

## مدى رضا متلقي الخدمة عن أداء المجلس الأعلى للشباب من وجهة نظر رؤساء الأندية في محافظات الشمال \*

أ. نايف أبو رمان \*\*

---

\* تاريخ التسليم: 2015 / 5 / 6م، تاريخ القبول: 2015 / 12 / 5م.  
\*\* بكالوريوس إدارة أعمال/ المجلس الأعلى للشباب/ الأردن.

## The degree of satisfaction among services recipients to the performance of the Higher Council for Youth services from the perspective of heads of clubs in the Northern Regions

### Abstract

### ملخص:

This study has been prepared by the employee at the Higher Council for Youth, Mr. Nayef Abu Rumman for the purpose of recognizing the level of satisfaction of the receivers of the Council services in Jordan from the point of view of the heads of the youth clubs in the north region namely in Jerash, Ajloun, Mafraq and Irbid governorates.

The study sample consisted of (75) president in the four mentioned governorates; a (23) paragraphs questionnaire and applying TUKEY range test and the Statistical Package for the Social Sciences (SPSS) analytical method had been used for this purpose.

The results showed a high level of satisfaction of the Council for Youth's services in all the aspects of the study; it also showed no statistical significant differences at the  $(0,05 > \alpha)$  at the satisfaction of the study sample according to the academic qualification variable whereas some statistical significant differences has been noted according to experience and governorate variable.

The researcher recommends the importance of the continuation of the positive connectivity amongst the Higher Council's employees and the sport clubs as a whole; and the necessity of conducting a similar study covering all the rest of the governorates in the kingdom as well as studies on the Higher Council's service receivers.

**Key words:** (Higher Council for Youth, sport clubs, service receiver)

تم إعداد هذه الدراسة من قبل الموظف نايف أبو رمان (المجلس الأعلى للشباب) بهدف التعرف إلى مدى رضا متلقي الخدمة عن أداء المجلس من وجهة نظر رؤساء الأندية في إقليم الشمال ، وتكون مجتمعها من جميع رؤساء الأندية في الشمال في محافظات (جرش، المفرق، عجلون، إربد) ، وتكون عينة الدراسة من (75) رئيس نادي. وتم استخدام استبانة مكونة من (23) فقرة استبائية، وتم استخدام اختبار توكي للمقارنات البعدية وتحليل التباين الأحادي وبرنامج (SPSS).

وبينت النتائج مستوى عاليا من الرضا عن أداء المجلس وعلى جميع المجالات ، كما بينت الدراسة عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة  $(\alpha \leq 0.5)$  في رضا عينة الدراسة وفق متغير المؤهل العلمي، ولكن تبين هناك وجود فروق وفق متغيرات الخبرة والمحافظة.

يوصي الباحث بأهمية استمرار التواصل الإيجابي بين العاملين في المجلس والأندية الرياضية ، وضرورة إعداد دراسة مشابهة تخص جميع الأندية في محافظات المملكة. وإعداد دراسات أخرى عن متلقي الخدمة من المجلس الأعلى للشباب.

الكلمات المفتاحية (المجلس الأعلى للشباب، الأندية الرياضية، متلقي الخدمة) .

رضى متلقي خدمات المجلس ، فهناك من يشكر جهود المجلس ، وهناك من يشير الى تقصير المجلس في بعض المجالات، ونظرا لكون المجلس يشرف على (350) ناديا رياضيا على مستوى المملكة تم اختيار مجتمع الدراسة من هذه الأندية، فجاءت هذه الدراسة للإجابة عن السؤالين الآتيين:

● السؤال الأول: ما مدى رضى متلقي الخدمة عن أداء المجلس الأعلى للشباب من وجهة نظر رؤساء الأندية في إقليم الشمال؟

● السؤال الثاني: هل هناك فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) في تقديرات أفراد عينة الدراسة عن مدى رضى متلقي الخدمة عن أداء المجلس الأعلى للشباب تعزى لمتغيرات (المؤهل العلمي، سنوات الخبرة، المحافظة)؟

### أهداف الدراسة:

تسعى الدراسة الحالية إلى تحقيق الأهداف الآتية:

● التعرف إلى مدى رضى متلقي الخدمة عن أداء المجلس الأعلى للشباب من وجهة نظر رؤساء الأندية في إقليم الشمال في الأردن.

● التعرف إلى عوامل القوة والضعف في الخدمات التي يقدمها المجلس لمتلقي خدماته.

● التعرف إلى الفروق في تقديرات رؤساء الأندية في إقليم الشمال عن مدى رضاهم عن أداء المجلس الأعلى للشباب تبعا لبعض المتغيرات الديمغرافية.

### أهمية الدراسة

تنبع أهمية الدراسة مما يأتي:

■ تعد من الدراسات الأولى (حسب رأي الباحث) التي تناولت التعرف إلى رضى متلقي الخدمة عن أداء المجلس الأعلى للشباب في الأردن ، لا سيما أن الأندية الرياضية تعد من أهم الجهات التي تتلقى خدمات المجلس.

■ تقدم للمسؤولين في المجلس الأعلى للشباب دراسة علمية ميدانية لقياس مستوى رضى متلقي الخدمة عن أداء المجلس.

■ الكشف عن مواطن القوة والضعف في الخدمات التي يقدمها المجلس.

■ تمهد لدراسة علمية شاملة لجميع أندية المملكة للتعبير عن رضى متلقي الخدمة عن أداء المجلس الأعلى للشباب في الأردن.

### مصطلحات الدراسة:

■ الخدمة التي يقدمها المجلس الأعلى للشباب<sup>x</sup>: هي التراخيص والتأسيس والأنشطة والبرامج التي ينفذها المجلس الأعلى للشباب أو مؤسساته لخدمة الشباب والمجتمعات المحلية.

### مقدمة:

الشباب هم عصب الأمة ومعيار تقدمها ، فقال تعالى في محكم كتابه ﴿إنهم فتيحة آمنوا بربهم وزدناهم هدى﴾ الكهف (13) (1) ، وقال عليه الصلاة والسلام " أوصيكم بالشباب خيرا فإنهم أرق أفئدة لقد بعثني الله بشيرا ونذيرا فخالفتني الشباب وخالفتني الشيخوخة".

يعد المجلس الأعلى للشباب من أكثر المؤسسات الحكومية ارتباطا بالمواطنين (القطاعات الشبابية والأندية الرياضية) ، من خلال خدماته التي تقدم مباشرة إلى ثلثي سكان الوطن تقريبا، حيث يشير السرحان (2004) (2) الى أن نسبة من هم دون سن الثلاثين من المجتمع الأردني (74%) من مجموع السكان، وهم مجموع شباب الوطن وبفئاته العمريه المختلفة.

وقد نصت المادة (3) من القانون المؤقت للمجلس الأعلى للشباب رقم (65) لسنة (2001) (3) على " توجيه الاهتمام بقيادة الشباب في مختلف الجوانب " وذلك من منطلق الحرص على تقديم خدمات تتميز بالكفاءة والجودة، وتعتمد على مبدأ تبسيط الإجراءات في مركز المجلس، وبهدف تخفيف العبء الإداري وتيسير إنجاز معاملات المراجعين، إذ حرص المجلس على تطوير قسم خدمة الجمهور وتنظيمه ليقوم على تقديم الخدمات من خلال التسهيل والإرشاد في إنجاز المعاملات في أسرع وقت ممكن وأقل جهد، وتعد الأندية الرياضية من الجهات التي تتمتع بالأولوية في تلقي خدمات المجلس ، إذ يشرف المجلس على (350) ناديا رياضيا اجتماعيا على مستوى المملكة (4).

إن تقديم الخدمة للمراجع لا يعني الاستمرار في تقديمها وحسب، بل إن معايير الجودة في الإدارة الحديثة تقتضي أن تقوم المؤسسة بالتقييم الدوري والمستمر لأدائها، فقد أكدت الاستراتيجية الوطنية للشباب (2005) (5) على ضرورة مشاركة المواطنين الفاعلة وضمائها في عملية التنمية الوطنية المتكاملة ثقافيا ورياضيا واقتصاديا، والتأكد من سوية الخدمات المقدمة وبالتالي تحقيق درجة عالية من رضى متلقي الخدمة. ومن هنا جاءت هذه الدراسة التي سعت لقياس درجة رضى متلقي الخدمة عن الخدمات التي يقدمها المجلس الأعلى للشباب من وجهة نظر الفئة الأهم من متلقي الخدمة وهم رؤساء الأندية الرياضية ، إذ تعتبر مقدمة لسلسلة دراسات تتبعها عن إقليمي الوسط والجنوب في الأردن.

### مشكلة الدراسة وأسئلتها:

يقدم المجلس الأعلى للشباب خدماته المتعددة لشريحة عريضة من الشباب الأردني ، وتتمثل هذه الخدمات في التواصل مع هذه المؤسسات ودعمها وتطوير برامجها وأنشطتها بما يتواءم مع الأهداف الوطنية ، وبما يتناسب مع أهداف المجلس الأعلى للشباب. وتكمن مشكلة الدراسة في تفاوت الآراء بين

والمؤهل العلمي ، أما بالنسبة للقطاع الخاص فهناك ارتباط بين درجة الرضى الوظيفي وجميع المتغيرات الشخصية باستثناء المؤهل العلمي.

ودراسة (جودة وآخرون، 2007) التي هدفت إلى قياس مستوى جودة خدمة الإقراض لدى صندوق التنمية والتشغيل في الأردن من وجهة نظر متلقي الخدمة ، فقد بلغت عينة الدراسة (260) مقترضا، واستخدمت الاستبانة كأداة للدراسة، وأظهرت النتائج وجود مستوى مقبول من جودة الخدمة ، وأوصى الباحثون بضرورة قيام الصندوق بمراجعة الشروط والضمانات بحيث يتم منح القروض على ضمانات المشروع القائم.

