



معوقات تطبيق معايير الجودة الشاملة لبعض الهيئات

الشبابية والرياضية بمحافظة الوادي الجديد

أ. د / إبراهيم حسين إبراهيم

أ. م. د / محمد إبراهيم مغاوري

د / إبراهيم احمد عبد الوهاب

****الباحث / احمد فتحي احمد عيسوي

مقدمة ومشكلة البحث :

أن الجودة الشاملة تعد من المفاهيم التي نالت اهتماماً واسعاً من قبل الباحثين والمعنيين بتحسين الأداء، فالجودة الشاملة إطار فكري ومنظمي من شأنه التركيز على تحقيق رضا المستفيد وتوفير سبل التطوير من خلال إشراك كافة العاملين للإسهام في عملية التحسين والتطوير، وأصبحت إحدى القضايا التي تهم القيادة في أية مؤسسة تسعى لرفع أدائها، كما استخدمت الجودة في التنافس بين تلك المؤسسات (٢ : ٣٧) .

بالرغم من تعدد الآراء حول مفهوم الجودة الشاملة إلا أنها تدور حول مجموعة من المتطلبات المبنية على رغبات واحتياجات المستفيد وتوقعه، والتي تتطلب جهداً مستمراً يشمل جميع أفراد المنظمة والذي يعمل على التطوير والتحسين المستمر في السلعة أو الخدمة المقدمة بهدف الحصول على ارضاء المستفيدين

(العملاء) مع القدرة على مواكبة التنافس المستمر بين المنظمات وبعضها، وهنا يرى البعض أن مفهوم الجودة يشير إلى قدرة المنظمة على إنتاج سلعة أو تقديم خدمة تكون قادرة على الوفاء باحتياجات المستهلكين والمستفيدين (٩ : ٦٥) .

ومديرية الشباب والرياضة بمحافظة الوادي الجديد تهدف إلي دعم وتطوير الهيئات والشبابية والرياضية العاملين في مجال الشباب والرياضة بمحافظة الوادي الجديد وتوفير كافة الإمكانيات اللازمة، ولها دور هام وفعال وحيوي في تطوير وتحسين مهارات الأفراد والهيئات بما

* أستاذ الإدارة الرياضية والترويح -كلية التربية الرياضية- جامعة أسيوط ورئيس قسم الإدارة الرياضية والترويح -

كلية التربية الرياضية -جامعة الوادي الجديد سابقا

** أستاذ مساعد الإدارة الرياضية والترويح -كلية التربية الرياضية -جامعة الوادي الجديد

*** مدرس الإدارة الرياضية والترويح -كلية التربية الرياضية -جامعة الوادي الجديد

**** مدير إدارة الأداء الرياضي بمديرية الشباب والرياضة بمحافظة الوادي الجديد



يتفق مع مصالح الدولة وبما يعمل على التوجيه الصحيح للرياضة ويهيئ لها المناخ لتكون أداه فعالة للتنمية في المجتمع .

ويحتاج العمل بالهيئات الشبابية والرياضية إلى المعايير الإدارية الواضحة والفعالة ومن بينها التدريب والتنمية بالإضافة لضرورة وجود نظم التدريب وتحسين أداء العمل و التحفيز المستمر .

وقد نص قانون الرياضة رقم ٧١ لسنة ٢٠١٧ على تحسين وتطوير الهيئات الرياضية من خلال توفير آليات للجودة حيث تنص المادة (٣٢) على : " تعمل الجهة الإدارية المركزية على تطوير ممارسة الرياضة وتشجيعها وتحسين جودتها في جمهورية مصر العربية ولها اتخاذ كل ما يلزم من التدابير والإجراءات والقرارات اللازمة لذلك " ، وبذلك أصبح من الضروري وضع معايير للرقابة والدعم والتطوير للهيئات الرياضية والشبابية التي تعد الدعامة الرئيسية للرياضة والشباب المصري بصفة عامة لتحديد أوجه التميز وتنميتها وتطويرها تحديد أوجه القصور وكيفية معالجتها وتحديد الهيئات التي تستحق الدعم من الدولة وتحديد أنظمة واضحة للرقابة والتطوير وفق معايير واليات واضحة بعيدا عن التحيز الشخصي أو عدم الموضوعية في الرقابة والدعم .
ومن أهم المتطلبات التي يجب توفرها لتطبيق منهجية إدارة الجودة الشاملة ما يلي :

١- دعم الإدارة العليا :

أهمية أن تكون للمؤسسة رغبة قوية لتنفيذ إدارة الجودة الشاملة والافتتاح بحتمية التغيير .

٢- التوجه إلى الاهتمام بالعميل :

يعتبر العميل الهدف الأساسي من تطبيق إدارة الجودة الشاملة حيث يعتبر رضاه من أولويات الإدارة العليا حيث يجب على هذه الأخيرة توفير قاعدة بيانات كبيرة من العملاء واحتياجاتهم، ويجب تفعيل نظام التغذية العكسية .

٣- تهيئة مناخ العمل وثقافة المؤسسة :

يقصد بتهيئة مناخ العمل اهتمام الإدارة العليا بالمؤسسة بإعداد العاملين نفسيا لفهم وقبول مفاهيم وممارسات إدارة الجودة الشاملة كنشر الوعي، وتنقيف العاملين عن الجودة، الأمر الذي يسهل تعاونهم والتزامهم وتقليل مقاومتهم للتغيير .

إن نجاح تطبيق إدارة الجودة الشاملة مرتبط أيضا بالتهيئة الشاملة لثقافة المؤسسة من جميع جوانبه، حيث تمثل ثقافة المؤسسة مجموعة المعتقدات الراسخة حول كيفية تنظيم العمل، وأسلوب مكافأة العاملين وكيفية مراقبة أدائهم .

٤- ممارسة النمط القيادي المناسب :





يعتبر النمط الديمقراطي للقيادة أكثر الأنماط القيادية مناسبة لتطبيق إدارة الجودة الشاملة، فهو يسمح بمشاركة العاملين في وضع الأهداف واتخاذ القرارات وهناك أنماط أخرى تعتمد على المركزية التي لا تسمح بفكرة تفويض السلطة، ومنه عدم جدوى تطبيق إدارة الجودة الشاملة .

٥- وجود نظام للقياس :

وذلك لضبط الجودة يلزم القياس مما يسمح باكتشاف الاختلافات في الإنتاج وانحرافات تستخدم الأساليب الإحصائية في الوقت المناسب واتخاذ الإجراءات التصحيحية الملائمة .

٦- فعالية نظام الاتصالات :

لتطبيق فلسفة إدارة الجودة الشاملة ينبغي أن يكون هناك نظاما فعالا للاتصالات في كلا الاتجاهين (بين الرئيس والمؤوس أو بين داخل المنظمة وخارجها) يجب أن يكون هذا النظام (نظام الاتصالات) قادر على إيصال المعلومات في وقتها المناسب .

٧- التحسين المستمر :

أي المراقبة لكل مراحل العمليات دون انقطاع ، لتحديد الأخطاء وتصحيح الانحرافات في الوقت المناسب (٥ : ٢٠٥ - ٢٠٦) .

ويشير " تاري Tari " (٢٠٠٥) نقلاً عن " ديمينج Deming " أنه تم تحديد أربعة عشر معياراً في الإدارة ، ولخصها في ما يلي :

١- تحديد هدف التحسين للمنتج أو الخدمة : وهي العمل على ثبات الهدف باتجاه تحسين الخدمات التي تقدم للعملاء ، ونشر ثقافة الجودة الشاملة .

٢- تبني فلسفة جديدة للتطوير : ويتم نشرها في المؤسسة من خلال تحديد الأمور التي يجب أن تخضع للتغيير مع توعية وتدريب منسوبي المؤسسة .

٣- إلغاء التفتيش : ويتم بالتركيز على عمليات التصنيع وليس على نتائج الفحوص النهائية .

