

تصور مقترح لتطوير إدارة النشاط الرياضي بجامعة طيبة في ضوء متطلبات الجودة الشاملة

* د/ ماهر مدني مسعودي

يعيش العالم فترة غير مسبقة في تاريخ التطور الإنساني، حيث تتلاحق المتغيرات السياسية والاجتماعية والثقافية، والتحولت الاقتصادية، وتتصاعد قوى التغيير في مواطن كثيرة من العالم، وتغيرت النظرة إلى القوى البشرية في العالم، وأصبح للفرد مكانته المرموقة في العملية الإنتاجية، ولذلك أصبح الإنسان هدفاً لجهود تبذل لتنمية قدراته، ويقدر الاهتمام برعايته، بقدر ما تتحدد استمرارية استثمار طاقاته وإمكاناته في مواجهة التحديات العصرية المصاحبة للتغيرات السريعة بفعل التقدم التكنولوجي الذي هو سمة العصر (٣٠ : ١٤٠).

ولقد أكد "كمال درويش، محمد الحماحمي، سهير المهندس" على أنه من قبيل المسلمات اعتبار أن الإدارة هي أداة التطوير الرئيسية للمجتمع التي تعمل على تفعيله وتقدمه وزيادة درجة رفاهيته وذلك عن طريق استثمار موارده البشرية والمادية أفضل استثمار ممكن وبما يحقق غاياته الكبرى (٢٨ : ٨).

وأصبحت الإدارة الحديثة جانبا أساسيا من جوانب النظام الإنتاجي في أي مجتمع وفي جمع مجالات الحياة الاجتماعية والاقتصادية والسياسية والدينية والصحية والرياضية فالإدارة تهدف إلى تنظيم العمل وتحقيق روح الفريق كما تعد الإدارة ضرورية حتمية لإدارة العمل بشكله الجماعي والتعاون والتنسيق بين مختلف وظائف العمل ولذلك أصبحت الإدارة الرياضية هي العمود الفقري لأي عمل رياضي يرجى من أجله النجاح ، وإذا كانت الإدارة تهدف إلى تحقيق أغراض محددة مسبقا بأقل تكلفة ، فإن نجاح الهيئات الرياضية (اللجنة

* أستاذ الإدارة الرياضية المساعد، قسم التربية البدنية وعلوم الرياضة، كلية التربية، جامعة

طيبة، المملكة العربية السعودية

الأولمبية- الاتحادات- الأندية الرياضية- المناطق الرياضية- إدارات الشباب والرياضة- الاستادات) يعزي إلى نجاح الإدارة وأيضاً يعزي فشل هذه المؤسسات إلى فشل الإدارة (١٢ : ١٨).

وقد ازداد مؤخراً الاهتمام بجودة الخدمات التي تقدمها المنظمات الحكومية نتيجة المشكلات التي تعترض أداء تلك المنظمات، ولذلك دأبت الحكومة إلى الاهتمام بالإنتاجية ونوعية الخدمات التي تقدمها لمواطنيها، ولكن هذا الاهتمام لم يجد له ترجمة في الواقع إلا في بعض البرامج المحددة التي لم تدم طويلاً، حيث لم تعد الجودة في الاقتصاد المعاصر مجرد إنتاج سلعة أو خدمة أفضل من نظيرتها، وإنما تعنى رضا العملاء عن السلعة أو الخدمة وتحقيق جودة إدارة المنظمة ككل، ولذلك لجأت الكثير من المنظمات إلى تبني بعض الأساليب الإدارية التي أثبتت فاعليتها في التحسن حيث أن تحسين الإنتاجية ومنها أسلوب إدارة الجودة الشاملة أو الكلية Total Quality Management (جودة عمل المنظمة) يؤدي إلى تحسين إنتاجيتها بوجه عام (٤ : ٢٥٧).

وتتميز الإدارة الجديدة طبقاً للجودة بلامح أساسية وهي توجيه جهود الإدارة وأنشطتها على تحقيق رضا العملاء واستثمار الطاقات الخلاقة والقوى البشرية وذلك لان البشر هم الدعامة الأساسية للنجاح، وذلك فهي تؤمن بالعمل الجماعي لتساعد العاملين على الابتكار والإبداع والمشاركة الجادة في تحقيق مستوى اكبر من التميز والتفوق من خلال نظم محددة وموضوعة بإحكام، كما يتم اتخاذ القرارات فيها بناء على جمع واستخدام البيانات المعتمدة على الملاحظة والخبرة والتجربة ليتم الاستفادة من الانتقادات في عملية التحسن حيث إنها تقوم على الاستفادة من الحقائق في عملية التغيير وإحداثها، كما تتم على مبدأ تفويض السلطة للعاملين بكافة المستويات الإدارية داخل المنظمة وفيها يتم العمل على تحقيق الجودة من خلال قيادة رشيدة

تعمل على تشجيع وتوجيه الأفراد وخلق ظروف عمل ملائمة لمحاولة تحقيق التطور التكنولوجي واستثمار البحوث والدراسات باعتبارها أداة لتحقيق التكنولوجيا (١٩ : ٢٦).

مشكلة البحث:

من خلال اطلاع الباحث على الدراسات السابقة و ملاحظته للنشاط الرياضي وما يتم فيه من أحداث داخل جامعة طيبة ولمستوى التمثيل الرياضي للجامعة في أنشطة الاتحاد الرياضي للجامعات السعودية حيث تبين للباحث أن جامعة طيبة لم تأتي في المراكز الثلاث الأولى في مختلف الأنشطة التي ينظمها الاتحاد، مما جعل الباحث يسعى إلى تطوير النشاط الرياضي بالجامعة حتى يكون للجامعة القدرة على التميز الداخلي والخارجي في النشاط الرياضي، ولما أصبحت الجودة الشاملة من المفاهيم الإدارية الحديثة التي تعد فلسفة فكرية وتطبيقية هامة لتطوير المؤسسات والارتقاء بمختلف أنشطتها، هذا ما جعل الباحث يسعى لوضع تصور مقترح لتطوير النشاط الرياضي بجامعة طيبة في ضوء متطلبات الجودة الشاملة وذلك لإحداث التطوير والتحسين والاهتمام بالمستفيدين ومشاركة العاملين وكذلك استخدام الأساليب الحديثة لحل المشكلات وتمكين الإدارة العليا من التطوير والتحسين المستمر لأنشطتها المختلفة في إدارة النشاط الرياضي بالجامعة.

أهمية البحث:

يتوقف نجاح أي مؤسسة خدمية واستمرارها على مدى تحقيق الأهداف التي أنشئت من أجلها، ولذلك تحتاج المؤسسات الخدمية إلى أداة تستطيع على أساسها الحكم على فعالية الأنشطة والعمليات اللازمة لتحقيق الأهداف المنشودة، وتحديد ما إذا كان هناك تباين أو اختلاف بين النتائج المستهدفة وبين النتائج التي تحققت فعلاً، وهذه الأداة يطلق عليها المعيار (Standard) وعملية مقارنة الأهداف المحققة بالأهداف المستهدفة على أساس معايير محددة

مسبقاً يطلق عليها عملية القياس، فالقياس هو الوجه الثاني لعملية المعايرة ولذلك فإن توفر مقياس للجودة يتسم بالدقة والموضوعية يعتبر أمراً ضرورياً لتقييم الأداء وتحليل الانحرافات عن المعايير الموضوعية واتخاذ الإجراءات اللازمة لتحسين الجودة بها (٨: ١١).

كما تكمن أهمية البحث في معرفة الواقع الفعلي للنشاط الرياضي بجامعة طيبة وتحديد جوانب القصور في الإجراءات الإدارية الخاصة بالنشاط الرياضي، وتحديد متطلبات إدارة الجودة الشاملة والتي سيساعد تطبيقها في رفع مستوى أداء منسوبي إدارة النشاط الرياضي وانسيابية الإجراءات فيها. وذلك سيؤثر إيجاباً على جودة الخدمات التي تقدمها إدارة النشاط الرياضي للطلاب سواءً في النشاط الداخلي أو الخارجي.

هدف البحث :

- وضع تصور مقترح لتطوير النشاط الرياضي بجامعة طيبة في ضوء متطلبات الجودة الشاملة

تساؤلات البحث :

- ما الواقع الفعلي للنشاط الرياضي بجامعة طيبة؟
- ما متطلبات الجودة الشاملة في إدارة النشاط الرياضي؟
- ما التصور المقترح لتطوير النشاط الرياضي بجامعة طيبة في ضوء متطلبات الجودة الشاملة؟

المصطلحات المستخدمة في البحث:

- الجودة Quality:

تكامل الملامح والخصائص لمنتج أو خدمة ما بصورة تمكن من تلبية احتياجات ومتطلبات محددة أو معروفة ضمناً (٩ : ٩٦).

- إدارة الجودة الشاملة Total Quality Management:

فلسفة إدارية تحتوي مبادي إرشادية تعتبر بمثابة دعائم التحسين المستمر، فهي تطبيق للأساليب الكمية والموارد البشرية لتحسين خدمات النظام وتهدف إلى تحقيق التميز في أداء النظام ككل من خلال الوفاء باحتياجات العاملين والمستهدفين (١١ : ١٦٦).

وهناك من يعرفها بأنها شكل تعاوني لإنجاز الأعمال يعتمد على القدرات والمواهب الخاصة بكل من الإدارة والعاملين لتحسين الجودة والإنتاجية بشكل مستمر عن طريق فرق العمل (٣٩ : ٢٦).

