

متطلبات الجودة الشاملة للمرافق في الملاعب الكروية الجزائرية وعلاقتها بعنف المشجعين

د. شريفي مسعود أستاذ محاضر قسم "ب" معهد التربية البدنية و الرياضية سيدي

عبد الله جامعة الجزائر 3

د. بن مصباح كمال أستاذ محاضر قسم "أ" معهد التربية البدنية و الرياضية سيدي

عبد الله جامعة الجزائر 3

ملخص الدراسة :

هدفت الدراسة إلى التعرف إلى واقع المنشآت الرياضية الجزائرية وخاصة ملاعب كرة القدم من حيث الجودة الشاملة، حيث تعتبر هذه الأخيرة مهمة من ناحية التنظيم والرفاهية وكذلك لإحراز أفضل النتائج، وتطوير الرياضة، وكذلك العنصر المهم ألا وهو الأمن واللاعنف، وهذا لما عرفته الرياضة في الآونة الأخيرة من مظاهر العنف وسط المشجعين وكذا اللاعبين، إذن معرفة أهم الأسباب المؤدية للعنف وسط المشجعين في الملاعب الكروية ومن بينها الجودة الشاملة في الملاعب الكروية، وتأثيرها على الظاهرة.

Abstract

This study aims at recognising the state of sportive buildings in Algeria, and more specifically stadiums of football of high standard. This kind of stadiums is important due to its good organisation and comfort.

Moreover, these stadiums obtain better scores, help football improve and provide security.

Sport nowadays, has seen many aspects of violence among spectators as well as players, therefore, what are the factors that lead to violence among spectators in stadiums and its relation with the high quality of these stadiums ?

مقدمة:

لكي تكون أفعالنا ومنجزاتنا ذات جودة ونوعية لا بد أن نعلم على مجموعة من العوامل والعناصر، ومن المعروف أن أهم وظائف الإدارة هو التخطيط، وأحد عناصر التخطيط الإمكانيات المخصصة للإيفاء بالغرض، والمنشآت الرياضية إحدى العناصر الهامة في الدائرة الرياضية المطلوب إتقانها والعناية بها، وهذا حتى يكون مردودها جلي، والنهوض بالحركة الرياضية، وتحسين النتائج، واستقبال واحتضان المنافسات الرياضية في جو يسوده الأمن والروح الرياضية العالية، إذن فوجود هذه المنشآت هناك مجالين رئيسيين يجب تحسينهما وتطويرهما:

أولاً: الجانب المادي ومنه : المواد المستخدمة، الأجهزة، المعدات والأموال.

وثانياً: البشري ومنه : العاملون، المنفذون والفنيون.

و هناك عدة مبادئ أساسية يجب مراعاتها عند التخطيط لإقامة مراكز التدريب والقرى الرياضية والمنشآت الرياضية بمختلف أنواعها وأشكالها ومع اختلاف نوع الخدمة التي تقدمها في خدمة المشرفين والمدرّبين وذلك من أجل الاستغلال الأمثل وضمان فاعلية وسهولة وسلامة استعمالها حتى تحقق الهدف الذي أنشئت من أجله ، كما نبين في بحثنا هذا أهم المبادئ التي ينبغي وضعها في الحسبان والدراسة قبل التنفيذ ولها عدة مبادئ منها التخطيط، التنظيم، الرقابة، التوجيه والتنسيق كما سيتم دراسة كل جانب على حدة وحسب الأهمية وتأثير هذه العناصر السابقة الذكر على الحالة الأمنية في هذه المنشآت الرياضية أو ما يعرف بعنف المشجعين

الإشكالية :

تعد الرياضة منذ العصور القديمة عنصر جد فعال في الحياة الاجتماعية

أبناهم جسم سليم

وبمرور الزمن تطورت وأصبح لها قوانين وأماكن مخصصة.

أما في عصرنا هذا فقد صار لها اهتمام خاص تلمسه من خلال ما وفر لها من المنشآت الرياضية لاستقطاب كل من يرغب في تطوير مواهبه الرياضية.

وتعتبر المنشآت الرياضية من أهم أقطاب ممارسة الرياضة كما لها أهداف ومهام عديدة.