٤- السعر ليس أساس تقييم العمل : إلغاء اعتبار السعر في تقييم الأمور داخل المؤسسة وعدم الاعتماد على فلسفة الشراء اعتماداً على السعر الأقل من خلال تغيير سياسة قبول العاملين في المؤسسة على اعتبارهم الأرخص ، كما أن التجهيزات لا تقيم على أساس السعر .

٥- تحديد المشكلات التي تعرقل التحسين المستمر للمنتج أو الخدمة : والعمل على التحسين المستمر لنظام تطوير الخدمات لتحسين الجودة الإنتاجية، وذلك عن طريق إدخال أحدث الأفكار والأدوات كوسائل لتحديد المشكلات وفحصها وحلها وضمان التحسين المستمر .

٦- التدريب المستمر للعاملين : والعمل على تدريب جميع العاملين بالمؤسسة لتحقيق التنمية البشرية المستدامة، ليصبح التدريب هو القاعدة الأساسية للتطوير .





- ٧- إهمال الخوف : وذلك عن طريق تهيئة الجو النفسي الملائم للعمل ، واستبعاد الخوف بحيث يمكن لجميع العاملين العمل بفعالية في المؤسسة ، وذلك عن طريق عدم ربط الأداء بمصير العاملين .
- ٨- تشجيع العمل بروح الفريق : عن طريق إزالة الحواجز الموجودة بين الإدارات وكسر الحدود بين الأقسام ، أي بين جميع منتسبي المؤسسة (عمال ، إدارة ، عملاء ، مجتمع) .
- ٩- إلغاء الحصص الرقمية : حيث يجب الاهتمام مستوى الإنجاز وأثره في تحسين نوعية المنتج ، أي الاهتمام بالكيف وليس بنسب الإنتاج فقط .
- ١٠- تشجيع العملاء على التدريب ، وتأسيس برامج التعليم المستمر والتنمية الذاتية لإفراد المؤسسة
- ١١- زرع رغبة التغيير في جميع أفراد المؤسسة ، وإيجاد اتجاهات تشير لرغبة الجميع في التغيير ، باعتبار الجودة الشاملة رحلة لا نهائية لها ، وأنها ليس برنامج محدد المدة للتنفيذ فيه) . (٢٩٥ - ٢٩٦) .

أهمية البحث :

ترجع أهمية البحث إلى كونه يساهم في تحديد معوقات تطبيق معايير لإدارة الجودة الشاملة في الهيئات الشبابية والرياضية حيث لا يوجد تقويم لمدى تطبيق معايير للجودة الشاملة في المجال الشبابي والرياضي مقارنة بالمجال الصناعي والمجال التربوي ، كما تعد الهيئات الشبابية والرياضية جزء لا يتجزأ من المؤسسات الاجتماعية والاقتصادية المهمة في أي بلد لذا يعد هذا البحث من الأبحاث الرائدة (في حدود علم الباحثون) في مجال معوقات تطبيق معايير للجودة وتطبيقها في المجال الرياضي والشبابي .

هدف البحث :

يهدف هذا البحث إلى دراسة معوقات تطبيق معايير الجودة الشاملة لبعض الهيئات الشبابية والرياضية بمحافظة الوادي الجديد .

تساؤلات البحث :

- ١- ما هي معوقات تنفيذ الجودة الشاملة لبعض الهيئات الرياضية والشبابية بمحافظة الوادي الجديد ؟

مصطلحات البحث:

معيار:





هو نموذج للأداء يحدد بمعرفة أفراد أو هيئات علمية ومهنية متخصصة وتأتي صياغة المعيار لكي تعبر عن محتوى علمي وعملي، فهو قابل للتطبيق وقاعدة أساسية مرشدة للعمل الجامعي (١: ١٥).

إدارة الجودة الشاملة :

هي كل أنشطة ووظائف الإدارة التي تطبق في المؤسسات الرياضية والتي تقوم بتحديد أهداف الجودة وسياساتها ومسئوليتها وتطبيقها بواسطة تخطيط الجودة وضبط وتوكيد الجودة وتحسين الجودة بداخل نظام الجودة (٢: ٤٦) .

الهيئات الشبابية :

كل مجموعة تتألف وفقاً لأحكام هذا القانون من عدة أشخاص طبيعيين أو اعتباريين أو منهما معا بغرض تحقيق الرعاية للشباب عن طريق توفير الخدمات الرياضية والاجتماعية والصحية والترفيهية وغيرها في إطار السياسة العامة للدولة ولا يجوز لتلك الهيئة مباشرة أي نشاط سياسي أو حزبي أو ديني أو الترويج لأفكار أو أهداف سياسية (٧) .

الهيئات الرياضية :

كل مجموعة تتألف من عدة أشخاص طبيعيين أو اعتباريين أو من كليهما بغرض توفير خدمات رياضية وما يتصل بها من خدمات ولا يجوز لتلك الهيئة مباشرة أي نشاط سياسي أو حزبي أو ديني أو الترويج لأفكار أو أهداف سياسية (٨) .

الدراسات المرتبطة :

١- دراسة " سعيد العضاضي " (٢٠٠٧) (٤) بعنوان : معوقات تطبيق ادارة الجودة الشاملة - حالة تطبيقية جامعة الملك خالد وكان اهم نتائج هذه الدراسة ، عدم توافر حوافز كافية تشجع اعضاء هيئة التدريس علي الترقى ، صعوبة الحصول علي درجتي الماجستير والدكتوراه ، عدم وجود معايير لقياس رضاء العملاء .

٢- دراسة " تيري جان Tari, Juan " (٢٠٠٥) (١٠) بعنوان : عوامل نجاح ادارة الجودة الشاملة تهدف الدراسة لتحديد عناصر الجودة الشاملة، حتى تكون معروفة لدى المدراء، وبذلك تسهل عملية تطبيق إدارة الجودة بنجاح. كما تهدف الدراسة إلى عرض أوضاع الشركات الحاصلة على شهادة الأيزو وفحص أثر تطبيق تلك العناصر. وفي الخلاصة أظهرت الدراسة من خلال مراجعة الأدبيات العلمية، أن هناك العديد من الدراسات المختلفة لتحلل أهم عناصر





تطبيق إدارة الجودة الشاملة بنجاح وتأثيرها على النتائج. كما تطرقت الدراسة إلى إيجاد أي التقنيات والأدوات التي يمكن أن تناسب تطور الجودة. وقد استنتجت هذه الدراسة إلى أنه لا يوجد نموذج موحد لتطبيق برنامج الجودة الشاملة، وفي حقيقة الأمر أن الجودة الشاملة تعتمد على مجموعة من العناصر المتداخلة والمعتمدة على بعضها البعض. ويمكن للمدراء تحديد تلك العناصر وكيفية تطبيقها، كما أظهرت الدراسات التي أجريت على عدد من الشركات الحاصلة على شهادة الأيزو، أن من أهم الشروط هي تطوير العاملين في الشركة وتوجههم نحو تطبيق الجودة الشاملة في كل المجالات.

٣- دراسة " وراين وهيلي " (٢٠٠٢) (٦) بعنوان : تحديات التطبيق الفعال لإدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي , هدفت هذه الدراسة التعرف إلى التحديات التي تواجه تطبيق مبدأ إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي، وكذلك استقصاء جودة التعليم في برامج الدراسات العليا، وذلك من خلال إجراء مسح شامل لمائة وستين كلية وجامعة في الولايات المتحدة الأمريكية، والتي قامت بتطبيق هذا المدخل، وبمستويات مختلفة في العاملين السابقين .وتوصلت النتائج إلى أن هناك خمسة تحديات تحول دون التطبيق الناجح لإدارة الجودة الشاملة وهي: الحاجة إلى تغيير الثقافة التنظيمية للمؤسسة التعليمية، ومدى التزام القيادة العليا بثقافة الجودة، وضرورة الحصول على دعم كافة الكليات الجامعية وتأييدها، وتخصيص جز من الوقت لتطبيق إدارة الجودة الشاملة ، ومراعاة التكاليف المصاحبة لتدريب العاملين في المؤسسة، وقد تم نشر نتائج المسح من خلال هيئة الجودة المركزية للجامعات الأمريكية.