- الجودة الشاملة Total Quality :

تعتبر الجودة الشاملة مدخلا استراتيجيا لتقديم أفضل خدمة ممكنة، كما أنها تمثل النموذج المنطقي للإدارة العملية التي تتبنى فلسفة منع الخطأ وتقلل من الجهود المهدرة وتقوم فرق العمل لتحسين الجودة المستمرة وتحقيق الكفاءة والفاعلية (٤١ : ٤٨، ٤٧).

الدراسات السابقة:

أولاً: الدراسات العربية

١- دراسة "بهجت عطية بهجت راضي" (٢٠٠٢م) (٧) بعنوان "إدارة الجودة الشاملة كمدخل لتطوير الأندية الرياضية المصرية في ضوء التحولات العالمية المعاصرة". استهدفت الدراسة التعرف على مدى توافر متطلبات إدارة الجودة الشاملة في الأندية الرياضية للوصول لمدخل مقترح لإدارة الأندية الرياضية من خلال فلسفة الجودة الشاملة، واستخدم الباحث المنهج الوصفي واشتملت عينة البحث على (٣٥) من الإدارة العليا بالأندية و(١٨٤) من العاملين بالأندية الرياضية و(٨٠٠) من الأعضاء العاملين بالأندية الرياضية قيد الدراسة، واستخدم الباحث المقابلة الشخصية وفحص الوثائق والسجلات والاستبيان وكانت أهم النتائج توافر متطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة بالأندية قيد الدراسة.

- ٢- دراسة "إبراهيم نزيه محمد المسدي" (٢٠٠٤م) (١) بعنوان "تقييم جودة الخدمة بمراكز الشباب من خلال مقارنة توقعات المستفيدين وإدراكاتهم للخدمة". استهدفت تقييم جودة الخدمة بمراكز الشباب من خلال مقارنة توقعات المستفيدين وإدراكاتهم للخدمة واستخدام الباحث المنهج الوصفي واشتملت العينة على ٧٩ من أعضاء الإدارة بمراكز الشباب و٧٢٧ من الشباب المستفيدين من خدمات مراكز الشباب واستخدام الباحث مقياس serv qual نموذج الفجوة وكانت أهم النتائج وجود فجوة سلبية نتيجة انخفاض مقدرة الإدارة على ترجمة توقعات المستفيدين لمظاهر الامتياز والجودة إلى مواصفات فعلية في الخدمة بمراكز الشباب.
- ٣- دراسة "حامد حسين، عبد الله فرغلي" (٢٠٠٤م) (١٣) بعنوان "تصور مقترح لتطبيق الجودة الشاملة في الاتحاد المصري لألعاب القوى للهواة". استهدفت التعرف على جودة الخدمات التي يقدمها الاتحاد المصري لألعاب القوى للاعبين والمدربين والحكام واستخدام الباحثان المنهج الوصفي واشتملت العينة على (٤٩) من الحكام و(٣٥) من المدربين، و(٢٧٧) من اللاعبين، و(٤٥) من الإداريين واستخدام الباحثان الاستبيان من أدوات جمع البيانات، وكانت أهم النتائج إن درجة ثقافة الجودة غير متحققة بالاتحاد المصري لألعاب القوى، وكذلك عند المستفيدين لا تتحقق بالدرجة المطلوبة، لذلك تم وضع تصور مقترح لتطبيق إدارة الجودة الشاملة في الاتحاد المصري لألعاب القوى.
- ٤- دراسة "رحاب على أمين" (٢٠٠٤م) (١٥) بعنوان "بعض المعوقات التي تحول دون تطبيق مفهوم إدارة الجودة الشاملة بحمامات السباحة في المؤسسات الرياضية بمحافظة الإسكندرية". استهدفت التعرف على بعض المعوقات التي تحول دون تطبيق مفهوم إدارة الجودة الشاملة بحمامات السباحة في المؤسسات الرياضية بمحافظة الإسكندرية واستخدمت الباحثة المنهج الوصفي واشتملت العينة على (٢١١) فرد

تتضمن الإدارة العليا والإدارات الوسطى والتنفيذية من أعضاء مجالس أدارت الأندية والمديرين الفنيين والمشرفين وفنيين المواد الكيميائية والعاملين بحمامات السباحة واستخدمت الباحثة الاستبيان وكانت أهم النتائج عدم وجود إدارة مؤهلة بحمامات السباحة وعدم توافر نظام الحوافز بحمامات السباحة.

٥- دراسة "محمد عبد المنعم هلال" (٢٠٠٤م) (٣٢) بعنوان "قياس جودة الخدمة في المنشآت الرياضية المركزية بوزارة التربية والتعليم". استهدفت قياس جودة الخدمة في المنشآت الرياضية المركزية بوزارة التربية والتعليم واستخدم الباحث المنهج الوصفي واشتملت العينة على (١٧) فرداً من الإدارة وتم اختيارهم بطريقة الحصر الشامل و(١٤٢٤) من المستفيدين بالمنشآت الرياضية بوزارة التربية والتعليم فقد تم اختيارهم بالطريقة العشوائية، واستخدم الباحث نموذج الفجوة، وكانت أهم النتائج وجود فجوة سلبية بين التوقعات المستفيدين لمستوى الخدمة الممتازة وبين ادراكاتهم للأداء الفعلي للخدمة.

٦- دراسة "أحمد سيد محمد سباعي" (٢٠٠٥م) (٢) بعنوان "تقييم فرص تطبيق إدارة الجودة الشاملة كمرتكز لتحسين جودة أداء العملية التعليمية" (دراسة مقارنة بين الجامعات الحكومية والجامعات الخاصة في جمهورية مصر العربية)، استهدف تقييم فرص تطبيق مدخل إدارة الجودة الشاملة داخل منظومة التعليم الجامعي المصري، واستخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي واشتملت العينة على رؤساء الأقسام العلمية من ثلاث جامعات حكومية وهي جامعة القاهرة وبلغ عددهم (١٠٣) مفردة، وجامعة الإسكندرية وبلغ عددهم (٧٣) مفردة، جامعة أسيوط وبلغ عددهم (٤٣) مفردة، وعلى أربع جامعات خاصة هي جامعة ٦ أكتوبر وبلغ عددهم (٢٢) مفردة، وجامعة أكتوبر للعلوم الحديثة والآداب وبلغ عددهم (٥) مفردة، وجامعة مصر للعلوم والتكنولوجيا وبلغ عددهم (١٦) مفردة،

وجامعة مصر الدولية وبلغ عددهم (٨) مفردة، فقد تم اختيار عينة طبقية عشوائية، وأستخدم الباحث الاستقصاء والمقابلات الشخصية في جمع البيانات، وكانت أهم النتائج وجود اتجاهات تدرك وتشير إلى اعتبار الثقافة التنظيمية للجودة (في كل من الجامعات الحكومية والخاصة) غير مهيأة بصورتها الحالية لقبول واستيعاب مدل الجودة الشاملة.

٧- دراسة "عمرو محمد إبراهيم" (٢٠٠٥م) (٢٦) بعنوان "دراسة تقييمية للاتحاد المصري للسباحة في ضوء إدارة الجودة الشاملة". استهدفت التعرف على جودة الخدمات التي يقدمها الاتحاد المصري للسباحة، وأستخدم الباحث المنهج الوصفي واشتملت العينة على الإدارة العليا وبلغ عددهم (١٥) فرداً، واللاعبين وبلغ عددهم (١٢٥) فرداً، والحكام وبلغ عددهم (٢٠) فرداً، والمدربين وبلغ عددهم (٢٥) فرداً، والإداريين وبلغ عددهم (٢٠) فرداً، وأستخدم الباحث الاستبيان وكانت أهم النتائج إن جودة الخدمات المقدمة من الاتحاد غير كافية للاعبين والمدربين والحكام والإداريين.

٨- دراسة "منى عبد المنعم عبد المعبود" (٢٠٠٥م) (٣٥) بعنوان "بناء نموذج مقترح للجودة الشاملة بالاتحاد المصري لتنس الطاولة". استهدفت بناء نموذج مقترح للجودة الشاملة بالاتحاد المصري لتنس الطاولة وأستخدمت الباحثة المنهج الوصفي واشتملت العينة على (١٧٧) مفردة من الإدارة العليا للاتحاد والفروع التابعة له، (٢٧) مفردة من العاملين بالاتحاد، (١١٤٧) من المستفيدين (العملاء) من خدمات الاتحاد (اللاعبون، الحكام، المدربين، الإداريون)، وأستخدمت الباحثة الاستبيان كأداة لجمع البيانات، وكانت أهم النتائج أنه يوجد لدى الإدارة العليا إدراك لمفهوم إدارة الجودة الشاملة وأهميتها في الاتحاد، افتقار الاتحاد لتطبيق الجودة الشاملة من وجهة نظر الإدارة العليا والعملاء الداخليين والعملاء

الخارجين، التوصل إلى نموذج مقترح لإدارة الجودة الشاملة في الاتحاد المصري لتنس الطولة.

٩- دراسة "محمد على شهاب وآخرون" (٢٠٠٥م) (٣٣) بعنوان "بلورة مستوى جودة أداء البرامج التعليمية المختلفة التي تقدمها كلية التجارة جامعة القاهرة". استهدفت بلورة مستوى جودة أداء البرامج التعليمية المختلفة التي تقدمها كلية التجارة جامعة القاهرة واستخدم الباحث المنهج الوصفي واشتملت عينة الدراسة على طلاب الشعب المختلفة بالكلية واستخدم الباحث الاستبيانات وكانت أهم النتائج إن النظام الإداري يمثل العنصر الأساسي في تفسير التباين بين المستويات الجودة.

