

واقع الخدمات المقدمة بمراكز شباب المدن بمحافظة سوهاج

* أ.د/ عبدالحق سيد عبدالباسط

** أ.م.د/ عصمت محمد سيد

*** د/ عبدالله حسين رضا

**** أ / عماد الدين عبد الباقي محمد

المقدمة ومشكلة الدراسة:

الإدارة الحديثة جزءاً لا يتجزأ من المنظمات والمجتمعات المعاصرة حيث يجب عليها أن تتفاعل مع مشكلات واحتياجات تلك المنظمات والمجتمعات، وأصبح لزاماً عليها أن تتميز بالقدرة على التكيف مع التغير المستمر والتطور المتنامي في مختلف مجالات الحياة وفي المجتمعات المختلفة وذلك من خلال اكتسابها لأنماط تنظيمية مرنة ومتداخلة وبما يتناسب مع طبيعة العمليات والأدوار التي تؤديها. (١٤ : ٨)

لكل قرار رؤية، ولكل حركة فكر، ولكل اتجاه مضمون، ويجمع المضمون دائماً بين كل من الرؤية والحركة والفكر والاتجاه، ومن هنا يأتي التغيير، فالتغيير حقيقة إنسانية يصعب تجاهلها ويستحيل إنكارها، فالتغيير حياة، ومنذ أن وجدت البشرية والعالم في حركة تغيير دائمة لا تهدأ ولا تستقر، فهناك تغييرات في النظم والعلاقات وفي الفكر الإنساني ونمط الحياة وفي أشكال الحكم وفي السلوك والعادات وفي التقاليد والميول، وأصبحت قضية التغيير والتطوير القضية الأولى في عالم اليوم، عالم المتغيرات السريعة، عالم لا تهدء حركته ولا تتوقف مسيرته ولأننا جزء من هذا العالم فلا بد وأن نتأثر ونستجيب لهذه التغيرات والتطورات بما يتفق مع خصائصنا السياسية والإدارية والإقتصادية والثقافية مع الحفاظ على ذاتنا وألا ننفصل عن العالم الذي نعيش فيه. (٤ : ١٠)

ولهذا انتشرت في الآونة الأخيرة الدعوة إلى تفعيل المنظمات الأهلية كجزء من الاهتمام بنمو المجتمع المدني، تأثرة بتساعد الدعوة إلى الممارسات الديمقراطية التي تعتبر مكونة أساسية من مكونات التنمية الشاملة المعتمدة على الموارد البشرية، وفي هذا الإطار أصبح العمل الأهلي أحد أهم وسائط

* استاذ ورئيس قسم الادارة الرياضية والترويح - ووكيل الكلية لشئون خدمة المجتمع و تنمية البيئة - كلية التربية الرياضية - جامعة جنوب الوادي

** استاذ الادارة الرياضية المساعد بقسم الادارة الرياضية والترويح - كلية التربية الرياضية - جامعه اسيوط

*** مدرس بقسم الادارة الرياضية والترويح - كلية التربية الرياضية - جامعه جنوب الوادي

**** معلم تربية رياضية بالتربية والتعليم بمحافظة سوهاج

تحسير الفجوة بين المجتمع والدولة من ناحية وبين الفرد والحياة العامة من ناحية أخرى، مما يسهم إيجابيا في مواجهة السلبية التي تعوق انتشار ثقافة المشاركة وإقامة أسس المجتمع الديمقراطي. (٥١:٩)

مركز الشباب مؤسسة تعمل لخدمة الشباب وتهيئ له استثمار وقت فراغه في أنشطة رياضية وثقافية واجتماعية لإشباع حاجاته وتنمية ميوله وهواياته تحت إشراف قيادة متخصصة يمارس فيها هواياته وبعض المشروعات التي تحتاجها البيئة. (١٤١:١٦)

ويشير "عصام فرج" (٢٠٠٩م) إلى أن مراكز الشباب تعد من أهم مجالات الاستثمار الحقيقي للثروة البشرية الهائلة حيث تحتوي علي العديد من العمليات التربوية ذات الاتجاهات والجوانب المتشعبة التي تهدف غلي تفعيل دور الشباب لإثراء كل مجالات الحياة وتحويل الطاقة البشرية الكامنة لديهم إلى طاقة منتجة من خلال التفاعل والممارسة والتي يدور حولها تعديل سلوك الفرد إلى الاتجاهات المرغوب فيها والمساهمة في إنشاء المواطن الصالح عن طريق تهيئة المناخ الملائم وتكوين اتجاهات إيجابية لدي الأفراد نحو المجتمع الذي يعيشون فيه. (٨:١١)

كما تقوم مراكز الشباب بإعداد الشباب إعداد سليما في نواحي الحياة المختلفة، ووضع وتنفيذ البرامج الخاصة بالمهرجانات في الأعياد والمؤتمرات المحلية والقومية، وتنظيم إسهامات الشباب في مشروعات البيئة والخدمة العامة والإسهام في مواجهة بعض المشكلات المجتمعية الخطيرة مثل الأمية وتلوث البيئة والاتصال بالمؤسسات المجتمعية في البيئة المحيطة لزيادة مشاركة الشباب في الأنشطة والبرامج وتصميم برامج وأنشطة الإشباع احتياجات ورغبات الشباب. (٢٧٧:٢٠)

والنهوض بمركز الشباب وتحويلها إلى مراكز عصرية تمتد إليها يد التجديد والتطوير هو هدف ينبغي أن تنظر إليه الدولة باهتمام وتسعي لتنفيذه حتى تستطيع هذه المراكز القيام بخدمات أفضل و أن توسع دائرة أنشطتها لتشمل جميع الأنشطة الرياضية والاجتماعية والثقافية والسياسية. (٢٥)

حيث يرى الباحث أن التغيير الناجح يعتمد على مدى التعهد والالتزام به، حيث يفشل التغيير إن لم يكن هناك مشاركين رئيسيين في التغيير يلتزمون بالحفاظ على الأهداف المرتبطة بالتغيير، حيث أن إيمان العاملين داخل هذه المراكز بأهداف إدارة التغيير ينعكس إيجابياً على المجتمع الخارجي لإشباع الاحتياجات وحل المشكلات ومساعدة الناس على تحقيق أهدافهم الحياتية والاعتماد على أنفسهم وتقوية العلاقات بينهم لما يتم تقديمه لهم من خدمات، والعاملين بمراكز شباب المدن بمحافظة سوهاج الذين هم جوهر عملية التغيير من حيث الإيمان بأهداف التغيير والثقة في الإدارة والدافعية للعمل ومستوى درجة انتمائهم للمؤسسة وهذا ما دفع الباحث إلى محاولة معرفة واقع جودة الخدمات المقدمة بمراكز شباب المدن بمحافظة سوهاج.

من هنا كانت أهمية تحقيق متطلبات إدارة التغيير لهذه المراكز حتى تقوم بأداء خدماتها بفعالية وكفاءة أكثر وتحسن من خدماتها باستمرار وتعمل على أن تكون خدماتها تتوافق مع توقعات

المستفيدين وتؤدي هذه الخدمات في ظل علاقات إنسانية من خلال عاملين أكفاء مدربين على أداء الخدمة.

