تقويم أداء الاتحاد المصري للمبارزة في ضوء متطلبات الجودة الشاملة

*** رشا فرج مسعود**
**** فتحي توفيق فتحي**

مقدمة ومشكلة البحث :

تفرض التحديات العالمية الحالية علي المنظمات أو الهيئات الرياضية المختلفة إتباع الأسلوب العلمي في مواجهة هذه التحديات و استثمار الطاقات الإنسانية الفعالة في تطوير الأداء والارتقاء بالمستوي من أجل تحقيق أهداف هذه المنظمات أو الهيئات الرياضية .

ومن أكثر الجوانب الإدارية الهادفة التي تساعد علي تحقيق تلك الأهداف هي إدارة الجودة الشاملة والتي أصبحت الآن وبفضل التطورات التكنولوجية الحديثة تساعد علي سهولة الحصول علي المعلومات المختلفة التي يتحقق من خلالها أهداف تلك المنظمات أو الهيئات الرياضية المختلفة ، حيث تساعد الجودة الشاملة علي تحقيق رغبات وميول المستفيدين من خدمات تلك المنظمات أو الهيئات الرياضية . (٢٤ : ٢)

وعلي الرغم من تعدد عناصر الجودة الشاملة في العديد من الدراسات الميدانية ، إلا إنه يمكن القول بوجود بعض العناصر الأساسية التي تمثل القاسم المشترك الأكبر بينهم وهي التزام الإدارة العليا ، التوجة بالعميل ، التحسين الدائم ، التركيز علي العمليات ، اعتمادية القرارات علي البيانات ، والجودة كوسيلة لتحقيق التميز ، ووجود رؤية مشتركة بين الإدارة والعاملين ، ووجود قيادة لديها رؤية قادرة علي إحداث التغير ، وتشجيع تنمية العلاقة مع الأفراد الخارجية وأقسام المنظمة المختلفة كعملاء لبعضهم البعض .(٣: ٥٤)

---

* **رشا فرج مسعود** مدرس بقسم المنازلات والرياضات المائية – جامعة المنوفية
** **فتحي توفيق فتحي** مدرس بقسم أصول التربية الرياضية والترويح – جامعة المنوفية

ويذكر "**فريد عبد الفتاح زين الدين**" (١٩٩٦م) إنه إذا كان من الأهمية علينا إقامة نظام أو نموذج لإدارة الجودة الشاملة وتحديد العناصر الأساسية له فإن له أيضاً من متطلبات هامة ورئيسية مثل دعم وتأييد الإدارة العليا ، و تأسس نظام معلومات لإدارة الجودة الشاملة ، تهيئة مناخ العمل وثقافة المنظمة ، مشاركة جميع في الجهود المبذولة لتحسين الخدمة الإدارة الفعالة للموارد البشرية المنظمة ، التعليم والتدريب المستمر ، تبني الأنماط القيادية المناسبة لمدخل إدارة الجودة الشاملة . (٢٥ :٤٥)

ولهذا فإن الإهتمام بالجودة يعد المحك الأساسي الذي من خلاله تتعرف المنظمة علي مستوي أدئها مقارنة بالمنظمات الأخري ، كما تساعد المنظمة في التعرف علي أن تحقق النجاح بشكل مطرد ومستمر وهو ما يجب أن تصبو إليه المنظمة ، وليس فقط أن تحافظ علي بقائها في السوق التنافسي ، إن أهمية إدارة الجودة الشاملة تكمن في تحقيق الهدف المراد من جودها ، حيث تسعي إلي إقامة ودعم وتوثيق والحفاظ علي استمرار دليل عملي يثبت وجود عدد من البرامج المستمرة تشتمل علي آليات فعالة لاكتساب المشكلات .

وتخضع الأجهزة والهيئات الرياضية شأنها شان باقي الهيئات الأخري إلي مباديء الإدارة وقواعدها ، وللإدارة في ميادين التربية الرياضية ومراكز الشباب والأندية وغيرها من المنظمات الرياضية التي تعتمد علي الإدارة العملية في تطوير نظم الإدارة بها ، وكذلك في تنظيم المنافسات الرياضية الراغبة في تحقيق أهدافها من خلال تنسيق جهود الأفراد ، علي المهتمين بإدارة الحركة الرياضية أن يحاولوا قدر الإمكان الإستفادة من المباديء الحديثة والعملية في الإدارة لتطوير هذه الهيئات بما يحقق اكبر درجات النجاح والانطلاق في تحقيق أهدافها . (١٥ :١٧)

وتعتبر الاتحادات الرياضية من أهم الهيئات التي توجد بالمجتمع وترتبط إرتباطاً وثيقاً بميدان التربية الرياضية مما يستدعي الإهتمام بكل ما

يخص هذه الهيئات للوصول إلي أفضل مستوي من الخدمات وتحقيق المستويات والإنجازات في البطولات العالمية والدولية .

وتتكون الإتحادات الرياضية من الأندية ومراكز الشباب ، والجمعيات التي توافق علي الانضمام لها والهيئات الرياضية التي لها نشاط في مجال اللعبة بقصد تنظيم وتنسيق هذا النشاط بها والعمل علي نشر اللعبة ورفع مستواها الفني حيث أن الاتحاد هو وحدة المسئول فنياً عن مستوي اللعبة في كافة أنحاء جمهورية مصر العربية ورفع مستواها في حدود قواعد اللعبة التي يقره الاتحاد الدولي لهذه اللعبة . (٥ :٢١)

وتأكيد علي أهمية تطبيق إدارة الجودة الشاملة في الاتحادات الرياضية يؤكد "**مفتي إبراهيم حماد**" (٢٠٠٠م) علي أهمية تبني أسلوب إدارة الجودة الشاملة في إدارة الاتحادات الرياضية لمواكبة ثورة الإدارة الرياضية الحادثة علي مستوي العالم في القرن الحادي والعشرين ومن ثم يجب علينا أن تمضي قدماً في سبيل تبني فلسفة إدارة جديدة تتمشي مع متطلبات المجتمع . (٣٢ :٣٠)

كما يشير **محمد عبد الغني هلال** (١٩٩٦م) إلي اهتمام المنشآت والمنظمات المختلفة بتطوير نظم الجودة فيها بصفة مستمرة وذلك لمواجهة الآثار الناتجة عن انخفاض مستوي الجودة وتلافي أسباب هذا الانخفاض . (٢٩ :١١)

ويذكر "**توفيق عبد المحسن**" (١٩٩٦م) إلي أن مفهوم الجودة في رأي "**وليام ، هريت William Harriet**" (١٩٨٣م) يتعدي جودة المنتج نفسه أيضاً جودة الخدمات وجودة الإتصال ، وجودة المعلومات ، وجودة الأفراد ، وجودة الإجراءات ، وجودة الإشراف والإدارة وجودة المنظمة ككل ، وهذا ما يؤكد عليه الكتابات الآن وما يسمي بمفهوم الجودة الشاملة . (٨ :١٣)

وتعتبر رياضة المبارزة في جمهورية مصر العربية من الرياضات القديمة التي لها إنجازات علي المستوي الدولي والعالمي ، ففي الخمسينات كان

منافسا لأبطال العالم في هذه الرياضة ، فكانت في التصنيف العالمي رقم (٣) بعد فرنسا وايطاليا . (٩ :٢٢)

وقد أشارت دراسة "**أشرف عبدالمعز**" (١٩٩٠م) أن نتائج جمهورية مصر العربية في البطولات الدولية والعالمية والأولمبية قد ساءت ، كما أشار إلي نقص في أعداد اللاعبين واللاعبات وكذا المدربين علي مستوي الجمهورية . (٤: ١٧)

ومن خلال عمل الباحثان في مجال التربية الرياضية بصفة عامة لأكثر من عشر سنوات أحدهما في مجال رياضة المبارزة لأكثر من (١٢) سنة والأخر في مجال الإدارة الرياضية لأكثر من (١٠) سنوات ومن خلال الملاحظة المستمرة والدقيقة للبطولات المحلية والدولية لاحظ الباحثان أن هناك قصور في مستوي نتائج اللاعبين واللاعبات مع قلة أعداد المشتركين في هذه البطولات بجانب عدم إنتشار لعبة المبارزة علي مستوي الجمهورية ، كما أن الخدمات المقدمة من جانب الاتحاد المصري للمبارزة لم يتم قياسها بطريقة علمية من قبل للتعرف علي مدي نجاحه في تحقيق جودة هذه الخدمات ، مما دفعا الباحثان إلي إجراء مقابلات شخصية مع بعض الأفراد بأندية المبارزة لتحديد مشكلة البحث بوضوح .

لذا فقد قاما الباحثان بعمل دراسة مسحية وذلك بتصميم استمارات استبيان تم تطبيقه ميدانياً علي كل من المستفيد (الداخلي والخارجي) ، وذلك لتقويم أداء الاتحاد المصري للمبارزة في ضوء متطلبات الجودة الشاملة ، حيث تتضمن استمارات الاستبيان المتطلبات الأساسية للجودة الشاملة التي يجب أن تتوافر في أي منظمة حتى يتسنى لها تطبيق الجودة الشاملة علي أساس صحيح .

أهمية البحث :

أكدت الدراسات السابقة والمرتبطة والتي تناولت موضوع إدارة الاتحادات الرياضية سواء في مصر أو الخارج أن هناك مشكلات ومعوقات وقصور في الإدارة وتتمثل هذه المعوقات فيما يلي :

- عدم وضوح الأهداف ، قلة التمويل في ضوء الأهداف المراد تحققها .
- عدم قدرة الاتحاد علي تحمل الأعباء المالية المرتبطة بالأنشطة .
- عدم رضاء المستفيدين عن الخدمات المقدمة لهم .
- الإفتقار إلي أساليب تقويم العمل الفني والإداري .

أهداف البحث :

يهدف البحث إلي تقويم أداء الاتحاد المصري للمبارزة في ضوء متطلبات الجودة الشاملة من خلال التعرف علي :

١- مدي اهتمام إدارة الاتحاد المصري للمبارزة بمبادئ الجودة الشاملة .

٢- مدي تطبيق الاتحاد لمتطلبات الجودة الشاملة من وجهة نظر (اللاعبين ، الإداريين ، الحكام ، المدربين) .

٣- التوصل إلي نموذج مقترح لتحسين مستوي أداء الاتحاد المصري للمبارزة.

تساؤلات البحث :

١- ما مدي اهتمام إدارة الاتحاد المصري للمبارزة بمبادئ الجودة الشاملة.

٢- ما مدي تطبيق الاتحاد لمتطلبات الجودة الشاملة من وجهة نظر (اللاعبين ، الإداريين ، الحكام ، المدربين) .

٣- ما هو النموذج المقترح لتحسين مستوي أداء الاتحاد المصري للمبارزة.

المصطلحات المستخدمة في البحث :

إدارة الجودة الشاملة (T.Q.M) Total Quilty Mangement :

هـي كـل أنشـطة الإدارة التـي تحـدد سياسـة الجـودة و أهـدفها ومسـئولياتها بواسطة تخطيط وضبط الجودة – توكيد الجودة – تحسين الجودة بداخل نظام الجودة . (١٢ :١١)

جودة الخدمة Service Quilty :

هي مدي ملاءمة الخدمة المقدمة بالفعل لتوقعات المتقدم للحصول علي هذه الخدمة . (٣٠: ٧)

التقويم Evaluation :

وهو يتضمن إصدار الأحكام علي قيمة الأشياء أو الموضوعات ويمتد أيضاً إلي مفهوم التحسين أو التعديل أو التطوير حيث أن هذه العمليات تعتمد أساساً علي فكرة إصدار الأحكام ، فالتقويم هو الحكم علي الأشياء أو الأفراد لإظهار المحاسن والعيوب ومراجعة صدق الفروض الأساسية التي علي أساسها تنظيم العمل وتطويره . (٢٨ :٣٧)

العمل الداخلي Inner Agant :

أي وحدة تنظيمية داخل المنظمة سواء كانت قسماً أو فرداً ، فكل إدارة أو قسم داخل المنظمة ينظر إليها علي أنها مورد وعميل في نفس الوقت ، فالقسم الذي يؤدي مهمة ما ، هو عميل القسم الذي يسبقه وهو أيضا مورد للقسم الذي يليه . (١٠ :٥٥)

العميل الخارجي Outer Agant :

هو جميع المستفيدين (سواء أكانت هيئات أو أفراد) من الخدمات والمميزات التي تقدمها المنظمة علي أن يكونوا من خارج المنظمة . (٣٣ :٩) .

الدراسات السابقة :

أولاً : الدراسات العربية :

جدول (١)

م	اسم الباحث	السنة	العنوان	المنهج	العينة	أهم الأهداف	أهم النتائج
١	فتحي توفيق فتحي (٢٤)	٢٠٠٩	استخدام إدارة الجودة الشاملة في تحسين أداء بعض كليات التربية الرياضية	الوصفي	عينة عشوائية عددها (٤٥١) من أعضاء هيئة التدريس والهيئة المعاونة والخريجين ومدراء الأقسام الإدارية في بعض كليات التربية الرياضية	تقويم أداء بعض كليات التربية الرياضية ، التعرف علي مدي اهتمام إدارة الكليات بمبادئ الجودة الشاملة ، التوصل إلي منهج إرشاديء لتحسين مستوي أداء كليات التربية الرياضية	الأدوات والأجهزة لا تتناسب مع عدد الطلاب ، ليس هناك خطة واضحة ولوائح منظمة لعملية التقويم ، لاتلبي الكلية احتياجات سوق العمل ، الإمكانيات المادية المتاحة لا تساعد في تحقيق جودة التعليم
٢	عبدالرحمن محمد العلي (١٩)	٢٠٠٩	إدارة الجودة الشاملة كمدخل لتطوير إدارة اتحاد كرة القدم بدولة الكويت	الوصفي	أعضاء مجلس إدارة الاتحاد الكويتي لكرة القدم وأعضاء مجلس إدارات ومدراء الأندية وعددهم (١٨٢) فرد	التعرف علي الأهداف التي يسعي الاتحاد الكويتي لتحققها ، الإطار التنظيمي والتشريعي لإدارة الاتحاد ، جودة العمليات الإدارية (التخطيط ، التنظيم ، التوجية ، الرقابة) الإدارة الفعالة للعنصر البشري	الدعم المستمر لتطوير اللعبة بالأندية ، التاكيد علي كفاءة وفاعلية نظم الاتصال ، وجود تناسب في الخطط الموضوعة مع أهداف الاتحاد ،هناك خطط محددة للرقابة داخل الاتحاد ، وجود سياسة عامة بالاتحاد تهدف للتحسين المستمر ،يتم التنسيق المستمر بين عمل اللجان المختلفة
٣	معتز محمد السيد (٣١)	٢٠٠٩	نموذج مقترح لإدارة الجودة الشاملة كمدخل لتطوير إدارة العاب الماء ببعض أندية جمهورية مصر العربية	الوصفي	٦ أندية هم الأهلي ، الجزيرة ،الزمالك ، الصيد ، سموحة ، سبورتنج وتحتوي العينة علي مجالس الإدارات بتلك الأندية ، ومدراء الأندية و مدراء النشاط الرياضي ومدراء الأجهزة الإدارية العليا	تطوير الجهاز الإداري لألعاب الماء بالأندية قيد البحث من خلال مدخل إدارة الجودة في التعرف علي :- فلسفة أهداف جهاز العاب الماء ، مدي التزام القيادات الفنية والإدارية داخل النادي ، مدي الإهتمام بالعملاء والعاملين بالنادي ، مدي مشاركة العاملين في عملية التحسين والتطوير ، مدي توافر معايير رقابية لجهاز الماء	يوجد تنسيق بين أهداف إدارة جهاز الماء وأهداف النشاط الرياضي ، يساعد التخطيط الجيد والاستقرار علي تحقيق أهداف إدارة جهاز العاب الماء مع الإمكانات المتاحة ، توجد سياسات واضحة لمفاهيم الرقابة وتتضمن تحقيق الجهاز، تتناسب البرامج التدريبية المقدمة من جانب الجهاز مع المستويات المختلفة للاعبين والإداريين والمدربين ، تتم متابعة العاملين والمدربين والإداريين والمعلمين الجدد أثناء فترة الاختبار المحددة من قبل إدارة الجهاز

تابع جدول (١)

م	اسم الباحث	السنة	العنوان	المنهج	العينة	أهم الأهداف	أهم النتائج
٤	سمير علي موسي (١٧)	٢٠٠٨م	نموذج مقترح لإدارة الجودة الشاملة بمكتب الشباب والرياضة محافظة الحديدة – الجمهورية اليمنية	الوصفي	تم اختيارها من مكتب الشباب والرياضة و فروعة وعددها (٢٢) مفردة من الإدارة العليا ، ٦٠ مفردة من العاملين ، ١٨٩ من المستفيدين	وضع نموذج مقترح لإدارة الجودة الشاملة بمكتب الشباب والرياضة محافظة الحديدة – الجمهورية اليمنية وذلك من خلال التعرف علي :- الواقع الإداري بمكتب الشباب والرياضة مدي إدراك القائمين بالإدارة لمفاهيم إدارة الجودة الشاملة ، مواصفات النموذج المقترح لإدارة الجودة الشاملة بمكتب الشباب والرياضة	توجد سياسات واضحة ومكتوبة مع وجود هيكل تنظيمي لإدارة مكتب الشباب والرياضة معتمد من الوزارة ، توجد خطط مناسبة لتحقيق الأهداف ، الإدارة الإستراتيجية يوجد بها قصور في تنفيذ هذه الخطط ، لا يتم قياس وتقويم الأداء بعد تحقيق كل هدف ، القوائم واللوائح والأنظمة لا تتناسب مع العصر الحالي ، الإدارة العليا ليس لديها وعي وإدراك لمفاهيم إدارة الجودة الشاملة ، العاملين ليس لديهم وعي و إدارك لمفاهيم إدارة الجودة الشاملة .
٥	طارق خليل و علياء محمد (١٨)	٢٠٠٨م	العلاقة التفاعلية بين الإدارة بالأهداف ومعايير الجودة الشاملة لتقييم أداء المدرب والعملية التدريبية لرياضة الهوكي	الوصفي	(١١٦) مدرب لمختلف المراحل السنية من العاملين في مجال تدريب الهوكي	التعرف علي دور معايير الجودة الشاملة في العملية التدريبية التي تناولت القائمين علي الإدارة بالأهداف لرياضة الهوكي	– لا توجد سياسات و أهداف ومعايير واضحة للمدربين مما أدي إلي ضعف الخدمة المقدمة للمستفيدين ، الإدارة بالأهداف والجودة الشاملة للعملية التدريبية تمثل إستراتيجية متكاملة لتطوير المؤسسات والأندية ومراكز الشباب وبخاصة الممارسة للهوكي ، إن أهم معايير الجودة الشاملة للتدريب والعملية التدريبية تتمثل في تحديد الأهداف و إدارتها مع أهداف ورغبات القائمين علي إدارة النشاط و النظام التدريبي .
٦	مجدي شندي (٢٦)	٢٠٠٨م	معوقات تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات الرياضية	الوصفي	(١٨٠) فرد ممثلة لكافة الهيئات الرياضية بمحافظة الغربية	التعرف علي أهم المعوقات التي تحد من تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات	عدم التزام الإدارة العليا بتطبيق برنامج إدارة الجودة الشاملة ، عدم مشاركة المسئولين داخل المؤسسات الرياضية في وضع برنامج إدارة الجودة الشاملة ، عدم الاستعانة بالخبرات المتخصصة في برنامج إدارة الجودة الشاملة ، عدم وجود معايير لقياس رضاء المستفيدين .