ودراسة (الحسنات، 2006) التي هدفت إلى التعرف إلى دور المجلس الأعلى للشباب في تعزيز مفهومي الولاء والانتماء لدى الشباب الأردنيين وجهة نظر المشرفين والأعضاء في المراكز الشبابية، وقد تكونت عينة الدراسة من (396) فرداً منهم (120) مشرفاً ومشرفة، و (276) عضواً من أعضاء المجالس الإدارية في المراكز الشبابية في الأردن، واستخدم الباحث الاستبانة كأداة لجمع البيانات حيث تكونت من (40) فقرة موزعة على خمسة مجالات ، وقد أظهرت نتائج الدراسة أن هناك درجة تقدير عالية للمشرفين والأعضاء في المراكز الشبابية لدور المجلس الأعلى للشباب في تعزيز مفهومي الولاء والانتماء لدى الشباب الأردني وعلى مختلف مجالات الدراسة ، ووجود فروق ذات دلالة إحصائية بين تقديرات المشرفين والأعضاء وعلى المجالين (الثقافي والاجتماعي) لصالح المشرفين، ووجود فروق بين تقديرات المشرفين على (المجال الثقافي) تعزى لمتغير المؤهل العلمي لصالح ذوي المؤهل العلمي (بكالوريوس فأعلى) ووجود فروق على المجال نفسه تعزى لمتغير الخبرة لصالح المشرفين ذوي الخبرة (11 سنة فأكثر) حيث استخدم اختبار شيفيه (Scheffe) للمقارنات البعدية، وقد أوصى الباحث بضرورة تأهيل المشرفين وتدريبهم في المراكز الشبابية لتمكينهم من إيصال رسالة الشباب الأردني بكفاية واقتدار.

ودراسة (العودات، 2004) ، التي هدفت إلى " وضع نموذج مقترح لمراكز الشباب في الأردن في ضوء تقييم الواقع الحالي من وجهة نظر المشرفين الأعضاء " ، وتكونت عينة الدراسة من (498) فرداً منهم (118) مشرفاً ومشرفة و (380) عضواً ، واستخدم الباحث الاستبانة كأداة للدراسة بعد التأكد من صدق الأداء وثباتها، وأظهرت النتائج ضعفاً كبيراً في توفر الإمكانيات المادية في المراكز ، وجاء تقييم مجالات الأنشطة الاجتماعية والرياضية والثقافية بدرجة كبيرة، في حين جاء تقييم مجالات الإمكانيات والتسهيلات وتكنولوجيا المعلومات والأنشطة الفنية بدرجة متوسطة، أما المجال الإداري فجاء تقييمه بدرجة متدنية وأظهرت النتائج أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في تقديرات المشرفين والأعضاء في تقييم واقع المراكز الشبابية على جميع مجالات الدراسة.

ودراسة (نجم، والمببطين 2014) التي هدفت إلى التعرف إلى تأثيرات تأثير الخدمات التي تقدمها المؤسسة العامه للضمان

■ متلقي الخدمة\*: الفرد أو المجموعات أو المؤسسات الشبابية التي تستفيد من البرامج والأنشطة التي ينفذها المجلس الأعلى للشباب.

■ المجلس الأعلى للشباب\*: مؤسسة وطنية أردنية حكومية تؤسس المؤسسات الشبابية وتشرف عليها وتدير برامجها وخدماتها التي تقدم للشباب.

■ الأندية الرياضية\*: هي مؤسسات شبابية ورياضية يشرف عليها المجلس الأعلى للشباب وموزعة في جميع أنحاء المملكة لتقديم البرامج والأنشطة المختلفة للشباب الأردني فوق عمر (18) سنة، وتدار ماليا وإداريا من قبل هيئة إدارية منتخبة، بإشراف المجلس.

■ محافظات الشمال\*: هي المحافظات في شمال الأردن (جرش ، إربد ، المفرق، عجلون).

## مجالات الدراسة:

■ المجال المكاني: إقليم الشمال ، ويشمل محافظات (إربد ، المفرق، جرش، عجلون).

■ المجال البشري: رؤساء الأندية في إقليم الشمال.

■ المجال الزمني: أعدت هذه الدراسة خلال عامي (2014، 2015).

## الدراسات السابقة:

في ضوء شح الدراسات العلمية التي تناولت رضى متلقي الخدمة وبخاصة في المؤسسات الشبابية والرياضية ، فقد وصل الباحث إلى عدد من الدراسات المتعلقة برضى متلقي الخدمة من بعض المؤسسات الرسمية والتعليمية وبعض الدراسات المرتبطة، ومنها:

دراسة (الصاري وزايد، 2006) التي تناولت مدى رضى طلبة كلية التربية في جامعة السلطان قابوس في سلطنة عمان عن الإشراف الأكاديمي وطبيعة توقعاتهم منه، حيث أجريت الدراسة على (501) طالبا وطالبة ، وبينت النتائج أن الطلبة غير راضين عن الإشراف الأكاديمي بشكل مرض، ومع التقدم في الدراسة يصبحون أقل رضى عن الإشراف الداخلي من الإشراف الخارجي ومن جنسيات أخرى.

ودراسة (العنبي، 1411) التي هدفت إلى التعرف على مستويات الرضى الوظيفي بين موظفي القطاع الحكومي والخاص في دولة الكويت، إذ تكونت عينة الدراسة من (378) من موظفي القطاع الحكومي، و (282) من موظفي القطاع الخاص، وأظهرت النتائج وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين موظفي القطاع الحكومي والخاص وفقا لمتغيرات (الراتب، الترقيه ، عدد ساعات العمل، مواعيد الدوام، ظروف العمل، المكانة الاجتماعية) ، وعدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين درجة الرضى العام في القطاعين الحكومي والخاص، وهناك ارتباط بين درجة الرضى وجميع متغيرات الشخصية في القطاع الحكومي باستثناء الراتب

\* تعريف اجرائي للباحث.

وأخرين (Baykal, et al, 2005) ، فيما تتعلق الدراسات المرتبطة بطبيعة العلاقة بين متلقي الخدمة والمؤسسة مثل دراسة (العودات، 2004) ، (الحسنات، 2006) ، (جودة وآخرون، 2007) ، ودراسة (Kara, and Deshield, 2004) . وكانت أهم أوجه التشابه بين الدراسات السابقة استخدامهما الاستبانة كأداة للدراسة ، ودرجة الرضى المقبول عن خدمات المؤسسات التي أجريت فيها الدراسات باستثناء دراستي (نجم، والمبعضين 2014) ، (حجازين وقبيلات، 2010) والتي كان مستوى الرضى فيها مرتفعاً، بالإضافة إلى التشابه في وجود فروق ذات دلالة إحصائية وفق بعض متغيرات الدراسة في معظم الدراسات السابقة، بينما تختلف الدراسات السابقة فيما بينها مكانياً وزمانياً بالإضافة إلى الاختلاف في المتغيرات وطبيعة أعمال المؤسسات التي أجريت فيها الدراسات، كما اختلفت نتائج دراسة (الصاري وزايد، 2006) والتي بينت عدم رضى طلبة كلية التربية عن الإشراف الأكاديمي والداخلي في جامعة قابوس.

وتتشابه الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة في معظم أهدافها بالإضافة إلى استخدام الاستبانة كأداة للدراسة والتشابه في بعض المتغيرات مثل (الخبرة، الجنس، المؤهل العلمي) والتشابه في مستوى الرضى المتوسط مع نتائج معظم الدراسات السابقة ، بالإضافة إلى التشابه في وجود فروق ذات دلالة إحصائية وفق بعض المتغيرات، بينما تختلف هذه الدراسة مع الدراسات السابقة في اختيار عينة الدراسة وتمثل العينة بمجتمع الدراسة كاملاً، والاختلاف في بعض المتغيرات الديمغرافية الخاصة بالمبحوثين، والاختلاف في النتائج التي تعد من أهم مقارنات الدراسات السابقة بالنتائج حيث أظهرت نتائج هذه الدراسة المستوى المتوسط من الرضى بشكل عام، فيما بينت نتائج بعض الدراسات أن المستوى المقبول مثل دراسة (الصاري وزايد، 2006) أو المستوى المرتفع مثل نتائج دراسة كل من (نجم، والمبعضين 2014) و (حجازين وقبيلات، 2010) .

ما يميز هذه الدراسة عن الدراسات السابقة أنها تفردت في اختيار مجتمع الدراسة من رؤساء الأندية الرياضية كفئة هامة من الفئات التي تتلقى خدمات المجلس الأعلى للشباب، وتفردت في دراسة رضى متلقي خدمات المجلس الأعلى للشباب في الأردن، كما تميزت هذه الدراسة بتضمين متغير المحافظة كأحد المتغيرات الهامة بالنسبة لإشراف المجلس الأعلى للشباب.

### الطريقة والإجراءات

تشمل الطريقة والإجراءات منهج الدراسة ومجتمعها وعينتها ، وأداة الدراسة وصدقها وثباتها ومتغيرات الدراسة والتصميم الإحصائي والمعالجة التي عملت للدراسة ، والتي سيتم البحث فيها على التوالي:

#### أولاً: منهج الدراسة:

تم استخدام المنهج الوصفي لأنه المنهج المناسب للدراسات الاجتماعية، التي تعتبر هذه الدراسة من ضمنها.

الاجتماعي الأردني على مستوى الرضى عن الأداء في المؤسسة في مدينة عمان ، وتم اختيار عينة عشوائية من المنتفعين من خدمات الضمان وعددهم (120) فرداً ، وتم استخدام الاستبانة كأداة لجمع البيانات ، وأظهرت النتائج أن مستوى الخدمات التي تقدمها المؤسسة كان مرتفعاً بالإضافة إلى أوجه الرضى عن الأداء بالمؤسسة كان مرتفعاً ، كما أظهرت النتائج وجود أثر ذي دلالة إحصائية للخدمات على مستوى الرضى عن أداء المؤسسة ، وأوصت الدراسة بضرورة دعوة مؤسسة الضمان لتبني إجراء المسوح والدراسات الدوريه السنويه التي يشارك بها العاملون ومتلقو خدمه لاستطلاع الآراء وقياس الاتجاهات نحو خدماتها وخصائصها وجودتها .

