستجابة (الى حد ما) حيث تراوح الوزن الترجيحي لها ما بين (١٠١٧) إلى (٨٨٥) والأهمية النسبية لها ما بين (٦٥,١٢) إلى (٦٥,١٢) .

ويذكر الباحث انه لتوافر عوامل الأمن والسلامة بالمركز يساعد ويشجع الأعضاء على الإقبال على ممارسة الأنشطة المختلفة ويكون ذلك من خلال التسهيلات التي يقدمها العاملين للأعضاء بالمركز اى من خلال التعاون القائم بينهم .

كما أشارت النتائج إلى أنه لا يتم توفير حوافر كافية للعاملين بالمركز مع مستوى الأداء المقدم منهم كما انه لا يوجد شروط للسلامة وللإجراءات المتبعة فى حالة الطوارئ بالإضافة إلى عدم وجود صيانة دورية لمرافق المركز أو تحديث للأجهزة والأدوات به كما انه لا يتناسب اشتراك الأعضاء مع مستوى الخدمة المقدمة إليهم كما لا يتم توفير برامج التدريب المناسبة للعاملين وعدم

جامعة بورسعيد - كلية التربية الرياضية للبنين والبنات

إعطائهم الفرصة لإبداء الرأى والانتقاد البناء بالإضافة إلى انه لا تتناسب الحوافز والتسهيلات والدعم الذى يقدمهم المجلس القومى للرياضة لمراكز الشباب كما انه لا يتم استغلال إمكانات المركز الاستغلال الأمثل لدعمه ماليا لمواجهة عدم توفر التمويل المالى اللازم لإقامة الأنشطة المختلفة ، وكانت هذه النتائج لصالح الاستجابة (لا) حيث تراوح الوزن الترجيحى لها ما بين (٨٢٩) إلى (٦٧٨) والأهمية النسبية لها ما بين (٦١,٠٠) إلى (٤٣,٠٥) .

ويذكر الباحث أن النتائج السابقة تعتبر من أهم المعوقات التى تواجه مراكز الشباب والتى تحول دون تحقيقها لأهدافها ونجد أن الاستغلال الأمثل لإمكانات وموارد مراكز الشباب الطبيعية يعتبر هو احد الحلول المناسبة لمواجهة هذه العوائق .

ويؤكد أمير هريسة (١٩٩٩م) ، احمد احمد (٢٠٠١م) ، أمير محمد (٢٠٠٧م) على ان هناك ضعف فى الإمكانيات المادية والبشرية بالإضافة الى عدم وجود خطة فعالة للتمويل الذاتى بالمركز ويرجع ذلك الى عدم وجود تخطيط لاستثمار الإمكانيات المتوفرة . (٢) (١) (٣)

ويذكر عصام على (٢٠٠٩م) أن الإعانة المقررة لمراكز الشباب من المجلس الأعلى للشباب لا تصل فى بداية العام المالى كما انه لا يوجد تمويل بمراكز الشباب ولا يساهم بشكل فعال فى تنفيذ أنشطة مركز الشباب . (١٨)

ويرى الباحث انه من خلال العرض السابق انه لابد من مراعاة توفير الموارد المادية والبشرية ومصادر للتمويل بالشكل المناسب حيث يعتبر ذلك من أهم المعوقات التى تحول دون تحقيق أهداف مراكز الشباب ودون تطبيق إدارة الجودة وخصوصا انها تعتبر من اهم متطلباتها .

ويذكر حسن الشافعى (٢٠٠٣م) أن إدارة الجودة تتطلب فى المؤسسات الرياضية توافر الموارد المطلوبة سواء كانت مادية أو بشرية . (٨ : ٥٧)

ويذكر محمد حسن (٢٠٠٥م) انه لابد من توفير برامج التدريب المناسبة للعاملين للارتقاء بإمكانياتهم حيث يعتبر ذلك احد متطلبات إدارة الجودة . (٢١)

ويؤكد ألان فريتاج Alan R. Freitage (٢٠٠٠م) على السابق حيث يذكر انه يعتبر التأهيل المهنى عنصر مؤثرا فى جعل المديرين قادرين على إدارة المراكز الرياضية بصورة جيدة . (٢٨)