١٠- دراسة "مؤمن طه عبد المنعم عبد الحافظ" (٢٠٠٧م) (٣٦) بعنوان "تطبيق أسلوب الفجوة لقياس جودة الخدمة بحمامات السباحة". استهدفت الدراسة تطبيق أسلوب الفجوة لقياس جودة الخدمة بحمامات السباحة واستخدم الباحث المنهج الوصفي وتم اختيار عينة البحث بالطريقة المعدية من حمامات السباحة التابعة للأندية والمؤسسات الحكومية وذلك حسب التوزيع الجغرافي من المحافظات وقد بلغ عدد حمامات السباحة (٣١) حمام سباحة، بواقع (٢٧٠) مستفيد من الخدمات المقدمة بها، و(١٧٢) مقدم للخدمة (الإدارة)، بأجمالي (٤٤٢) فرد وكانت أهم النتائج ضرورة الاستفادة من الكفاءات البشرية المؤهلة وتدريب مقدمي الخدمة (العاملين) تعديل اللوائح بحمامات السباحة الاهتمام بصيانتها وتوفير الشروط الصحية بها الاهتمام بتوفير الدعم والتحفيز المادي والمعنوي للعاملين بحمامات السباحة والاهتمام بجودة الأنشطة وتنوعها بحمامات السباحة (تدريب، تعليم، ترويح) وكذلك تجهيز أماكن وفترات لذوي الاحتياجات الخاصة والاستفادة من التطور التكنولوجي والمعلومات الهائل في الأعلام والتسويق للخدمات المتوفرة بحمامات السباحة.

١١- دراسة "أسماء صابر السيد زايد" (٢٠١٠م) (٣) بعنوان "متطلبات إدارة الجودة الشاملة والاعتماد الأكاديمي بمدارس التربية الخاصة الابتدائية بمحافظة سوهاج". استهدفت التعرف على متطلبات إدارة الجودة الشاملة والاعتماد الأكاديمي بمدارس التربية الخاصة الابتدائية بمحافظة سوهاج تعديل النظام الإداري في المدرسة بالشكل الذي يركز على الجودة ويعتمد على مشاركة جميع العاملين وغيرها وكذلك نشر ثقافة الجودة في مدارس التربية الخاصة الابتدائية وتحديد متطلباتها واشتملت العينة على ٢٠٠٠ فرد من المشرفين والإداريين واستخدمت الباحثة المنهج الوصفي وخلصت إلى متطلبات إدارة الجودة الشاملة والاعتماد الأكاديمي بمدارس التربية الخاصة بمحافظة سوهاج.

١٢- دراسة "نهي سليمان القليوبي" (٢٠١٠م) (٣٧) بعنوان "نماذج مقترحة لخرائط رقابية من منظور الجودة الشاملة ببعض الاتحادات الرياضية". استهدفت الدراسة وضع نماذج مقترحة لخرائط رقابية من منظور الجودة الشاملة ببعض الاتحادات الرياضية، واستخدمت الباحثة المنهج الوصفي واشتملت العينة على (١٥٠) فرداً من العاملين بالاتحادات الرياضية تتضمن الإدارة العليا والوسطى والتنفيذية ومن اهم النتائج الوصول إلى النموذج المقترح لخرائط رقابية من خلال منظور الجودة الشاملة بالاتحادات الرياضية ولتحديد المستويات المعيارية للنموذج المقترح للخرائط الرقابية.

ثانياً: الدراسات الأجنبية

١- دراسة "باراشومان وآخرون" **parashuraman at all** (١٩٩٤م) (٤٣) بعنوان "إعادة تقييم مقياس **servqual** لقياس جودة الخدمة"، استهدفت إعادة تقييم مقياس **servqual** لقياس جودة الخدمة، بغرض الرد غلي دراسة كلاً من كرونين وتاييلور Cronin & Taylor

(١٩٩٢م) التي شككت في نتائج مقياس الفجوة وتوصلت لعدم صلاحيتها كأداة القياس جودة الخدمة، وكانت أهم النتائج أن مقياس الفجوة بين التوقعات والادراكات أداء لقياس جودة الخدمة عالية من الصلاحية والاعتمادات كما أشارت الدراسة أن كلا من كرونتن وتايور قد أغفلا في دراستهما عنصرا بالغ الأهمية وهو قياس توقعات العملاء.

٢- دراسة "راميز ابراهم، دوريز هاتس Abraham Ramirez, Hates Doris" (١٩٩٧) (٣٨) بعنوان "مدى تقبل أعضاء الكلية لمبادئ تحسين الجودة" واستخدم الباحث المنهج الوصفي واشتملت عينة البحث على العاملون وأعضاء هيئة التدريس والاستبيان البريدي واستخدم فحص الوثائق والاستبيان البريدي لجمع البيانات وكانت من أهم النتائج أن هناك علاقة طردية بين التزام الإدارة ومدى التحسين المستمر، والاختلافات الثقافية والاستعداد للتعليم تمثل معوقات في سبيل التحسين المستمر.

٣- دراسة "ميلتون، ايلين كلاريس Melton, ellenclarice" (٢٠٠٣م) (٤٠) بعنوان "رقابة الجودة للتحقق من رقابة العمل" استهدفت الدراسة بيان علاقة أداء العمل والفضل فيه ورصد أخطائه واستخدم الباحث المنهج الوصفي وكانت أهم النتائج أن معدل الوقع في الخطأ يقل مع الوقت كما أن الفضل في انجاز المهمة وأداء المهمة نفسها عنصرا مترابطان، كما توصلا إلى أهميه الرقابة في التأكد من سير العمليات بحيث يحقق الأهداف الموضوعية، بالإضافة إلى تصحيح الأخطاء إن وجدت ، وسرعه اتخاذ القرار المناسب.

٤- دراسة "اولسن، ربيكا ماندرز Olsen, Rebecca manders" (٢٠٠٣م) (٤٢) بعنوان "استراتيجية تحسين معايير الجودة في خدمات الرعاية الصحية للأطفال" استهدفت الدراسة اكتشاف أهم معايير الجودة في الرعاية الصحية للطفل، وعلى أي أساس تحدد هذه المعايير ، واستخدم

الباحث المنهج الوصفي واشتملت العينة بعض الجهات التي تختص برعاية الأطفال ومن أهم النتائج التوصل إلى مصداقية الأسئلة والاقتراحات في الاستبيان، قياس وفحص الأداء، شمول الرعاية الصحية، خدمه العملاء ومدى الالتزام بأدائها في مواعيدها، مدى توافر إمكانيات الخدمة ، ثم تحليل النتائج باستخدام التحليل الوصفي المتعدد .

خطة وإجراءات البحث :

منهج البحث :

استخدم الباحث المنهج الوصفي (الدراسات المسحية) وذلك لمناسبته لطبيعة البحث.

مجتمع البحث :

يتمثل مجتمع البحث من العاملين في إدارة النشاط الرياضي بعمادة شؤون الطلاب والتي تشمل الإداريين والمدربين ومساعدين المدربين بالإضافة إلى رواد النشاط والذي يتم اختيارهم من قبل الكليات المشاركة لتمثيلها في الأنشطة الرياضية داخل الجامعة والطلاب الممارسين للنشاط الرياضي فيها. تم اختيار العينة بالطريقة العشوائية وبلغت (٦٠) فرد من المجتمع الأصلي.

عينة البحث:

جدول رقم (١) توصيف عينة البحث

م	العينة	العدد
١	رائد نشاط	١٣
٢	المشرفين على النشاط	١٥
٣	المشاركين في النشاط	٣٢

أدوات جمع البيانات:

استعان الباحث في استيفاء بيانات البحث بما يلي:

أ- تحليل المراجع والوثائق والدراسات السابقة:

قام الباحث بالرجوع إلى مصادر البيانات الأولية عن طريق الكتب والمراجع والمقالات والدوريات العلمية والدراسات المطبوعة والوثائق الرسمية والأبحاث العلمية رقم (٢٤)، (٢٦)، (٣٧)، (٣٠) حيث استفاد منها في التوصل إلى المحاور الرئيسية للاستبانة واقتراح العبارات الخاصة بكل محور من هذه المحاور.

ب- المقابلة الشخصية:

استخدم الباحث هذا الأسلوب بغرض الحصول على بعض البيانات والمعلومات المهمة، والتي قد تلقي الضوء على بعض الجوانب التي يرغب الباحث في دراستها بغرض وضع الاستبانة الخاصة بموضوع البحث وتطبيقه.

ج- استمارات الاستبيان:

قام الباحث باستخدام استمارتان استبيان كما يلي:

أ- الاستبيان الخاص بتحديد واقع النشاط الرياضي بجامعة طيبة.

ب- الاستبيان الخاص بتحديد متطلبات الجودة الشاملة لإدارة النشاط الرياضي.