ومن خلال تردد الباحث علي المنشآت والهيئات الرياضية المختلفة وبالأخص مراكز الشباب وبأجراء المقابلات الشخصية غير المقتنة لاحظ الباحث تدني مستوى الخدمات المقدمة بمراكز شباب المدن بمحافظة سوهاج بما لا يتناسب مع احتياجات المستفيدين في ظل التقدم الذي يشهده العالم خاصة في ظل تعرض مراكز شباب المدن بمحافظة سوهاج لقوى داخلية وخارجية (زيادة المنافسة- الانفتاح العالمي- التطور التكنولوجي) أدت إلى ضرورة قيام مراكز شباب المدن بمحافظة سوهاج بالعمل علي تحسين جودة الخدمات التي تقدمها بما يتناسب مع احتياجات المستفيدين، لذلك جاءت هذه الدراسة لبحث واقع الخدمات المقدمة بمراكز شباب المدن بمحافظة سوهاج.

فمن الدراسات التي تناولت جودة الخدمات دراسة "سحر حسن الطيب" بدراسة عام (٢٠٠٠م) (٨) دراسة "صلاح حسن علي سلام" بدراسة (٢٠٠١م) (١٠) دراسة "إبراهيم نزيه محمد" (٢٠٠٤م) (٣). وفي حدود علم الباحث وما أطلع عليه من الأبحاث والدراسات السابقة التي تتطرق إلى هذا المجال البحثي لم يجد من الأبحاث والدراسات العلمية المرجعية التي تدور حول تحديد واقع جودة الخدمات المقدمة بمراكز شباب المدن بمحافظة سوهاج وكان في حد ذاته من أحد الدوافع الحقيقية لإجراء هذه الدراسة.

أهمية الدراسة والحاجة إليها:

تتضح أهمية هذه الدراسة في كونها تطبيق على المجتمع المصري حيث تنادي قطاعات الدولة في تطويره وتنميته والرفع من مستواه الرياضي، ويمكن تحديد أهمية البحث والحاجة إليه في النقاط التالية:

إن الكفاءة في إدارة التغيير قد تساعد على تحسين جودة الخدمات المقدمة بمراكز الشباب بمحافظة سوهاج في الإدارة الجديدة وبالتالي يكون هناك التزام من العاملين لتحقيق أهدافها.

قد تقدم معلومات دقيقة بمراكز الشباب بمحافظة سوهاج عن تحسين جودة الخدمات وكيف يمكن زيادتها لرفع كفاءة وفعالية العمل ومن ثم تحقيق الأهداف المنشودة.

قد تعود الاستفادة على المجتمع من خلال الارتقاء بمراكز الشباب بمحافظة سوهاج، وتعزيز كفاءة وفعالية العاملين بها، حيث أن مراكز شباب المدن إذا ما أرادت التغيير بصورة منهجية وعلمية ينعكس ذلك على الأداء ومستوى الخدمات التي تقدم للمجتمع .

هدف الدراسة:

تهدف الدراسة إلى التعرف على واقع الخدمات المقدمة بمراكز شباب المدن بمحافظة سوهاج من خلال تحليل ادراكات العاملين.

تساؤل الدراسة:

١ - ما واقع جودة الخدمات المقدمة بمراكز شباب المدن بمحافظة سوهاج من خلال تحليل إدراكات العاملين؟

مصطلحات الدراسة:

١ - جودة الخدمة:

التعرف على احتياجات العملاء وتحقيق رغباتهم بشكل فعال يخلو من أي عيوب ومن أول مرة، فضلاً عن تحقيق الاستمرارية في تحسين الأداء (٢٠ : ٥٧) .

٢ -مراكز الشباب:

هيئة شبابية تربية أهلية ذات نفع عام ولها شخصية اعتبارية مستقلة، تسهم في تنمية النشء والشباب باستثمار وقت فراغهم في ممارسة مختلف الأنشطة الثقافية والاجتماعية والرياضية والوطنية وتسعى لإكسابهم المهارات التي تكفل تحمل المسؤولية في إطار القانون والسياسة العامة للدولة.(١٨:١٢)

الدراسات المرتبطة:

في حدود علم الباحث قام بمسح للدراسات والبحوث المرتبطة بهذا المجال البحثي وقام الباحث بترتيبها تصاعدياً من الأقدم إلى الأحدث

أولاً: الدراسات العربية:

دراسة سحر حسن الطيب عام (٢٠٠٠م) (٨) وهدفت الدراسة إلى تقييم مستوى جودة الخدمة التعليمية بمختلف نوعيات مدارس التعليم الأساسي بمحافظة القاهرة، واستخدم الباحث المنهج الوصفي التحليل واشتملت العينة علي (٩٥) مديرة و(١٦٤) معلمة و(٤٠٠) من أولياء الأمور في مختلف مدارس التعليم الأساسي بمحافظة القاهرة، وكانت من أهم أدوات جمع البيانات الاستبانة، وكانت أهم النتائج وجود اختلاف في مستوى جودة الخدمة التعليمية باختلاف نوعيات مدارس التعليم الأساسي مع انخفاض عام في مستوى جودة الخدمة في هذه المرحلة التعليمية.

دراسة إبراهيم نزيه محمد عام (٢٠٠٤م) (٣) وهدفت الدراسة إلي بيان درجة التطابق أو الإختلاف بين توقعات المستفيدين لمظاهر الامتياز في الخدمة المقدمة من مراكز الشباب وبين إدراك الإدارة لهذه التوقعات، واستخدم الباحث المنهج الوصفي ، وشملت العينة على (٧٢٧) من الشباب المستفيدين من الخدمات التي تقدمها مراكز الشباب قيد البحث وعينة للإدارة قوامها (٧٩) فرد، وكانت من أهم أدوات جمع البيانات الاستبانة، وكانت أهم النتائج ضعف قدرة الإدارة على تفهم احتياجات ورغبات المستفيدين، وانخفاض مستوى الدافعية لدى الإدارة بمراكز الشباب لتقديم الخدمة بصورة جيدة.

دراسة مؤمن طه عبد النعيم (٢٠٠٧) (١٥) هدفت الدراسة الى قياس جودة الخدمة المقدمة بحمامات السباحة بتطبيق أسلوب الفجوة، واستخدم الباحث المنهج الوصفي أسلوب المسح الميداني وكانت أهم أدوات جمع البيانات الاستبانة، وكانت أهم النتائج، وجود فجوة سلبية بين توقعات المستفيدين بالخدمة وبين ادراكات المستفيدين للأداء الفعلي .

دراسة أحمد بسيوني حسن (٢٠١٠) (٢) هدفت الدراسة الى قياس جودة الخدمة باستخدام أسلوب الفجوة بمكاتب رعاية الطلاب بالجامعات المصرية، واستخدم الباحث المنهج الوصفي، واشتملت العينة على الطلاب المستفيدين والعاملين بإدارة رعاية الطلاب والمدرسين والإداريين ، واستخدم الباحث المنهج الوصفي، وكانت أهم أدوات جمع البيانات الاستبانة، وكانت أهم النتائج وجود فجوة بين ادراك الإدارة لتوقعات المستفيدين لمستوى الخدمة المقدمة بمكاتب رعاية الطلاب بالجامعات المصرية وتوقعات المستفيدين لها وفي اتجاه ادراك الإدارة لتوقعات المستفيدين .