فهذه الأخيرة لقيت الاهتمام الكبير من طرف السلطات العليا في البلاد من بناء وتشبيد، لكن بتزايد عدد الرياضيين الممارسين لم يواكب في هذه الزيادة بناء في الملاعب الكروية، أو ترميم أو مواكبة احتياجات الفئدة الرياضية من مشجعين أو رياضيين أو شخصيات مدعوة، وهو ما أدى إلى تدهور مستوى النتائج المحصل عليها، والوجه غير المشرف الذي ظهرت به سواء في البطولة الوطنية والمنافسات المحلية والمشاركات الخارجية الإفريقية والعربية، أضف إلى ذلك زيادة حالات العنف وسط المشجعين، تارة قبل المباراة وتارة أخرى بعدها، وجلبها عند الانتهاء من المباراة. وفي زخم هذه الظاهرة تم طرح التساؤل التالي: هل النقص أو التقصير في متطلبات ضمان الجودة في الملاعب الكروية من العوامل المعززة لعنف وعدوان المشجعين في ظل مشكلة الدراسة وهدفها تمت صياغة الفرضية الرئيسية على النحو التالي:

إن متطلبات ضمان الجودة في الملاعب الكروية غير المطابقة من العوامل المعززة لعنف وعدوان المشجعين.

وقد انبثق عن هذه الفرضية الرئيسية الفرضيات الفرعية التالية:

- 1- متطلبات الجودة للمرافق والهياكل الرياضية عامل معزز لعنف المشجعين.
- 2- عدم تطبيق متطلبات الجودة للطاخم الإداري من بين العوامل المعززة لعنف المشجعين.
- 3- متطلبات الجودة للفرق الرياضية بمجال التأطير عامل معزز لعنف المشجعين في الملاعب الكروية.

الإطار النظري:

أولا: مفهوم الجودة في المنشآت الرياضية

الجودة حسب Crosby هي التخطيط وقراءة المستقبل، حيث يرى بأنها الطريقة أو المنهجية والتي تتضمن الالتزام عن الأخطاء الممكن الوقوع فيها أثناء مراحل العمل التي سبق التخطيط لها، هذا إضافة إلى السلوكيات التي يجب أن يتحلى بها منقذو هذا العمل.

والجودة كمفهوم لغوي يعبر عن صفة ملازمة ومرتبطة بالموصوف الجيد، وتعني بشكل عام بعض الدرجات والمؤشرات التي يمكن من خلالها

شرفي : معهد التربية البدنية والرياضية سيدي عبد الله - جامعة الجزائر 3.

تحديد الشيء أو فهم بنيته، وتتضمن الجودة الشاملة في العادة مجموعة مركبة من النواعيات الفرعية، ويتضمن عادة رتبة عالية من الامتياز والنقاء⁽¹⁾ كما يرى "السفاق" أن إدارة الجودة هي التطوير المستمر للعمليات الإدارية بصفة عامة ، وتنتم هذه العملية بالمرجعة والتحليل والبحث عن الوسائل والطرق لتحسين مستوى الأداء، وعدم مضیعة الوقت في انجاز المشاريع بجودة عالية⁽²⁾

والمنشآت الرياضية أو الملاعب الكروية ما هي إلا وسيلة لإقامة الرياضات والتظاهرات المتنوعة، فاستعمالها سهل ولكن المحافظة عليها والإشراف عليها أصعب ، إذن بدخول عامل الإدارة العنصر الهام في هذه العملية في التطوير والتخطيط واتخاذ القرار و الوصول إلى أفضل الطرق والوسائل للعمل ،حيث أن الدراسة تمكننا من تطوير أداء المنشآت بما يسمح برفع مستوى كفاءتها الفنية والإدارية بما يسهم في تقديم أفضل في شكل أنشطة وأهداف تحققها⁽³⁾. وكذلك حتى يكون المسؤولين القائمين على هذه الزي المنشآت الرياضية راضيين عقب الانتهاء من القيام من النظاهرة الرياضية، وهذا لما عرفته في الأونة الأخيرة من موجة عنف المشجعين أثناء القيام بالمناقشات الرياضية

إذن نظام الجودة في جميع المجالات العلمية ،الإنتاجية، التآطيرية هو نظام عالمي يهتم بتوحيد معايير الجودة المتفق عليها لضمان جودة الإدارة، والمقصود بهذا النظام في إدارة الرياضة ،التخطيط لانجاز المشاريع، المراقبة والمتابعة والصيانة، هذا بالنسبة للمنشآت الرياضية، أما بالنسبة للإدارة فتعتبر تلك السياسات والتشريعات والتي من خلالها تنظم الفرد البشري أثناء عمله ، وحسن اتخاذ القرار، والتعامل مع الأفراد المكونين للمؤسسة، والنمويل ووسائله.

