

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة محمد بوضياف - المسيلة -

معهد علوم وتقنيات النشاطات البدنية والرياضية



جامعة محمد بوضياف - المسيلة
Université Mohamed Boudiaf - M'sila

القسم: إدارة وتسيير رياضي

الشعبة: علوم وتقنيات النشاطات البدنية والرياضية

التخصص: تسيير الموارد البشرية والمنشآت الرياضية

مذكرة ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر

واقع جودة الخدمة العمومية في المؤسسات الرياضية

دراسة ميدانية بمديرية الشباب والرياضة لولاية برج بوعريريج

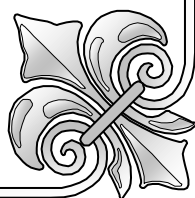
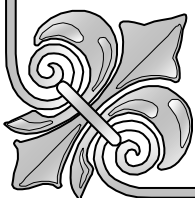
إشراف:

*د/خضار خالد

إعداد الطالب:

*بلقاسمي هاشم

السنة الجامعية 2023/2022





كلمة شكر



"رب أوزعني أن اشكر نعمتك التي أنعمت علي وعلى والدي وان اعمل

صالحا ترضاه» الآية 14 سورة النمل

الحمد لله الذي وفقنا في انجاز هذا العمل المتواضع ونسأله عز وجل أن يجعله خالصا لوجهه الكريم وان يجعله في ميزان حسناتنا، وان يوفقنا لما يحبه ويرضاه

يسعدني أن أتقدم بأسمى عبارات الشكر والعرفان إلى الأستاذ المشرف "9/

خضار خالد " الذي كان عوننا لي وموجها وناصحا حتى ظهر هذا العمل إلى

النور، أدامه الله في خدمة العلم وطلبة العلم أن شاء الله

كما يسعدني أن أتقدم بأسمى عبارات الشكر والعرفان إلى كل من مد لي يد العون من قريب أو بعيد ولو بالكلمة الطيبة.



ملخص الدراسة:

هدفت الدراسة الحالية إلى التعرف على واقع جودة الخدمة العمومية بالمؤسسات الرياضية الجزائرية (مديرية الشباب والرياضة بمدينة برج بوعرييج)، ولأجل تحقيق هذه الأهداف أتمدنا على المنهج الوصفي، كما قمنا بتصميم إستبيان واقع جودة الخدمة العمومية وبعد التحقق من صلاحيته (الثبات والصدق)، تم تطبيقهما على عينة تكونت من موظفي مديرية الشباب والرياضة بمدينة برج بوعرييج والبالغ عددهم (90) موظفا وموظفة، وبعد المعالجة الإحصائية للبيانات خلصت الدراسة للنتائج التالية:

✓ وجود مستوى متوسط لجودة الخدمة العمومية في المؤسسة الرياضية (مديرية الشباب

والرياضة لولاية برج بوعرييج)

✓ عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين أفراد العينة في مستوى جودة الخدمة

العمومية تبعا لمتغير الجنس

✓ عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين أفراد العينة في مستوى جودة الخدمة

العمومية تبعا لمتغير السن

✓ عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين أفراد العينة في مستوى جودة الخدمة

العمومية تبعا لمتغير الأقدمية

الكلمات المفتاحية: جودة الخدمة العمومية ، المؤسسة الرياضية

Abstract:

The current study aimed to identify the reality of the quality of public service in Algerian sports institutions (Directorate of Youth and Sports in the city of Bordj Bou Arreridj), and in order to achieve these goals we relied on the descriptive approach, and we also designed a questionnaire on the reality of the quality of public service and after verifying its validity (stability and honesty), they were applied to a sample consisting of the employees of the Directorate of Youth and Sports in the city of Bordj Bou Arreridj, who numbered (90) male and female employees, and after statistical processing of the data, the study concluded the following results:

- ✓ The existence of an average level of quality of public service in the sports institution (Directorate of Youth and Sports of the wilaya of Bordj Bou Arreridj)
- ✓ There were no statistically significant differences between the sample members in the level of quality of public service according to the gender variable
- ✓ There were no statistically significant differences between the sample members in the level of quality of public service according to the age variable
- ✓ There were no statistically significant differences between the sample members in the level of quality of public service according to the seniority variable

Keywords: Quality of public service, sports institution

رقم الصفحة	فهرس الموضوعات
	شكر وتقدير
	ملخص الدراسة
	فهرس المحتويات
أ-ب	مقدمة
	الفصل الأول : الإطار العام للدراسة
4	1. إشكالية الدراسة
6	2. الفرضيات
6	3. أهداف الدراسة
7	4. أهمية الدراسة
7	5. تحديد المفاهيم و المصطلحات
8	6. الدراسات السابقة والتعقيب عليها
	الفصل الثاني : جودة الخدمة العمومية
14	1- مفهوم جودة الخدمة العمومية
16	2- أنواع الخدمات العمومية
17	3- أبعاد جودة الخدمة
18	4- أهمية الجودة في الخدمة
19	5- نماذج قياس جودة الخدمة
20	6- النظريات المفسرة للجودة
26	7- تطبيق إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات الرياضية
	الفصل الثالث : الإجراءات المنهجية للدراسة الميدانية
29	1- مفهوم المؤسسة
29	2- ماهية المؤسسة
30	3- المؤسسة الرياضية

30	4- أهمية المؤسسة الرياضية
31	5 - أهداف المؤسسة الرياضية
31	6- نشأة المؤسسة الرياضية: وفق قانون 1901
34	7- المنشآت الرياضية
35	8- مميزات المؤسسة الرياضية
36	9- المقومات الأساسية لنجاح العمل في المؤسسات الرياضية
	الفصل الرابع : الإجراءات المنهجية للدراسة الميدانية
39	أولا : الدراسة الاستطلاعية
39	ثانيا: الدراسة الأساسية
39	1- منهج الدراسة
39	2- حدود الدراسة
40	3- عينة الدراسة
40	4-أداة الدراسة
41	5- الخصائص السيكومترية لأداة الدراسة
42	6- الأساليب الإحصائية المستخدمة
	الفصل الخامس: عرض وتفسير ومناقشة نتائج الدراسة
44	أولا/ التحقق من شرط اعتدالية التوزيع
45	ثانيا/ وصف نتائج محاور الاستبيان
52	ثالثا/ عرض وتفسير ومناقشة النتائج على ضوء فرضيات الدراسة
52	1- عرض وتفسير ومناقشة النتائج على ضوء الفرضية العامة
54	2- عرض وتفسير ومناقشة النتائج على ضوء الفرضية الفرعية الأولى
55	3- عرض وتفسير ومناقشة النتائج على ضوء الفرضية الفرعية الثانية
57	4- عرض وتفسير ومناقشة النتائج على ضوء الفرضية الفرعية الثالثة

58	رابعاً/ الاستنتاج العام
	قائمة المراجع
	قائمة الملاحق

الصفحة	فهرس الجداول
41	الجدول رقم (01) يوضح ثبات مقياس جودة الخدمة العمومية عن طريق ألفا كرونباخ
42	الجدول رقم (02) يوضح مصفوفة ارتباطات الدرجات الكلية لمحاور مقياس جودة الخدمة العمومية مع درجته الكلية
44	جدول رقم (03) يوضح التحقق من شرط إعتدالية التوزيع بالنسبة للمتغيرات محل الدراسة
45	الجدول رقم (04) يوضح ترتيب عبارات المحور الأول حسب متوسطاتها الحسابية
46	الجدول رقم (05) يوضح ترتيب عبارات المحور الثاني حسب متوسطاتها الحسابية
48	الجدول رقم (06) يوضح ترتيب عبارات المحور الثالث حسب متوسطاتها الحسابية
49	الجدول رقم (07) يوضح ترتيب عبارات المحور الرابع حسب متوسطاتها الحسابية
51	الجدول رقم (08) يوضح ترتيب عبارات المحور الخامس حسب متوسطاتها الحسابية
52	الجدول رقم (09) يوضح مستوى جودة الخدمة العمومية في المؤسسة الرياضية
54	الجدول رقم (10) يوضح الفرق بين أفراد عينة الدراسة في مستوى جودة الخدمة العمومية تبعا لمتغير الجنس
56	الجدول رقم (11) يوضح الفروق بين أفراد العينة في مستوى جودة الخدمة العمومية تبعا لمتغير السن
57	الجدول رقم (12) يوضح الفروق بين أفراد العينة في مستوى جودة الخدمة العمومية تبعا لمتغير الأقدمية

الصفحة	فهرس الأشكال
46	الشكل رقم (01) يوضح ترتيب عبارات المحور الأول حسب متوسطاتها الحسابية
47	الشكل رقم (02) يوضح ترتيب عبارات المحور الثاني حسب متوسطاتها الحسابية
49	الشكل رقم (03) يوضح ترتيب عبارات المحور الثالث حسب متوسطاتها الحسابية
50	الشكل رقم (04) يوضح ترتيب عبارات المحور الرابع حسب متوسطاتها الحسابية
52	الشكل رقم (05) يوضح ترتيب عبارات المحور الخامس حسب متوسطاتها الحسابية

مقدمة



مقدمة:

بالنظر إلى التحولات والتطورات التي شهدتها العالم ولا زال يشهدها، خاصة في الجانب الإقتصادي، من ارتفاع ملحوظ في عدد المؤسسات على اختلاف مجالات نشاطها أدت إلى زيادة حدة المنافسة بين المنتجين وزيادة تخوفهم ودفعهم للبحث عن الوسيلة التي تمكنهم من الحفاظ على الحصة السوقية وكذا الحصول على تفوق تنافسي سواء على المستوى المحلي أو الدولي.

والجزائر باعتبارها دولة فتية و إحدى الدول السائرة في طريق النمو هي الأخرى اعتمدت على العديد من الأساليب التسييرية المستوردة عبر الفترات التاريخية التي مرت بها مؤسساتها الاقتصادية بصفة عامة والخدمات بصفة خاصة منذ الاستقلال إلى يومنا هذا، من هذا المنطلق بدأ في السنوات الأخيرة إحساس متنام من طرف المؤسسة الخدمية الجزائرية بأهمية جودة الخدمة، على غرار المؤسسات الرياضية حيث أدركت هذه الأخيرة أن كسب اتجاهات العملاء وزيادة القدرة التنافسية و تعزيز أوضاعها في السوق، لا يعتمد على تقديم خدمات متنوعة، بل في تحقيق مستويات جودة عالية تنال رضا المتعاملين، وبناءا عليه تعتبر دراسة جودة الخدمات المقدمة، هي عملية ديناميكية مستمرة تعمل على دعم نجاح المؤسسة انطلاقا من كسب اتجاهات العملاء والاحتفاظ بولائهم و كسب ثقتهم؛ لضمان الاستمرار في التعامل مع المؤسسة، نظرا للتحسين المستمر في نوعية وجودة الخدمات. بالإضافة إلى السعي لاستقطاب عملاء جدد و ضمهم إلى قائمة المتعاملين وبالتالي خلق الطلب أو الزيادة على طلب الخدمة. حيث يشترك كافة موظفي المؤسسة الرياضية سواء المتعاملين بطريقة مباشرة أو الإداريين في تقديم خدمات ترتقي إلى توقعات العملاء أو تتجاوزها.

حيث أن مهمة الموظفين الإداريين في المؤسسات الرياضية ليست عملية تصيد الأخطاء فقط، بل هي عملية استعراض لكافة المتطلبات اللازمة لتحقيق الأهداف من خلال السياسات المستخدمة والخطط المستقبلية الرياضية وربطها بفلسفة الإدارة التي تتوازن مع أهداف الدولة ورفع مستوى الأداء الإداري باعتماد كافة الأساليب الحديثة واتخاذ الوسائل والطرق الكفيلة بإنجاح العملية الإدارية المستخدمة في المجال الرياضي.(عزوز، 2018،



ومن أجل ذلك وفي سعينا لدراسة واقع جودة الخدمة العمومية في المؤسسات الرياضية الجزائرية قمنا بتقسيم بحثنا هذا على الشكل التالي:

الجانب الأول: نظري قسمناه إلى ثلاث فصول:

الفصل الأول: والخاص بالإطار العام للدراسة قمنا من خلاله بطرح إشكالية الدراسة وتساؤلاتها، فرضياتها، أهدافها، أهميتها، تحديد المفاهيم والإجراءات وكذا الدراسات السابقة والتعقيب عليها.

الفصل الثاني: خصصناه للخلفية النظرية لمتغير جودة الخدمة العمومية.

الفصل الثالث: تناولنا من خلاله الخلفية النظرية للمؤسسة الرياضية.

الجانب الثاني: تطبيقي وقد قسم بدوره إلى فصلين:

الفصل الرابع: تناولنا فيه إجراءات الدراسة الميدانية من منهج وحدود للدراسة، مجتمع وعينة الدراسة، أداة الدراسة وخصائصها السكومترية وأيضاً الأساليب المستخدمة في تحليل نتائجها.

الفصل الخامس: قمنا من خلاله بعرض وتفسير ومناقشة نتائج الدراسة.

الفصل الأول: الاطار العام للدراسة

- 1- إشكالية الدراسة
- 2- الفرضيات
- 3- أهمية الدراسة
- 4- أهداف الدراسة
- 5- تحديد المفاهيم و المصطلحات
- 6- الدراسات السابقة والتعقيب عليها



1- الإشكالية:

تسعى المؤسسات والمنظمات اليوم جاهدة إلى تحقيق أهدافها التي أسست من أجلها والتي تمثل الغرض الأساسي من إنشائها، لذلك تجدها تسعى إلى تحقيق مستويات عالية من جودة إنتاجها وخدماتها، من خلال اتباع سياسات واستراتيجيات مختلفة، بتوفير الإمكانيات والموارد المادية والبشرية والمعلومات الضرورية، ولا شك أن وجود بيئة عمل داخلية ملائمة للعمل ومثالية ومشجعة تعتبر مقوما أساسيا لنجاح أية مؤسسة في الوقت الراهن، فصناعة بيئة عمل داخلية جيدة تصنع فوائد جمة تعود على المؤسسة بزيادة إنتاجيتها وجودة خدماتها.

والمؤسسات الرياضية كغيرها من المؤسسات الخدمية تواجه تحديات عديدة في وقتنا الحالي، نذكر في مقدمتها: تزايد أعداد المنظمات الخدمية وتنامي حدة المنافسة بينها. ولمواجهة هذه التحديات، اتجهت معظم المؤسسات الخدمية إلى الاهتمام بجودة خدماتها والتميز في خدمة زبائنها، كأحد المداخل الرئيسية لزيادة وتطوير قدراتها التنافسية.

كما أن إدارة الجودة في العمل الرياضي يتوقف على مدى وعي المسؤولين بالمؤسسات الرياضية بفلسفة إدارة الجودة الشاملة والتي تعتبر من الفلسفات الإدارية الحديثة، فهي عبارة عن خطة عامة تشمل جميع مستويات الإدارة وتنادي بتطبيق الجودة وجعلها مسؤولية جميع العاملين، وتهدف إلى تحقيق التميز في جودة أداء المؤسسة من خلال الوفاء باحتياجات المستفيدين والعاملين. حيث تعود الجودة في أصولها للقواعد المطبقة على الخدمات التي يؤديها القطاع الخاص لكن التطور الحاصل وكذا أهمية المصلحة العامة فرضت ضرورة وجود وخضوع الخدمة المقدمة من طرف المرافق العامة لمراقبة النوعية وضرورة تحسينها وفقا لمقتضيات المصلحة العامة كما أشارت إليه دراسة (ضريفي، 2016).

كما تعد الجودة من أهم القضايا التي تهتم بها المؤسسات الرياضية المتميزة مهما كانت طبيعة نشاطها، حيث تسعى إلى رفع مستوى أدائها من حيث عمليات تقديم الخدمة كتعزيز



مكانتها التنافسية في ظل اشتداد المنافسة، ولما كانت ترقية الخدمة العمومية على علاقة مباشرة مع تحسين وتطوير الهيكل الإداري ومختلف الوسائل والآليات التي يعتمد عليها من جهة، وعلى تطوير المورد البشري الذي يقدم الخدمة في شكلها النهائي من جهة أخرى، أصبح الحديث عن تحقيق ترقية للخدمة العمومية المحلية مرتبطا بالأساس بتحقيق تنمية إدارية فعالة تشمل كل المستويات والجوانب، وهو ما ركزت عليه مختلف البرامج الحكومية التي وضعت في هذا السياق.