دراسة خالد محمد رسلان (٢٠١٢) (٥) هدفت الدراسة الى التعرف على الإدراكات والتوقعات للإدارة والمستفيدين لمستوى الخدمة المقدمة من مشروعات برامج التنمية الرياضية، وقد استخدم الباحث المنهج الوصفي أسلوب المسح، واشتملت الدراسة على العاملين ببرامج التنمية الرياضية ، وكانت أهم أدوات جمع البيانات الاستبانة، وكانت أهم النتائج أن هناك إدراك من جانب الإدارة لتوقعات المستفيدين.

دراسة احمد عزمي امام ، حسين محمد عبد الحليم (٢٠١٣) (١) هدفت الدراسة الي تطبيق أسلوب الفجوة لقياس جودة الخدمة الرياضية بمديرية الشباب والرياضة بمحافظة المنيا ، وقد استخدم الباحث المنهج الوصفي ، واشتملت العينة على العاملين والإداريين بالمنشآت الرياضية بمديرية الشباب والرياضة بمحافظة المنيا، وكانت أهم أدوات جمع بيانات الاستبانة، وكانت أهم النتائج وجود فجوة سلبية بين إدراكات المستفيدين للخدمة المقدمة من المنشآت الرياضية وتوقعاتهم لها ، ووجود فجوة بين إدراكات الإدارة للمواصفات الخاصة بالخدمة وبين إدراكات المستفيدين لمستوى الأداء الفعلي للخدمة.

ثانياً: الدراسات الأجنبية:

دراسة كل من (Stewart & Kringas) (٢٠٠٤م) (٢٣) هدفت الدراسة إلى تحليل أنماط إدارة التغيير في ست من الوكالات الاسترالية العاملة في الخدمات العامة، واستخدم الباحث المنهج الوصفي، واشتملت العينة على (١٢) مدير من كل وكالة، وكانت أهم أدوات جمع البيانات الاستبانة، وكانت أهم النتائج، هي اعتبار العوامل المشتركة التي تقود إلى نتائج ناجحة في التغيير في المنظمات هي (اعتماد نموذج مناسب في التغيير - توافر القيادة التفاعلية- دعم الإدارة العليا - احترام الثقافة التنظيمية).

دراسة Jimmieson . White & Peach (٢٠٠٥م) (٢٢) هدفت الدراسة إلى معرفة درجة جاهزية الموظفين للتغيير باستخدام نظرية السلوك المخطط في تغير الإدارة، واستخدم الباحث المنهج

الوصفي، واشتملت العينة علي(١٤٩) موظف يعملون في احدى المنظمات الحكومية المحلية الكبرى في كوينز لاند بأستراليا، وكانت أهم أدوات جمع البيانات الاستبانة، وكانت أهم النتائج، أن مشاركات الموظفين في عملية التغيير تفاوتت ما بين متوسطة وعليا وفقا لمعتقداتهم ونقلهم إلى أماكن عمل أخرى.

دراسة Strebel (٢٠٠٦)(٢٤) هدفت الدراسة إلى معرفة أسباب مقاومة التغيير في المنظمات، واستخدم الباحث المنهج الوصفي، واشتملت العينة علي (١٢٨) موظف، وكانت من أهم أدوات جمع البيانات الاستبانة، وتوصلت الدراسة إلى أنه هناك بين مصالح العاملين ونجاح عملية التغيير عندما يمس التغيير التعاقدات والاتفاقيات.

دراسة Guidroze . Luce . & Denison (٢٠١٠م) (٢١) وهدفت الدراسة الي كيفية دمج المنظمات وتغيير الثقافة وتطوير القيادة في مبادرة واحدة متوازنة، واستخدم الباحث المنهج الوصفي، واشتملت العينة علي(٢٠٠٠) موظف موزعة على ١٧ بلد على مستوى العالم، وكانت من أهم أدوات جمع البيانات الاستبانة، وكانت أهم النتائج، أن دمج الثقافة التنظيمية مع تطوير القيادة يمكن أن يساعد في إنشاء خط واضح بين الفرد والمؤسسة.

إجراءات الدراسة :

منهج الدراسة:

استخدم الباحث المنهج الوصفي بخطواته وإجراءاته وذلك لمناسبته لطبيعة الدراسة.

مجتمع الدراسة:

يشمل مجتمع الدراسة العاملين بمراكز شباب المدن بمحافظة سوهاج والمتمثل في " أعضاء مجلس الإدارة، مشرفي الأنشطة، مديري المراكز" وذلك للعام ٢٠٢٠م/٢٠٢١م والبالغ عددهم (١٩٧) فرد.

العينة الأساسية:

قام الباحث باختيار عينة الدراسة الأساسية بالطريقة الطبقيّة العشوائية من المجتمع الأصلي وبلغت قوامها (١٣١) فرداً وبنسبة مئوية قدرها (٦٦,٤٩%) وجدول (١) يوضح ذلك :

جدول رقم (١) توصيف عينة الدراسة

م	توصيف عينة الدراسة	مجتمع الدراسة	عينة الدراسة الأساسية	عينة الدراسة الاستطلاعية
١	أعضاء مجلس الإدارة	١٢٠	٨٠	١١
٢	مديري المراكز	١٥	١٠	٣
٣	مشرفي الأنشطة	٦٢	٤١	٦
٤	المجموع	١٩٧	١٣١	٢٠
٥	النسبة المئوية	%١٠٠	%٦٦,٤٩	%١٠,١٥

أدوات جمع البيانات :

استعان الباحث في جمع بيانات هذه الدراسة بالأدوات التالية:

المقابلة الشخصية:

قام الباحث بإجراء بعض المقابلات الشخصية مع بعض أعضاء مجلس إدارة مراكز شباب المدن بمحافظة سوهاج وبعض مديري مراكز شباب المدن بمحافظة سوهاج وبعض مشرفي الأنشطة بمراكز شباب المدن بمحافظة سوهاج بغرض الحصول على البيانات التي تفيد الدراسة.

الاستبانة:

قام الباحث بتصميم الاستبانة كما يلي:

استبانة جودة الخدمات:

هدفت الاستبانة إلى التعرف على واقع جودة الخدمات المقدمة بمراكز شباب المدن بمحافظة سوهاج (من إعداد الباحث)، وقد تم تصميم هذه الاستبانة في ضوء هدف الدراسة والغرض منها وذلك من خلال:

١- تحديد المحاور الرئيسية للاستبانة:

قام الباحث بتحديد أربعة محاور رئيسية توصل إليها من خلال ما جمعه من معلومات وما أطلع عليه من دراسات ومراجع متخصصة في مجال جودة الخدمات (١، ٢، ٣، ٤، ٥، ٦، ٧، ١٠، ٩، ٨)، وذلك للتعرف على الوضع الراهن.

قام الباحث بعرض المحاور المقترحة على (١٠) من الخبراء مرفق (١) لإبداء الرأي عن مدى مناسبتها ومدى كفايتها لتصميم الاستبانة، وقد ارتضى الباحث البقاء على المحاور التي تحوز على نسبة (٧٠%) فأكثر من آراء السادة الخبراء وجدول (٢) يوضح ذلك.

جدول (٢) النسبة المئوية لآراء السادة الخبراء حول مناسبة محاور استبانته واقع جودة الخدمات (ن=١٠)

م	المحاور الأساسية	رأي الخبير		النسبة المئوية
		مناسب	غير مناسب	
١	فاعلية العنصر البشري	١٠	-	%١٠٠
٢	إهتمام الإدارة بخدمة المستفيدين	١٠	-	%١٠٠
٣	التسهيلات المادية	١٠	-	%١٠٠
٤	سهولة الوصول للخدمة	١٠	-	%١٠٠

يتضح من جدول (٢) أن النسبة المئوية لموافقة السادة الخبراء على محاور استبانة جودة الخدمات تراوحت ما بين (١٠٠%)، وقد ارتضى الباحث نسبة ٧٠% من آراء السادة الخبراء كحد أدنى القبول تلك المحاور، وعلى ذلك لم يتم حذف أي محور ليكون عدد المحاور المقبولة (٤) محاور.

