

مدى تطبيق إدارة الجودة الشاملة بدائرة النشاط الرياضي في جامعة اليرموك
من وجهة نظر العاملين فيها

دكتور/ معاذ عادل مقابلة

وزارة التربية والتعليم

دكتور/ جمال ناصر العدوانى

وزارة الاوقاف والشؤون الإسلاميه

المقدمة:

"تتم أهمية الإدارة في المجال الرياضي بالمؤسسات الرياضية التي لها دور هام في تربية الناشئ والشباب وإعدادهم كمواطنين صالحين وذلك عن طريق البرامج الرياضية التي تنفذ أهدافها من الأهداف العامة للدولة، وضرورة الإدارة لكل من المدرسين والمدرسين والإداريين والمدربين حتى يعمل كل منهم بوعي لتحقيق أهداف المؤسسة، كما أن الإدارة الرياضية تساعد على التعرف إلى المشاكل والمعوقات والتنبؤ بالإحتمالات والظروف المتوقعة لتصبح طرق العمل وإجراءاته في المجال الرياضي أكثر تقدماً فهي توازن بين الإمكانيات المتوفرة في هذا المجال البشري والمادي، كما تبرز أهمية الإدارة الرياضية في كون طبيعة المجال الرياضي ومؤسساته تختلف في إدارتها عن المؤسسات الأخرى فإنه يجب أن يلم العاملين في هذا المجال بكافة مجالات استخدام الإدارة في المجال الرياضي" (Abd Alghani and Sharaf Aldin, 2010).

إن إدارة الجودة الشاملة تعتبر واحدة من المناهج الفكرية والفلسفية الحديثة الموجهة التي يعتمد عليها في المزج بين الوسائل الإدارية الأساسية والجهود الإبتكارية وبين المهارات الفنية المتخصصة من أجل الإرتقاء بمستوى الأداء والتحسين المستمر، حيث أنها من أكثر المفاهيم الفكرية المنهجية والفلسفية التي حظيت باهتمام العديد من الباحثين والإداريين والقائمين على تطوير الأداء الإنتاجي والأداء الخدمي وتحسينهما في المنظمات الإنسانية على وجه العموم والمنظمات التربوية الطلابية في الجامعات على وجه الخصوص.

ويشير (Alshafei, 2003) بأن "أهمية استخدام إدارة الجودة في المؤسسات الرياضية تكمن في إبقاء المنافسة الرياضية في مجال الأنشطة الرياضية المختلفة، والنمو في تسويق الخدمات الرياضية في الأنشطة الرياضية وإدارة المؤسسات الرياضية المختلفة، والاستمرار والبقاء في البطولات والمنافسات والعلاقات الرياضية الوطنية والدولية، وتقليل تكلفة الإعداد الرياضي في الأنشطة الرياضي والمؤسسات الرياضية المختلفة، والاحتفاظ و جذب المستفيد من ممارسة الأنشطة الرياضية وإدارة المؤسسات الرياضية، وفي تحقيق وتحسين عامل الربح".

ويرى (Hafiz and Sabri, 2008) بأن "الكثير من الدول تتماشى منذ قرابة نهاية القرن العشرين مع نظام إدارة الجودة الشاملة، حيث قامت الشركات الأمريكية بتطوير معنى إدارة الجودة الشاملة وتوسيعه وجعله أكثر عمقا بإضافة جوانب أكثر دقة وشمولا، واستخدام أساليب متطورة في مجال تحسين الجودة، والتعامل مع الزبائن والموردين، وتفعيل أساليب تأكيد الجودة ليصبح أسلوبا رقابيا استراتيجيا على الجودة". ويؤكد (Ahmed, 2010) بأن "النظام التربوي يعتبر أحد أهم النظم التي تواجه التحديات لهذه المتغيرات كافة، حيث يتوجب عليه التعامل مع كم متزايد من المعارف والمهارات لكونها تشكل الأساس لكفاءات المستقبل، والإلتزام بتوفير إستراتيجيات واضحة الدلالة في عالم شديد التعقيد والتغير في معارفه ومعلوماته ومهاراته، وفي ظل هذا الواقع والرؤى المستقبلية يحتاج النظام التربوي للتركيز على الكيف والنوع معا لا على الكم أو الحجم في مخرجاته، وللنهوض بهذه المسؤولية الجسيمة لابد من إسنادها إلى إدارات تربوية متميزة في كافة مستوياتها".

يرى الباحثان بأن إدارة الجودة الشاملة تمثل فلسفة إدارية عصرية، تعتمد على عدد من المفاهيم الإدارية الحديثة الموجهة، التي تقوم على المزج بين الأساليب الإدارية والجهود المبتكرة وبين المهارات

الفنية المتخصصة، من أجل الإرتقاء بمستوى الأداء والتحسين والتطوير المستمرين، حيث يمكن النظر إلى إدارة الجودة الشاملة على أنها ثورة ثقافية وذلك بسبب الطريقة التي تقوم عليها وتشجيع مشاركة الفرد بوضع الأهداف واتخاذ القرارات.