والجزائر كغيرها من الدول اهتمت مؤخرا بتطوير مؤسساتها ومنشأتها الرياضية وتحسينها لبلوغ أهدافها، وذلك لتشجيع أكبر قدر ممكن شرائح المجتمع على ممارسة مختلف النشاطات الرياضية، وما يؤكد ذلك نص المادة 89 من الأمر 95-09 على أن " يجب أن تحتوي المناطق السكنية والمؤسسات التربوية والتعليمية والتكوينية على منشآت رياضية ومساحات للعب المنجزة طبقا للمواصفات التقنية والمقاييس العالمية. (الجريدة الرسمية، العدد 17، 1995)

لذا ومن خلال كل ما سبق ارتأينا التطرق بشكل أوسع في دراسة موضوع جودة الخدمة العمومية في المؤسسات الرياضية، وذلك من خلال محاولة الإجابة على التساؤل العام التالي:

✓ ما هو واقع جودة الخدمة العمومية في المؤسسات الرياضية الجزائرية؟

والذي تنفرع منه مجموعة التساؤلات التالية:

✓ هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين أفراد العينة في مستوى جودة الخدمة العمومية تبعا لمتغير الجنس؟

✓ هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين أفراد العينة في مستوى جودة الخدمة العمومية تبعا لمتغير السن؟

✓ هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين أفراد العينة في مستوى جودة الخدمة العمومية تبعا لمتغير الأقدمية؟



2- فرضيات الدراسة:

2-1 الفرضية العامة:

✓ مستوى جودة الخدمة العمومية في المؤسسة الرياضية (مديرية الشباب والرياضة لولاية برج بوعريريج) متوسط

2-2 الفرضيات الفرعية:

✓ توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين أفراد العينة في مستوى جودة الخدمة العمومية تبعا لمتغير الجنس

✓ توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين أفراد العينة في مستوى جودة الخدمة العمومية تبعا لمتغير السن

✓ توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين أفراد العينة في مستوى جودة الخدمة العمومية تبعا لمتغير الأقدمية

3- أهداف الدراسة:

سعت هذه الدراسة إلى تحقيق الأهداف التالية:

✓ التعرف على واقع جودة الخدمة العمومية في المؤسسة الرياضية (مديرية الشباب والرياضة لولاية برج بوعريريج) .

✓ الكشف عن الاختلاف بين الذكور والإناث في مستوى جودة الخدمة العمومية.

✓ الكشف عن الاختلاف في مستوى جودة الخدمة العمومية تبعا لمتغير السن

✓ الكشف عن الاختلاف في مستوى جودة الخدمة العمومية تبعا لمتغير الأقدمية



4- أهمية الدراسة:

تكمن أهمية موضوع الخدمة العمومية في حد ذاته، وذلك باعتباره من الأساسيات التي تساهم في تحقيق تنمية المجتمعات و لقد حظي هذا الموضوع الى العديد من الدراسات من طرف باحثين ومفكرين الذين أعطوا لها قيمة و وزن كبير في الوصول الاستقلالية و الرفاهية الاجتماعية.

كما تكمن أهمية هذه الدراسة في أهمية المؤسسات الرياضية ودورها الفعال في تنمية المجتمعات في شتى المجالات الاقتصادية والثقافية والاجتماعية. كما يمكن أن يسهم تطبيق هذه الدراسة على هذه المؤسسات في العمل على تقديم مقترحات لتحسين أدائها من خلال التطبيق الناجح والفعال للتكنولوجيا في مجالات أعمالها المختلفة، مما قد ينعكس على تحسين أدائها وتحسين جودة الخدمات المقدمة لعملائها.

5- تحديد المفاهيم والمصطلحات إجرائيا:

جودة الخدمة:

هي معيار لدرجة تطابق الأداء الفعلي للخدمة مع توقعات الزبائن لهذه الخدمة. (نايف المحياوي، 2006، ص 90)

جودة الخدمة العمومية:

إجرائيا: هي مجموع استجابات أفراد عينة الدراسة على استبيان واقع جودة الخدمة العمومية في المؤسسات الرياضية الجزائرية.

المؤسسات الرياضية: هي المؤسسات التي تنشئها الدولة لخدمة القطاع الرياضي وأفراد المجتمع بمختلف شرائحه من كافة الجوانب.

إجرائيا: هي المؤسسة الرياضية التي نحن بصدد تطبيق دراستنا عليها (مديرية الشباب والرياضة لولاية برج بوعريريج)



6- الدراسات السابقة:

دراسة عزوز محمد (2018): بعنوان "أثر التميز في جودة الخدمة وعلاقتها برضا العملاء في المؤسسات الرياضية"

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف تأثير التميز في الخدمات المقدمة على اختيارات العملاء الرياضية، وكذا الاطلاع على المعايير الأساسية لتطبيق إدارة الجودة الشاملة لدى إدارة المركب الرياضي الأولمبي بالجلفة، واعتمد الباحث في هذه الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، حيث طبق استمارة استبيان على عينة عشوائية من رياضيي بعض النوادي الرياضية تتكون من (60) رياضيا من مختلف طبقات المجتمع ، وبعد المعالجة الإحصائية أسفرت الدراسة عن النتائج التالية:

وجود علاقة ارتباطية بين علاقة العملاء بالمؤسسة الرياضية ومؤشرات التميز في جودة الخدمات المقدمة.

هناك مبادئ للجودة لها تأثير كبير على سلوك العملاء أكثر من المبادئ الأخرى.

دراسة كلثوم بوبكر (2013) بعنوان " جودة الخدمة في المؤسسة الخدمية أثارها على رضا الزبون" .

حيث هدفت الدراسة إلى :

- التعرف على مستويات جودة الخدمة التي تقدمها المؤسسة الاستشفائية من خلال استقصاء آراء عينة من الزبائن.
- تزويد المؤسسة الاستشفائية بالمعلومات الضرورية لتحسين جودة خدماتها؛
- تقديم إطار نظري يحدد المفاهيم المتعلقة بجودة الخدمة كمؤشرات بالإضافة إلى التعرف على رضا الزبون وطرق قياسه.



وقد تم الاعتماد على المنهج الوصفي الذي يتلاءم مع طبيعة الموضوع، حيث تم استغلال المعلومات لوصف الاطار النظري للموضوع وتحليلها تحليلا دقيقا ، ثم التوجه إلى ميدان الدراسة وجمع البيانات الخاصة بالمؤسسة وتفسيرها بهدف اختبار الفرضيات واستخلاص النتائج التي كانت كالتالي:

- إن التقييم المتوسط لغالبية أفراد عينة الدراسة المرضى ومقدمي الخدمة لبعد الاعتمادية، سلبي بالنسبة للمرضى أم عدم وجود دقة في الانجاز، ومتوسط بالنسبة لمقدم الخدمة.
- يرى غالبية أفراد عينة الدراسة المرضى ومقدمي الخدمة أن بعد الاستجابة لا يحظى بالاهتمام الكافي من المستشفى، فمن الضروري أن تبدي اهتماما اكبر بتلبية حاجات المرضى كمساعدتهم، وكذا توفير العدد الكافي من مقدمي الخدمة حتى تسهل عملية إنتاج وتقديم الخدمات.
- إن مستوى اهتمام المستشفى ببعد الضمان، لم يبلغ بعد من وجهة نظر المرضى، المستوى الذي يمكن من خلاله القول أن المريض يشعر بالأمان والثقة أثناء تعاملاته مع مقدمي الخدمة.
- غالبية أفراد عينة الدراسة موافقين نسبيا على الخدمة التي يقدمها المستشفى، اهتمامها ببعد الملموسية كان مقبول على العموم وذلك بتوفره لوحات ارشادية يساعد المرضى في الوصول الى اقسامه.
- إن مستوى التعاطف الذي يحظى به المرضى المقيمين بالمستشفى ومقدمي الخدمة فيه غير كافي، وعليه يجب على مقدمي الخدمة في المستشفى أن يبادروا إلى تقديم النصائح والإرشادات للمرضى والحرص على خلق انطباع لديهم وبوجود اهتمام فردي به.

- وجود فوارق واضحة بين آراء وانطباعات أفراد عينة الدراسة نحو الجودة الفعلية للخدمة المقدمة، باختلاف الجنس، السن، المستوى التعليمي، مدة الخدمة.

دراسة مهديد وأبوبكر (2016) بعنوان " تقييم جودة الخدمة العمومية في المستشفيات"

حيث هدفت هذه الدراسة إلى عرض واقع الصحة في الجزائر عامة وفي المؤسسة العمومية الاستشفائية -مغنية- خاصة ، وكذا معرفة مدى قيام المؤسسات العمومية الاستشفائية الجزائرية بتقييم جودة خدماتها الصحية المقدمة وواقعها حسب تقييم المستهلكين. وقد تم الاعتماد على المنهج الاستقرائي و الاستنباطي في الإجابة على الأسئلة و اختبار الفرضيات. كما توصلت الدراسة إلى النتائج التالية:

- تعتبر العوامل الديمغرافية المتمثلة في العمر، الجنس، المستوى التعليمي، الحالة المدنية بالإضافة إلى مدة الإقامة في المستشفى عوامل مؤثرة على نسبة رضا المريض عن الخدمات الصحية المقدمة له.
- بالرغم من أن تقييم المرضى لجودة الخدمة الصحية العمومية كان ايجابيا من ناحية بعد الملموسية، إلا انو لا يوجد رضا تام عن دورات الدياه و الغذاء المقدم داخل المستشفى.
- بما أن بعد الاعتمادية يعتمد على ملاحظة و مشاهدة المريض للخدمة المقدمة وفقا لتوقعاته وتلقي المعالجة المطلوبة، فإن تقييمهم لهذا المحور وقع ضمن المجال الإيجابي، مما يؤكد التزام المستشفى بتقديم الخدمة الصحية في مواعيدها المحددة، بالإضافة إلى وجود مصداقية وثقة في الأطباء والاختصاصيين.
- تمتع عمال المستشفى بالمعرفة والمهارة والخبرة العالية والأدب يخلق شعور بالأمان لدى المرضى في التعامل معهم، وهذا ما يؤكد على توفر بعد الأمان في المؤسسة الاستشفائية لمدينة مغنية.



• وجود الروح المرحة والصدقة في التعامل مع المريض، بالإضافة إلى الاهتمام بانشغالاته كلها عوامل تولد لدى المريض قدرا كبيرا من الرضا و الولاء للمستشفى العمومي، مما يؤكد تقييمهم الإيجابي لبعد التعاطف.

• هناك رضا لدى المرضى عن جودة الخدمة الصحية العمومية من ناحية بعد الاستجابة.

دراسة سوفلي وفتيتي (2021/2020): بعنوان " تقييم جودة الخدمات بالمنشآت الرياضية من وجهة نظر المستفيدين.

تهدف هذه الدراسة، إلى التعرف على مستوى جودة الخدمات الرياضية المقدمة في المنشآت الرياضية من وجهة نظر زبائنها، وذلك بهدف تطوير جودة هذه الخدمات الرياضية والعمل على إرضاء المستفيدين منها، حيث اعتمد في هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، كما تم استخدام الاستبيان كأداة لجمع المعلومات والبيانات، طبق على عينة مكونة من (30) إداريا من إداري ديوان المركب المتعدد الرياضات لولاية الوادي، وبعد المعالجة الإحصائية للبيانات توصلت الدراسة إلى النتائج التالية:

للتخطيط و التوجيه و التنظيم أهمية كبيرة في إدارة المنشأة الرياضية.

واقع الخدمات داخل المنشآت يتطلب تخطيط و تنظيم جيد وأساليب تو جيهية مستمرة قصد تحسين جودة الخدمات.

ب/ التعقيب على الدراسات السابقة:

بعد استعراض الدراسات التي تناولت متغير جودة الخدمة العمومية رغم قلتها نجد ان هناك أختلاف بينهم من بحث الهدف وطريقة المعالجة وحتى في التحليل والنتائج المتوصل إليها فكل دراسة ركزت على النقاط من أجل بلوغ الأهداف المسطرة لها وعلى الرغم من ذلك نلاحظ أنها تشترك فيما بينها في أداة جمع البيانات حيث أن أغلب الدراسات اعتمدت على الاستبيان كأداة لجمع المعطيات والبيانات ، كما اشتركت كل الدراسات في المنهج المتبع حيث اعتمدت كلها المنهج الوصفي التحليلي نظرا لملائمته لطبيعة هذه



الدراسات ، وكذا طبيعة العينة فكلها طبقت على عينة من الإداريين والموظفين باستثناء دراسة عزوز محمد (2018) والتي طبقت على عينة من الرياضيين من مختلف طبقات المجتمع.

ج/ أوجه الاستفادة من هذه الدراسات:

بعد إطلاعنا على هذه الدراسات في محددات جودة الخدمة العمومية في المؤسسات توضحت لدينا معالم الاشكالية والموضوع بأكمله حيث ساعدتنا هذه الدراسات فيما يلي:

- بناء إشكالية الدراسة الحالية.
- بناء تساؤلات وفروض يمكن تفسيرها إنطلاقا من هذه الدراسات.
- الإلمام بالخلفية النظرية وأهم العناصر التي ينبغي تناولها لكل من متغير جودة الخدمة العمومية
- ضبط المنهج المناسب ونوع العينة وطريقة إختيارها.
- تصميم استبيان حول واقع جودة الخدمة العمومية في المؤسسات الرياضية

الفصل الثاني: جودة الخدمة العمومية

- 1- مفهوم جودة الخدمة العمومية
- 2- أنواع الخدمات العمومية
- 3- أبعاد جودة الخدمة
- 4- أهمية الجودة في الخدمة
- 5- نماذج قياس جودة الخدمة
- 6- النظريات المفسرة للجودة
- 7- تطبيق إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات الرياضية



1- مفهوم جودة الخدمة العمومية

1-1 تعريف الجودة:

يرجع أصل كلمة الجودة (Quality) إلى الكلمة اللاتينية (Qualitas) والتي تعني طبيعة الشخص أو طبيعة الشيء ودرجة الصلابة، وقديما كانت تعني الدقة والانتقان من خلال قيامهم بتصنيع الآثار والأوابد التاريخية والدينية من تماثيل وقلاع وقصور لأغراض التفاخر بها. (الداركة، 2015، ص 15)

الجودة لغة: من أجاد أثر بالجيد من قول أو عمل، وأجاد الشيء، صيره جيدا، والجيد نقيض الرديء، وحاد الشيء جودة بمعنى صار جيدا (سوسن شاكر مجيد، 2008 ص 20)

الجودة: QUALITY: تعددت مداخل تعريف الجودة وهناك من يركز على العميل وتوقعاته وهناك من يركز على المستهلك واستخداماته ومن يركز على مقابلة أهداف المنظمة، لذلك تعرف البحث الحالي الجودة: بأنها مقابلة احتياجات وتوقعات المستهلك "المجتمع ومؤسساته" وتحقيق أهداف العميل "الإدارة"، أعضاء هيئة التدريس، الطلاب" وتحقيق أهداف العميل "الإدارة"، في ضوء الأهداف الموضوعية لكفاءة وفعالية المنظمة. (أشرف السعيد أحمد محمد 2007، ص 23).