صياغة عبارات استبانة واقع إدارة التغيير

١ - الصورة المبدئية للاستبانة

تم صياغة عبارات الاستبانة في ضوء المحاور المستخلصة من آراء السادة الخبراء في صورتها المبدئية مرفق (٢) وتم عرضها على الخبراء مرفق (١) وذلك في الفترة من.

جدول (٣٩) النسبة المئوية لأراء السادة الخبراء في العبارات المقترحة لاستبانه جودة الخدمة (ن=١٠)

سهولة الوصول للخدمة		التسهيلات المادية		إهتمام الإدارة بخدمة المستفيدين		فاعلية العنصر البشري		الفرعي	العبارات المقترحة لاستبانه واقع جودة الخدمات الرئيسية
%	العبارة	%	العبارة	%	العبارة	%	العبارة		
%٩٠	١	%٩٠	١	%٨٠	١	%٩٠	١		
%١٠٠	٢	%١٠٠	٢	%٩٠	٢	%٥٠	٢		
%١٠٠	٣	%١٠٠	٣	%١٠٠	٣	%٩٠	٣		
%١٠٠	٤	%١٠٠	٤	%١٠٠	٤	%١٠٠	٤		
%٩٠	٥	%٩٠	٥	%١٠٠	٥	%١٠٠	٥		
		%٦٠	٦	%١٠٠	٦	%٨٠	٦		
				%٥٠	٧	%٤٠	٧		
				%٩٠	٨	%٥٠	٨		
						%٨٠	٩		
						%١٠٠	١٠		
						%٩٠	١١		
						%٩٠	١٢		

ينضح من جدول (٣) أن النسبة المئوية لأراء السادة الخبراء لعبارات استبانه واقع جودة الخدمات تراوحت ما بين (%٤٠ : %١٠٠)، وقد ارتضى الباحث بالعبارات التي حصلت على نسبة مئوية ٧٠% فأكثر، وبذلك تم استبعاد عدد (٥) عبارات ليصبح عدد عبارات الاستبانه ككل (٢٦) عبارة.

المعاملات العلمية لاستبانه واقع الخدمات المقدمة بمراكز شباب المدن:

اولاً: صدق الاستبانه:

صدق المحتوى:

لإيجاد صدق الاستبانة استخدم الباحث صدق المحتوى حيث تم تطبيق الاستبانة على مجموعة من السادة الخبراء قوامها (١٠) خبراء بهدف إبداء الرأي في أن الاستبانة تقيس ما وضعه من أجله، وجدول (٣) يوضح ذلك.

صدق الاتساق الداخلي:

إستخدم الباحث صدق الاتساق الداخلي لحساب معامل الصدق وذلك بهدف التحقق من صدق الاستبانة، حيث تم تطبيق الاستبانة على مجموعة قوامها (٢٠) من مجتمع البحث ومن خارج عينة البحث الأساسية.

جدول (٤) معاملات الارتباط بين مفردات المحاور لاستبانته واقع الخدمات المقدمة بمراكز شباب المدن ومجموع المحاور (ن=٢٠)

سهولة الوصول للخدمة		التسهيلات المادية		إهتمام الإدارة بخدمة المستفيدين		فاعلية العنصر البشري		الفرعي	واقع جودة الخدمة
معامل الارتباط	العبارة	معامل الارتباط	العبارة	معامل الارتباط	العبارة	معامل الارتباط	العبارة	الرئيسي	
٠.٨٥	٢٢	٠.٩٥	١٧	٠.٨٧	١٠	٠.٩١	١		
٠.٩٤	٢٣	٠.٩١	١٨	٠.٨٢	١١	٠.٩٣	٢		
٠.٨٩	٢٤	٠.٨٢	١٩	٠.٩٣	١٢	٠.٩٨	٣		
٠.٩٣	٢٥	٠.٨٤	٢٠	٠.٩٧	١٣	٠.٩٠	٤		
٠.٩٦	٢٦	٠.٨٧	٢١	٠.٩٢	١٤	٠.٩٢	٥		
				٠.٩٠	١٥	٠.٨٩	٦		
				٠.٩١	١٦	٠.٨٣	٧		
						٠.٨٨	٨		
						٠.٩١	٩		

قيمة ر الجدولية عند مستوى ٠.٠٥ = ٠.٤٤٤

يتضح من جدول (٤) أن معاملات الارتباط بين مجموع المحاور والدرجة الكلية للإستبانة تراوحت ما بين (٠.٨٢ ، ٠.٩٨) وهى معاملات ارتباط دالة إحصائياً عند مستوى (٠.٠٥) مما يشير إلى صدق الاتساق الداخلى للمحاور.

جدول (٥) معاملات الارتباط بين مجموع كل محور والمجموع الكلي لاستبانته
واقع إدارة التغيير بمراكز شباب المدن ومجموع المحور (ن=٢٠)

م	المحور	قيمة ر المحسوبة
١	فاعلية العنصر البشري	٠.٩٥
٢	إهتمام الإدارة بخدمة المستفيدين	٠.٩٤
٣	التسهيلات المادية	٠.٩١
٤	سهولة الوصول للخدمة	٠.٩٦

قيمة ر الجدولية عند مستوى ٠.٠٥ = ٠.٤٤٤

يتضح من جدول (٥) أن معاملات الارتباط بين مجموع كل محور والدرجة الكلية للاستبانته تراوحت ما بين (٠.٩١ : ٠.٩٦) وهي معاملات ارتباط دالة إحصائياً عند مستوى (٠.٠٥) مما يشير إلى الاتساق الداخلي للاستبانة ككل.

ثانياً: ثبات استبانته واقع الخدمات المقدمة بمراكز شباب المدن:

ثبات ألفا كرونباخ:

لإيجاد معامل الثبات استخدم الباحث طريقة الثبات لمعامل ألفا كرونباخ على عينة استطلاعية قوامها (٢٠) فرد من مجتمع البحث وخارج العينة الأساسية، وجدول (٦) يوضح ذلك.
جدول (٦) ثبات ألفا كرونباخ بين محاور استبانته واقع الخدمات المقدمة بمراكز شباب المدن (ن=٢٠)

م	المحاور	معامل ثبات ألفا كرونباخ
١	فاعلية العنصر البشري	٠.٨٨
٢	إهتمام الإدارة بخدمة المستفيدين	٠.٩٠
٣	التسهيلات المادية	٠.٨٩
٤	سهولة الوصول للخدمة	٠.٨٧
٥	الإستبانة ككل	٣.٥٤

يتضح من جدول (٦) أن معاملات الثبات (ألفا كرونباخ) بين محاور الاستبانة والمجموع الكلي لها تراوحت ما بين (٠.٨٧ : ٠.٩٠) وهي معاملات ارتباط دالة إحصائياً عند مستوى (٠.٠٥) مما يشير إلى أن الاستبيان يتمتع بثبات عالي.