فيرى المهندس الياباني "تاجوشي" أن الجودة هي تعبير عن مقدار الخسارة التي يمكن تفاديها والتي يمكن أن يسببها المنتج للمجتمع بعد

¹ الصراير، محمد أحمد، إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي، بنرا للمؤتمرات، ورقة عمل في المؤتمر التكراري، "ملايح وأفاق الجودة الشاملة في الامام العالم"، 16-21 أيار 2009، عمان الأردن.

² حامد عبد الله، السفاق : الدخل الشامل والسريع لفهم تطبيق إدارة الجودة الشاملة مكتبة المجمع الرياض 1997 ص9

³ إبراهيم حمود عبد نقصود : "الموسوعة العلمية لإدارة الرياضة - الإمكانيات والقياسات في المجال الرياضي"، دار الوفاء الإسكندرية 2004 ، ص 32.

تسليمه، ويتضمن ذلك الفشل في تلبية توقعات الزبون، والفشل في تلبية خصائص الأداء، والتأثيرات الجانبية الناتجة عن المجتمع كالتلوث والضجيج وغيرها⁽¹⁾. وهناك عدة رواد في مجال الجودة الشاملة وإسهاماتهم الرائدة في مجال المتابعة والمراقبة منها "ادوارد مينغ" 1940 وإسهامات جوزيف جوران 1951، وإسهامات الأيزو 1959⁽²⁾، إذن هذه الهيئات لها باع في المراقبة والمصادقة على جملة من المستويات والإدارات في مجال الجودة الشاملة وإدارتها.

ثانيا: المنشآت الرياضية و المتطلبات الانجازية

هناك عدة مبادئ أساسية يجب مراعاتها عند التخطيط لإقامة النوادي ومراكز التدريب والقرى الرياضية من أجل الاستغلال الأمثل وضمان فاعلية وسهولة وسلامة استعمالها حتى تحقق الهدف الذي أنشئت من أجله ونبين أهم هذه المبادئ التي ينبغي وضعها في الحسبان والدراسة قبل التنفيذ فيما يلي:

1-2- اختيار الموقع وإمكانية الوصول: تتوقف دراسة هذا العنصر على نوع المنشآت الرياضية المطلوب إقامتها حيث يختلف اختيار الموقع ومساحته بالنسبة لإنشاء بعض الملاعب الصغيرة عن مراكز تدريب الناشئين إلى مجمع رياضي بإحدى المحافظات وكذلك يختلف اختيار الموقع بالنسبة لإنشاء إستاد كبير عند التخطيط لإقامة إحدى الساحات الشعبية ومن خلال هذه النظرة يمكن المقاضلة بين مجموعة مواقع اختيار أنسبها لنوع الملاعب والمنشآت المطلوبة مع مراعاة النقاط التالية:

- يفضل اختيار الموقع الذي يبعد عن المناطق السكنية بمسافة لا تقل عن 04 كيلومتر حتى يسهل إنشاء شبكة من المواصلات السريعة تتجه من جميع أطراف المدينة إلى الملاعب أو يمكن قطع المسافة سيراً على الأقدام.
- يراعي نمو الكثافة السكانية مستقبلاً ومعرفة المشروعات التي سوف تقام أو التوسعات المتوقعة إضافتها أي كردون المدينة ودراسة المشاكل الخاصة بمشروعات المرافق العامة للمشروع.
- دراسة وسائل المواصلات المختلفة للموقع الذي يستحسن أن يكون أقرب ما يمكن من المدينة أو القرية مع كثرة وسهولة المواصلات المختلفة إليه.
- بالنسبة لاختيار موقع الإستاد أو المدن الرياضية الجديدة يجب دراسة الحدل الأقصى لضغط المرور في أيام المباريات الرسمية حتى يمكن توفير وسائل

¹ عبد الوهاب المزواوي: البعثة الثالثة - عمان الأردن 2005 ص 15

² كاسم الموسوي، الإدارة لمحات معاصرة ط1 مؤسسة الوراق عمان 2002 الأردن ص 177

شرفي : معهد التربية البدنية والرياضية سيدي عبد الله - جامعة الجزائر 3.