تابع جدول (١)

م	اسم الباحث	السنة	العنوان	المنهج	العينة	أهم الأهداف	أهم النتائج
٧	أحمد رشاد محمد (٢)	٢٠٠٧م	إستراتيجية مقترحة لتسويق بطولات المبارزة	الوصفي	أعضاء مجلس إدارة الاتحاد المصري للسلاح (١٠) ، مدير الاتحاد المصري للسلاح ، مسئولي التسويق بالاتحاد (٢) ، خبراء التسويق الرياضي بجمهورية مصر العربية (٤)	تصميم إستراتيجية مقترحة لتسويق بطولات المبارزة من خلال ما يلي :- تحليل swot لنقاط الضعف والقوة داخل الاتحاد ، تحليل swot لاكتشاف الفرص والتهديدات خارج الاتحاد ، وضع السياسات التنفيذية لتحقيق رؤية ورسالة و إستراتيجية الاتحاد .	يوجد موقع للاتحاد علي شبكة المعلومات العامة وغير مستغل ، عدد مدربي رياضة السلاح غير كافي لتحقيق متطلبات اللعبة ، الهيكل التنظيمي للاتحاد غير مكتمل وناقص ، لا تكفي نسبة تمويل الاتحاد للوفاء باحتياجاته ، لا توجد إستراتيجية تسويقة للاتحاد رسمية ومعلنة ، لا توجد إدارة متخصصة للتسويق بالاتحاد ، لا توجد تذاكر لبطولات هذه اللعبة وحضور المباريات مجاناً
٨	سماح محمد حلاوة (١٦)	٢٠٠٧م	تقويم إدارة حمامات السباحة بالمنشآت الرياضية في ضوء معايير الجودة الشاملة	الوصفي	(٨٦) من العاملين بحمامات السباحة ، (١٨٠) من المستخدمين لحمامات السباحة	التعرف علي مدي إيمان و إقتناع وتطبيق إدارة حمامات السباحة لمعايير الجودة الشاملة مع قياس جودة الخدمة المقدمة بحمامات السباحة في ضوء إدارة الجودة الشاملة	الإدارة تحقق بعض توقعات العاملين ، إيمان و إقتناع الإدارة بفلسفة الجودة الشاملة ، إيمان و إقتناع الإدارة بأهمية مشاركة العاملين في عمليات التحسين ، شعور المستفيدين بالأمان أثناء التواجد في حمام السباحة .
٩	عمر نصر الله قشطة (٢١)	٢٠٠٧م	إدارة الجودة الشاملة كمدخل لتطوير إدارة عملية التدريب الرياضي باتحادي العاب القوي وكرة القدم الفلسطيني	الوصفي	أعضاء مجالس إدارة اتحادي ألعاب القوي وكرة القدم الفلسطيني ، أعضاء الجهازين الفني والإداري باتحادي ألعاب القوي وكرة القدم الفلسطيني	تطوير إدارة عملية التدريب الرياضي باتحادي ألعاب القوي وكرة القدم الفلسطيني .	عدم وضوح مفاهيم و أهمية إدارة الجودة الشاملة لعينة الدراسة في إدارة الاتحادات والأندية الرياضية الفلسطينية بالرغم من ضرورة الإلمام بتلك المفاهيم والأهمية حتى يمكن تحقيق أهداف الاتحاد الرياضي ، لم تتحقق مفاهيم و أهمية إدارة الجودة الشاملة لأفراد عينة الدراسة .
١٠	عمرو إبراهيم (٢٣)	٢٠٠٥م	دراسة تقويمية للاتحاد المصري للسباحة في ضوء إدارة الجودة الشاملة	الوصفي	(١٥) الإدارة العليا ، (١٢٥) اللاعبين ، (٢٠) حكم ، (٢٥) مدرب ، (٢٠) إداري .	التعرف علي جودة الخدمات التي يقدمها الاتحاد المصري للسباحة	جودة الخدمات المقدمة من الاتحاد غير كافية للاعبين والمدربين والحكام و الإداريين .

تابع جدول (١)

م	اسم الباحث	السنة	العنوان	المنهج	العينة	أهم الأهداف	أهم النتائج
١١	مني عبدالمنعم (٣٣)	٢٠٠٥م	نحو نموذج مقترح لإدارة الجودة الشاملة في الاتحاد المصري لتنس الطاولة	الوصفي	أعضاء مجلس إدارة الاتحاد المصري لتنس الطاولة والفروع التابعة له وعددهم (١١٧) مفردة ، العاملين بالاتحاد وفروعه وعددهم (٢٧) مفرداً ، العملاء المستفيدين من خدمات الاتحاد وهم (٤٩١) حكم ، (١٣٢) مدرباً ، (١٠٥) إداري .	محاولة بناء نموذج مقترح للجودة الشاملة بالاتحاد المصري لتنس الطاولة وذلك من خلال :- تحليل الواقع الإداري للاتحاد ، التعرف علي إدراك القائمين بالإدارة لمفاهيم الجودة الشاملة ، دراسة مدي إمكانية تطبيق إدارة الجودة الشاملة في الاتحاد .	تم التوصل إلي إنه يتم استخدام الإدارة العامة ، الإدارة بالأهداف في إدارة الاتحاد المصري لتنس الطاولة ، يوجد لدي الإدارة العليا إدراك لمفهوم إدارة الجودة الشاملة ، لا يطبق مفهوم إدارة الجودة الشاملة بالاتحاد وذلك من خلال وجهة نظر الإدارة العليا ، العملاء الداخليين ، العملاء الخارجيين
١٢	إبراهيم نزية (١)	٢٠٠٤م	تطبيق أسلوب الفجوة في قياس جودة الخدمة بمراكز الشباب	الوصفي	مراكز الشباب المطورة بمحافظات (القاهرة – الجيزة – الإسكندرية – الإسماعيلية – الغربية – سوهاج – أسوان ، (٧٩) من أعضاء الإدارة في مراكز الشباب ، (٧٢٧) من الشباب المستفيدين من خدمات مراكز الشباب	الكشف عن درجة التطابق والاختلاف بين توقعات المستفيدين لمظاهر الامتياز في الخدمة المقدمة من مراكز الشباب وبين إدراك الإدارة لهذه التوقعات ، الكشف عن درجة التطابق أو الفجوة بين إدراكات الإدارة لتوقعات المستفيدين وبين إدراكات الإدارة للمواصفات الخاصة بالخدمة	عدم فهم الإدارة بمراكز الشباب لتوقعات ورغبات واحتياجات المستفيدين وبالتالي عجز الإدارة عن مقابلة هذه التوقعات . – يختلف إدراك الشباب المستفيدين لجودة الخدمة المقدمة من مراكز الشباب باختلاف المتغيرات الديموجرافية لهم . – تشير الفجوة إلي انخفاض مقدرة الإدارة بمراكز الشباب علي ترجمة توقعات المستفيدين لمظاهر الإمتياز والجودة إلي مواصفات فعلية في الجودة
١٣	حامد حسين وعبدالله فرغلي (١١)	٢٠٠٤م	تصور مقترح لتطبيق إدارة الجودة الشاملة في الاتحاد المصري لألعاب القوي للهواة	الوصفي	(٢٧٧) اللاعبين ، (٤٩) حكم ، (٣٥) مدرب ، (٤٥) إداري	التعرف علي جودة الخدمات التي يقدمها الاتحاد المصري لألعاب القوي للاعبين والمدربين و الحكام	درجة ثقافة الجودة غير متحققة بالاتحاد المصري لألعاب القوي وكذلك عند المستفيدين ، لا تتحقق بالدرجة المطلوبة لذلك تم وضع تصور مقترح لتطبيق إدارة الجودة الشاملة في الاتحاد المصري لألعاب القوي للهواة

تابع جدول (١)

م	اسم الباحث	السنة	العنوان	المنهج	العينة	أهم الأهداف	أهم النتائج
١٤	رحاب عثمان (١٣)	٢٠٠٤م	دراسة معوقات تطبيق مفهوم إدارة الجودة الشاملة بحمامات السباحة في المؤسسات الرياضية بمحافظة الإسكندرية	الوصفي	(٢١١) فرداً تتضمن الإدارة العليا والوسطي والتنفيذية	التعرف علي بعض المعوقات التي تحول دون تطبيق مفهوم إدارة الجودة الشاملة بحمامات السباحة في المؤسسات الرياضية بمحافظة الإسكندرية	عدم حرص الإدارة علي طلب شهادة طبية تثبت الخلو من الأمراض ، عدم توافر نظام للحوافز بحمام السباحة ، عدم توافر دورات تدريبية للعاملين بكافة المستويات الإدارية ، رغبة العاملين في إحداث تغيرات بحمام السباحة .
١٥	محمد المهنا (٢٧)	٢٠٠٣م	إدارة الجودة كمدخل لتطوير العمل الإداري بالاتحادات الرياضية الأولمبية بدولة البحرين	الوصفي	– رئيس المؤسسة العامة للشباب والرياضة – مجلس إدارة اللجنة الأولمبية بدولة البحرين . – الاتحادات الرياضية	– التعرف علي طبيعة العمل الإداري للاتحادات الرياضية بدولة البحرين . – التعرف علي مدي إمكانية تطوير الأداء الإداري بالاتحادات الرياضية الأولمبية من خلال مدخل إدارة الجودة الشاملة	– الاهتمام بعملية التطوير والتحسين المستمر للجودة . – زيادة درجة الوعي لدي العاملين . – الهدف من إدارة الجودة تحسين جودة الأداء والخدمات للاتحادات الرياضية .
١٦	بهجت عطية (٧)	٢٠٠٢م	إدارة الجودة الشاملة كمدخل لتطوير الأندية الرياضية المصرية	الوصفي	الإدارة العليا والعاملين في الأندية الرياضية	– التعرف علي مدي تمحور الإدارة حول العميل . – التعرف علي مدي توافر نظام التدريب للعاملين	– التزام وإيمان لدي الإدارة العليا بفلسفة الجودة . – توافر نظام تدريب للعاملين . – مشاركة العاملين في عمليات التحسين .

تابع جدول (١)

م	اسم الباحث	السنة	العنوان	المنهج	العينة	أهم الأهداف	أهم النتائج
١٧	عمرو صابر (٢٢)	٢٠٠٠م	تقويم مراكز تدريب الموهوبين للمبارزة علي مستوي جمهورية مصر العربية	الوصفي	(٢٤) مدرباً ، (٣٣) إدارياً ، (٤٠) عامل .	تقويم مراكز تدريب الموهوبين للمبارزة وذلك من خلال المحاور التالية (الأهداف ، أساليب ، الانتقاء، الإمكانيات ، برامج التدريب الخاصة بالمبارزة ، الرعاية المتكاملة للموهوبين ، كفاءة القائمين علي العمل .	توجد أهداف محددة لمراكز تدريب الموهوبين للمبارزة إلا توجد مشكلات تعوق تنفيذ هذه الأهداف ، لا يوجد برنامج زمني لتحقيق الأهداف الموضوعة ، لا يوضع في الاعتبار أراء الاتحاد المصري للمبارزة عند تحديد الأهداف
١٨	بلال عبدالعزيز (٦)	١٩٩١م	دراسة تقويمية للعمل الإداري للاتحاد المصري للسلاح	الوصفي	تمثلت في الاتحاد المصري للسلاح والاتحاد الفرنسي للمبارزة	تقويم الاتحاد المصري للسلاح من عام ١٩٨٤م إلي عام ١٩٨٨م وذلك من خلال الخطط الموضوعة من قبل الاتحاد لانتشار اللعبة ورفع مستواها ، الإنجازات التي حققها الاتحاد ، بعض المتغيرات المرتبطة بانتشار اللعبة ورفع مستواها من خلال عقد مقارنه بين الاتحاد المصري للسلاح والتحاد الفرنسي للمبارزة ، وضع تصور شامل لكيفية النهوض باللعبة من خلال الاتحاد	– توجد بالاتحاد خطة لنشر اللعبة ورفع المستوي ولكن لا تنفذ بصورة مرضية . – قلة عدد اللاعبين واللاعبات في المستويات السنية المختلفة ، تذبذب أعداد اللاعبين واللاعبات في المستويات السنية . – لا يوجد عدد كافي من الدورات لصقل المدربين والحكام و إعدادهم وتوجيههم .

ثانياً : الدراسات السابقة الأجنبية :

جدول (٢)

م	اسم الباحث	السنة	العنوان	المنهج	العينة	أهم الأهداف	أهم النتائج
19	كيـــــــر .س – S.Kerr (٣٩)	٢٠٠٠م	دراســة تحليليــة لجــودة الخدمـــة فـــي الأنديـــة الرياضـــــية العامـــــة والحكومية	الوصفي	المسـتفيدين (الأعضـاء العاملين بالأندية)	التعرف علي مدي جودة الخدمات المقدمة في الأندية الرياضية العامة والحكومية	– تسجيل خمس أندية مع Iip – تسجيل نادي واحد مع ISO 9002 – لا يوجد أندية تم تسجيلها مع QUST
٢٠	مونز – ماركو Munoz-Marko (٣٨)	١٩٩٩م	إدارة الجــودة الشــاملة و أجواء التعليم العالي الأثر علـــي تـــدريب القيـــادة التعليمية	الوصفي	الإداريـــين فـــي الإدارة التعليمية للتعليم العالي	تطبيـق نظريـة إدارة الجـودة الشـاملة فـي الإدارة التعليمية للتعليم العالي	– إدارة الجودة الشاملة ليست فقط قائمة علي النقاط والأدوات والشعارات وإنما سلوك العاملين من خلال مجموعة من الأفراد. – التغير في التعليم العالي يجب أن يتم من خلال قيادة مدربة لفهم متطلبات إدارة الجودة الشاملة واحتياجات نظام التعليم العالي
٢١	بيرد ، تريزا Byrd – Theresa (٣٦)	١٩٩٨م	تطبيـــق إدارة الجـــودة الشاملة في ثلاث كليات عامة ومراكز التعليم	الوصفي	المسئولين بثلاث كليات عامة ومراكز التعليم	التعـرف علـي دور إدارة الجـودة الشـاملة فـي تطوير الأداء الجامعي	إدارة الجـودة الشـاملة تـوفر رؤيـة إسـتراتيجية لتحسـين العمـل بالمكتبات ومراكز التعليم بالكليات العامة .
٢٢	بابرا سانيل Babbra Sunil (٣٥)	١٩٩٥م	تطبيـــق إدارة الجـــودة الشاملة في التعليم	الوصفي	وزارة التربية و التعليم	التأكيد علي أهمية تطبيق إدارة الجودة الشاملة في التعليم	– يمكن الوصول إلي إطار عملي خاص بعملية التدريس وفقاً لنظام إدارة الجودة الشاملة . – يمكن للمدرسين تجويد عملية التدريس من خلال إطار نظري يتضمن مبادئ الجودة .

مدي الاستفادة من الدراسات السابقة :

تعتبر الدراسات السابقة بمثابة خبرات علمية ساعدت الباحثان فيما يلي :

- استثارة تلك الدراسات فكر الباحثان في التوجه نحو موضوع الجودة باعتبارها أحد أهم عوامل ضمان جودة الأداء في الهيئات الرياضية ومنها الاتحادات والأندية الرياضية .
- تحديد محاور الاستبيانات وبناء العبارات التي يشملها كل محور .
- الاسترشاد بالدراسات الذاتية التي تناولتها تلك الدراسات لتحديد تلك أبعاد وجوانب الدراسة الذاتية في هذه الدراسة .
- الربط بين النتائج التي توصلت إليها تلك الدراسات ونتائج الدراسة الحالية وما يتفق معها وما يختلف معها ، وإيضاح سبب الإتفاق والإختلاف .

إجراءت البحث :

- منهج البحث :

استخدم الباحثان المنهج الوصفي (الدراسات المسحية) وذلك لملاءمتة لطبيعة الدراسة .

- مجتمع وعينة البحث :

يشتمل مجتمع وعينة البحث على :

مجتمع وعينة الاستبيان الأول : الخاص بـ (أعضاء مجلس الإدارة – العاملين بالاتحاد – أعضاء مجلس إدارة المناطق – العاملين بالمناطق) .

مجتمع وعينة الاستبيان الثاني : الخاص بـ (اللاعبين – المدربين – الحكام – الإداريين) ، وقد تم اختيار عينة البحث بالطريقة العمدية من القائمين علي شئون اللعبة بالإضافة للمستفيدين .

-**المؤسسات الرياضية الحكومية** (وزارة الشباب والرياضة والمديريات التابعة لها – كليات التربية الرياضية) .

جدول (٣)

التوصيف الإحصائي لعينه البحث

م	الاستبيان	العينة	العينة الاستطلاعية	العينة الأساسية	الإجمالي
١	الأول	أعضاء مجلس إدارة الاتحاد والعاملين به	٢	٤	٦
٢		أعضاء مجلس إدارة المناطق والعامين بها	٢	٦	٨
٣		الإجمالي	٤	١٠	١٤
٤	الثاني	اللاعبين (عمومي)	١٤	٥٩	٧٣
٥		المدربين	٩	٢٢	٣١
٦		الحكام	٤	١٢	١٦
٧		الإداريين	٣	٧	١٠
	الإجمالي		**٣٠**	**١٠٠**	**١٣٠**

يوضح جدول (٣) توصيف عينة الدراسة الأساسية والاستطلاعية للاستبيان الأول والثاني حيث اشتملت عينة الاستبيان الأول علي (١٤) فرداً من أعضاء مجلس إدارة الاتحاد والعاملين به وأعضاء مجلس إدارة المناطق والعاملين بها حيث اشتملت علي (٤) أفراد عينة استطلاعية و(١٠) عينة أساسية ، كما اشتملت عينة الاستبيان الثاني علي (١٣٠) فرداً من المستفيدين (أعضاء الحكام والمدربين والإداريين واللاعبين) حيث اشتملت علي (٣٠) أفراد عينة استطلاعية و (١٠٠) عينة أساسية .