أما بالنسبة الى رابعا : التسهيلات فإننا نجد انه يتم توفير البيئة المناسبة للعاملين للعمل بالإضافة الى انه تعمل إدارة المركز على تسهيل ممارسة الأنشطة الرياضية والثقافية والفنية على الترتيب كما انه يوجد كافتيريا مناسبة لخدمة الأعضاء كما يوجد سهولة فى الانتقال بين المنشآت والملاعب بداخل المركز ، وكانت هذه النتائج لصالح الاستجابة (نعم) حيث تراوح الوزن الترجيحى لها ما بين (١٢٤١) إلى (٩٢٣) والأهمية النسبية لها ما بين (٩١.٣٢) إلى (٧١,٠٨) .

ويذكر الباحث على أن توفير البيئة المناسبة للعاملين للعمل والعمل على تذليل المعوقات التى تقابلهم هم والأعضاء لهو دور كبير فى الارتقاء بجودة الخدمة المقدمة ويتبين ذلك من خلال رضا العملاء عن الخدمة المقدمة بالإضافة الى انه يوفر للعاملين الفرص المختلفة للارتقاء بالعمل كما

جامعة بورسعيد - كلية التربية الرياضية للبنين والبنات

إقبال المراكز على الاهتمام بتسهيل ممارسة الأعضاء للأنشطة الرياضية يرجع ذلك الى إقبال الأعضاء على ممارستها فى المقام الأول .

ويتفق السابق مع ما ذكره كلا من حافظ احمد (٢٠٠٧م) ، محمد محمود و السيد البحرى (٢٠٠٩م) أن تهيئة مناخ العمل وثقافة المنظمة يعتبر احد أهم المتطلبات لتنفيذ فكر وفلسفة إدارة الجودة . (٧ : ١٦٦) ، (١٩ : ٨٧)

ويوضح بهجت عطية (٢٠٠٢م) أن التسهيلات التى يتم تقديمها للأعضاء لها دور كبير فى الحكم على مستوى جودة الخدمة المقدمة . (٤)

كما أشارت النتائج إلى أنه يتم التأكد من عوامل الأمن والسلامة واتخاذ الإجراءات اللازمة داخل المركز للتأكد من نظافة البيئة مثل المرافق الصحية والمساحات ولكن بدرجة غير كافية ، وكانت هذه النتائج لصالح الاستجابة (إلى حد ما) حيث تراوح الوزن الترجيحى لها ما بين (٩٥٠) إلى (٩٢٣) والأهمية النسبية لها ما بين (٦٩,٩٠) إلى (٦٧,٩٢) .

ويرى الباحث أن لعوامل الأمن والسلامة لها دور كبير فتوافر عنصر الاطمئنان والأمان للأعضاء وللعاملين داخل المركز يساعد فى زيادة إقبال الأعضاء على الخدمات المقدمة ويظهر ذلك من خلال مظهر المركز من نظافة .

ويذكر بهجت عطية (٢٠٠٢م) ان عدم توافر عوامل الأمن والسلامة ليس صحيحا حيث أن المؤسسات الرياضية بها تجمع شعبى خطير ولذلك فإنه يحتاج حماية أمنية على مستوى عال تجنباً لاي أحداث طارئة . (٤)

كما أشارت النتائج إلى أنه لا يوجد بالمركز أجهزة الحاسب الالى الحديثة والجاهزة للعمل كما انه لا تتناسب قاعات العمل والمكاتب مع أعداد العاملين بالإضافة الى عدم توافر عيادة طبية مجهزة ومكتبة بها كافة الكتب المختلفة كما لا يوجد أماكن كافية لانتظار السيارات أمام المركز ولا تتوفر وسائل لنقل الأعضاء والعاملين من وإلى المركز وعدم الاهتمام بوجود أماكن ترفيهية خاصة بالأطفال ، وكانت هذه النتائج لصالح الاستجابة (لا) حيث تراوح الوزن الترجيحى لها ما بين (٩٨٧) إلى (٦٠٣) والأهمية النسبية لها ما بين (٧٧,٠٤) إلى (٤٠,٤٠) .