التنقل للمتفرجين من وإلى الملاعب في أقل وقت ممكن.

- ضرورة أن تكون جميع الطرق المؤدية إلى الموقع مهيأة جيدا ومضاءة سواء بالنسبة لطرق الوصول أو الدخول والخروج من الإستاد وجميع الطرق المحيطة بالملاعب والمدن الرياضية حرصا على سلامة وراحة اللاعبين والجمهور والحكام والإداريين ورجال الصحافة والإعلام وغيرهم .

- العناية التامة بالخدمات العامة للجمهور والمتفرجين وخاصة الأماكن الموصلة إلى ملحقات المباني والملاعب مثل :دورات المياه ،الإسعافات ، المطاعم سريعة الخدمة ،التليفونات ، والتلكس والبريد ... بحيث تكون قريبة من المباني سواء بالنسبة للاعبين أو⁽¹⁾ المتفرجين

التجاسس الوظيفي للملاعب والوحدات :

- يجب أن تكون وحدات خلع الملابس ودورات المياه والحمامات قريبة من أماكن اللعب حتى لا يضطر اللاعب لسير لمسافات طويلة عقب الانتهاء من المباراة أو التدريب .

- يجب أن تكون جميع الملاعب المفتوحة ذات مسطحات خضراء أو أرضيات ملبسة بجوارب بعضها حتى يسهل سياستها والتحكم في إدارتها.

- هناك عدة أجهزة رياضية تستعمل في نوع واحد من الرياضات مثل :الجمناز والعباد القوى لذلك ينبغي تجميع أماكنها بحيث تكون قريبة من بعضها حتى لا يتعذر على اللاعب مواصلة ممارسة تربيته على الوجه الكامل .

- يجب أن تكون مباني الغداية متقاربة وسهلة الاتصال ببعضها لمرعة الإنجاز الأعمال المطلوبة وحسن سير عملها بكفاءة بحيث تكون بجوارها صالة الاجتماعات والحفلات وبقية الخدمات المعاونة.

2-2 عزل العوامل غير المرغوب فيها:

- يجب عزل أماكن النشاط التي تحتاج إلى الهدوء وإتباع نظام خاص مثل : رياضة السلاح،بناء الأجسام

صالات مسابقات الشطرنج ... الخ عز الملاعب والأماكن الأخرى حتى لا تؤثر عن نتائج اللاعبين - ضرورة عزل ملاعب وأنشطة الكبار عن الأطفال وكذلك عزل أماكن الذكور عن الإناث وخاصة بالنسبة لحجرات خلع الملابس ودورات

¹ -حسن أحمد الشامي : "للموسوعة العلمية لإدارة الرياضية - الإمكانيات والتحديات في المجال الرياضي " ، دار الفواء للنشر والطباعة والإكتسرية ، 2004 ، ص : 19,18

المياه وبعض الألعاب الرياضية الأخرى التي تستدعي لذلك.

- يراعى تخصيص أماكن محددة لرجال الصحافة والإعلام تكفي لوضع الأدوات والأجهزة الفنية مثل: كاميرات التلفزيون والسينما والأجهزة الإذاعية... الخ. حتى يمكنهم أداء عملهم بكفاءة وسهولة.
- إبعاد جميع الأجهزة الميكانيكية والكهربائية عن متناول أيدي الأطفال والكبار بتخصيص أماكن مغلقة لها لضمان عدم العبث بها أو التعرض لبعض الأخطار.