تعريف لعشيده (1999): إن الجودة الشاملة في التربية من مجموعة الخصائص أو السمات التي تعبر بدقة وشمولية عن جوهر التربية وحالاتها بما في ذلك كل أبعادها، مدخلات وعمليات، ومخرجات قريبة وبعيدة، وتغذية راجعة، وكذلك التفاعلات المتواصلة التي تؤدي إلى تحقيق الأهداف المنشودة والمناسبة لمجتمع معين، وعلى قدر سلامة الجوهر تتفاوت مستويات الجودة (سوسن شاكر مجيد، ص 24)



الجودة عبر سيكوموتو **SICOMOTO**: هي المنتجات والخدمات الجيدة هي تلك التي تلبى حاجات الزبائن وتحترمها ، أي أنه جعل جوهر الجودة هي تلبية حاجات الزبائن وغيرهم. (مامون سليمان درادكة، 2006، ص15)

الجودة عند **EVANS**: الجودة بأنها تلبية وإشباع توقعات المستفيد/ زبون أو تقديم ما يفوق هذه التوقعات. (رعد عبد الله الطائي، 2008، ص28)

نقلا عن معيار الايزو **iso 8402**: الصادرة سنة 1986 فقد عرفت الجودة على أنها مجموع الصفات والخصائص للسلعة أو الخدمة التي تؤدي إلى قدرتها على تحقيق رغبات معلنة أو مفترضة حيث يقول جورج لابوفيتز (إن سمعة الجودة شيء ضرورة لمستقبل الشركة، (لرقد علي ، 2008 ، ص18)

1-2 تعريف الخدمة:

عرف كوتلر و ارمسترونغ (Kotler & Armstrong) الخدمة بأنها: " نشاط أو منفعة يقدمها طرف إلى طرف آخر وتكون في الأساس غير ملموسة ولا يترتب عليها أية ملكية، فتقديم الخدمة قد يكون مرتبطا بمنتج مادي أو لا يكون". (الطائي والعلاق، 2009 ، ص 34)

وعرفها أدريان بالمر (Adrain Palmer) بأنها: " عملية إنتاج منفعة غير ملموسة بالدرجة الأساس ، أما بحد ذاتها أو كعنصر جوهري من منتج ملموس، حيث يتم من خلال أي شكل من أشكال التبادل إشباع حاجة أو رغبة مشخصة لدى العميل أو المستفيد". (الطائي والعلاق، 2009 ، ص 34)



1-3 تعريف الخدمة العمومية:

عرفها الفقيه دوجي DUGUIT بأنها: "النشاطات والخدمات التي يقدر الرأي العام في وقت من الأوقات وفي دولة معينة أن على الحكام القيام بها نظرا لأهمية هذه الخدمات للجماعة ولعدم تأديتها على الوجه الأكمل بدون تدخل الحكام". (بوحوش، 2008، ص5)

كما تعرف الخدمة العمومية وفقا للقانون الإداري الفرنسي بأنها تلك التي تعد تقليديا، خدمة فنية مزودة بصورة دائمة بواسطة مؤسسة عمومية كاستجابة لحاجة عمومية، ويتطلب توفيرها أن يحترم القائمون على إدارتها مبادئ المساواة والاستمرارية و الملائمة لتحقيق المصلحة العمومية. (حجازي، 2004، ص 29)

ومن خلال ما سبق يمكن اعتبار الخدمة العمومية محصلة كل نشاط عمومي هدفه تلبية حاجيات المواطنين سواء من طرف المؤسسات القطاع العمومي او المؤسسات القطاع الخاص، وهذا في إطار تحقيق المصلحة العمومية، كما تكون هذه الخدمة مباشرة او غير مباشرة من طرف مسؤولين لضمان تحقيق المساواة والاستمرارية في تقديم نشاط أي خدمة عمومية.

2- أنواع الخدمات العمومية:

تتعدد الخدمات العمومية بتعدد نشاطات المرافق العامة الحكومية يمكن تصنيفها إلى :

1-2 الخدمات الإدارية:

وهي الخدمات المرتبطة بالإدارات العمومية كخدمة الحالة المدنية في البلديات.



2-2 الخدمات الاجتماعية والثقافية :

منها المرتبطة بمؤسسات غير حكومية ومنها المرتبطة بمؤسسات حكومية والتي تشمل التعليم، المساعدات الاجتماعية ورعاية الفئات الهشة، الصحة العمومية كحملات التلقيح والوقاية من الأمراض المتقلة عن طريق المياه والحيوان، ويمكن أيضا إضافة الخدمات ذات المنفعة الاجتماعية والتي e م فئات معينة من المواطنين كخدمات المتاحف والمكتبات العامة.

2-3 الخدمات الصناعية:

وهي الخدمات التي جاءت نتيجة لتطور دور الدولة وتدخلها في الحياة الاقتصادية، وانتقالها من دور الدولة الحارسة إلى دور الدولة المتدخلة، والتي e دف إلى تحقيق رفاهية المواطن من خلال توفير خدمات النقل، الاتصالات، المياه، الطرقات، الطاقة... الخ

3- أبعاد جودة الخدمة:

حسب الباحثين (parasuramanzeithanri and berry) هناك خمسة أبعاد لجودة الخدمة تتمثل فيما يلي:

1-3 الإعتمادية : وهذا المحور من الأبعاد الخمسة الأكثر ثباتا و يكون الأكثر أهمية في تحديد إدراكات جودة الخدمة عن الزبائن و تعرف الإعتمادية بأنها القدرة على تقديم وعود الخدمة بشكل موثوق ودقيق .

2-3 الأمان (الثقة):خلق وكسب الثقة، حيث تعد الثقة بشكل عام عنصرا أساسيا ومهما للعلاقات التبادلية الناجحة فهي تمثل الرغبة والاستعداد واعتماد الطرف الآخر في تبادل تجاري معين يضع فيه الزبون ثقته الكاملة.



3-3 الإستجابة : ويتضمن هذا المحور أربعة متغيرات، تقيس اهتمام المؤسسة بإعلام زبائنها بوقت تأدية الخدمة، وحرص موظفيها على تقديم الخدمات الفورية لهم، والرغبة الدائمة لموظفيها في معاونتهم، وعدم انشغال الموظفين عن الاستجابة الفورية لطلباتهم.

4-3 الملموسية: وتشمل التسهيلات المادية والمعدات ومظهر الموظفين ومواد الاتصال.

5-3 التعاطف: وتعني مستوى العناية والاهتمام الشخصي المقدم للزبون. (خثير و مرايمي، 2017، ص 32-33)

4- أهمية الجودة في الخدمة:

تلعب جودة الخدمة دورا هاما في تصميم منتج الخدمة و تسويقه، حيث أنها ذات أهمية لكل من مقدمي الخدمات و المستفيدين منها؛ وقد تزايد إدراك المؤسسات الخدمية لأهمية و دور تطبيق إدارة الجودة الشاملة في تحقيق الميزة التنافسية، حيث تعمل المؤسسة على جودة منتج الخدمات للأسباب التالية:

-إن الجودة تؤثر على حجم الطلب على الخدمة و على الذي يصنع الطلب عليها.

-إن الجودة احد أهم مصادر الربح و النجاح ماليا، فهي تسعى لتخفيض تكلفة الخدمة.

-إن الجودة تعد وسيلة لصنع المكانة التنافسية للمؤسسة، بالمقارنة مع المؤسسات المنافسة

لها.(الضمور، 2005، ص 345)



5- نماذج قياس جودة الخدمة:

5-1 طرق القياس المباشرة لجودة الخدمة : والتي تنقسم إلى قسمين هما:

أ- **مناهج الإستقصاء** : وذلك بأخذ عينة من افراد المجتمع ويتم اختيارهم عشوائيا أو بانتظام وتوزع على افرادها استمارة الاستقصاء وهي مجموعة من الاسئلة حول موضوع المراد معرفته ويجب أن تكون سهلة وواضحة الفهم ومن ثم يجب تبويب الاجابة وتحليل المعلومات من طرف الجهة المختصة بذلك.

ب- **الملاحظة المباشرة** : وذلك أن تتولى الادارة نفسها عملية القياس وذلك بالملاحظة في ميدان العمل والاحتكاك المباشر مع الزبائن وملاحظة ردود اعمالهم وايضا مقدمي الخدمة اثناء تقديم عملهم. (فليسي، 2012، ص 63)

5-2 طرق القياس الغير المباشر لجودة الخدمة : والتي بدورها تنقسم إلى قسمين:

أ- **مقياس الفجوة SERVQUAL** : ويطلق هذا الاسم على جودة الخدمة ويتكون من جودة وخدمة ويسمي مقياس الفجوات وقد ظهر من خلال الدراسات التي قام بها كل من (Parasuraman Zeithamal)، (Berry) والذي يرمز له بـ (PZB) والفكرة الاساسية لهذا النموذج هو دور الزبون وتجاربه في تحقيق جودة الخدمة وذلك لكسب رضاه وولائه، وان تقييم الجودة في هذا النموذج يعني تحديد الفجوة بين توقعات الزبائن للخدمة وإدراكاتهم لها، ويمكن التعبير عنها بالمعادلة التالية جودة الخدمة = ادراكات - توقعات وهو يقوم على خمس فجوات اربعة منها موجبة لمقدم الخدمة وفجوة موجبة للزبون والشكل التالي يوضح ذلك. (بوعبد الله، 2010، ص 94)



ب- مقياس الاتجاه **SERPERF** : ويطلق هذا الاسم على الاداء الفعلي للخدمة ويتكون من الخدمة والاداء وظهر نتيجة للدراسات التي قام بها كل من Cronin،Taylor حيث تقيم الجودة في هذا النموذج على انها اتجاها يرتبط بادراك الزبون للأداء الفعلي للخدمة.

ونتيجة للانتقادات التي وجهت لمقياس الفجوة لجأت بعض الدراسات الى استخدام مقياس الاتجاه والذي يركز على الاداء الفعلي للخدمة ويمكن التعبير عنها بالمعادلة التالية:
جودة الخدمة = الاداء الفعلي (الضمور، 2005، ص 441)

6- النظريات المفسرة للجودة:

6-1 نظرية والتر شيوارت:

يعد شيوارت الرائد الأول للرقابة المعاصرة للجودة، فقد أدرك مساعداته الإحصائية وخرائطه في مختبرات بيل للهواتف، و له كتاب عن الجودة نشره عام 1931 بعنوان "الرقابة الإحصائية على جودة السلع المصنعة" ، وقد ميز شيوارت في نظريته جانبيين أساسيين للجودة هما:

الجودة الموضوعية Objective Quality: حيث يتعامل هذا الجانب مع جودة الأشياء كحقيقة موضوعية مستهدفة ومستقلة عن الوجود البشري والإنساني.

الجودة الشخصية (الذاتية أو غير الموضوعية) Subjective Quality: يتعامل هذا الجانب مع جودة الأشياء المنسوبة لفكر ومشاعر وأحاسيس الفرد، كنتيجة للحقيقة الموضوعية.
(الصرن، 2004، ص 379-380)



حيث يرى شيوارت أن التطوير المستمر يعد أحد مظاهر إدارة الجودة الشاملة و قد وضع تصميمًا يتماثل مع الطريقة العلمية في التطوير المستمر أطلق عليه دائرة (الخطة - العمل - المراجعة - التنفيذ) (PDCA)

2-6 أدوارد ديمينج Edwards Deming:

ولد ديمينج في الولايات المتحدة الأمريكية عام 1900، وحصل على شهادة الدكتوراه في الرياضيات والفيزياء من جامعة بيل، وقد عمل أستاذًا في جامعة نيويورك 1931، وألقى محاضرات عن الجودة والأساليب الإحصائية (جودة، 2004، ص 74)، وبناء على دعوة اليابان له لمساعدتها في تحسين الإنتاجية والجودة فقد سافر إليها بعد الحرب العالمية الثانية، وقد كان النجاح حليفه مما حدى بالحكومة اليابانية أن تنشأ جائزة سميت باسمه تمنح سنويا للشركة التي تتميز بالابتكار في إدارة الجودة الشاملة.

دائرة ديمينج:

وتتضمن خمسة عناصر أساسية تربط بين المنتج وبين حاجة المستهلك في ضوء الموارد المتاحة في أقسام التنظيم ودوائره المتعددة (البحث، التصميم، الإنتاج، التسويق...الخ) لأن تضافر الجهود في مثل هذه الأقسام والدوائر كفيل باستثمار الموارد المتاحة لإشباع تلك الحاجات وتلك العناصر.

3-6 آرموند فيغنبوم:

يعد آرموند فيغنبوم أول من نادى باستخدام مصطلح الرقابة على الجودة الشاملة، حيث عمل في شركة جنيرال إلكتروك وبذلك أمكنه من استخدام نظام شامل للرقابة على الجودة،



Total Quality Control من أجل بقاء استمرارية الجودة لدى جميع العاملين في الشركة، وقد تبنت الشركات اليابانية مبادئه برقابة الجودة الشاملة باعتبارها هدفا أساسيا عندها.

يعتقد فيغنهاوم بأن مسؤولية تخطيط وتطوير الجودة تقع بالدرجة الأولى على إدارة الإنتاج، أما الأنشطة الأخرى كمرقابة الجودة فمسئولياتها ثانوية، وأن الهدف الأساس لإدارة الجودة هو إنتاج وحدات جيدة بصفة رئيسة قبل اكتشاف الوحدات المعيبة بعد ظهورها.

ويرى فيغنهاوم أن إدارة الجودة الشاملة نظام فعال لتكامل وتطوير الجودة والحفاظ عليها، وبين أن إدارة الجودة الشاملة تتألف من أربعة مراحل هي:

- وضع معايير الجودة .
- تقييم مطابقة هذه المعايير .
- قرار معرفة الفترة الزمنية التي تكون فيها هذه المعايير مناسبة.
- التخطيط لتطوير هذه المعايير .

وأضاف أن قياس الجودة يبدأ من معرفة متطلبات متلقي الخدمة، وينتهي عند إيصال الخدمة إليهم للمحافظة على رضاهم، وادعى أن إدارة الجودة الشاملة الفعالة تتطلب درجة عالية من التكامل الوظيفي الفعال، بين الناس والآلات والمعلومات المتوافرة، والتشديد على طريقة نظام للجودة، وأظهر أن هناك علاقة إيجابية بين إدارة الجودة الشاملة ونظام الجودة الكلي في المؤسسة. (السامرائي، 2007، ص 89)

6-4 كوروا شيكاورا Kaoru Ishikawa:

وهو مهندس ياباني، يعد من أبرز الرواد في اليابان في حقل إدارة الجودة الشاملة، ومن المساهمين في تطوير مفاهيمها، ويطلق عليه أبو (حلقات الجودة) التي تمثل إحدى أدوات



الوصول إلى إدارة الجودة الشاملة، وكان يرى أن اليابان يجري فيعها التأكيد على السيطرة الإحصائية للجودة، لذلك فقد كره العاملون هذا الأسلوب لاستخدامه وسائل معقدة وصعبة دون الاهتمام بتوجيه العاملين لاستخدام الأساليب البسيطة.

وتتجلى إسهاماته في كتابه الموسوم، ما هي رقابة الجودة الشاملة؟ وفي عام 1985 أشار فيه أن هناك سبع أدوات للرقابة على الجودة، نذكرها باختصار وهي:

- خريطة باريتو.
- مخطط السبب/النتيجة (يسمى مخطط عظم السمكة) الذي يستخدم لتتبع شكاوي الزبائن عن الجودة، وتحديد مصادر الخطأ أو القصور.
- قوائم المراجعة أو الفحص.
- المدرجات التكرارية.
- مخططات التشتت أو الانتشار.
- خرائط التدفق.
- خرائط الرقابة. (المنصور، 1997، ص 15)

5-6 جوزيف جوران Joseph M. Juran:

يعد جوران المعلم الأول للجودة في العالم أو من أبرز روادها، إذ أنه أسهم بكتاباته في تطوير نظريات الجودة وأرسى قواعدها على أسس متينة، وقد تجسدت إسهاماته منذ عام 1950 عندما أصدر كتابه "السيطرة النوعية" وكان لانشغاله العديد من المناسب الأثر الكبير في تطوير أفكاره للجودة الشاملة، حيث عمل مهندساً، ومدير مؤسسة وأستاذاً جامعياً وقانونياً، وألف العديد من الكتب في إدارة الجودة الشاملة التي لاقت اهتماماً كبيراً في العالم وجذبت إليها أنظار



الباحثين، وألقى العديد من المحاضرات حول إدارة الجودة الشاملة خلال ثلاثة عقود، وفي 40 دولة وأسس مؤسسته في الثمانينات.

ويعود له الفضل في التقدم الصناعي لليابان، إذ أنه قام بتدريب اليابانيين خلال الخمسينيات من القرن المنصرم على مبادئ الجودة الشاملة، لذلك فإنه أول من تتبأ في عام 1966 بأن اليابان ستصل إلى مركز القيادة في مجال الجودة.(الصوفي، 1999، ص 20)

ويمكن تلخيص مبادئه للجودة الشاملة من خلال المحاور الآتية:

- المبادئ الثلاث الأساسية للجودة الشاملة.
- الخطوات العشر لتحسين الإدارة.
- استخدام مبدأ باريتو Pareto.

6-6 فيليب كروسبي Philip Gosby:

وهو أحد عمالقة إدارة الجودة الشاملة في الولايات المتحدة الأمريكية، بدأ عمله بوظيفة مشرف أو فاحص للإنتاج في الخطوط الإنتاجية في مؤسسة ITT، ثم ترقى في المراكز الوظيفية حتى وصل إلى منصب نائب رئيس المؤسسة المذكورة لشؤون النوعية لمدة 14 عاما، واجتمعت له معارف كثيرة في مجال الجودة كانت حصيلة 38 عاما من العمل، وأصدر خلالها العديد من الكتب في مجال إدارة الجودة الشاملة، ومنها: الجودة الحرة (Quality is Free) والجودة بدون ندم (Quality with out Tears) وهو أول من أسس كلية الجودة حيث ركز فيها مجهوداته على تطوير الجودة وتخفيض تكاليفها.