أهمية الدراسة:

١. عرض مقترحات من شأنها أن تعود بالنفع على العاملين بدائرة النشاط الرياضي في جامعة اليرموك بعد دراسة وتحليل مدى تطبيق إدارة الجودة الشاملة في دائرتهم.
٢. تُساعد العاملين على تنمية معلوماتهم ومهاراتهم في المجال الإداري بشكل أكبر، وبالتالي معرفة نتائج سلوكيات الإدارية الإيجابية وتعزيزها، وتحديد السلوكيات الإدارية السلبية وتقويمها، وذلك من أجل تحفيزهم نحو الأفضل.
٣. تعتبر من الدراسات النادرة التي تناولت دراسة مدى تطبيق إدارة الجودة الشاملة، حيث أنها ستساعد الباحثين المهتمين في المجال مستقبلاً على إكتساب معلومات لأفكار جديدة قد يطرحوها.

مشكلة الدراسة:

إن إدارة الجودة الشاملة تعتبر أحد أنواع الإدارة العامة التي تسعى من خلالها المؤسسات للتجديد والتجويد والتطوير والتي من خلالها تهدف المؤسسات أيضاً إلى تطوير نظمها التعليمية والتدريبية بما ينسجم مع مبادئ إدارة الجودة الشاملة، وقد برزت هذه المحاولات في تطوير بعض الاستراتيجيات والسياسات والأهداف التعليمية والتدريبية، وكذلك في مجال التشريعات والقوانين والأنظمة والتعليمات ذات الصلة بالبنية التنظيمية والإدارية، إلا أن هذه المحاولات التجديدية والتطويرية لم تكن بالمستوى المطلوب، ومن خلال خبرة الباحثون وإطلاعهم ومراجعتهم للأدبيات في علم الإدارة الرياضية ومن خلال الإحتكاك مع العاملين فقد لاحظوا بأن أدائهم قد يتأثر بعوامل إدارية عديدة حيث مازال هناك الكثير من المعوقات التي تقف حائلاً أمام تطبيق إدارة الجودة الشاملة التي تسعى هذه الدراسة إلى اكتشافها من خلال دراسة مدى تطبيق إدارة الجودة الشاملة بدائرة النشاط الرياضي في جامعة اليرموك من وجهة نظر العاملين فيها.

أهداف الدراسة:

١. معرفة مدى تطبيق إدارة الجودة الشاملة بدائرة النشاط الرياضي في جامعة اليرموك من وجهة نظر العاملين فيها.
٢. معرفة الفروق بمدى تطبيق إدارة الجودة الشاملة بدائرة النشاط الرياضي في جامعة اليرموك من وجهة نظر العاملين فيها تعزى لمتغير الجنس، والمؤهل العلمي، وسنوات الخبرة.

أسئلة الدراسة:

١. ما مدى تطبيق إدارة الجودة الشاملة بدائرة النشاط الرياضي في جامعة اليرموك من وجهة نظر العاملين فيها؟
٢. هل توجد هناك فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($0.05 \geq \alpha$) بمدى تطبيق إدارة الجودة الشاملة بدائرة النشاط الرياضي في جامعة اليرموك من وجهة نظر العاملين فيها تعزى لمتغيرات الجنس، والمؤهل العلمي، وسنوات الخبرة؟

محددات الدراسة:

١. المحدد الزمني: الفصل الدراسي الأول من العام الجامعي (.2018 - 2019)
٢. المحدد المكاني: دائرة النشاط الرياضي في جامعة اليرموك.
٣. المحدد البشري: العاملين بدائرة النشاط الرياضي في جامعة اليرموك.

مصطلحات الدراسة:

الإدارة الرياضية (Sports Management): "عملية تخطيط وتنظيم وقيادة ورقابة مجهودات أفراد المؤسسة الرياضية وإستخدام جميع الموارد لتحقيق الأهداف المحددة، كما أنها فن تنسيق عناصر العمل والمنتج الرياضي في الهيئات الرياضية وإخراجه بصورة منظمة من أجل تحقيق أهداف هذه الهيئات". (Abdul Ghani and Sharaf Aldin, 2010).

الإدارة الرياضية (Sports Management): هو ذلك العلم الذي يقوم على تنسيق كافة أقسام المؤسسة الرياضية من الناحية الإدارية سواء كانوا أفراد أو منتج رياضي، ودمجهم بطريقة متكاملة ومن ثم إخراجهم كنتاج عمل موحد بصورة منظمة، وصولاً لتحقيق أهداف تلك المؤسسة (تعريف إجرائي).

إدارة الجودة الشاملة (Total Quality Management): يعرفها (Azab, 2008) "الطريقة أو الوسيلة الشاملة للعمل التي تشجع العاملين للعمل ضمن فريق واحد مما يعمل على إيجاد قيمة مضافة لتحقيق اشباع حاجات المستهلكين".

