متطلبات الجودة الشاملة في الملاعب الكروية الجزائرية وعلاقتها بعنف المشجعين

شريفي مسعود : أستاذ محاضر أ
معهد علوم وتقنيات النشاطات البدنية والرياضية
جامعة البويرة

الملخص

هدفت الدراسة التعرف على واقع المنشآت الرياضية الجزائرية وخاصة ملاعب كرة القدم ومدى مطابقاتها لمعايير الجودة الشاملة، حيت تعتبر هذه الأخيرة مهمة وضرورية في عدة نواحي، منها التنظيمية والرفاهية والأمنية والسلامة للمتفرجين واللاعبين، وبالتالي ينعكس بالإجاب على الأداء الرياضي وإحراز أفضل النتائج، وتطوير الرياضة عموما من خلال تطبيق هذه المعايير للجودة. وحاولنا من خلال هذه الدراسة الى التطرق إلى ثلاث محاور رئيسية تعكس الجودة الشاملة للملاعب الكروية ومدى مساهمتها في تقليل عنف المشجعين أثناء المباريات الكروية، وهي "متطلبات الجودة للمرافق والهياكل الرياضية، ومتطلبات جودة الطاقم الإداري، وجودة التأطير للفرق الرياضية".

وشملت عينة الدراسة على 71 عامل وإداري لخمس ملاعب كروية تحتضن البطولة المحترفة الأولى. تم اختيار هدة الملاعب بطريقة عمدية، أما العمال والإداريين فقد تم اختيارهم الطريقة العشوائية.وقد تم استخدام استبانه تتمحور على ثلاث أبعاد (متطلبات الجودة للمرافق والهياكل الرياضية، ومتطلبات الجودة للطاقم الإداري، وجودة التأطير للفرق الرياضية).

وبعد المعالجة الإحصائية أظهرت نتائج الدراسة ان الطاقم الإداري للملاعب الكروية في حدود عينة البحث لا يرتقي الى متطلبات الجودة من خلال التعامل مع الأحداث والجماهير، وتهيئة الظروف الملائمة، وحتى جانب الاتصال الأفقي والعمودي لهذه العينة يكاد يكون منعدم، مما يعزز من السلوكيات السلبية بين المتفرجين.

كما خلصت الدراسة عدم توفر متطلبات الجودة في المرافق الرياضية عامل من العوامل المعززة لعنف المشجعين. أما جانب دور الفرق في تأطير الجماهير، وتوعيتهم خلصت الدراسة الى انعدامه وبالتالي يزيد من تفشي السلوكيات السلبية اثناء المباريات الكروية جراء اهمال الفرق الرياضية لدورهم التربوي.

الكلمات المفتاحية:الجودة الشاملة، كرة القدم، الملاعب، العنف، المشجعين.

Abstract

This present study aimed to identify the experiences of the Algerian sports establishments, mainly football stadiums, and their matching with the overall quality standards. These aspects are considered as important and necessary when adding to other ones, including : their organization ,their , luxury, the security and the safety of spectators and players in both .This situation is reflected positively on the sport performance, the achieving of the best results and developing sport in general by the implementation of these quality standards. Otherwise, we tried by this study to talk about three main axes that reflects the overall quality of football stadiums and the extent of their contribution to reduce fan violence during football matches, as follows : the quality requirements of sport structures and others facilities, requirements of the administrative staff quality, and the quality of sport teams training.

The study sample included 71 workers and administrators belong to five football stadiums sitting the first professional tournament. These stadiums were intentionally chosen, whereas the workers and the administrators were randomly chosen.

A three-dimensional questionnaire was used, it concerns (the quality requirements of sport structures and others facilities, requirements of the administrative staff quality, and the quality of sport teams training.

After the statistical analysis, the study results showed that the football stadiums administrative staff within the limits of the research sample does not meet the quality requirements by dealing through events and masses, or by creating the appropriate conditions, whenever the lateral and horizontal communication of this sample is almost non-existent. So,this situation reinforces negative behaviors among spectators.

The study also concluded that the lack of quality requirements in sports facilities and structures is a factor in fan violence.