خطوات إعداد الاستبانة:

قام الباحث بإتباع الخطوات التالية في إعداد الاستبانة وتقنينها حتى وصلت إلى مرحلة الصلاحية للتطبيق:

الاستبانة الأولى:

الاستبيان الخاص بتحديد واقع النشاط الرياضي بجامعة طيبة

أ - تحديد أبعاد الاستبيان:

تم تحديد ابعاد هذه الاستمارة من خلال اطلاع الباحث على المراجع العلمية والدراسات المرتبطة من أبحاث ومقالات ومراجع علمية (٥، ٦، ١٠، ١٤، ١٦، ٢٠) وعن طريق ذلك توصل إلى عدد (٣) محاور رئيسية كما يوضحها جدول (٢):

جدول رقم (٢)

المحاور المبدئية المقترحة للواقع الفعلي للنشاط الرياضي بجامعة طيبة (ن = ١٥)

م	المحاور	الدرجة المقدرة	الأهمية النسبية
١	التخطيط للنشاط الرياضي بالجامعة	٧٥	١٠٠%
٢	تنظيم النشاط الرياضي بالجامعة	٦٩	٩٢%
٣	تقويم ومتابعة النشاط الرياضي	٧٣	٩٧.٤%
٤	مراقبة النشاط الرياضي	٥٠	٦٦%
٥	ادارة النشاط الرياضي	٥١	٦٨%

يتضح من الجدول رقم (٢) حصول المحاور المقترحة على نسب تراوحت من ٦٦% إلى ١٠٠% وقد ارتضى الباحث اهمية نسبية ٧٥% للمحاور جميعها وبذلك يتم استبعاد المحور رقم (٤، ٥) لحصولهم على نسبة قليلة.

ب- عرض المحاور على الخبراء:

تم عرض المحاور التي توصل إليها الباحث على عدد (١٥) خبير أكاديمي وغير أكاديمي في مجال السياحة والسياسة الرياضية والترويج والإدارة الرياضية مرفق (٢) وذلك من خلال الشروط
الخبراء الأكاديميين:

- أن يكون بدرجة أستاذ أو أستاذ مساعد
- أن يكون له دراسات علمية أجراها أو أشرف عليها في أحد المجالات المذكورة

- أن إلا تقل فترة خبرته في هذا المجال عن خمس سنوات

الخبراء غير الأكاديميين (الفنيين):

- يعمل أو عمل في أي من المجالات المذكورة فترة لا تقل عن خمس سنوات ضمن هيئة من الهيئات التي لها علاقة بالإدارة الرياضية.
- أن يكون حاصل على درجة علمية في أحد المجالات المذكورة وذلك لإبداء الرأي في مدى كفاية المحاور الافتراضية ومناسبتها للهدف الموضوع للدراسة أو حذف وتعديل أو دمج المحاور التي من شأنها إثراء الدراسة.

ج- صياغة الاستبيان:

قام الباحث بصياغة عبارات الاستبيان مستعينا بالمحاور التي توصل إليها من أراء الخبراء وقد راعى الباحث في صياغة العبارات ما يلي :

- أن تكون واضحة ومفهومة
- أن لا توحى العبارة بنوع الاستجابة
- أن لا تشمل على أكثر من معنى
- الابتعاد عن المفردات أو العبارات الصعبة

وبذلك تكون عدد عبارات الاستبيان (٤٢) عبارة كما يوضح الجدول رقم (٣) المحاور والعبارات المبدئية لاستبيان تحديد الواقع للنشاط الرياضي بجامعة طيبة ويحتوى (٢١) عبارة تم عرضها على عدد (١٥) خبير في الإدارة الرياضية مرفق (١) في الفترة من ٢٠١٤/١٠/١ الى ٢٠١٤/١٠/١٥ واستهدف الباحث من هذا الإجراء ما يلي:

- إبداء الرأي في العبارات من حيث تمثيلها للمحور المندرجة تحته
- مدى سلامة صياغة العبارات ومناسبتها لعينة البحث
- مدى كفاية العبارات في كل محور والاستبيان ككل

ولقد استخدم الباحث حساب النسبة المئوية لآراء الخبراء وقد ارتضى الباحث بقبول العبارات التي حصلت على نسبة ٧٥% فأكثر من مجموع آراء الخبراء والجدول (٣) يوضح ذلك:

جدول (٣)

النسبة المئوية لآراء الخبراء في عبارات استبيان تحديد الواقع الفعلي للنشاط الرياضي

رقم العبارة	الدرجة المقدره	الأهمية النسبية	رقم العبارة	الدرجة المقدره	الأهمية النسبية	رقم العبارة	الدرجة المقدره	الأهمية النسبية
تنظيم النشاط الرياضي			تنظيم النشاط الرياضي			التخطيط للنشاط الرياضي		
١	٧٥	١٠٠%	١	٥٩	٧٨.٧%	١	٥٨	٧٧.٤%
٢	٦٧	٨٩.٣%	٢	٦١	٨١.٣%	٢	٦٥	٨٦.٦%
٣	٦٣	٨٤%	٣	٧٥	١٠٠%	٣	٥٧	٧٦%
٤	٦٢	٨٣%	٤	٦٧	٩٠%	٤	٥٦	٧٥%
٥	٢٠	٧٧%	٥	٧٣	٩٧.٣%	٥	٦٠	٨٠%
٦	٧١	٩٥%				٦	٦٣	٨٤%
						٧	٦٧	٨٩.٤%
						٨	٦٧	٨٩.٣%
						٩	٧١	٩٤.٦%
						١٠	٥٧	٧٦%

وقد ارتضى الباحث العبارات التي حصلت على نسبة موافقة من ٧٥% فأكثر من آراء الخبراء لذا ارتضى الباحث العبارات جميعها نظراً لأهميتها.
الدراسة الاستطلاعية:

قام الباحث بإجراء دراسة استطلاعية على عينة قوامها (٢٠) مفردة من خارج عينة البحث الأساسية، وذلك بفواصل زمني مناسب (١٥) يوم استهدفت الدراسة الاستطلاعية التعرف على:

- مدى مناسبة صياغة العبارات لمستوى فهم العينة.
- التأكد من عدم وجود أي عبارات يصعب فهمها.

- إيجاد الصديق.

- إيجاد الثبات.

ولقد أظهرت نتائج الدراسة الاستطلاعية أن الاستبيان جاء مناسباً من حيث الصياغة واللغة المستخدمة ولم تظهر أي تعليقات توحى بالغموض أو عدم الفهم.

المعاملات العلمية للاستثمار:

١- صديق الاستثمار:

استخدم الباحث صديق المحكمين وصديق الاتساق.

أ - صديق المحكمين:

استخدم الباحث صديق المحكمين وذلك بهدف التحقق من صديق استثمار الاستبيان، حيث تم تطبيق الاستبيان في صورتها النهائية مرفق (٤) على مجموعة قوامها (١٥) خبير في الإدارة الرياضية والترويج وجاءت جميعها صادقه بنسب مرتفعة بلغت من (٨٠ : ٩٠%)

ب- صديق الاتساق:

استخدم الباحث صديق الاتساق الداخلي بين كل عبارة ومجموع المحور المنتمية إليه بالتطبيق على (٢٠) مفردة من مجتمع البحث وخارج العينة الأساسية وجدول (٤) يوضح ذلك:

جدول (٤)

معامل الاتساق بين كل محور والعبارة المنتمية إليه لاستبيان تحديد واقع النشاط الرياضي بجامعة طيبة (ن = ٢٠)

المحور	العبارة رقم	معامل الاتساق	المحور	العبارة رقم	معامل الاتساق
تقوم ومتابعة النشاط	١	٠.٦٩	تنظيم النشاط الرياضي بالجامعة	١	٠.٦٥
	٢	٠.٨٦		٢	٠.٧٨
	٣	٠.٨٧		٣	٠.٩٨
	٤	٠.٥٨		٤	٠.٨٦
	٥	٠.٦٣		٥	٠.٨٤
	٦	٠.٩٢			٠.٧٠
					٠.٨٢
					٠.٦٩
					٠.٨٥
					٠.٨٣

دلالة معامل الاتساق عند مستوى $0.05 = 0.231$

يتضح من جدول (٤) أن معاملات صدق الاتساق الداخلي لعبارات للاستبيان عند مستوى دلالة (٠.٠٥) تراوحت ما بين (٠.٥٨ : ٠.٩٨) مما يدل على الاتساق الداخلي لجميع العبارات في الاستبيان.

النتائج :

قام الباحث باستخدام:

أ - طريقة التطبيق وإعادة التطبيق:

وذلك للتأكد من ثبات الاستمارة حيث قام بالتطبيق في الفترة من ١/١١/١٤٠١م

إلى ١٥/١١/٢٠١٤م.

جدول (٥)

معامل الارتباط بين التطبيق الأول والثاني لمحاور استمارة الواقع الفعلي
للنشاط الرياضي بجامعة طيبة (ن=٢٠)

م	المحاور الأساسية والعبارات	التطبيق الأول		التطبيق الثاني		الارتباط ر	الصدق الذاتي
		ع	م	ع	م		
١	التخطيط للنشاط الرياضي	٤٣.٠١	١٣٦.٩٣	٤٢.٢٥	١٣٧.١٢	٠.٩٤	٠.٩٦
٢	تنظيم النشاط الرياضي بالجامعة	٢٨.٧٨	١٩٤.٢٨	٢٨.١٢	٩٤.٩٨	٠.٩٨	٠.٩٨
٣	متابعة وتقييم النشاط الرياضي	٢٣.٦٧	١١٥.٦	٢٥.٣٧	١١٣.٩٩	٠.٩٢	٠.٩٥

قيمة ر الجدولية عند مستوى دلالة $0.05 = 0.2875$,

يتضح من جدول رقم (٥) أن معاملات الارتباط بين التطبيق الأول والتطبيق الثاني تراوحت ما بين (٠.٩٢ : ٠.٩٨) وهي معاملات ارتباط دالة إحصائياً عند مستوى (٠.٠٥) حيث تراوح الصدق الذاتي لها من (٠.٩٥ : ٠.٩٨) مما يشير إلى ثبات الاستمارة.