ويرى الباحث من النتائج السابقة أن ضعف وجود تسهيلات للأعضاء وللعاملين يحول دول تقديم خدمة مميزة تلبي حاجة الأعضاء والتي هى الهدف الاساسى لإدارة الجودة وهو (الحصول على رضا العميل) وبالإضافة الى إنها تحد من الاستفادة من قدرات العاملين بالشكل الأمثل .

ويتفق السابق مع دراسة ميرفت حسن (٢٠٠٦م) والتي أشارت الى انه لا يتم استخدام الحاسب الالى فى إدارة الأعمال بالمركز . (٢٣)

وتوصى رحاب نصر (٢٠٠٤م) بضرورة توفير عدد كاف من الأدوات والأجهزة والمرافق ليتناسب مع عدد المستخدمين مع صيانتها الصيانة اللازمة . (١٠)

جامعة بورسعيد - كلية التربية الرياضية للبنين والبنات

ويؤكد محمد هلال (٢٠٠٤م) ان قياس جودة الخدمة يعتمد بشكل كبير على حجم التسهيلات التى تقدمها المؤسسة للمستفيد من خدماتها. (٢٠)

ويوضح جوناس هنسون Jonas Hansson (٢٠٠٣م) فى دراسته أن التسهيلات التى تقدمها المؤسسة للعاملين تلعب دور ايجابي فى مساعدتهم فى انجاز الأعمال الموكلين بتنفيذها. (٣٠)

أما بالنسبة إلى خامسا : نظم المعلومات فإننا نجد انه يتم توثيق كافة الأحداث والانجازات داخل المركز كما إنه تعمل إدارة المركز على التواصل مع العاملين لأداء الأعمال بصورة جيدة ، وكانت هذه النتائج لصالح الاستجابة (نعم) حيث تراوح الوزن الترجيحي لها ما بين (١٠٦٨) إلى (١٠٥٨) والأهمية النسبية لها ما بين (٧٨,٨٥) إلى (٧٨,٥٩) .

ويرى الباحث أن مدى نجاح مركز الشباب يقاس بحجم الانجازات التى يقوم بتحقيقها والذي يكون عاملا محفزا على تطوير الأداء والعمل على تجاوز المعوقات لضمان تحقيق أهداف مراكز الشباب وذلك من خلال التواصل مع العاملين .

وتشير دراسة ميرفت حسن (٢٠٠٦م) إلى ضرورة الاهتمام بأراء العاملين وأفكارهم فى التحسين والتطوير المستمر. (٢٣)

كما أشارت النتائج إلى أنه وسائل الاتصال بين العاملين وأعضاء المركز فعالة إلى حد ما كما انه لا تتوافر قنوات للتواصل مع المجلس القومى للشباب وإدارة المركز بشكل كافي، وكانت هذه النتائج لصالح الاستجابة (الى حد ما) حيث تراوح الوزن الترجيحي لها ما بين (١٠٥٨) إلى (٨٨٧) والأهمية النسبية لها ما بين (٦٥,٢٧) إلى (٦٤,٣١) .

يرى الباحث من النتائج السابقة ان عدم توافر قنوات للاتصال مناسبة يؤدي إلى وجود فجوة بين العاملين والأعضاء وإدارة المركز .

ويتفق بهجت عطية (٢٠٠٢م) مع السابق حيث يشير الى مدى تأثير الفجوة التى تنشأ من ضعف عملية الاتصال والتى تؤدي الى التأثير على جودة الخدمة المقدمة. (٤)

ويذكر مفتى حماد (١٩٩٩م) أن الاتصال الفعال هو أول وسائل تحقيق النجاح فى أى هيئة أو إدارة أو مشروع رياضى. (٩٥ : ٢٢)

كما أشارت النتائج إلى أنه لا يوجد بالمركز نظام للعلاقات العامة ومركز للمعلومات يتضمن البحث فى قواعد المعلومات العالمية و قاعدة للبيانات تتضمن معلومات وافية عن المركز والخدمات التى يقدمها كما انه يوجد صعوبة فى تلقي شكاوى الأعضاء بالإضافة إلى عدم الاهتمام بتبادل العاملين بين المراكز لتبادل الخبرات وتطوير المعارف حول الخدمات المقدمة ، وكانت هذه النتائج لصالح الاستجابة (لا) حيث تراوح الوزن الترجيحي لها ما بين (٧٦٧) إلى (٧١٩) والأهمية النسبية لها ما بين (٥٦,٤٤) إلى (٥٢,٩١) .