Concerning the aspect of the team's role in framing the masses, and their awareness .The study concluded its absence .And thus increase the prevalence of negative behaviors during football matches due to the neglect of sports teams for their educational role.

Key words: quality assurance, Football, stadium, Violence, supporters.

المقدمة

لكي تكون أعمالنا ومنجزاتنا ذات جودة ونوعية لابد ان تعتمد على مجموعة من العوامل والعناصر.ومن المعروف أن أهم وظائف الإدارة: التخطيط. وأحد عناصر التخطيط الإمكانات المخصصة للإيفاء بالغرض، و المنشآت الرياضية إحدى العناصر الهامة في الدائرة الرياضية المطالب إتقانها والعناية بها.وهذا حتى يكون مردودها جلي ومتميز،للنهوض بالحركة الرياضية.وتحسين النتائج،واستقبال واحتضان المنافسات الرياضية في جو يسوده الأمن والروح الرياضية العالية.إذن فإن جودة هذه المنشآت الرياضية أمر مهم وضروري،وهناك جانبين رئيسيين يجب تحسينهما وتطويرهما:

أولا: الجانب المادي: و منها المواد المستخدمة، الأجهزة، المعدات و الأموال.
وثانيا: الجانب البشري: و منها العاملون، المسئولين التنفيذيون و الفنيون.

و هناك عدة مبادئ أساسية يجب مراعاتها عند التخطيط لإقامة مراكز التدريب والقرى الرياضية و المنشآت الرياضية بمختلف أنواعها و أشكالها. و مع اختلاف نوع الخدمة التي تقدمها في خدمة الرياضيين، و المدربين، و وذلك من اجل الاستغلال الأمثل و ضمان فاعلية اكبر و سهولة و سلامة استعمالها حتى تحقق الهدف الذي أنشئت من أجله.

كما نبين في بحثنا هذا أهم المبادئ التي ينبغي وضعها في الحسبان والدراسة قبل التنفيذ في وضع حجر الأساس لبناء أي منشأة رياضية، فمن بين هذه المبادئ التخطيط ،التنظيم، الرقابة، التوجيه والتنسيق. كما ستتم دراسة كل جانب على حدى حسب الأهمية وتأثير هذه العناصر السابقة الذكر على الحالة الأمنية في هذه المنشأة الرياضية أو ما يعرف بعنف المشجعين.

الإشكالية

تعد الرياضة منذ العصور القديمة عنصر جد فعال في الحياة الاجتماعية بين مختلف الأفراد والجماعات، وفي بناء الفرد بدنيا وعقليا. وهذا مالاحظناه من خلال الممارسات المتعددة لمختلف النشاطات الرياضية عبر مختلف النقوش والرسومات الجدارية والروايات.وبمرور الزمن تطورت مختلف الرياضات وأصبح لها قوانين وأماكن مخصصة.

أما في هذا العصر فقد صار لها اهتماما خاصا نلمس هذا من خلال ما تم توفيره من منشآت رياضية لاستقطاب كل من يرغب في تطوير مواهبه الرياضية وصقلها.

وتعتبر المنشآت الرياضية من أهم أقطاب ممارسة الرياضة لها أهداف ومهام عديدة، فهذه الأخيرة لقيت الاهتمام الكبير من طرف السلطات العليا في البلاد من بناء وتشييد للمرافق الرياضية، لكن هذه المرافق لم تواكب التزايد في عدد الرياضيين الممارسين خاصة الملاعب الكروية.وهذافي مجال الترميم أو مواكبة احتياجات الفئة الرياضية من مشجعين و 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 الدولية افريقيا وعربيا، ضف إلى ذلك زيادة حالات العنف وسط المشجعين،تارة قبل المباراة وتارة أخرى بعدها، وجلها عند الانتهاء من المباراة.

وفي زخم هذه الظاهرة تم طرح التساؤل التالي:هل النقص او التقصير في متطلبات جودة انجاز وتشييد وتسيير الملاعب الكروية من العوامل المعززة لعنف وعدوان المشجعين؟

في ضل مشكلة الدراسة وهدفها تمت صياغة الفرضية الرئيسية على النحو التالي:

عدم انتهاج معايير الجودة من انجاز وتسيير الملاعب الكروية في الجزائر من العوامل المعززة لعنف وعدوان المشجعين.