- أدوات جمع البيانات :

المقابلة الشخصية :

قام الباحثان بعدة مقابلات شخصيه مع أفراد العينة للاستبيان الأول والثاني .

الاستبيان :

جدول (٤)

محاور وعبارات الاستبيان الأول في صورته الأولية والنهائية

م	المحاور	عدد العبارات في الصورة الأولية	عدد العبارات في الصورة النهائية
١	التخطيط لتحقيق الأهداف المطلوبة	١٢	١٠
٢	التنظيم الرسمي وغير الرسمي	١٣	٩
٣	توفير وسائل الإيصال المناسبة بين المستويات الإدارية	٧	٦
٤	التركيز علي المستفيد (العميل)	٧	٥
٥	تحسين الجودة باستمرار	١٠	٩
٦	توفير القيادة الإدارية الفعالة	٦	٥
٧	الرقابة بواسطة الإدارة العليا	١١	٨
٨	اتخاذ القرار	٦	٥
	مجموع عبارات الاستبيان	**٧٢عبارة**	**٤٧ عبارة**

يوضح جدول (٤) محاور الاستبيان والعبارات الخاصة بكل محور في صورته الأولية والنهائية والبالغ عددها (٧٢) في الصورة النهائية و(٤٧) عبارة في الصورة النهائية موزعة علي (٨) محاور .

جدول (٥)

محاور وعبارات الاستبيان الثاني في صورته الأولية والنهائية

م	المحاور	عدد العبارات في الصورة الأولية	عدد العبارات في الصورة النهائية
١	إيمان واقتناع الإدارة بفلسفة الجودة الشاملة	١٤	١٠
٢	التمحور حول المستفيد	١٠	٨
٣	المشاركة	٩	٧
٤	مشاركة العاملين في عمليات التحسين	١١	٩
٥	التعليم والتدريب	١٠	٨
٦	نظام المعلومات	٨	٧
٧	الاتصال	٧	٦
	مجموع عبارات الاستبيان	٦٩ عبارة	٥٥ عبارة

يوضح جدول (٥) محاور الاستبيان والعبارات الخاصة بكل محور في صورته الأولية والنهائية والبالغ عددها (٦٩) في الصورة النهائية و(٥٥) عبارة في الصورة النهائية موزعة علي (٧) محاور .

المعاملات العلمية :

أولاً : صدق الاستبيان الأول :

صدق المحكمين :

تم إيجاد صدق الاستبيان باستخدام الصدق المنطقي ، وذلك بعرض الاستبيان في صورته الأولية علي خمسة من السادة الخبراء في مجال الإدارة الرياضية ورياضة المبارزة بغرض مقارنة محاور وعبارات الاستبيان الأول من الوجهة المنطقية بالمضمون وقد أشارت النتائج على اتفاق المحكمين بنسبة (١٠٠%) علي محاور وعبارات الاستبيان الأول بعد تعديلها جدول (٤) مما يشير إلي الصدق المنطقي للاستبيان الأول .

صدق الاتساق الداخلي :

قام الباحثان بحساب صدق الاتساق الداخلي للاستبيان وذلك عن طريق تطبيقه علي عينة الدراسة الاستطلاعية البالغ عددهم (٤) أفراد ، وذلك لإيجاد معامل الارتباط بين درجة كل عبارة للاستبيان والدرجة الكلية للمحور التي تمثلها . ثم إيجاد معامل الارتباط بين درجة مجموع المحور والدرجة الكلية للاستبيان ، والجدولين التاليين (٦ ،٧) يوضحا ذلك .

جدول (٦)

معاملات الارتباط بين درجة كل عبارة والدرجة الكلية للمحور التي تمثله العبارة ن = ٤

المحور الأول		المحور الثاني		المحور الثالث		المحور الرابع		المحور الخامس		المحور السادس		المحور السابع		المحور الثامن	
رقم العبارة	قيمة "ر"	رقم العبارة	قيمة "ر"	رقم العبارة	قيمة "ر"	رقم العبارة	قيمة "ر"	رقم العبارة	قيمة "ر"	رقم العبارة	قيمة "ر"	رقم العبارة	قيمة "ر"	رقم العبارة	قيمة "ر"
١	٠.٩٥	١	٠.٩٦	١	٠.٩٨	١	٠.٩٦	١	٠.٩٦	١	٠.٩٥	١	٠.٩٨	١	٠.٩٩
٢	٠.٩٧	٢	٠.٩٧	٢	٠.٩٨	٢	٠.٩٥	٢	٠.٩٦	٢	٠.٩٧	٢	٠.٩٩	٢	٠.٩٨
٣	٠.٩٧	٣	٠.٩٨	٣	٠.٩٨	٣	٠.٩٦	٣	٠.٩٧	٣	٠.٩٦	٣	٠.٩٨	٣	٠.٩٥
٤	٠.٩٦	٤	٠.٩٦	٤	٠.٩٥	٤	٠.٩٥	٤	٠.٩٧	٤	٠.٩٧	٤	٠.٩٨	٤	٠.٩٩
٥	٠.٩٩	٥	٠.٩٦	٥	٠.٩٨	٥	٠.٩٩	٥	٠.٩٧	٥	٠.٩٦	٥	٠.٩٦	٥	٠.٩٧
٦	٠.٩٦	٦	٠.٩٩	٦	٠.٩٨			٦	٠.٩٦			٦	٠.٩٥		
٧	٠.٩٥	٧	٠.٩٦					٧	٠.٩٦			٧	٠.٩٩		
٨	٠.٩٩	٨	٠.٩٨					٨	٠.٩٧			٨	٠.٩٧		
٩	٠.٩٦	٩	٠.٩٩					٩	١.٠٠						
١٠	٠.٩٥														

قيمة " ر " الجدولية عند مستوى دلالة (٠.٠٥) = ٠.٩٥٠

يوضح جدول (٦) وجود ارتباط دال إحصائي بين درجة عبارات الاستبيان والدرجة الكلية للمحور التي تمثله تلك العبارة عند مستوى (٠.٠٥) مما يدل على صدق تمثيل العبارات للمحاور .

جدول (٧)

معاملات الارتباط بين درجة مجموع المحور والدرجة الكلية لاستبيان ن = ٤

رقم المحور	المحاور	معامل الارتباط
الأول	التخطيط لتحقيق الأهداف المطلوبة	٠.٩٥٩
الثاني	التنظيم الرسمي وغير الرسمي	٠.٩٦٣
الثالث	توفير وسائل الاتصال المناسبة بين المستويات الإدارية	٠.٩٦٣
الرابع	التركيز على المستفيد (العميل)	٠.٩٨١
الخامس	تحسين الجودة باستمرار	٠.٩٧٢
السادس	توفير القيادة الإدارية الفعالة	٠.٩٩٦
السابع	الرقابة بواسطة الإدارية العليا	٠.٩٥٣
الثامن	اتخاذ القرار	٠.٩٩٣

قيمة " ر " الجدولية عند مستوى دلالة (٠.٠٥) = ٠.٩٥٠

يوضح جدول (٧) وجود ارتباط دال إحصائي بين مجموع المحور والدرجة الكلية للاستبيان الأول عند مستوى (٠.٠٥) مما يدل على صدق تمثيل المحاور للاستبيان .

ثبات الاستبيان الأول :

قام الباحثان بحساب معامل ثبات الاستبيان الأول لأعضاء مجالس إدارات السلاح والمناطق عن طريق الثبات بطريقة التطبيق و إعادة التطبيق وجدول (٨) يوضح قيم معاملات الثبات :

جدول (٨)

الثبات بطريقة التطبيق وإعادة التطبيق **ن = ٤**

رقم المحور	التطبيق الأول		التطبيق الثاني		معامل الارتباط "ر" المحسوبة
	س-	+ع	س-	+ع	
الأول	٣٨.٧٥	٤.١٩	٤١.٠٠	٢.٤٥	٠.٩٦٤
الثاني	٤٤.٢٥	١.٧٠	٤٧.٢٥	٢.٣٠	٠.٩٦٤
الثالث	١٨.٧٥	٢.٠٦	١٩.٥٠	٢.٣٨	٠.٩٨١
الرابع	١٦.٠٠	٢.٧١	١٥.٢٥	٢.٣٦	٠.٩٦٩
الخامس	٣٩.٥٠	١.٠٠	٤٢.٥٠	٣.٣٢	٠.٩٥١
السادس	١٣.٢٥	٢.٥٠	١٣.٧٥	١.٥٠	٠.٩٧٨
السابع	٣٦.٧٥	١.٧١	٣٧.٥٠	٤.١٢	٠.٩٥٢
الثامن	١٤.٧٥	٢.٦٣	١٦.٥٠	١.٩١	٠.٩٦٥
الإجمالي	**٢٧.٧٥**	**٢.٠٣**	**٢٩.١٦**	**٢.٥٣**	**٠.٩٦٦**

قيمة " ر " الجدولية عند مستوى دلالة (٠.٠٥) = ٠.٩٥٠

يوضح جدول (٨) أن معامل الارتباط دال إحصائياً عند مستوي معنوية (٠.٠٥) ودرجة حرية (٢) مما يدل علي ثبات الاستبيان .

ثانياً : صدق الاستبيان الثاني :

صدق المحكمين :

تم إيجاد صدق الاستبيان باستخدام الصدق المنطقي ، وذلك بعرض الاستبيان في صورته الأولية علي خمسة من السادة الخبراء في مجال الإدارة الرياضية ورياضة المبارزة بغرض مقارنة محاور وعبارات الاستبيان الثاني من الوجهة المنطقية بالمضمون وقد أشارت النتائج على اتفاق المحكمين بنسبة (٩٠%) علي محاور وعبارات الاستبيان الأول بعد تعديلها جدول (٥) مما يشير إلي الصدق المنطقي للاستبيان الثاني .

صدق الاتساق الداخلي :

قام الباحثان بحساب صدق الاتساق الداخلي للاستبيان وذلك عن طريق تطبيقه علي عينة الدراسة الاستطلاعية البالغ عددهم (٣٠) فرد ، وذلك لإيجاد معامل الارتباط بين درجة كل عبارة للاستبيان والدرجة الكلية للمحور التي تمثلها . ثم إيجاد معامل الارتباط بين درجة مجموع المحور والدرجة الكلية للاستبيان ، والجدولين التاليين (٩ ،١٠) يوضحا ذلك .

جدول (٩)

معاملات الارتباط بين درجة كل عبارة والدرجة الكلية للمحور التي تمثله العبارة ن = ٣٠

المحور الأول		المحور الثاني		المحور الثالث		المحور الرابع		المحور الخامس		المحور السادس		المحور السابع	
رقم العبارة	قيمة "ر"	رقم العبارة	قيمة "ر"	رقم العبارة	قيمة "ر"	رقم العبارة	قيمة "ر"	رقم العبارة	قيمة "ر"	رقم العبارة	قيمة "ر"	رقم العبارة	قيمة "ر"
١	٠.٣٩	١	٠.٣٨	١	٠.٥٧	١	٠.٤٢	١	٠.٣٨	١	٠.٣٧	١	٠.٣٩
٢	٠٤١	٢	٠.٥٣	٢	٠.٤٨	٢	٠.٥٣	٢	٠.٤٥	٢	٠.٦٧	٢	٠.٤٩
٣	٠.٣٧	٣	٠.٥٦	٣	٠.٦٠	٣	٠.٤٠	٣	٠.٤٢	٣	٠.٨٧	٣	٠.٣٦
٤	٠.٤١	٤	٠.٩٠	٤	٠.٤٤	٤	٠.٦٠	٤	٠.٦١	٤	٠.٧٨	٤	٠.٤٠
٥	٠.٦٥	٥	٠.٥٤	٥	٠.٣٨	٥	٠.٩٣	٥	٠.٧٢	٥	٠.٩٠	٥	٠.٤٤
٦	٠.٤٤	٦	٠.٤٤	٦	٠.٤٤	٦	٠.٩٠	٦	٠.٣٧	٦	٠.٥٩	٦	٠.٥٣
٧	٠.٥٠	٧	٠.٤٤	٧	٠.٧٠	٧	٠.٣٧	٧	٠.٦٦	٧	٠.٦٠		
٨	٠.٣٩	٨	٠.٦١			٨	٠.٧٣	٨	٠.٨٤				
٩	٠.٣٨					٩	٠.٤٢						
١٠	٠.٣٧												

قيمة " ر " الجدولية عند مستوى دلالة (٠.٠٥) = ٠.٣٦١

يوضح جدول (٩) وجود ارتباط دال إحصائي بين درجة عبارات الاستبيان والدرجة الكلية للمحور التي تمثله تلك العبارة عند مستوى (٠.٠٥) مما يدل على صدق تمثيل العبارات للمحاور .

جدول (١٠)

معاملات الارتباط بين درجة مجموع المحور والدرجة الكلية لاستبيان ن = ٣٠

رقم المحور	المحاور	معامل الارتباط
الأول	إيمان و اقتناع الإدارة بفلسفة الجودة الشاملة	٠.٤١
الثاني	التمحور حول العميل (المستفيدين)	٠.٤٤
الثالث	مشاركة المناطق	٠.٤٥
الرابع	مشاركة العاملين فى عمليات التحسين	٠.٧٣
الخامس	التعليم والتدريب	٠.٤٨
السادس	نظام المعلومات	٠.٤٢
السابع	الأتصال	٠.٤٧

قيمة " ر " الجدولية عند مستوى دلالة (٠.٠٥) = ٠.٣٦١

يوضح جدول (١٠) وجود ارتباط دال إحصائي بين مجموع المحور والدرجة الكلية للاستبيان الأول عند مستوى (٠.٠٥) مما يدل على صدق تمثيل المحاور للاستبيان .

ثبات الاستبيان الثاني :

قام الباحثان بحساب معامل ثبات الاستبيان الثاني للمستفيدين عن طريق الثبات بطريقة التطبيق و إعادة التطبيق وجدول (١١) الذي يوضح قيم معاملات الثبات :

جدول (١١)

الثبات بطريقة التطبيق وإعادة التطبيق **ن = ٣٠**

رقم المحور	التطبيق الأول		التطبيق الثاني		معامل الارتباط "ر" المحسوبة
	س-	+ع	س-	+ع	
الأول	٣٠.٩٠	٢.٥١	٣١.٠٣	٢.٨٠	٠.٤٠٢
الثاني	٣٠.٩٣	٢.٥٦	٣٠.٨٣	٣.٠٤	٠.٦٤٧
الثالث	١٩.٨٣	٣.٤٧	١٩.٠٠	٢.٠٣	٠.٤٦٩
الرابع	٣٤.٠٠	٢.٢٤	٣٤.٥٠	٣.٤٧	٠.٥١٢
الخامس	١٤.١٧	٤.٣٥	١٣.٨٣	٣.٨٦	٠.٦٣٥
السادس	١٤.٣٣	١.٧١	١٤.٣٢	١.٣٦	٠.٥٣٩
السابع	١١.٨٣	٥.٢٨	١١.٣٢	٢.٤٧	٠.٤٣٥
الإجمالي	**٢٢.٢٨**	**٣.١٦**	**٢٢.٠٣**	**٢.٧٢**	**٠.٤٨٩**

قيمة " ر " الجدولية عند مستوى دلالة (٠.٠٥) = ٠.٣٦١

يوضح جدول (١١) أن معامل الارتباط دال إحصائياً عند مستوي معنوية (٠.٠٥) ودرجة حرية (٢٨) مما يدل علي ثبات الاستبيان .

الدراسة الأساسية :

قام الباحثان بتطبيق استمارتي الاستبيان على العينة الأساسية للبحث ، ثم قام الباحثان بتصنيف الاستمارات وتفريغها لإعدادها للمعالجات الإحصائية

الإسلوب الإحصائي :

استخدام الباحثان المعالجات الإحصائية التالية :

- المتوسط الحسابي .
- الانحراف المعياري .
- النسب المئوية .
- المجموع التقديري .
- الوزن النسبي .
- كا^{٢}.

عرض ومناقشة النتائج :

- عرض ومناقشة نتائج الاستبيان الأول للاتحاد والمناطق :

جدول (١٢)

التوصيف الإحصائي لاستجابات أعضاء مجلس إدارة الاتحاد المصري للسلاح والمناطق التابعة له حول المحور الأول **ن = ١٠**

أرقام العبارات	المتوسط	الانحراف	موافق		موافق إلي حد ما		غير موافق		المجموع التقديري	الوزن النسبي	كا٢	الترتيب
			ك	%	ك	%	ك	%				
١	٢.٩٠	٠.٣٢	٩	%٩٠	١	%١٠	٠	%٠	٢٩	%٩٦.٦٧	٦.٤٠	٢
٢	٢.٢٠	٠.٦٣	٣	%٣٠	٦	%٦٠	١	%١٠	٢٢	%٧٣.٣٣	٦.٨٠	٨
٣	٢.٩٠	٠.٣٢	٩	%٩٠	١	%١٠	٠	%٠	٢٩	%٩٦.٦٧	٦.٤٠	٢
٤	٣.٠٠	٠.٠٠	١٠	%١٠٠	٠	%٠	٠	%٠	٣٠	%١٠٠	-	١
٥	١.٧٠	٠.٤٨	٠	%٠	٧	%٧٠	٣	%٣٠	١٧	%٥٦.٦٧	٥.٦٠	١٠
٦	٢.٩٠	٠.٣٢	٩	%٩٠	١	%١٠	٠	%٠	٢٩	%٩٦.٦٧	٦.٤٠	٢
٧	٢.٨٠	٠.٦٣	٩	%٩٠	١	%١٠	٠	%٠	٢٨	%٩٣.٣٣	٦.٤٠	٥
٨	٢.٧٠	٠.٦٨	٨	%٨٠	١	%١٠	١	%١٠	٢٧	%٩٠	٩.٨٠	٦
٩	٢.٢٠	٠.٩٢	٥	%٥٠	٢	%٢٠	٣	%٣٠	٢٢	%٧٣.٣٣	٦.٤٠	٨
١٠	٢.٧٠	٠.٦٨	٨	%٨٠	١	%١٠	١	%١٠	٢٧	%٩٠	٩.٨٠	٦

قيمة كا٢ عند مستوى دلالة (٠.٠٥) = ٥.٩٩١

يوضح جدول (١٢) التوصيف الإحصائي لاستجابات العينة حول محور التخطيط لتحقيق الأهداف المطلوبة ، حيث يوضح دلالة الفروق بين استجابات العينة ومعظمها دال إحصائياً عند مستوي معنوية (٠.٠٥) وتراوح الوزن النسبي بين (٥٦.٦٧% : ١٠٠%) ونسبة الموافقة بين (٠% :١٠٠%) كما يوضحها الجدول .