ودراسة (حجازين وقبيلات، 2010) التي هدفت إلى التعرف إلى درجة رضى العاملين الإداريين في مديريات التربية والتعليم عن الخدمات المقدمة لهم من وزارة التربية والتعليم، وتكونت عينة الدراسة من (1289) موظفاً وموظفة ، واستخدمت الاستبانة كأداة للدراسة التي تكونت من (44) فقرة، واشتملت متغيرات الدراسة على (المديرية، الجنس، المؤهل العلمي، طبيعة العمل، الخبرة) وتم استخدام سلم ليكرت الخماسي وبرنامج (SPSS) لاستخراج النتائج، وبينت النتائج مستوى مرتفعاً من الرضى بالنسبة للذكور على مستوى رضى الإناث ، بالإضافة إلى نسبة الرضى المرتفعة بالنسبة لحملة الشهادات العليا ولذوي رتبة المدير عن باقي الرتب، والموافقة المرتفعة لذوي الخبرة (20) سنة فأكثر، وأوصى الباحثان بضرورة زيادة الأمن والاستقرار الوظيفي للعاملين، والعمل على منح المكانة الاجتماعية والاقتصادية للعاملين.

ودراسة (Kara, and Deshield, 2004) التي تناولت العلاقة بين رضى طلبة إدارة الأعمال في جامعة بنسلفانيا ، حيث بلغت عينة الدراسة (146) طالباً ونيتهم في البقاء في الكلية أو الجامعة ، وقد بينت الدراسة أن هناك علاقة إيجابية بين المتغيرين ، وتم الاستنتاج بأن مؤسسات التعليم ذات التوجه نحو الاهتمام بالطالب يكون لديها فرصة أكبر لإشباع حاجات طلابها ورغباتهم، ومن ثم الاحتفاظ بهم حتى تخرجهم.

ودراسة الكو باكال وآخرين (Baykal, et al, 2005) التي بحثت في مدى رضى طلبة كلية التمريض في جامعة اسطنبول (تركيا) ، حيث تبين للباحثين أن متوسط الرضى عالٍ في السنة الأولى ومنخفض في السنة الثانية ليعود فيرتفع في السنة الثالثة ثم ينخفض في السنة الرابعة، وبذلك أعلن الطلبة أنهم إذا أتاحت لهم فرص الاختيار فسوف يختارون اختصاصاً آخر كترغبة أولى وذلك لأن الكلية أخفقت في تلبية رغباتهم.

#### التعليق على الدراسات السابقة:

تنقسم الدراسات السابقة إلى قسمين: دراسات سابقة مشابهة، ودراسات سابقة مرتبطة وتتعلق بالدراسات المشابهة بقياس رضى متلقي الخدمة بشكل مباشر مثل دراسات (الصاري وزايد، 2006) ، (العتيبي 1411هـ) ، (نجم، والمبعضين 2014) ، (حجازين وقبيلات، 2010) ، ودراسة (الكو باكال

**ثانياً: مجتمع الدراسة:**

بما يأتي:

- تكونت من (23) فقرة استبانية.
- تم اعتماد سلم ليكارت الخماسي والمقسم إلى المستويات (أوافق بدرجة كبيرة جداً، أوافق بدرجة كبيرة، أوافق بدرجة متوسطة، أوافق بدرجة ضعيفة، أوافق بدرجة ضعيفة جداً)

- تم عرض الاستبانة على عدد من المحكمين ذوي الاختصاص بهدف تحكيمها.

**خامساً: صدق الاستبانة:**

بهدف التأكد من صدق الاستبانة تم عرضها على عدد من السادة المحكمين من أصحاب الرأي والاختصاص في مجال الدراسات الشبابية والاجتماعية، وذلك لمعرفة:

- التعديلات اللازمة لكل مجال.
- انتماء الفقرات للمجال الذي تدرج تحته.
- سلامة الصياغة اللغوية ودقتها.
- وقد تم إلغاء (5) فقرات من الاستبانة وتعديل بعض الفقرات التي أشار إليها كل فرد من طاقم المحكمين.

**سادساً: ثبات الاستبانة:**

للتأكد من ثبات استبانة الدراسة تم تطبيق اختبار ألفا كرونباخ، لمعرفة معاملات الاستقرار والاستقرار الكلي. والجدول رقم (4) التالي يبين ذلك.

جدول رقم (4)

نتائج اختبار كرونباخ ألفا

المجال	الفا كرونباخ
1	0.87
2	0.86
3	0.87
4	0.88
الإداة ككل	0.87

**سابعاً: إجراءات الدراسة:**

- تم طلب الموافقة على إعداد الدراسة من عطوفة الدكتور عاطف الرويضان أمين عام المجلس الأعلى للشباب بالوكالة، بحيث يتم إعداد دراسات لاحقة عن إقليمي الوسط والجنوب.
- تم إعداد الاستبانة وتم عرضها على عدد من المحكمين المختصين بهدف التأكد من صدقها، حيث تكونت من (28) فقرة استبانية موزعة بالتساوي على مجالات الدراسة الأربعة.

- تم تعديل بعض الفقرات بناءً على ملاحظات السادة المحكمين فقد تم حذف (5) فقرات بواقع فقرة واحدة من كل مجال باستثناء المجال الثالث فقط تم حذف فقرتين من هذا

تكون مجتمع الدراسة من جميع رؤساء الأندية الرياضية في محافظات الشمال في الأردن في المحافظات (اربد، المفرق، عجلون، جرش) وعددهم (114) فرداً.

**ثالثاً: عينة الدراسة:**

تمثلت عينة الدراسة بمجتمعها كاملاً، وذلك بأسلوب الحصر الشامل، حيث تم توزيع (114) ورقة استبانية عاد منها (93) ورقة وتم استبعاد (18) وتم قبول (75) فقط بنسبة (66%) من مجتمع الدراسة، وذلك بعد تدقيق البيانات الخاصة بالاستبانة، حيث تم اعتماد الاستبانة المعادة التي تنطبق عليها الشروط الخاصة بالبحث العلمي، والجدول رقم (1،2،3) التالي يبين توزيع أفراد عينة الدراسة تبعاً لمتغيراتها.

جدول (1)

توزيع عينة الدراسة تبعاً لمتغير المؤهل العلمي

المؤهل العلمي	التكرار	النسبة المئوية
اقل من ثانوية	19	25.3
ثانوية	20	26.7
دبلوم	12	16.0
بكالوريوس فأعلى	24	32.0
<b>Total</b>	<b>75</b>	<b>100.0</b>

جدول (2)

توزيع عينة الدراسة تبعاً لمتغير الخبرة

الخبرة	التكرار	النسبة المئوية
اقل من 5 سنوات	30	40.0
أقل من 10 سنوات	23	30.7
10 سنوات فأكثر	22	29.3
<b>Total</b>	<b>75</b>	<b>100.0</b>

جدول (3)

توزيع عينة الدراسة تبعاً لمتغير المحافظة

المحافظة	التكرار	النسبة المئوية
اربد	24	32.0
المفرق	20	26.7
عجلون	15	20.0
جرش	16	21.3
<b>Total</b>	<b>75</b>	<b>100.0</b>

**رابعاً: أداة الدراسة:**

تم استخدام الاستبانة كأداة للدراسة والتي وصفت



المجال.

**عرض النتائج:****أولاً: عرض النتائج المتعلقة بالسؤال الأول:**

◀ نص السؤال الأول على: مامدى رضى متلقي الخدمة عن أداء المجلس الأعلى للشباب من وجهة نظر رؤساء الأندية في إقليم الشمال؟

للإجابة عن هذا السؤال تم حساب المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية، والأهمية النسبية لتقديرات أفراد عينة الدراسة على مجالات الأداة المتعلقة بقياس مستوى مدى رضى متلقي الخدمة عن أداء المجلس الأعلى للشباب من وجهة نظر رؤساء الأندية في إقليم الشمال والجدول التالي يوضح ذلك:

**جدول (5)**

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمجالات الأداة مرتبة تنازلياً حسب المتوسطات الحسابية

الرتبة	رقم المجال	المجال	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية	المستوى
1	2	مدى رضى متلقي الخدمة عن كفاءة الموظف مقدم الخدمة	3.56	0.80	71.2	متوسط
2	3	مدى رضى متلقي الخدمة عن الإجراءات التي يقدمها المجلس	3.44	0.82	68.8	متوسط
3	1	مدى رض متلقي الخدمة عن تعامل المسؤولين في المجلس	3.32	0.88	64.4	متوسط
4	4	مدى رض متلقي الخدمة الانطباعية العام عن أداء المجلس الأعلى للشباب	3.18	0.94	63.6	متوسط
		الكلية	3.38	0.74	67.6	متوسط

يبين الجدول رقم (5) أن مدى رضى متلقي الخدمة عن أداء المجلس الأعلى للشباب من وجهة نظر رؤساء الأندية في إقليم الشمال جاءت مرتبة تنازلياً على النحو الآتي: المجال الثاني "مدى رضى متلقي الخدمة عن كفاءة الموظف مقدم الخدمة" احتل المرتبة الأولى بمتوسط حسابي (3.56)، تلاه المجال الثالث "مدى رضى متلقي الخدمة عن الإجراءات التي يقدمها المجلس" في المرتبة الثانية بمتوسط حسابي (3.44)، أما المجال الأول "مدى رضى متلقي الخدمة عن تعامل المسؤولين في المجلس"، فقد احتل المرتبة الثالثة بمتوسط حسابي (3.32)، تلاه المجال الرابع "مدى رضى متلقي الخدمة الانطباعية العام

- بعد التأكد من صدق أدوات الدراسة وثباتها تم توزيعها على جميع أفراد مجتمع الدراسة وعددهم (114) فرداً، حيث تمت استعادة (93) ورقة استبائية من أصل (114).

- بعد تفحص الاستبانة المعادة وتدقيقها تم استبعاد (18) استبانة بسبب عدم اكتمال تعبئة بياناتها.

- تمت عملية الفرز وتفريغ البيانات للأوراق الاستبائية الباقية وعددها (75) استبانة.