وتتضمن فلسفته لإدارة الجودة الشاملة مبادئ كثيرة ومهمة، من أبرزها اعتبار الإدارة العليا مسؤولة عن الجودة أولا وعلى مكافأة العاملين وتعليمهم بالإضافة إلى وجوب خفض تكلفة



الجودة، ثم تأكيده على الحماية بدلا من أسلوب التفتيش ولكن هذا لا يعني أن المسؤولية تقع على عاتق الإدارات العليا بل هي مسؤولية الجميع.

6-7 مالقولوم بالدريج Malcolm Balridge:

وهو أحد الإداريين البارزين لإدارة الجودة الشاملة في الولايات المتحدة الأمريكية، وتقديرا لجهوده في تحسين كفاءة وفاعلية وزارة التجارة سميت جائزة باسمه (جودة، 2004، ص 294)، وتم إقرار الجائزة بشكل قانوني في عهد الرئيس الأمريكي رونالد ريغان في عام 1987، ويشرف عليها المعهد الوطني للمعايير والتكنولوجيا الأمريكية.

ونظرا لمتانة أنموذجه فإن العديد من الشركات البريطانية استخدمته لتحقيق إدارة الجودة الشاملة فيها.

وقد وصف "بالدريج" إدارة الجودة الشاملة بأنها ليست مجرد برنامج إضافي تطبقه المنظمة لكي تهدف من ورائه تحسين مستوى الجودة لديها في ظل الإبقاء على فلسفتها الحالية ونهجها الإداري القائم الذي تسير عليه، بل أنها ثورة على القديم وتغيير جذري وشامل لكل مكونات المنظمة، وأنها فلسفة إدارية جديدة.

ويهدف أنموذج بالدريج إلى إرضاء العميل من خلال تقديم جودة عالية له بشكل مستمر، ووفقا لما يريده ويتوقعه، وتقديم المنفعة والخير للبيئة، والابتعاد عن أي تصرف يضر بها (بدح، 2007، ص 49)، كما أنه يهدف إلى:

- إيجاد منافسة شريفة بين المؤسسات في مجال تحقيق الجودة وخدمة المجتمع.
- تحديد سياسات المؤسسات من أجل تطبيق منهج إدارة الجودة الشاملة وتحسينها.
- تحديد سبل تحقيق الجودة.



- وضع أسس إرشادية للتقييم الذاتي في مجال تحقيق الجودة وتحسينها.
- الرعاية للمؤسسات التي تفوز في المنافسة والحصول على الجائزة. (الكناني، 2005،

ص 25)

8-6 جي تيكوشا G. Taguchi:

كان عميد الأكاديمية اليابانية للجودة، وكان يهتم بالهندسة في الجودة من خلال تحقيق تصميم مثال للمنتج عن طريق ربط التصميم بطرائق إحصائية للسيطرة على الجودة، لقد شجع اجتماعات الفريق التفاعلية بين العاملين والمدراء، وذلك لغرض انتقاء وتطوير وتصميم المنتج، لقد كان تعريفه للجودة يعتمد على استخدامه لفكرة الخسارة ويفصح عنها بالمنتج أو الخدمة المقدمة للمجتمع منذ صنعه وتقديمه ويتضمن دالة الخسارة ويفصح عنها بالمنتج أو الخدمة المقدمة للمجتمع منذ صنعه وتقديمه ويتضمن دالة الخسارة (QLE) معاملات مثل تكاليف الضمان، شكاوي الزبائن، وخسارة استحسان الزبون للمنتج أو الخدمة.

7- تطبيق إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات الرياضية :

ان تطبيق إدارة الجودة في المؤسسات الرياضية يرتبط بعناصر متعددة ومجالات مختلفة ويمكن ان يتكامل عند تناوله لهذه العناصر مجتمعه لتحقيق التوازن بين المصالح الخاصة لاعضاء المؤسسات الرياضية من ناحية وبين المصلحة العامة من ناحية اخرى ، وذلك بمراعاة تفاعل العوامل الاقتصادية والاجتماعية والسياسية والأخلاقية، وإقرار الحقوق والواجبات للعاملين فيها وإصدار القوانين المنظمه لعمل المؤسسات الرياضية وفق قواعد تنفيذية وتنظيمية، وفي هذا السياق فقد ذكر (الشافعي، 2003، ص62) بان "تطبيق إدارة الجودة هو لتحقيق احتياجات ورغبات وتوقعات المستفيد او العميل في المؤسسات الرياضية والأنشطة الرياضية (لاعب - إداري - مدرب).



ان تطبيق إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات الرياضية له تأثير على تحسين مستوى الرياضة فيها وذلك بإظهار عوامل الجذب للشركات الراعية وتقديم مستوى معين من الخدمات الإعلامية وإصدار نشرات دوريه تتضمن تحليلاً للنواحي الرياضية والاقتصادية ، وخلق فرص عمل جديدة لمنسوبيها، هذا بالإضافة الى تحسين عملية ترويج الخدمات الرياضية لتلبية حاجات الجمهور ورغباتهم وإمكاناتهم واستمرارهم في تحقيق الأرباح وفقاً لمتطلبات السوق واقتراح نماذج تحدد أجور اللاعبين وانتقالهم ترتبط بمواصفات اللاعب والنادي والمشتري والبائع والظروف المحيطة بعمليات الانتقال وجمع البيانات المتوافرة والتي تحدد المبالغ المتفق عليها بين اللاعب والمؤسسة الرياضية في مدة العقد ومدى تأثير ذلك على رفع مستوى اللاعبين وإمكاناتهم.

(شميث وفالجا، 1997، ص 40)

الفصل الثالث: المؤسسة الرياضية

- 1- مفهوم المؤسسة
- 2- ماهية المؤسسة
- 3- المؤسسة الرياضية
- 4- أهمية المؤسسة الرياضية
- 5- أهداف المؤسسة الرياضية
- 6- نشأة المؤسسة الرياضية: وفق قانون 1901
- 7- المنشآت الرياضية
- 8- مميزات المؤسسة الرياضية
- 9- المقومات الأساسية لنجاح العمل في المؤسسات الرياضية



1- مفهوم المؤسسة

يعرف مؤيد سعيد سالم المؤسسة بأنها وحدات اجتماعية هادفة، منسقة لأنشطتها بوعي و يتفاعل فيها الأفراد ضمن حدود معينة واضحة نسبيا من أجل تحقيق أهداف مشتركة. (مؤيد سعيد سالم، 2002م ، ص 13)

المؤسسة هي منظمة تجمع بين أشخاص ذوي كفاءات متنوعة تستعمل رؤوس الأموال وقدرات من أجل تقديم خدمة أو إنتاج سلعة ما، والتي يمكن أن تباع بسعر أعلى مما تكلفته (محمد أكرم العدلوني ، 2002 م ، ص 14) - عرف كل Stoner , Silverman : المؤسسة بأنها عبارة عن منظمة أو تشكيل تنظيمي له وظائف محددة (نور الدين تاويرت ، 2006 م ، ص 65)

كما عرف خليل محمد حسن الشماع المؤسسة انها تكوين أو تنظيم اجتماعي يتكون من خلال التفاعل الاجتماعي للأفراد والجماعات ما يتبعها من عمليات وفعاليات ووظائف (خليل محمد حسن الشماع خضير كامل حمود، 2014، ص 35)

2- ماهية المؤسسة:

أن المؤسسة عبارته عن اطار قانوني لتجمع بشري هادف يتم في نطاقه توحيد وتنسيق جهود الأعضاء لتحقيق أهداف معينة كما يمكن تعريفها بأنها نظام مستقل انشئ من اجل غاية معينة ومحددة حسب طبيعة المؤسسة وهي مفتوحة على نظام الاقتصادي والذي من خلاله تحصل على عوامل الإنتاج وتؤثر فيه عن طريق منتجاتها وهي مسير من طرف مجموعه بشريه نظمه وتشكل خليه اجتماعيه خاصه لهما وسائل قانونية ومالية ومادية وهي أيضا مركز اتخاذ القرارات (ياسين، 2019، ص18)

وتعرف أيضا المؤسسة بأنها نظام اقتصادي نسبي وإطار تنسيقي عقلائي بين أنشطة مجموعة منا لناس تربطهم علاقات مترابطة ومتداخلة يتجهون نحو تحقيق أهداف مشتركة



وتنظم علاقاتهم بهيئة محددة في وحدات إدارية وظيفية ذات خطوط محددة السلطة والمسؤولية. والمؤسسة مصطلح رديف المنظمة أو المنشئة وتعمل على تلبية الحاجات الإنسانية بطريقة منظمة ذات نسق معين وتنظيم وقت المؤسسة التي تلبية حاجات المجتمع بطرق مختلفة ولأبراز مختلفة (بالمختار هشام، 2014-2016، ص 21).

3- المؤسسة الرياضية:

المؤسسة في الوحدة الاقتصادية وهي تنظيم إنتاجي معين، الهدف منه هو إيجاد قيمة سوقية معينة، من خلال الجمع بين العوامل الإنتاجية. القوالب التي ينظم الناس فيها علاقاتهم بعضهم مع بعض والمؤسسة جهاز عمل، وأجهزة العمل تشمل على تركيبات ونظام وأدوات وتجهيز وتوزيع (زاكي، 1981 ص 09)

إن المنظمة أو المؤسسة هي مجموعة من الأفراد يربطهم ببعضهم هدف هو المجاز مهمة لا يمكن تحقيقها إذا قام بها الأفراد منفصلين لكل منظمة عملها الأساسي، ويطلق على هذا العمل الهدف أو مقصد المنظمة، وتحدد عمل هدفاً، مقصد المنظمة نوع الهيكل التنظيمي للمنظمة الذي ستتخذه. وكما يحدد الهيكل التنظيمي للمنظمة وظيفة كل فرد بالإضافة إلى علاقة الفرد بالأفراد الآخرين في المجموعة، علاوة على ذلك فإن الهيكل التنظيمي يحدد عدد كبير من المسؤولين التنفيذيين وفي كل منظمة لا يهم الأمر كثيراً عما إذا كانت كبيرة أو صغيرة، وإنما تتكون من مجموعة أفراد توكل إليهم مهام تتفق مع الوظائف التي يقومونها. (زاكي، 1981 ص 09)

4- أهمية المؤسسة الرياضية:

لا خلاف حول أهمية المؤسسات الرياضية كونها موجودة معنا وحولنا وكون الحديث عنها وافر جداً من خلال الاخبار الواردة إلينا من خلال أحاديثنا مع مختلف الأشخاص الذي نلتقي بهم أو نتفاعل معهم.



فالمؤسسات الرياضية تشغل حيزاً كبيراً من اهتمامنا ولابد من معرفة الأسباب الدالة على أهميتها والتي أبرزها ما يأتي:

- المؤسسات الرياضية مراكز عمل وتعامل.
- المؤسسات الرياضية ذاكرة الماضي.
- المؤسسات الرياضية محطات إنتاج الحاضر والمستقبل.
- المؤسسات الرياضية ضمان استغلال المواهب الشابة.

5 - أهداف المؤسسة الرياضية:

تعد الأهداف هي المرمى التي تسعى ورائها المؤسسة الرياضية وهي من ثم عناصر رئيسية لعمل المؤسسة، كون الأهداف هي الأسباب المباشرة وراء وجود المؤسسة الرياضية، وكما أنه لا وجود للمؤسسة الرياضية بلا أهداف، ويمكن تلخيصها فيما يلي:

(أ) **هدف قومي:** وهو هدف يسمو إلى زيادة الأشخاص الممارسين لمختلف الرياضات والألعاب وتطوير المستوى الرياضي والإنجاز البطولي للأندية.

(ب) **هدف محلي:** ومن خلاله يتم رفع مستوى الكفاءة الاجتماعية من روح التعاون والتكامل الاجتماعي والثقافي بين أفراد المؤسسة.

(ج) **هدف اجتماعي:** تسعى المؤسسة الرياضية إلى إرضاء العاملين والأفراد والممارسين للنشاط بالمؤسسة الرياضية وتحقيق أهدافهم وغاياتهم

(د) **هدف اقتصادي:** من خلاله يمكن الارتقاء بمستوى وصحة الممارس وخدمة الرياضة محليا وقوميا (حسن إبراهيم، 2005، ص11)

6- نشأة المؤسسة الرياضية: وفق قانون 1901

صدر قانون 1901 الفرنسي آنذاك والمعروف بقانون المنظمات والمؤطر للهيكل العام للمؤسسات ذات النشاط الرياضي التي كانت تحت إشراف المنظمات حيث لم تكن تهدف



إلى الربح المادي وبهذا فإن المنظمة هي مجموعة أفراد يربطهم ببعضهم هدف يتمثل في إنجاز مهمة معينة لا يمكن تحقيقها إذا ما قام بها الأفراد منفصلين، ولكل منظمة عملها الأساسي ويطلق على هذا العمل الهدف أو مقصد المنظمة، وحسب هذا القانون يحدد عمل ومقصد المنظمة الهيكل التنظيمي لها كونها مؤسسة ووظيفة كل فرد فيها إضافة إلى علاقته بالآخرين، علاوة على ذلك فإن الهيكل التنظيمي يحدده عدد كبير من المسؤولين التنفيذيين، وفي كل منظمة لا يهم الأمر كثيرا عما إذا كبيرة أم صغيرة وإنما يجب أن تتوفر على مجموعة أفراد توكل إليهم مهام تتفق مع الوظائف التي يقومون بها. (علي، 2016، ص 14)

وتكامل الأنشطة الرياضية والمصالح الاجتماعية والاقتصادية أدى بها إلى الارتقاء، وأن قيام الأندية الرياضية يعتمد على دعائم اقتصادية مثل الميزانيات المالية و الأدوات والتجهيزات و غيرها من عوامل، فضلا عن ذلك تزايد عدد ممارسي النشاط البدني الرياضي ما أدى بالمشروع الجزائري البحث المستمر في هذا المجال و تغطية الفجوات المشهودة سابقا في شأن الأندية الرياضية ما تجسد في استمرار تعديل و إصدار القوانين و آخرها قانون الرياضة 2004 المؤطر لنوع الأندية و الراسم لحظوظها المالية من ميزانية الدولة والدعم الخاص، فنجد في الفصل السادس من القانون 04-10 المتعلق بالتربية البدنية والرياضة في مادته 42 والتي تشير إلى النوادي الرياضية كونها هيئات تمارس مهنة تربوية و تكوينية للشباب عن طريق تطوير البرامج الرياضية و بمشاركتها في ترقية الروح الرياضية و الوقاية من العنف ومحاربتة، و تخضع لمراقبة الرابطة الاتحادية الرياضية المنظمة إليها

و لقد صنف هذا الأمر النوادي الرياضية تصنيف أولي يتمثل في نوادي متعددة الرياضات و أخرى ذات رياضة واحدة و كل منها بدورها فيها حسب نفس الأمر:



- **النادي الرياضي الهاوي:** ويشار إليها حسب المادة 03 من قانون: 10-04 هو جمعية رياضية ذات نشاط غير مربح، يسير بأحكام القانون المتعلق بالجمعيات و كذا قانونه الأساسي. وتحدد المهام في النادي الرياضي الهاوي كما ينظم عن طريق قانونه الأساسي النموذجي الذي تعده الاتحادية الرياضية الوطنية ويوافق عليه الوزير المكلف بالرياضة.

- **النادي الرياضي شبه المحترف:** أتت به المادة 44 من الامر 10-04و التي نصت أن النادي الرياضي شبه محترف يمثل جمعية رياضية، يكون جزء من النشاطات المتعلقة بهدفها، ذو طابع تجاري لا سيما تنظيم التظاهرات الرياضية المدفوعة الأجر ودفع أجر بعض من لاعبيها ومؤطريها. ويعتمد النادي الرياضي شبه المحترف قانونا أساسيا لا سيما تنظيمه وشروط تعيين أعضاء أجهزته المسيرة ومسؤولياتهم وكيفية مراقبتهم. وتحدد كفيات تطبيق هذه المادة والقانون الأساسي النموذجي للنادي الرياضي شبه المحترف عن طريق التنظيم. (عبدالله، 2015ص67)

- **النادي الرياضي المحترف:** جاء ضمن المادة 22 من القانون 89-03 سمح المشرع بالجمعية الرياضة بالتفاوض وإبرام عقود مع كل المنظمات، المؤسسات أو الجماعات العمومية من أجل ضمان و دعم الممارسات الرياضية. أما من خلال المادة 03 من نفس القانون فقد شرع إنشاء مؤسسات ذات طابع تجاري و أهداف رياضية، أو في صيغة هياكل أخرى، هذا ما إذا تطلب كثرة و تنوع النشاطات طرق تنظيم و تسيير ليست بنفس سيم عمل الجمعية إلا أنه لم يأتي تخصيص في صيغة الاحتراف إلا في الامر 95-09 في المادة 20 والتي تصرح بالآتي " : تعد نوادي رياضية محترفة، النوادي التي تؤسس مهامها على نشاط رياضي دائم بواسطة حصص متنوعة الطبيعة يوفرها أشخاص طبيعيين أو معنويون يكون هدفها تحقيق نتائج رياضية مقابل أجرة. " وهذا قد خضع إنشاء وتأسيس النوادي الرياضية المحترفة إلى الأحكام المقررة في التشريع الساري مفعولهما الخاص بـ "الشركات التجارية. " (الجمهورية الجزائرية



الديمقراطية الشعبية الأمر 95-09 المادة 20) و حزم الأمر في شأن النادي الرياضي المحترف وفق الأمر 04-10 في المادة 46 الذي يشير إلى إمكانية تحليه أو اتخاذه أحد أشكال الشركات التجارية. مثل أن يكون شركة وحيدة الشخص EURL أو شركة ذات مسؤولية محدودة، SARL أو شركة رياضية ذات أسهم SSPA .