حيث تشير تلك النتائج إلي أن الاتحاد يهدف إلي إعداد كوادر للعمل في هذا المجال ، كما يقوم الاتحاد بالتخطيط لرفع مستوي المستفيدين و أيضاً تساعد خطط الاتحاد علي نشر اللعبة ، مع وجود سياسات واضحة بالاتحاد يستطيع تحققها .

كما تشير تلك النتائج إلي عدم قدرة الاتحاد علي تحقيق أهدافه في ضوء الإمكانيات المتاحة ،و عدم إشراك العاملين في عملية التخطيط ، وكذلك عدم مراعاة التقدم التكنولوجي أثناء عملية التخطيط .

ويعزو الباحثان هذه النتيجة إلي أن الاتحاد قد وفق في إعداد كوادر للعمل في مجال السلاح مع رفع مستوي المستفيدين من هذه الرياضة والعمل علي نشرها ولكن قلة الإمكانيات تقف حائل دون تحقيق الاتحاد لأهدافه وكذلك عدم إشراك العاملين في التخطيط .

ويتفق هذا مع ما توصل إليه كلاً من **فتحي توفيق** (٢٤) (٢٠٠٩) ، **عبدالرحمن العلي**(١٩) (٢٠٠٩) ، **مجدي شندي** (٢٦) (٢٠٠٨) **بيرد تريزا Byrd & Theresa**(٣٦)(١٩٩٩) حيث أشارت نتائج هذه الدراسات إلي وجود هدف إعداد كوادر للعمل في المجال كما تسعي الاتحادات للتحسين المستمر ، كما أن الاتحادات لا تشرك العاملين في عملية التخطيط .

جدول (١٣)

التوصيف الإحصائي لاستجابات أعضاء مجلس إدارة الاتحاد المصري للسلاح والمناطق

التابعة له حول المحور الأول **ن = ١٠**

أرقام العبارات	المتوسط	الانحراف	موافق		موافق إلي حد ما		غير موافق		المجموع التقديري	الوزن النسبي	كا٢	الترتيب
			ك	%	ك	%	ك	%				
١	٣.٠٠	٠.٠٠	١٠	%١٠٠	٠	%٠	٠	%٠	٣٠	%١٠٠	–	١
٢	٢.٠٠	٠.٦٦٧	٢	%٢٠	٦	%٦٠	٢	%٢٠	٢٠	%٦٦.٦٧	٦.٢٠	٩
٣	٢.٢٠	٠.٤٢١	٢	%٢٠	٨	%٨٠	٠	%٠	٢٢	%٧٣.٣٣	٥.٦٠	٨
٤	٢.٩٠	٠.٣١٦	٩	%٩٠	١	%١٠	٠	%٠	٢٩	%٩٦.٦٧	٦.٤٠	٣
٥	٢.٩٠	٠.٣١٦	٩	%٩٠	١	%١٠	٠	%٠	٢٩	%٩٦.٦٧	٦.٤٠	٣
٦	٢.٩٠	٠.٣١٦	٩	%٩٠	١	%١٠	٠	%٠	٢٩	%٩٦.٦٧	٦.٤٠	٣
٧	٣.٠٠	٠.٠٠	١٠	%١٠٠	٠	%٠	٠	%٠	٣٠	%١٠٠	–	١
٨	٢.٩٠	٠.٣١٦	٩	%٩٠	١	%١٠	٠	%٠	٢٩	%٩٦.٦٧	٦.٤٠	٣
٩	٢.٥٠	٠.٨٥٠	٧	%٧٠	١	%١٠	٢	%٢٠	٢٥	%٨٣.٣٣	٦.٢٠	٧

قيمة كا٢ عند مستوى دلالة (٠.٠٥) = ٥.٩٩١

يوضح جدول (١٣) التوصيف الإحصائي لاستجابات العينة حول محور التنظيم الرسمي وغير الرسمي ، حيث يوضح دلالة الفروق بين استجابات العينة ومعظمها دال إحصائياً عند مستوي معنوية (٠.٠٥) وتراوح الوزن النسبي بين (٦٦.٦٧% : ١٠٠%) ونسبة الموافقة بين (٢٠% :١٠٠%) كما يوضحها الجدول .

حيث تشير تلك النتائج إلي أن لائحة النظام الأساسي للاتحاد تساعده في تحقيق جودة الأداء ، وكذلك وجود لوائح داخلية للجزاءات والمكافأت للعاملين بالاتحاد ، وأيضاً قيام الاتحاد بتنظيم بطولات قوية مما يساعد علي نشر اللعبة ، مع تنظيم الاتحاد لدورات تساعد علي تطوير أداء العاملين .

كما تشير تلك النتائج إلي عدم قدرة الاتحاد علي جذب خبراء في تلك اللعبة مما يساعد علي تطويرها ، وكذلك عدم قدرة الاتحاد علي استثمار جزء من أمواله مما يساعد علي تطوير اللعبة .

ويعزو الباحثان هذه النتيجة إلي أن الاتحاد قد وفق في إعداد لائحة نظام أساسي تساعده علي تحقيق جودة الأداء وتحقيق أهدافه من خلال نشر اللعبة و الارتقاء بها وكذلك تطوير أداء العاملين ، ولكنه لا يستطيع توفير الإمكانيات المادية من خلال استثمار أمواله وكذلك لا يستطيع جذب الخبراء في تلك اللعبة نتيجة لضعف الإمكانيات المادية .

ويتفق هذا مع ما توصل إليه كلاً من **فتحي توفيق** (٢٤)(٢٠٠٩) ، **سمير علي** (١٧) (٢٠٠٨) ، حيث أشارت نتائج هذه الدراسات إلي وجود سياسات واضحة ومكتوبة مع وجود هيكل تنظيمي لإدارة مكتب الشباب والرياضة معتمد من الوزارة ، الإمكانيات المتاحة لا تحقق الأهداف المرجوة .

جدول (١٤)

التوصيف الإحصائي لاستجابات أعضاء مجلس إدارة الاتحاد المصري للسلاح والمناطق

التابعة له حول المحور الثالث **ن = ١٠**

أرقام العبارات	المتوسط	الانحراف	موافق		موافق إلي حد ما		غير موافق		المجموع التقديري	الوزن النسبي	كا٢	الترتيب
			ك	%	ك	%	ك	%				
١	٢.٩٠	٠.٣١٦	٩	%٩٠	١	%١٠	٠	%٠	٢٩	%٩٦.٦٧	٦.٦	١
٢	٢.٨٠	٠.٤١٣	٨	%٨٠	٢	%٢٠	٠	%٠	٢٨	%٩٣.٣٣	٧.٦	٢
٣	٢.٧٠	٠.٦٧٥	٨	%٨٠	١	%١٠	١	%١٠	٢٧	%٩٠.٠٠	٩.٨	٥
٤	٢.٧٠	٠.٦٧٥	٨	%٨٠	١	%١٠	١	%١٠	٢٧	%٩٠.٠٠	٩.٨	٥
٥	٢.٨٠	٠.٤٢٢	٨	%٨٠	٢	%٢٠	٠	%٠	٢٨	%٩٣.٣٣	٧.٦	٢
٦	٢.٨٠	٠.٤٢٢	٨	%٨٠	٢	%٢٠	٠	%٠	٢٨	%٩٣.٣٣	٧.٦	٢

قيمة كا٢ عند مستوى دلالة (٠.٠٥) = ٥.٩٩١

يوضح جدول (١٤) التوصيف الإحصائي لاستجابات العينة حول توفير وسائل الاتصال المناسبة بين المستويات الإدارية ، حيث يوضح دلالة الفروق بين استجابات العينة ومعظمها دال إحصائياً عند مستوي معنوية (٠.٠٥) وتراوح الوزن النسبي بين (٩٠% : ٩٦.٦٧%) ونسبة الموافقة بين (٨٠% :٩٠%) كما يوضحها الجدول .

حيث تشير تلك النتائج إلي أن وسائل الاتصال داخل الاتحاد تعمل علي تحقيق الأهداف وكذلك الاتصال بين المستويات الإدارية المختلفة سهل بطريقة تساعد علي تجنب المشكلات وكذلك استخدام وسائل اتصال حديثة داخل الاتحاد .

ويعزو الباحثان هذه النتيجة إلي أن الاتحاد قد وفق في توفير وسائل اتصال حديثة داخل الاتحاد ووضوح قنوات الاتصال بين جميع العاملين مما يساعد علي توضيح الأهداف بين المستويات المختلفة والعمل علي تحقيقها .

جدول (١٥)

التوصيف الإحصائي لاستجابات أعضاء مجلس إدارة الاتحاد المصري للسلاح والمناطق

التابعة له حول المحور الرابع **ن = ١٠**

أرقام العبارات	المتوسط	الانحراف	موافق		موافق إلي حد ما		غير موافق		المجموع التقديري	الوزن النسبي	كا٢	الترتيب
			ك	%	ك	%	ك	%				
١	٢.٠٠	٠.٤٧١	١	%١٠	٨	%٨٠	١	%١٠	٢٠	%٦٦.٦٧	٩.٨	٣
٢	٢.٠٠	٠.٤٧١	١	%١٠	٨	%٨٠	١	%١٠	٢٠	%٦٦.٦٧	٩.٨	٣
٣	٢.٤٠	٠.٨٤٣	٦	%٦٠	٢	%٢٠	٢	%٢٠	٢٤	%٨٠.٠٠	٧.٢	٢
٤	٢.٦٠	٠.٦٩٩	٧	%٧٠	٢	%٢٠	١	%١٠	٢٦	%٨٦.٦٧	٦.٢	١
٥	٢.٠٠	٠.٤٧١	١	%١٠	٨	%٨٠	١	%١٠	٢٠	%٦٦.٦٧	٩.٨	٣

قيمة كا٢ عند مستوى دلالة (٠.٠٥) = ٥.٩٩١

يوضح جدول (١٥) التوصيف الإحصائي لاستجابات العينة حول محور التركيز علي المستفيد ، حيث يوضح دلالة الفروق بين استجابات العينة ومعظمها دال إحصائياً عند مستوي

معنوية (٠.٠٥) وتراوح الوزن النسبي بين (٦٦.٦٧ % : ٨٦.٦٧%) ونسبة الموافقة بين (١٠% :٧٠%) كما يوضحها الجدول .

حيث تشير تلك النتائج إلي أن الاتحاد يركز علي تلبية احتياجات المستفيدين (لاعبين ، مدربين ، إداريين ، حكام) ، وكذلك عمل خطط تراعي رغبات المستفيدين ، وكذلك تحليل رغبات المستفيدين ، وأيضاً لدي الاتحاد معلومات عن احتياجات المستفيدين .

ويعزو الباحثان هذه النتيجة إلي أن الاتحاد قد وفق في تلبية احتياجات المستفيدين من خلال عمل خطط تراعي رغبات المستفيدين عن طريق تحليل رغبات المستفيدين حتي يعمل علي تحققها .

ويتفق هذا مع ما توصل إليه كلاً من **سماح حلاوة** (١٦) (٢٠٠٧) ، **بهجت عطية** (٧)(٢٠٠٢) حيث أشارت نتائج هذه الدراسات إلي إيمان و اقتناع الإدارة بفلسفة الجودة .

جدول (١٦)

التوصيف الإحصائي لاستجابات أعضاء مجلس إدارة الاتحاد المصري للسلاح والمناطق التابعة له حول المحور الخامس ن = ١٠

أرقام العبارات	المتوسط	الانحراف	موافق		موافق إلي حد ما		غير موافق		المجموع التقديري	الوزن النسبي	كا٢	الترتيب
			ك	%	ك	%	ك	%				
١	٢.٦٠	٠.٦٩٩	٧	%٧٠	٢	%٢٠	١	%١٠	٢٦	%٨٦.٦٧	٦.٢	٥
٢	٢.٥٠	٠.٨٥٠	٧	%٧٠	١	%١٠	٢	%٢٠	٢٥	%٨٣.٣٣	٦.٢	٨
٣	٢.٦٠	٠.٦٩٩	٧	%٧٠	٢	%٢٠	١	%١٠	٢٦	%٨٦.٦٧	٦.٢	٥
٤	٢.٩٠	٠.٣١٦	٩	%٩٠	١	%١٠	٠	%٠	٢٩	%٩٦.٦٧	٦.٤	١
٥	٢.٢٠	٠.٧٨٩	٤	%٤٠	٤	%٤٠	٢	%٢٠	٢٢	%٧٣.٣٣	٥.٨	٩
٦	٢.٩٠	٠.٣١٦	٩	%٩٠	١	%١٠	٠	%٠	٢٩	%٩٦.٦٧	٦.٤	١
٧	٢.٩٠	٠.٣١٦	٩	%٩٠	١	%١٠	٠	%٠	٢٩	%٩٦.٦٧	٦.٤	١
٨	٢.٩٠	٠.٣١٦	٩	%٩٠	١	%١٠	٠	%٠	٢٩	%٩٦.٦٧	٦.٤	١
٩	٢.٦٠	٠.٦٩٩	٧	%٧٠	٢	%٢٠	١	%١٠	٢٦	%٨٦.٦٧	٦.٢	٥

قيمة كا٢ عند مستوى دلالة (٠.٠٥) = ٥.٩٩١

يوضح جدول (١٦التوصيف الإحصائي لاستجابات العينة حول محور تحسين الجودة باستمرار،حيث يوضح دلالة الفروق بين استجابات العينة ومعظمها دال إحصائياً عند مستوي معنوية (٠.٠٥) وتراوح الوزن النسبي بين(٧٣.٣٣% :٩٦.٦٧%)ونسبة الموافقة بين (٤٠%:٩٠%) كما يوضحها الجدول .

حيث تشير تلك النتائج إلي وجود قناعة لدي الاتحاد بدعم عمليات تحسين الخدمات ، وكذلك يقوم الاتحاد بالتشجيع علي الإبتكار والتطوير ، وأيضاً يشارك العاملين في عمليات التطوير ، وكذلك يقوم العاملين بالاتحاد بدراسة وتحليل الشكاوي المقدمة إليهم .

ومع ذلك لا يحقق الاتحاد توقعات المستفيد ، و أيضاً لا يقوم بتطوير خدماته لتتناسب مع احتياجات أعضائه .

ويعزو الباحثان هذه النتيجة إلي أن الاتحاد قد وفق في تحسين الجودة من خلال قناعة الاتحاد بدعم عملية التحسين وكذلك مشاركة العاملين في عملية التطوير عن طريق تكوين اتجاهات سليمة لدي العاملين .

ويتفق هذا مع ما توصل إليه كلاً من **سماح حلاوة** (١٦)(٢٠٠٧) ، **وبهجت عطية** (٧) (٢٠٠٢) ، حيث أشارت نتائج هذه الدراسات إلي إيمان و إقتناع الإدارة بفلسفة الجودة الشاملة مع ضرورة مشاركة العاملين في عملية التحسين .

جدول (١٧)

التوصيف الإحصائي لاستجابات أعضاء مجلس إدارة الاتحاد المصري للسلاح والمناطق التابعة له حول المحور السادس ن = ١٠

أرقام العبارات	المتوسط	الانحراف	موافق		موافق إلي حد ما		غير موافق		المجموع التقديري	الوزن النسبي	كا٢	الترتيب
			ك	%	ك	%	ك	%				
١	٢.٠٠	٠.٤٧١	١	%١٠	٨	%٨٠	١	%١٠	٢٠	%٦٦.٦٧	٩.٨	٤
٢	٢.٧٠	٠.٤٨٣	٧	%٧٠	٣	%٣٠	٠	%٠	٢٧	%٩٠.٠٠	٦.٦	١
٣	٢.٥٠	٠.٨٥٠	٧	%٧٠	١	%١٠	٢	%٢٠	٢٥	%٨٣.٣٣	٦.٢	٢
٤	١.٤٠	٠.٦٩٩	١	%١٠	٢	%٢٠	٧	%٧٠	١٤	%٤٦.٦٧	٦.٢	٥
٥	٢.٣٠	٠.٨٢٣	٥	%٥٠	٣	%٣٠	٢	%٢٠	٢٣	%٦٧.٦٧	٧.٤	٣

قيمة كا٢ عند مستوى دلالة (٠.٠٥) = ٥.٩٩١

يوضح جدول (١٧) التوصيف الإحصائي لاستجابات العينة حول محور توفير الإدارة الفعالة ، حيث يوضح دلالة الفروق بين استجابات العينة ومعظمها دال إحصائياً عند مستوي معنوية (٠.٠٥) وتراوح الوزن النسبي بين (٤٦.٦٧ % : ٩٠%) ونسبة الموافقة بين (١٠% :٧٠%) كما يوضحها الجدول .

حيث تشير تلك النتائج إلي سعي قيادة الاتحاد تزويد العاملين بالمعلومات التي تهدف إلي تنمية مهارتهم ، وكذلك تعتمد قيادة الاتحاد علي إقامة علاقات طيبة مع العاملين ، كما تشير تلك النتائج إلي عدم قدرة الاتحاد علي عمل تغيير إيجابي لأنماط السلوك التي يتبعها العاملين في الاتحاد ، وكذلك عدم اعتماد قيادة الاتحاد في أسلوبها علي اللوائح والقوانين دون النظر للنواحي الإنسانية .

ويعزو الباحثان هذه النتيجة إلي أن الاتحاد قد وفق في تنمية مهارات العاملين بداخلة عن طريق تزويدهم بالمعلومات التي تعمل علي تطوير مهارتهم و أيضاً من خلال إقامة علاقات طيبة مع العاملين وعدم التعامل معهم من خلال اللوائح والقوانين .

ويتفق هذا مع ما توصل إليه كلاً من **محمد المهنا** (٢٧) (٢٠٠٣) ، **بهجت عطية** (٧)(٢٠٠٢) ، حيث أشارت نتائج هذه الدراسات زيادة الوعي لدي العاملين من خلال توفير نظام لتدريب العاملين.