جامعة بورسعيد - كلية التربية الرياضية للبنين والبنات

ويرى الباحث انه من خلال النتائج السابقة وجود خلل فى قنوات الاتصال داخل المركز (مجلس الإدارة - العاملين - الأعضاء) وخارج المركز مع المجلس الأعلى للشباب ونجد ان ذلك يؤثر على الاستفادة من الإمكانيات المادية والبشرية بالمركز وبالتالي يؤدي الى عدم تقديم الخدمة التى ترضى الأعضاء والذي يتعارض مع إدارة الجودة .

وتؤكد دراسة رحاب عثمان (٢٠٠٤م) ، (٢٠٠٨م) على السابق حيث ان يعتبر من اهم المعوقات التى تحول دون تطبيق إدارة الجودة هو وجود قصور فى وسائل الاتصال بين الإدارة والعاملين وبعضهم البعض واقتصارها على لوحة الإعلانات . (١٠) (١١)

ويوضح عادل بلبل (١٩٩٤م) انه تعتبر الاتصالات هى الطريقة العامة لتنفيذ المشروعات فى الوقت الحالى حيث تحتاج المجتمعات عالية التعليم الى كفاءة فى اتخاذ القرارات . (١٦ : ٥٩)

وتذكر ميرفت حسن (٢٠٠٦م) أن عدم مناقشة الأعضاء للمشاكل التى تواجههم مع العاملين يؤثر بالسلب على الخدمة المقدمة . (٢٣)

ويضيف محمد حسن (٢٠٠٥م) انه من الضرورة توفير قاعدة بيانات ومعلومات دقيقة تساعد على التخطيط الجيد للجودة بالإضافة إلى وجود نظم اتصال فعالة بين العاملين والعملاء . (٢١)

ويشير سيلابراهيمبور Sila and Ebrahimpour (٢٠٠٢م) أن العناصر التالية تشكل متطلبات هامة لإدارة الجودة وهى : التركيز على رضا العميل ، تدريب العاملين ، القيادة والتزام الإدارة العليا وكل فرد فى المؤسسة وقنوات الاتصال داخل المؤسسة . (٣٢ : ٩٠٢)

وقد أشار بهجت راضى ، يحيى الجبوشى (٢٠٠٤م) فى دراستهما الى متطلبات تطبيقات إدارة الجودة وهى توافر وعى الإدارة بفلسفة الجودة وتوافر الإدارة الفعالة للعنصر البشرى من خلال وجود نظام معتمد لتقويم أداء العاملين وربطه بسياسة الترقية بالإضافة الى وجود الى توافر نظام لتدريب العاملين وتوافر نظام للمعلومات واستخدام الحاسب الالى وشبكة المعلومات الدولية فى الإدارة . (٥)

ويذكر حسن الشافعى (٢٠٠٣م) ، (٢٠٠٦م) أن إدارة الجودة تتطلب فى المؤسسات الرياضية الالتزام من كلا من الإدارة العليا ، السلوك الصحيح من العاملين ، توافر الموارد ، استخدام النظم الفعالة لتحقيق أهداف المؤسسة . (٨ : ٥٧) (٩ : ٩٧)

ويرى الباحث انه من خلال النتائج السابقة أن الأهداف وبيئة العمل والموارد والتسهيلات ونظم المعلومات تعد من أهم متطلبات إدارة الجودة بمراكز الشباب ونجد ان بعضها يوجد بالمركز ولكن ليس بالصورة الكافية حيث يحتاج الى تدعيم .
الاستخلاصات

فى ضوء أهداف الدراسة وتحقيقا للإجابة على تساؤلاتها وفى حدود مجتمع وعينة البحث ومن خلال عرض ومناقشة النتائج الحالية وتحليلها وتفسيرها توصل الباحث الى الاستخلاصات التالية التى تعبر عن المعوقات التى تحول دون إنشاء نظام للجودة بمراكز الشباب .