و في هذا السياق تخضع هذه المؤسسات إذا ما اتخذت أحد هذه الصيغ المذكورة، إلى أحكام القانون التجاري و كذا قوانينها الخاصة بها. هنا يتضح لنا أن النادي الرياضي المحترف أصبح يعد مؤسسة اقتصادية يمكن التعامل معها بنفس شأن باقي المؤسسات الاقتصادية فبالرغم من بعض التناقضات، يعتبر الحل الأمثل للاستمرار كما أشار إليه الباحث (كلود مارشال الاحتراف هو عالم صغير رياضي، ثقافي، اقتصادي واجتماعي حيث من خلال هذا حدد الأبعاد من وراء الاحتراف في النشاط البدني الرياضي). (عبد الله، 2015، ص 67-69)

7- المنشآت الرياضية:

- الأندية الرياضية.
- مضمرات السباق.
- الرياضات التجارية (البولينغ)
- الأندية الترويحية.
- المعسكرات الترويحية.



هذه كلها تمثل قالب مؤسساتي يتوفر على أنظمة معينة لسياق العلاقات والشؤون من الأفراد وكذا تنشأ على تركيبات ونظم أدوات وتجهيزات مختلفة ذات صيغة اعتبارية مستقلة ومركز معين.

كل هذا ينجز هذا ينجز ضمن إطار قانوني وتهدف الى الاستمرارية في النشاط والرقى بالمنتوج المادي والخدماتي بناء على برامج وخطط واضحة تحت اشراف قادة معينين هذا ما يأتيها طابع مؤسسات صناعة رياضية. (دائرة فاروق، 2014-2016، ص 64)

8- مميزات المؤسسة الرياضية:

من أهم ميزات المؤسسة هي:

الهدف : يمثل العنصر الأساسي الذي يسمح بتحديد ، تخصص المؤسسة ولا يتم تحديده، نهائياً بل يبقى قابلاً للنقاش والإثراء

الهيكل: تمثل العمود الفقري للمؤسسة وتعني بتقسيم العمل ، وتنسيق المهام ، وتوزيع السلطة.
الفاعلين : تمثل المورد البشري للمؤسسة كأعضاء لهم تاريخ، حياة، قيم، واهتمامات شخصية لا تتعارض مع أهداف المؤسسة التي يستثمرون أو يعملون

البيئة : سواء الجغرافية، القانونية، الاقتصادية، السياسية، الاجتماعية، أو الثقافية التي تتواجد في المؤسسة ، والتي تؤثر على وظيفتها

الثقافة المشتركة : لكل مؤسسة ثقافية تتشكل مع مرور الوقت بسبب تطورها ، قوانينها الخاصة، الوظيفة الروتينية، التعرف على تاريخ المؤسسة وفهم ثقافتها يعطي القدرة على اتخاذ معايير وقوانين غير هيكلية تسيير وظيفتها (سليمان قاضي مؤمن، 2015، ص 47)



9- المقومات الأساسية لنجاح العمل في المؤسسات الرياضية

هناك عدة مقومات توفرها يعني نجاح العمل للمؤسسة الرياضية، مما يعني قيامها بدورها المناط بها من ناحية خدمة الجوهر، وتقديم منتج مرضي يحقق الأهداف التي لأجلها أنشأت المؤسسة، وهذه المقومات هي:

البرامج: على أن يضعها المتخصصون في المجالات الرياضية المتعددة، تتنصف بالشمول للأصحاء والمعاقين والموهوبين بمستويات ممارسة النشاط (الرياضة المدرسية، الرياضة الترويحية، رياضة البطولات)

المستهدفون: وهم من يتم تحديدهم وفقا لتصنيف كل منهم لتقديم البرنامج الملائم. **القادة:** يعني أن يتم الانتقاء لمن هم أكفاء ويتمتعون بالقدرة والكفايات اللازمة للقيام بما يوكل إليهم من أعمال على أن يراعى الاتي عند الاختيار.

-اختيار القائد المناسب في المكان المناسب.

-أن يكون قادر على التنمية.

-التأهيل العلمي والإداري.

-السمات الشخصية والسلوكية.

المنشآت: وشمل المنشآت سواء كانت الإدارية (بيئة العمل) أو الخاصة بممارسة الأنشطة الرياضية.

الميزانية: تكمن أهميتها في أنه لا يمكن تنفيذ أي خطة بدون اعتماد مالي ويتوقف بنجاح البرامج وتنفيذها على مدى تدفق وانسياب الدعم المالي المطلوب.



التنظيم والإدارة: وهو من الأركان الأساسية للنجاح، إذ يتم بموجبه تحديد المهام والاختصاصات لكل عنصر وتسلسل العمل الإداري لوضوح الرؤية بين العاملين. (سليمان قاضي مؤمن، 2015، ص 48)

الفصل الرابع: الإجراءات المنهجية للدراسة الميدانية

أولا : الدراسة الاستطلاعية

ثانيا: الدراسة الأساسية

1- منهج الدراسة

2- حدود الدراسة

3- عينة الدراسة

4-أداة الدراسة

5- الخصائص السيكومترية لأداة الدراسة

6- الأساليب الإحصائية المستخدمة



أولاً : الدراسة الاستطلاعية

- **الهدف منها وكيفيةها:** للدراسة الاستطلاعية أهمية بالغة في التعرف على مجتمع البحث ، وتهدف إلى إلمام كامل بالمشكلة المراد دراستها والتعمق فيها من كل جوانبها وتحديد شكل واضح حيث قمنا بداية بمناقشة فرضيات البحث ، ثم وزعت استمارة أولية- استطلاعية -مكنت الإجابة عليهما من تحديد الأداة المناسبة لجمع البيانات حول هذا الموضوع و إضافة إلى ذلك أن هذه الدراسة ساعدت على الوقوف على أهم الصعوبات التي يمكن أن تواجه مجموعة البحث حتى يتم تجاوزها .

حيث قمنا بتوزيع استمارة الاستبيان على عينة استطلاعية قوامها (20) موظفا وموظفة بمديرية الشباب والرياضة لولاية برج بوعريريج.

ثانيا: الدراسة الأساسية

1- منهج الدراسة:

يرتبط اختيار المنهج المناسب للدراسة بطبيعة المشكلة التي يعالجها، لذلك تم اختيار المنهج الوصفي بما يناسب دراسة هذا الموضوع ، ذلك باعتبار هذا المنهج يقوم بتحديد الظروف والعلاقات التي توجد بين الوقائع وكذلك يهدف إلى جمع البيانات والمعلومات عن حقائق الأشياء والظواهر الموجودة وإخضاعها للدراسة العلمية.(عمار،1995،ص122)

2- عينة الدراسة :

تلعب العينة دورا كبيرا في نجاح ودقة البحث الإمبريقي، وتعرف على أنه النموذج الذي يجري معظم العمل عليه، وهي في العلوم الإنسانية معبر عنها بالإنسان، الذي يعتبر الوحيد ضمن المجموعة التي يبني الباحث عمله عليها، والمأخوذة من المجتمع الأصلي شريطة تمثيله أحسن تمثيل، يقول في هذا رشيد زرواتي (2002 م، ص 191) : " هي جزء معين أو نسبة



معينة من أفراد المجتمع الأصلي تجري عليها الدراسة، ثم تعمم نتائج الدراسة على المجتمع كله".

نوع العينة وطريقة اختيارها:

لاختيار نوع معين من العينة لا بد من الرجوع أولاً إلى طبيعة مشكلة الدراسة، فقد تتطلب هذه الأخيرة (المشكلة) نوعاً معيناً من المعاينة دون أخرى، وتتطلب داخل النوع صنفاً من المعاينة يكون أكثر ملائمة. (موريس أنجرز، 2004 م، ص 316)، ولقد اقتضت منا طبيعة الموضوع والمجال البشري للدراسة اللجوء إلى اختيار العينة بطريقة العينة العشوائية. حيث تكونت عينة الدراسة الأساسية من (90) موظفاً وموظفة بمديرية الشباب والرياضة بولاية برج بوعريج .

3-أداة الدراسة :

الاستبيان:

بعد الاطلاع على الرصيد النظري وبعض الدراسات السابقة قمنا بتصميم استمارة استبيان لقياس واقع جودة الخدمة العمومية في المؤسسة الرياضية ، حيث تكونت من 24 عبارة موزعة على خمسة محاور .

4- الخصائص السيكمترية لأداة الدراسة

ثبات وصدق مقياس جودة الخدمة العمومية

أ/ الثبات: التناسق الداخلي (ألفا كرونباخ):

تم حساب ثبات هذا الاستبيان بطريقة التناسق الداخلي بمعامل ألفا كرونباخ والتي تقوم على أساس تقدير معدل إرتباطات العبارات فيما بينها لكل محور وللاستبيان ككل، حيث قدر بالنسبة للمحور الأول (0.69) وبالنسبة للمحور الثاني (0.59) وبالنسبة للمحور الثالث (0.70)، أما بالنسبة للمحور الرابع (0.50) ، في حين جاءت بالنسبة للمحور الخامس (0.58)، وبالنسبة للاستبيان ككل (0.90) وهي قيم تدل على أن هذا الاستبيان ثابت، كما هو مبين بالجدول التالي:



الجدول رقم (01) يوضح ثبات مقياس جودة الخدمة العمومية عن طريق ألفا كرونباخ		
عدد العبارات	معامل ألفا كرونباخ	المحاور
6	0.695	المحور الأول
5	0.593	المحور الثاني
4	0.704	المحور الثالث
5	0.505	المحور الرابع
4	0.586	المحور الخامس
24	0.900	الاستبيان ككل

ب/ الصدق: صدق الاتساق الداخلي:

- الارتباط بين الدرجات الكلية للمحاور والدرجة الكلية للاستبيان جودة الخدمة العمومية ككل:

تم حساب أو تقدير الارتباطات بين درجة كل محور بالدرجة الكلية للاستبيان بمعامل الارتباط بيرسون حيث جاءت الارتباطات كلها دالة إحصائياً فقد بلغ معامل الارتباط بين الدرجة الكلية للمحور الأول والدرجة الكلية للاستبيان ككل (0.86)، وبالنسبة لارتباط المحور الثاني بالدرجة الكلية للاستبيان ككل (0.80)، وبالنسبة لارتباط المحور الثالث بالدرجة الكلية للاستبيان ككل (0.89)، وبالنسبة لارتباط المحور الرابع بالدرجة الكلية للاستبيان ككل (0.78)، وبالنسبة لارتباط المحور الخامس بالدرجة الكلية للاستبيان ككل (0.92)، وبالتالي يمكن القول بأن هذا الاستبيان صادق، كما هو موضح في الجدول التالي:

الجدول رقم (02) يوضح مصفوفة ارتباطات الدرجات الكلية لمحاور مقياس جودة الخدمة العمومية مع درجته الكلية			
المحور	الدرجة الكلية للاستبيان	المحور	الدرجة الكلية للاستبيان
المحور الأول	0.864**	المحور الرابع	0.780**
المحور الثاني	0.805**	المحور الخامس	0.925**
المحور الثالث	0.896**	**الإرتباط دال عند (0.01)	



5- الأساليب الإحصائية المستخدمة :

في ضوء فرضيات البحث تم معالجة الدرجات الخام بالاعتماد على حزمة البرامج الإحصائية للعلوم الاجتماعية (spss) في نسخته (21) والأساليب الإحصائية المستخدمة هي كالتالي:

- بالنسبة للخصائص السيكومترية للأداة:
- معامل ألفا كرونباخ لحساب الثبات.
- معامل الارتباط بيرسون لحساب الصدق.
- بالنسبة لنتائج الفرضيات:
- اختبار كولموغروف سميرونوف وشابيروويلك للتحقق من اعتدالية التوزيع.
- اختبار ت تاست لعينة واحدة
- اختبار ت تاست لعينتين مستقلتين متجانستين.
- اختبار f لتحليل التباين الأحادي.
- 6- حدود الدراسة: يتحدد البحث كما يلي :

* **العنصر البشري:** ويتمثل في عينة البحث المكونة من (90) موظفا وموظفة بمديرية الشباب والرياضة بولاية برج بوعرييج .

* **الحدود الزمانية:** أجريت الدراسة الميدانية في بداية شهر أبريل 2023

* **الحدود المكانية :** أجريت الدراسة في مديرية الشباب والرياضة بولاية برج بوعرييج

الفصل الخامس: عرض وتفسير ومناقشة نتائج الدراسة

أولاً/ التحقق من شرط اعتدالية التوزيع

ثانياً/ وصف نتائج محاور الاستبيان

ثالثاً/ عرض وتفسير ومناقشة النتائج على ضوء فرضيات الدراسة

- 1- عرض وتفسير ومناقشة النتائج على ضوء الفرضية العامة
- 2- عرض وتفسير ومناقشة النتائج على ضوء الفرضية الفرعية الأولى
- 3- عرض وتفسير ومناقشة النتائج على ضوء الفرضية الفرعية الثانية
- 4- عرض وتفسير ومناقشة النتائج على ضوء الفرضية الفرعية الثالثة

ثالثاً/ الاستنتاج العام



أولاً/ التحقق من شرط اعتدالية التوزيع:

قبل البدء في مرحلة معالجة الفرضيات باستخدام الأساليب الاحصائية المختلفة والملائمة يجب أولاً التحقق من شرط إعتدالية التوزيع بالنسبة للمتغيرات محل الدراسة الحالية، والجدول التالي يوضح ذلك:

جدول رقم (03) يوضح التحقق من شرط إعتدالية التوزيع بالنسبة للمتغيرات محل الدراسة

القرار	Shapiro-Wilk			Kolmogorov-Smirnov ^a			المتغيرات
	مستوى الدلالة	درجة الحرية	الاحصاءات	مستوى الدلالة	درجة الحرية	الاحصاءات	
غير دال	0.247	90	0.956	0.200	90	0.104	جودة الخدمة العمومية

من خلال المعطيات المبينة بالجدول أعلاه نلاحظ وبناء على قيمة إختبار كولموغوروف سميرنوف وإختبار شبيرو ويلك في درجات أفراد عينة الدراسة على مقياس جودة الخدمة العمومية كانت غير دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة ألفا (0.05) ، وبالتالي يمكن الحكم على أن التوزيع البيانات إعتدالي ومنه فإن كل الأساليب الاحصائية التي ستستخدم في المعالجة هي أساليب بارامترية.