منهج البحث :

سوف يستخدم الباحث المنهج الوصفي "الدراسات المسحية" وذلك لمناسبته لطبيعة البحث .

مجتمع البحث :

- العاملين بمديرية الشباب والرياضية بمحافظة الوادي الجديد .
- أعضاء مجالس إدارات الأندية الرياضية ومراكز الشباب بمحافظة الوادي الجديد .
- المدير التنفيذي والعاملين بالأندية الرياضية ومراكز الشباب بمحافظة الوادي الجديد .
- أعضاء الجمعية العمومية بالأندية الرياضية ومراكز الشباب بمحافظة الوادي الجديد .





عينة البحث :

قام الباحثون باختيار عينة البحث بالطريقة العشوائية من مجتمع البحث , واشتملت عينة البحث على (٩٠٦) فرد للعينة الأساسية والاستطلاعية بواقع (٨٧٦) للعينة الأساسية و (٣٠) للعينة الاستطلاعية .

أدوات جمع البيانات :

استخدم الباحثون لجمع بيانات البحث الأدوات الآتية :

أولاً : الوثائق والسجلات :

- قانون الرياضة المصري .

- قانون الهيئات الشبابية المصري.

ثانياً : استمارة استبيان معوقات تطبيق الجودة الشاملة لبعض الهيئات الشبابية والرياضة بمحافظة الوادي الجديد في صورتها الأولية:

- تحديد هدف استمارة الإستبيان :

هدفت هذه الاستمارة إلى دراسة معوقات تطبيق الجودة الشاملة لبعض الهيئات الشبابية والرياضة بمحافظة الوادي الجديد في صورتها الأولية .

- تحديد محاور الإستبيان :

لتحديد محاور استمارة استبيان دراسة معوقات تطبيق الجودة الشاملة لبعض الهيئات الشبابية والرياضة بمحافظة الوادي الجديد اتبع الباحثون الخطوات التالية:

- عمل دراسة تحليلية للمراجع العلمية والدراسات السابقة دراسة " سعيد العضاضي " (٢٠٠٧)

(٤) , دراسة " تيري جان Tari, Juan " (٢٠٠٥) (١٠) , دراسة " وراين وهيلي " (

٢٠٠٢) (٦) المرتبطة بالإستمارة قيد البحث .

- من خلال الدراسة التحليلية توصل الباحثون لمجموعة من المحاور حيث قام بوضعها في

استمارة استطلاع رأى للسادة الخبراء بهدف إبداء الرأي في مدى مناسبتها لموضوع البحث ،

وتم عرضها على مجموعة من الخبراء في مجال الإدارة الرياضية وإدارة الأعمال وعددهم (

٧) خبراء (مرفق ١) وقد اشترط الباحثون في اختيار الخبراء أن تتوافر فيهم الشروط

التالية :

١. أن يكون حاصل على درجة أستاذ علي الأقل في الإدارة أو الإدارة الرياضية .

٢. أن يكون قائم بالتدريس الفعلي في الجامعات المصرية .

٣. لديه خبرة لا تقل عن ٢٠ سنة في مجال الإدارة أو الإدارة الرياضية .





وفي ضوء آرائهم تم اختيار المحاور التي حصلت على نسبة مئوية ٧٠ % فأكثر من مجموع آراء الخبراء (مرفق ٥) ، وجدول (١) يوضح ذلك

جدول (١)

التكرار والنسبة المئوية لآراء السادة الخبراء في المحاور المقترحة لإستبيان "معوقات تطبيق الجودة الشاملة لبعض الهيئات الشبابية والرياضة بمحافظة الوادي الجديد" (ن = ٧)

م	المحاور	التكرار	النسبة المئوية
١	المعوقات الإدارية	١٠	١٠٠
٢	المعوقات الفنية	٨	٨٠
٣	المعوقات التشريعية والقانونية	٩	٩٠
٤	المعوقات البشرية	٨	٨٠
٥	المعوقات المادية	١٠	١٠٠

يتضح من جدول (١) أن الوزن النسبي لآراء السادة الخبراء في محاور لإستبيان معوقات تطبيق الجودة الشاملة لبعض الهيئات الشبابية والرياضة بمحافظة الوادي الجديد بلغت (٨٠ % : ١٠٠ %) ، وقد إرتضى الباحثون بالمحاور التي حصلت على نسبة مئوية أكثر من ٧٥ % ، وبذلك تم الموافقة على جميع المحاور .

- إعداد عبارات استبيان لاستبيان معوقات تطبيق الجودة الشاملة لبعض الهيئات الشبابية والرياضة بمحافظة الوادي الجديد في صورتها الأولية :

بعد تحديد محاور استبيان معوقات تطبيق الجودة الشاملة لبعض الهيئات الشبابية والرياضة بمحافظة الوادي الجديد في صورتها الأولية قام الباحثون بوضع عدد من العبارات لكل محور من المحاور التي توصل لها الباحثون من خلال آراء السادة الخبراء ، وبلغ عدد عبارات استمارة الاستبيان (٣٠) عبارة في صورتها الأولية موزعة على المحاور ، وقد راعى الباحثون عند صياغة عبارات استمارة الاستبيان في صورتها الأولية أن تكون العبارات سهلة وبسيطة ومفهومة (مرفق ٦) ، حيث استخدم الباحثون ميزان تقدير ثنائي (موافق = ١ ، غير موافق = ٠) ، وجداول (٢) يوضح ذلك.



جدول (٢)

التكرار والنسبة المئوية لآراء السادة الخبراء لعبارات استبيان الواقع الفعلي معوقات

تنفيذ الجودة الشاملة لبعض الهيئات الشبابية والرياضة

بمحافظة الوادي الجديد في صورتها الأولية (ن = ٧)

م	المحور	العبارات							
١	المعوقات الإدارية	العبارات	١	٢	٣	٤	٥	٦	٧
		التكرار	١٠	١٠	١٠	٨	٩	١٠	١٠
		النسبة	% ١٠٠	% ١٠٠	% ١٠٠	% ٨٠	% ٩٠	% ١٠٠	% ١٠٠
٢	المعوقات الفنية	العبارات	١	٢	٣	٤	٥		
		التكرار	٩	١٠	١٠	١٠	١٠		
		النسبة	% ٩٠	% ١٠٠	% ١٠٠	% ١٠٠	% ١٠٠		
٣	المعوقات التشريعية والقانونية	العبارات	١	٢	٣	٤	٥	٦	
		التكرار	١٠	١٠	٨	٩	٥	٣	
		النسبة	% ١٠٠	% ١٠٠	% ٨٠	% ٩٠	% ٥٠	% ٣٠	
٤	المعوقات البشرية	العبارات	١	٢	٣	٤	٥	٦	
		التكرار	٩	١٠	٨	١٠	٩	١٠	
		النسبة	% ٩٠	% ١٠٠	% ٨٠	% ١٠٠	% ٩٠	% ١٠٠	
٥	المعوقات المادية	العبارات	١	٢	٣	٤	٥	٦	
		التكرار	١٠	٨	٩	١٠	١٠	٨	
		النسبة	% ١٠٠	% ٨٠	% ٩٠	% ١٠٠	% ١٠٠	% ٨٠	

يتضح من جدول (٢) أن النسبة المئوية لآراء السادة الخبراء لعبارات استبيان معوقات تطبيق الجودة الشاملة ببعض الهيئات الشبابية والرياضة بمحافظة الوادي الجديد في صورتها الأولية تراوحت ما بين (٣٠ % : ١٠٠ %) ، وقد ارتضى الباحثون بالعبارات التي حصلت على وزن نسبي ٧٥ % فأكثر، وبذلك تم استبعاد العبارتين (٥ ، ٦) للمحور الثالث ، وبذلك أصبح عدد عبارات الاستبيان في صورته المبدئية (٤٢) عبارة .