وقد انبثق عن هذه الفرضية الرئيسية الفرضيات الفرعية التالية:

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

مفهوم الجودة في المنشأة الرياضية

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

والجودة كمفهوم لغوي يعبر عن صفة ملازمة ومرتبطة بالموصوف الجيد، وتعني بشكل عـــام بعـــض الدرجات والمؤشرات التي يمكن من خلالها تحديد الشيء

أو فهم بنيته، وتتضمن الجودة الشاملة في العادة مجموعة مركبة من النوعيات الفرعية، ويتضمن عادة رتبه عالية من الامتياز والنقاء[1].

كما يرى" السفاق" أن إدارة الجودة هي التطوير المستمر للعمليات الإدارية بصفة عامة ، وتتم هذه العملية بالمراجعة والتحليل والبحث عن الوسائل والطرق لتحسين مستوى الأداء،وعدم اضاعة الوقت في انجاز المشاريع بجودة عالية وفقط[2].

والمنشاة الرياضية أو الملاعب الكروية ما هي إلا وسيلة لإقامة الرياضات والتظاهرات المتنوعة ،فاستعمالها سهل ولكن المحافظة عليها والإشراف عليها أصعب،إذن يدخل عامل الإدارة عنصرا هاما في هذه العملية، في التطوير والتخطيط واتخاذ القرار و الوصول إلي أفضل الطرق والوسائل لعمل المنشأة، حيث أن الدراسة الجيدة لنواحي عمل المنشاة تمكننا من تطوير أداء المنشأة بما يسمح ورفع مستوى كفاءتها الفنية والإدارية. بما يسهم في تقديم أفضل شكل لأنشطتها وأهدافها[3] وكذلك حتى يكون المسؤولين القائمين على هذه المنشأة الرياضية راضين عقب الانتهاء من التظاهرة الرياضية.

وهذا لما عرفته في الآونة الأخيرة من موجة عنف المشجعين أثناء اقامة المنافسات الرياضية.

إذن نظام الجودة في جميع المجالات العلمية ،الإنتاجية، التأطيرية هو نظام عالمي يهتم بتوحيد معايير الجودة المتفق عليه لضمان جودة الإدارة والمقصود بهذا النظام في إدارة المنشأة الرياضية ،التخطيط لإنجاز المشاريع ،المراقبة والمتابعة والصيانة، هذا بالنسبة للمنشأة الرياضية. أما بالنسبة للإدارة فتعتبر تلك السياسات والتشريعات والتي من خلالها تنظم العنصرالبشري أثناء عمله، وحسن اتخاذ القرار، فالعنصر البشري هو محور العملية الرئيسية في الادارة والتسيير، فالاتصال الجيد بين مختلف الافراد المنتمين الى المؤسسة الرياضية تعزز روح المسؤولية، وتطبق معايير الجودة في هذا الشأن.

في حين يرى المهندس الياباني "تاجوشي" أن الجودة هي تعبير عن مقدار الخسارة التي يمكن تفاديها والتي يمكن أن يسببها المنتج للمجتمع بعد تسليمه،وبتضمن ذلك الفشل في تلبية توقعات الزبون،والفشل في تلبية خصائص الأداء، والتأثيرات الجانبية الناتجة عن المجتمع كالتلوث والضجيج وغيرها[4].

وهناك عدة رواد في مجال الجودة الشاملة وإسهاماتهم الرائدة في مجال المتابعة والمراقبة منها" ادوارد مينغ"1940 وإسهامات جوزيف جوران951، وإسهامات الايزو 1959[5].

إذن هذه الهيئات لها باع في المراقبة والمصادقة على جملة من المستويات والإدارات في مجال الجودة الشاملة وإدارتها.