الدراسات السابقة:

دراسة (Zahaf, Mohammad and Korby, Khaled, 2016) والتي هدفت التعرف إلى إدارة الجودة الشاملة ودورها في تحقيق الأداء المتميز في الإدارة الرياضية، إستخدم الباحثان المنهج الوصفي نظراً لملائمته وطبيعة الدراسة، حيث تم أخذ العينة بالطريقة العشوائية والتي بلغ عددها (٣٢) موظف بمديرية الشباب و الرياضة بتبسيميلت، طبق عليهم مقياس إدارة الجودة الشاملة و مقياس الأداء المتميز، وأظهرت نتائج الدراسة بأن إدارة الجودة الشاملة دور كبير في تحقيق الأداء المتميز في الإدارة الرياضية، وكذلك تطبيق مبادئها على أرض الواقع يسهم بدرجة كبيرة بالارتقاء بها وتطويرها عن طريق مساهمتها في التحسين المستمر والوقاية من الأخطاء ومنع وقوعها، كما وأوصى الباحثان بإجراء المزيد من الدراسات والبحوث التي تهتم بمجال تطوير وتعزيز مبادئ إدارة الجودة الشاملة في المؤسسة الرياضية.

دراسة (Obada and Ababna, 2016) هدفت التعرف إلى فاعلية توظيف تقنيات المعلومات في الإشراف التربوي في المدارس الخاصة في مدينة عمان، تم اختيار عينة عشوائية تكونت من (٣٨٠) معلماً ومشرفاً من المدارس الخاصة التي توظف تقنيات المعلومات في الإدارة والتعليم، إستخدم الباحثان المنهج الوصفي المسحي، واستخدمت استبانة مكونة من (٥٨) فقرة، أظهرت نتائج الدراسة أن درجة فاعلية توظيف تقنيات المعلومات في الإشراف التربوي في المدارس الخاصة في مدينة عمان كبيرة وعلى جميع المجالات، ووجود فروق دالة إحصائياً تعزى لمتغير المؤهل العلمي دراسات عليا.

دراسة (Mahafza And Frihat, 2011) هدفت التعرف إلى درجة ممارسة إدارة الجودة الشاملة في مديريات تربية محافظة الزرقاء من وجهة نظر مديري التربية والتعليم ورؤساء الأقسام، تكون مجتمع الدراسة من جميع مديري التربية ورؤساء الأقسام في مديريات تربية الزرقاء البالغ عددهم ستة وستون إدارياً، أظهرت النتائج أن درجة ممارسة إدارة الجودة الشاملة في هذه المديريات كانت متوسطة، وعدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في درجة ممارسة إدارة الجودة الشاملة في مديريات تربية محافظة الزرقاء من وجهة نظر مديري التربية والتعليم ورؤساء الأقسام تعزى لمتغير الجنس، والمستوى الوظيفي، والمؤهل العلمي، وسنوات الخبرة.

دراسة (Alsaud, 2009) هدفت التعرف إلى الأنماط الإدارية لدى مديري المدارس الثانوية في الأردن وفقاً لنظرية ليكارت وعلاقتها بالولاء التنظيمي لدى المعلمين، تكونت عينة الدراسة التي استخدم فيها المنهج الوصفي الارتباطي من (٢٦٠) معلماً ومعلمة موزعين على (٦٥) مدرسة من مدارس عمان، وتم استخدام استبانتين لجمع البيانات، الأولى للتعرف على الأنماط الإدارية لدى المديرين، والثانية للتعرف على مستوى الولاء الوظيفي لدى المعلمين، أظهرت نتائج الدراسة أن مديري المدارس يمارسون جميع الأنماط الإدارية بدرجة متوسطة وبدرجات متفاوتة، كما أشارت النتائج إلى أن مستوى الولاء الوظيفي لدى المعلمين كان متوسطاً، ولم تظهر النتائج فروقاً ذات دلالة إحصائية في الأنماط الإدارية تعزى إلى متغيرات الجنس والمؤهل العلمي.

دراسة (Mahafza and Nasser, 2009) هدفت التعرف إلى أثر تطبيق نظام إدارة الجودة في فاعلية أداء مديريات التربية والتعليم في محافظة الزرقاء، اعتمدت الدراسة المنهج الوصفي عن طريق تطبيق استبانة على عينة الدراسة التي تكونت من (٣٤٠) فرداً من موظفي المديرية، بينت نتائج الدراسة أن درجة تطبيق نظام إدارة الجودة في مديريات التربية والتعليم لمحافظة الزرقاء مرتفعة، وجود فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لمتغير الجنس لصالح الإناث، وعدم فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لمتغيري المؤهل العلمي وسنوات الخبرة.

دراسة (Afadabinaj, 2008) هدفت التعرف إلى التوصل لتقدير وتقييم عمليات إدارة الجودة المطبقة حالياً في الجامعة ومقارنتها مع عمليات إدارة الجودة الشاملة للتعرف على نقاط القوة والضعف في جودة العمل في هذه المؤسسة، وقد استخدم الباحث البيانات الأولية في شكل مقابلات واجتماعات وبيانات ثانوية، مصدرها الأدبيات والمقالات العلمية والكتب والشبكة العنكبوتية، وقد أكدت الدراسة على ضرورة معرفة الجميع لمفاهيم الجودة الشاملة والالتزام بها.