- تم تحديد مجتمع الدراسة من رؤساء الأندية؛ لأنهم من أهم الفئات التي تتلقى خدمات المجلس.

- فكر الباحث إعطاء وصف لقيم المتوسطات الحسابية التي تحصلت من خلال ثلاثة مستويات للوصف هي (منخفض، متوسط، مرتفع) وذلك باعتماد النهج الآتي:

أعلى وزن (ليكرت) - أدنى وزن =  $5 - 1 = 33.1 - 1 = 32$  - إذن =  $(33.2 - 1)$  منخفض، و  $(34.2 - 67.3)$

عدد المستويات المرغوب 3

متوسط، و  $(5 - 68.3)$  مرتفع.

**ثامناً: متغيرات الدراسة:**

■ المتغيرات المستقلة: وتضمنت متغيرات ثلاثة وهي:

1. المؤهل العلمي: وله أربعة مستويات:  
- أقل من ثانوي - ثانوي - دبلوم - بكالوريوس فأعلى
2. سنوات الخبرة: وتتضمن ثلاث فئات:  
- أقل من 5 سنوات - من 5 - أقل من 10 سنوات - 10 سنوات فأكثر
3. المحافظة:

- جرش - المفرق - إربد - عجلون

■ المتغير التابع: وهو يمثل إجابات رؤساء أندية محافظات الشمال على الاستبانة حول مدى رضى متلقي الخدمة من أداء المجلس الأعلى للشباب.

**تاسعاً: المعالجة الإحصائية التي تمت:**

من أجل تحقيق أهداف الدراسة تم استخدام العديد من الأساليب الإحصائية باستخدام برنامج التحليل الإحصائي (SPSS)، ومن الأساليب: المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية، وكروناخ ألفا، وتحليل التباين الأحادي (ANOVA)، واختبار توكي للمقارنات البعدية، وتم تحويل الاجابات وفق سلم ليكارت الخماسي إلى سلم ثلاثي يتضمن المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والأهمية النسبية بحيث تتم المقارنة مع المعيار الاحصائي المعتمد في الدراسة والمتضمن ثلاثة مفاتيح هي (منخفض، متوسط، مرتفع).

### ■ النتائج المتعلقة بالمجال الثاني:

تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتقديرات أفراد عينة الدراسة لفقرات المجال الثاني ، والجدول رقم (7) يوضح ذلك.

جدول (7)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات المجال الثاني " مدى رضى متلقي الخدمة عن كفاءة الموظف مقدم الخدمة " مرتبة تنازلياً حسب المتوسطات الحسابية

الرتبة	رقم الفقرة	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية	المستوى
1	7	يسهل الوصول إلى الموظف مقدمة الخدمة في المجلس.	3.76	0.94	75.2	مرتفع
2	8	يتعامل الموظف مع متلقي الخدمة بمهنية عالية.	3.60	1.03	72	متوسط
3	12	يلم الموظف بطبيعة عمله.	3.59	1.03	71.8	متوسط
4	11	ينجز الموظف المعاملات في الوقت المناسب.	3.51	1.06	70.2	متوسط
5	9	يتعامل الموظف مع متلقي الخدمة بشفافية ووضوح.	3.47	1.00	69.4	متوسط
6	10	يتواجد الموظف على رأس عمله.	3.42	1.07	68.4	متوسط
		المجموع الكلي	3.56	0.80	71.2	متوسط

يبين الجدول رقم (7) أن متوسطات تقديرات أفراد عينة الدراسة لفقرات المجال الثاني قد تراوحت بين (3.56 – 3.76) ، وأن الفقرة رقم (7) والتي كان نصها يسهل الوصول الى الموظف مقدم الخدمة في المجلس " المرتبة الأولى بمتوسط حسابي (3.76) ، وجاءت الفقرة رقم (8) التي نصت على " يتعامل الموظف مع متلقي الخدمة بمهنية عالية." في المرتبة الثانية بمتوسط حسابي (3.60) ، كما أظهرت نتائج الدراسة أن الفقرة رقم (10) التي كان نصها " يتواجد الموظف على رأس عمله " جاءت في المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي (3.42) ، فيما كان المتوسط الحسابي الكلي لجميع فقرات المجال (3.56) بمستوى متوسط وفق درجات المعيار المعتمد.

عن أداء المجلس الأعلى للشباب " في المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي (3.18) ، وقد كان المتوسط الحسابي الكلي لجميع المجالات (3.38) وجميعها كانت ضمن المستوى المتوسط حسب درجات التقدير. وفيما يلي تفصيل لكل مجال من مجالات الدراسة.

### ■ النتائج المتعلقة بالمجال الأول:

تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والأهمية النسبية لتقديرات أفراد عينة الدراسة للمجال الأول ، والجدول رقم (6) يوضح ذلك.

جدول (6)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات المجال الأول " مدى رضى متلقي الخدمة عن تعامل المسؤولين في المجلس " مرتبة تنازلياً حسب المتوسطات الحسابية

الرتبة	رقم الفقرة	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية	المستوى
1	1	يسهل الوصول إلى المسؤولين في المجلس.	3.58	1.12	71.6	متوسط
2	3	يهتم المسؤول بمقابلة متلقي الخدمة ويجب عن استئذنه واستفساراته بشكل واف.	3.51	1.09	70.2	متوسط
3	2	يتواجد المسؤول في موقعه.	3.47	1.00	69.4	متوسط
4	6	يتفهم المسؤول حاجات ومتطلبات متلقي الخدمة.	3.27	0.98	65.4	متوسط
5	5	يتخذ المسؤول القرار المناسب دون تأخير.	3.11	1.07	62.2	متوسط
6	4	هناك مساواة في التعامل من قبل المسؤولين.	3.03	1.18	60.6	متوسط
		الكلي	3.32	0.88	66.4	متوسط

يبين الجدول رقم (6) أن متوسطات تقديرات أفراد عينة الدراسة للمجال الأول قد تراوحت بين (3.03 – 3.58) ، وأن الفقرة رقم (1) ، والتي نصت على " يسهل الوصول إلى المسؤولين في المجلس " قد احتلت المرتبة الأولى بمتوسط حسابي (3.58) ، وجاءت نتيجة الفقرة رقم (3) والتي كان نصها " يهتم المسؤول بمقابلة متلقي الخدمة ويجب عن استئذنه واستفساراته بشكل واف " في المرتبة الثانية بمتوسط حسابي (3.51) ، في حين احتلت الفقرة رقم (4) والتي كان نصها " هناك مساواة في التعامل من قبل المسؤولين " أخيراً بمتوسط حسابي (3.03) ، فيما كان المتوسط الحسابي الكلي لجميع فقرات المجال (3.32) وبمستوى متوسط وفق درجات التقدير.



## جدول (9)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات المجال الرابع " مدى رضى متلقي الخدمة الانطباعية العام عن أداء المجلس الأعلى للشباب" مرتبة تنازلياً حسب المتوسطات الحسابية

الرتبة	رقم الفقرة	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية	المستوى
1	18	يتم اتخاذ الإجراءات على الشكوى والاقتراحات الواردة إلى صندوق الشكاوي.	3.31	1.10	66.2	متوسط
2	23	يلتزم المجلس بتنفيذ القرارات الصادرة عنه	3.26	1.14	65.2	متوسط
3	21	يتفهم المجلس واقع الأفراد والمؤسسات التي تتلقى خدماته.	3.15	1.10	63	متوسط
4	22	يسهل الوصول إلى الخدمات التي يقدمها المجلس.	3.15	1.13	63	متوسط
5	20	يستفيد متلقي الخدمة من خدمات الموقع الالكتروني للمجلس.	3.12	1.11	62.4	متوسط
6	19	يتوفر التنسيق بين العاملين في المجلس بخصوص حاجات ومتطلبات متلقي الخدمة.	3.08	1.39	61.6	متوسط
		الكلية	3.18	0.94	63.6	متوسط

يبين الجدول رقم (9) أن متوسطات تقديرات أفراد عينة الدراسة لفقرات هذا المجال: قد تراوحت بين (3.08 - 3.31) ، وأن الفقرة رقم (18) التي نصت على أن " يتم اتخاذ الإجراءات على الشكوى والاقتراحات الواردة إلى صندوق الشكاوي." احتلت المرتبة الأولى بمتوسط حسابي (3.31) ، وجاءت الفقرة رقم (23) التي كان نصها " يلتزم المجلس بتنفيذ القرارات الصادرة عنه." في المرتبة الثانية بمتوسط حسابي (3.26) كما أظهرت نتائج الدراسة أن الفقرة رقم (19) التي نصت على أن " يتوفر التنسيق بين العاملين في المجلس بخصوص حاجات ومتطلبات متلقي الخدمة " احتلت المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي (3.08) ، فيما بلغ المتوسط الحسابي الكلي لجميع فقرات المجال (3.18) وبمستوى متوسط وفق درجات التقدير المعتمدة.

وللتعرف إلى عوامل القوة والضعف في الخدمات التي يقدمها المجلس الأعلى للشباب لمتلقيها ، تبين الجداول (5 - 9)

## ■ النتائج المتعلقة بالمجال الثالث:

تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتقديرات أفراد عينة الدراسة لفقرات المجال الثالث: والجدول رقم (8) يوضح ذلك.