المنشأة الرياضية و المتطلبات الإنجازية

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 وسنبين أهم هذه المبادئ التي ينبغي وضعها في الحسبان والدراسة قبل التنفيذ كما يلي :

اختيار الموقع وإمكانية الوصول إليه

تتوقف دراسة هذا العنصر على نوع المنشأة الرياضية المطلوب إقامتها حيث يختلف اختيار الموقع ومساحته بالنسبة لإنشاء بعض الملاعب الصغيرة عن مراكز تدريب الناشئين إلي مجمع رياضي بإحدى المناطق السكنية الكثيفة، وكذلك يختلف اختيار الموقع بالنسبة لإنشاء ملعب كبير عند التخطيط لإقامة إحدى الساحات العامة ومن خلال هذه النظرة يمكن المفاضلة 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 4 كلم حتى يسهل إنشاء شبكة من المواصلات السريعة تتجه من جميع أطراف المدينة إلي الملاعب أو يمكن قطع المسافة سيرا على الأقدام.

- مراعاة نمو الكثافة السكانية مستقبلا ومعرفة المشروعات التي سوف تقام أو التوسعات المتوقع إضافتها أي مداخل ومخارج المدينة، ودراسة المشاكل الخاصة للمرافق العامة للمشروع.

- دراسة وسائل المواصلات المختلفة للموقع الذي يستحسن أن يكون قريبا ما أمكن من المدينة أو القرية مع تنوعها.

- بالنسبة لاختيار موقع الإستاد أو المدن الرياضية الجديدة يجب دراسة أقصى حد لضغط المرور في أيام المباريات الرسمية حتى يمكن توفير وسائل انتقال المشجعين من و إلي الملاعب في أقل وقت ممكن.

- ضرورة أن تكون جميع الطرق المؤدية إلي الموقع ممهدة جيدا ومضاءة سواء بالنسبة لطرق الوصول أو الدخول والخروج من الإستاد وجميع الطرق المحيطة بالملاعب

والمدن الرياضية حرصا على سلامة وراحة اللاعبين والجماهير والحكام والإداريين ورجال الصحافة و الإعلام وغيرهم .

- العناية التامة بالخدمات العامة للجماهير والمشاهدين وخاصة الأماكن الموصلة إلي ملحقات المباني والملاعب مثل :دورات المياه،خدمات الاسعاف،المطاعم سريعة الخدمة، خدمة الهاتف والتلكس والبريد ...بحيث تكون قريبة من المباني سواء بالنسبة للاعبين أو المشجعين.[6]

التجانس الوظيفي للملاعب وغرف تبديل الملابس

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

- يجب أن تكون جميع الملاعب المفتوحة ذات المسطحات الخضراء أو الأرضيات الصلبة بجوار بعضها البعض حتى يسهل صيانتها والتحكم في إدارتها.

- هناك عدة أجهزة رياضية تستعمل في نوع واحد من الرياضات مثل :الجمباز ,ألعاب القوى لذلك ينبغي تجميع أماكنها بحيث تكون قريبة من بعضها حتى يستطيع اللاعب مواصلة ممارسة تدريباته على الوجه الاكمل.

- يجب أن تكون مرافق الملعب متقاربة وسهلة الاتصال ببعضها لتسهيل التنسيق بين مختلف المصالح، وحسن سير عملها بكفاءة بحيث تكون بجوارها قاعة الاجتماعات والحفلات وبقية الخدمات.

عزل العوامل الغير مرغوب فيها

- يجب عزل أماكن النشاط التي تحتاج إلي الهدوء وإتباع نظام خاص مثل :رياضة الرمي، بناء او كمال الأجسام، وكل الرياضات التي تحتوي على وسائل بيداغوجية ثقيلة، قاعات مسابقات الشطرنج ...الخ عن الملاعب والأماكن الأخرى حتى لا تؤثر على نتائج اللاعبين.

-ضرورة عزل ملاعب الكبار عن الصغار وكذلك عزل أماكن الذكور عن الإناث وخاصة بالنسبة لحجرات خلع الملابس ودورات المياه وبعض الألعاب الرياضية الأخرى التي تستدعي ذلك .