2-3 عوامل السلامة والأمان للملاعب:

- يجب أن تكون هناك مساحات كافية من جميع الجهات المحيطة بأرضيات الملاعب، حتى لا يتعرض اللاعبون أثناء انقفاعهم خارجها للإصابات.
 - يراعى في جميع نهايات الملاعب عدم وجود أي حواف مدببة أو أعمدة صلبة يحتمل تكون أضرار منها كما يجب أن تكون الأبواب المؤدية إلى دخول الملاعب المفتوحة والمغطاة أن تفتح للخارج.
 - ينبغي أن تكون جميع أدوات الصيانة للملاعب والأدوات الرياضية بعيدة عن أرض الملعب وخاصة صنادير وخرطوم المياه وأدوات التنظيف... الخ⁽¹⁾
- الصحة العامة :

- يجب أن يتناسب عدد دورات المياه بالنسبة لعدد المترددين على المنشآت الرياضية مع العناية المنتظمة بمصادر مياه الشرب وسهولة الصرف الصحي المغطى.
- يجب العناية المنتظمة بتسوية أرضيات الملاعب ونظافتها وعدم وجود فوارغ مثل: زجاجات المياه الغازية أو بعض الحفر حتى لا تعرض اللاعبين للأضرار.
- ضرورة الاهتمام بالتهوية والإضاءة الكافية سواء للملاعب المفتوحة أو المغطاة أو دورات المياه وقانونية مقاييس الحمامات.
- نواحي الإشراف : يجب أن تكون حجرات وأماكن الإشراف سهلة الوصول لجميع ميادين النشاط داخل المنشآت ومن زاوية رؤية جيدة ولذلك يفضل دائما أن تكون منافذ الإشراف واجهتها من الزجاج وأن تطل على الملاعب مباشرة لضمان سهولة تتبع عمليات الإشراف المستمرة على نواحي الأنشطة المختلفة .

¹ - حسن أحمد الشافعي : "الموسوعة العلمية للإدارة الرياضية- الإمكانيات والمنشآت في المجال الرياضي "، مرجع سابق ، ص :

4-2 الاستغلال الأمثل:

يعتبر هذا العنصر هو القاعدة الذهبية في تصميم المنشآت الرياضية حتى يمكن الاستفادة ما أمكن من مساحة وظروف الموقع، لتقسيم مساحته إلى أكثر من ميدان للنشاط الرياضي مع استعمال أجود الأصناف، والخامات والبحث عن أفضل أنواع الأرضيات للملاعب.

الناحية الجمالية:

يجب توزيع الملاعب والمباني على مساحة الأراضي بشكل متناسق مع مراعاة الناحية الجمالية في التصميم والاهتمام بألوان طلاء المنشآت بطريقة مقبولة وجذابة مع توزيع الزهور والنافورات والمظلات بشكل يبعث على الراحة والجمال.

الناحية الاقتصادية:

يجب ألا يكون الاقتصاد في تكاليف الإنشاء والتجهيز للموقع عاملا على فقد المنشآت الرياضية لقيمتها الحيوية لذلك ينبغي وضع خطة التنمية حسب الميزانية المخصصة للمشروع. فإذا كان المشروع ضيقا والميزانية لا تسمح باستكماله فيمكن وضع خطة زمنية علم، المدى الطويل لاستكماله ويمكن في هذا الصدد تقسيم المشروع إلى عدة مراحل بحيث تبدأ المرحلة الثانية عقب التأكد من سلامة المرحلة الأولى وهكذا.

نوقع التوسع مستقبلا :

بعد أن وضعنا العناصر الأساسية التي يجب مراعاتها عند تخطيط وإنشاء الملاعب والمدن الرياضية يجب علينا مراعاة عمليات التطوير المستمرة في تكنولوجيا التجهيزات الرياضية وتعديل القوانين الرياضية للعب المختلفة⁽¹⁾ يجب أن تكون المنشآت مسايرة للتطورات المعاصرة بحيث يستفاد منها عند تصميم المنشآت وإقامتها بأحدث المنجزات العالمية من المنشآت الرياضية التي تتصف بالقدر الكبير من التطور الذي وصل إليه العلم.

الصيانة: من أهم العوامل الاقتصادية للمنشآت فالتخطيط السليم للصيانة وللبنشآت ومرافقاتها يمكن استغلالها لسنوات أطول وهي على نفس الشكل التي أنشأت عليه هذه الصيانة وقد تكون (يومية، أسبوعية، شهرية، سنوية)

¹ - د. حسن أحمد الشافعي : "الموسوعة العلمية للإدارة الرياضية - الإمكانيات والقيود في المجال الرياضي"، مرجع سابق ، ص 23، 22، 21.