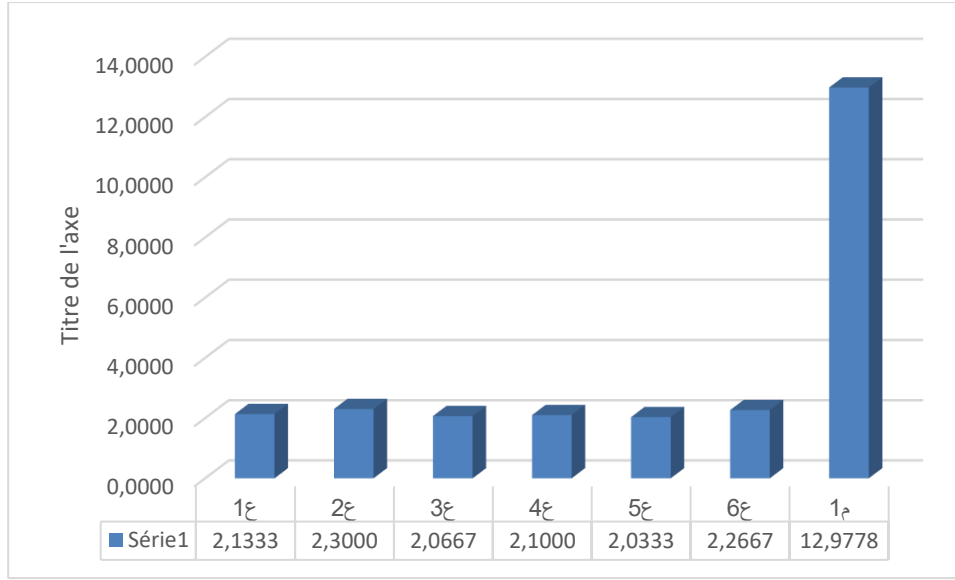
ثانيا/ وصف نتائج محاور الاستبيان:

أ/ بالنسبة لعبارات المحور الأول (الملموسية) تم ترتيب عبارات المحور الأول حسب درجة تشبعها عن طريق إستخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد عينة الدراسة، فكانت النتائج كما في الجدول التالي:

الجدول رقم (04) يوضح ترتيب عبارات المحور الأول حسب متوسطاتها الحسابية

الرقم	عبارات المحور الأول	حجم العينة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
01	موقع مبنى المؤسسة ملائم ويسهل الوصول اليه بسرعة	90	2.13	0.673
02	مظهر مبنى المؤسسة وديكوراتها جذابة تتوفر على التجهيزات والتصميم الداخلي بما يتلاءم مع تقديم الخدمة براحة كبيرة	90	2.30	0.589
03	يتوفر المبنى على قاعات استقبال ولوحات ارشادية تسهل الوصول الى الأقسام المختلفة	90	2.06	0.858
04	تستخدم المؤسسة أحدث الوسائل والتقنيات في تقديم الخدمة	90	2.10	0.703
05	يحرص العاملون في المؤسسة على درجة عالية من النظافة وحسن المظهر	90	2.03	0.799
06	تحتوي المؤسسة على قاعات الانتظار وكذا حضيرة لركن السيارات	90	2.26	0.576
الكلي		90	12.97	2.341

من خلال الجدول أعلاه وبالنظر إلى المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية المستخرجة من إستجابات أفراد عينة الدراسة على كل عبارة من عبارات المحور الاول (الملموسية) نلاحظ أن كل العبارات في تشبعاتها عن طريق المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية كانت مرتفعة فكلها تنتمي إلى المجالين (1.67 - 2.33)، وجاء المتوسط الحسابي للمحور ككل ينتمي إلى المجال المتوسط (10-14)، وبالتالي يمكن القول بأن مستوى الملموسية متوسط من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة، وهذا ما هو موضح في الشكل التالي:



الشكل رقم (01) يوضح ترتيب عبارات المحور الأول حسب متوسطاتها الحسابية

ب/ بالنسبة لعبارات المحور الثاني (الاعتمادية) تم ترتيب عبارات المحور الثاني حسب درجة

تشبعها عن طريق استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد عينة الدراسة، فكانت

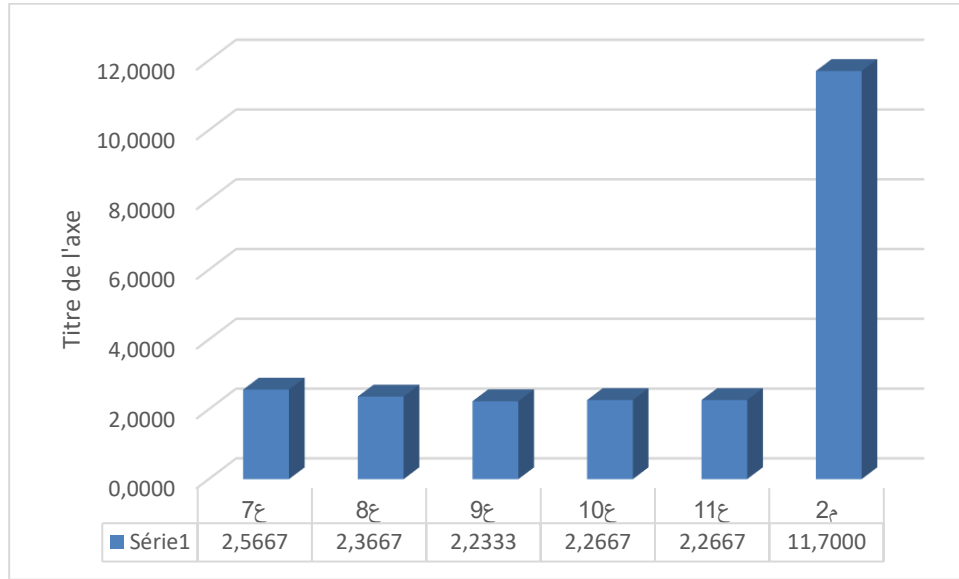
النتائج كما في الجدول التالي:

الجدول رقم (05) يوضح ترتيب عبارات المحور الثاني حسب متوسطاتها الحسابية

الرقم	عبارات المحور الثاني	حجم العينة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
07	يتم تنفيذ الخدمة من طرف الأفراد العاملين في وقتها المحدد	90	2.56	0.561
08	تقديم الخدمة من طرف الأفراد العاملين بدرجة عالية من الصحة والدقة	90	2.36	0.710
09	تمنح المؤسسة جميع التسهيلات والمعلومات المتعلقة بالخدمات الجديدة	90	2.23	0.671
10	يتعامل موظفين المؤسسة باحترافية ويحترمون رغبات الزبائن	90	2.26	0.683
11	تراعي المؤسسة ظروف المواطنين مثل ذوي الاحتياجات الخاصة	90	2.26	0.576
الكلي		90	11.70	1.910



من خلال الجدول أعلاه وبالنظر إلى المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية المستخرجة من استجابات أفراد عينة الدراسة على كل عبارة من عبارات المحور الثاني (الاعتمادية) نلاحظ أن ثلاث عبارات في تشبعاتها عن طريق المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية كانت متوسطة وهي (9-10-11) حيث جاءت تنتمي إلى المجال (1.66 - 2.33)، في حين جاءت العبارتان (7-8) مرتفعة في تشبعها حيث تنتمي إلى المجال (2.33-3)، وجاء المتوسط الحسابي للمحور ككل ينتمي إلى المجال المتوسط (10-14)، وبالتالي يمكن القول بأن **مستوى الاعتمادية متوسط** من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة، وهذا ما هو موضح في الشكل التالي:



الشكل رقم (02) يوضح ترتيب عبارات المحور الثاني حسب متوسطاتها الحسابية



ج/ بالنسبة لعبارات المحور الثالث (الأمان (الثقة)) تم ترتيب عبارات المحور الثاني حسب درجة

تشبعها عن طريق إستخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد عينة الدراسة، فكانت

النتائج كما في الجدول التالي:

الجدول رقم (06) يوضح ترتيب عبارات المحور الثالث حسب متوسطاتها الحسابية

الرقم	عبارات المحور الثالث	حجم العينة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
12	يضع المواطن ثقته الكاملة في موظفي المؤسسة	90	2.60	0.614
13	يقوم موظفي المؤسسة بتنفيذ الخدمة بالشكل الصحيح من المرة الاولى	90	1.80	0.706
14	يتعامل الموظفون مع المعلومات الخاصة ببسرية تامة	90	2.26	0.632
15	يشعر المواطن بالأمان في التعامل مع موظفي المؤسسة	90	2.46	0.673
الكلي		90	9.13	1.508

من خلال الجدول أعلاه وبالنظر إلى المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية المستخرجة من

استجابات أفراد عينة الدراسة على كل عبارة من عبارات المحور الثالث (الأمان (الثقة)) نلاحظ أن

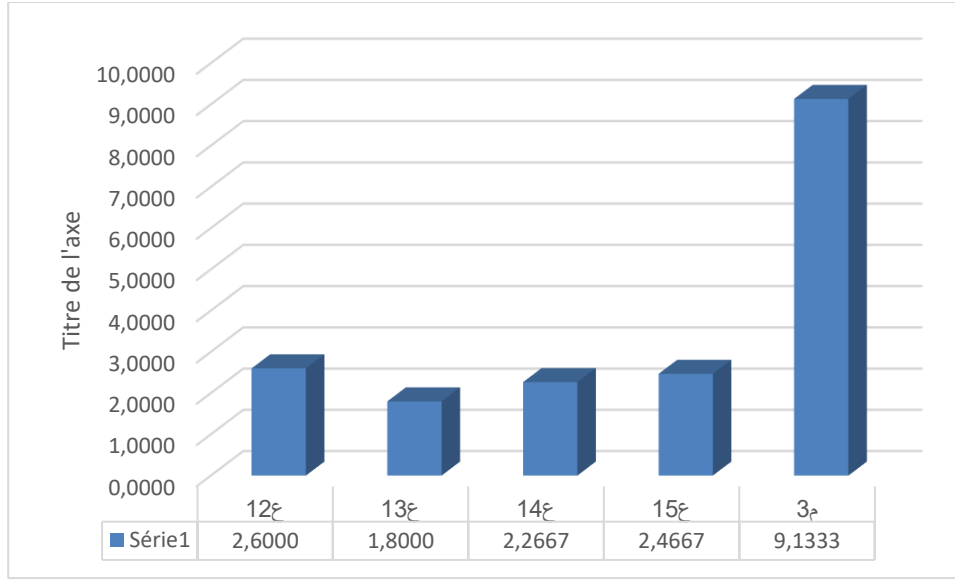
عبارتان في تشبعاتها عن طريق المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية كانت مرتفعة وهي (12-

15) حيث جاءت تنتمي إلى المجال (2.33-3)، في حين جاءت العبارتان (13-14) متوسطة في تشبعها

حيث تنتمي إلى المجال (1.67 - 2.33)، وجاء المتوسط الحسابي للمحور ككل ينتمي إلى المجال

المتوسط (6-10)، وبالتالي يمكن القول بأن **مستوى الأمان (الثقة) متوسط** من وجهة نظر أفراد عينة

الدراسة، وهذا ما هو موضح في الشكل التالي:



الشكل رقم (03) يوضح ترتيب عبارات المحور الثالث حسب متوسطاتها الحسابية

د/ بالنسبة لعبارات المحور الرابع (الاستجابة) تم ترتيب عبارات المحور الرابع حسب درجة تشبعها

عن طريق إستخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد عينة الدراسة، فكانت النتائج

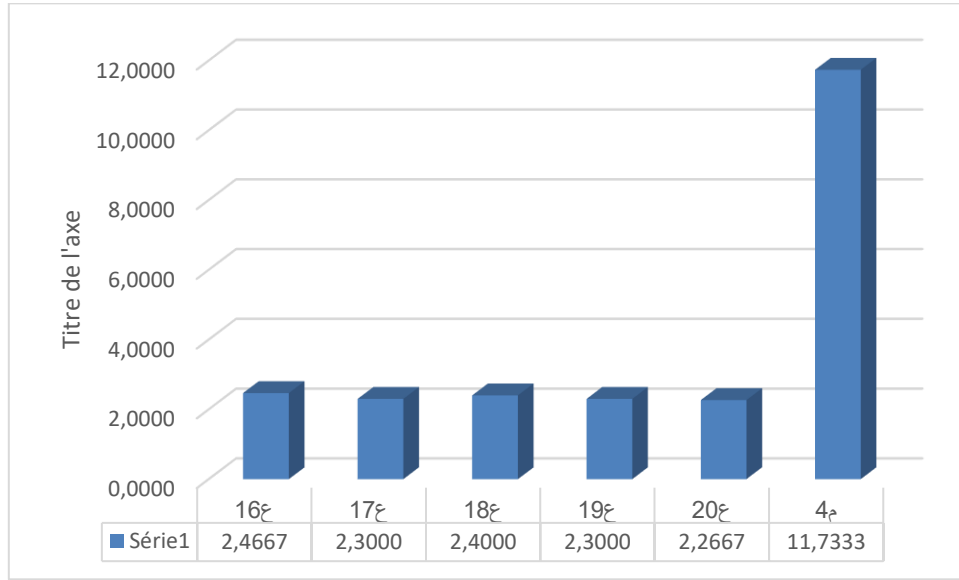
كما في الجدول التالي:

الجدول رقم (07) يوضح ترتيب عبارات المحور الرابع حسب متوسطاتها الحسابية

الرقم	عبارات المحور الرابع	حجم العينة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
16	يشعر المواطن أن الموظفين على مستوى المؤسسة يفهمون طلبه بسرعة	90	2.46	0.621
17	يجيب الموظفين على مستوى المؤسسة على استفسارات المواطنين فوراً	90	2.30	0.694
18	يقوم الموظف بتلبية طلب المواطنين بسرعة مقبولة	90	2.40	0.492
19	يقوم الموظف بتكليف الخدمة المقدمة للمواطن لتلبية طلبه	90	2.30	0.741
20	تغطي المؤسسة جميع احتياجات المواطنين خلال اليوم	90	2.26	0.632
الكلية		90	11.73	1.906



من خلال الجدول أعلاه وبالنظر إلى المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية المستخرجة من استجابات أفراد عينة الدراسة على كل عبارة من عبارات المحور الرابع (الاستجابة) نلاحظ أن عبارتان في تشبعاتها عن طريق المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية كانت مرتفعة وهي (16-18) حيث جاءت تنتمي إلى المجال (3-2.33)، في حين جاءت العبارات (17-19-20) متوسطة في تشبعها حيث تنتمي إلى المجال (2.33 - 1.67)، وجاء المتوسط الحسابي للمحور ككل ينتمي إلى المجال المتوسط (8-12)، وبالتالي يمكن القول بأن مستوي الاستجابة متوسط من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة، وهذا ما هو موضح في الشكل التالي:



الشكل رقم (04) يوضح ترتيب عبارات المحور الرابع حسب متوسطاتها الحسابية



د/ بالنسبة لعبارات المحور الخامس (التعاطف) تم ترتيب عبارات المحور الخامس حسب درجة

تشبعها عن طريق إستخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد عينة الدراسة، فكانت

النتائج كما في الجدول التالي:

الجدول رقم (08) يوضح ترتيب عبارات المحور الخامس حسب متوسطاتها الحسابية

الرقم	عبارات المحور الخامس	حجم العينة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
21	يستطيع الموظفون على مستوى المؤسسة التعرف على حاجات المواطن وتفهم مشاعره والتعاطف معه	90	2.40	0.667
22	يمتلك الموظفون على مستوى المؤسسة سمعة حسنة في خدمة المواطنين	90	2.66	0.540
23	يمتاز الموظفون على مستوى المؤسسة باللباقة وحسن الخلق في التعامل مع المواطنين	90	2.56	0.618
24	يولي الموظفون على مستوى المؤسسة رعاية خاصة لذوي الاحتياجات الخاصة وكبار السن	90	2.50	0.565
الكلي		90	10.13	1.697

من خلال الجدول أعلاه وبالنظر إلى المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية المستخرجة من

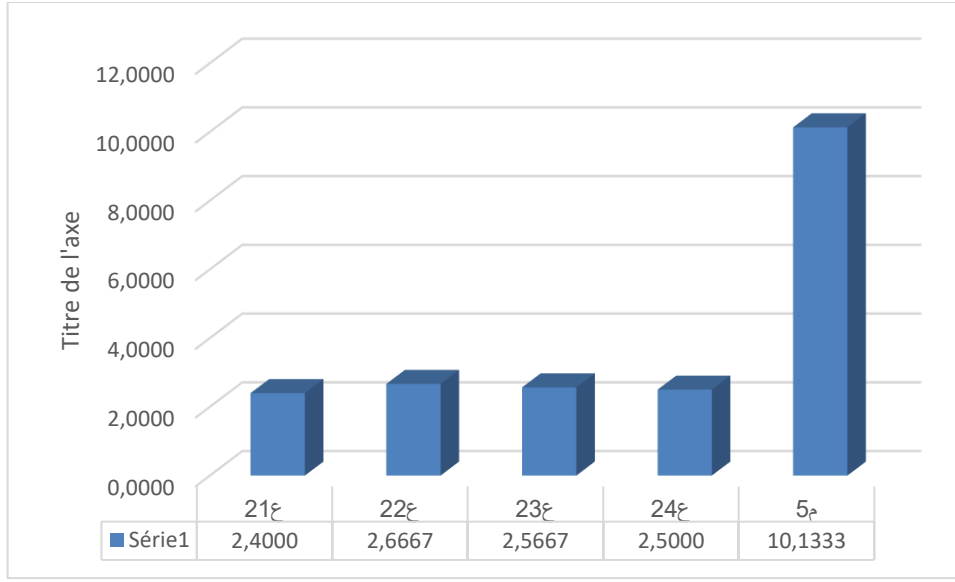
استجابات أفراد عينة الدراسة على كل عبارة من عبارات المحور الخامس (التعاطف) نلاحظ أن كل العبارات