جدول (١٨)

التوصيف الإحصائي لاستجابات أعضاء مجلس إدارة الاتحاد المصري للسلاح والمناطق

التابعة له حول المحور السابع **ن = ١٠**

أرقام العبارات	المتوسط	الانحراف	موافق		موافق إلي حد ما		غير موافق		المجموع التقديري	الوزن النسبي	كا٢	الترتيب
			ك	%	ك	%	ك	%				
١	٢.٧٠	٠.٦٧٥	٨	%٨٠	١	%١٠	١	%١٠	٢٧	%٩٠.٠٠	٩.٨	٢
٢	٢.٧٠	٠.٦٧٥	٨	%٨.٠	١	%١٠	١	%١٠	٢٧	%٩٠.٠٠	٩.٨	٢
٣	٢.٧٠	٠.٦٧٥	٨	%٨٠	١	%١٠	٠	%٠	٢٧	%٩٠.٠٠	٩.٨	٢
٤	٢.٧٠	٠.٦٧٥	٨	%٨٠	١	%١٠	١	%١٠	٢٧	%٩٠.٠٠	٩.٨	٢
٥	٢.٧٠	٠.٦٧٥	٨	%٨٠	١	%١٠	١	%١٠	٢٧	%٩٠.٠٠	٩.٨	٢
٦	١.٧٠	٠.٤٨٣	٠	%٠	٧	%٧٠	٣	%٣٠	١٧	%٥٦.٦٧	٦.٦	٨
٧	٢.٧٠	٠.٤٨٣	٧	%٧٠	٣	%٣٠	٠	%٠	٢٧	%٩٠.٠٠	٧.٦	٢
٨	٢.٨٠	٠.٤٢٢	٨	%٨٠	٢	%٢٠	٠	%٠	٢٨	%٩٣.٣٣	٦.٦	١

قيمة كا٢ عند مستوى دلالة (٠.٠٥) = ٥.٩٩١

يوضح جدول (١٨) التوصيف الإحصائي لاستجابات العينة حول محور الرقابة بواسطة الإدارة العليا ، حيث يوضح دلالة الفروق بين استجابات العينة ومعظمها دال إحصائياً عند مستوي معنوية (٠.٠٥) وتراوح الوزن النسبي بين (٥٦.٦٧ % : ٩٣.٣٣%) ونسبة الموافقة بين (٠% :٨٠%) كما يوضحها الجدول .

حيث تشير تلك النتائج إلي أن الاتحاد يهدف إلي عمل تقييم مستمر للمستفيدين ، وكذلك يوجد للاتحاد نظم رقابية تساعده علي متابعة جيدة للعمل ، وكذلك الرقابة داخل الاتحاد تساعد في التعرف علي مدي ما تحقق من أهداف ، وكذلك تعتمد الرقابة علي أساس القواعد والإجراءات الموضوعة من قبل الاتحاد .

كما تشير تلك النتائج إلي أن الاتحاد لا يقوم بتوضيح المعايير التي يقوم علي أساسها عملية الرقابة بالاتحاد .

ويعزو الباحثان هذه النتيجة إلي أن الاتحاد قد وفق في عملية الرقابة من خلال عمل تقييم مستمر للمستفيدين وأيضاً من خلال وضع نظم رقابية تساعده علي المتابعة الجيدة لما تحقق من أهداف .

ويتفق هذا مع ما توصل إليه كلاً من **فتحي توفيق** (٢٤)(٢٠٠٩) ، **عمر قشطة** (٢١) (٢٠٠٧) ، حيث أشارت نتائج هذه الدراسات إلي عدم وجود خطة منظمة لعملية الرقابة وكذلك عدم استخدام الأساليب المختلفة للقياس والتقويم .

جدول (١٩)

التوصيف الإحصائي لاستجابات أعضاء مجلس إدارة الاتحاد المصري للسلاح والمناطق

التابعة له حول المحور الثامن **ن = ١٠**

أرقام العبارات	المتوسط	الانحراف	موافق		موافق إلي حد ما		غير موافق		المجموع التقديري	الوزن النسبي	كا٢	الترتيب
			ك	%	ك	%	ك	%				
١	٢.٦٠	٠.٥١٦	٦	%٦٠	٤	%٤٠	٠	%٠	٢٦	%٨٦.٦٧	٧.٤	٣
٢	٢.٨٠	٠.٤٢٢	٨	%٨٠	٢	%٢٠	٠	%٠	٢٨	%٩٣.٣٣	٦.٦	١
٣	٢.٨٠	٠.٤٢٢	٨	%٨٠	٢	%٢٠	٠	%٠	٢٨	%٩٣.٣٣	٦.٦	١
٤	٢.٧٠	٠.٤٨٣	٧	%٧٠	٣	%٣٠	٠	%٠	٢٧	%٩٠.٠٠	٧.٦	٢
٥	٢.٦٠	٠.٦٩٩	٧	%٧٠	٢	%٢٠	١	%١	٢٦	%٨٦.٦٧	٦.٢	٣

قيمة كا٢ عند مستوى دلالة (٠.٠٥) = ٥.٩٩١

يوضح جدول (١٩) التوصيف الإحصائي لاستجابات العينة حول محور اتخاذ القرار ، حيث يوضح دلالة الفروق بين استجابات العينة ومعظمها دال إحصائياً عند مستوي معنوية (٠.٠٥) وتراوح الوزن النسبي بين (٨٦.٦٧ % : ٩٣.٣٣%) ونسبة الموافقة بين (٦٠% :٨٠%) كما يوضحها الجدول .

حيث تشير تلك النتائج إلي أن يعتمد في اتخاذ القرارات علي معلومات صادقة ، وكذلك يعتمد اتخاذ القرارات بالاتحاد علي مبدأ المشاركة بين العاملين ، وأيضاً مشاركة بالاتحاد في اتخاذ القرار يقضي علي معظم الشكاوي .

ويعزو الباحثان هذه النتيجة إلي أن الاتحاد قد يوفق في اتخاذ القرارات لأنه يعتمد علي تحليل المعلومات والبيانات قبل اتخاذ القرار وكذلك إشراك العاملين في عملية اتخاذ القرار مما يقلل من الشكاوي التي قد تحدث من القرارات التي يتم اتخذها .

يتضح من خلال مناقشة محاور الاستبيان الأول مرفق (٤) مدي اهتمام إدارة الاتحاد المصري للسلاح بمبادئ الجودة الشاملة حيث يتضح أن الإدارة تهتم بمبادئ الجودة الشاملة وتحاول تطبيقها في رياضة السلاح وبذلك يتحقق التساؤل الأول والذي ينص علي " ما مدي اهتمام إدارة الاتحاد المصري للسلاح بمبادئ الجودة الشاملة ؟ " .

جدول (٢٠)

التوصيف الإحصائي لاستجابات المستفيدين حول المحور الأول **ن = ١٠٠**

أرقام العبارات	المتوسط	الانحراف	موافق		موافق إلي حد ما		غير موافق		المجموع التقديري	الوزن النسبي	كا٢	الترتيب
			ك	%	ك	%	ك	%				
١	٢.٠٨	٠.٥٢٦	١٨	%١٨	٧٢	%٧٢	١٠	%١٠	٢٠٨	%٦٩.٣٣	٦٨.٢٤	٧
٢	٢.٠٢	٠.٦٦٦	٢٣	%٢٣	٥٦	%٥٦	٢١	%٢١	٢٠٢	%٦٧.٣٣	٢٣.١٨	٨
٣	١.٨٣	٠.٧٢٦	١٩	%١٩	٤٥	%٤٥	٣٦	%٣٦	١٨٣	%٦١.٠٠	١٠.٤٦	١٠
٤	٢.٨١	٠.٤١٩	٨٢	%٨٢	١٧	%١٧	١	%١	٢٨١	%٩٣.٦٧	١١٠.٤٢	١
٥	٢.١٧	٠.٤٠٣	١٨	%١٨	٨١	%٨١	١	%١	٢١٧	%٧٢.٣٣	١٠٦.٥٨	٦
٦	٢.٢٣	٠.٦٠١	٣٢	%٣٢	٥٩	%٥٩	٩	%٩	٢٢٣	%٧٤.٣٣	٣٧.٥٨	٥
٧	٢.٠١	٠.٤٦١	١١	%١١	٧٩	%٧٩	١٠	%١٠	٢٠١	%٦٧.٠٠	٩٣.٨٦	٩
٨	٢.٦٦	٠.٦٧٠	٧٧	%٧٧	١٢	%١٢	١١	%١١	٢٦٦	%٨٨.٦٧	٨٥.٥٢	٤
٩	٢.٧٨	٠.٤٨٤	٨١	%٨١	١٦	%١٦	٣	%٣	٢٧٨	%٩٢.٦٧	١٠٤.٧٨	٢
١٠	٢.٧٧	٠.٥٢٩	٨٢	%٨٢	١٣	%١٣	٥	%٥	٢٧٧	%٩٢.٣٣	١٠٧.٥٤	٣

قيمة كا٢ عند مستوى دلالة (٠.٠٥) = ٥.٩٩١

يوضح جدول (٢٠)التوصيف الإحصائي لاستجابات العينة حول محور إيمان واقتناع الإدارة بفلسفة الجودة الشاملة ،حيث يوضح دلالة الفروق بين استجابات العينة ومعظمها دال إحصائياً عند مستوي معنوية (٠.٠٥) وتراوح الوزن النسبي بين (٦١% :٩٣.٦٧%) ونسبة الموافقة بين (١١%:٨٢%) كما يوضحها الجدول .

حيث تشير تلك النتائج إلي للاتحاد لوائح واضحة تتعلق بتنظيم المسابقات ، و أيضاً الإدارة العليا للاتحاد قادرة علي اتخاذ القرارات العادلة فيما يتعلق بالرواتب والمكافآت ، كما يوجد سياسات واضحة تتعلق بالانتقالات وغيرها من المكافآت ، كما يحرص الاتحاد علي متابعة تنفيذ المقترحات وحلولها .

كما تشير تلك النتائج إلي أن الاتحاد لا يقوم بتقديم خدماته علي أفضل صورة ممكنة ، كما إنه لا يسعي الاتحاد علي تحقيق التطور والارتقاء بكفاءة عناصر رياضة السلاح .

ويعزو الباحثان هذه النتيجة إلي أن اللوائح الواضحة في تنظيم المسابقات داخل الاتحاد وكذلك لديه سياسته الواضحة المتعلقة بالانتقالات والمكافآت مما تساعده علي تقديم جودة الخدمات المقدمة ، ولكن أيضاً الخدمات لم تكن بالصورة التي كان يتمناها المستفيدين .

ويتفق هذا مع ما توصل إليه كلاً من **عبدا لرحمن العلي** (١٩) (٢٠٠٩) ، **وسمير علي** (١٧) (٢٠٠٨) ، حيث أشارت نتائج هذه الدراسات إلي وجود لوائح واضحة ومكتوبة للعاملين داخل الهيئة .

جدول (٢١)

التوصيف الإحصائي لاستجابات المستفيدين حول المحور الثاني **ن = ١٠٠**

أرقام العبارات	المتوسط	الانحراف	موافق		موافق إلي حد ما		غير موافق		المجموع التقديري	الوزن النسبي	كا٢	الترتيب
			ك	%	ك	%	ك	%				
١	٢.١٤	٠.٤٧٢	١٩	%١٩	٧٦	%٧٦	٥	%٥	٢١٤	%٧١.٣٣	٨٤.٨٦	٧
٢	٢.١٨	٠.٥٠٠	٢٣	%٢٣	٧٢	%٧٢	٥	%٥	٢١٨	%٧٢.٦٧	٧٢.١٤	٦
٣	٢.٩٠	٠.٣٠٢	٩٠	%٩٠	١٠	%١٠	٠	%٠	٢٩٠	%٩٦.٦٧	٦٤.٠٠	١
٤	٢.٧٤	٠.٥٧٩	٨٢	%٨٢	١٠	%١٠	٨	%٨	٢٧٤	%٩١.٣٣	١٠٦.٦٤	٤
٥	١.٩٧	٠.٣٣٢	٤	%٤	٨٩	%٨٩	٧	%٧	١٩٧	%٦٥.٦٧	١٣٩.٥٨	٨
٦	٢.٦٦	٠.٦٢٣	٧٤	%٧٤	١٨	%١٨	٨	%٨	٢٦٦	%٨٨.٦٧	٧٥.٩٢	٥
٧	٢.٧٥	٠.٥٢٣	٨٣	%٨٣	٩	%٩	٨	%٨	٢٧٥	%٩١.٦٧	١١١.٠٢	٣
٨	٢.٧٧	٠.٥٢٩	٨٢	%٨٢	١٣	%١٣	٥	%٥	٢٧٧	%٩٢.٣٣	١٠٧.٥٤	٢

قيمة كا٢ عند مستوى دلالة (٠.٠٥) = ٥.٩٩١

يوضح جدول (٢١) التوصيف الإحصائي لاستجابات العينة حول محور التمحور حول العميل،حيث يوضح دلالة الفروق بين استجابات العينة ومعظمها دال إحصائياً عند مستوي معنوية (٠.٠٥) وتراوح الوزن النسبي بين (٦٥.٦٧% :٩٦.٦٧%) ونسبة الموافقة بين (٤ %:٩٠%) كما يوضحها الجدول .

حيث تشير تلك النتائج إلي تلقي معاملة حسنة في الاتحاد أثناء تلقي الخدمة ، و أيضاً يسهل الإطلاع علي الملفات والبيانات الخاصة بالاتحاد ، وكذلك يهتم الاتحاد بتوفير الرعاية الصحية للمستفيدين ، وكذلك صرف المستحقات المالية فور الانتهاء من العمل .

كما تشير تلك النتائج إلي أن إدارة الاتحاد لا يتوفر لديها الوقت الكافي للاستماع للمقترحات ، وكذلك عدم رضاء المستفيدين عن الخدمات المقدمة من الاتحاد ، وكذلك لا يتم تقديم الخدمات بسرعة دون تعقيد .

ويعزو الباحثان هذه النتيجة إلي تلقي المستفيدين معاملة حسنة أثناء تواجده بالاتحاد مع توفير الرعاية الصحية للمستفيدين وكذلك صرف المستحقات المالية دون تعقيد مما يدل علي اهتمام الإدارة بالمستفيدين ، ولكن عدم وجود الوقت الكافي لدي الإدارة والبطء في تقديم الخدمات مما جعل الخدمة ليست بالصورة التي كان يتمناها المستفيدين .

ويتفق هذا مع ما توصل إليه كلاً من **طارق خليل** (١٨) (٢٠٠٨) ، **إبراهيم نزيه** (١)(٢٠٠٤) ، حيث أشارت نتائج هذه إلي جودة الخدمة المقدمة غير كافية للمستفيدين.

جدول (٢٢)

التوصيف الإحصائي لاستجابات المستفيدين حول المحور الثالث **ن = ١٠٠**

أرقام العبارات	المتوسط	الانحراف	موافق		موافق إلي حد ما		غير موافق		المجموع التقديري	الوزن النسبي	كا٢	الترتيب
			ك	%	ك	%	ك	%				
١	٢.٣١	٠.٧٢١	٤٦	%٤٦	٣٩	%٣٩	١٥	%١٥	٢٣١	%٧٧.٠٠	١٥.٨٦	٣
٢	١.٩٩	٠.٥٦٠	١٥	%١٥	٦٩	%٦٩	١٦	%١٦	١٩٩	%٦٦.٣٣	٥٧.٢٦	٧
٣	٢.٠٤	٠.٤٧٠	١٣	%١٣	٧٨	%٧٨	٩	%٩	٢٠٤	%٦٨.٠٠	٩٠.٠٢	٦
٤	٢.١٤	٠.٤٥٠	١٨	%١٨	٧٨	%٧٨	٤	%٤	٢١٤	%٧١.٣٣	٩٢.٧٢	٤
٥	٢.٤٠	٠.٦١٠	٤٧	%٤٧	٤٦	%٤٦	٧	%٧	٢٤٠	%٨٠.٠٠	٣١.٢٢	٢
٦	٢.٦٢	٠.٦٣٢	٧٠	%٧٠	٢٢	%٢٢	٨	%٨	٢٦٢	%٨٧.٣٣	٦٣.٤٤	١
٧	٢.١٢	٠.٤٩٨	١٩	%١٩	٧٤	%٧٤	٧	%٧	٢١٢	%٧٠.٦٧	٧٦.٥٨	٥

قيمة كا٢ عند مستوى دلالة (٠.٠٥) = ٥.٩٩١

يوضح جدول (٢٢) التوصيف الإحصائي لاستجابات العينة حول محور المشاركة ،حيث يوضح دلالة الفروق بين استجابات العينة ومعظمها دال إحصائياً عند مستوي معنوية (٠.٠٥) وتراوح الوزن النسبي بين(٦٦.٣٣% :٨٧.٣٣%) ونسبة الموافقة بين(١٣%:٧٠%) كما يوضحها الجدول .

حيث تشير تلك النتائج إلي أن مناطق الاتحاد تساعد في نقل المشاكل التي تتعرض لها ، و أيضاً توفر المناطق المعلومات والبيانات التي تحتاجها من الاتحاد ، وكذلك تشترك المناطق في نشر اللعبة ، كما تشير تلك النتائج إلي أن المناطق لم تشارك في توفير دورات تدريبية متميزة .

ويعزو الباحثان هذه النتيجة إلي الدور المهم الذي تشارك به مناطق الاتحاد في المسئولية علي نشر اللعبة والارتقاء بها ، وعلي الرغم من ذلك لم يكن للمناطق دور حيوي في تنظيم الدورات ويرجع ذلك إلي قلة الإمكانيات التي تعاني منها المناطق .

ويتفق هذا مع ما توصل إليه كلاً من **بلال عبد العزيز** (٦) (١٩٩١)، **رحاب عثمان** (١٣)(٢٠٠٤) حيث أشارت نتائج هذه إلي أنه يوجد لدي الاتحاد خطه تعمل علي نشر اللعبة ولكن لا تنفذ بصورة مرضية ، وعدم توفير دورات تدريبية متميزة للمستفيدين .