جدول (٣)

بيان بعدد عبارات استبيان الواقع الفعلي معوقات تنفيذ الجودة الشاملة لبعض الهيئات الشبابية والرياضة بمحافظة الوادي الجديد قبل وبعد العرض على الخبراء

م	اسم المحور	عدد العبارات قبل العرض على الخبراء	عدد العبارات المحذوفة	عدد العبارات المضافة	عدد العبار بعد العرض على الخبراء
١	المعوقات الإدارية	٧	—	—	٧
٢	المعوقات الفنية	٥	—	—	٥
٣	المعوقات التشريعية والقانونية	٦	٢	—	٤
٤	المعوقات البشرية	٦	—	—	٦
٥	المعوقات المادية	٦	—	—	٦
	الإجمالي	٣٠	٢	—	٢٨

- المعاملات العلمية لاستمارة الاستبيان الثانية :

- الصدق :

أ. صدق المحتوى:

لإيجاد صدق استمارة الاستبيان استخدم الباحثون صدق المحتوى حيث تم تطبيق استمارة الاستبيان على مجموعة من السادة الخبراء قوامها (٧) خبراء بهدف إبداء الرأي في أن استمارة الاستبيان تقيس ما وضعت من أجله ، وذلك في الفترة من ١ / ١٢ / ٢٠١٨ إلى ١٠ / ١٢ / ٢٠١٨

- صدق الاتساق الداخلي :

للتحقق من صدق استمارة استبيان معوقات تطبيق الجودة الشاملة لبعض الهيئات الشبابية والرياضة بمحافظة الوادي الجديد باستخدام أسلوب سيigma (Six Sigma) قام الباحثون بحساب الاتساق الداخلي من خلال (٣٠) من مجتمع البحث ومن غير العينة الأصلية للبحث ، وتم حساب معاملات الارتباط بين درجة كل عبارة والدرجة الكلية للمحور الذي تنتمي إليه ، وكذلك معاملات الارتباط بين درجة كل عبارة من عبارات الاستبيان والدرجة الكلية للاستبيان ، كما تم حساب معاملات الارتباط بين درجة كل محور والدرجة الكلية للاستبيان ، وذلك بالفترة من ٢٠ / ١٢ / ٢٠١٨ إلى ٥ / ١ / ٢٠١٩ ، والجداول (٤) (٥) توضح ذلك



جدول (٤)

معاملات الارتباط بين درجة كل عبارة من عبارات استبيان معوقات تطبيق
الجودة الشاملة لبعض الهيئات الشبابية والرياضة بمحافظة الوادي الجديد
والدرجة الكلية للمحور الذي تنتمي إليه (ن = ٣٠)

م	المحور	معاملات الارتباط بين درجة كل مفردة ودرجة المحور المنتمية إليه					
١	المعوقات الإدارية	١	٢	٣	٤	٥	٦
	معامل الارتباط	٠.٦٦	٠.٨٧	٠.٨٠	٠.٧٩	٠.٩١	٠.٨٩
٢	المعوقات الفنية	١	٢	٣	٤	٥	٦
	معامل الارتباط	٠.٧٥	٠.٧٩	٠.٨٢	٠.٨٣	٠.٧٠	٠.٩٢
٣	المعوقات التشريعية والقانونية	١	٢	٣	٤	٥	٦
	معامل الارتباط	٠.٧٠	٠.٨٤	٠.٩٣	٠.٨٠	٠.٧٩	٠.٨٧
٤	المعوقات البشرية	١	٢	٣	٤		
	معامل الارتباط	٠.٨٨	٠.٩٥	٠.٨٠	٠.٩٠		
٥	المعوقات المادية	١	٢	٣	٤	٥	٦
	معامل الارتباط	٠.٨٧	٠.٧٧	٠.٧٦	٠.٨٤	٠.٨٠	٠.٩٠

قيمة (ر) الجدولية عند مستوى (٠.٠٥) = ٠.٤٤

يتضح من جدول (٤) ما يلي :

- تراوحت معاملات الارتباط بين درجة كل عبارة من عبارات محور " معوقات إدارية " والدرجة الكلية للمحور ما بين (٠.٦٦ : ٠.٩١) .
- تراوحت معاملات الارتباط بين درجة كل عبارة من عبارات محور " معوقات فنية " ما بين والدرجة الكلية للمحور ما بين (٠.٧٠ إلى ٠.٩٢) .
- تراوحت معاملات الارتباط بين درجة كل عبارة من عبارات محور " المعوقات التشريعية والقانونية " ما بين والدرجة الكلية للمحور ما بين (٠.٧٠ إلى ٠.٩٣) .
- تراوحت معاملات الارتباط بين درجة كل عبارة من عبارات محور " معوقات بشرية " ما بين والدرجة الكلية للمحور ما بين (٠.٨٠ إلى ٠.٩٥) .
- تراوحت معاملات الارتباط بين درجة كل عبارة من عبارات محور " معوقات مالية " ما بين والدرجة الكلية للمحور ما بين (٠.٧٦ إلى ٠.٩٠) .





جدول (٥)

معاملات الارتباط بين درجة كل محور والدرجة الكلية لاستبيان
معوقات تنفيذ الجودة الشاملة لبعض الهيئات الشبابية والرياضة بمحافظة الوادي الجديد
(ن = ٣٠)

م	المحاور	قيمة "ر"
١	المعوقات الادارية	*٠.٨٨
٢	المعوقات الفنية	*٠.٩٠
٣	المعوقات التشريعية والقانونية	*٠.٨٧
٤	المعوقات البشرية	*٠.٨٣
٥	المعوقات المادية	*٠.٨٩

قيمة ر الجدولية عند مستوى $0.05 = 0.44$ *دال عند مستوى (٠.٠٥)
يتضح من جدول (٥) أن معاملات الارتباط بين محاور الاستبيان ومجموع الدرجة الكلية له تراوحت ما بين (٠.٨٣ : ٠.٩٠) وهي معاملات ارتباط دالة إحصائياً عند مستوى (٠.٠٥) مما يشير إلى صدق الاتساق الداخلي للاستبيان .

- الثبات :

لحساب الثبات لاستمارة استبيان معوقات تنفيذ الجودة الشاملة لبعض الهيئات الشبابية والرياضة بمحافظة الوادي استخدم الباحثون طريقة الثبات لمعامل ألفا كرونباخ للعينة السابق استخدامها في حساب صدق الاتساق الداخلي .

جدول (٦)

معامل الثبات ألفا كرونباخ لإستبيان معوقات تنفيذ الجودة الشاملة لبعض
الهيئات الشبابية والرياضة بمحافظة الوادي الجديد (ن = ٣٠)

معايير الثبات ألفا كرونباخ	محاور الاستبيان
٠.٧٨	المعوقات الادارية
٠.٧٧	المعوقات الفنية
٠.٧٦	المعوقات التشريعية والقانونية
٠.٧٥	المعوقات البشرية
٠.٨٠	المعوقات المادية

يتضح من جدول (٦) أن تراوحت معاملات الثبات (ألفا كرونباخ) للعبارات ما بين (٠.٧٥ : ٠.٨٠) وهي أقل من معامل ألفا كرونباخ للاستبيان ككل الذي بلغ (٠.٨٥) مما يشير إلى أن عبارات الاستبيان تتمتع بثبات عالي .