- يراعى تخصيص أماكن محددة لرجال الصحافة والإعلام تكفى لوضع الأدوات

والأجهزة الفنية مثل :كاميرات البث تلفزيوني والسينما والأجهزة الإذاعية...الخ حتى يمكنهم من 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.

عوامل السلامة والأمان للملاعب

- يجب أن تكون هناك مساحات كافية من جميع الجهات المحيطة بأرضيات الملاعب حتى لا يتعرض اللاعبين أثناء اندفاعهم خارجها للإصابات.

- يراعي في جميع نهايات الملاعب عدم وجود أية حواف مدببة أو أعمدة صلبة تسبب الاضرار، كما يجب أن يكون انفتاح الأبواب المؤدية إلي الملاعب المفتوحة والمغطاة نحو الخارج.

- ينبغي أن تكون جميع أدوات الصيانة للملاعب والأدوات الرياضية بعيدة عن أرض الملعب وخاصة الصنابير وخراطيم المياه وأدوات النظافة ...الخ[7]

الصحة العامة

- يجب أن يتناسب عدد دورات المياه بالنسبة لعدد المترددين على المنشأة الرياضية مع العناية المنتظمة بمصادر مياه الشرب وسهولة الصرف الصحي المغطى.

- يجب العناية المنتظمة بتسوية أرضيات الملاعب ونظافتها وعدم وجود مفرغات 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 الاتصال بجميع ميادين النشاط داخل المنشأة وبزاوية 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[8].

الاستغلال الأمثل

يعتبر هذا العنصر هو القاعدة الذهبية في تصميم المنشآت الرياضية حتى يمكن

الاستفادة ما أمكن من مساحة وظروف الموقع، لتقسيم مساحته إلي أكثر من ميدان للنشاط الرياضي مع استعمال أجود الأصناف والخامات والبحث عن أفضل أنواع الأرضيات للملاعب [9].

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 والنوافير والمضلات بشكل يبعث على الراحة والجمال.

الناحية الاقتصادية

يجب ألا يكون الاقتصاد في تكاليف الإنشاء والتجهيز للموقع عاملا على فقد المنشأة الرياضية لقيمتها الحيوية لذلك ينبغي وضع خطة التنمية حسب الميزانية المخصصة للمشروع .فإذا كان المشروع ضخما والميزانية لا تسمح باستكماله فيمكن وضع خطة زمنية على المدى الطويل لاستكماله ويمكن في هذا الصدد تقسيم المشروع إلي عدة مراحل بحيث تبدأ المرحلة الثانية عقب التأكد من سلامة المرحلة الأولى وهكذا.[10]

توقع 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 لمختلف الالعاب[11].

- يجب أن تكون المنشأة مسايرة للتطورات المعاصرة بحيث يستفاد منها عند تصميم المنشأة وإقامتها بأحدث المنجزات العالمية من المنشأة الرياضية التي تتصف بالقدر الكبير من التطور الذي وصل إليه العلم.

الصيانة: من أهم العوامل الاقتصادية للمنشأة التخطيط السليم لصيانة المنشأة ومرافقها بما يمكن من استغلالها لسنوات أطول وهي على نفس الشكل التي أنشأت عليه . هذه الصيانة قد تكون (يوميا ، أسبوعيا ، شهريا ، سنويا)[12].

منهجية الدراسة

المنهج المتبع

انتهج الباحث المنهج الوصفي لتقصي حقائق واقع الملاعب الكروية من حيث متطلبات الجودة في الانجاز والخدمات وحتى الفرق الرياضية الناشطة في البطولة الوطنية وعلاقة هذه العناصر بظاهرة عنف المشجعين في الملاعب الكروية الجزائرية.

مجتمع البحث وعينة الدراسة

مجتمع البحث هم موظفي وعمال المنشأة الرياضة التي تحتضن منافسات كأس الجمهورية والبطولة الوطنية، والتي تعد وجهة لاستقطاب عدد كبير من الأنصار والمتفرجين.