أ - معامل ثبات ألفا كرونباخ:

قام الباحث بحساب معامل الثبات ألفا كرونباخ لمحاور الاستبيان كما يوضحها جدول رقم (٦):

جدول رقم (٦)

معامل ألفا كرونباخ لاستبيان الواقع الفعلي للنشاط الرياضي بجامعة طيبة

م	المحاور	معامل ألفا كرونباخ
١	التخطيط للنشاط الرياضي بالجامعة	.٦٤٧
٢	تنظيم النشاط الرياضي بالجامعة	.٨٨٥
٣	تقييم ومتابعة النشاط الرياضي	.٩٠٣

يتضح من جدول رقم (٦) أن معامل ثبات ألفا كرونباخ يتراوح من (٠.٦٤٧:٠.٩٠٣) مما يدل على ان الاستبيان يتمتع بثبات عالي وأن جميع قيمه داله عند مستوى دلالة (٠.٠٥).

وبذلك تم وضع الاستبيان في صورته النهائية مرفق (٤) والذي استقر فيه الاستبيان عند عدد (٢١) عبارة وبواقع (١٠) عبارات للمحور الأول و(٥) عبارات للمحور الثاني و(٦) عبارات للمحور الثالث.

تطبيق الاستبيان:

قام الباحث بتطبيق الاستبيان في صورته النهائية على أفراد العينة المكونة من العاملين في إدارة النشاط الرياضي بعمادة شؤون الطلاب والتي تشمل الإداريين والمدرسين ومساعدين المدربين بالإضافة إلى رواد النشاط والذي يتم اختيارهم من قبل الكليات المشاركة لتمثيلها في الأنشطة الرياضية داخل الجامعة والطلاب الممارسين للنشاط الرياضي وقد تم اختيارهم بالطريقة العشوائية وبلغت (٦٠) فرد من المجتمع الأصلي.

في الفترة من ٢٠١٤/١٢/١ إلى ٢٠١٤/١٢/١٥ مرفق (٤)، واتبع الباحث الخطوات التالية:

- ١- قام الباحث بتوزيع الاستبيان على العينة.
- ٢- تم شرح محتوى استبيان البحث للعينة وإيضاح الهدف منه.
- ٣- شرح أسلوب الإجابة على العبارات.
- ٤- تفسير كل شيء غامض وتوضيحه.
- ٥- لضمان الدقة في البيانات راعى الباحث بأن يكون كتابة الاسم اختيارياً، وأن المعلومات التي سيدلي بها في الاستبيان سرية، ولا تستخدم إلا لغرض تحقيق أهداف البحث.

الاستبيان الثاني:

تم تحديد ابعاد هذه الاستمارة من خلال اطلاع الباحث على المراجع العلمية والدراسات المرتبطة من أبحاث ومقالات ومراجع علمية رقم (٢٠، ٢١، ٢٢، ٢٣، ٢٥، ٢٧) وعن طريق ذلك توصل إلى عدد (٥) محاور رئيسية مرفق (٥) كما يوضحها جدول (٧):

جدول رقم (٧)

النسبة المئوية لآراء الخبراء في المحاور المقترحة لمتطلبات الجودة الشاملة بالنشاط الرياضي لجامعة طيبة (ن=١٥)

م	المحاور	الدرجة المقدره	الأهمية النسبية
١	التحور حول العميل (التركيز على المستفيدين)	٧٥	%١٠٠
٢	الإدارة الفعالة للعنصر البشري	٦٧	%٨٩.٤
٣	التدريب والتحسين للعاملين	٧٣	%٩٧.٤
٤	نظم المعلومات	٦٩	%٩٠.٢
٥	مشاركة العاملين في عملية التحسين والتطوير	٦٦	%٨٩

يتضح من الجدول رقم (٧) حصول المحاور المقترحة على نسب تراوحت من ٨٩% إلى ١٠٠% وقد ارتضى الباحث المحاور جميعها نظراً لأهميتها.

أ- عرض المحاور على الخبراء:

تم عرض المحاور التي توصل إليها الباحث على عدد (١٥) خبير أكاديمي وغير أكاديمي في الإدارة الرياضية والترويج وذلك من خلال الشروط الآتية:

الخبراء الأكاديميين:

- أن يكون بدرجة أستاذ أو أستاذ مساعد
- أن يكون له دراسات علمية أجراها أو أشرف عليها في أحد المجالات المذكورة

- أن لا تقل فترة خبرته في هذا المجال عن خمس سنوات
الخبراء غير الأكاديميين (الفنيين):
- يعمل أو عمل في أي من المجالات المذكورة فترة لا تقل عن خمس سنوات ضمن هيئة من الهيئات التي لها علاقة
- أن يكون حاصل على درجة علمية في أحد المجالات المذكورة
الدراسة الاستطلاعية:
- قام الباحث بإجراء دراسة استطلاعية على عينة قوامها (٢٠) مفردة من خارج عينة البحث الأساسية، وذلك بفواصل زمني مناسب (١٥) يوم حيث استهدفت الدراسة الاستطلاعية التعرف على:
- أ- مدى مناسبة صياغة العبارات لمستوى فهم العينة.
 ب- التأكد من عدم وجود أي عبارات يصعب فهمها.
 ج- تقنين زمن الاستبيان
 د- إيجاد الصدق.
 هـ- إيجاد الثبات.
- المعاملات العلمية للاستمارة:**
- ١- **صدق الاستمارة:**
- قد استخدم الباحث ثلاثة أنواع من أنواع الصدق وهي:
- أ- **صدق المحكمين:**
- لحساب معامل الصدق للاستبيان وذلك بهدف التحقق من صدق استمارة الاستبيان، حيث تم تطبيق استمارة الاستبيان في صورتها النهائية على مجموعة قوامها (١٥) خبير من خبراء الإدارة الرياضية والترويج كما يوضحها جدول (٨).

جدول رقم (٨)
النسبة المئوية لآراء الخبراء لمتطلبات الجودة الشاملة للنشاط الرياضي
بجامعة طيبة (ن=١٥)

المحور الأول		المحور الثاني		المحور الثالث		المحور الرابع		المحور الخامس	
رقم العبارة	النسبة المئوية	رقم العبارة	النسبة المئوية	رقم العبارة	النسبة المئوية	رقم العبارة	النسبة المئوية	رقم العبارة	النسبة المئوية
١	%٨٦.٦	١	%٧٧.٤	١	%٧٦	١	%٨٦.٦	١	%٧٧
٢	%٧٦	٢	%٨٦.٦	٢	%٨٤	٢	%٧٦	٢	%٨٣
٣	%٧٥	٣	%٧٦	٣	%٩١	٣	%٧٥	٣	%٨٠
٤	أ %٦٨.٦	٤	%٨٧	٤	%٨٠	٤	%٧٦	٤	%٨٣
	ب %٨٧								
	ج %٧٦								
	د %٨٨								
	هـ %٧٩.٤								
٥	٥٣.٨	٥	%٩٤.٦	٥	%٥٦	٥	%٧٧.٤	٥	أ %٨٩.٢
									ب %٧٨.٨
									ج %٧٦.٦
									د %٧٥.٥
									هـ %٨٠
٦		٦	%٨٩	٦	%٨٠	٦	%٧٧.٤	٦	أ %٨٦.٦
									ب %٨٣.٨
									ج %٧٥.٥
									د %٧٨.٨
									هـ %٨٠
									و %٨٢.٢
			%٧٧.٤	٧			%٨٦.٦	٧	
			%٨٦.٦	٨			%٧٦	٨	
			%٧٦	٩			%٧٥	٩	
			%٨٤	١٠					

يتضح من الجدول رقم (٨) اتفاق آراء الخبراء حول العبارات المقترحة من الباحث لمحاور استمارة الاستبيان وقد ارتضى الباحث بقبول العبارات التي حصلت على نسبة قبول ٧٥% فأكثر لذا ارتضى الباحث قبول جميع العبارات نظرا لأهميتها.

أ- صدق الاتساق الداخلي:

لحساب معامل الصدق للاستبيان قام الباحث باستخدام صدق الاتساق الداخلي بين العبارة الواحد والمجموع الكلي للاستمارة وذلك بالتطبيق على عدد (٢٠) مفردة من مجتمع البحث وخارج عينة البحث الأساسية وجدول (٩) يوضح ذلك:

جدول (٩)

معامل الاتساق بين كل محور ومجموع العبارة المنتمية إليه لاستبيان تحديد متطلبات الجودة الشاملة للنشاط الرياضي (ن = ٢٠)

المحور الأول		المحور الثاني		المحور الثالث		المحور الرابع		المحور الخامس		
رقم العبارة	معامل الاتساق	رقم العبارة	معامل الاتساق	رقم العبارة	معامل الاتساق	رقم العبارة	معامل الاتساق	رقم العبارة	معامل الاتساق	
١	%٨٣	١	%٧٥.٤	١	%٦٧	١	%٨٨	١	%٨٣	
٢	%٧٠	٢	%٨٤.٦	٢	%٧٥	٢	%٦٦	٢	%٧٨	
٣	%٧٢	٣	%٦٧	٣	%٨٢	٣	%٦٥	٣	%٨٥	
٤	أ	٤	%٧٨	٤	%٨٣	٤	%٦٦	٤	%٧٣	
	ب								%٨٥.٢	
	ج								%٧٨	
	د								%٨٨	
	هـ								%٦٧	
٥	%٥٥	٥	%٩٠	٥	%٦٥	٥	%٧٤	٥	أ	
									ب	%٧٩
									ج	%٧٧
									د	%٧٥
									هـ	%٧٤
٦	%٩٠	٦	%٧٧	٦	%٧٧	٦	%٧٧	٦	أ	
									ب	%٨٥
									ج	%٨١
									د	%٧٤
									هـ	%٧٦
									و	%٧٦
٧	%٦٦	٧	%٧٥	٧	%٧٥	٧	%٧٥	٧	%٨٠	
									٨	%٧٧
									٩	%٦٥
									١٠	%٦٧

يتضح من جدول (٩) أن معاملات صدق الاتساق الداخلي لعبارات للاستبيان عند مستوى دلالة (٠.٠٥) تراوحت ما بين (٠.٥٥ : ٠.٩٠) مما يدل على الاتساق الداخلي لجميع العبارات في الاستبيان حيث أن دلالة معامل الاتساق عند مستوى عند $٠.٠٥ = ٠.٢٣١$

النتائج:

قام الباحث باستخدام طريقتي التطبيق وإعادة التطبيق ومعامل ثبات ألفا كرونباخ

أ- طريقة التطبيق وإعادة التطبيق:

وذلك للتأكد من ثبات الاستمارة وكان التطبيق من ٢٠١٥/١/١ م الى ٢٠١٥/١/١٥ م.