منهجية الدراسة :

المنهج المتبع:

انتهج الباحث المنهج الوصفي لتقصي الحقائق حول ظاهرة عنف المشجعين في الملاعب الكروية الجزائرية , وعلاقة هذه الظاهرة بمتطلبات الجودة الشاملة في هذه الملاعب

مجتمع البحث وعينة الدراسة:

مجتمع البحث هم العمال و المسيرين للملاعب الكروية في الجزائر، حيث يجب أن تكون هذه الأخيرة مؤهلة لاحتضان منافسات البطولة الوطنية لأقسامها الثلاث (الأول، الثاني، الثالث)

عينة الدراسة: يتم اختيار 90 عامل وإداري بطريقة قصديه، موزعين على خمسة ملاعب لكرة القدم وهي موزعة حسب الجدول التالي:

جدول رقم (1) يبين توزيع أفراد العينة على الملاعب المختارة

الملاعب	العمال	الإداريين	المجموع
ملعب S جويلية	13	4	17
ملعب زيوي	10	3	13
ملعب عمر حمادي	10	3	13
ملعب 20 اوت	12	3	15
ملعب إمام الياس المدينة	10	3	13
المجموع	55	16	71

تقنية وأدوات الدراسة:

اعتمد الباحث على المسح المكتبي للدراسات النظرية ذات الصلة بالموضوع، وكذلك في إعداد استمارة الدراسة لجمع المعلومات المتعلقة بمحاور الدراسة للفتة المستجوبة.

وشملت الدراسة على أداة الاستبيان والذي اعتوى على ثلاث معاور رئيسية:

1- متطلبات الجودة للمرافق والهياكل الرياضية

2- متطلبات الجودة للطاقم الإداري

3- متطلبات الجودة للفرق الرياضية بمجال التلطيير

متطلبات الجودة الشاملة للمرافق في الملاعب الكروية الجزائرية وعلاقتها بعنف مسعود

شريف : معهد التربية البدنية والرياضية سيدي عبد الله - جامعة الجزائر 3.

عرض وتحليل النتائج:

أولاً: خصائص العينة :

الجدول رقم (2) يبين توزيع أفراد العينة حسب متغير عامل الخبرة

سنوات الخبرة	التكرار	النسبة
من 1 إلى 5	17	23.94
من 6 إلى 10	11	15.49
من 11 إلى 15	19	26.76
من 16 إلى ما فوق	24	33.8
المجموع	71	100

نلاحظ من خلال الجدول أن معظم أفراد العينة لهم خبرة وأقدمية أكثر من 10 سنوات في مجال العمل في الملاعب الكروية، إداري و عون، ومن خلال هذا المنطلق نلاحظ أن أفراد العينة لهم خبرة في التسيير و التأطير في الملاعب الكروية، وهذا ما يجعلنا نعتمد على معلومات ونتائج هذه العينة. ثانياً: اتجاهات آراء عينة الدراسة حول مدى تطبيق معايير متطلبات جودة المرافق في الملاعب الجزائرية

جدول رقم (3) : يبين نسب ضمان متطلبات جودة المرافق في الملاعب الكروية من وجهة نظر العمال والإداريين

لا توجد		توجد مرافق		متطلبات جودة المرافق في الملاعب وعلاقتها بعنف المشجعين
ن	ع	ن	ع	
71.83	51	28.16	20	سعة الملعب كافية لاستيعاب الجمهور
85.91	61	14.08	10	وسائل الراحة متوفرة (أكل، مقهى ومشروبات)
84.5	60	15.49	11	مورات المياه متوفرة
68	48	32.39	23	أبواب الدخول والخروج متوفرة بالقدر الكافي
33.8	24	66.19	47	يوجد حاجز وعازل بين أنصار الفرق المتنافسة

يبين الجدول رقم(3) نسب آراء العاملين في الملاعب الكروية وكذا الإداريين من حيث جودة المرافق الواجب توفرها في الملاعب الكروية حسب وجه نظر الباحث، والتي من شأنها تعمل على التخفيف من عنف المشجعين حتى ولو بشكل غير مباشر .

حيث معظم الفئة المستجوبة ترى أن معظم البنود التي تم الإجابة عليها غير متوفرة بالشكل الكافي في ملاعبنا وأنت على الترتيب التالي :وسائل الراحة ودورات المياه، وسعة الملعب وأبواب الدخول والخروج وحتى الحاجز أو المدرجات المخصصة لأنصار الفرق المتنافسة ،وهي عوامل مساعدة ومعززة لعنف المشجعين

ثالثا: اتجاهات آراء عينة الدراسة حول مدى تطبيق جودة الطاقم الإداري فيما يخص تأطير المشجعين.