خطوات البحث :

أ . الدراسة الاستطلاعية :

قام الباحثون بأجراء دراسة استطلاعية لأدوات جمع البيانات حيث قامت بتطبيقها على عينة من مجتمع البحث ومن خارج العينة الأساسية في الفترة ٢٠ / ١٢ / ٢٠١٨ إلى ٥ / ١ / ٢٠١٩ , وذلك بغرض التعرف على مدى مناسبتها وعلاقتها بالتطبيق على تلك العينة .

ب . تطبيق البحث :

بعد تحديد العينة واختبار أدوات جمع البيانات والتأكد من صدقها وثباتها قام الباحثون بتطبيقها على جميع أفراد العينة قيد البحث وكانت فترة التطبيق من ١ / ٢ / ٢٠١٩م إلى ١٥ / ٣ / ٢٠١٩ .

ج . تصحيح استمارات الاستبيان :

بعد الانتهاء من التطبيق قام الباحثون بتصحيح الاستمارات طبقاً للتعليمات الموجودة والموضحة سابقاً وبعد الانتهاء من عملية التصحيح قام الباحثون برصد الدرجات وذلك تمهيداً لمعالجتها إحصائياً .

الأسلوب الإحصائي المستخدم :

بعد جمع البيانات وجدولتها تم معالجتها إحصائياً ، ولحساب نتائج البحث استخدم

الباحثون الأساليب الإحصائية الآتية :

- النسبة المئوية .
- معامل الارتباط .
- معامل الفا لكرونباخ .
- الدرجة المقدره .
- اختبار (ت) لدلالة الفروق .

وقد ارتضى الباحثون مستوى دلالة عند مستوى (٠.٠٥) ، كما استخدم الباحثون

برنامج Spss لحساب بعض المعاملات الإحصائية .





عرض النتائج وتفسيرها ومناقشتها

الإجابة على التساؤل التالي والذي ينص على :

١. ما هي معوقات تنفيذ الجودة الشاملة لبعض الهيئات الرياضية والشبابية بمحافظة الوادي الجديد ؟

جدول (٧)

النسبة المئوية والمتوسط الحسابي والاتجاه العام لاستمارة

معوقات تنفيذ الجودة الشاملة لبعض الهيئات الرياضية والشبابية بمحافظة الوادي الجديد

المحور الأول (معوقات إدارية) (ن = ٨٧٦)

م	العبارات	النسبة المئوية	المتوسط الحسابي	الترتيب وفقا	الاتجاه العام
١.	مبدأ المركزية لا يسهل علي متخذي القرار بالهيئات الشبابية والرياضية الإجراءات الإدارية بشكل كبير .	٨١.٣١	٤.٠٧	١	موافق
٢.	الإجراءات الإدارية لا تساعد العاملين بالهيئات الشبابية والرياضة علي تطبيق الجودة الشاملة	٦٦.٣٤	٣.٣٢	٧	إلى حد ما
٣.	خطة تطبيق الجودة الشاملة لاتشمل جميع الأنشطة بالهيئات الشبابية والرياضة	٧٠.٣٢	٣.٥٢	٦	إلى حد ما
٤.	قلة كفاءة الجهاز الإداري القائم بتنفيذ الجودة الشاملة بالهيئات الشبابية والرياضة .	٧١.١١	٣.٥٦	٥	إلى حد ما
٥.	التدخل الحكومي في بعض سياسات وقرارات الهيئات الشبابية والرياضة	٧٢.١٧	٣.٦١	٤	إلى حد ما
٦.	الهيئات الشبابية والرياضة لا تقوم بتحسين وتطوير الأنشطة من أجل مواجهة التحديات .	٧٥.٠٨	٣.٧٥	٣	موافق
٧.	الهيئات الشبابية والرياضة لا تعتمد على المؤشرات الإحصائية بشكل كبير في اتخاذ القرارات الإدارية .	٨٠.٦٤	٤.٠٣	٢	موافق
المحور ككل		٧٣.٨٥	٣.٦٩		موافق

يتضح من جدول (٧) ما يلي:

- بلغت النسبة المئوية لاستجابات عينة البحث لمحور (المعوقات الإدارية) في استمارة معوقات تنفيذ الجودة الشاملة لبعض الهيئات الرياضية والشبابية بمحافظة الوادي الجديد تراوحت ما بين (٧٠.٣٢ % : ٨١.٣١ %) ، بلغت النسبة المئوية لمجموع المحور (٧٣.٨٥ %) ، كما



تراوحت المتوسطات الحسابية لاستجابات عينة البحث في عبارات المحور ما بين (٣.٥٢ : ٤.٠٧) وبلغ المتوسط الحسابي لاستجابات عينة البحث للمحور ككل (٣.٦٩) .

ويعزو الباحثون تلك النتيجة إلى أن أهم المشكلات الإدارية التي تواجه تنفيذ الأنشطة الرياضية والشبابية داخل الهيئات الفرعية والشبابية والرياضية ألا وهي المركزية فتحدد وزارة الشباب كل ما يلزم من أنشطة واعتمادات مالية وطرق للتنفيذ , كما أن الهيئات الشبابية والرياضية بمحافظة الوادي الجديد لا تقوم بتحسين وتطوير الأنشطة من أجل مواجهة التحديات التي تواجه العصر سواء في مجال تكنولوجيا المعلومات واتخاذ القرار .

- تبين أن العبارة رقم (١) " مبدأ المركزية لا يسهل علي متخذي القرارات بالهيئات الشبابية والرياضية الإجراءات الإدارية بشكل كبير " وكان اتجاهها بالموافقة وجاءت في المرتبة الأولى بين عبارات المحور .

ويعزو الباحثون تلك النتيجة إلى أن أهم المشكلات الإدارية التي تواجه تنفيذ الأنشطة الرياضية والشبابية داخل الهيئات الفرعية والشبابية والرياضية ألا وهي المركزية فتحدد وزارة الشباب كل الأنشطة والاعتمادات بالإضافة إلى أن وزارة الشباب والرياضة هي من تضع اللوائح لتنظيم العمل كما أن الإجراءات الإدارية لا تساعد العاملين بالهيئات الشبابية والرياضة علي تطبيق الجودة الشاملة وأيضاً قلة كفاءة الجهاز الإداري القائم بتنفيذ الجودة الشاملة بالهيئات الشبابية والرياضة .

- تبين أن العبارة رقم (٢) " الإجراءات الإدارية لا تساعد العاملين بالهيئات الشبابية والرياضة علي تطبيق الجودة الشاملة " كان اتجاهها إلى حد ما حيث جاءت في المرتبة الأخيرة بين عبارات المحور، كما تبين أن المحور متجه بالموافقة .

ويعزو الباحثون تلك النتيجة إلى عدم قدرة العاملين على اتخاذ قرارات بشأنها تحسين جودة الأنشطة الرياضية والشبابية وذلك بسبب جمود اللوائح التي تضعها وزارة الشباب والرياضة أو ربما تؤخر عملية تحسين العمل بهذه الهيئات .