دراسة (Alosaili, 2007) هدفت التعرف إلى فاعلية أداء المدرسة باستخدام معايير الجودة الشاملة في مدينة الخليل ودرجة تقدير مديري ومعلمي المدارس حول فعالية أداء المدرسة باستخدام معايير الجودة الشاملة في مدارسها باختلاف متغيرات الدراسة، تكونت عينة الدراسة من (٢٥٦) مديراً ومعلماً من المدارس الثانوية في مدينة الخليل، أظهرت نتائج الدراسة إن درجة فعالية أداء المدرسة باستخدام معايير الجودة الشاملة في مدينة الخليل من وجهة نظر مديري ومعلمي المدارس كانت متوسطة بشكل عام، وكانت مرتفعة في مجال التخطيط الاستراتيجي، بينما كانت منخفضة في مجال العلاقة بين المدرسة والمجتمع المحلي.

دراسة (Cornin, 2004) هدفت التعرف إلى مدى استخدام مبادئ إدارة الجودة الشاملة في منطقة نيويورك التعليمية، استخدم الباحث المنهج الوصفي، حيث تكون مجتمع الدراسة من شاغلي الوظائف الإدارية في منطقة نيويورك التعليمية، وتكونت عينة الدراسة من (١١٦) إدارياً، حيث أظهرت النتائج وجود أنظمة جودة شاملة متطورة بشكل جيد في المنطقة التعليمية.

دراسة (Dynam Clifford, 2001) والتي هدفت التعرف إلى تطوير وتنفيذ أنظمة الجودة في جامعة الكاثوليك الأسترالية خلال فترة (١٩٩٢-٢٠٠٠) واستخدم الباحث المنهج الوصفي نظراً لملائمته وطبيعية الدراسة، حيث تكونت عينة الدراسة (٣٤٠) من موظفي الجامعة تم إختيارهم بالطريقة العشوائية، حيث أظهرت النتائج أن تقديم إدارة الجودة النظامية في محيط الجامعة عملت على تغييرات رئيسية في الجامعة وفي عملياتها مع تغييرات كبيرة في اتجاهات وفهم الموظفين نحوها.

دراسة (Cotton, 2001) والتي هدفت إلى تطبيق مبدأ إدارة الجودة الشاملة في التعليم الثانوي في مقاطعة سينتيكا بولاية ألاسكا، وقد استخدم معياراً محدداً لعملية التحسين المستمر للطلبة في مدرسة إيدجكومب الثانوية، وقد أظهرت النتائج إلى إمكانية تحسين عملية التدريس عن طريق المنهج الذي يتم تخطيطه من قبل وإمكان توجيه الطلبة نحو فهم دروسهم.

التعليق على الدراسات السابقة:

١. بعض الدراسات السابقة تطرقت لأهمية التطوير والتحديث المستمر للأداء من خلال إدارة الجودة الشاملة.
٢. أفادت بعض الدراسات السابقة في توضيح أهمية تطبيق إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات والإدارات التربوية في التعليم العام والجامعي وانعكاس ذلك على مستوى الخدمة والرضا لدى المتلقي لها، ومحاولة التوصل إلى أنموذج مقترح لتطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات التربوية لتلائم طبيعة المؤسسات للوصول إلى أفضل النتائج.
٣. إهتمت بعض الدراسات السابقة بمعرفة المتطلبات المتوافرة وغير المتوافرة لتطبيق إدارة الجودة الشاملة من أجل التطوير والتحسين المستمرين.
٤. إهتمت بعض الدراسات السابقة إلى التعرف على اتجاهات العاملين في هذه المؤسسات نحو تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة، ودرجة الممارسة لها، والتركيز على توجيه وإرشاد الإدارة العليا وجميع العاملين في المؤسسات.

منهج الدراسة:

تم استخدام المنهج الوصفي؛ نظراً لملاءمته لطبيعة الدراسة الحالية وأهدافها.

مجتمع وعينة الدراسة:

تكوّن مجتمع الدراسة من جميع العاملين بدائرة النشاط الرياضي في جامعة اليرموك، ونظراً لصغر مجتمع الدراسة تكونت عينة الدراسة من جميع أفراد مجتمع الدراسة الأصلي، والجدول (١) يبين توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغيراتها.

جدول (١) توزيع عينة الدراسة وفق متغيرات الدراسة

المتغير	الفئة	التكرار	النسبة المئوية
الجنس	ذكر	10	67%
	أنثى	7	33%
	المجموع	17	100%
سنوات الخبرة	أقل من (٥) سنوات	4	24%
	٥ سنوات فأكثر	13	76%
	المجموع	17	100%
المؤهل العلمي	بكالوريوس	12	74%
	دراسات عليا	5	26%
	المجموع	17	100%

أداة الدراسة:

أعد الباحثون أداة الدراسة بعد الرجوع إلى الأدبيات والاطلاع على بعض الدراسات السابقة ذات الصلة، مثل (Alosaili, 2007، Mahafza and Nasser, 2009، Mahafza And Frihat, 2011، Obada and Ababna, 2016)، حيث تكونت الأداة بصورتها النهائية من (٢١) فقرة موزعة على ثلاث مجالات لإدارة الجودة الشاملة، وهي: (المشاركة والتخطيط الاستراتيجي للجودة الشاملة، التدريب والتحسين المستمر، وإدارة الموارد البشرية)، ولتقدير الدرجات تم اعتماد مقياس ليكرت وتم تحديد مستوى المتوسطات كما يلي: مستوى منخفض من (١-٢.٣٣)، ومستوى متوسط من (٢.٣٤-٣.٦٦) ومستوى مرتفع من (٣.٦٧-٥.٠٠)، وليبيان الأداة فإن الملحق (٢) يوضح ذلك.
صدق الأداة:

للتحقق من صدق أداة الدراسة تم اعتماد طريقة صدق المحتوى، وتم عرض الأداة على خمسة محكمين من أساتذة الجامعات الأردنية المتخصصين في الإدارة الرياضية للتعرف على درجة ملائمة الفقرات للمجالات التي تضمنتها، ووضوحها اللغوي، وطلب منهم الحكم على كل فقرة، وإجراء التعديل المناسب، وتم إجراء التعديلات اللازمة على فقرات الاستبانة وفق ملاحظات وآراء المحكمين، والملحق رقم (١) يوضح ذلك.

صدق الاتساق الداخلي للأداة:

تم استخراج معاملات صدق الاتساق الداخلي باستخدام معامل ارتباط بيرسون (Pearson Correlation)، بين كل فقرة من الفقرات مع الدرجة الكلية للأداة، لإظهار مدى اتساق الفقرات في قياس مدى تطبيق إدارة الجودة الشاملة بدائرة النشاط الرياضي في جامعة اليرموك، ويبين الجدول (٢) قيم معاملات الارتباط لفقرات أداة الدراسة.

جدول (٢) قيم معاملات الارتباط لقياس مدى الاتساق الداخلي لفقرات أداة الدراسة مع الدرجة الكلية

رقم الفقرة	معامل الارتباط	رقم الفقرة	معامل الارتباط	رقم الفقرة	معامل الارتباط
1	0.62**	8	0.55**	15	0.62**
2	0.59**	9	0.58**	16	0.59**
3	0.62**	10	0.64**	17	0.55**
4	0.54**	11	0.58**	18	0.68**
5	0.64**	12	0.55**	19	0.68**
6	0.65**	13	0.56**	20	0.63**
7	0.57**	14	0.67**	21	0.67**

* معامل الارتباط دال إحصائياً عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.01$)

تشير النتائج في الجدول (٢) والمتعلقة باتساق فقرات أداة الدراسة مع الدرجة الكلية، إلى أن قيم معاملات الارتباط للفقرات مع الدرجة الكلية تراوحت ما بين (٠.٥٤ - ٠.٦٨)، وبدلالة إحصائية (٠.٠١) $\geq \alpha$ ، مما يشير إلى مناسبة هذه الفقرات لقياس مدى تطبيق إدارة الجودة الشاملة بدائرة النشاط الرياضي في جامعة اليرموك من وجهة نظر العاملين فيها.

ثبات الأداة:

تم التحقق من ثبات أداة الدراسة باستخدام معادلة كرونباخ ألفا، من خلال التطبيق على عينة استطلاعية تكونت من (٤) عاملين، وقد بلغت قيمة كرونباخ ألفا على مقياس إدارة الجودة الكلي (٠.٨٩). وتعد هذه القيمة مناسبة لأغراض الدراسة، وبعد التأكد من دلالات الصدق والثبات، يمكن القول بأن أداة الدراسة تتمتع بالصدق والثبات، وأن البيانات التي يتم الحصول عليها من خلال تطبيقها على عينة الدراسة تخضع لدرجة مقبولة من الاعتمادية ويمكن الوثوق بصحتها، والجدول (٣) يبين معاملات الثبات.

جدول (٣) قيم معاملات الثبات لمجالات الأداة والأداة ككل

المجال	معامل ارتباط بيرسون	الاتساق الداخلي
المشاركة والتخطيط الاستراتيجي للجودة	0.97	0.78
التدريب والتحسين المستمر	0.94	0.81
إدارة الموارد البشرية	0.91	0.87
الكلي	0.94	0.82

يوضح جدول (٣) قيم معاملات الارتباط بين التطبيقين على كل مجال من مجالات الأداة، وتراوحت قيم معاملات ثبات مجالات الأداة بين (٠.٩١-٠.٩٧)، وبلغ معامل الثبات الكلي للأداة (٠.٩٤) وتعد هذه القيم مقبولة لأغراض الدراسة.

المعالجة الإحصائية:

تم استخدام المعالجات الإحصائية التالية :

١. المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات أفراد عينة الدراسة حول مجالات أداة الدراسة وفقراتها.

٢. اختبار (Independent Samples T-Test) على مجالات أداة الدراسة والأداة ككل تبعاً لمتغيرات الدراسة الجنس، والمؤهل العلمي، وسنوات الخبرة.

عرض نتائج الدراسة ومناقشتها:

عرض النتائج المتعلقة بالسؤال الأول: ما مدى تطبيق إدارة الجودة الشاملة بدائرة النشاط الرياضي في جامعة اليرموك من وجهة نظر العاملين فيها؟

للإجابة عن هذا السؤال، تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات لكل مجال من مجالات "مدى تطبيق إدارة الجودة الشاملة بدائرة النشاط الرياضي في جامعة اليرموك من وجهة نظر العاملين فيها" ككل، والجدول (٤) يوضح ذلك.