## جدول (8)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات المجال الثالث " مدى رضى متلقي الخدمة عن الإجراءات التي يقدمها المجلس" مرتبة تنازلياً حسب المتوسطات الحسابية

الرتبة	رقم الفقرة	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية	المستوى
1	13	تتميز الإجراءات التي يقدمها المجلس بدقه ووضوح.	3.63	1.00	72.6	متوسط
2	17	تتوفر النماذج والوثائق اللازمة لإنجاز المعاملات.	3.61	0.98	72.2	متوسط
3	16	يسهل الاتصال والتواصل مع المجلس عبر وسائل الاتصال المتاحة.	3.52	1.08	70.4	متوسط
4	14	يتم التعامل مع معاملات متلقي الخدمة بسرية تامة.	3.29	1.05	65.8	متوسط
5	15	يلتزم المجلس بتبسيط الإجراءات للتسهيل على متلقي الخدمة.	3.15	1.01	63	متوسط
		الكلية	3.44	0.82	68.8	متوسط

يبين الجدول رقم (8) أن متوسطات تقديرات أفراد عينة الدراسة لفقرات هذا المجال: قد تراوحت بين (3.15 - 3.63) ، وأن الفقرة رقم (13) والتي نصت على " تتميز الإجراءات التي يقدمها المجلس بدقه ووضوح." احتلت المرتبة الأولى بمتوسط حسابي (3.63) ، وجاءت الفقرة رقم (17) والتي كان نصها " تتوفر النماذج والوثائق اللازمة لإنجاز المعاملات." في المرتبة الثانية بمتوسط حسابي (3.61) كما أظهرت نتائج الدراسة أن الفقرة رقم (15) التي نصت على أن " يلتزم المجلس بتبسيط الإجراءات للتسهيل على متلقي الخدمة." احتلت المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي (3.15) فيما كان المتوسط الحسابي الكلي لجميع فقرات المجال (3.44) بمستوى متوسط وفق درجات التقدير.

## ■ النتائج المتعلقة بالمجال الرابع

تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتقديرات أفراد عينة الدراسة لفقرات المجال الرابع: والجدول رقم (9) يوضح ذلك.

الانحراف	المتوسط	العدد	الفئة	المجال
1.13	3.13	19	أقل من ثانوية	مدى رضا متلقي الخدمة الانطباعية العام عن أداء المجلس الأعلى للشباب
1.10	3.34	20	ثانوية	
0.56	3.19	12	دبلوم	
0.81	3.08	24	بكالوريوس فاعلي	
0.94	3.18	75	<b>Total</b>	
0.79	3.32	19	اقل من ثانوية	الكلية
0.78	3.59	20	ثانوية	
0.56	3.27	12	دبلوم	
0.75	3.29	24	بكالوريوس فاعلي	
0.74	3.38	75	<b>Total</b>	

يتبين من الجدول رقم (10) أن هناك فروقاً ظاهرية بين متوسطات تقديرات أفراد عينة الدراسة على مدى رضى الخدمة تبعاً لاختلاف متغير المؤهل العلمي، ولتحديد دلالة تلك الفروقات تم استخدام تحليل التباين الأحادي، والجدول (11) يوضح ذلك.

جدول (11)

تحليل التباين الأحادي لأثر متغير المؤهل العلمي

المجالات	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة ف	مستوى الدلالة
مدى رضى متلقي الخدمة عن تعامل المسؤولين في المجلس	بين المجموعات	1.855	3	0.618	0.797	0.500
	داخل المجموعات	55.077	71	0.776		
	الكلية	56.932	74			
مدى رضى متلقي الخدمة عن كفاءة الموظف مقدم الخدمة	بين المجموعات	2.613	3	0.871	1.395	0.251
	داخل المجموعات	44.316	71	0.624		
	الكلية	46.929	74			
مدى رضى متلقي الخدمة عن الإجراءات التي يقدمها المجلس	بين المجموعات	1.072	3	0.357	0.520	0.670
	داخل المجموعات	48.786	71	0.687		
	الكلية	49.858	74			
مدى رضى متلقي الخدمة الانطباعية العام عن أداء المجلس الأعلى للشباب	بين المجموعات	0.762	3	0.254	0.280	0.840
	داخل المجموعات	64.503	71	0.908		
	الكلية	65.265	74			

أن كفاءة الموظف وإجراءات العمل في المجلس تعد من عوامل القوة الداعمة للخدمات المقدمة والتي تتقدم على عملية تعامل المسؤولين في المجلس والانطباع العام عن خدمات المجلس، علماً أن هذين الجانبين الأخيرين لا يمكن اعتبارهما من عوامل الضعف في خدمات المجلس؛ لأن النتائج تشير إلى المتوسطات المتقاربة لآراء المبحوثين وعلى جميع مجالات الدراسة الأربعة والتي كانت بمستوى التقدير المتوسط وفق مستويات التقييم المعتمد.

### ثانياً: عرض النتائج المتعلقة بالسؤال الثاني:

◀ نص السؤال الثاني على: "هل هناك فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) في تقديرات أفراد عينة الدراسة عن مدى رضى متلقي الخدمة عن أداء المجلس الأعلى للشباب يعزى لمتغيرات (المؤهل العلمي، الخبرة، المحافظة) .

#### ■ النتائج المتعلقة بمتغير المؤهل العلمي

للإجابة عن هذا السؤال تم حساب المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية، واختبار تحليل التباين الأحادي والجدول رقم (10) يوضح المتوسطات الحسابية.

جدول (10)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لأبعاد تبعا لمتغير المؤهل العلمي

الانحراف	المتوسط	العدد	الفئة	المجال
0.87	3.29	19	أقل من ثانوية	مدى رضى متلقي الخدمة عن تعامل المسؤولين في المجلس
1.01	3.58	20	ثانوية	
0.64	3.17	12	دبلوم	
0.88	3.22	24	بكالوريوس فاعلي	
0.88	3.32	75	<b>Total</b>	
0.82	3.53	19	اقل من ثانوية	مدى رضى متلقي الخدمة عن كفاءة الموظف مقدم الخدمة
0.72	3.86	20	ثانوية	
0.63	3.46	12	دبلوم	
0.89	3.39	24	بكالوريوس فاعلي	
0.80	3.56	75	<b>Total</b>	
0.88	3.34	19	اقل من ثانوية	مدى رضى متلقي الخدمة عن الإجراءات التي يقدمها المجلس
0.88	3.60	20		
0.62	3.27	12		
0.83	3.47	24	بكالوريوس فاعلي	
0.82	3.44	75	<b>Total</b>	

الانحراف	المتوسط	العدد	الفئة	المجال
0.63	3.15	30	أقل من 5 سنوات	الكلّي
0.57	3.60	23	5 - أقل من 10 سنوات	
0.95	3.46	22	10 سنوات فأكثر	
0.74	3.38	75	Total	

يتبين من الجدول رقم (12) أن هناك فروقاً ظاهرية بين متوسطات تقديرات أفراد عينة الدراسة على مقياس مدى رضى الخدمة تبعاً لاختلاف متغير الخبرة، ولتحديد دلالة تلك الفروقات تم استخدام تحليل التباين الأحادي، والجدول (13) يوضح ذلك.

جدول (13)

تحليل التباين الأحادي لأثر متغير الخبرة

مستوى الدلالة	قيمة ف	متوسط المربعات	درجات الحرية	مجموع المربعات	مصدر التباين	المجالات
0.203	1.629	1.232	2	2.464	بين المجموعات	مدى رضى متلقي الخدمة عن تعامل المسؤولين في المجلس
		0.756	72	54.468	داخل المجموعات	
			74	56.932	الكلّي	
0.010	4.958	2.840	2	5.680	بين المجموعات	مدى رضى متلقي الخدمة عن كفاءة الموظف مقدم الخدمة
		0.573	72	41.249	داخل المجموعات	
			74	46.929	الكلّي	
0.298	1.230	0.824	2	1.647	بين المجموعات	مدى رضى متلقي الخدمة عن الاجراءات التي يقدمها المجلس
		0.670	72	48.211	داخل المجموعات	
			74	49.858	الكلّي	
0.064	2.849	2.393	2	4.786	بين المجموعات	مدى رضى متلقي الخدمة الانطباعية العام عن أداء المجلس الأعلى للشباب
		0.840	72	60.478	داخل المجموعات	
			74	65.265	الكلّي	
0.070	2.766	1.437	2	2.875	بين المجموعات	الأداة ككل
		0.520	72	37.417	داخل المجموعات	
			74	40.292	الكلّي	

\* ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ).

يتضح من الجدول (13) عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ). بين تقديرات أفراد عينة الدراسة عن مدى رضى متلقي الخدمة عن أداء المجلس الأعلى للشباب على جميع المجالات باستثناء المجال الثاني

مستوى الدلالة	قيمة ف	متوسط المربعات	درجات الحرية	مجموع المربعات	مصدر التباين	المجالات
0.503	0.791	0.434	3	1.303	بين المجموعات	الأداة ككل
		0.549	71	38.990	داخل المجموعات	
			74	40.292	الكلّي	

\* ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ).

يتضح من الجدول (11) عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ). بين تقديرات أفراد عينة الدراسة عن مدى رضى متلقي الخدمة عن أداء المجلس يعزى لمتغير المؤهل العلمي.

#### ■ النتائج المتعلقة بمتغير الخبرة

للإجابة عن هذا السؤال تم حساب المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية، واختبار تحليل التباين الأحادي والجدول رقم (12) يوضح المتوسطات الحسابية.

جدول (12)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لأبعاد أداة تبعاً لمتغير الخبرة

الانحراف	المتوسط	العدد	الفئة	المجال
0.79	3.19	30	أقل من 5 سنوات	مدى رضى متلقي الخدمة عن تعامل المسؤولين في المجلس
0.70	3.59	23	5 - أقل من 10 سنوات	
1.10	3.22	22	10 سنوات فأكثر	
0.88	3.32	75	Total	
0.72	3.23	30	أقل من 5 سنوات	مدى رضى متلقي الخدمة عن كفاءة الموظف مقدم الخدمة
0.72	3.70	23	5 - أقل من 10 سنوات	
0.84	3.86	22	10 سنوات فأكثر	
0.80	3.56	75	Total	
0.71	3.27	30	أقل من 5 سنوات	مدى رضى متلقي الخدمة عن الاجراءات التي يقدمها المجلس
0.67	3.63	23	5 - أقل من 10 سنوات	
1.06	3.47	22	10 سنوات فأكثر	
0.82	3.44	75	Total	
0.83	2.88	30	أقل من 5 سنوات	مدى رضى متلقي الخدمة عن الانطباعية العام لأداء المجلس الأعلى للشباب
0.63	3.47	23	5 - أقل من 10 سنوات	
1.23	3.29	22	10 سنوات فأكثر	
0.94	3.18	75	Total	

الانحراف	المتوسط	العدد	الفئة	المجال
0.86	3.18	24	اريد	مدى رضى متلقي الخدمة عن الاجراءات التي يقدمها المجلس
90.	3.40	20	المفرق	
0.72	3.65	15	عجلون	
0.68	3.68	16	جرش	
0.82	3.44	75	Total	
1.05	3.10	24	اريد	مدى رضى متلقي الخدمة الانطباعية العام عن أداء المجلس الأعلى للشباب
0.84	3.13	20	المفرق	
0.87	3.07	15	عجلون	
0.97	3.47	16	جرش	
0.94	3.18	75	Total	
0.80	3.19	24	اريد	الكلي
0.74	3.41	20	المفرق	
0.63	3.27	15	عجلون	
0.66	3.72	16	جرش	
0.74	3.38	75	Total	

يتبين من الجدول رقم (15) أن هناك فروقاً ظاهرية بين متوسطات تقديرات أفراد عينة الدراسة على مدى رضى الخدمة تبعاً لاختلاف متغير المحافظة، ولتحديد دلالة تلك الفروقات تم استخدام تحليل التباين الأحادي، والجدول (16) التالي يوضح ذلك.