جدول رقم (4) يبين آراء عينة الدراسة حول مدى تطبيق جودة الطاقم الإداري فيما يخص تأطير المشجعين

لا توجد		توجد متطلبات		متطلبات جودة الطاقم الإداري وعلاقتها بعنف المشجعين
ن	ع	ن	العدد	
78.8	59	16.9	12	الاجتماع التقتي قبل المباراة
91.54	65	8.45	6	التعرف على المشكلات والعوائق التي تعترض سير العمل
87.32	62	12.67	9	تحليل عام للمقابلات السابقة، وأهم مظاهر العنف المتصدي له
40.84	29	59.15	42	يعمل المسير على بث روح التعاون والمساعدة للعمل
81.69	58	18.3	13	توعية أعوان الأمن-les stadiers- بحيفية التعامل مع الحشد
80.28	57	14		توفير متطلبات وضروريات المشجع يوم المباراة

يبين رقم(4)نسب آراء العاملين في المنشآت الرياضية وعلى الخصوص ملاعب كرة القدم ، حيث الفئة المستجوبة ومن خلال عملها تحت قيادة رؤسها وحثها على القيام بالأدوار والمهام ،وكذا إلى فئة أخرى صغيرة ألا وهي نسبة الإداريين لها دراسة كاملة حول جودة عمل الطاقم الإداري ،وهذا اجاب، تأطير

شريف : معهد التربية البدنية والرياضية سيدي عبد الله - جامعة الجزائر 3.

المشجعين وامتصاص غضبهم حتى تكون الخسائر أقل فيما يخص عدوان وشغب المشجعين

إذن فإجابات المستجوبين تؤكد أنه لا بد من عقد اجتماع تقبلي قبل المباراة وهذا لاتخاذ الإجراءات اللازمة لأطير المشجعين واستقبالهم واتخاذ الإجراءات والتدابير اللازمة في حالة حدوث مناوشات والمقدرة بـ 78.8% أضيف إلى ذلك عدم التعرف أو حتى محاولة التعرف على المشكلات التي تعترض سير العمل بشكل جيد بـ 91% بالمائة وكذلك إلى عدم وجود تحليل للمقابلات السابقة وأهم مظاهر العنف في المباريات السابقة 87%، وهكذا بالنسبة إلى عدم توفير متطلبات وضوابط المشجع يوم المباراة من تأطير المشجعين من طرف مسؤولي الملعب، وفي ضوء هذه النتائج تؤكد الفرضية والتي مفادها: عدم تطبيق متطلبات الجودة للطاقم الإداري من بين العوامل المعززة لعنف المشجعين.

رابعا: آراء عينة الدراسة حول متطلبات جودة تأطير مسيري الفريق لمشجعيه

جدول رقم (5) يبين النسب المئوية لآراء عينة الدراسة حول متطلبات مسيري الفريق من تطاير مشجعيه

لا توجد		يوجد تأطير		متطلبات جودة تأطير مسيري الفريق لمشجعيه
ن	ع	ن	ع	
85.9	61	14.8	10	توعية الأتصار وتأطيرهم في شكل لجان أنصار
88.73	63	11.26	8	تزويد الأتصار بالرايات والمطويات للبحث على التسامح
95.77	68	4.22	3	الشراكة مع المشجعين في تسيير الفريق أو النادي
76.05	54	23.24	17	تأطير الأطفال والمراهقين وتبيان مخاطر العنف على الفرد والفريق
84.5	60	15.49	11	القيام بدورات تحسيسية حول مخاطر الانحراف وتبذره

رائى عينة الدراسة حول متطلبات جودة تأطير المشجعين من طرف الفريق الرياضي، حيث تراوحت نسب استجواب عينة الدراسة بالنسبة لبند الاستبيان في عدم توعية الأتصار وتأطيرهم، وعدم وجود شراكة مع المشجعين في تسيير الفريق أو النادي بنسبة 95.77% إضافة إلى عدم وجود تأطير الأطفال والمراهقين وتبيان مخاطر العنف على الفرد والفريق بـ 76.05%

وكذا إلى تجاهل الدورات التحسيسية حول مخاطر الانحراف ونبذه

ب 84.5 %.