جدول (٤) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمجالات "مدى تطبيق إدارة الجودة الشاملة بدائرة النشاط الرياضي في جامعة اليرموك من وجهة نظر العاملين فيها" وللدرجة الكلية

الرقم	المجال	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	الدرجة
1	إدارة الموارد البشرية	3.22	.520	1	متوسطة
2	المشاركة والتخطيط الاستراتيجي للجودة الشاملة	3.17	.622	2	متوسطة
3	التدريب والتحسين المستمر	3.15	.523	3	متوسطة
	المستوى ككل	3.19	0.512	---	متوسطة

يظهر من الجدول (٤) أن المتوسطات الحسابية لمجالات "مدى تطبيق إدارة الجودة الشاملة بدائرة النشاط الرياضي في جامعة اليرموك من وجهة نظر العاملين فيها" تراوحت بين (٣.١٥-٣.٢٢)، كان أعلاها مجال "إدارة الموارد البشرية" بمتوسط حسابي بلغ (٣.٢٢) وبدرجة متوسطة من التقدير، يليه مجال "المشاركة والتخطيط الاستراتيجي للجودة الشاملة" بمتوسط حسابي (٣.١٧) وبدرجة متوسطة من التقدير، وثالثاً مجال "التدريب والتحسين المستمر" بمتوسط حسابي بلغ (٣.١٥) وبدرجة متوسطة من التقدير، وبلغ المتوسط الحسابي الكلي "المدى تطبيق إدارة الجودة الشاملة بدائرة النشاط الرياضي في جامعة اليرموك من وجهة نظر العاملين فيها" ككل (٣.١٩) وبدرجة متوسطة من التقدير.

يمكن أن تعزى هذه النتيجة إلى عدم تركيز دائرة النشاط الرياضي في جامعة اليرموك بشكل كاف على تطبيق إدارة الجودة الشاملة، الأمر الذي يتطلب تحديد واجبات ومسؤوليات الأقسام الإدارية في النشاط الرياضي والعلاقة بين هذه الأقسام، وإن على جميع المسؤولين الإداريين الإسهام بطريقة أو بأخرى في تطوير الخدمات المقدمة لمتلقيها ومحاولة تطويرها باستمرار، كما أن اشتراك جامعة اليرموك إلى تطوير الأداء والتي من أهم معاييرها رضا متلقي الخدمة لذلك فإن لها دور كبير في مجال الجودة الشاملة في التدريب.

تتفق هذه النتيجة مع دراسة كل من (Alosaili, 2007)؛ (Mahafza and Nasser, 2009) ، (Mahafza And Frihat, 2011)، والتي أشارت إلى أن مدى تطبيق الجودة الشاملة في التعليم متوسط.

عرض النتائج المتعلقة بالسؤال الثاني: هل توجد هناك فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \geq 0.05$) في مدى تطبيق إدارة الجودة الشاملة بدائرة النشاط الرياضي في جامعة اليرموك من وجهة نظر العاملين فيها تعزى لمتغيرات (الجنس، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة)؟

للكشف عن الفروق في مدى تطبيق إدارة الجودة الشاملة بدائرة النشاط الرياضي في جامعة اليرموك من وجهة نظر العاملين فيها تبعاً لمتغير الجنس، تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للدرجة الكلية لمدى تطبيق إدارة الجودة الشاملة بدائرة النشاط الرياضي في جامعة اليرموك من

وجهة نظر العاملين فيها وتطبيق تحليل اختبار ت للعينات المستقلة تبعاً لمتغير الجنس، والجدول (٥) يبين ذلك.

أولاً: متغير الجنس:

جدول (٥) اختبار (Independent Samples T-Test) للعينات المستقلة لإيجاد الفروقات بمدى تطبيق إدارة الجودة الشاملة بدائرة النشاط الرياضي في جامعة اليرموك

من وجهة نظر العاملين فيها تبعاً لمتغير الجنس

المتغير	التصنيف	العدد	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة ت	الدلالة الاحصائية
الجنس	ذكر	10	3.17	.622	1.141	.281
	انثى	7	3.22	.520		

يظهر الجدول (٥) عدم وجود فروقات ذات دلالة احصائية بمدى تطبيق إدارة الجودة الشاملة بدائرة النشاط الرياضي في جامعة اليرموك من وجهة نظر العاملين فيها تبعاً لمتغير الجنس، حيث بلغت قيمة (ت = ١.١٤١) وبدلالة احصائية (٠.٢٨١) وهي غير دالة احصائية، وربما تعود هذه النتيجة إلى تشابه ظروف العمل والثقافة والقيم والسلوك والفهم لطبيعة إدارة الجودة الشاملة وتطبيق مبادئها.

تتفق نتيجة هذا التساؤل مع دراسة (Alosaili, 2007، Mahafza and Nasser, 2009، Mahafza And Frihat, 2011)، والتي أشارت إلى عدم وجود فروقات ذات دلالة احصائية لمدى تطبيق إدارة الجودة الشاملة في التعليم تبعاً لمتغير الجنس.