جدول (16)

تحليل التباين الأحادي لأثر متغير المحافظة

مستوى الدلالة	قيمة ف	متوسط المربعات	درجات الحرية	مجموع المربعات	مصدر التباين	المجالات
0.001	5.886	3.779	3	11.338	بين المجموعات	مدى رضى متلقي الخدمة عن تعامل المسؤولين في المجلس
		0.642	71	45.593	داخل المجموعات	
			74	56.932	الكلي	
0.409	0.975	0.619	3	1.858	بين المجموعات	مدى رضى متلقي الخدمة عن كفاءة الموظف مقدم الخدمة
		0.635	71	45.071	داخل المجموعات	
			74	46.929	الكلي	
0.188	1.640	1.077	3	3.231	بين المجموعات	مدى رضى متلقي الخدمة عن الاجراءات التي يقدمها المجلس
		0.657	71	46.627	داخل المجموعات	
			74	49.858	الكلي	

مدى رضا متلقي الخدمة عن كفاءة الموظف مقدم الخدمة يعزى لمتغير الخبرة ولتحديد مصادر تلك الفروق لصالح اي مستوى من مستويات الخبرة تم استخدام اختبار توكي للمقارنات البعدية والجدول رقم (14) يبين ذلك:

جدول (14)

اختبار توكي للمقارنات البعدية لأثر الخبرة على المجال الثاني

Mean Difference (I- J)	الخبرة (J)	الخبرة (I)
0.467 -	5 - أقل من 10 سنوات	أقل من 5 سنوات
0.630 (*) -	10 سنوات فأكثر	
0.467	أقل من 5 سنوات	5 - أقل من 10 سنوات
0.164 -	10 سنوات فأكثر	
0.630 (*)	أقل من 5 سنوات	10 سنوات فأكثر
0.164	5 - أقل من 10 سنوات	

يتضح من الجدول أعلاه أن هناك أثراً بين مستويات الخبرة ولصالح ذوي الخبرة 10 سنوات فأكثر؛ لأن الفرق بين خبرة أقل من 5 سنوات و10 سنوات فأكثر كان لصالح 10 سنوات فأكثر حسب قيمة فرق المتوسطات المبينة.

## ■ النتائج المتعلقة بمتغير المحافظة

للإجابة عن هذا السؤال تم حساب المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية، واختبار تحليل التباين الأحادي لتقديرات أفراد عينة الدراسة والجدول رقم (15) يوضح المتوسطات الحسابية

جدول (15)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لأبعاد تبعا لمتغير المحافظة

الانحراف	المتوسط	العدد	الفئة	المجال
0.87	2.96	24	اريد	مدى رضى متلقي الخدمة عن تعامل المسؤولين في المجلس
0.67	3.56	20	المفرق	
0.72	2.98	15	عجلون	
0.90	3.90	16	جرش	
0.88	3.32	75	Total	
0.79	3.51	24	اريد	مدى رضى متلقي الخدمة عن كفاءة الموظف مقدم الخدمة
0.96	3.53	20	المفرق	
0.65	3.38	15	عجلون	
0.70	3.84	16	جرش	
0.80	3.56	75	Total	

## تحليل ومناقشة النتائج

يتناول هذا الجزء تحليل النتائج ومناقشتها التي خرجت بها هذه الدراسة ، والتي استخدمت لإخراجها عدة معادلات إحصائية للتعرف إلى مدى رضى متلقي الخدمة عن أداء المجلس الأعلى للشباب من وجهة نظر رؤساء الأندية في إقليم الشمال في الأردن، وهنا يوضح الباحث أنه تم اعتماد سلم ليكارت الخماسي في الاستبانة والذي يشتمل على خمسة مفاتيح تم تحويلها عند إخراج النتائج إلى ثلاثة مفاتيح للتصحيح وهي (منخفض للمتوسطات من 1 - 2,33) و (متوسط للمتوسطات من 2,34 - 3,67) و (مرتفع للمتوسطات من 3,68 - 5) وحسب ما هو موضح في جداول النتائج وفق المتوسطات الحسابية لأراء المحوثين.

### ◀ تحليل ومناقشة نتائج السؤال الاول:

نص السؤال الأول : ما مدى رضى متلقي الخدمة عن أداء المجلس الأعلى للشباب من وجهة نظر رؤساء الأندية في إقليم الشمال؟

بين الجدول رقم (5) أن مدى رضى متلقي الخدمة عن أداء المجلس الاعلى للشباب من وجهة نظر رؤساء الأندية في اقليم الشمال جاءت مرتبة تنازلياً على النحو الآتي: المجال الثاني " مدى رضى متلقي الخدمة عن كفاءة الموظف مقدم الخدمة " احتل المرتبة الأولى بمتوسط حسابي (3.56) ، تلاه المجال الثالث "مدى رضى متلقي الخدمة عن الإجراءات التي يقدمهاالمجلس " في المرتبة الثانية بمتوسط حسابي (3.44) ، أما المجال الأول "مدى رضا متلقي الخدمة عن تعامل المسؤولين في المجلس " ، فقد احتل المرتبة الثالثة بمتوسط حسابي (3.32) ، تلاه المجال الرابع "مدى رضا متلقي الخدمة الانطباعه العام عن أداء المجلس " في المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي (3.18) ، فيما كان المتوسط الحسابي الكلي لجميع المجالات (3,38) وجميعها كانت ضمن المستوى المتوسط حسب درجات التقدير.

بالرغم من التقارب في النتائج التي أخرجتها الدراسة بين جميع المجالات والاختلاف البسيطة في المتوسطات والانحرافات المعيارية إلا أن رأي الفئة المستهدفة في الدراسة ميز مجال كفاءة الموظف في المجلس على جميع المجالات الأخرى ، ويعزى ذلك إلى الدور الذي يقوم به المجلس في تدريب الموظفين والى التواصل المستمر بين الموظفين في المجلس والأندية الرياضية.

ويعزى تراجع الرضى عن الإجراءات بسبب التجديد المستمر في الإجراءات والمتعلقة بالأندية الرياضية، أما تراجع مستوى الرضى عن تعامل المسؤولين في المجلس فيعزى إلى قلة احتكاك بعض إدارات الأندية بمسؤولي المجلس بالإضافة إلى التغيير المستمر في إدارات المجلس سواء رئيس المجلس أو الأمين العام أو مدير الأندية والشؤون الرياضية، كما أن مطالب الأندية الرياضية كثيرة ومن الصعب تحقيقها جميعها، وبذلك كان الرضى عن الانطباع العام هو الأقل كمحصلة نهائية لهذا التقييم.

المجالات	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة ف	مستوى الدلالة
مدى رضى متلقي الخدمة الانطباعية العام عن أداء المجلس الأعلى للشباب	بين المجموعات	1.773	3	0.591	0.661	0.579
	داخل المجموعات	63.491	71	0.894		
	الكلي	65.265	74			
الأداة ككل	بين المجموعات	2.968	3	0.989	1.882	0.140
	داخل المجموعات	37.324	71	0.526		
	الكلي	40.292	74			

\* ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) .

يتضح من الجدول أعلاه عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) .بين تقديرات أفراد عينة الدراسة عن مدى رضى متلقي الخدمة عن أداء المجلس الأعلى للشباب على جميع المجالات باستثناء المجال الأول عن مدى رضا متلقي الخدمة عن تعامل المسؤولين في المجلس يعزى لمتغير المحافظة ، ولتحديد مصادر تلك الفروق لصالح أي محافظة من المحافظات في إقليم الشمال تم استخدام اختبار توكي للمقارنات البعدية.والجدول (17) يبين ذلك

### جدول (17)

اختبار توكي للمقارنات البعدية لأثر المحافظة على المجال الأول

Mean Difference (I- J)	(J) المحافظة	(I) المحافظة
0.601 -	المفرق	إربد
0.023 -	عجلون	
0.939 - (*)	جرش	
0.601	اربد	المفرق
0.578	عجلون	
0.338 -	جرش	
0.023	اربد	عجلون
0.578 -	المفرق	
0.916 - (*)	جرش	
0.939 (*)	اربد	جرش
0.338	المفرق	
0.916 (*)	عجلون	

يتضح من الجدول أعلاه رقم (17) أن هناك أثراً بين محافظات الشمال بين إربد وجرش ولصالح جرش وأيضاً بين عجلون وجرش ولصالح جرش وذلك حسب قيمة فرق المتوسطات المبينة.



وبالرغم من التناقض بين سهولة الوصول للموظف وعدم تواجد الموظف على رأس عمله، إلا أن الفارق ليس كبيراً في المتوسطات الحسابية بين العبارتين، ويعزى ذلك إلى أن طبيعة العمل الشبابي طبيعة ميدانية لأذ التواصل مع الأندية الرياضية غالباً ما يتم من خلال زيارات الموظفين المعنيين لمقرات الأندية والتواصل مع المسؤولين هناك، والاطلاع على واقعها، كما تعزز الفقرة الثامنة من تعامل موظفي المجلس بالمهنية العالية والتي تعبر عن تفهم الموظفين لطبيعته أعمالهم والقيام بدورهم على أكمل وجه.