في تشبعاتها عن طريق المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية كانت مرتفعة فكلها تنتمي إلى المجال

(3.4 - 4.2)، وجاء المتوسط الحسابي للمحور ككل ينتمي إلى المجال المرتفع (9-12)، وبالتالي يمكن

القول بأن مستوى التعاطف مرتفع من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة، وهذا ما هو موضح في الشكل

التالي:



الشكل رقم (05) يوضح ترتيب عبارات المحور الخامس حسب متوسطاتها الحسابية

ثالثا/ عرض وتفسير ومناقشة النتائج على ضوء فرضيات الدراسة:

1- عرض وتفسير ومناقشة النتائج على ضوء الفرضية العامة:

نصت الفرضية العامة على: "مستوى جودة الخدمة العمومية في المؤسسة الرياضية (مديرية الشباب والرياضة لولاية برج بوعرييج) متوسط وقد تم التحقق من صحة هذه الفرضية باستخدام إختبار (ت) للعينة الواحدة عن طريق مقارنة المتوسط الحسابي لاستجابات أفراد عينة الدراسة على مقياس . جودة الخدمة العمومية بالمتوسط الفرضي للمقياس، فكانت النتائج كما في الجدول التالي:

الجدول رقم (09) يوضح مستوى جودة الخدمة العمومية في المؤسسة الرياضية

المقياس ككل	حجم العينة	المتوسط النظري	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الحرية	t	مستوى الدلالة	القرار
	90	48	55.60	6.668	89	10.812	0.000	دال عند 0.01

من خلال النتائج المبينة بالجدول أعلاه نلاحظ وبناء على المتوسط الحسابي لأفراد عينة الدراسة على المقياس ككل والذي بلغ (55.66) أنه أعلى تماما من المتوسط النظري للمقياس والمقدر بـ 48، بناء عليه فإن مستوى جودة الخدمة العمومية في المؤسسة الرياضية (مديرية الشباب والرياضة لولاية برج بوعرييج) مرتفع ، وهذا ما أكدته قيمة "ت" والتي بلغت (10.81) وهي قيمة موجبة ودالة إحصائيا عند مستوى الدلالة ألفا (0.01) وهذا يعني أن الفروق لصالح المتوسط الحسابي لأفراد عينة الدراسة، وبالتالي تم رفض فرضية البحث الأولى والقائلة " مستوى جودة الخدمة العمومية في المؤسسة الرياضية (مديرية الشباب والرياضة لولاية برج بوعرييج) متوسط " أي مرتفع، ونسبة التأكد من هذه النتيجة هي 99%، مع احتمال الوقوع في الخطأ بنسبة 1%.

وقد اختلفت هذه النتيجة مع ما توصلت إليه دراسة مهديد وأبو بكر (2016) والتي هدفت هذه الدراسة إلى عرض واقع الصحة في الجزائر عامة وفي المؤسسة العمومية الاستشفائية -مغنية- خاصة ، وكذا معرفة مدى قيام المؤسسات العمومية الاستشفائية الجزائرية بتقييم جودة خدماتها الصحية المقدمة وواقعها حسب تقييم المستهلكين، أين توصلت هذه الدراسة إلى أن تقييم المرضى لجودة الخدمة الصحية العمومية كان ايجابيا من ناحية بعد الملموسية، وبعد الاعتمادية، بعد الأمان، التعاطف، الاستجابة.

في حين اختلفت هذه النتيجة مع ما توصلت إليه دراسة بوبكر (2013): والتي هدفت إلى التعرف على مستويات جودة الخدمة التي تقدمها المؤسسة الاستشفائية من خلال استقصاء آراء عينة من الزبائن، حيث أسفرت النتائج عن عدم كفاية وضعف مستوى أبعاد جودة الخدمة العمومية لدى عينة الدراسة، كما اختلفت أيضا مع ما توصلت إليه دراسة سوفي وفتيتي (2021) والتي هدفت إلى التعرف على مستوى

جودة الخدمات الرياضية المقدمة في المنشآت الرياضية من وجهة نظر زبائننا، حيث توصلت إلى أن واقع الخدمات داخل المنشآت يتطلب تخطيط و تنظيم جيد وأساليب تو جيهية مستمرة قصد تحسين جودة الخدمات.

2- عرض وتفسير ومناقشة النتائج على ضوء الفرضية الفرعية الأولى:

نصت الفرضية الفرعية الأولى لهاته الدراسة على: " توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين أفراد العينة في مستوى جودة الخدمة العمومية تبعا لمتغير الأقدمية"، وللتحقق من صحة هاته الفرضية تم اللجوء إلى إختبار الدلالة الاحصائية (T) بالنسبة للعينتين المستقلتين، وبعد المعالجة الاحصائية تم التوصل إلى النتيجة كما هو موضح في الجدول التالي:

الجدول رقم (10) يوضح الفرق بين أفراد عينة الدراسة في مستوى جودة الخدمة العمومية تبعا لمتغير الجنس									
القرار	مستوى الدلالة	قيمة "T"	درجة الحرية	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	حجم العينة	مستوى الدلالة	التجانس ليفين (F)	الجنس
غير دال	0.340	0.959	88	6.616	56.62	27	0.715	0.134	ذكر
				6.694	55.15	63			أنثى

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن اختبار التجانس ليفين (ف) والذي بلغت قيمه (0.13) وهي قيمة غير دالة إحصائيا عند مستوى الدلالة (0.05)، نستنتج أن هناك تجانس بين المجموعتين مما استدعى تطبيق اختبار (T_{test}) لعينتين مستقلتين متجانستين.

وبالنظر إلى المتوسطات الحسابية في مقياس جودة الخدمة العمومية والتي بلغت بالنسبة الذكور (56.62) وبالنسبة للإناث (55.15) نلاحظ أنه توجد فروقا طفيفة بينهما، كما أن قيمة اختبار الدلالة الإحصائية (T_{test}) والتي بلغت (0.95) جاءت موجبة وغير دالة إحصائيا عند مستوى الدلالة ألفا ($\alpha=0.01$)، ومنه نستطيع الحكم على أن هذه النتيجة المتوصل إليها جاءت معارضة لفرضية الدراسة الفرعية الأولى القائلة بوجود فروق ذات دلالة إحصائية بين أفراد العينة في مستوى جودة الخدمة العمومية تبعا لمتغير الجنس أي لا توجد فروق، ونسبة التأكد من هذه النتيجة هي (99%) مع احتمال الوقوع في الخطأ بنسبة (1%).

حيث اتفقت هذه النتيجة مع ماتوصلت إليه دراسة بوبكر (2013): والتي هدفت إلى التعرف على مستويات جودة الخدمة التي تقدمها المؤسسة الاستشفائية من خلال استقصاء آراء عينة من الزبائن، حيث أسفرت النتائج عن وجود فوارق واضحة بين آراء وانطباعات أفراد عينة الدراسة نحو الجودة الفعلية للخدمة المقدمة، باختلاف الجنس.

3- عرض وتفسير ومناقشة النتائج على ضوء الفرضية الفرعية الثانية:

نصت الفرضية الفرعية الثانية لهاته الدراسة على: "توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين أفراد العينة في مستوى جودة الخدمة العمومية تبعا لمتغير السن"، وللتحقق من صحة هاته الفرضية تم اللجوء إلى اختبار الدلالة الاحصائية (F) أو ما يسمى باختبار تحليل التباين الأحادي الذي يقوم على أساس دراسة الفرق بين أكثر من عينتين، وبعد المعالجة الاحصائية تم التوصل إلى النتيجة كما هو موضح في الجدول التالي:



الجدول رقم (11) يوضح الفروق بين أفراد العينة في مستوى جودة الخدمة العمومية تبعا لمتغير السن						
القرار	مستوى الدلالة	قيمة F	متوسط المربعات	درجة الحرية	مجموع المربعات	مصدر التباين
غير دال	0.354	1.050	46.628	2	93.257	داخل المجموعات
			44.418	87	3864.343	ما بين المجموعات
				89	3957.600	الكلي

من خلال الجدول أعلاه وبالنظر إلى قيمة اختبار الدلالة الاحصائية (F) أو ما يسمى بـ "تحليل التباين الأحادي" في مقياس (جودة الخدمة العمومية) والتي بلغت (1.05)، نلاحظ أنها قيمة غير دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة ألفا (0.05)، وبالتالي نستطيع الحكم على أن هذه النتيجة المتوصل إليها جاءت مؤيدة للفرض الصفري الذي ينفي وجود الفرق، ومنه فإن هذه النتيجة جاءت معارضة لفرضية البحث الفرعية الثانية القائلة بـ "توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين أفراد العينة في مستوى جودة الخدمة العمومية تبعا لمتغير الحالة الاجتماعية أي لا توجد فروق"، ونسبة التأكد من هذه النتيجة هي (95%) مع احتمال الوقوع في الخطأ بنسبة (5%).

وقد اتفقت هذه النتيجة مع ماتوصلت إليه دراسة بوبكر (2013): والتي هدفت إلى التعرف على مستويات جودة الخدمة التي تقدمها المؤسسة الاستشفائية من خلال استقصاء آراء عينة من الزبائن، حيث أسفرت النتائج عن وجود فوارق واضحة بين آراء وانطباعات أفراد عينة الدراسة نحو الجودة الفعلية للخدمة المقدمة، باختلاف السن.



4- عرض وتفسير ومناقشة النتائج على ضوء الفرضية الفرعية الثالثة:

نصت الفرضية الفرعية الثالثة لهاته الدراسة على: "توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين أفراد العينة في مستوى جودة الخدمة العمومية تبعا لمتغير الأقدمية"، وللتحقق من صحة هاته الفرضية تم اللجوء إلى إختبار الدلالة الاحصائية (F) أو ما يسمى باختبار تحليل التباين الأحادي الذي يقوم على أساس دراسة الفرق بين أكثر من عينتين، وبعد المعالجة الاحصائية تم التوصل إلى النتيجة كما هو موضح في الجدول التالي:

الجدول رقم (12) يوضح الفروق بين أفراد العينة في مستوى جودة الخدمة العمومية تبعا لمتغير الأقدمية						
القرار	مستوى الدلالة	قيمة F	متوسط المربعات	درجة الحرية	مجموع المربعات	مصدر التباين
غير دال	0.354	1.050	46.628	2	93.257	داخل المجموعات
			44.418	87	3864.343	ما بين المجموعات
				89	3957.600	الكلي

من خلال الجدول أعلاه وبالنظر إلى قيمة اختبار الدلالة الاحصائية (F) أو ما يسمى بـ "تحليل التباين الأحادي" في مقياس (جودة الخدمة العمومية) والتي بلغت (1.05)، نلاحظ أنها قيمة غير دالة إحصائيا عند مستوى الدلالة ألفا (0.05)، وبالتالي نستطيع الحكم على أن هذه النتيجة المتوصل إليها جاءت مؤيدة للفرض الصفري الذي ينفي وجود الفرق، ومنه فإن هذه النتيجة جاءت معارضة لفرضية البحث الفرعية الثالثة القائلة بـ "توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين أفراد العينة في مستوى جودة الخدمة العمومية تبعا لمتغير الأقدمية أي لا توجد فروق"، ونسبة التأكد من هذه النتيجة هي (95%) مع احتمال الوقوع في الخطأ بنسبة (5%).



حيث اتفقت هذه النتيجة مع ماتوصلت إليه دراسة بوبكر (2013): والتي هدفت إلى التعرف على مستويات جودة الخدمة التي تقدمها المؤسسة الاستشفائية من خلال استقصاء آراء عينة من الزبائن، حيث أسفرت النتائج عن وجود فوارق واضحة بين آراء وانطباعات أفراد عينة الدراسة نحو الجودة الفعلية للخدمة المقدمة، باختلاف عدد سنوات العمل.

رابعاً/ الاستنتاج العام:

بعد قيامنا بهذه الدراسة المتواضعة والتي تطرقنا من خلالها إلى واقع جودة الخدمة العمومية في المؤسسة الرياضية قد تم استنتاج ما يلي:

- ✓ وجود مستوى متوسط لجودة الخدمة العمومية في المؤسسة الرياضية (مديرية الشباب والرياضة لولاية برج بوعريريج)
- ✓ عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين أفراد العينة في مستوى جودة الخدمة العمومية تبعا لمتغير الجنس
- ✓ عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين أفراد العينة في مستوى جودة الخدمة العمومية تبعا لمتغير السن
- ✓ عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين أفراد العينة في مستوى جودة الخدمة العمومية تبعا لمتغير الأقدمية

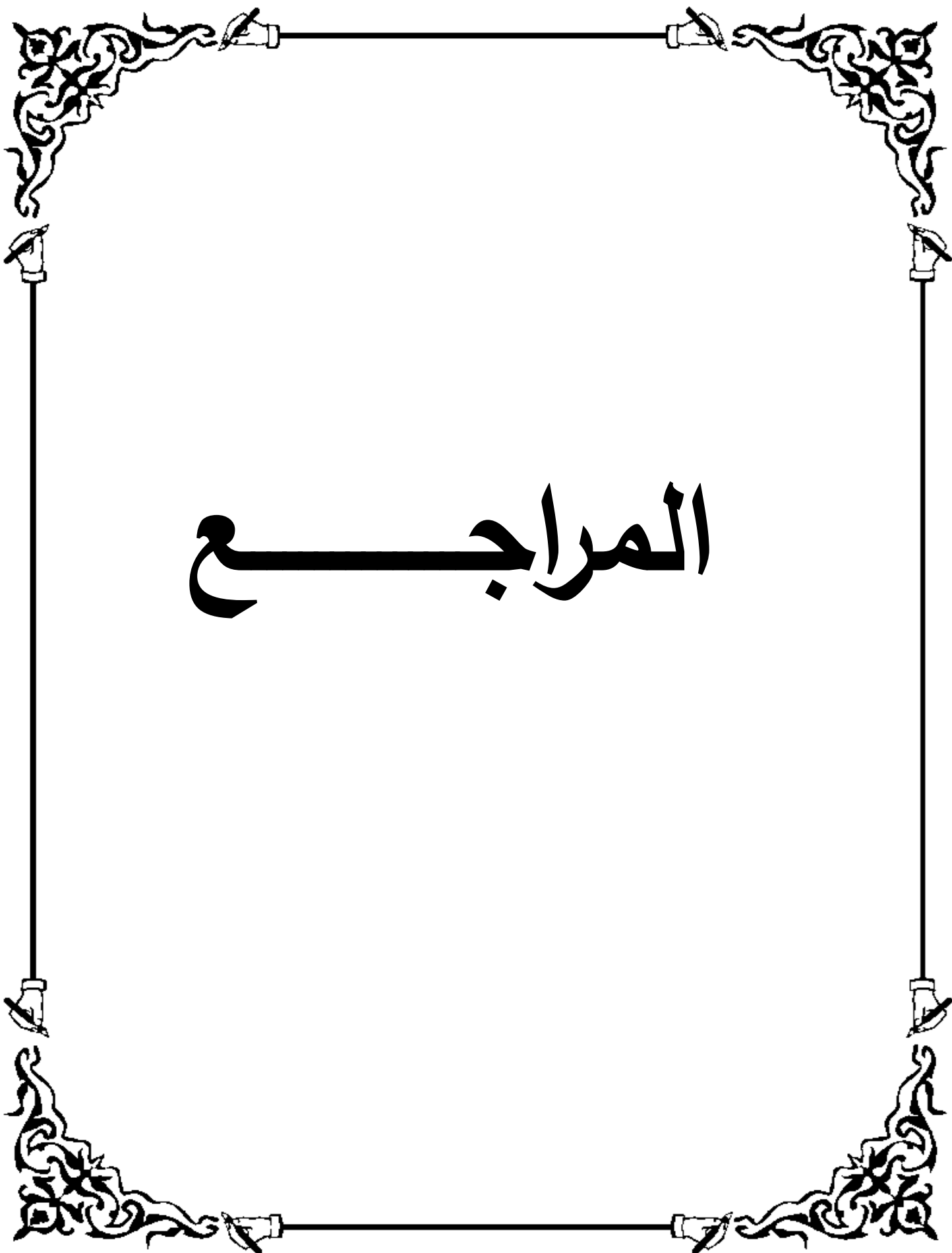
اقتراحات وتوصيات:

- ضرورة تنظيم دورات تدريبية لموظفي المؤسسة خاصة بكيفية التجاوب مع التكنولوجيا الجديدة
- ضرورة نشر ثقافة الوعي لدى المواطنين وتوليد الامن لاستخدام هذه التكنولوجية



- محاولة القضاء على مشكلة الامية الرقمية ،ونشر الثقافة المعلوماتية بتوفير البنية التحتية من الاجهزة والوسائل الحديثة

المراجع





قائمة المراجع :

- 1-رشيد زرواتي: تدريبات على منهجية البحث العلمي في العلوم الاجتماعية، ط1، دار هومة، الجزائر، 2002 م.
- 2-عمار بوحوش، احمد محمود الذينات= منهج البحث العلمي وطرق إعداد البحث، ديوان المطبوعات الجامعية،الجزائر1995.
- 3-موريس أنجرس : منهجية البحث العلمي في العلوم الإنسانية ، ترجمة بوزيد صحراوي وآخرون ، ط1 ، دار القصبه للنشر ، الجزائر ، 2004 م .
- 4-مأمون سليمان الداركة، إدارة الجودة الشاملة وخدمة العملاء، ط2، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، 2015.
- 5-حميد الطائي و بشير العلاق، تسويق الخدمات، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، الأردن، 2009.
- 6-عمار بوحوش، الاتجاهات الحديثة في علم الادارة، ط2،حسين داي،الجزائر، دار البصائر، 2008،
- 7-المرسي السيد حجازي، اقتصاديات المشروعات العامة النظرية و التطبيق، الدار الجامعية، الاسكندرية، 2004.
- 8-محمد خثير وأسماء مرايمي، العلاقة التفاعلية بين أبعاد جودة الخدمة ورضا الزبون بالمؤسسة، مجلة الريادة لاقتصاديات الأعمال، مج 3، عدد 04، 2017.
- 9-فليسي ليندة، واقع جودة الخدمات في المنظمات ودورها في تحقيق الاداء المتميز ، مذكرة ماجستير ، جامعة احمد بوقرة، بومرداس، 2012/2011 .
- 10- صالح بوعبد الله، قياس ابعاد جودة الخدمة، مجلة العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، العدد 10، جامعة مسيلة، 2010 .
- 11- هاني حامد الضمور، تسويق الخدمات، ط 3، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، الاردن، 2005.