جدول (٨)

النسبة المئوية والمتوسط الحسابي والاتجاه العام لاستمارة
معوقات تنفيذ الجودة الشاملة لبعض الهيئات الرياضية والشبابية بمحافظة الوادي الجديد
المحور الثاني (المعوقات الفنية) (ن = ٨٧٦)

م	العبارات	النسبة المئوية	المتوسط الحسابي	الترتيب وفقا	الاتجاه العام
٨.	المتخصصين في الجودة الشاملة بالهيئات الشبابية والرياضة ليس علي كفاءة مناسبة لتنفيذ الأنشطة الرياضية والفنية والثقافية والاجتماعية .	٧٣.٢٣	٣.٦٦	٥	موافق
٩.	برامج التدريب علي الجودة الشاملة للعاملين غير كافية وغير مناسبة للأنشطة المختلفة داخل الهيئات الشبابية والرياضة	٨٠.٦٤	٤.٠٣	١	موافق
١٠.	مركز المعلومات لا يقدم البيانات الكافية للمساعدة في اتخاذ الإجراءات الفنية للجودة الشاملة لخدمة الهيئات الشبابية والرياضة	٧٤.٥٥	٣.٧٣	٣	موافق
١١.	عدم التحسين المستمر من الهيئات في أنشطتها وخدماتها .	٧٤.٥٥	٣.٧٣	٤	موافق
١٢.	لا يتم تطبيق الجودة الشاملة في الوثائق المتعلقة بالمستفيدين من الانشطة المختلفة بالهيئات الشبابية والرياضة .	٧٦.٤١	٣.٨٢	٢	موافق
المحور ككل		٧٥.٨٨	٣.٧٩		موافق

يتضح من جدول (٨) ما يلي:

- بلغت النسبة المئوية لاستجابات عينة البحث لمحور (المعوقات الفنية) في استمارة ا معوقات تنفيذ الجودة الشاملة لبعض الهيئات الرياضية والشبابية بمحافظة الوادي الجديد تراوحت ما بين (٧٣.٢٣ % : ٨٠.٦٤ %) ، كما بلغت النسبة المئوية لمجموع المحور (٧٥.٨٨ %) ، كما تراوحت المتوسطات الحسابية لاستجابات عينة البحث في عبارات المحور ما بين (٣.٦٦ : ٤.٠٣) وبلغ المتوسط الحسابي لاستجابات عينة البحث للمحور ككل (٣.٧٩) .

ويعزو الباحثون تلك النتيجة إلى عدم الاستعانة بمتخصصين في الجودة الشاملة بالهيئات الشبابية والرياضة ليس علي كفاءة مناسبة لتنفيذ الأنشطة الرياضية والفنية والثقافية والاجتماعية وأنها الجهة الإدارية العليا لا تهتم بإعداد برامج التدريب علي الجودة الشاملة للعاملين غير كافية





وغير مناسبة للأنشطة المختلفة داخل الهيئات الشبابية والرياضة من أجل التحسين المستمر من الهيئات في أنشطتها وخدماتها .

ويعزو الباحثون تلك النتيجة أن الجانب الفني المعلوماتي فلا يتقدم البيانات الكافية للمساعدة في اتخاذ الإجراءات الفنية للجودة الشاملة لخدمة الهيئات الشبابية والرياضة ولا يتم تطبيق الجودة الشاملة في الوثائق المتعلقة بالمستفيدين من الأنشطة المختلفة بالهيئات الشبابية والرياضة .

- تبين أن العبارة رقم (٩) " برامج التدريب علي الجودة الشاملة للعاملين غير كافية وغير مناسبة للأنشطة المختلفة داخل الهيئات الشبابية والرياضة " ، كان اتجاهها بالموافقة وجاءت في المرتبة الأولى بين عبارات المحور .

ويعزو الباحثون تلك النتيجة إلى القصور الواضح في البرامج التدريبية التي يجب أن تقدم للعاملين من أجل التعرف على كل ما هو يرتبط بالجودة الشاملة في الأنشطة بالهيئات الرياضية الشبابية وعدم اهتمام الإدارة العليا أو الإدارة المختصة بتطوير الجانب الفني لدى العاملين .

- تبين أن العبارة رقم (٨) " المتخصصين في الجودة الشاملة بالهيئات الشبابية والرياضة ليس علي كفاءة مناسبة لتنفيذ الأنشطة الرياضية والفنية والثقافية والاجتماعية " كان اتجاهها بالموافقة حيث جاءت في المرتبة الأخيرة بين عبارات المحور ، كما تبين أن المحور متجه بالموافقة .

ويعزو الباحثون تلك النتيجة إلى قلة المتخصصين في محافظة الوادي الجديد بسبب حداثة الكليات المتخصصة في محافظة الوادي الجديد مما يجعل الخبرات التي يتحلى بها العاملين قليلة وهذا ما يجعل الإدارة العليا قد تستعين ببعض الكفاءات الخارجية في تنفيذ الأنشطة ،





جدول (٩)

النسبة المئوية والمتوسط الحسابي والاتجاه العام لاستمارة
معوقات تنفيذ الجودة الشاملة لبعض الهيئات الرياضية والشبابية بمحافظة الوادي الجديد
المحور الثالث (المعوقات التشريعية والقانونية) (ن = ٨٧٦)

م	العبارات	النسبة المئوية	المتوسط الحسابي	الترتيب وفقا	الاتجاه العام
١٣ .	المناخ القانوني واللوائح الخاصة عائق لتطبيق الجودة الشاملة بشكل مناسب بالهيئات الشبابية والرياضية .	٨٣.٥٦	٤.١٨	٣	موافق
١٤ .	تنظيم العمل بالجودة الشاملة غير واضح الأدوار بشكل يناسب الهيئات الشبابية والرياضية	٧٤.٨٢	٣.٧٤	٤	موافق
١٥ .	الحوافز التشجيعية لتطبيق الجودة الشاملة غير كافية للعاملين بالهيئات الشبابية والرياضية.	٨٣.٨٢	٤.١٩	٢	موافق
١٦ .	الجودة الشاملة لا تظهر في منظومة الاجازات والعطلات الرسمية والتقارير الطبية بالهيئات الشبابية والرياضية .	٨٥.١٥	٤.٢٦	١	موافق
المحور ككل		٨١.٨٤	٤.٠٩		موافق

يتضح من جدول (٩) ما يلي:

- بلغت النسبة المئوية لاستجابات عينة البحث في محور (المعوقات المالية) في استمارة معوقات تنفيذ الجودة الشاملة لبعض الهيئات الرياضية والشبابية بمحافظة الوادي الجديد تراوحت ما بين (٧٤.٨٢ % : ٨٥.١٥ %) ، كما بلغت النسبة المئوية لمجموع المحور (٨١.٨٤ %) ، كما تراوحت المتوسطات الحسابية لاستجابات عينة البحث في عبارات المحور ما بين (٣.٧٤ : ٤.٢٦) وبلغ المتوسط الحسابي لاستجابات عينة البحث للمحور ككل (٤.٠٩) .

ويعزو الباحث تلك النتيجة أن قدرة الهيئات الشبابية والرياضية في تحقيق متطلبات الجودة الشاملة يقف حائلاً بين النجاح وبين المناخ القانوني واللوائح الخاصة ولا تستطيع التعامل في تحقيق قليل من المرونة حتى تتمكن من إزالة أهم عائق لتطبيق الجودة الشاملة بشكل مناسب بالهيئات الشبابية والرياضية .

فبالرغم من وضوح القوانين واللوائح المنظمة للعمل إلا أن تنظيم العمل بالجودة الشاملة غير واضح الأدوار بشكل يتناسب مع الهيئات الشبابية والرياضية بمحافظة الوادي الجديد .





- تبين أن العبارة رقم (١٦) " الجودة الشاملة لا تظهر في منظومة الأجازات والعطلات الرسمية والتقارير الطبية بالهيئات الشبابية والرياضية " وكان اتجاهها بالموافقة وجاءت في المرتبة الأولى بين عبارات المحور .

ويعزو الباحثون تلك النتيجة إلى متطلبات تحقيق الجودة الشاملة لا تتناسب مع العديد من الموضوعات الإدارية مثل الحوافز التشجيعية غير كافية للعاملين بالهيئات الشبابية والرياضية ولا تظهر في منظومة الإجازات والعطلات الرسمية والتقارير الطبية بالهيئات الشبابية والرياضية وهذا لما له تأثير سلبي على جودة الحياة الوظيفية لدى العاملين بالهيئة وبالتالي ضعف الخدمة المقدمة .

- تبين أن العبارة رقم (١٤) " تنظيم العمل بالجودة الشاملة غير واضح الأدوار بشكل يناسب الهيئات الشبابية والرياضية " وكان اتجاهها بالموافقة حيث جاءت في المرتبة الأخيرة بين عبارات المحور، كما تبين أن المحور متجه بالموافقة .