جدول (٢٣)

التوصيف الإحصائي لاستجابات المستفيدين حول المحور الرابع ن = ١٠٠

أرقام العبارات	المتوسط	الانحراف	موافق		موافق إلي حد ما		غير موافق		المجموع التقديري	الوزن النسبي	كا٢	الترتيب
			ك	%	ك	%	ك	%				
١	٢.٦٠	٠.٦٣٦	٦٨	%٦٨	٢٤	%٢٤	٨	%٨	٢٦٠	%٨٦.٦٧	٥٧.٩٢	٥
٢	٢.٠٦	٠.٤٨٩	١٥	%١٥	٧٦	%٧٦	٩	%٩	٢٠٦	%٦٨.٦٧	٨٢.٤٦	٧
٣	٢.٧٦	٠.٥٣٤	٨١	%٨١	١٤	%١٤	٥	%٥	٢٧٦	%٩٢.٠٠	١٠٣.٤٦	٢
٤	٢.٧٩	٠.٤٨٩	٨٣	%٨٣	١٣	%١٣	٤	%٤	٢٧٩	%٩٣.٠٠	١١٢.٢٢	١
٥	٢.٧١	٠.٥٩١	٧٨	%٧٨	١٥	%١٥	٧	%٧	٢٧١	%٩٠.٣٣	٩٠.٧٤	٤
٦	١.٨٨	٠.٤٧٧	٦	%٦	٧٦	%٧٦	١٨	%١٨	١٨٨	%٦٢.٦٧	٨٤.٠٨	٨
٧	٢.٧٥	٠.٥٩٣	٨٣	%٨٣	٩	%٩	٨	%٨	٢٧٥	%٩١.٦٧	١١١.٠٢	٣
٨	٢.٥٩	٠.٥٥٢	٦٢	%٦٢	٣٥	%٣٥	٣	%٣	٢٥٩	%٨٦.٣٣	٥٢.٣٤	٦
٩	١.٧٩	٠.٦٧١	١٤	%١٤	٥١	%٥١	٣٥	%٣٥	١٧٩	%٥٩.٦٧	٢٠.٦٦	٩

قيمة كا٢ عند مستوى دلالة (٠.٠٥) = ٥.٩٩١

يوضح جدول (٢٣) التوصيف الإحصائي لاستجابات العينة حول محور مشاركة العاملين في عمليات التحسين ،حيث يوضح دلالة الفروق بين استجابات العينة ومعظمها دال إحصائياً عند مستوي معنوية (٠.٠٥) وتراوح الوزن النسبي بين (٥٩.٦٧% :٩٣%) ونسبة الموافقة بين (٦%:٨٣%) كما يوضحها الجدول .

حيث تشير تلك النتائج إلي أن الدورات التدريبية تساعد العاملين بالاتحاد علي تحسين أدائهم ، و أيضاً الاتحاد يسعي إلي مواكبة التطورات العالمية في اللعبة ، يقوم العاملين بتبسيط بعض الإجراءات في حل بعض المشاكل في حالة استخراج بعض المستندات .

كما تشير تلك النتائج إلي إنه لا توجد معايير لقياس رضاء العميل عن الخدمة المقدمة ، وكذلك لا يقوم العاملين بالاتحاد علي توصيل الشكاوي والمقترحات للإدارة العليا .

ويعزو الباحثان هذه النتيجة إلي أهمية مشاركة العاملين في التحسين ومساعدة الاتحاد علي مواكبة التطورات العالمية وذلك من خلال عمل دورات تدريبية للعاملين تساعد علي تطوير أدائهم ، كما يجب علي الاتحاد وضع معايير يستطيع من خلالها قياس مدي رضاء المستفيدين عن الخدمات المقدمة .

ويتفق هذا مع ما توصل إليه كلاً من **مجدي شندي** (٢٦) (٢٠٠٨) ، **محمد المهنا** (٢٧)(٢٠٠٣) ، حيث أشارت نتائج هذه إلي عدم مشاركة العاملين داخل المؤسسات الرياضية في وضع برامج الجودة الشاملة .

جدول (٢٤)

التوصيف الإحصائي لاستجابات المستفيدين حول المحور الخامس ن = ١٠٠

أرقام العبارات	المتوسط	الانحراف	موافق		موافق إلي حد ما		غير موافق		المجموع التقديري	الوزن النسبي	كا٢	الترتيب
			ك	%	ك	%	ك	%				
١	٢.٢٧	٠.٨٩٧	٥٧	%٥٧	١٣	%١٣	٣٠	٣٠	٢٢٧	%٥٧.٦٧	٢٩.٥٤	١
٢	١.٧١	٠.٦٥٦	١١	%١١	٤٩	%٤٩	٤٠	٤٠	١٧١	%٥٧.٠٠	٢٣.٦٦	٦
٣	١.٧٤	٠.٧٣٣	١٧	%١٧	٤٠	%٤٠	٤٣	٤٣	١٧٤	%٥٨.٠٠	١٢.١٤	٣
٤	١.٥٣	٠.٧٥٨	١٦	%١٦	٢١	%٢١	٦٣	٦٣	١٥٣	%٥١.٠٠	٣٩.٩٨	٧
٥	١.٧٤	٠.٦٧٦	١٣	%١٣	٤٨	%٤٨	٣٩	٣٩	١٧٤	%٥٨.٠٠	١٩.٨٢	٣
٦	١.٧٤	٠.٦٩١	١٤	%١٤	٤٦	%٤٦	٤٠	٤٠	١٧٤	%٥٨.٠٠	١٧.٣٦	٣
٧	١.٨٥	٠.٦٨٧	١٧	%١٧	٥١	%٥١	٣٢	٣٢	١٨٥	%٦١.٦٧	١٧.٤٢	٢
٨	١.١٠	٠.٣٦٢	٢	%٢	٦	%٦	٩٢	٩٢	١١٠	%٣٦.٦٧	١٥٥.١٢	٨

قيمة كا٢ عند مستوى دلالة (٠.٠٥) = ٥.٩٩١

يوضح جدول (٢٤) التوصيف الإحصائي لاستجابات العينة حول محور التعليم والتدريب ،حيث يوضح دلالة الفروق بين استجابات العينة ومعظمها دال إحصائياً عند مستوي معنوية (٠.٠٥) وتراوح الوزن النسبي بين (٣٦.٦٧% :٧٥.٦٧%) ونسبة الموافقة بين (٢%:٥٧%) كما يوضحها الجدول .

حيث تشير تلك النتائج إلي أن الاتحاد يقوم بعمل دورات تدريبية ، كما تشير تلك النتائج إلي إنه لا تستطيع الحصول علي الدراسات و الأبحاث العلمية في مجال السلاح من الاتحاد ، كما إنه لا يتم وضع الدورات بناءً علي احتياجات سوق العمل ، عدم سعي الاتحاد علي توفير الإمكانيات التي تساعد علي التطوير .

ويعزو الباحثان هذه النتيجة إلي أن الاتحاد يقوم بعمل دورات تدريبية للمستفيدين ولكنه لا يراعي رغبات المستفيدين في اختيار الدورات التي تناسبهم و لا احتياجات سوق العمل ، وكذلك لا يسعي إلي توفير الإمكانيات التي تساعد علي الارتقاء بمستوي اللعبة ،

ويتفق هذا مع ما توصل إليه **فتحي توفيق** (٢٤) (٢٠٠٩) حيث أشارت نتائج هذه الدراسة إلي أن الإمكانيات المادية المتاحة لا تساعد علي تحقيق جودة الأداء .

جدول (٢٥)

التوصيف الإحصائي لاستجابات المستفيدين حول المحور السادس ن = ١٠٠

أرقام العبارات	المتوسط	الانحراف	موافق		موافق إلي حد ما		غير موافق		المجموع التقديري	الوزن النسبي	كا٢	الترتيب
			ك	%	ك	%	ك	%				
١	٢.٠٥	٠.٤٣٥	١٢	%١٢	٨١	%٨١	٧	%٧	٢٠٥	%٦٨.٣٣	١٠٢.٦٢	٦
٢	٢.٣٥	٠.٦٢٦	٤٣	%٤٣	٤٩	%٤٩	٨	%٨	٢٣٥	%٧٨.٣٣	٢٩.٤٢	٢
٣	١.٦٨	٠.٥٦٦	٥	%٥	٥٨	%٥٨	٣٧	%٣٧	١٦٨	%٥٦.٠٠	٤٢.٧٤	٧
٤	٢.٢٦	٠.٨٩٥	٥٦	%٥٦	١٤	%١٤	٣٠	٣٠%	٢٢٦	%٧٥.٣٣	٢٦.٩٦	٤
٥	٢.٨٢	٠.٤٨٠	٨٦	%٨٦	١٠	%١٠	٤	%٤	٢٨٢	%٩٤.٠٠	١٢٥.٣٦	١
٦	٢.١٧	٠.٧٣٩	٣٧	%٣٧	٤٣	%٤٣	٢٠	%٢٠	٢١٧	%٧٢.٣٣	٨.٥٤	٥
٧	١.٠٤	٠.١٩٧	٥٦	%٥٦	٢٠	%٢٠	٢٤	%٢٤	٢٣٢	%٧٧.٣٣	٨٤.٦٤	٣

يوضح جدول (٢٥) التوصيف الإحصائي لاستجابات العينة حول محور تحسين الجودة باستمرار،حيث يوضح دلالة الفروق بين استجابات العينة ومعظمها دال إحصائياً عند مستوي معنوية (٠.٠٥) وتراوح الوزن النسبي بين (٥٦% :٩٤%) ونسبة الموافقة بين (٥%:٨٦%) كما يوضحها الجدول .

حيث تشير تلك النتائج إلي أن الاتحاد يسعي إلي تزويد الأفراد بالمعلومات التي تهدف إلي تنمية مهاراتهم ، كما تشير تلك النتائج إلي إنه لا يوجد اتصال بين الأقسام المختلفة مما يساعد علي سهولة الحصول علي المعلومات ، وكذلك عدم توفر البيانات والمعلومات بسهولة داخل الاتحاد ، عدم إعلان الاتحاد عن البرامج الزمنية للتطوير .

ويعزو الباحثان هذه النتيجة إلي أن نظام المعلومات داخل الاتحاد ليس علي المستوي المطلوب ويرجع ذلك إلي عدم وجود اتصال بين الأقسام المختلفة داخل الاتحاد مما يعمل علي صعوبة الحصول علي معلومات من داخل الاتحاد أو عن طريق الإنترنت .

ويتفق هذا مع ما توصل إليه **أحمد رشاد** (٢) (٢٠٠٧) حيث أشارت نتائج هذه الدراسة إلي أن للاتحاد شبكة معلومات ولكنها غير مستغلة بطريقة جيدة .

جدول (٢٦)

التوصيف الإحصائي لاستجابات المستفيدين حول المحور السابع ن = ١٠٠

أرقام العبارات	المتوسط	الانحراف	موافق		موافق إلي حد ما		غير موافق		المجموع التقديري	الوزن النسبي	كا٢	الترتيب
			ك	%	ك	%	ك	%				
١	٢.٢٦	٠.٧١٩	٤٢	%٤٢	٤٢	%٤٢	١٦	%١٦	٢٢٦	%٧٥.٣٣	١٣.٥٢	٢
٢	١.٥٣	٠.٦٤٣	٨	%٨	٣٧	%٣٧	٥٥	%٥٥	١٥٣	%٥١.٠٠	٣٣.٧٤	٦
٣	١.٨٢	٠.٦٥٧	١٤	%١٤	٥٤	%٥٤	٣٢	%٣٢	١٨٢	%٦٠.٦٧	٢٤.٠٨	٥
٤	١.٨٥	٠.٧١٦	١٩	%١٩	٤٧	%٤٧	٣٤	%٣٤	١٨٥	%٦١.٦٧	١١.٧٨	٣
٥	١.٨٢	٠.٦٨٧	١٦	%١٦	٥٠	%٥٠	٣٤	%٣٤	١٨٢	%٦٠.٦٧	١٧.٣٦	٣
٦	٢.٣٢	٠.٨٣٩	٥٦	%٥٦	٢٠	%٢٠	٢٤	%٢٤	٢٣٢	%٧٧.٣٣	٢٣.٣٦	١

يوضح جدول (٢٦) التوصيف الإحصائي لاستجابات العينة حول محور تحسين الجودة باستمرار،حيث يوضح دلالة الفروق بين استجابات العينة ومعظمها دال إحصائياً عند مستوي معنوية (٠.٠٥) وتراوح الوزن النسبي بين (٥١% :٧٧.٣٣%) ونسبة الموافقة بين (٨%:٥٦%) كما يوضحها الجدول .

حيث تشير تلك النتائج إلي أن المناطق تساعد علي الاتصال بالاتحاد ،كما تشير تلك النتائج إلي أن قنوات الاتصال بين العاملين غير واضحة ، كما أن وسائل الاتصال داخل الاتحاد لا تحقق أهدافه ، لا يتم الاتصال بين الاتحاد والمناطق التابعة له بسهولة .

ويعزو الباحثان هذه النتيجة إلي أن الاتصال داخل الاتحاد ليس علي المستوي المطلوب بين المستويات المختلفة وكذلك غير واضح للعاملين في الاتحاد و أيضاً عدم استخدام وسائل اتصال حديثة مما يؤدي إلي صعوبة تحقيق الاتحاد لأهدافه .

ويتفق هذا مع ما توصل إليه **أحمد رشاد** (٢) (٢٠٠٧) حيث أشارت نتائج هذه الدراسة إلي أن للاتحاد شبكة معلومات علي النت ولكنها غير مستغلة بطريقة جيدة .

وبالتالى يتضح من خلال مناقشة محاور الاستبيان الثاني مرفق (٥) مدي تطبيق الاتحاد لمتطلبات الجودة الشاملة من وجهة نظر (اللاعبين ، الإداريين ، الحكام ، المدربين) ، حيث يتضح أن الإدارة بتطبيق متطلبات الجودة الشاملة وتحاول تطبيقها في رياضة السلاح وبذلك يتحقق التساؤل الثاني والذي ينص علي " ما مدي تطبيق الاتحاد لمتطلبات الجودة الشاملة من وجهة نظر (اللاعبين ، الإداريين ، الحكام ، المدربين) ؟ " .

الإستنتاجات :

في ضوء مجال البحث والهدف منه ،واستنادا على ما تم من إجراءات ومعالجات إحصائية وتفسير للنتائج وفى نطاق مجتمع البحث توصل الباحثان إلى الاستنتاجات التالية:

أولاً : مدي اهتمام إدارة الاتحاد المصري للسلاح بمبادئ الجودة الشاملة :

- يقوم الاتحاد بإعداد كوادر للعمل في المجال .
- يقوم الاتحاد بالتخطيط لرفع مستوي المستفيدين .
- وجود سياسات واضحة بالاتحاد يستطيع تحقيقها .
- وجود لوائح داخلية للجزاءات والمكافآت للعاملين بالاتحاد .
- قيام الاتحاد بتنظيم بطولات قوية مما يساعد علي نشر اللعبة .
- ينظم الاتحاد دورات تساعد علي تطوير أداء العاملين .
- الاتحاد يركز علي تلبية احتياجات المستفيدين (لاعبين ، مدربين ، إداريين ، حكام) .
- وجود قناعة لدي الاتحاد بدعم عمليات تحسين الخدمات ويشارك العاملين في عمليات التطوير .

- تسعي قيادة الاتحاد تزويد العاملين بالمعلومات التي تهدف غلي تنمية مهاراتهم وتعتمد قيادة الاتحاد علي إقامة علاقات طيبة مع العاملين .
- الاتحاد يهدف إلي عمل تقييم مستمر للمستفيدين .
- الرقابة داخل الاتحاد تساعد في التعرف علي مدي ما تحقق من أهداف .
- الاتحاد يعتمد في اتخاذ القرارات علي معلومات صادقة .

ثانيا :- مدي تطبيق الاتحاد لمتطلبات الجودة الشاملة من منظور المستفيدين :

- للاتحاد لوائح واضحة تتعلق بتنظيم المسابقات .
- يوجد سياسات واضحة تتعلق بالانتقالات وغيرها من المكأفات .
- يحرص الاتحاد علي متابعة تنفيذ المقترحات وحلولها .
- يتلقي المستفيدين معاملة حسنة في الاتحاد أثناء تلقي الخدمة .
- يسهل الإطلاع علي الملفات والبيانات الخاصة بالاتحاد .
- المناطق تساعد في المشاكل التي يتعرض لها المستفيدين إلي الاتحاد .
- توفر المناطق المعلومات والبيانات التي تحتاجها من الاتحاد .
- الدورات التدريبية تساعد العاملين بالاتحاد علي تحسين أدائهم .
- الاتحاد يسعي إلي مواكبة التطورات العالمية في اللعبة .
- يقوم العاملين بتبسيط الإجراءات في حالة استخراج بعض المستندات .
- الاتحاد يقوم بعمل دورات تدريبية للمستفيدين .

ثالثا نموذج مقترح لتحسين أداء الاتحاد المصري السلاح :

- يجب علي الاتحاد كوارد للعمل في المجال مع رفع مستوي المستفيدين .
- يجب وضع سياسات واضحة بالاتحاد يستطيع تحققها .
- يجب علي الاتحاد تنظيم بطولات قوية مما يساعد علي نشر اللعبة .
- يجب علي الاتحاد أن يركز علي تلبية احتياجات المستفيدين (لاعبين ، مدربين ، إداريين ، حكام) .
- يجب أن ينظم الاتحاد دورات تساعد علي تطوير أداء العاملين .
- يجب أن يشارك العاملين في عمليات التطوير .
- يجب علي الاتحاد وضع الأهداف في ضوء الإمكانيات المتاحة .
- يجب علي الاتحاد جذب خبراء في تلك اللعبة مما يساعد علي تطويرها .
- يجب علي الاتحاد استثمار جزء من أموله مما يساعد علي تطوير اللعبة .
- يجب أن يتم الاتصال بين الاتحاد والمناطق التابعة له بسهولة .
- يجب علي الاتحاد تطوير خدماته لتتناسب مع احتياجات أعضائه .
- يجب علي الاتحاد أن يقوم بتوضيح المعايير التي تقوم علي أساسها عملية الرقابة بالاتحاد

- يجب علي المناطق أن تساعد في نقل المشاكل التي يتعرض لها المستفيدين إلي الاتحاد .
- يجب أن تكون للاتحاد سياسات واضحة تتعلق بالانتقالات وغيرها من المكأفات .
- يجب أن يسعي الاتحاد إلي تحقيق التطور والارتقاء بكافة عناصر اللعبة .
- يجب أن يتم تقديم الخدمات بسرعة دون تعقيد .
- يجب أن تشارك المناطق في توفير دورات تدريبية متميزة .
- يجب أن يعلن الاتحاد عن البرامج الزمنية للتطوير .
- يجب وضع الدورات بناءً علي احتياجات سوق العمل .
- يجب أن يسعي الاتحاد إلي توفير الإمكانيات التي تساعد علي التطوير لكل عناصر اللعبة

التوصيات :

في ضوء ما أظهرته نتائج هده الدراسة التي توصل إليها الباحثان ،وفى حدود العينة التي أجريت عليها الدراسة يوصى الباحثان بما يلي :

أولاً : مدي اهتمام إدارة الاتحاد المصري للسلاح بمبادئ الجودة الشاملة :

- يجب علي الاتحاد وضع الأهداف في ضوء الإمكانيات المتاحة .
- يجب إشراك العاملين في عملية التخطيط .
- يجب علي الاتحاد جذب خبراء في تلك اللعبة مما يساعد علي تطويرها .
- يجب علي الاتحاد استثمار جزء من أمواله مما يساعد علي تطوير اللعبة .
- يجب علي الاتحاد تحقيق توقعات المستفيدين .
- يجب علي الاتحاد تطوير خدماته لتتناسب مع احتياجات أعضائه .
- يجب علي الاتحاد أن يوضح المعايير التي يقوم علي أساسها عملية الرقابة بالاتحاد .