الصورة النهائية لاستبانة واقع جودة الخدمات:

قام الباحث بكتابة شكل الاستبانة في صورتها النهائية وذلك بترتيب العبارات تبعاً للمحور المنتمية إليه بحيث تجمع العبارات الخاصة بكل محور مع بعضها مرفق (٤) وجدول رقم (٤) يوضح عدد العبارات الخاصة بكل محور من محاور استبانة واقع الخدمات المقدمة قبل وبعد العرض على السادة الخبراء.

تطبيق الدراسة:

بعد أن تأكد الباحث من صدق وثبات الاستبيانات تم التطبيق على عينة الدراسة الأساسية في الفترة من ٢٠٢١/٣/١٥ م إلى ٢٠٢١/٦/١٧، حيث تم تطبيق الاستبانة على عدد (١٣١) فرد من إجمالي (١٩٧) من المجتمع الكلي للعينة .

المعالجات الإحصائية:

استخدم الباحث المعالجات الإحصائية الآتية:

الدرجة المقدره.

النسبة المئوية.

معامل الارتباط.

وقد ارتضى الباحث مستوى دلالة عند مستوى (٠.٠٥)، كما استخدم البرنامج الإحصائي spss الحساب بعض المعاملات الإحصائية.

عرض ومناقشة نتائج تساؤل الدراسة "ما واقع جودة الخدمات بمراكز شباب المدن بمحافظة سوهاج من خلال تحليل ادراكات العاملين؟".

المحور الأول: فاعلية العنصر البشري بمراكز شباب المدن

جدول (٧) الدرجة المقدره والنسبة المئوية لاستجابات عينة الدراسة في المحور الأول
(فاعلية العنصر البشري بمراكز شباب المدن) (ن = ١٣١)

الترتيب	النسبة المئوية	الدرجة المقدره	الإستجابات			العبارة	م
			غير موافق	الى حد ما	موافق		
٢	٧٦.٥	٣٠١	٢	٥٠	٦	تدعم إدارة مركز الشباب برامج تحسين جودة الخدمات المقدمة.	١
١	٧٧.٨	٣٠٦	١	٦٧	٥	استفسارات السادة المستفيدين تلقي ترحيب من إدارة مركز الشباب.	٢
٣	٧٥.٥	٢٩٧	٢	٥٢	٥	تضع إدارة مركز الشباب مصلحة المستفيدين في مقدمة اهتماماتها.	٣
٦	٧١.٢	٢٨٠	٤	٢٣	٦	يهتم المسئولون بحل المشكلات التي تواجه المستفيدين.	٤
٨	٦٨.٤	٢٦٩	٣	٥٢	٤	يلتزم جميع العاملين بتحقيق اعلي درجات الجودة.	٥
٥	٧٢.٢	٢٨٤	٣	٤٧	٥	هناك سهولة في التعامل مع المدربين والعاملين.	٦
٤	٧٢.٥	٢٨٥	٣	٤٨	٥	يتوفر لدي المدربين المهارات التدريبية بما يجعلهم يقومون بأداء	٧
٦	٧١.٢	٢٨٠	٣	٥٣	٤	يتوفر لدي المدربين المعرفة الكافية بجميع الأجهزة الرياضية الموجودة	٨
٧	٦٩.٤	٢٧٣	٣	٦٠	٤	يراعي المدربين عوامل الأمن والسلامة في التدريب واستخدام الأجهزة.	٩
	٧٢.٨	٢٥٧				الدرجة الكلية للمحور	

يتضح من جدول (٧) أن النسبة المئوية لعبارات المحور الأول لاستبانته واقع جودة الخدمات المقدمة بمراكز شباب المدن بمحافظة سوهاج ترواحت ما بين (٦٨.٤٥، ٧٧.٨٦)، بينما كانت الدرجة المقدره لمجموع المحور (٢٥٧٥) وكانت النسبة المئوية (٧٢.٨٠)، والمتوسط الحسابي لاستجابات العينة تراوح ما بين (٢.٠٥، ٢.٣٤)، كما بلغ المتوسط الحسابي لاستجابات عينة البحث للمحور ككل (٢.١٨). كما يتضح من الجدول السابق انه توجد فروق دالة إحصائياً بين آراء عينة البحث لجميع العبارات وفي اتجاه إلى حد ما .

ويتضح من الجدول أن المحور الأول فرعى وهو (فاعلية العنصر البشري) أن أعلى عبارة رقم (٢) "استفسارات السادة المستفيدين تلقي ترحيب من إدارة مركز الشباب" حيث جاءت بدرجة مقدره (٣٠٦) ونسبة مئوية (٧٧.٨٦)، وجاءت اقل عبارة رقم (٥) "يلتزم جميع العاملين بتحقيق اعلي درجات الجودة" حيث جاءت بدرجة مقدره (٢٦٩) ونسبة مئوية (٦٨.٤٥).

يرى الباحث من خلال أراء عينة البحث أن إدارة مراكز الشباب بالمدن ترحب باستفسارات المستفيدين والمتريدين كما تدعم إدارة مركز الشباب برامج تحسين جودة الخدمات المقدمة حيث تضع الإدارة نصب عينها مصلحة المستفيدين من خدمات مراكز الشباب المدن وهذا اتجاه ايجابي.

وفي هذا الصدد أشارت نتائج دراسة محمود جمال(٢٠١٩)(١٧) إلى ضرورة توافر شبكة اتصال بالاتحاد تضم بعض الخدمات المقدمة للمستفيدين مما تسهل عليهم الحصول على إجابة لتساؤلاتهم.

واختلف مع ذلك نتائج دراسة عز الدين محمود (٢٠١٤م)(١٢) والتي أشارت إلى عدم وجود الاهتمام الكافي بالمستفيدين من قبل الإدارة والعاملين وعدم الاهتمام بقياس آراء العملاء نحو ما يقدم إليهم من خدمات وكذا عدم الاهتمام بتحدي رغباتهم واحتياجاتهم.

المحور الثاني: اهتمام الإدارة بخدمة المستفيدين بمراكز شباب المدن بمحافظة سوهاج

جدول (٨) الدرجة المقدره والنسبة المئوية لاستجابات عينة الدراسة في المحور الثاني

(إهتمام الإدارة بخدمة المستفيدين بمراكز شباب المدن) (ن = ١٣١)

م	العبارة	الإستجابات			الدرجة المقدره	النسبة المئوية	الترتيب
		موافقة	تأييد	غير موافق			
١	هناك إحترام متبادل بين الإدارة والمستفيدين.	٨٢	٣	١٠	٣٣٤	٨٤.٩	١
٢	مواعيد تقديم الخدمة بمركز الشباب تتناسب مع المستفيدين.	٧١	٤	١٧	٣١٦	٨٠.٤	٢
٣	إحتياجات المستفيدين تعتبر في مقدمة أولويات إهتمامات الإدارة.	٦١	٥	١٧	٣٠٦	٧٧.٨	٥
٤	تقوم إدارة مركز الشباب بإكتشاف الأخطاء أولاً بأول والعمل علي	٥٩	٤	٢٥	٢٩٦	٧٥.٣	٦
٥	تقوم الإدارة بتصميم الخدمات وفقاً لمواصفات تتطابق مع توقعات	٥٢	٤	٣١	٢٨٣	٧٢.٠	٧
٦	هناك سهولة في الإتصال بين المستفيدين والإدارة.	٦٨	٤	١٧	٣١٣	٧٩.٦	٣
٧	هناك مرونة وتنوع في الخدمات المقدمة للمستفيدين.	٦٨	٤	٢٣	٣٠٧	٧٨.١	٤
	الدرجة الكلية للمحور				٢١٥	٧٨.٣	

يتضح من جدول (٨) أن النسبة المئوية لعبارات المحور الثاني لاستبانته واقع جودة الخدمات المقدمة بمراكز شباب المدن بمحافظة سوهاج تراوحت ما بين (٧٢.٠١، ٨٤.٩٩)، بينما كانت الدرجة المقدره

لمجموع المحور (٢١٥٥) وكانت النسبة المئوية (٧٨.٣٤)، والمتوسط الحسابي لاستجابات العينة تراوح ما بين (٢.١٦، ٢.٥٥)، كما بلغ المتوسط الحسابي لاستجابات عينة البحث للمحور ككل (٢.٣٥).