ثانياً: المؤهل العلمي:

جدول (٦) اختبار (Independent Samples T-Test) على مجالات أداة الدراسة والأداة ككل تبعاً لمتغير المؤهل العلمي

المجال	المؤهل العلمي	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	T	الدلالة الإحصائية
المشاركة في التخطيط الاستراتيجي	بكالوريوس	3.10	0.61	1.10	0.256
	دراسات عليا	3.15	0.56		
التدريب والتحسين	بكالوريوس	3.35	0.59	1.22	0.252
	دراسات عليا	3.25	0.53		
إدارة الموارد البشرية	بكالوريوس	3.37	0.52	1.12	0.275
	دراسات عليا	3.19	0.48		
	دراسات عليا	3.04	0.52		
الأداة ككل	بكالوريوس	3.27	0.52	1.32	0.265
	دراسات عليا	3.20	0.45		

يظهر الجدول (٦) عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى $(\alpha \geq 0.05)$ بين متوسطات تقديرات أفراد الدراسة لمدى تطبيق إدارة الجودة الشاملة بدائرة النشاط الرياضي في جامعة اليرموك من وجهة نظر العاملين فيها تعزى لمتغير المؤهل العلمي، حيث كانت جميع قيم (T) غير دالة إحصائياً على جميع مجالات الجودة الشاملة تبعاً لمتغير المؤهل العلمي. وربما تعزى هذه النتيجة إلى أن المؤهل العلمي لعاملين دائرة النشاط الرياضي كان من مستوى الدراسات العليا فقط، وهو غالباً ما يكون في المجال الإداري، لذلك جاءت استجاباتهم متشابهة في تقديراتهم لمدى تطبيق إدارة الجودة الشاملة بدائرة النشاط الرياضي في جامعة اليرموك من وجهة نظر العاملين فيها. و تتفق نتيجة هذا التساؤل مع دراسة (Mahafza And Frihat, 2011، Mahafza and Nasser, 2009، Alosaili, 2007)، وقد أشارت إلى عدم وجود فروقات ذات دلالة احصائية لمدى تطبيق إدارة الجودة الشاملة في التعليم تبعاً لمتغير المؤهل العلمي.

ثالثاً: سنوات الخبرة:

الجدول (٧)

اختبار (Independent Samples T-Test) على مجالات أداة الدراسة
والأداة ككل تبعاً لمتغير سنوات الخبرة

المجال	المؤهل العلمي	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	T	الدلالة الإحصائية
المشاركة في التخطيط الاستراتيجي	أقل من (٥) سنوات	3.10	0.65	1.31	0.45
	(٥) سنوات فأكثر	3.15	0.48		
التدريب والتحسين	أقل من (٥)	3.15	0.62	1.25	0.233
	(٥) سنوات فأكثر	3.18	0.53		
إدارة الموارد البشرية	أقل من (٥) سنوات	3.30	0.58	1.22	0.255
	(٥) سنوات فأكثر	3.24	0.55		
الأداة ككل	أقل من (٥) سنوات	3.22	0.55	1.42	0.244
	(٥) سنوات فأكثر	3.18	0.58		
	دراسات عليا	3.19	0.56		

يظهر من الجدول (٧) عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى $(0.05 \geq \alpha)$ بين متوسطات تقديرات أفراد الدراسة لمدى تطبيق إدارة الجودة الشاملة بدائرة النشاط الرياضي في جامعة اليرموك من وجهة نظر العاملين فيها تعزى لمتغير سنوات الخبرة، حيث كانت جميع قيم (T) غير دالة إحصائياً على جميع مجالات الجودة الشاملة تبعاً لمتغير سنوات الخبرة. وربما تعود هذه النتيجة إلى تشابه الخبرات الإدارية بين العاملين بدائرة النشاط الرياضي في جامعة اليرموك، وإلى ما لديهم من خبرات جعلت استجاباتهم متقاربة نوعاً ما بغض النظر عن سنوات الخبرة. وتختلف هذه النتيجة مع دراسة (Alosaili, 2007، Mahafza and Nasser, 2009، Mahafza And Frihat, 2011)، والتي أشارت إلى وجود فروقات ذات دلالة إحصائية بمدى تطبيق إدارة الجودة الشاملة في التعليم تبعاً لمتغير سنوات الخبرة.

الاستنتاجات:

١. إن مدى تطبيق دائرة النشاط الرياضي في جامعة اليرموك لإدارة الجودة الشاملة متوسط .
 ٢. تشابه ظروف العمل والثقافة والقيم والسلوك والفهم لطبيعة إدارة الجودة الشاملة وتطبيق مبادئها لدى أفراد عينة الدراسة مما جعل استجاباتهم متقاربة نوعاً ما بغض النظر عن المؤهل العلمي.
 ٣. تشابه الخبرات الإدارية بين أفراد العينة العاملين بدائرة النشاط الرياضي في جامعة اليرموك، مما جعل استجاباتهم متقاربة نوعاً ما بغض النظر عن سنوات الخبرة.
- التوصيات:

١. وضع نظام حوافز للعاملين لتعزيز روح الإبداع والتميز والإبتكار وتعميق الرضا عن الخدمة المقدمة لهم.
٢. ضرورة مساهمة العاملين المبدعين ومشاركتهم في التخطيط الاستراتيجي للجودة الشاملة وفي تطوير الإجراءات وتبسيطها.
٣. وضع برامج تدريبية مستمرة لرفع مهارات العاملين بما يخص إدارة الجودة الشاملة.
٤. ضرورة قيام لجنة الجودة الشاملة بجامعة اليرموك بعملية التقييم المستمرة للعاملين فيها لتعزيز الإيجابيات وتقليل السلبيات.