ويعزو الباحثون تلك النتيجة إلى أن هناك قصور لدى العاملين والإدارة العليا بالهيئات الرياضية والشبابية في تفهم متطلبات تحقيق الجودة الشاملة في تقديم الخدمات وذلك بسبب عدم الإعداد المسبق والجيد من خلال برامج تدريبية إدارية وفنية تعمل على تحسين جودة العمل الإداري بالهيئات الرياضية والشبابية ، وأيضاً التخطيط لتنفيذ الأنشطة بشكل يلقي قبول ويرقى للجودة الشاملة للأداء .





جدول (١٠)

النسبة المئوية والمتوسط الحسابي والاتجاه العام لاستمارة
معوقات تنفيذ الجودة الشاملة لبعض الهيئات الرياضية والشبابية بمحافظة الوادي الجديد
المحور الرابع (المعوقات البشرية) (ن = ٨٧٦)

م	العبارات	النسبة المئوية	المتوسط الحسابي	الترتيب وفقا	الاتجاه العام
١٧.	العاملون بالهيئة لا يستخدمون نظم وتقنيات الاتصال في أداء عملهم بكفاءة .	٨٠.٩١	٤.٠٥	٢	موافق
١٨.	الإدارة بالهيئات الشبابية و الرياضية لا تدعم فكرة الجودة بمراعاة التحسين المستمر لكافة الأنشطة الرياضية والاجتماعية والفنية والثقافية	٦٦.٣٤	٣.٣٢	٥	إلى حد ما
١٩.	الهيئات الشبابية والرياضية لا تتيح فرصة المشاركة في اتخاذ القرارات للعاملين بها بصفة مستمرة .	٧٦.٤١	٣.٨٢	٣	موافق
٢٠.	لا يوجد جهاز اداري متفرغ يقوم بمتابعة احتياجاتها .	٨٢.٨٩	٤.١٤	١	موافق
٢١.	عدم متابعة الهيئة شكاوي أعضائها للأنشطة والخدمات المقدمة بصفة مستمرة و الرد عليها	٦٨.٢٠	٣.٤١	٤	إلى حد ما
٢٢.	عدم التعاون التام بين العاملين بالهيئات الشبابية والرياضية والأقسام بها مما يسبب مشكلات قد يكون من شأنها إعاقة سير العمل .	٦٤.٧٥	٣.٢٤	٦	إلى حد ما
المحور ككل		٧٣.٢٥	٣.٦٦		موافق

يتضح من جدول (١٠) ما يلي:

- بالنسبة لمحور المعوقات البشرية :

النسبة المئوية لاستجابات عينة البحث في محور (المعوقات البشرية) في استمارة معوقات تنفيذ الجودة الشاملة لبعض الهيئات الرياضية والشبابية بمحافظة الوادي الجديد تراوحت ما بين (٦٤.٧٥ % : ٨٢.٨٩ %) ، كما بلغت النسبة المئوية لمجموع المحور (٧٣.٢٥ %) ، كما تراوحت المتوسطات الحسابية لإستجابات عينة البحث في عبارات المحور ما بين (٣.٢٤ : ٤.١٤) وبلغ المتوسط الحسابي لإستجابات عينة البحث للمحور ككل (٣.٦٦) .





ويعزو الباحثون تلك النتيجة أن الإدارة العليا بالهيئات الشبابية والرياضية لا تتيح فرصة المشاركة في اتخاذ القرارات للعاملين بها بصفة مستمرة , كما أن طبيعة العمل بمحافظة الوادي الجديد فلا يعتمد العاملون بالهيئة على نظم وتقنيات الاتصال في أداء عملهم بكفاءة .

كما يعزو الباحثون تلك النتيجة إلى أن الإدارة العليا في بعض الهيئات الرياضية والشبابية لا تدعم التعاون التام بين العاملين بالهيئات الشبابية والرياضية والأقسام بها مما يسبب مشكلات قد يكون من شأنها إعاقة سير العمل وبالتالي لا تدعم فكرة الجودة بمراعاة التحسين المستمر لكافة الأنشطة الرياضية والاجتماعية والفنية والثقافية .

- تبين أن العبارة رقم (٢٠) " عدم متابعة الهيئة شكاوي أعضائها للأنشطة والخدمات المقدمة بصفة مستمرة و الرد عليها " ، كان إتجاهها بالموافقة وجاءت في المرتبة الأولى بين عبارات المحور .

ويضيف الباحثون أن بعض الهيئات لا تتفاعل مع الشكاوي التي تنفذه للإدارة العليا سواء لاعتراض على سوء خدمة مقدمة أو إجراءات إدارية محددة فلا تتابع الهيئة شكاوي أعضائها للأنشطة والخدمات المقدمة بصفة مستمرة و الرد عليها .

- تبين أن العبارة رقم (٢٢) " عدم التعاون التام بين العاملين بالهيئات الشبابية والرياضية والأقسام بها مما يسبب مشكلات قد يكون من شأنها إعاقة سير العمل " كان اتجاهها إلى حد ما حيث جاءت في المرتبة الأخيرة بين عبارات المحور، كما تبين أن المحور متجه بالموافقة .

ويعزو الباحثون تلك النتيجة إلى طبيعة محافظة الوادي الجديد وبعد المسافات بين الهيئات الرياضية والشبابية بينها البعض مما يقل إلى إمكانية التعاون بين الهيئات بعضها البعض أو الأقسام المختلفة وهذا ما يجعل العمل يتم بشكل فردي وغير جماعي .





جدول (١١)

النسبة المئوية والمتوسط الحسابي والاتجاه العام لاستمارة
معوقات تنفيذ الجودة الشاملة لبعض الهيئات الرياضية والشبابية بمحافظة الوادي الجديد
المحور الخامس (المعوقات المادية) (ن = ٨٧٦)

م	العبارات	النسبة المئوية	المتوسط الحسابي	الترتيب وفقا	الاتجاه العام
٢٣	الميزانية المخصصة لتنفيذ الأنشطة المختلفة لا تناسب تطبيق الجودة الشاملة بالهيئات الشبابية والرياضية .	٨٤.٠٩	٤.٢٠	٢	موافق
٢٤	الخطة الموضوعية بالهيئة لا تشمل كل الأنشطة بشكل يضمن تحقيق متطلبات الجودة الشاملة .	٦٦.٢١	٣.٣١	٦	إلى حد ما
٢٥	معايير قياس مستوى الأداء للعاملين بالهيئات الشبابية والرياضية غير واضحة ومناسبة لتحقيق الجودة الشاملة	٦٧.١٤	٣.٣٦	٥	إلى حد ما
٢٦	الميزانية المخصصة لبرامج تدريب وتأهيل العاملين بالجودة الشاملة بالهيئات الشبابية والرياضية غير كافية	٨٣.٢٩	٤.١٦	٣	موافق
٢٧	لا تعتمد الهيئة على المعايير الرقمية في تقديم الخدمات والأنشطة المقدمة للاعضاء .	٨٥.١٥	٤.٢٦	١	موافق
٢٨	البرامج الخاصة بالتعلم وتطوير الذات والمشاركة في التخطيط والقيام بتنفيذ الأعمال والرقابة الذاتية غير مناسبة للعاملين بالهيئات الشبابية والرياضية .	٧٨.٧٩	٣.٩٤	٤	موافق
المحور ككل		٧٧.٤٤	٣.٨٧		موافق
الاستبيان ككل		٧٦.٤٥	٣.٨٢		موافق

يتضح من جدول (١١) ما يلي:

- بلغت النسبة المئوية لاستجابات عينة البحث في محور (المعوقات المادية) في استمارة معوقات تنفيذ الجودة الشاملة لبعض الهيئات الرياضية والشبابية بمحافظة الوادي الجديد تراوحت ما بين (٦٦.٢١ % : ٨٥.١٥ %) ، كما بلغت النسبة المئوية لمجموع المحور (٧٧.٤٤ %) ، كما تراوحت المتوسطات الحسابية لاستجابات عينة البحث في عبارات المحور ما بين (٣.٣١ : ٤.٢٦) وبلغ المتوسط الحسابي لاستجابات عينة البحث للمحور ككل (٣.٨٧) .