كما يتضح من الجدول السابق انه توجد فروق دالة إحصائياً بين آراء عينة البحث في العبارات (١، ٢، ٦، ٧) وفي اتجاه موافق، والعبارات (٣، ٤، ٥) وفي اتجاه إلى حد ما.

ويتضح من الجدول أن المحور الثاني فرعى وهو (اهتمام الإدارة بخدمة المستفيدين) أن أعلى عبارة رقم (١) "هناك احترام متبادل بين الإدارة والمستفيدين" حيث جاءت بدرجة مقدرة (٣٣٤) ونسبة مئوية (٨٤.٩٩)، وجاءت أقل عبارة رقم (٥) "تقوم الإدارة بتصميم الخدمات وفق المواصفات التي تتطابق مع توقعات المستفيدين" حيث جاءت بدرجة مقدرة (٢٣١) ونسبة مئوية (٧٢.٠١).

ويعزو الباحث نتائج آراء عينة البحث إلى وجود نوع من الثقة والاحترام المتبادل بين الإدارة والمستفيدين وتوافر جو يسوده المحبة والتقدير وذلك لان الإدارة تتبع سياسة واضحة ومعلنة للجميع وتلبى جميع استفسارات المستفيدين حيث تسعى الإدارة إلى تسهيل قنوات الاتصال بينها وبين المستفيدين كما تلتزم بتقديم الخدمات في الوقت المناسب.

وهذا ما اتفقت معه دراسة "كمال الخولي" (٢٠٠٩م) (١٣) إلى أن تلبية رغبات المستفيدين تعتبر من أولويات الإدارة والمحافظة على معلومات وخصوصيات المستفيدين يعطي ثقة للمستفيدين تجاه الإدارة والعاملين كما يزيد من الاحترام المتبادل تجاه المستفيدين، كما يجب على الإدارة تقديم الخدمات للمستفيدين وفقاً للمواصفات التي تتطابق معهم.

واختلف مع ذلك ما أشارت إليه دراسة "سماح محمد حلاوة"، "فتحي توفيق فتحي" (٢٠١٦م) (٧) إلى أن مركز الشباب ليس لديه معلومات عن احتياجات المستفيدين ومتطلباتهم، ولا يقوم بتحليل لرغبات وميول المستفيدين لتحقيقها، مركز الشباب لا يعمل على تقديم خدمات ذات جودة عالية للمستفيدين، وكذلك مركز الشباب لا يعمل على جذب مزيد من المستفيدين.

وكذلك أشارت دراسة إبراهيم نزيه محمد (٢٠٠٤م) (٣) إلى ضعف قدرة الإدارة على تفهم احتياجات ورغبات المستفيدين.

المحور الثالث: التسهيلات المادية بمراكز شباب المدن بمحافظة سوهاج

جدول (٩) الدرجة المقدره والنسبة المئوية لاستجابات عينة الدراسة في المحور الثالث
(التسهيلات المادية بمراكز شباب المدن) (ن = ١٣١)

م	العبارة	الإستجابات			الدرجة المقدره	النسبة المئوية	الترتيب
		موافق	متوافق	غير موافق			
١	يتوفر لدي مركز الشباب كافة التسهيلات المادية التي تضمن	٥٧	٥٠	٢٤	٢٩٥	٧٥.٠٦	١
٢	تتوفر بمركز الشباب الإمكانيات التي تجعله متميز عن غيره من	٤٣	٦٠	٢٨	٢٧٧	٧٠.٤٨	٣
٣	تقوم الإدارة بعمل صيانة دورية وتحديث مستمر للأجهزة	٥٢	٤٥	٣٤	٢٨٠	٧١.٢٥	٢
٤	الأجهزة الرياضية متنوعة كي تفي بمتطلبات وإحتياجات	٥٠	٣٨	٤٣	٢٦٩	٦٨.٤٥	٤
٥	يتناسب عدد غرف تغيير الملابس مع مساحه مركز الشباب.	٤٢	٣٣	٥٦	٢٤٨	٦٣.١٠	٥
	الدرجة الكلية للمحور				١٣٦	٦٩.٦٧	

يتضح من جدول (٩) أن النسبة المئوية لعبارات المحور الثالث لاستبانته واقع جودة الخدمات المقدمة بمراكز شباب المدن بمحافظه سوهاج تراوحت ما بين (٦٣.١٠ ، ٧٥.٠٦)، بينما كانت الدرجة المقدره لمجموع المحور (١٣٦٩) وكانت النسبة المئوية (٦٩.٦٧)، والمتوسط الحسابي لاستجابات العينة تراوح ما بين (١.٨٩ ، ٢.٢٥)، كما بلغ المتوسط الحسابي لاستجابات عينة البحث للمحور ككل (٢.٠٩).

كما يتضح من الجدول السابق انه توجد فروق دالة إحصائياً بين آراء عينة البحث في جميع العبارات وفي اتجاه إلى حد ما .

ويتضح من الجدول أن المحور الثالث فرعى وهو (التسهيلات المادية) أن أعلى عبارة رقم (١) "يتوفر لدي مركز الشباب كافة التسهيلات المادية التي تضمن تقديم خدمات تتميز بالجودة" حيث جاءت بدرجة مقدره (٢٩٥) ونسبة مئوية (٧٥.٠٦)، وجاءت اقل عبارة رقم (٥) "يتناسب عدد غرف تغيير الملابس مع مساحه مركز الشباب " حيث جاءت بدرجة مقدره (٢٤٨) ونسبة مئوية (٦٣.١٠).

يرى الباحث من خلال آراء عينة البحث ان مراكز شباب المدن يتوفر لديها كافة التسهيلات المادية التي تضمن تقديم خدمات تتميز بالجودة، كم تقوم الإدارة بعمل صيانة دورية وتحديث مستمر للأجهزة المستخدمة وكذلك تتوفر بمركز الشباب الإمكانيات التي تجعله متميز عن غيره من المنشآت الرياضية، إلا أن غرف تغيير الملابس غير مناسبة نسبياً.

وفى هذا الصدد أشارت نتائج دراسة محمود جمال (٢٠١٩م) (١٧) إلى عدم توافر الدعم المادي للبرامج التدريبية وضعف الإمكانيات المتاحة والقصور في سفر اللاعبين لمعسكرات تدريب خارج البلاد وعدم توافر مخصصات مالية للمتخصصين بالجودة مما اثر سلبا على الخدمات المقدمة بالاتحاد.