عينة الدراسة: تم اختيار 71عامل وإداري بطريقة قصديه، موزعين على خمسة ملاعب لكرة القدم وتظهر حسب الجدول التالي:

الملاعب	العمال	الإداريين	المجموع
ملعب مركب محمد بوضياف.	13	4	17
ملعب زيوي حسين داي.	10	3	13
ملعب عمر حمادي بولوغين.	10	3	13
ملعب 20اوت محمد بلوزداد.	12	3	15
ملعب إمام الياس المدية.	10	3	13
المجموع	55	16	71

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

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

وشملت الدراسة على أداة الاستبيان والذي احتوى على ثلاث محاور رئيسية:

1- متطلبات الجودة للمرافق والهياكل الرياضية
2- متطلبات الجودة للطاقم الإداري
3- متطلبات الجودة للفرق الرياضية بمجال التأطير

خصائص العينة

سنوات الخبرة	التكرار	النسبة
من1الى5	17	%23.94
من 6الى10	11	%15.49
من 11الى 15	19	%26.76
من16 فما فوق	24	%33.8
المجموع	71	%100

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

نلاحظ من خلال الجدول أن معظم أفراد العينة لهم خبرة واقدمية أكثر من 10 سنوات في مجال العمل في الملاعب الكروية، كإداري 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.

2 :اتجاهات أراء عينة الدراسة حول مدى تطبيق معايير متطلبات جودة المرافق في الملاعب الجزائرية

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

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

يبين الجدول رقم(3) نسب أراء العاملين في الملاعب الكروية وكذا الاداريين من حيث جودة المرافق الواجب توفرها في الملاعب الكروية حسب وجهة نظر الباحث والتي من شانها 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 واتت على الترتيب التالي: وسائل الراحة ودورات المياه،وسعة الملعب وأبواب الدخول والخروج وحتى إلى الحاجز أو المدرجات المخصصة لأنصار الفرق المتنافسة ،وهي عوامل مساعدة ومعززة لعنف المشجعين.

3: اتجاهات أراء عينة الدراسة حول مدى تطبيق جودة الطاقم الإداري فيما بخص تأطير المشجعين

متطلبات جودة الطاقم الإداري وعلاقتها بعنف المشجعين.	توجد متطلبات		لا توجد	
	ع	ن	ع	ن
الاجتماع التقني قبل المباراة.	12	%16.9	59	%78.8
التعرف على المشكلات والعوائق التي تعترض سير العمل.	6	%8.54	65	%91.54
تحليل عام للمقابلات السابقة، واهم مظاهرالعنف المتصدي له.	9	%12.64	62	%87.36
يعمل المسير على بث روح التعاون والمساعدة للعمال.	42	%59.16	29	%40.41
توعية أعوان الأمن-les stadiers- كيفية التعامل مع الحشد.	13	%18.3	58	%81.69
توفير متطلبات وضروريات المشجع يوم المباراة.	14	%19.8	57	%80.20

جدول رقم (4) يبين أراء عينة الدراسة حول مدى تطبيق جودة الطاقم الإداري فيما بخص تأطير المشجعين.

يبين رقم(4) نسب أراء العاملين في المنشآت الرياضية وعلى الخصوص ملاعب كرة القدم، حيث ان الفئة المستجوبة من خلال عملها والقيام بأدوارها ومهامها المنوطة بها، بالإضافة إلى فئة أخرى ألا وهي نسبة الإداريين لها دراية كاملة حول جودة عمل الطاقم الإداري،وهذا من خلال تأطير المشجعين وامتصاص غضبهم للتقليل الخسائر فيما يخص عدوان وشغب المشجعين.

إذن فإجابات المستجوبين تؤكد على ضرورة عقد اجتماع تقييمي قبل المباراة وهذا لاتخاذ التدابير اللازمة لتأطير المشجعين واستقبالهم واتخاذ الآمور اللازمة في حالة حدوث مناوشات والمقدرة ب78.8% ضف إلى ذلك عدم التعرف على المشكلات التي تعترض سير العمل بشكل جيد ب91% وكذلك إلى عدم وجود تحليل للمقابلات السابقة وأهم مظاهر العنف في المباريات السابقة 87%،وهكذا بالنسبة إلى عدم توفير متطلبات وضروريات المشجع يوم المباراة من تأطير المشجعين من طرف مسؤولي

الملعب. وفي ضوء هذه النتائج تتأكد الفرضية والتي مفادها :عدم تطبيق متطلبات الجودة للطاقم الإداري من بين العوامل المعززة لعنف وعدوان المشجعين.[13]

4 :أراء عينة الدراسة حول متطلبات جودة تأطير مسيرو الفريق لمشجعيه.