جدول رقم (١٠)

التطبيق الأول والثاني لاستبيان تحديد متطلبات الجودة الشاملة للنشاط الرياضي (ن = ٦٠)

ر	التطبيق الثاني		التطبيق الأول		المحاور	م
	ع	م	ع	م		
٠.٩٤	٤٢.٢٥	١٣٧.١٣	٤٣.٠١	١٣٩.٩٣	التمحور حول العميل (التركيز على المستفيدين)	١
٠.٩٨	٢٨.١٢	٩٤.٩٨	٢٨.٧٦	١٩٤.٢	الإدارة الفعالة للعنصر البشري	٢
٠.٩٢	٢٥.٣٧	١١٣.٩٩	٢٣.٦٧	١١٥.٦	التدريب والتحسين للعاملين	٣
٠.٩٦	٤٣.٧٣	١٩٧.٧٧	٤١.٨٥	١٩٩.٢٨	نظم المعلومات	٤
٠.٩٤	٤٢.٢٥	١٣٧.١٢	٤٨.٠١	١٣٦.٩٥	مشاركة العاملين في عملية التحسين والتطوير	٥

قيمة ر الجدولية عند مستوى دلالة $٠.٠٥ = ٢٨٧٥$,

يتضح من جدول رقم (١٠) أن معاملات الارتباط بين التطبيق الأول والتطبيق الثاني تراوحت ما بين (٠.٩٢ : ٠.٩٨) وهي معاملات ارتباط دالة إحصائياً عند مستوى (٠.٠٥) مما يشير إلى ثبات الاستمارة.

أ- معامل ثبات ألفا كرونباخ:

قام الباحث بحساب معامل الثبات ألفا كرونباخ

جدول رقم (١١)

معامل ألفا كرونباخ لاستبيان الواقع الفعلي للنشاط الرياضي بجامعة طيبة

م	المحور	معامل ألفا كرونباخ
١	التمحور حول العمل (التركيز على المستفيدين)	.٦٤٧
٢	الإدارة الفعالة للعنصر البشري	.٨٠٥
٣	التدريب والتحسين للعاملين	.٩٠٣
٤	نظم المعلومات	٠.٧٤٨
٥	مشاركة العاملين في عملية التحسين والتطوير	٠.٦٨٩

يتضح من جدول رقم (١١) أن معامل ثبات ألفا كرونباخ يتراوح من (٠.٦٤٧:٠.٩٠٣) مما يدل على ان الاستبيان يتمتع بثبات عالي وأن جميع قيمه داله عند مستوى دلالة (٠.٠٥). وبذلك تم وضع الاستبيان في صورته النهائية والذي استقر فيه الاستبيان عند عدد (٣٩) عبارة

تطبيق الاستبيان:

قام الباحث بتطبيق الاستبيان في صورته النهائية في الفترة من ١/٢/٢٠١٥م الى ١/٣/٢٠١٥م على عينة مكونة من (العاملين في إدارة النشاط الرياضي بعمادة شؤون الطلاب والتي تشمل الإداريين والمدربين ومساعدين المدربين بالإضافة إلى رواد النشاط والذي يتم اختيارهم من قبل الكليات المشاركة لتمثيلها في الأنشطة الرياضية داخل الجامعة والطلاب الممارسين للنشاط الرياضي فيها) وقد تم اختيارهم بالطريقة العشوائية وبلغت (٦٠) فرد من المجتمع الأصلي، واتبع الباحث الخطوات التالية:

١- قام الباحث بتوزيع الاستبيان على العينة.

٢- تم شرح محتوى استبيان البحث للعينة وإيضاح الهدف منه.

- ٣- شرح أسلوب الإجابة على العبارات.
- ٤- تفسير كل شيء غامض وتوضيحه.
- ٥- لضمان الدقة في البيانات راعى الباحث بأن يكون كتابة الاسم اختيارياً، وأن المعلومات التي سيدلي بها في الاستبيان سرية، ولا تستخدم إلا لغرض تحقيق أهداف البحث.

المعالجات الإحصائية:

للإجابة على تساؤلات الدراسة تمت المعالجة الإحصائية للبيانات التي تم جمعها من خلال الاستبيانات باستخدام برنامج الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) وقد استخدم الباحث الأساليب الإحصائية التالية:

- أ- التوزيع التكراري.
- ب- الدرجة المقدرة.
- ج- النسبة المئوية.
- د- معامل ارتباط بيرسون.
- هـ- معامل ارتباط ألفا كرونباخ
- وقد ارتضى الباحث مستوى دلالة (٠.٠٥) للتأكد من معنوية النتائج الإحصائية للبحث.

عرض ومناقشة النتائج

لتحقيق هدف البحث والإجابة على ما وضعه الباحث من تساؤلات وفي ضوء ما أسفرت عنه النتائج بحسب الترتيب الآتي لتساؤلات الدراسة:

- ما الواقع الفعلي للنشاط الرياضي بجامعة طيبة.

- ما متطلبات الجودة الشاملة للنشاط الرياضي.

- ما التصور المقترح لتطوير النشاط الرياضي بجامعة طيبة.

التساؤل الأول:

- ما الواقع الفعلي للنشاط الرياضي بجامعة طيبة:

للإجابة على هذا التساؤل قام الباحث باستخدام استمارة استبيان من تصميمه، عينة مكونة من (العاملين في إدارة النشاط الرياضي بعمادة شؤون الطلاب والتي تشمل الإداريين والمدرّبين ومساعدين المدرّبين بالإضافة إلى رواد النشاط والذي يتم اختيارهم من قبل الكليات المشاركة لتمثيلها في الأنشطة الرياضية داخل الجامعة والطلاب الممارسين للنشاط الرياضي فيها) وقد تم اختيارهم بالطريقة العشوائية وبلغت (٦٠) فرد من المجتمع الأصلي قد استخدم الباحث الدرجة المقدرّة والنسبة المئوية كأساليب إحصائية للحصول على النتائج وفيما يلي عرض ومناقشة النتائج الخاصة بكل محور من محاور هذا التساؤل:

جدول (١٢)

النسبة المئوية لآراء العينة حول واقع النشاط الرياضي بجامعة طيبة
(ن=٦٠)

المحور الثالث		المحور الثاني		المحور الأول	
النسبة المئوية	رقم العبارة	النسبة المئوية	رقم العبارة	النسبة المئوية	رقم العبارة
٥٥.٥%	١	٥٥.٥%	١	٦١%	١
٥٦.٦%	٢	٥٢.٢%	٢	٤٧.٢%	٢
٥٥.٥%	٣	٥٥.٥%	٣	٥٥.٥%	٣
٥٨.٨%	٤	٥٥.٥%	٤	٤٧.٢%	٤
٤٨.٨%	٥	٥٦.٥%	٥	٦٩.٤%	٥
٥١.٦%	٦			٣٨.٩%	٦
				٣٧.٧%	٧
				٣٧.٢%	٨
				٦٣.٨%	٩
				٥٠%	١٠

المحور الأول:

يتضح من الجدول (١٢) أن محور التخطيط للنشاط الرياضي بلغت استجابة العينة (٣٧.٢ : ٦٩.٤%) مما يدل على وجود قصور في هذا الجانب حيث اتفقت آراء العينة على ضعف تخطيط برامج النشاط وكذلك تحديد

الامكانيات الازمة وتوفير الكوادر البشرية حيث تراوحت الاستجابة على تلك العبارات (٤،٣،٢،١) من (٤٧،٢ : ٦١%) ويعزي الباحث ذلك إلى عدم تركيز الجامعة على النشاط الرياضي كباقي الأنشطة والخدمات بالجامعة.

وكذلك يتبين من الاستجابة على العبارات (١٠،٩،٥) ضعف خطة تمثيل الجامعة بين الجامعات السعودية في النشاط الرياضي والتي تعود إلى ضعف التخطيط للنشاط الرياضي داخل الجامعة بالأساس وعدم تحديد أولويات الممارسة للنشاط الرياضي بالجامعة مما ينعكس على تحديد الولاء والانتماء للوطن وتتفق تلك النتائج مع نتائج الدراسات رقم (٧)، (١٣)، (٢) حيث أكدت جميعها على الاهتمام بالخدمات وأولويات النشاط الممارس تساعد على تنمية الولاء والانتماء لمؤسسات وبالتالي الانتماء للوطن.