ويعزو الباحثون تلك النتيجة إلى أن المعوقات المادية من أهم المشكلات التي تواجه تنفيذ الأنشطة الرياضية والشبابية داخل الهيئات ، فتواجه تلك الهيئات قلة في الاعتمادات مما يؤثر على





جودة الخدمة المقدمة , فالميزانية المخصصة لتنفيذ الأنشطة المختلفة لا تناسب تطبيق الجودة الشاملة بالهيئات الشبابية والرياضية .

كما يعزو الباحثون تلك النتيجة إلى أن الميزانية المخصصة لبرامج تدريب وتأهيل العاملين والبرامج الخاصة بالتعلم وتطوير الذات والمشاركة في التخطيط والقيام بتنفيذ الأعمال والرقابة الذاتية غير مناسبة للعاملين بالهيئات الشبابية والرياضية ولا تحقق للجودة الشاملة .

كما يعزو الباحثون أن الإدارة العليا بالهيئة لا تعتمد على المعايير الرقمية في تقديم الخدمات والأنشطة المقدمة للأعضاء وتعمل على الخدمة التقليدية المعتادة التي تتناسب مع الميزانية المخصصة للأنشطة المختلفة .

كما يعزو الباحثون تلك النتيجة إلى قلة الاعتمادات المالية التي لها تأثير سلبي فقد لا تنفذ بعض الأنشطة بسبب ضعف الاعتمادات أو يتم تنفيذها بشكل لا يحقق متطلبات الجودة الشاملة الخطة الموضوعية بالهيئة لا تشمل كل الأنشطة بشكل يضمن تحقيق متطلبات الجودة الشاملة .

- تبين أن العبارة رقم (٢٧) " لا تعتمد الهيئة على المعايير الرقمية في تقديم الخدمات والأنشطة المقدمة للأعضاء وكان اتجاهها بالموافقة وجاءت في المرتبة الأولى بين عبارات المحور .

ويعزو الباحثون تلك النتيجة إلى الهيئات الرياضية والشبابية بمحافظة الوادي الجديد لا تعتمد على المعايير الرقمية في تقديم الخدمات أو تحليل البيانات لاتخاذ القرارات اللازمة أو للتخطيط المسبق , بينما اتبعت تلك الهيئات على القدرات الشخصية لأفراد الإدارة العليا أو العاملين بتلك الهيئات .

- تبين أن العبارة رقم (٢٤) " الخطة الموضوعية بالهيئة لا تشمل كل الأنشطة بشكل يضمن تحقيق متطلبات الجودة الشاملة " كان اتجاهها إلى حد ما حيث جاءت في المرتبة الأخيرة بين عبارات المحور، كما تبين أن المحور متجه بالموافقة .

ويعزو الباحثون تلك النتيجة إلى ضعف الاعتماد المالي المخصص لتنفيذ بعض الأنشطة أو أدائها بشكل متواضع لا يرقى أو يحقق متطلبات الجودة الشاملة .





الاستخلاصات والتوصيات

الاستخلاصات

في ضوء نتائج البحث توصل الباحث إلى الاستخلاصات التالية :

١. تبين أن استمارة معوقات تنفيذ الجودة الشاملة لبعض الهيئات الرياضية والشبابية بمحافظة الوادي الجديد تبين أن الاستبيان ككل متجه إلى حد ما حيث بلغت النسبة المئوية للاستبيان ككل (٧٦.٤٥) بمتوسط حسابي بلغت (٣.٨٢) .
٢. وبلغت المتوسط الحسابي لاستجابات عينة البحث لمحور المعوقات الإدارية (٣.٦٩) وكانت في اتجاه موافق .
٣. وبلغت المتوسط الحسابي لاستجابات عينة البحث لمحور المعوقات الفنية (٣.٧٩) وكانت في اتجاه موافق .
٤. وبلغت المتوسط الحسابي لاستجابات عينة البحث لمحور المعوقات التشريعية والقانونية (٤.٠٩) وكانت في اتجاه موافق .
٥. وبلغت المتوسط الحسابي لاستجابات عينة البحث لمحور المعوقات البشرية (٣.٦٦) وكانت في اتجاه موافق .
٦. وبلغت المتوسط الحسابي لاستجابات عينة البحث لمحور المعوقات المادية (٣.٨٧) وكانت في اتجاه موافق .

التوصيات

في ضوء نتائج البحث يوصي الباحث بما يلي :

١. استخدام إدارة الجودة الشاملة في إعداد الاستراتيجيات المقترحة للتنمية البشرية لما لها قدرة على الارتقاء بالعملية الإدارية والتحسين المستمر .
٢. ضرورة أن تصمم الاستراتيجيات من قبل المتخصصين والكفاءات العملية لضمان تحقيق فاعليتها ونجاحها وتأثيرها الايجابي على الأداء الوظيفي للعاملين بالهيئات الرياضية والشبابية بمحافظة الوادي الجديد
٣. الاهتمام بنشر الوعي للعاملين بالهيئات الرياضية والشبابية بمحافظة الوادي الجديد على أهمية الجودة الشاملة وما يمكن أن تعطيها لهم .
٤. دعوة المسؤولين والقائمين و وحدات التدريب المختصة بالجامعة على استخدام الجودة الشاملة في مختلف الأنشطة.





المراجع

أولاً : المراجع باللغة العربية

١. توفيق محمد عبد المحسن: اتجاهات حديثة في التخطيط والرقابة على الجودة، الجودة الشاملة وستة سيجما، دار الفكر العربي، القاهرة، ٢٠٠٦م.
٢. حسن أحمد الشافعي (٢٠٠٣) : إدارة الجودة الشاملة فى التربية البدنية والرياضية ، دار الوفاء لدنيا الطباعة والنشر ، جامعة الإسكندرية .
٣. خضير كاظم حمودة (٢٠٠٠) : إدارة الجودة الشاملة ، دار المسيرة للنشر والتوزيع ، عمان .
٤. سعيد علي العضاوي (٢٠٠٧) : معوقات تطبيق إدارة الجودة الشاملة - حالة تطبيقية جامعة الملك خالد ، بحث منشور ، المجلة العلمية للتجارة والتمويل ، مجلد ٢ ، عدد يناير رقم ١ ، المملكة العربية السعودية .
٥. محفوظ أحمد جودة (٢٠٠٦) : إدارة الجودة الشاملة (مفاهيم وتطبيقات) ، دار وائل للنشر، الطبعة الثانية ، عمان، الأردن .
٦. وراين وهيلي (٢٠٠٢) : تحديات التطبيق الفعال لإدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي .
٧. وزارة الشباب والرياضة المصرية (٢٠١٧) : قانون الهيئات الشبابية المصرية - قانون رقم ١٢٨ لسنة ٢٠١٧ ، جريدة الوقائع المصرية ، مصر .
٨. وزارة الشباب والرياضة المصرية (٢٠١٧) : قانون رقم ٧١ لسنة ٢٠١٧ ، جريدة الوقائع المصرية ، قانون الرياضة المصري ، مصر .
٩. يوسف محمد سالم (٢٠٠٢) : انعكاسات الجودة الشاملة على الأمن الاقتصادي " دراسة ميدانية بدولة الإمارات العربية المتحدة ، درجة العضوية في العلوم الإدارية ، المعهد القومي للإدارة العليا ، أكاديمية السادات للعلوم الإدارية ، القاهرة .

ثانياً : المراجع باللغة الأجنبية

10. Tari, Juan Jose (2005) : Components of Successful Total Quality Management. The TQM Magazine, Vol. 17, No. 2, 2005.