جامعة بورسعيد - كلية التربية الرياضية للبنين والبنات

فإنه بالنسبة الى الأهداف يوجد قصور فى التعاون بين العاملين والأعضاء على تحقيق أهداف المركز، لا يتوافر المتخصصين المناسبين لمواجهة زيادة الطلب على الأنشطة المقدمة، أهداف مراكز الشباب غير واضحة للعاملين والأعضاء .

اما بالنسبة الى بيئة العمل فإنه لا يتم الاهتمام بمكافئة الافراد المتميزين داخل المركز، يوجد تضارب بين اختصاصات ومسؤوليات كل فرد داخل المركز ، يوجد قصور فى إقامة الندوات لنشر ثقافة الجودة بين العاملين والأعضاء بالمركز، عدم وجود دليل بالمركز يوضح ثقافة الجودة للعاملين والأعضاء ، لا يتم العمل على نشر ثقافة الجودة بين ادارة المجلس والعاملين والأعضاء بالمركز.

اما بالنسبة الى الموارد فإنه لا تتوافر عوامل الأمن والسلامة فى منشآت وملاعب المركز كما انه لا يوجد صيانه دوريه للملاعب والمنشآت ،عدم توافر شروط السلامة وللإجراءات المتبعة فى حالة الطوارئ ، لا يتناسب اشتراك الأعضاء بالمركز مع مستوى الخدمة المقدمة، يوجد قصور فى توفير برامج التدريب المناسبة للعاملين بالإضافة الى عدم إعطائهم الفرصة لابداء الراى والانتقاد البناء وعدم توفير الحوافز المناسبة لهم ، لا تتناسب الحوافز والتسهيلات التى يقدمها المجلس القومى للشباب مراكز الشباب بالإضافة الى عدم توفير الدعم المناسب لها ،عدم استثمار إمكانات المركز الاستثمار الأمثل لدعمه ماليا ،لا يتوافر بالمركز التمويل المالى اللازم لإقامة الأنشطة المختلفة .

اما بالنسبة الى التسهيلات فإن اجهزة الحاسب الالى الحديثة لا تتوافر فى المركز بشكل كافي،لا تتناسب قاعات العمل والمكاتب مع أعداد العاملين فى المركز،يوجد قصور فى إقامة مكتبة داخل المركز تتوافر بها كافة الكتب المختلفة ، لا تتوافر عيادة طبية مجهزة داخل المركز بالإضافة الى عدم وجود أماكن لانتظار للسيارات أو لنقل الأعضاء والعاملين من والى المركز ولكن يوجد سهولة فى الانتقال بين المنشآت والملاعب داخل المركز ، لا يتوافر بالمركز أماكن ترفيهية خاصة بالأطفال.

اما بالنسبة الى نظم المعلومات فإنه يوجد قصور فى توثيق الأحداث والانجازات داخل المركز ،لا يوجد بالمركز قاعدة للبيانات تتضمن معلومات وافية عن المركز والخدمات التى يقدمها بالإضافة الى عدم تواجد مركز للمعلومات يتضمن البحث فى قواعد المعلومات العالمية ،لا يتوافر نظام للعلاقات العامة بمراكز الشباب ، لا يوجد نظام لتسهيل تلقي شكاوى الاعضاء بالمركز بكل سهولة .

التوصيات

- توعية القيادات الادارية بمراكز الشباب بأهمية ادارة الجودة وعقد دورات تدريبية من خلال المجلس القومى للشباب لصفى مفهوم إدارة الجودة لهذه القيادات .
- مراعاة التدريب المستمر للكوادر الادارية والعاملين بمراكز الشباب وإطلاعهم على كل ما هو جديد للارتقاء بإمكاناتهم .
- التعاون بين المجلس القومى للشباب وما يناظره فى الدول الاخرى لعقد مؤتمرات حول خبرات النجاح لديهم فى ادارة الجودة فى المؤسسات المختلفة .