كذلك العبارات رقم (٨،٧،٦) نسبة الاستجابة لها والتي تراوحت من (٣٧.٢:٣٨.٩%) توضح القصور والضعف الشديد في عملية التخطيط لتدريب الطلاب على ممارسة النشاط وكذلك تحقيق الاستفادة العلمية والاجتماعية والنفسية من النشاط الممارس وكذلك عدم القدرة على تحديد النشاط الممارس وتقدير حجمة وإحاطة العاملين بكل الظروف والأوضاع مما يدل على ضعف جميع نواحي لتخطيط للنشاط الرياضي بالجامعة وبرز ما يعضد تلك النتائج ضعف عدد الممارسين للنشاط الرياضي بالجامعة والذي لا يمثل حتى ١٠% من نسبة طلاب الجامعة وكذلك ضعف نتائج تمثيل الجامعة في أنشطة الاتحاد الرياضي للجامعات السعودية.

المحور الثاني:

يتضح من جدول (١٢) أن الاستجابة حول محور تنظيم النشاط الرياضي بالجامعة بلغت (٥٢.٢ : ٥٦.٦%) مما يدل على وجود الضعف في هذا الجانب.

حيث اتفقت آراء العينة على توزيع الاختصاصات للعاملين بنسبة (٥٥.٥%) وكذلك اختيار التوقيت المناسب للتدريب على ممارسة الأنشطة الرياضية بنسبة بلغت (٥٢.٢%)

وجاءت نسبة توزيع الطلاب على النشاط الرياضي وفقاً لقدراتهم وامكانياتهم واستعداداتهم بنسبة بلغت ٥٥.٥% مما يدل على ضعفها ايضا وكذلك ضعف التعاون ما بين هيئة الإشراف والمدربين والاداريين والممارسين بنسبة بلغت (٥٦.٥%) مما يدل على القصور والضعف في الجوانب التنظيمية للنشاط الرياضي بالجامعة

المحور الثالث:

يتضح من الجدول (١٢) أن الاستجابة حول محور متابعة وتقييم النشاط الرياضي بالجامعة بلغت (٤٨.٨:٥٨.٨%) من النسبة المئوية مما يدل على وجود قصور في هذا المحور.

حيث بلغت آراء العينة حول عبارة رقم (١) نسبة (٥٥.٥%) مما يدل على ضعف التعاون فيما بين العاملين داخل منظومة ادارة النشاط الرياضي بالجامعة بينما حول عبارة رقم (٢،٦) بلغت (٥١.٥:٥٦.٦%)، مما يدل ضعف متابعة عملية التخطيط وتحقيق تعدل و تطوير النتائج التي لا تطابق الأهداف والخطط المسبقة، كما أن الاستجابة للعبارات (٥،٣) والتي تراوحت ما بين (٤٨.٨:٥٥.٥%) توضح مدى ضعف وعدم وضوح وفعالية عملية المتابعة واساليب تقييم الاداء داخل ادارة النشاط الرياضي بالجامعة مما يدل على ضرورة تعديل وتطوير عملية المتابعة والتقييم للنشاط الرياضي بالجامعة

الإجابة على التساؤل الثاني:

- ما الواقع الفعلي لمتطلبات الجودة الشاملة بالنشاط الرياضي.

للإجابة على هذا التساؤل:

قام الباحث بتصميم استبانة بلغت العبارات أكثر من ٣٥ عبارة تشتمل على ٥ محاور وفق ما اتفق عليه الخبراء في الاستبانة النهائية وقد تم تطبيقها على عينة قوامها (٦٠) فرد مكونة من العاملين في إدارة النشاط الرياضي بعمادة شؤون الطلاب والتي تشمل الإداريين والمدرسين ومساعدين المدرسين بالإضافة إلى رواد النشاط والذي يتم اختيارهم من قبل الكليات المشاركة لتمثيلها في الأنشطة الرياضية داخل الجامعة والطلاب الممارسين للنشاط الرياضي فيها. تم اختيار العينة بالطريقة العشوائية وبلغت (٦٠) فرد من المجتمع الأصلي وقد استخدم الباحث الدرجة المقدره والأهمية النسبية للحصول على النتائج والجدول رقم (١٣) يوضح مناقشة وتفسير النتائج.

جدول رقم (١٣)

الأهمية النسبية لآراء العينة حول متطلبات الجودة الشاملة للنشاط الرياضي بجامعة طيبة (ن = ٦٠)

المحور الأول		المحور الثاني		المحور الثالث		المحور الرابع		المحور الخامس	
رقم العبارة	النسبة المئوية	رقم العبارة	النسبة المئوية	رقم العبارة	النسبة المئوية	رقم العبارة	النسبة المئوية	رقم العبارة	النسبة المئوية
١	%٥٧.٧	١	%٦٦.٦	١	%٥٨.٣	١	%٦٢.٢	١	%٦٢.٢
٢	%٦١	٢	%٥٢.٧	٢	%٥٤.٤	٢	%٥٨.٣	٢	%٥٨.٣
٣	%٥٤.٤	٣	%٥١.١	٣	%٥٥	٣	%٥٤.٤	٣	%٥٤.٤
٤	أ	٤	%٤٩.٤	٤	٥٥.٥%	٤	%٥٥.٥	٤	%٦٦.٦
	ب								
	ج								
	د								
٥	هـ	٥	%٤٧.٧	٥	%٥٦	٥	%٥٨.٨	٥	%٧١.١
	أ								
	ب								
	ج								
٦	د	٦	%٥٩.٤	٦		٦	%٥٨.٣	٦	أ
	ب								

تابع جدول رقم (١٣)

الأهمية النسبية لآراء العينة حول متطلبات الجودة الشاملة للنشاط الرياضي بجامعة طيبة (ن = ٦٠)

المحور الأول		المحور الثاني		المحور الثالث		المحور الرابع		المحور الخامس	
رقم العبارة	النسبة المئوية	رقم العبارة	النسبة المئوية	رقم العبارة	النسبة المئوية	رقم العبارة	النسبة المئوية	رقم العبارة	النسبة المئوية
								ب	٦٦.٦%
								ج	٥٥.٥%
								د	٥٨.٨%
								هـ	٦٠%
								و	٦٢.٢%
								٧	٤٤.٤%
								٨	٤٤.٤%
								٩	٦٣.٨%
								١٠	٥٨.٣%

المحور الأول:

يتضح الجدول (١٣) أن التمرکز حول العمیل (المستقيدين): بلغت استجابة العينة حوله (٤٣.٣:٧٧.٧%) مما يدل على وجود قصور في هذا الجانب حيث اتفقت آراء العينة على ضعف التركيز على الطلاب المستقيدين من النشاط الرياضي بالجامعة كم أن الجامعة لا تهتم بنشر سياستها نحو تطوير النشاط الرياضي وتحسين خدماتها بشكل جيد وواضح وكذلك الاستجابة حول العبارة رقم (٤) والتي انقسمت إلى أربعة عبارات فرعية كانت الاستجابة حولها بالخدمات التعليمية المقدمة إلى الطلاب وعبارة رقم ٤/ج والتي بلغت استجابتها (٧٠.٥%) حيث تدل على توافر التجهيزات والامكانيات بكليات الجامعة لممارسة النشاط الرياضي بنسبة مقبولة، أما لاستجابة للعبارة رقم ٤/ب والتي بلغت (٤٣.٣) فهي دل على ضعف قدرات الطلاب على المنافسة الرياضية وممارسة النشاط الرياضي، وكذلك الاستجابة حول العبارة ٤/د والتي لغت (٥٨.٢%) والتي تدل على قصور وضعف جودة نظام تحفيز العاملين

في النشاط الرياضي، والاستجابة حول العبارة رقم ٤/هـ والتي بلغت (٤٩.٤%) والتي توضح ضعف جودة نظام المعلومات الخاص بالنشاط الرياضي، كما أن الاستجابة حول العبارة رقم ٥ والتي بلغت (٥٣.٨%) تدل على أن الاهتمام بعملية حل المشكلات وتلقى شكاوى الطلاب وإبلاغهم بالحلول بشأن خدمات النشاط الرياضي يغلب عليه القصور وضعف الاهتمام، ويعزي الباحث ذلك إلى عدم تركيز الجامعة على النشاط الرياضي كباقي الأنشطة والخدمات بالجامعة حيث تولى الجامعة الاهتمام بالخدمات التعليمية الأكاديمية الاهتمام الأكبر.

المحور الثاني:

يتضح من جدول (١٣) أن الاستجابة حول محور الادارة الفعالة للعنصر البشري: بلغت (٤٤.٤:٦٦.٦%) مما يدل على وجود الضعف وبعض القصور في هذا الجانب.