- 12- دارين شميث وجيروم فالجا: مدير الجودة الشاملة، ترجمة: محمود عبد الحميد مرسي، دار افاق للابداع العالمية للنشر والإعلام، الرياض، 1997، ص40.
- 13- عزوز محمد: أثر التميز في جودة الخدمة وعلاقتها برضا العملاء في المؤسسة الرياضية_دراسة ميدانية لعملاء المركب الرياضي الأولمبي بالجلفة_، مجلة تنوير، العدد الثامن، ديسمبر 2018.
- 14- قاسم نايف علوان المحياوي: إدارة الجودة في الخدمات، ط1، دار الشروق، عمان، 2006.
- 15- أشرف السعيد أحمد محمد: الجودة الشاملة والمؤشرات في التعليم الجامعي : دراسة نظرية وتطبيقية ،ط1، دار الجامعة الجديدة للنشر، الاسكندرية، مصر، 2007.
- 16- سوسن شاكر مجيد: إدارة الجودة الشاملة - تطبيقات في الصناعة والتعليم، دار صفاء للطباعة والنشر والتوزيع، عمان، 2015.
- 17- رعد عبد الله الطائي : إدارة الجودة الشاملة، دار اليازوردي العلمية للنشر والتوزيع، عمان، الرदन، 2008.
- 18- رعد حسن الصرن: نظريات الإدارة والأعمال دراسة لـ 401 نظرية في الإدارة وممارستها ووظائفها، دار الرضا للنشر والتوزيع، دمشق، 2004
- 19- السامرائي مهدي صالح: إدارة الجودة الشاملة في القطاعين الانتاجي والخدمي، ط1، دار جرير للنشر والتوزيع، عمان، 2007.
- 20- الصوفي عباس صالح: اتجاهات القيادات الإدارية نحو تطبيق إدارة الجودة الشاملة، دراسة استطلاعية آراء عينة من مدراء المنظمات الصناعية العراقية، رسالة دكتوراه ، كلية الإدارة والاقتصاد، الجامعة المستنصرية، بغداد، 1999.
- 21- بدح أحمد محمد أحمد: درجة إمكانية تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في الجامعات الأردنية، مجلة اتحاد الجامعات العربية، مج 2007، العدد 4، 30 أبريل 2007.



- 22- محفوظ أحمد جودة: إدارة الجودة الشاملة _ مفاهيم وتطبيقات_، ط5، دار وائل للنشر، عمان، 2004.
- 23- الكنانى صبيح كرم : متطلبات تطبيق ادارة الجودة الشاملة في كليتي التربية ابن الهيثم ، وابن رشد/ جامعة بغداد، رسالة ماجستير ، كلية التربية ابن الهيثم، جامعة بغداد، 2005.
- 24- الامر رقم 95- 09 المؤرخ في 25 فيفري 1995 المتعلق بتوجيه المنظومة الوطنية التربية البدنية والرياضية وتنظيمها وتطويرها، الجريدة 25 الرسمية العدد 17 الصادرة بتاريخ 29 مارس 1995 .

الملاحق



الملحق رقم (01)

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة محمد بوضياف المسيلة

معهد علوم وتقنيات النشاطات البدنية والرياضية

قسم التربية البدنية

تخصص إدارة وتسيير رياضي

استبيان:

السلام عليكم

أستاذي الفاضل، أستاذتي الفاضلة نضع بين أيديكم هذا الاستبيان الذي يدخل في سياق بحث علمي تربوي، راجين منكم إبداء رأيكم نحو كل عبارة من العبارات التي تدرج ضمن العنوان التالي: "واقع جودة الخدمة العمومية في المؤسسات الرياضية"

البيانات الشخصية:

الجنس:

السن:

الأقدمية في العمل:

الملاحق



الرقم	الفقرات	موافق	محايد	غير أوافق
	البعد الأول: الملموسية			
01	موقع مبنى المؤسسة ملائم ويسهل الوصول اليه بسرعة			
02	مظهر مبنى المؤسسة وديكوراتها جذابة تتوفر على التجهيزات والتصميم الداخلي بما يتلاءم مع تقديم الخدمة براحة كبيرة			
03	يتوفر المبنى على قاعات استقبال ولوحات ارشادية تسهل الوصول الى الأقسام المختلفة			
04	تستخدم المؤسسة أحدث الوسائل والتقنيات في تقديم الخدمة			
05	يحرص العاملون في المؤسسة على درجة عالية من النظافة وحسن المظهر			
06	تحتوي المؤسسة على قاعات الانتظار وكذا حضيرة لركن السيارات			
	البعد الثاني: الاعتمادية			
07	يتم تنفيذ الخدمة من طرف الأفراد العاملين في وقتها المحدد			
08	تقديم الخدمة من طرف الأفراد العاملين بدرجة عالية من الصحة والدقة			
09	تمنح المؤسسة جميع التسهيلات والمعلومات المتعلقة بالخدمات الجديدة			
10	يتعامل موظفين المؤسسة باحترافية ويحترمون رغبات الزبائن			
11	تراعي المؤسسة ظروف المواطنين مثل ذوي الاحتياجات الخاصة			
	البعد الثالث : الأمان (الثقة)			
12	يضع المواطن ثقته الكاملة في موظفي المؤسسة			
13	يقوم موظفي المؤسسة بتنفيذ الخدمة بالشكل الصحيح من المرة الاولى			
14	يتعامل الموظفون مع المعلومات الخاصة ببسرية تامة			
15	يشعر المواطن بالأمان في التعامل مع موظفي المؤسسة			
	البعد الرابع : الاستجابة			
16	يشعر المواطن أن الموظفين على مستوى المؤسسة يفهمون طلبه بسرعة			
17	يجيب الموظفون على مستوى المؤسسة على استفسارات المواطنين فوراً			
18	يقوم الموظف بتلبية طلب المواطنين بسرعة مقبولة			
19	يقوم الموظف بتكليف الخدمة المقدمة للمواطن لتلبية طلبه			
20	تغطي المؤسسة جميع احتياجات المواطنين خلال اليوم			
	البعد الخامس: التعاطف			
21	يستطيع الموظفون على مستوى المؤسسة التعرف على حاجات المواطن وتفهم مشاعره والتعاطف معه			
22	يمتلك الموظفون على مستوى المؤسسة سمعة حسنة في خدمة المواطنين			
23	يمتاز الموظفون على مستوى المؤسسة باللباقة وحسن الخلق في التعامل مع المواطنين			
24	يولي الموظفون على مستوى المؤسسة رعاية خاصة لذوي الاحتياجات الخاصة وكبار السن			



ملحق رقم (02) الثبات والصدق

أ/ الثبات:

Reliability

Reliability Statistics		
المحاور	Cronbach's Alpha	N of Items
المحور 1	0.695	6
المحور 2	0.593	5
المحور 3	0.704	4
المحور 4	0.505	5
المحور 5	0.586	4
الكلية	0.900	24

ب/ الصدق: Correlations

Correlations					
		الكلية		الكلية	
دك 1	Pearson Correlation	0.864**	دك 4	Pearson Correlation	0.780**
	Sig. (2-tailed)	0.000		Sig. (2-tailed)	0.000
	N	20		N	20
دك 2	Pearson Correlation	0.805**	دك 5	Pearson Correlation	0.925**
	Sig. (2-tailed)	0.000		Sig. (2-tailed)	0.000
	N	20		N	20
دك 3	Pearson Correlation	0.896**	**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).		
	Sig. (2-tailed)	0.000			
	N	20			



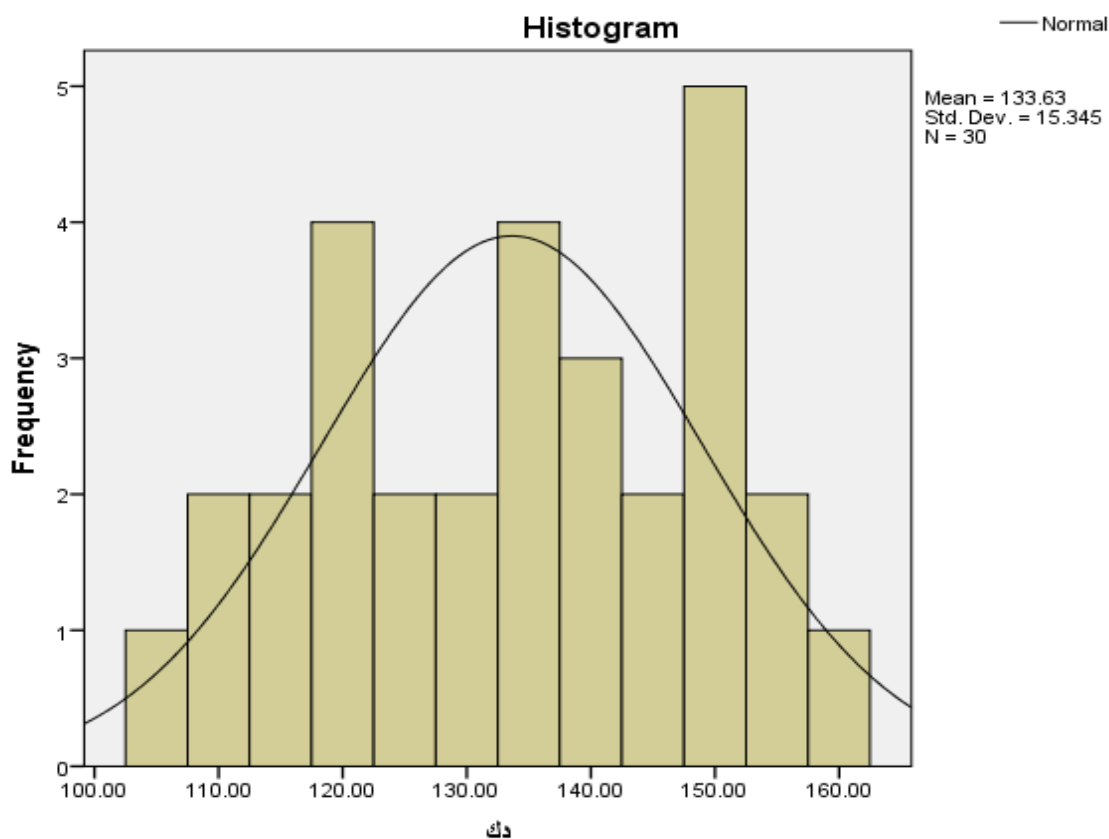
ملحق نتائج الدراسة

أولاً/ التحقق من شرط التوزيع الطبيعي:

Explore

Tests of Normality						
	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Statistic	df	Sig.	Statistic	df	Sig.
جودة الخدمة العمومية	.104	90	.200	.956	90	.247

a. Lilliefors Significance Correction





ثانيا/ وصف نتائج الدراسة:

أ/ المحور الأول:

Descriptive Statistics					
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
1ع	90	1.00	3.00	2.1333	.67375
2ع	90	1.00	3.00	2.3000	.58923
3ع	90	1.00	3.00	2.0667	.85853
4ع	90	1.00	3.00	2.1000	.70392
5ع	90	1.00	3.00	2.0333	.79958
6ع	90	1.00	3.00	2.2667	.57670
1م	90	7.00	17.00	12.9778	2.34151
Valid N (listwise)	90				

ب/ المحور الثاني:

Descriptive Statistics					
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
7ع	90	1.00	3.00	2.5667	.56190
8ع	90	1.00	3.00	2.3667	.71028
9ع	90	1.00	3.00	2.2333	.67124
10ع	90	1.00	3.00	2.2667	.68368
11ع	90	1.00	3.00	2.2667	.57670
2م	90	8.00	15.00	11.7000	1.91064
Valid N (listwise)	90				

ج/ المحور الثالث:

Descriptive Statistics					
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
12ع	90	1.00	3.00	2.6000	.61443
13ع	90	1.00	3.00	1.8000	.70631
14ع	90	1.00	3.00	2.2667	.63246
15ع	90	1.00	3.00	2.4667	.67375
3م	90	6.00	12.00	9.1333	1.50803
Valid N (listwise)	90				

د/ المحور الرابع:

Descriptive Statistics					
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
16ع	90	1.00	3.00	2.4667	.62170
17ع	90	1.00	3.00	2.3000	.69428
18ع	90	2.00	3.00	2.4000	.49264
19ع	90	1.00	3.00	2.3000	.74124
20ع	90	1.00	3.00	2.2667	.63246
4م	90	9.00	15.00	11.7333	1.90682
Valid N (listwise)	90				

ه/ المحور الخامس:

Descriptive Statistics					
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
21ع	90	1.00	3.00	2.4000	.66704
22ع	90	1.00	3.00	2.6667	.54049
23ع	90	1.00	3.00	2.5667	.61899
24ع	90	1.00	3.00	2.5000	.56588
5م	90	6.00	12.00	10.1333	1.69732
Valid N (listwise)	90				

ثالثا/ التحقق من فرضيات الدراسة:

الفرضية العامة:

Test T

Statistiques sur échantillon uniques				
	N	Moyenne	Ecart type	Moyenne erreur standard
دك	90	55.6000	6.66839	.70291
Test sur échantillon unique				
	Valeur de test = 114			
	t	ddl	Sig. (bilatéral)	Différence moyenne
دك	10.812	89	.000	7.60000



الفرضية الأولى:

Test T

Statistiques de groupe								
الجنس		N	Moyenne	Ecart type	Moyenne erreur standard			
دك	ذكر	27	56.6296	6.61669	1.27338			
	أنثى	63	55.1587	6.69426	.84340			
Test des échantillons indépendants								
		Test de Levene		Test t pour égalité des moyennes				
		F	Sig.	t	ddl	Sig. (bil)	Diffé moy	Diffé err std
دك	variances égales	.134	.715	.959	88	.340	1.47090	1.53458
	variances inégales			.963	49.796	.340	1.47090	1.52736

الفرضية الثانية:

ANOVA					
دك					
	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	93.257	2	46.628	1.050	.354
Within Groups	3864.343	87	44.418		
Total	3957.600	89			

الفرضية الثالثة:

ANOVA					
دك					
	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	222.126	2	111.063	2.587	.081
Within Groups	3735.474	87	42.936		
Total	3957.600	89			

تَبْحِيحُ جَدِّ اللَّهِ