الاستنتاج العام:

بعد التعرف على نتائج استطلاع رأي العينة المستجوبة والمتكونة من عمال وإداريين للمنشآت الرياضية "ملاعب كرة القدم"، ومنه يمكن أن نستخلص النسبة المئوية التي ترى أنه توجد جودة في المرافق الضرورية للملاعب الكروية والمقدرة ب 32.32% وهذا يعني أن نسبة 68.68 % من العينة ترى أنه لا توجد هذه المرافق في متطلبات الجودة، والتي نعتبرها ممتصة لعنف المشجعين ومقللة في كثير من الأحيان لأعمال العنف وعدوان الحشد في حين ترى النسبة والمقدرة ب 23% ترى أنه توجد جودة بالنسبة للطاقم الإداري بالنسبة للتعامل مع الأحداث الرياضية للجماهير وحسن اتخاذ القرار للحد من ظاهرة عنف المشجعين والحفاظ على ممتلكات المنشآت أما النسبة الأخرى والمقدرة ب 76.45 % فترى العكس، وهذا دليل وبرهان لعد وجود تأطير للحشود وعدم وجود دراسات مسبقة من طرف المسؤولين على المنشآت للتصدي لعنف المشجعين.

أما المحور الأخير والمتضمن تأطير الفريق الرياضي لمشجعيه وتوعيتهم في عدم سلوكهم مظاهر العنف وتحليلهم بالروح الرياضية فقد بلغت نسبة المستجوبين في هذا الباب ب 23% أما نسبة 85.8% من فئة المستجوبين فترى عدم وجود تأطير لهذا الحشد من طرف فريقهم الرياضي وعليه يمكن القول أن متطلبات الجودة بالنسبة إلى المرافق الضرورية لاستقبال الحشد غير متوفرة بالشكل الكافي، وكذلك بالنسبة لجودة الطاقم الإداري للمنشآت الرياضية، وحتى الفريق الرياضي هو الآخر يفتقر إلى وجود الجودة في تأطير المشجعين والأنصار مما يؤدي بهم إلى انتهاج العنف أثناء المباريات الكروية.

المراجع

- إبراهيم محمود عبد المقصود: "الموسوعة العلمية للإدارة الرياضية -
- الإمكانات والمنشآت في المجال الرياضي"، دار الوفاء الإسكندرية 2004
- أمين أنور البخولي. الرياضة والمجتمع. سلسلة دار المعرفة ع 216 الكويت 1996

شريف : معهد التربية البدنية والرياضية سيدي عبد الله - جامعة الجزائر 3.

- أيمن محروس وآخرون: التعصب والشغب في الملاعب، مطبعة المجلس القومي للرياضة 2007 -القاهرة، مصر
- الصرايرة، خالد أحمد، إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي، بئرا للمؤتمرات، ورقة عمل في المؤتمر التدريبي "ملاحم وأفاق الجودة الشاملة في التعليم العالي، 16-21 أيار 2009، عمان الأردن
- محمد حسن علاوي : ميكولوجية العنوان و العنف في الرياضة مركز الكتاب للنشر القاهرة الطبعة الثانية 2004 .
- حسن أحمد الشافعي : " الموسوعة العلمية للإدارة الرياضية - الإمكانيات والمنشآت في المجال الرياضي "، دار الوفاء لدنيا المطباعة والنشر، ط1، الإسكندرية ، 2004
- حامد عبد الله، السقاف : الدخل الشامل والسريع لفهم تطبيق إدارة الجودة الشاملة مكتبة المجمع الرياض 1997
- عبد الوهاب العزاوي: الجودة الشاملة عمان الأردن 2005
- كاضم الموسوي ،الإدارة لمحات معاصرة ط1 مؤسسة الوراق عمان 2002 الأردن
- سناء البكري . إدارة الجودة الكلية، الدار الجامعية الإسكندرية 2004

Diamantins Mastregianakis : La Lutte Contre le Hooliganisme en Grèce « Transformations du Control Social et Commercialisation du Championnat Professionnel. Science et Football. Edit. Bachir Zoudji. P.U.V. mai 2009

Nicolas Hourcade : la Violence des Supporters et leur Traitement en France. Science & Football P.U.V. mai 2009