أما الجدول رقم (8) والمتعلق " بدرجة الرضى عن الاجراءات" فقد أظهرت نتائجها أن الفقرة رقم (13) والتي نصت على " تمييز الاجراءات التي يقدمها المجلس بدقه ووضوح." احتلت المرتبة الأولى بمتوسط حسابي (3.63)، وجاءت الفقرة رقم (17) التي كان نصها " تتوفر النماذج والوثائق اللازمة لإنجاز المعاملات." في المرتبة الثانية بمتوسط حسابي (3.61) كما أن الفقرة رقم (15) التي نصت على " يلتزم المجلس بتبسيط الإجراءات للتسهيل على متلقي الخدمة." احتلت المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي (3.15)، فيما كان المتوسط الحسابي الكلي لجميع فقرات المجال (3.44) بمستوى متوسط وفق درجات التقدير.

بشكل عام يظهر الرضى عن الاجراءات التي يتعامل بها المجلس الأعلى للشباب من وجهة نظر رؤساء الأندية، إلا أن هناك بعض الاختلافات الشكلية التي تبين وضوح الإجراءات ودقتها، وتوفر النماذج والوثائق اللازمة لانجاز المعاملات.

ويعزى ذلك إلى وجود ملف خاص لكل ناد في مديرية الأندية والهيئات الشبابية بالإضافة إلى وجودها في مديريات الشباب في المحافظات، والتزام جميع الموظفين بالإجراءات والتعليمات الخاصة بالأندية في جميع المجالات التي تخص الأندية، وفيما يتعلق بتبسيط الإجراءات يسعى المجلس الأعلى للشباب إلى التقليل من العمليات الخاصة بالإجراءات علماً بأن أية معاملات خاصة بالأندية تسري وفق الإجراءات القانونية والمنطقية، إذ تتطلب بعضها مزيداً من الوقت في التحقق، واتخاذ القرارات اللازمة بشأنها. فقد اتفق ذلك مع دراسة (العودات، 2004).

وبالإشارة إلى الجدول رقم (9) والخاص ب" مدى الرضى والانطباع العام" تبين أن الفقرة رقم (18) والتي نصت على " يتم اتخاذ الإجراءات على الشكوى والاقتراحات الواردة إلى صندوق الشكاوي." احتلت المرتبة الأولى بمتوسط حسابي (3.31)، وجاءت الفقرة رقم (23) والتي كان نصها " يلتزم المجلس بتنفيذ القرارات الصادرة عنه." في المرتبة الثانية بمتوسط حسابي (3.26) كما أظهرت نتائج الدراسة أن الفقرة رقم (19) والتي نصت على " يتوفر التنسيق بين العاملين في المجلس بخصوص حاجات ومتطلبات متلقي الخدمة " احتلت المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي (3.08)، فيما بلغ المتوسط الحسابي الكلي لجميع فقرات المجال (3.18)، وبمستوى متوسط

كما يعزو الباحث هذه النتيجة إلى الدور الذي يقوم به المجلس في معالجة بعض الخلافات في الأندية الرياضية، من خلال تشكيل هيئات إدارية مؤقتة، لإدارة الأندية من الموظفين أصحاب الكفاءة والخبرة في المجلس والدور الذي تقوم به هذه الهيئة المؤقتة في تصويب الإجراءات، بهدف تنشيط دور الأندية وتحقيق أهدافها بالشكل المطلوب، لذلك كان مستوى الرضى عن كفاءة الموظفين والإجراءات التي يقوم بها المجلس أعلى من المجالات الأخرى، حيث تختلف نتيجة هذه الدراسة مع نتيجة دراسة (الصاري وزايد، 2006) حول العلاقة بين رضى الفئة المستهدفة والمشرفين والإرشاديين.

ويشير الجدول رقم (6) والخاص بمجال " مدى الرضى عن تعامل المسؤولين في المجلس" إلى تميز الفقرة رقم (1)، والتي نصت على أن " يسهل الوصول إلى المسؤولين في المجلس " والتي احتلت المرتبة الأولى بمتوسط حسابي (3.58)، وجاءت نتيجة الفقرة رقم (3) التي كان نصها " يهتم المسؤول بمقابلة متلقي الخدمة ويجب عن أسئلته واستفساراته بشكل واف" في المرتبة الثانية بمتوسط حسابي (3.51)، في حين احتلت الفقرة رقم (4) والتي كان نصها " هناك مساواة في التعامل من قبل المسؤولين " المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي (3.03)، فيما كان المتوسط الحسابي الكلي لجميع فقرات المجال (3.32) وبمستوى متوسط وفق درجات التقدير.

ويعزى ذلك إلى اعتماد المسؤولين في المجلس على سياسة الباب المفتوح، والتواصل المستمر بين إدارة المجلس وإدارات الأندية من خلال المقابلات في المكاتب والاتصالات والزيارات المتعددة، كما أن المسؤولين في المجلس يهتمون بالتواصل مع إدارات الأندية ودعم الأندية بشكل مستمر، أما فيما يتعلق بالموافقة الضعيفة على بند المساواة بالنسبة لتعامل المسؤولين في المجلس فيعزى ذلك إلى طبيعة الأندية ذاتها، فالأندية تختلف عن بعضها من ناحية التصنيف والانتساب إلى الاتحادات ومشاركاتها وفعاليتها في مجتمعها ودرجة تحقيق أهدافها وبالتالي فإن طبيعة العمل الرسمي بين إدارة المجلس وإدارات الأندية تختلف من حيث الدعم المالي للأندية، والذي - باعتقادي كباحث - أرى أن تقدير رضى رؤساء الأندية لبند المساواة جاء من هذا الجانب، فدعم الأندية يكون من خلال لجنة مختصة وفق أسس وتعليمات واضحة بهذا الشأن.

ويشير الجدول رقم (7) الخاص بالمجال الثاني " مدى الرضى عن كفاءة الموظف" أن الفقرة رقم (7) التي كان نصها " يسهل الوصول إلى الموظف مقدم الخدمة في المجلس " المرتبة الأولى بمتوسط حسابي (3.76)، وجاءت الفقرة رقم (8) والتي نصت على " يتعامل الموظف مع متلقي الخدمة بمهنية عالية." في المرتبة الثانية بمتوسط حسابي (3.60)، كما أظهرت نتائج الدراسة أن الفقرة رقم (10) والتي كان نصها " يتواجد الموظف على رأس عمله " جاءت في المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي (3.42)، فيما كان المتوسط الحسابي الكلي لجميع فقرات المجال (3.56) بمستوى متوسط وفق درجات المعيار المعتمد.



الخبرة، وبذلك تم التأكد بوجود هذه الاختلافات ام عدما من خلال تحليل التباين الأحادي والموضح في الجدول رقم (13) الذي أكد بدوره عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha = 0.05$ ). بين تقديرات أفراد عينة الدراسة عن مدى رضى متلقي الخدمة عن أداء المجلس الأعلى للشباب على جميع المجالات باستثناء المجال الثاني "مدى رضى متلقي الخدمة عن كفاءة الموظف مقدم الخدمة يعزى لمتغير الخبرة" وبهدف تحديد مصادر تلك الفروق تم استخدام اختبار توكي للمقارنات البعدية، والمبين بالجدول رقم (14)، حيث تبين أن هناك اثراً بين مستويات الخبرة ولصالح الخبرة (10 سنوات فأكثر) حيث تتفق هذه النتيجة مع نتيجة دراسة (حجازين وقبيلات، 2010) بخصوص تفوق الأكثر خبرة.

تلعب الخبرة دوراً بارزاً في التقييم، إذ إن هناك العديد من رؤساء الأندية ممن تجاوزوا هذه الفترة الزمنية سواء كرؤساء للأندية أو أعضاء وبالتالي لا يليق بهذه الخبرات إلا الاحترام لخبرتها وأرائها، ويعزو الباحث هذه النتيجة إلى اهتمام رؤساء الأندية بالتطوير المستمر عبر فترة عملهم في الأندية والتي تتطلب تراكم الخبرات لدى الموظفين المتعاملين مع الأندية، وبالرغم من صعوبة الوصول من الناحية الإحصائية إلى هذه النتيجة الدقيقة إلا أن وجود هذه الخبرات الطويلة في الأندية الرياضية يتطلب العمل المستمر على تطوير كفاءات الموظفين، للوصول إلى أعلى درجات الرضى من متلقي الخدمة من المجلس الأعلى للشباب.

#### ■ المحافظة:

بينت النتائج الواردة في الجدول رقم (15) أن هناك فروقاً ظاهرية بين متوسطات تقديرات أفراد عينة الدراسة على مدى رضى الخدمة تبعاً لاختلاف متغير المحافظة، ولتحديد دلالة تلك الفروقات تم استخدام تحليل التباين الأحادي والمبينة في الجدول (16) حيث تبين عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين تقديرات أفراد عينة الدراسة عن مدى رضى متلقي الخدمة عن أداء المجلس الأعلى للشباب على جميع المجالات باستثناء المجال الأول "مدى رضا متلقي الخدمة عن تعامل المسؤولين في المجلس يعزى لمتغير المحافظة"، وحتى يتم تحديد مصادر تلك الفروق لصالح أي محافظة من المحافظات في إقليم الشمال تم استخدام اختبار توكي للمقارنات البعدية كما هو مبين في الجدول رقم (17) الذي أكد وجود فروق تبعاً للمحافظات ولصالح محافظة جرش.

وكما تم التسلسل والتمحيص الدقيق في التأكد من الاختلافات في تقدير أفراد عينة الدراسة تبعاً لمتغيرات الدراسة بخصوص المتغير السابق (متغير الخبرة) تم التدقيق هنا في متغير المحافظة، فتبين أن هناك اختلافات لصالح محافظة جرش، إذ أن التدقيق بهذا المستوى من الاختبارات لا يعني أن الاختلافات واضحة بشكل كبير، وبالرغم من عدم توقع الباحث لهذه النتيجة في ضوء تعامل المسؤولين في المجلس مع جميع الأندية على مستوى المملكة على مسافة واحدة، إلا أنه يبدو أن تقييم رؤساء الأندية في محافظة جرش يختلف عن آراء باقي

وفق درجات التقدير المعتمدة.