ثانياً : مدي تطبيق الاتحاد لمتطلبات الجودة الشاملة من منظور المستفيدين :

- يجب أن يقوم الاتحاد بتقديم خدماته علي أفضل صورة ممكنة .
- يجب علي إدارة الاتحاد توفير الوقت الكافي للاستماع للمقترحات .
- يجب أن تشارك المناطق في توفير دورات تدريبية متميزة .
- يجب وضع معايير لقياس رضاء العميل عن الخدمة المقدمة .
- يجب أن يقوم العاملين بالاتحاد علي توصيل الشكاوي والمقترحات للإدارة العليا .
- يجب توفير البيانات والمعلومات بسهولة داخل الاتحاد .
- يجب أن يعلن الاتحاد عن البرامج الزمنية للتطوير .
- يجب وضع الدورات بناءً علي احتياجات سوق العمل .
- يجب أن يسعي الاتحاد إلي توفير الإمكانيات التي تساعد علي التطوير .
- يجب توضيح قنوات الاتصال بين العاملين .
- يجب أن تحقق وسائل الاتصال داخل الاتحاد أهدافه .

قائمة المراجع

أولاً : المراجع العربية :

١- إبراهيم نزيه محمد (٢٠٠٤م) : تطبيق أسلوب الفجوة في قياس جودة الخدمة بمراكز الشباب ، رسالة دكتوراه غير منشورة ، كلية التربية الرياضية للبنين ، جامعة حلوان .

٢- أحمد رشاد محمد (٢٠٠٧م) : إستراتيجية مقترحة لتسويق بطولات المبارزة ، رسالة ماجستير غير منشورة ، كلية التربية الرياضية للبنين ، جامعة بنها .

٣- أحمد سيد مصطفي (١٩٩٣م) : إدارة الإنتاج والعمليات في الصناعة والخدمات ، الطبعة الثانية ، مكتبة المصرية .

٤- أشرف عبدالمعز عبدالحيم (١٩٩٠م) : دراسة تقويمية للاتحادات الأولمبية المصرية من عام ١٩٨٠ م إلي عام ١٩٨٨ م ، رسالة ماجستير غير منشورة ، كلية التربية الرياضية للبنين ، جامعة حلوان .

٥- المجلس الأعلى للشباب والرياضة (١٩٩٢م) : قانون الهيئات الخاصة للشباب والرياضة ولوائح الاتحادات الرياضية والأندية ، القاهرة .

٦- بلال عبد العزيز بدوي (١٩٩١م) : دراسة تقويمية للعمل الإداري للاتحاد المصري للسلاح ، رسالة ماجستير غير منشورة ، كلية التربية الرياضية للبنين ، جامعة حلوان .

٧- بهجت عطية راضي (٢٠٠٢م) : إدارة الجودة الشاملة كمدخل لتطوير إدارة الأندية الرياضية المصرية في ضوء التحولات العالمية المعاصرة ، رسالة دكتوراه غير منشورة ، كلية التربية الرياضية للبنين ، جامعة حلوان .

٨- توفيق محمد عبد المحسن (١٩٩٦م) : تخطيط ومراقبة جودة المنتجات مدخل إدارة الجودة الشاملة ، مكتبة النهضة العربية ، الزقازيق .

٩- جمال عابدين (١٩٨٤م) : أصول المبارزة (تعليم – تدريب) ، دار المعارف بمصر .

١٠- جوزيف جابلونسكي (١٩٩٦م) : تطبيق إدارة الجودة الشاملة ، نظرة عامة ، تعريب عبد الفتاح النعماني ، مركز الخبرات المهنية للإدارة يميك ، القاهرة .

١١- حامد حسين أحمد ، عبدالله فرغلي أحمد (٢٠٠٤م) : تصور مقترح لتطبيق إدارة الجودة الشاملة في الاتحاد المصري لألعاب القوي للهواة ، المؤتمر العلمي الدولي الخامس ، كلية التربية النوعية بدمياط ، جامعة المنصورة .

١٢- حسن أحمد الشافعي (٢٠٠٣م) : إدارة الجودة الشاملة في التربية البدنية والرياضية ، دار الوفاء ، الإسكندرية .

١٣- رحاب علي عثمان (٢٠٠٤م) : دراسة معوقات تطبيق مفهوم إدارة الجودة الشاملة بحمامات السباحة في المؤسسات الرياضية بمحافظة الإسكندرية ، رسالة ماجستير غير منشورة ، كلية التربية الرياضية ، جامعة الإسكندرية.

١٤- ريتشارد ويليامز (١٩٩٩م) : أساسيات إدارة الجودة الشاملة ، مكتبة جريد ، القاهرة .
١٥- سعيد حشمت (١٩٨٧م) : التنظيم والإدارة في مجال الرياضة ، المجلس الأعلى للشباب والرياضة .
١٦- سماح محمد حلاوة (٢٠٠٧م) : تقويم إدارة حمامات السباحة بالمنشآت الرياضية في ضوء معايير الجودة الشاملة ، رسالة دكتوراه غير منشورة ، كلية التربية الرياضية بمدينة السادات ، جامعة المنوفية.
١٧- سمير علي شملة (٢٠٠٨م) : نموذج مقترح لإدارة الجودة الشاملة بمكتب الشباب والرياضة محافظة الحديدة ، الجمهورية اليمنية ، رسالة ماجستير غير منشورة ، كلية التربية الرياضية ، جامعة أسيوط .
١٨- طارق محمد الجمال ، علياء محمد سعيد (٢٠٠٨م) : العلاقة التفاعلية بين الإدارة بالأهداف ومعايير الجودة الشاملة لتقييم أداء المدرب والعملية التدريبية لرياضة الهوكي ، بحث منشور مؤتمر الإسكندرية .
١٩- عبدالرحمن محمد العلي (٢٠٠٩م) : إدارة الجودة الشاملة كمدخل لتطوير إدارة اتحاد كرة القدم بدولة الكويت ، رسالة ماجستير غير منشورة ، كلية التربية الرياضية ، جامعة طنطا .
٢٠- عصام بدوي (٢٠٠١م) : موسوعة التنظيم والإدارة في التربية البدنية والرياضة ، دار الفكر العربي .
٢١- عمر نصرا لله قشطه (٢٠٠٧م): إدارة الجودة الشاملة كمدخل لتطوير إدارة عملية التدريب الرياضي باتحادي ألعاب القوي وكرة القدم بدولة فلسطين ، رسالة ماجستير غير منشورة ، كلية التربية الرياضية للبنات ، جامعة الإسكندرية.
٢٢- عمرو صابر حمزة (٢٠٠٠م) :تقويم مراكز تدريب الموهوبين للمبارزة علي مستوي جمهورية مصر العربية ، رسالة ماجستير غير منشورة ، كلية التربية الرياضية للبنين ، جامعة الزقازيق.
٢٣- عمرو محمد إبراهيم (٢٠٠٥م) : دراسة تقويمية للاتحاد المصري للسباحة في ضوء إدارة الجودة الشاملة ، بحث علمي منشور ، مجلة التربية الرياضية جامعة المنوفية.
٢٤- فتحي توفيق حفينة (٢٠٠٩) : استخدام إدارة الجودة الشاملة في تحسين أداء بعض كليات التربية الرياضية ، رسالة دكتوراه غير منشورة ، كلية التربية الرياضية بمدينة السادات ، جامعة المنوفية.
٢٥- فريد زين الدين (١٩٩٦م) : المنهج العلمي لتطبيق إدارة الجودة الشاملة للدراسات العربية ، كلية التجارة ، جامعة الزقازيق .
٢٦- مجدي أحمد شندي (٢٠٠٨م) : معوقات تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات الرياضية ، بحث منشور مؤتمر الإسكندرية .

٢٧- محمد حسن المهنا (٢٠٠٣م) : إدارة الجودة الشاملة كمدخل لتطوير العمل الإداري بالاتحادات الرياضية الأولمبية بدولة البحرين ، رسالة ماجستير غير منشورة ، كلية التربية الرياضية للبنين ، جامعة حلوان.
٢٨- محمد صبحي حسانين (١٩٩٥م) : القياس والتقويم في التربية البدنية والرياضية ، الجزء الأول ، دار الفكر العربي ، الطبعة الثالثة .
٢٩- محمد عبدالغني هلال (١٩٩٦م) : مهارات إدارة الجودة الشاملة في التدريب ، مركز تطوير الأداء والتنمية ، القاهرة .
٣٠- محمد عبدالمنعم هلال (٢٠٠٠م) : قياس جودة الخدمة في المنشأت الرياضية المركزية بوزارة التربية والتعليم ، رسالة دكتوراه غير منشورة ، كلية التربية الرياضية ، جامعة حلوان
٣١- معتز محمد السيد (٢٠٠٩م) : نموذج مقترح لإدارة الجودة الشاملة كمدخل لتطوير إدارة العاب الماء ببعض أندية ج.م.ع. ، رسالة دكتوراه غير منشورة ، كلية التربية الرياضية للبنين ، جامعة حلوان.
٣٢- مفتي إبراهيم (٢٠٠٠م) : تطبيق الإدارة الرياضية (المدارس – الجامعات- الاتحادات الرياضية – الأندية – مراكز الشباب) ، مركز الكتاب للنشر .
٣٣- مني عبدالمنعم عبدالمعبود (٢٠٠٥م) : نحو نموذج مقترح لإدارة الجودة الشاملة في الاتحاد المصري للتنس .
34- Babbar Sunil (1995) : Applying Total Quality Management To Eduation Instruction : Acase Study From A Us Public University.
35- Byrd Theresa (1998) : Total Quality Management Implementation in Three Community College Libraries and Learning Resources, EDD : Universty of Virginia .
36- Munoz , Marko A (1999) : Total Quality Management and the higher Education Environment , impact on educational leader and Practice .
37- S. Kerr (2000) : An Investigation In Service Quality In Public Private Sector Sport and Leisure Centers , Dissertation submitted as part requirement for the degree of Master of Science in sport management , Universty of Northumbria .

قائمة المرفقات

مرفق (١)

أسماء السادة الخبراء

م	الاســـم	الـوظـيــفـة
١	دكتور/ حسني عز الدين	أستاذ الإحصاء المتفرغ بكلية التربية الرياضية بالهرم- جامعة حلوان
٢	دكتور/ سعيد عبد الرشيد	أستاذ علم الحركة المتفرغ بكلية التربية الرياضية بالسادات - جامعة المنوفية
٣	دكتور/ محمد جمال الدين حمادة	أستاذ كرة اليد المتفرغ بكلية التربية الرياضية بالسادات - جامعة المنوفية
٤	دكتور/ محمد صبحي حسانين	أستاذ علم النفس والتقويم المتفرغ بكلية التربية الرياضية بالهرم- جامعة حلوان
٥	دكتور/محمد وجيه عبدالجواد سكر	أستاذ البحث العلمي المتفرغ بكلية التربية الرياضية بالسادات - جامعة المنوفية

* تم ترتيب السادة الخبراء حسب الحروف الأبجدية .

مرفق (٢)

استبيان مبادئ إدارة الجودة الشاملة قبل الخبراء

م	العبارات	موافق	إلى حد ما	غير موافق
محور	التخطيط لتحقيق الأهداف المطلوبة			
١	الاتحاد يهدف إلى إعداد كوادر للعمل في هذا المجال			
٢	يقوم الاتحاد بالتخطيط لرفع مستوي المستفيدين			
٣	للاتحاد خطط واضحة للعاملين			
٤	تساعد خطط الاتحاد على نشر اللعبة			
٥	وجود سياسات واضحة بالاتحاد يستطيع تحققها			
٦	يستطيع الاتحاد على تحقيق أهدافه في ضوء الإمكانيات المتاحة			
٧	عدم إشراك العاملين في عملية التخطيط			
٨	التقدم التكنولوجي أثناء عملية التخطيط .			
٩	يتم الاعتماد على المعلومات المتوفرة أثناء عملية التخطيط			
١٠	الإجراءات الموضوعة تساعد الاتحاد في تحقيق أهدافه.			
١١	للاتحاد هدف واضح يساعد عل نشر اللعبة			
١٢	للاتحاد خطط واضحة للعاملين به			
محور	التنظيم الرسمي وغير الرسمي			
١	لائحة النظام الأساسي للاتحاد تساعده في تحقيق جودة الأداء			
٢	وجود لوائح داخلية للجزاءات والمكافأت للعاملين بالاتحاد			
٣	قيام الاتحاد بتنظيم بطولات قوية مما يساعد على نشر اللعبة			
٤	للاتحاد تنظيم واضح للعاملين به			
٥	تنظيم الاتحاد لدورات تساعد على تطوير أداء العاملين			
٦	عدم قدرة الاتحاد على جذب خبراء في تلك اللعبة مما يساعد على تطويرها			
٧	عدم قدرة الاتحاد على استثمار جزء من أمواله مما يساعد على تطوير اللعبة			
٨	التنظيم داخل الاتحاد يسهل عملية الاتصال			
٩	للاتحاد نظام يساعده في تحقيق أهدافه			
١٠	يوجد تفويض للسلطات إلى الجهات الإدارية المختلفة المسئولة عن التنفيذ			
١١	للاتحاد هيكل تنظيمي يساعد على سهولة الاتصال بين العاملين بها .			
١٢	يوجد داخل الاتحاد تنظيم غير رسمي			
١٣	البطولات التي ينظمها الاتحاد تساعد على نشر اللعبة			
محور	توفير وسائل الاتصال المناسبة بين المستويات الإدارية			

١	وسائل الاتصال داخل الاتحاد تعمل على تحقيق الأهداف			
٢	الاتصال بين المستويات الإدارية المختلفة سهل بطريقة تساعد على تجنب المشكلات			
٣	يتم استخدام وسائل اتصال حديثة داخل الاتحاد			
٤	يتم استخدام وسيلة اتصال رسمية (لوائح وقوانين) بين المستويات المختلفة			
٥	قنوات الاتصال واضحة لجميع العاملين بالاتحاد			
٦	عملية الاتصال داخل الاتحاد واضحة للجميع			
٧	يتم توفير وسائل اتصال حديثة بالاتحاد .			
م	العبارات	موافق	إلى حد ما	غير موافق
محور	التركيز على المستفيد (العميل)			
١	الاتحاد يركز على تلبية احتياجات المستفيدين (لاعبين،مدربين،إداريين،حكام)			
٢	خطط الاتحاد تراعي رغبات المستفيدين			
٣	يوجد تحليل لرغبات وميول المستفيدين لتحققها .			
٤	يراعي الاتحاد رغبات المستفيدين			
٥	يعمل الاتحاد على زياد اعداد المشتركين			
٦	لدي الاتحاد معلومات عن احتياجات المستفيدين .			
٧	يعمل الاتحاد على جذب مزيد من المستفيدين			
محور	تحسين الجودة باستمرار			
١	وجود قناعة لدي الاتحاد بدعم عمليات تحسين الخدمات			
٢	يقوم الاتحاد بالتشجيع على الإبتكار والتطوير			
٣	يشارك العاملين بالاتحاد في عمليات التطوير			
٤	يقوم العاملين بالاتحاد بدراسة وتحليل الشكاوي المقدمة إليهم .			
٥	لا يحقق الاتحاد توقعات المستفيد			
٦	لا يقوم الاتحاد بتطوير خدماته لتتناسب مع احتياجات أعضائه			
٧	يوجد لدي القيادة الوعي بالحاجه إلى التحسين			
٨	يوجد تحديد درجة للتمييز في الأداء الإداري والانجاز			
٩	يوجد عملية تحليل للنتائج الفعلية ومقارنتها بما يجب أن يكون			
١٠	لا يوجد للاتحاد خطة لتطوير خدامته لتناسب المستفيدين			
محور	توفير القيادة الإدارية الفعالة			
١	سعي قيادة الاتحاد تزويد العاملين بالمعلومات التي تهدف إلى تنمية مهارتهم			
٢	تعتمد قيادة الاتحاد على إقامة علاقات طيبة مع العاملين .			
٣	عدم قدرة الاتحاد على عمل تغيير إيجابي لأنماط السلوك التي يتبعها العاملين في الاتحاد			
٤	عدم اعتماد قيادة الاتحاد في أسلوبها على اللوائح والقوانين دون النظر للنواحي الإنسانية			
٥	تعتمد القيادة في أسلوبها على الإقناع والتأثير بالنسبة للعاملين			
	يستخدم الاتحاد النظام الديمقرطي في القيادة			
محور	الرقابة بواسطة الإدارية العليا			
١	الاتحاد يهدف إلى عمل تقييم مستمر للمستفيدين			
٢	يوجد خطة واضحة لعملية الرقابة			
٣	يوجد للاتحاد نظم رقابية تساعده على متابعة جيدة للعمل			
٤	الرقابة داخل الاتحاد تساعد في التعرف على مدي ما تحقق من أهداف			
٥	تعتمد الرقابة على أساس القواعد والإجراءات الموضوعة من قبل الاتحاد			
٦	يوجد نظام رقابي واضح للجميع			
٧	الاتحاد لا يقوم بتوضيح المعايير التي يقوم على أساسها عملية الرقابة بالاتحاد			
٨	للاتحاد نظم رقابية تساعد على متابعة جيدة للعمل			

٩	تساعد الرقابة التى تقوم بها الإدارة على سرعة تحقيق الأهداف			
١٠	يتم توضيح المعايير التى تقوم على أساسها عملية الرقابة للعاملين بالاتحاد			
١١	تعتمد الرقابة على أساس القوانين الموضوعة من قبل الاتحاد			
محور	اتخاذ القرار			
١	يعتمد الاتحاد فى اتخاذ القرارات على معلومات صادقة			
٢	يعتمد اتخاذ القرارات بالاتحاد على مبدأ المشاركة بين العاملين			
٣	مشاركة العاملين بالاتحاد فى اتخاذ القرار يقضى على معظم الشكاوي			
٤	يعتمد اتخاذ القرار بالاتحاد على الأسلوب التحليلى المنطقى للبيانات والمعلومات			
٥	سهولة الاتصال بين المستويات الإدارية بالاتحاد يساعد على سرعة اتخاذ القرار			
٦	يعتمد اتخاذ القرار فى الاتحاد على المعلومات الورادة اليه			