متطلبات جودة تأطيرالمسيرين لمشجعي الفريق	يوجد تاطير		لا توجد	
	ع	ن	ع	ن
توعية الأنصار وتأطيرهم في شكل لجان أنصار	10	%14.8	61	%85.9
تزويد الأنصار بالرايات والمطويات للحث على التسامح	8	%11.26	63	%88.87
الشراكة مع المشجعين في تسيير الفريق أو النادي.	3	%4.22	68	%95.88
تأطير الأطفال والمراهقين وابراز مخاطر العنف على الفرد والفريق.	17	%23.24	54	%76.05
القيام بدورات تحسيسية حول مخاطر الانحراف ونبذه.	11	%15.49	60	%84.5

جدول رقم(5) يبين النسب المئوية لآراء عينة الدراسة حول متطلبات مسيرو الفريق من تأطير مشجعيه.

رأي عينة الدراسة حول متطلبات جودة تأطير المشجعين من طرف الفريق الرياضي، حيث تراوحت نسب استجواب عينة الدراسة بالنسبة لبنود الاستبيان في عدم توعية الأنصار وتأطيرهم، وعدم وجود شراكة مع المشجعين في تسيير الفريق أو النادي بنسبة95.77%إضافة إلى عدم وجود تأطير الأطفال والمراهقين وابراز مخاطر العنف على الفرد والفريق ب 76.06% وكذا إلى تجاهل الدورات التحسيسية حول مخاطر الانحراف ونبذه ب84.5%.

الاستنتاج العام

بعد التعرف على نتائج استطلاع اراء العينة المستجوبة والمتكونة من عمال وإداريين للمنشأة الرياضية "ملاعب كرة القدم"، يمكن أن نستخلص النسب المئوية التي ترى انه توجد جودة في المرافق الضرورية للملاعب الكروية والمقدرة ب 32.32%والتي تعتبر عامل امتصاص لعنف المشجعين ومقللة في كثير من الأحيان لأعمال عنف وعدوان المتفرجين.ونسبة 68.68%من العينة ترى انه لا توجد متطلبات الجودة في المرافق الرياضية.

في حين ترى نسبة 23% انه توجد جودة للطاقم الإداري بالنسبة للتعامل مع الأحداث الرياضية للجماهير وحسن اتخاذ القرار للحد من ظاهرة عنف المشجعين والحفاظ على ممتلكات المنشأة، أما النسبة الأخرى والمقدرة ب 76.45% فترى العكس،وهذا دليل وبرهان لعدم وجود تأطير للحشود وعدم وجود دراسات مسبقة من طرف المسؤولين على المنشأة للتصدي لعنف المشجعين.

أما المحور الأخير والمتضمن تأطير الفريق الرياضي لمشجعيه وتوعيتهم في عدم سلوكهم مظاهر العنف وتحليهم بالروح الرياضية فقد بلغت نسبة المستجوبين في هذا الباب ب23% أما نسبة 85.8%من فئة المستجوبين فتري عدم وجود تأطير لهذا الحشد من طرف فريقهم الرياضي.

وعليه يمكن القول أن متطلبات الجودة بالنسبة إلى المرافق الضرورية لاستقبال الحشد غير متوفر بالشكل الكافي، وكذلك بالنسبة لجودة الطاقم الإداري في المنشاة الرياضية، وحتى في الفريق الرياضي هو الأخر عدم وجود جودة تأطير المشجعين والأنصار في ابعادهم عن العنف أثناء المباريات الكروية.