References (Arabic & English):m

Abdel Ghani, N. and Sharaf Aldin, L. (2010). Sports Administration, Ministry of Culture and Information for Printing and Publishing, Bahrain

Afadabinaj, H. (2008). Total quality management in higher education. Case study: Quality in Practice, University College of Boras.

Ahmed, A. (2010). Total Quality in Educational and School Administration, I, Alexandria: Dar Al-Wafa for Print and Publishing.

Alosaili, Z. (2007). Estimating the degree of effectiveness of school performance using the comprehensive quality standards in the city of Hebron, Journal of Educational Sciences, 8 (43), 130-154.

Al-Shafei, H. (2003). Modern Quality Management in Physical and Physical Education, Dar Al-Wafaa for Publishing World, Alexandria, Egypt.

Azab, M. (2008). School administration development in the light of comprehensive quality standards, Alexandria: The Modern University Office.

Cornin, M. (2004). Continuous Impqrovement in A Newyork State School District: A Case Study.

Cotton ,K.(2001).Appiying Total Quality Management Principles to Secondary Education, School Improvement Research Servies (SIRS), the Office of Educational Research and Improvement, U.S.

Dimam and Clifford, (2001). Implementation of Total Quality Management at the University of Catholics in Sydney, University of Catholics, Sydney, Australia.

Hafez, F. and Sabri, M. (2008). Educational Institutions Administration, 1st Floor, Cairo, Books World for Printing and Publishing.

Mahafza, S. and Frehat, H. (2011). The degree of total quality management practice in education directorates in Zarqa Governorate from the viewpoint of education directors and heads of departments, Educational Sciences Studies, 38 (54), 2366-2385.

Mahafza, S. and Nasser, K. (2009). The application of the quality management system has influenced the effectiveness of the performance of the directorates of education 6 and education in Zarqa Governorate, Educational Sciences Studies, 36 (41), 212-234.

Saud, R. (2009). "Administrative patterns of secondary school principals in Jordan according to Likert theory and its relationship to organizational loyalty among teachers," Jordanian Journal (Educational Sciences) 5 (3): 249-262.

Zahaf, M and Korby, K. (2016), Total Quality Management and its Role in Achieving Excellence in Sports Management, Journal of Science and Practices of Physical, Sports and Artistic Activities, University of Mohamed Boudiaf, M'sila, Algeria.

ملخص

مدى تطبيق إدارة الجودة الشاملة بدائرة النشاط الرياضي في جامعة اليرموك

من وجهة نظر العاملين فيها

هدفت الدراسة التعرف إلى مدى تطبيق إدارة الجودة الشاملة بدائرة النشاط الرياضي في جامعة اليرموك من وجهة نظر العاملين فيها، إستخدم الباحثان المنهج الوصفي، تم بناء إستبيان كأداة للدراسة مكون من (٢١) فقرة مقسمة على (٣) مجالات رئيسية وهي (المشاركة والتخطيط الاستراتيجي، التدريب والتحسين المستمر، إدارة الموارد البشرية)، تكونت عينة الدراسة من كافة العاملين وعددهم (١٧) عامل، حيث أظهرت النتائج أن مدى تطبيق إدارة الجودة الشاملة بدائرة النشاط الرياضي في جامعة اليرموك كان في المستوى المتوسط من التقييم، وعدم وجود فروق في مدى تطبيق إدارة الجودة الشاملة بدائرة النشاط الرياضي في جامعة اليرموك من وجهة نظر العاملين فيها تعزى لمتغيرات الجنس، والمؤهل العلمي، وسنوات الخبرة.

الكلمات المفتاحية: الإدارة الرياضية، الجودة الشاملة، النشاط الرياضي.

The extent of applying total quality management in the Department of Sports Activity at Yarmouk University from the viewpoint of its employees

APSTRACT

The study aimed to identify the extent of applying total quality management in the Department of Sports Activity at Yarmouk University from the viewpoint of its employees, the researchers used the descriptive approach, a questionnaire was built as a study tool consisting of (21) paragraphs divided into (3) main areas which are (participation and strategic planning, Training and continuous improvement, human resources management), the study sample consisted of all workers and their number (17), where the results showed that the extent of application of total quality management in the Department of Sports Activity at Yarmouk University was at the average level of evaluation, and there were no differences in the extent of application management The overall quality of the sports activity department at Yarmouk University from the viewpoint of its employees is attributable to gender, academic qualification, and years of experience.

Key words: Sports Management, Total Quality, Sports Activity.