وهذا ما يؤكد النتيجة الواردة في الجدول السابق رقم (8) بخصوص الإجراءات واهتمام المجلس بالتفاعل والتغذية الراجعة مع واردات صندوق الشكاوي، والتزام إدارة المجلس الأعلى للشباب بتنفيذ القرارات الصادرة عنه، أما فيما يتعلق بضعف التنسيق نسبياً بين العاملين في المجلس، وإن كانت هذه النتيجة تتفق مع نتيجة دراسة (الصاري وزايد، 2006) فقد كانت هذه النتيجة مختلفة عن توقعات الباحث في ضوء الاجتماعات المتكررة بين العاملين في المجلس بخصوص الأندية من جهة، وبين العاملين في المجلس والمسؤولين في الأندية من جهة أخرى، بالإضافة إلى تشكيل اللجان المختلفة في المجلس واجتماعاتها المتكررة بهدف التنسيق المستمر بين العاملين والأندية الرياضية.

#### ◀ تحليل ومناقشة نتائج السؤال الثاني:

نص السؤال: هل هناك فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ). في تقديرات أفراد عينة الدراسة عن مدى رضى متلقي الخدمة عن أداء المجلس الأعلى للشباب يعزى لمتغيرات (المؤهل العلمي، الخبرة، المحافظة).

سيتم تحليل النتائج التي خرجت بها هذه الدراسة عن هذا السؤال، ومناقشتها بالتفصيل من خلال تناول كل متغير على حدة.

#### ■ المؤهل العلمي:

إذ يشير الجدول رقم (10) إلى ظهور اختلافات ظاهرية ذات دلالة إحصائية في تقدير مدى رضى رؤساء الأندية في إقليم الشمال عن أداء المجلس الأعلى للشباب تبعاً لمتغير المؤهل العلمي، حيث تم إجراء تحليل التباين الأحادي والموضح في الجدول رقم (11) للتأكد من وجود اختلافات من عدمها، وتبين بعد التحليل عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية تبعاً لتغير المؤهل العلمي لرؤساء الأندية.

ويعزى ذلك إلى التقارب بين مؤهلات رؤساء الأندية إذ إن عدد حاملي شهادة الثانوية العامة (20) في حين أن عدد حاملي درجة البكالوريوس فأعلى (24) فرداً، وبالتالي كانت هذه النتيجة متوقعة بالنسبة للباحث، كما أن المجتمع الأردني بشكل عام مجتمع مؤهل من الناحية العلمية وينتسب إلى الأندية الرياضية مستوى مرتفع من المؤهلين، كما أن التعليمات الجديدة للأندية الرياضية في الأردن تشترط وجود نسبة عالية من حملة البكالوريوس كحد أدنى، وبالتالي يساعد هذا العامل على وجود التجانس في التأهيل العلمي لرؤساء الأندية بشكل خاص وأعضاء الأندية الرياضية بشكل عام، حيث اتفقت هذه النتيجة مع دراسة (الحسنات، 2006).

#### ■ سنوات الخبرة:

بالنسبة لمتغير سنوات الخبرة، أوضح الجدول رقم (12) أن هناك فروقاً ظاهرية بين متوسطات تقديرات أفراد عينة الدراسة على مقياس مدى رضى الخدمة تبعاً لاختلاف متغير

رؤساء الأندية في محافظات الشمال.

3. تبسيط الإجراءات المتعلقة في الأندية الرياضية.
4. تحسين صورة المجلس أمام إدارات الأندية الرياضية.
5. المساواة في التعامل مع الأندية الرياضية من قبل المسؤولين في المجلس الاعلى للشباب.

### الهوامش

1. القرآن الكريم، سورة الكهف، الآية (13).
2. السرحان، محمود قطام (2004)، "الشباب والاعتزاز الوطني"، سلسلة التثقيف الشبابي، المجلس الاعلى للشباب، عمان، الاردن.
3. القانون المؤقت للمجلس الاعلى للشباب رقم (65) لسنة (2001)، المادة (3).
4. أرشيف مديرية الاندية والهيئات الشبابية/ المجلس الاعلى للشباب، الاردن (2015).
5. وثيقة الاستراتيجية الوطنية للشباب/ المرحلة الأولى (2005)، المجلس الاعلى للشباب، عمان، الاردن.

### المصادر والمراجع

#### أولاً: المراجع باللغة العربية:

1. القرآن الكريم.
2. السنة النبوية الشريفة.
3. العودات، موسى (2004) "بناء نموذج مقترح للمراكز الشبابية النموذجية في الأردن"، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التربية الرياضية، الجامعة الأردنية، عمان، الأردن.
4. حجازين، نائل وقبيلات، محمد (2010) "درجة رضا العاملين الاداريين في مديريات التربية والتعليم عن الخدمات المقدمة لهم من وزارة التربية والتعليم"، مديرية ادارة التخطيط والبحث التربوي، وزارة التربية والتعليم، عمان، الاردن.
5. جودة، جمال ومصطفى، باسل والسعدي، يوسف (2007) "قياس مستوى جودة خدمة الاقراض لدى صندوق التنمية والتشغيل من وجهة نظر متلقي الخدمة". المجلة الاردنية للعلوم التطبيقية: العلوم الانسانية 10 (2) : ص (283 - 302).
6. الحسنات، سالم محمد (2006) "دور المجلس الأعلى للشباب في تعزيز مفهومي الولاء والانتماء لدى الشباب الأردني"، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التربية الرياضية، جامعة اليرموك، اربد، الأردن.
7. الصارمي، عبدالله، وزايد، كاشف (2006) "مدى رضا طلبة كلية التربية في جامعة قابوس عن الاشراف الاكاديمي وطبيعة توقعاتهم منه"، مجلة كلية التربية، جامعة الإمارات

وقد يعزى ذلك إلى انخفاض عدد الأندية في محافظة جرش قياساً بالمحافظات الأخرى تبعاً لاستجابات أفراد عينه الدراسة، أو ضعف التواصل بين إدارات الأندية في محافظة جرش مع المسؤولين في المجلس الأعلى للشباب، قياساً مع تواصل رؤساء الأندية في محافظات الشمال الأخرى. حيث ستم الاستفادة من هذه النتائج والوقوف عندها للتوصل إلى تعزيز رضى متلقي الخدمة من أداء المجلس الأعلى للشباب وخاصة الأندية الرياضية.

### الاستنتاجات:

من خلال الربط بين أهداف الدراسة والنتائج التي أظهرتها تم استنتاج ما يأتي:

1. يشكل مستوى رضى متلقي الخدمة عن أداء المجلس الاعلى للشباب من وجهة نظر رؤساء الأندية في محافظات الشمال بشكل عام مستوى متوسط وعلى جميع المجالات، حيث انحصرت المتوسطات بين (3.08.3.76).
2. يتميز رضى متلقي الخدمة في مجال كفاءة الموظفين عن باقي المجالات ويعد من أهم عوامل القوة في الخدمات التي يقدمها المجلس.
3. يتميز رضى متلقي الخدمة عن سهولة الوصول الى الموظف مقدم الخدمة في المجلس بمستوى مرتفع، ويعد من عوامل القوة في الخدمات التي يقدمها المجلس.
4. حصل مجال رضى متلقي الخدمة عن الانطباع العام لأداء المجلس الاعلى للشباب على المرتبة الاخيرة في ترتيب المجالات وبذلك يشكل عامل ضعف في خدمات المجلس رغم تصنيفه ضمن المستوى المتوسط بمتوسط حسابي (3.18).
5. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في تقديرات أفراد عينه الدراسة عن رضى متلقي الخدمة عن أداء المجلس الأعلى للشباب تبعاً لمتغير المؤهل العلمي.
6. توجد فروق ذات دلالة إحصائية في تقديرات أفراد عينه الدراسة عن رضى متلقي الخدمة عن أداء المجلس الأعلى للشباب تبعاً لمتغير الخبرة ولصالح الفئة (10 سنوات فأكثر).
7. توجد فروق ذات دلالة إحصائية في تقديرات أفراد عينه الدراسة عن رضى متلقي الخدمة عن أداء المجلس الاعلى للشباب تبعاً لمتغير المحافظة ولصالح محافظة جرش.

### التوصيات:

- في ضوء النتائج التي خرجت بها الدراسة يوصي الباحث بما يأتي:
1. التحسين المستمر للخدمات التي يقدمها المجلس الأعلى للشباب للأندية الرياضية.
  2. تعزيز التواصل مع الأندية الرياضية من خلال التجوال والزيارات المتكررة لمسؤولي المجلس.

العربية المتحدة، السنة الحادية والعشرون، العدد (23) ص (59).

8. العتيبي ، آدم غازي (1411هـ) " الرضا الوظيفي بين موظفي القطاعين الحكومي والخاص في دولة الكويت " : دراسة استطلاعية مقارنة، مجلة الادارة العامة، معهد الادارة العامة ، مج 30، ع 69، رجب، ص (31 - 62).

9. نجم، عبود والمبيضين ،محمد (2014) "أثر رضا الخدمات التي تقدمها المؤسسة العامة للضمان الاجتماعي الاردني على مستوى الرضا عن الاداء في المؤسسة في مدينة عمان" ، مجلة الدراسات العلوم الاداريه ، المجلد (41) العدد (2)، 2014، عمادة البحث العلمي ، الجامعة الاردنيه ص (155).

#### ثانياً: المراجع الأجنبية:

1. Baykal , Ulku el al (2005) : *Detevmining student Satisfactyon in a Nursing College, Nurse Education Today, volume 25 , issue 4 pages 256-262*
2. Kara. and Deshield O. W. (2004) ; *Business student satisfaction, Intentions and Retention in Higher Education. An Empirical Investigation , Pennsylvania state university- York campus.*