جامعة بورسعيد - كلية التربية الرياضية للبنين والبنات

المراجع

أولاً : المراجع العربية

- ١- احمد محمد احمد : (٢٠١١م) ، " تصور مقترح لتطبيق إدارة الجودة الشاملة فى جامعة حضر موت " رسالة دكتوراه، كلية التربية ، جامعة اسبوط .
- ٢- امير احمد عبده هريسة : (١٩٩٩م) ، تقويم النشاط الرياضى ببعض مراكز الشباب بمحافظة بورسعيد ، رسالة ماجستير ، كلية التربية الرياضية ، جامعة قناة السويس .
- ٣- امير طاهر إبراهيم محمد : (٢٠٠٧م) ، " تقويم الاداء الادارى بمراكز شباب القرى بمحافظة المنوفية " ، رسالة ماجستير ، كلية التربية الرياضية ، جامعة بنها .
- ٤- بهجت عطية راضى : (٢٠٠٣م) ، " إدارة الجودة الشاملة كمدخل لتطوير إدارة الاندية الرياضية" ، رسالة دكتوراه ، كلية التربية الرياضية ، جامعة حلوان .
- ٥- بهجت عطيه راضى يحيى الجيوشى : (٢٠٠٤م) ، متطلبات تطبيق ادارة الجودة الشاملة كمدخل لتطوير قطاع الرياضة للجميع بوزارة الشباب ، مجلة جامعة المنوفية للتربية البدنية والرياضة .
- ٦- جوزيف جابلونسكى : (١٩٩٦م) ، تطبيق إدارة الجودة الشاملة " نظرة عامة " ، ترجمة عبد الفتاح السيد النعمانى ، ج٢ ، مركز الخبرات المهنية ، القاهرة .
- ٧- حافظ فرج احمد : (٢٠٠٧م) ، الجودة الشاملة فى المؤسسات التربوية ، عالم الكتب ، القاهرة .
- ٨- حسن احمد الشافعى : (٢٠٠٣م) ، إدارة الجودة الشاملة فى التربية البدنية والرياضة ، دار الوفاء لنديا الطباعة والنشر ، الاسكندرية .
- ٩- : (٢٠٠٦م) ، معايير تطبيق إدارة الجودة الشاملة فى المؤسسات الرياضية بالمجتمع العربى، دار الوفاء لنديا الطباعة والنشر ، الاسكندرية .
- ١٠- رحاب على امين عثمان نصر : (٢٠٠٤م) ، دراسة معوقات تطبيق مفهوم إدارة الجودة الشاملة بحمامات السباحة فى المؤسسات الرياضية بمحافظة الإسكندرية ، رسالة ماجستير ، كلية التربية الرياضية للبنات ، جامعة الإسكندرية .
- ١١- : (٢٠٠٨م) ، متطلبات إدارة الاتصال الفعال بالجودة الشاملة لتحقيق أهداف الاتحاد المصرى للسباحة ، رسالة دكتوراه ، كلية التربية الرياضية للبنات ، جامعة الإسكندرية .
- ١٢- ساجدة جاسم الهولى : (٢٠٠٦م) ، إدارة الجودة الشاملة كمدخل لتطوير إدارة التربية الرياضية بوزارة التربية بدولة الكويت ، رسالة ماجستير ، كلية

جامعة بورسعيد - كلية التربية الرياضية للبنين والبنات

التربية الرياضية للبنات ، جامعة حلوان ، القاهرة .