المحور الرابع: سهولة الوصول للخدمة بمراكز شباب المدن

جدول (١٠) الدرجة المقدره والنسبة المئوية لاستجابات عينة الدراسة في المحور الرابع

(سهولة الوصول للخدمة بمراكز شباب المدن) (ن = ١٣١)

م	العبارة	الإستجابات			الدرجة المقدره	النسبة المئوية	الترتيب
		موافق	موافق	غير موافق			
١	يسهل التنقل بين أماكن ممارسة الأنشطة المختلفة داخل	٥٨	٥٠	٢٣	٢٩٧	٧٥.٥٧	١
٢	يسهل العاملين بمركز الشباب إجراءات الحصول علي	٥٤	٥١	٢٦	٢٩٠	٧٣.٧٩	٣
٣	إجراءات الإشتراك وتسجيل البيانات وإستلام بطاقة العضوية	٤٥	٥٥	٣١	٢٧٦	٧٠.٢٣	٤
٤	تتميز الإجراءات داخل مركز الشباب بسرعتها وسهولتها.	٥٣	٥٣	٢٥	٢٩٠	٧٣.٧٩	٣
٥	هناك متخصصون متواجدون بإستمرار داخل مركز الشباب.	٥٩	٤٦	٢٦	٢٩٥	٧٥.٠٦	٢
	الدرجة الكلية للمحور				١٤٤٨	٧٣.٦٩	
	الدرجة الكلية للاستبانة				٧٥٤٧	٧٣.٦٢	

يتضح من جدول (١٠) أن النسبة المئوية لعبارات المحور الرابع لاستبانته واقع جودة الخدمات المقدمة بمراكز شباب المدن بمحافظة سوهاج تراوحت ما بين (٧٠.٢٣، ٧٥.٥٧)، بينما كانت الدرجة المقدره لمجموع المحور (١٤٤٨) وكانت النسبة المئوية (٧٣.٦٩)، والمتوسط الحسابي لاستجابات العينة تراوح ما بين (٢.١١، ٢.٢٧)، كما بلغ المتوسط الحسابي لاستجابات عينة البحث للمحور ككل (٢.٢١).

كما يتضح من الجدول السابق انه توجد فروق دالة إحصائياً بين آراء عينة البحث في جميع العبارات وفي اتجاه إلى حد ما.

ويتضح من الجدول أن المحور الرابع فرعى وهو (سهولة الوصول للخدمة) أن أعلى عبارة رقم (١) "يسهل التنقل بين أماكن ممارسة الأنشطة المختلفة داخل مركز الشباب" حيث جاءت بدرجة مقدره

(٢٩٧) ونسبة مئوية (٧٥.٥٧)، وجاءت أقل عبارة رقم (٣) إجراءات الاشتراك وتسجيل البيانات واستلام بطاقة العضوية تتم في فترة وجيزة" حيث جاءت بدرجة مقدر (٢٧٦) ونسبة مئوية (٧٠.٢٣).

يرى الباحث من خلال آراء عينة البحث ان مراكز شباب المدن تسعى إلى تسهيل التنقل بين أماكن ممارسة الأنشطة المختلفة داخل مركز الشباب، كما هناك متخصصون متواجدون باستمرار داخل مركز الشباب وهذا اتجاه إيجابي نحو توافر الإمكانيات البشرية والمادية ذات جودة عالية.

وفي هذا الصدد تشير وفاء العساف (٢٠٠٤م) (١٩) أن جودة الخدمات عملية تطبيق مجموعة من المعايير والمواصفات اللازمة لرفع مستوى الجودة ووحدة المنتج بواسطة كل فرد من العاملين بالمؤسسة وفي جميع جوانب العمل في المؤسسة. (: ٦٣)

كما يذكر خالد سعد (٢٠٠٥م) (٦) أن من مزايا تطبيق الجودة في الخدمات انه يمثل تطبيقها سلسلة من الفعاليات المتتابعة التي تتيح للمنظمة إنجاز أهدافها الممثلة في: تحقيق النمو وزيادة الأرباح والاستثمار الأمثل لمواردها البشرية.

ومن خلال العرض السابق يكون الباحث قد استطاع الإجابة على التساؤل الخاص بالدراسة والخاص بالتعرف على واقع جودة الخدمات بمراكز شباب المدن بمحافظة سوهاج؟

الاستخلاصات و التوصيات :

أولاً: الاستخلاصات :

تسعي مراكز شباب المدن بمحافظة سوهاج إلى الترحيب باستفسارات المستفيدين كما تدعم إدارة مركز الشباب برامج تحسين جودة الخدمات المقدمة حيث تضع الإدارة نصب عينها مصلحة المستفيدين حيث بلغت النسبة المئوية للمحور (٧٢.٨٠) والمتوسط الحسابي (٢.١٨).

تعمل مراكز شباب المدن بمحافظة سوهاج دائما علي وجود نوع من الثقة والاحترام المتبادل بين الإدارة والمستفيدين وتعمل علي توفير جو يسوده المحبة والتقدير وذلك لان الإدارة تتبع سياسة واضحة ومعلنة للجميع حيث بلغت النسبة المئوية للمحور (٧٨.٣٤) والمتوسط الحسابي (٢.٣٥).

تسعي مراكز شباب المدن بمحافظة سوهاج إلى توفير التسهيلات المادية التي تضمن تقديم خدمات تتميز بالجودة حيث بلغت النسبة المئوية (٦٩.٦٧) والمتوسط الحسابي (٢.٠٩).

تسعي مراكز شباب المدن بمحافظة سوهاج إلى تسهيل التنقل بين أماكن ممارسة الأنشطة المختلفة داخل مركز الشباب بمحافظة سوهاج حيث بلغت النسبة المئوية (٧٣.٤٩) والمتوسط الحسابي (٢.٢١).

ثانياً: التوصيات :

ضرورة التطوير المستمر للهياكل التنظيمية داخل مراكز شباب المدن بمحافظة سوهاج للمساعدة على إنجاز الأعمال منح العاملين سلطات وصلاحيات تتناسب مع حجم المسؤوليات الموكلة إليهم.

ضرورة عقد دورات تدريبية للعاملين لكي يتمكنوا من استخدام وسائل التكنولوجيا الحديثة التي تتناسب مع متطلبات العمل ومواكبة التطورات الحديثة.

ضرورة العمل علي تحسين مستوي جودة الخدمات المقدمة بمراكز شباب المدن من خلال وضع معايير وضوابط تعمل علي تحقيق مبدأ المساواة في الحصول على الخدمات المقدمة.

ضرورة اهتمام إدارة مراكز شباب المدن ببناء نظام جيد للحوافز والمكافآت يستند إلى مبادئ الحكومة حيث العادلة والشفافية.

المراجع :

أولاً : المراجع العربية :

احمد عزمي امام ، حسين محمد عبد الحليم(٢٠١٣م): تطبيق أسلوب الفجوة لقياس جودة خدمة المنشآت الرياضية بمديرية الشباب والرياضة بمحافظة المنيا، بحث منشور، مؤتمر علوم في قلب الربيع العربي ٢ ، الغردقة ، كلية التربية الرياضية ، جامعة أسيوط.

أحمد بسيوني حسن(٢٠١٠م): قياس جودة الخدمة باستخدام أسلوب الفجوة بمكاتب رعاية الطلاب بالجامعات المصرية، رسالة دكتوراه غير منشورة، كلية التربية الرياضية، جامعة المنيا.