الخاتمة

ان تفشي ظاهرة العنف في الملاعب الكروية في البطولة الوطنية بمختلف اصنافها واقسامها مرتبطة بمجموعة من العوامل الرئيسية والثانوية، ولعل طبيعة المنشأة الرياضية في حد ذاتها، وطريقة تصميمها، والاشراف على تسييرها من العوامل المهمة في المنظومة الرياضية بصفة عامة.

فعامل الجودة في هياكل المنشأة الرياضية من تصميم قبل البناء، والمتابعة الدائمة في الصيانة والترميم، من العناصر المهمة التي تنعكس على نفسية الرياضي والمتفرج عند ولوجه الملعب الكروي، فيتحلى بالطمأنينة ولا يتصرف بعدوانية في مواقفه التشجيعية، ولا يتجسد هذا العامل الا اذا كانت المنظومة العمالية تتسم بروح المسؤولية، وتعمل على تطبيق معايير الجودة الخدماتية التي تقوم بتنفيذها وفق قواعد الاتصال الافقي والعمودي بين المسؤولين، والعمال فيما بينهم، بالإضافة الى رواد الملاعب الكروية. ويتجلى هذا الامر بفضل دورات تكوينية لمواكبة العصر في مجال التسيير واستقبال المشجعين وتأطيرهم والمحافظة على الهياكل القاعدية للمنشأة الرياضية.

ضف الى ذلك الدور المهم والتربوي الذي يجب القيام به من طرف الفرق الرياضية فهي تستقبل مبارياتها في هذه الملاعب، فدورها يكمن في جودة تأطير المنخرطين والمتفرجين وتوعيتهم حتى ينتهجوا السلوك السوي، وتتجنب هذه الفرق العقوبات التي يكون سببها المتفرجون جراء الاعمال العدوانية في ملعب هذا الاخير.

وختاما هذا البحث هو استشراف لدراسات مستقبلية في وضع معايير متصلة بجودة المنشأة الرياضية والدور الاساسي في صيانتها تقنيا وتوعويا لمرتادي هذه الملاعب حتى نرتقى بمشجعين يتسمون بالروح الرياضية والاخلاق العالية.

الهوامش

1- الصرايرة خالد أحمد، إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي بترا للمؤتمرات، ورقة عمل في المؤتمر التدريبي "ملامح وآفاق الجودة الشاملة في التعليم العالي، 16الى 18 أيار، عمان الأردن.2009 ص19.

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

3- إبراهيم محمود عبد المقصود :" الموسوعة العلمية للإدارة الرياضية - الإمكانات والمنشآت في المجال الرياضي" . دار الوفاء الإسكندرية 2004. ص31.

4- عبد الوهاب العزاوي: الجودة الشاملة عمان الأردن 2005 ص15.

5- كاضم الموسوي :الإدارة: لمحات معاصرة ط1 مؤسسة الوراق عمان 2002 الأردن ص177.

6- حسن أحمد الشافعي :" الموسوعة العلمية للإدارة الرياضية - الإمكانات والمنشآت في المجال الرياضي "، دار الوفاء لدنيا الطباعة والنشر، ط1، الإسكندرية، 2004، ص19.

7- حسن أحمد الشافعي :" الموسوعة العلمية للإدارة الرياضية- الإمكانات والمنشآت في المجال الرياضي "، مرجع سابق، ص : 21.

8- حسن أحمد الشافعي :" الموسوعة العلمية للإدارة الرياضية - الإمكانات والمنشآت في المجال الرياضي"، مرجع سابق، ص ص:23,21.

9- أيمن محروس وآخرون: التعصب والشغب في الملاعب، مطبعة المجلس القومي للرياضة. القاهرة 2007 .ص25.

10- محمد حسن علاوي : سيكولوجية العدوان و العنف في الرياضة. مركز الكتاب للنشر القاهرة الطبعة الثانية 2004 . ص 15.

11- حامد عبد الله، السقاف : الدخل الشامل والسريع لفهم تطبيق إدارة الجودة الشاملة. مكتبة المجمع الرياض 1997. ص32.

12- 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 p56.

13- Nicolas Hourcade : la Violence des Supporters et leur Traitement en France. Science & Football P.U.V. mai 2009. P33.