- ١٣- سمير عبد الحميد على : (١٩٩٩م) ، ادارة الهينات الرياضية "النظريات الحديثة وتطبيقاتها" ، منشأة المعارف ، الاسكندرية .
- ١٤- شريف حسين سعد مصطفى : (٢٠١٠م) ، دراسة تقييمية للنظم الادارية بمديريات الشباب والرياضة بالقاهرة الكبرى ، رسالة ماجستير ، جامعة حلوان .
- ١٥- طلحة حسام الدين ، عدليه عيسى مطر : (١٩٩٧م) ، مقدمة الادارة الرياضية ، مركز الكتاب للنشر ، القاهرة .
- ١٦- عادل بلبل : (١٩٩٤م) ، إدارة الجودة الهندسية الشاملة ، المكتبة الأكاديمية ، القاهرة .
- ١٧- عبد الله فرغلى احمد : (٢٠٠٣م) ، منظومة مراكز الشباب التربوية ، مركز الكتاب للنشر ، القاهرة .
- ١٨- عصام فرج مسعود على : (٢٠٠٩م) ، تقويم الموارد المادية والبشرية بمراكز الشباب بمحافظة المنوفية ، رسالة ماجستير ، كلية التربية الرياضية ، جامعة طنطا .
- ١٩- محمد صبرى محمود ، السيد السيد البحرى : (٢٠٠٩م) ، إتجاهات معاصرة فى إدارة المؤسسات التعليمية ، عالم الكتب ، القاهرة .
- ٢٠- محمد عبد المنعم محمد هلال : (٢٠٠٤م) ، قياس جودة الخدمة فى المنشآت الرياضية المركزية بوزارة التربية والتعليم ، رسالة دكتوراه ، كلية التربية الرياضية ، جامعة حلوان .
- ٢١- محمد عثمان على حسن : (٢٠٠٥م) ، " نموذج مقترح لادارة الجودة الشاملة لرعاية الطلاب بالمدن الجامعية بجامعة حلوان " ، رسالة ماجستير ، كلية التربية الرياضية ، جامعة حلوان .
- ٢٢- مفتى إبراهيم حماد : (١٩٩٩م) ، تطبيقات الإدارة الرياضية ، مركز الكتاب للنشر ، القاهرة .
- ٢٣- ميرفت على حسن : (٢٠٠٦م) ، بناء مقياس لتقويم إدارة الجودة الشاملة فى مراكز الشباب المطورة ، رسالة ماجستير ، كلية التربية الرياضية للبنات ، جامعة حلوان .
- ٢٤- نبيه العلقامى : (١٩٩٧م) ، مقدمة فى السياسات الادارية " مراكز الشباب " ، مركز الكتاب للنشر ، القاهرة .
- ٢٥- نعيم يوسف عز الدين : (١٩٩٣م) ، تقويم الأنشطة الرياضية بمراكز شباب القرى والمدن بمحافظة الدقهلية ، رسالة ماجستير ، كلية التربية الرياضية للبنين ، جامعة حلوان .
- ٢٦- نيرمين احمد كمال كريمة : (٢٠٠٩م) ، معايير الجودة الشاملة لتطوير إدارة النشاط الرياضى برعاية الشباب جامعة طنطا ، رسالة دكتوراه ، جامعة طنطا .
- ٢٧- وزارة الشباب : (٢٠٠٩م) ، لائحة النظام الاساسى لمراكز الشباب المعدلة بقرار وزير الشباب ، مطابع الشرطة .

جامعة بورسعيد - كلية التربية الرياضية للبنين والبنات

- 28- Alan R.Freitage : (2000) ,The Adequacy cultural which related of the administrators employment sports center .
- 29- Jens J. Dahlgaard : (2007) , Fundamentals of Total Quality Management , Taylor and Francis .
Kai Kristensen
Gopal K. Kanji
- 30- Jonas Hansson : (2003) , Total Quality Management- Aspects of Implementation and Performance Investigations with a focus on small organizations , Lulea University of Technology.
- 31- Oebbeke Markus : (1998) , ToWard Aframework of Total Quality management (TQM) in Professional Sport Team Organizations , Identification and Validation of TQM Constructs and The Development of Anassociated Measurement Instrument , EDD , Tenpleuniversity.
- 32- Sila , Ebrahimpour : (2002) , Aninvestigation of the Total Quality management , Survey based on research between 1998 and 2000 , International Journal of Quality and Reliability management , Vol 19 , No.7

ثالثاً : شبكة المعلومات الدولية

33. http://k_alharbi.com/denhadt%20.ppt

34. wikipedia, the free encyclopedia