مرفق (٣)
استبيان مدى إيمان واقتناع الإدارة بتطبيق معايير الجودة الشاملة

م	العبارات	موافق	إلى حد ما	غير موافق
	إيمان و اقتناع الإدارة بفلسفة الجودة الشاملة			
١	للاتحاد لوائح واضحة تتعلق بتنظيم المسابقات			
٢	الإدارة العليا للاتحاد قادرة على اتخاذ القرارات العادلة فيما يتعلق بالرواتب والمكافآت			
٣	خطط الاتحاد تساعد فى نشر اللعبة			
٤	لوائح الاتحاد واضحة مما يساعد على تقليل المشاكل			
٥	يوجد سياسات واضحة تتعلق بالانتقالات وغيرها من المكافآت			
٦	يحرص الاتحاد على متابعة تنفيذ المقترحات وحلولها			
٧	الاتحاد يقوم بتقديم خدماته على أفضل صورة ممكنة			
٨	يسعى الاتحاد إلى تحقيق التطور والارتقاء بكفاءة عناصر رياضة السلاح			
٩	سياسات الاتحاد الموضوعة تساعد فى تحقيق الأهداف			
١٠	يوجد متابعة مستمرة من قبل الاتحاد للتأكد من مستوي الخدمات المقدمة			
١١	الاهتمام برفع المستوي الفنى للمستفيدين جزء من خطط الاتحاد			
١٢	يوجد تقارير يومية تساعد الاتحاد فى التعرف على المشكلات اليومية			
١٣	وجود خطة واضحة بالاتحاد يستطيع تحققها			
١٤	للاتحاد نظام يساعد فى تحقيق أهدافة			
	ثانيا : التمحور حول العميل (المستفيدين)			
١	تلقى معاملة حسنة فى الاتحاد أثناء تلقى الخدمة			
٢	يسهل الإطلاع على الملفات والبيانات الخاصة بالاتحاد			
٣	يهتم الاتحاد بتوفير الرعاية الصحية للمستفيدين			
٤	صرف المستحقات المالية فور الانتهاء من العمل			
٥	الخدمات المقدمة للمستفيدين تلبى رغباتهم			
٦	إدارة الاتحاد لا يتوفر لديها الوقت الكافى للاستماع للمقترحات			
٧	عدم رضاء المستفيدين عن الخدمات المقدمة من الاتحاد			
٨	اللوائح المالية الموجودة تلبى رغبات المستفيدين			
٩	لا يتم تقديم الخدمات بسرعة دون تعقيد			
١٠	يوجد نظام لتلقى مقترحات و أراء المستفيدين			
	ثالثا : مشاركة المناطق			
١	الدورات التدريبية بالمناطق تساعد على نشر اللعبة			
٢	مناطق الاتحاد تساعد فى نقل المشاكل التى تتعرض لها إلى الاتحاد			

٣	توفر المناطق المعلومات والبيانات التى تحتاجها من الاتحاد			
٤	تشترك المناطق فى نشر اللعبة			
٥	المناطق تشارك فى توفير دورات تدريبية متميزة			
٦	المناطق تساعد فى تحقيق أهداف الاتحاد			
٧	للمناطق دور واضح فى الإرتقاء بمستوي اللعبة			
٨	يوجد قنوات اتصال بين واضحة بين الاتحاد والمناطق التابعة له			
٩	إمكانيات المناطق تساعد على تحقيق أهداف الاتحاد			
	رابعا : مشاركة العاملين فى عمليات التحسين			
١	الدورات التدريبية تساعد العاملين بالاتحاد على تحسين أدائهم			
٢	الاتحاد يسعى إلى مواكبة التطورات العالمية فى اللعبة			
٣	يقوم العاملين بتبسيط بعض الإجراءات في حل بعض المشاكل في حالة استخراج بعض المستندات			
٤	يتم اتخاذ القرارات داخل الاتحاد بعيد عن العاملين			
٥	توجد معايير لقياس رضاء العميل عن الخدمة المقدمة			
٦	يقوم العاملين بالاتحاد على توصيل الشكاوي والمقترحات للإدارة العليا			
٧	يتم التعاون بين العاملين بالاتحاد والإدارة فى عملية التخطيط			
٨	العاملين بالاتحاد يساعدون فى تحقيق أهدافه			
٩	العاملين بالاتحاد يساعدون فى عملية اتخاذ القرار			
١٠	توجد معايير يتم من خلالها وضع مكافآت للعاملين			
١١	عدم وجود معايير لقياس رضاء المستفيدين			
	خامسا : التعليم والتدريب			
١	الاتحاد يقوم بعمل دورات تدريبية			
٢	تستطيع الحصول على الدراسات و الأبحاث العلمية فى مجال السلاح من الاتحاد			
٣	يتم وضع الدورات بناءً على احتياجات سوق العمل			
٤	الدورات التدريبية فى الاتحاد تساعد على نشر اللعبة			
٥	يوفر الاتحاد دورات تدريبية تساعد على الإرتقاء بمستوي المدربين			
٦	يسعى الاتحاد إلى توفير الإمكانيات التى تساعد على التطوير			
٧	يسعى الاتحاد فى توفير أحدث الطرق فى عملية التدريب			
٨	الخطط التدريبية فى الاتحاد تساعد على نشر اللعبة			
٩	الدورات التدريبية فى الاتحاد تساعد على تحقيق أهدافه			
١٠	يوجد تنسيق بين الاتحاد والمناطق فى عمل الدورات المناسبة			
	سادسا : نظام المعلومات			
١	الاتحاد يسعى إلى تزويد الأفراد بالمعلومات التى تهدف إلى تنمية مهاراتهم			
٢	يوجد اتصال بين الأقسام المختلفة مما يساعد على سهولة الحصول على المعلومات			
٣	عدم توفر البيانات والمعلومات بسهولة داخل الاتحاد			
٤	عدم إعلان الاتحاد عن البرامج الزمنية للتطوير			
٥	نظام المعلومات الموجود بالاتحاد يساعد على تحقيق الأهداف			
٦	يوجد بالمناطق سجلات توفر المعلومات للمستفيدين			
٧	يتم استخدام التطور التكنولوجي فى تبادل المعلومات داخل الاتحاد			
٨	يتم استخدام النظام التكنولوجي فى توفير المعلومات			
	سابعاً : الأتصال			
١	المناطق تساعد على الاتصال بالاتحاد			
٢	قنوات الاتصال بين العاملين غير واضحة			
٣	وسائل الاتصال داخل الاتحاد تحقق أهدافه			
٤	يتم الاتصال بين الاتحاد والمناطق التابعة له بسهولة			

٥	يتم استخدام الأساليب التكنولوجية الحديثة في عمليات الاتصال			
٦	قنوات الاتصال واضحة لجميع العاملين بالاتحاد			
٧	سهولة الاتصال داخل الاتحاد تساعد على تجنب المشكلات			

مرفق (٤)
استبيان مبادئ إدارة الجودة الشاملة

م	العبارات	موافق	إلى حد ما	غير موافق
محور	التخطيط لتحقيق الأهداف المطلوبة			
١	الاتحاد يهدف إلى إعداد كوادر للعمل في هذا المجال			
٢	يقوم الاتحاد بالتخطيط لرفع مستوي المستفيدين			
٣	تساعد خطط الاتحاد على نشر اللعبة			
٤	وجود سياسات واضحة بالاتحاد يستطيع تحققها			
٥	يستطيع الاتحاد على تحقيق أهدافه في ضوء الإمكانيات المتاحة			
٦	عدم إشراك العاملين في عملية التخطيط			
٧	التقدم التكنولوجي أثناء عملية التخطيط .			
٨	يتم الاعتماد على المعلومات المتوفرة أثناء عملية التخطيط			
٩	الإجراءات الموضوعة تساعد الاتحاد في تحقيق أهدافه.			
١٠	للاتحاد خطط واضحة للعاملين به			
محور	التنظيم الرسمي وغير الرسمي			
١	لائحة النظام الأساسي للاتحاد تساعده في تحقيق جودة الأداء			
٢	وجود لوائح داخلية للجزاءات والمكافأت للعاملين بالاتحاد			
٣	قيام الاتحاد بتنظيم بطولات قوية مما يساعد على نشر اللعبة			
٤	تنظيم الاتحاد لدورات تساعد على تطوير أداء العاملين			
٥	عدم قدرة الاتحاد على جذب خبراء في تلك اللعبة مما يساعد على تطويرها			
٦	عدم قدرة الاتحاد على استثمار جزء من أمواله مما يساعد على تطوير اللعبة			
٧	للاتحاد نظام يساعده في تحقيق أهدافه			
٨	يوجد تفويض للسلطات إلى الجهات الإدارية المختلفة المسئولة عن التنفيذ			
٩	للاتحاد هيكل تنظيمي يساعد على سهولة الاتصال بين العاملين بها .			
محور	توفير وسائل الاتصال المناسبة بين المستويات الإدارية			
١	وسائل الاتصال داخل الاتحاد تعمل على تحقيق الأهداف			
٢	الاتصال بين المستويات الإدارية المختلفة سهل بطريقة تساعد على تجنب المشكلات			
٣	يتم استخدام وسائل اتصال حديثة داخل الاتحاد			
٤	يتم استخدام وسيلة اتصال رسمية (لوائح وقوانين) بين المستويات المختلفة			
٥	قنوات الاتصال واضحة لجميع العاملين بالاتحاد			
٦	يتم توفير وسائل اتصال حديثة بالاتحاد .			
محور	التركيز على المستفيد (العميل)			
١	الاتحاد يركز على تلبية احتياجات المستفيدين (لاعبين،مدربين،إداريين،حكام)			
٢	خطط الاتحاد تراعي رغبات المستفيدين			
٣	يوجد تحليل لرغبات وميول المستفيدين لتحققها .			
٤	لدي الاتحاد معلومات عن احتياجات المستفيدين .			
٥	يعمل الاتحاد على جذب مزيد من المستفيدين			
محور	تحسين الجودة باستمرار			
١	وجود قناعة لدي الاتحاد بدعم عمليات تحسين الخدمات			
٢	يقوم الاتحاد بالتشجيع على الإبتكار والتطوير			
٣	يشارك العاملين بالاتحاد في عمليات التطوير			
٤	يقوم العاملين بالاتحاد بدراسة وتحليل الشكاوي المقدمة إليهم .			

٥	لا يحقق الاتحاد توقعات المستفيد			
٦	لا يقوم بتطوير خدماته لتتناسب مع احتياجات أعضائه			
٧	يوجد لدى القيادة الوعي بالحاجه إلى التحسين			
٨	يوجد تحديد درجة للتمييز في الأداء الإداري والانجاز			
٩	يوجد عملية تحليل للنتائج الفعلية ومقارنتها بما يجب أن يكون			
محور	توفير القيادة الإدارية الفعالة			
١	سعى قيادة الاتحاد تزويد العاملين بالمعلومات التى تهدف إلى تنمية مهارتهم			
٢	تعتمد قيادة الاتحاد على إقامة علاقات طيبة مع العاملين .			
٣	عدم قدرة الاتحاد على عمل تغيير إيجابى لأنماط السلوك التى يتبعها العاملين فى الاتحاد			
٤	عدم اعتماد قيادة الاتحاد فى أسلوبها على اللوائح والقوانين دون النظر للنواحى الإنسانية			
٥	تعتمد القيادة فى أسلوبها على الإقناع والتأثير بالنسبة للعاملين			
محور	الرقابة بواسطة الإدارية العليا			
١	الاتحاد يهدف إلى عمل تقييم مستمر للمستفيدين			
٢	يوجد للاتحاد نظم رقابية تساعده على متابعة جيدة للعمل			
٣	الرقابة داخل الاتحاد تساعد فى التعرف على مدى ما تحقق من أهداف			
٤	تعتمد الرقابة على أساس القواعد والإجراءات الموضوعة من قبل الاتحاد			
٥	الاتحاد لا يقوم بتوضيح المعايير التى يقوم على أساسها عملية الرقابة بالاتحاد			
٦	للاتحاد نظم رقابية تساعد على متابعة جيدة للعمل			
٧	تساعد الرقابة التى تقوم بها الإدارة على سرعة تحقيق الأهداف			
٨	يتم توضيح المعايير التى تقوم على أساسها عملية الرقابة للعاملين بالاتحاد			
محور	اتخاذ القرار			
١	يعتمد الاتحاد فى اتخاذ القرارات على معلومات صادقة			
٢	يعتمد اتخاذ القرارات بالاتحاد على مبدأ المشاركة بين العاملين			
٣	مشاركة العاملين بالاتحاد فى اتخاذ القرار يقضى على معظم الشكاوي			
٤	يعتمد اتخاذ القرار بالاتحاد على الأسلوب التحليلى المنطقى للبيانات والمعلومات			
٥	سهولة الاتصال بين المستويات الإدارية بالاتحاد يساعد على سرعة اتخاذ القرار			

مرفق (٥)
استبيان مدى إيمان واقتناع الإدارة بتطبيق معايير الجودة الشاملة

م	العبارات	موافق	إلى حد ما	غير موافق
	إيمان و اقتناع الإدارة بفلسفة الجودة الشاملة			
١	للاتحاد لوائح واضحة تتعلق بتنظيم المسابقات			
٢	الإدارة العليا للاتحاد قادرة على اتخاذ القرارات العادلة فيما يتعلق بالرواتب والمكافآت			
٣	يوجد سياسات واضحة تتعلق بالانتقالات وغيرها من المكافآت			
٤	يحرص الاتحاد على متابعة تنفيذ المقترحات وحلولها			
٥	الاتحاد يقوم بتقديم خدماته على أفضل صورة ممكنة			
٦	يسعى الاتحاد إلى تحقيق التطور والارتقاء بكفاءة عناصر رياضة السلاح			
٧	سياسات الاتحاد الموضوعة تساعد فى تحقيق الأهداف			
٨	يوجد متابعة مستمرة من قبل الاتحاد للتأكد من مستوى الخدمات المقدمة			
٩	الاهتمام برفع المستوى الفنى للمستفيدين جزء من خطط الاتحاد			
١٠	يوجد تقارير يومية تساعد الاتحاد فى التعرف على المشكلات اليومية			
	ثانيا : التمحور حول العميل (المستفيدين)			
١	تلقى معاملة حسنة فى الاتحاد أثناء تلقى الخدمة			
٢	يسهل الإطلاع على الملفات والبيانات الخاصة بالاتحاد			
٣	يهتم الاتحاد بتوفير الرعاية الصحية للمستفيدين			
٤	صرف المستحقات المالية فور الانتهاء من العمل			

٥	إدارة الاتحاد لا يتوفر لديها الوقت الكافي للاستماع للمقترحات			
٦	عدم رضاء المستفيدين عن الخدمات المقدمة من الاتحاد			
٧	لا يتم تقديم الخدمات بسرعة دون تعقيد			
٨	يوجد نظام لتلقي مقترحات و أراء المستفيدين			
	ثالثا : مشاركة المناطق			
١	مناطق الاتحاد تساعد في نقل المشاكل التي تتعرض لها إلى الاتحاد			
٢	توفر المناطق المعلومات والبيانات التي تحتاجها من الاتحاد			
٣	تشترك المناطق في نشر اللعبة			
٤	المناطق تشارك في توفير دورات تدريبية متميزة			
٥	المناطق تساعد في تحقيق أهداف الاتحاد			
٦	يوجد قنوات اتصال بين واضحة بين الاتحاد والمناطق التابعة له			
٧	إمكانيات المناطق تساعد على تحقيق أهداف الاتحاد			
	رابعا : مشاركة العاملين في عمليات التحسين			
١	الدورات التدريبية تساعد العاملين بالاتحاد على تحسين أدائهم			
٢	الاتحاد يسعى إلى مواكبة التطورات العالمية في اللعبة			
٣	يقوم العاملين بتبسيط بعض الإجراءات في حل بعض المشاكل في حالة استخراج بعض المستندات			
٤	توجد معايير لقياس رضاء العميل عن الخدمة المقدمة			
٥	يقوم العاملين بالاتحاد على توصيل الشكاوي والمقترحات للإدارة العليا			
٦	يتم التعاون بين العاملين بالاتحاد والإدارة في عملية التخطيط			
٧	العاملين بالاتحاد يساعدون في تحقيق أهدافه			
٨	العاملين بالاتحاد يساعدون في عملية اتخاذ القرار			
٩	توجد معايير يتم من خلالها وضع مكافآت للعاملين			
	خامسا : التعليم والتدريب			
١	الاتحاد يقوم بعمل دورات تدريبية			
٢	تستطيع الحصول على الدراسات و الأبحاث العلمية في مجال السلاح من الاتحاد			
٣	يتم وضع الدورات بناءً على احتياجات سوق العمل			
٤	يسعى الاتحاد إلى توفير الإمكانيات التي تساعد على التطوير			
٥	يسعى الاتحاد في توفير أحدث الطرق في عملية التدريب			
٦	الخطط التدريبية في الاتحاد تساعد على نشر اللعبة			
٧	الدورات التدريبية في الاتحاد تساعد على تحقيق أهدافه			
٨	يوجد تنسيق بين الاتحاد والمناطق في عمل الدورات المناسبة			
	سادسا : نظام المعلومات			
١	الاتحاد يسعى إلى تزويد الأفراد بالمعلومات التي تهدف إلى تنمية مهاراتهم			
٢	يوجد اتصال بين الأقسام المختلفة مما يساعد على سهولة الحصول على المعلومات			
٣	عدم توفر البيانات والمعلومات بسهولة داخل الاتحاد			
٤	عدم إعلان الاتحاد عن البرامج الزمنية للتطوير			
٥	نظام المعلومات الموجود بالاتحاد يساعد على تحقيق الأهداف			
٦	يوجد بالمناطق سجلات توفر المعلومات للمستفيدين			
٧	يتم استخدام التطور التكنولوجي في تبادل المعلومات داخل الاتحاد			
	سابعاً : الأتصال			
١	المناطق تساعد على الاتصال بالاتحاد			
٢	قنوات الاتصال بين العاملين غير واضحة			
٣	وسائل الاتصال داخل الاتحاد تحقق أهدافه			
٤	يتم الاتصال بين الاتحاد والمناطق التابعة له بسهولة			
٥	يتم استخدام الأساليب التكنولوجية الحديثة في عمليات الاتصال			
٦	سهولة الاتصال داخل الاتحاد تساعد على تجنب المشكلات			