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

جمال محمد علي(٢٠٠٨م): التنمية الإدارية في الإدارة الرياضية والإدارة العامة، مركز الكتاب للنشر، القاهرة.

خالد محمد رسلان(٢٠١٢م): تطبيق أسلوب الفجوة لقياس جودة الخدمة لمشروعات برامج التنمية بمحافظة المنيا، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التربية الرياضية، جامعة المنيا.

خالد سعد (٢٠٠٥م): إدارة الجودة الشاملة (تطبيقات تربوية)، دار الاصحاب للنشر والطباعة، المملكة العربية السعودية.

سماح محمد حلاوة، فتحي توفيق فتحي(٢٠١٦م):دراسة تحليلية لجودة الخدمة المقدمة بمراكز الشباب، بحث منشور، كلية التربية الرياضية، جامعة المنوفية.

سحر حسن الطيب(٢٠٠٠م): إستخدام مفاهيم إدارة الجودة الشاملة لتحسين مستوي الخدمة التعليمية بالتطبيق علي المدارس في مرحلة التعليم الأساسي بمحافظة القاهرة، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التجارة، جامعة حلوان، القاهرة.

سمية عمران عبد الكريم(٢٠٠٢م): دور ادارة الجودة الشاملة في تحسين كفاءة أداء الخدمات المصرفية بالتطبيق علي البنوك، رسالة ماجستير غير منشورة، أكاديمية السادات للعلوم الإدارية، القاهرة.

صلاح حسن علي سلام(٢٠٠١م): إدارة الجودة الشاملة كمدخل لتحسين جودة الخدمة التعليمية في الجامعات المصرية الحكومية، رسالة دكتوراة غير منشورة، كلية التجارة، جامعة عين شمس، القاهرة.

عصام فرج مسعود(٢٠٠٩م) : تقويم الموارد المادية، والبشرية بمراكز الشباب بمحافظة المنوفية رسالة ماجستير غير منشورة ، كلية التربية الرياضية، جامعة طنطا.

عز الدين محمود (٢٠١٤) متطلبات تطبيق سيجما ستة لتحسين جودة العمليات في المنظمات الخدمية ، رساله دكتوراه، غير منشورة، كلية التجارة، جامعه قناه السويس.

كمال حسن الخولي(٢٠٠٩م):"مواصفات جودة الخدمات بالأندية الصحية واثراها النفسي علي شخصية الأعضاء المترددين عليها، رسالة دكتوراه غير منشورة، كلية التربية الرياضية، جامعة بنها.

كمال عبد الرحمن درويش وآخرون (١٩٩٩م) : الإدارة الرياضية أسس وتطبيقات ، مركز الكتاب للنشر ، القاهرة.

مؤمن طه عبد النعيم(٢٠٠٧م): تطبيق أسلوب الفجوة لقياس جودة الخدمة بحمامات السباحة، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التربية الرياضية، جامعة أسيوط.

ماهر أبو المعاطي علي وآخرون(٢٠٠٠م) : الممارسة العامة للخدمة الاجتماعية في مجال رعاية الشباب ، كلية الخدمة الاجتماعية ، جامعة حلوان.

محمود جمال علي(٢٠١٩م):" دراسة تحليلية لواقع تحسين جودة الخدمة المقدمة بالاتحادات الرياضية المصرية في ضوء منهج سيجما ستة"، العدد (٥١) ، الجزء الثالث، كلية التربية الرياضية ، جامعه اسيوط.

نيرمين احمد كمال: (٢٠٠٩م) ، معايير الجودة الشاملة لتطوير إدارة النشاط الرياضي برعاية الشباب جامعة طنطا ، رسالة دكتوراه غير منشورة ، كلية التربية الرياضية ، جامعة طنطا.

وفاء العساف (٢٠٠٤م): "واقع الإبداع الإداري ومعوقاته لدى مديرات المدارس بمدينة الرياض"، رسالة ماجستير، جامعة الملك سعود، الرياض.

ثانياً: المراجع باللغة الأجنبية:

Dsporne Frederic(1999): Residential youth centers component of society, Tokyo,.

Guidroze. Luce.& Denison(2010): "Integrated chang creating synergy between leader and organizational development". Industrial and commercial training–Emerald.

Jimmieson. White & Peach(2005): Employee Readiness for change: Utilizing the theoryof planned Behavior to inform change management.

Academy of management. California. U.S.A.

Stewart & Kringos(2004): Change management Strategy and Value in sex Agencies from the ustralaian public Service. Vol.63.6.pp:657-688.

Strebel(2006): "pul/ why do people resist change?" Harvard business school press bostaon Massachusetts.

ثالثا: شبكة المعلومات

<http://www.ndp.org.wg / youth/ Topics ,20/5/2012, 8:30,pm.>

ملخص البحث

"واقع جودة الخدمات المقدمة بمراكز شباب المدن بمحافظة سوهاج"

* أ.د/ عبدالحق سيد عبدالباسط

** أ.م.د/ عصمت محمد سيد

*** د/ عبدالله حسين رضا

**** أ / عماد الدين عبد الباقي محمد

استهدفت الدراسة التعرف على واقع جودة الخدمات المقدمة بمراكز شباب المدن بمحافظة سوهاج ، واستخدم الباحث المنهج الوصفي، قام الباحث باختيار عينة الدراسة بالطريقة الطبقيّة العشوائية لعدد (١٣١) من العاملين بمراكز شباب المدن بمحافظة سوهاج ، وقد أسفرت النتائج عن مراكز شباب المدن بمحافظة سوهاج تسعى إلى الترحيب باستفسارات المستفيدين كما تدعم إدارة مركز الشباب برامج تحسين جودة الخدمات المقدمة حيث تضع الإدارة نصب عينها مصلحة المستفيدين. الكلمات المفتاحية: الخدمات المقدمة، مراكز شباب المدن، محافظة سوهاج.

* استاذ ورئيس قسم الادارة الرياضية والترويح - ووكيل الكلية لشئون خدمة المجتمع و تنمية

البيئة- كلية التربية الرياضية- جامعة جنوب الوادي

** استاذ الادارة الرياضية المساعد بقسم الادارة الرياضية والترويح - كلية التربية الرياضية - جامعه

اسيوط

*** مدرس بقسم الادارة الرياضية والترويح - كلية التربية الرياضية - جامعه جنوب الوادي

**** معلم تربية رياضية بالتربية والتعليم بمحافظة سوهاج

Summary

The reality of the quality of services provided in urban youth centers in Sohag Governorate

*** Prof. Abdel Haq Sayed Abdel Baset**

**** Prof. Esmat Mohamed Sayed**

***** Dr. Abdullah Hussein Reda**

****** Mr. Imad El Din Abdel Baqi Mohamed**

The study aimed to identify the reality of the quality of services provided in urban youth centers in Sohag governorate, and the researcher used the descriptive approach. With beneficiaries' inquiries, the youth center management also supports programs to improve the quality of services provided, as the administration puts the interests of the beneficiaries in mind.

Keywords: services provided, urban youth centers, Sohag governorate.

*** Professor and Head of the Department of Sports Administration and Recreation – Vice Dean for Community Service and Environmental Development – College of Physical Education – South Valley University**

**** Assistant Professor of Sports Administration, Department of Sports Administration and Recreation – Faculty of Physical Education – Assiut University**

***** Instructor, Department of Sports Administration and Recreation – College of Physical Education – South Valley University.**

****** A teacher of physical education in education in Sohag Governorate**