حيث اتفقت آراء العينة على القصور في وجود خطة واضحة للجامعة بكلياتها المختلفة من العاملين في النشاط الرياضي بنسبة (٦٦.٦%) وكذلك عدد العاملين في لنشاط الرياضي وكفايتهم لاحتياجات العمل تتسم بالضعف والقصور بنسبة بلغت (٥٢.٧%)

وجاءت عملية مراجعة وتعديل خطط التدريب الخاصة بالعاملين واحتياجاتهم في ضوء أوضاع الجامعة ومتطلبات النشاط الرياضي ايضاً يغلب عليها القصور وضعف الاهتمام بنسبة بلغت (٥١.١%)، وكذلك الضعف الواضح في ربط سياسة الترقية مع نتائج تقييم الأداء وعدم الربط بين الحوافز والمكافآت ونتائج تقييم الأداء وضع توضيح الإدارة لنتائج تقييم الاداء وشرح أسبابها ومقارنة نتائج الاداء بين الادارات وتحليلها على مدار السنوات المختلفة حيث بلغت الاستجابة حول هذه العبارات (٨،٧،٦،٥،٤)، حيث تراوحت الاستجابة حولها من (٥٩.٤:٤٤.٤%)، كذلك يتضح من الاستجابة حول

العبارة رقم (٩) والتي بلغت (٦٣.٨%) وتدل على ضرورة الارتقاء بالإجراءات التي تتخذها الجامعة في حال انخفاض مستوى كفاءة الأفراد عن المعدلات المطلوبة وفهمهم لها، وقد تبين القصور في معرفة العاملين بأسس وشروط الترقى للوظائف الأعلى مسبقاً وبلغت الاستجابة حول هذه العبارة رقم (١٠) (٥٨,٣%) مما يدل على القصور والضعف في الجوانب الخاصة بإدارة العنصر البشري

المحور الثالث:

يتضح من الجدول رقم (١٣) أن الاستجابة حول التدريب والتحسين للعاملين تراوحت ما بين (٥٠.٥:٦٠%) من أراء العينة الاساسية مما يدل على وجود قصور في هذا المحور.

حيث بلغت آراء العينة حول عبارة رقم (١) نسبة (٥٨.٣%) مما يدل على ضعف البرامج المخصصة لتدريب العاملين، بينما حول عبارة رقم (٢) بلغت (٥٤.٤%)، مما يدل ضعف المخصصات المالية للإنفاق على عملية تدريب العاملين، كما أن الاستجابة للعبارة (٣) بلغت (٥٥%) توضح مدى ضعف وعدم وضوح وفعالية تقييم الاداء والوظائف داخل ادارة النشاط الرياضي بالجامعة وضعف الاستعانة بخبراء في عملية التدريب بنسبة بلغت (٥٥.٥%) للعبارة رقم (٤)، وكذلك ضعف اهتمام ادارة الجامعة بتدريب مديري الادارات والأقسام بناءً على أسس القيادة والإدارة في العبارة رقم (٥) بنسبة مئوية بلغت (٥٦%)، ودلت العبارات رقم (٦،٧،٨،٩،١٠) على ضعف وقصور النظام ف تقييم ناتج تدريب العاملين واعدادهم قبل تولي الوظائف ومناسبة اعداد الذين يحضرون البرامج التدريبية لحل المشاكل وتطوير العمل الإداري للنشاط الرياضي بنسبة تراوحت من (٥٠.٥:٦٠%) مما يدل على ضرورة تعديل وتطوير والاهتمام بعملية تدريب العاملين وتحسين ادائهم

المحور الرابع:

يتضح من الجدول (١٣) أن الاستجابة حول محور نظم المعلومات تراوحت ما بين (٥٧,٧ : ٦٦,٦) من أراء العينة الاساسية مما يدل على وجود قصور في هذا المحور.

حيث يتضح من نسبة الاستجابة حول عبارة رقم (١) والتي بلغت (٦٣.٨) انه يوجد نظام معلومات عن العاملين ومواصفاتهم واختصاصاتهم ولكنه يتسم بضعف جودته، كما يتضح من الاستجابة حول عبارة رقم (٢) والتي بلغت (٦١%) ضعف اهتمام ادارة النشاط الرياضي بالسجلات والمعلومات الحديثة والمتكاملة التي تخص النشاط الرياضي، ويتضح من الاستجابة حول عبارة رقم (٣) وجود نظام لتلقى الشكاوى بنسبة بلغت (٥٧.٧) وهو ما يدل على ضعف وعدم جودة النظام المستخدم في تلقي ودراسة شكاوى العاملين والمستفيدين، كذلك الاستجابة حول عبارة رقم (٤) والتي بلغت (٦٦.٦%) والتي تدل على ضعف اللائحة الموجودة للمخالفات والجزاءات، وكذلك ضعف معرفة العاملين بنظم ولوائح العمل عبارة رقم (٥) والتي بلغت استجابتها (٥٨.٨%)، ويتضح من الاستجابة حول العبارة رقم (٦) والتي بلغت (٥٨.٣%) ضعف وقصور عملية مراجعة نظم ولوائح العمل، كما يتضح من العبارات رقم (٧، ٨، ٩) الحاجة إلى مزيد من التطوير والاهتمام بتحديث وسائل تكنولوجيا المعلومات المستخدمة في إدارة النشاط الرياضي حيث بلغت استجابتها من (٦٥,٥ : ٦٦,٦%).

المحور الخامس:

على معطيات الجدول رقم (١٣) بلغت الاستجابة حول محور المشاركة للعاملين في عملية التحسين رقم من (٥٤.٤ : ٧٨.٨%) مما يدل على بعض القصور ورغم تحقق بعض عبارات هذا المحور، يتضح من الاستجابة على العبارة رقم (١)، (٢) أن مشاركة رؤساء الأقسام والادارات في اختيار وترقية العاملين وكذلك مشاركة الادارات في اقتراح خطط تدريب العاملين لتحسين

وتطوير مستواهم تتسم بضعف جودتها وقصورها حيث بلغت نسبة الاستجابة لهذه العبارات (٣٠.٣:٦٢.٢%)، بينما الاستجابة حول عبارة رقم (٣)، (٤) توضح القصور في عملية حل مشكلات الطلاب حيث ضعف مشاركة العاملين في تطوير وحل المشكلات مع الطلاب الممارسين للنشاط الرياضي والأجهزة الفنية، وكذلك عدم وجود نظام لتلقي مقترحات تطوير لخطة النشاط الرياضي بالجامعة حيث بلغت الاستجابة لهذه العبارات (٥٤.٤:٥٥.٥%) ، وتوضح الاستجابة حول العبارة رقم (٥) والتي قسمت إلى (أربعة) عبارات فرعية والتي بلغت (٦٦.٦:٧٨.٨%) أن استجابة الجامعة لاحتياجات الطالب جاءت بنسبة بلغت (٧١.١%) في عبارة رقم (٥/أ) والتي تدل على قصور تلك الاستجابة والحاجة إلى تطويرها ثاني الدوافع، وفي عبارة رقم (٥/ب) يتضح أن الجامعة تسعى للمنافسة مع الجامعات المناظرة داخل المملكة بنسبة عالية بلغت (٧٨.٨%) كأول الدوافع، اما ضعف مستوى الخدمات المقدمة للنشاط الرياضي عبارة رقم (٥/ج) بلغت استجابتها (٦٦.٦%) وهي تتسم بضعف جودتها وقصورها كرايع الدوافع، بينما رغبة الجامعة في مواكبة التطورات والتكنولوجيا المعاصرة عبارة رقم (٥/د) بلغت (٧٠.٥%) كثالث الدوافع وهي نسبة مئوية تتسم بضعف جودتها والحاجة لتطويرها و العمل على تحسينها، كما أن الاستجابة حول العبارة رقم (٦) والتي قسمت إلى (ستة) عبارات فرعية تراوحت استجاباتها من (٥٥.٥ : ٦٦.٦) تدل على وجود معوقات في عملية تطوير وتحسين أو اضافة خدمات جديد للنشاط الرياضي بالجامعة وهي تتمثل فيما يلي :

نقص الامكانيات المادية المخصصة للنشاط بنسبة بلغت (٦٣.٣%) عبارة رقم (٦/أ)، نقص المهارات البشرية لعملية البحث والتطوير بإدارة النشاط الرياضي عبارة رقم (٦/ب) بنسبة بلغت (٦٦.٦%)، بينما اللوائح والقوانين عبارة رقم (٦/ج) بلغت نسبتها (٥٥.٥%)، وكذلك مقاومة العاملين للتغيير

عبارة رقم (٦/د) بلغت نسبتها (٥٨.٨%)، في حين بلغت مقاومة الإدارة للتغيير عبارة رقم (٦/هـ) نسبتها (٦٠%)، وجاءت الظروف الخارجية (اقتصادية أو سياسية أو اجتماعية) عبارة رقم (٦/و) بنسبة (٦٢.٢%)، مما يدل على أن محور مشاركة العاملين والممارسين في عملية التحسين والتطوير يحتاج إلى زيادة الاهتمام وبذل الجهد.

الإجابة على التساؤل الثالث:

- ما التصور المقترح لتطوير النشاط الرياضي بجامعة طيبة في ضوء متطلبات الجودة الشاملة؟

في هذا الجزء سيتم الإجابة على التساؤل الثالث من خلال عرض وتفسير ومناقشة نتائج التساؤل الأول والثاني، وقد وضع الباحث هذا التصور في ضوء المفاهيم والمبادئ الأساسية لإدارة الجودة الشاملة، حيث تعد إدارة النشاط الرياضي بجامعة طيبة، مسئولة عن تقديم الخدمات والأنشطة الرياضية للمستفيدين، ويستعرض الباحث التصور المقترح لتطوير النشاط الرياضي بجامعة طيبة في ضوء متطلبات الجودة الشاملة وهو كالتالي:

يتكون هذا التصور من فلسفة وأهداف وآليات التطبيق، ويتناول الباحث هذه النقاط بشيء من التفصيل كما يلي:
أولاً: فلسفة التصور المقترح:

تحديد ملامح فلسفة النموذج المقترح من خلال:

١- اقتناع وتبنى الإدارة لفلسفة إدارة الجودة الشاملة، حيث تقرر إدارة المنظمة رغبتها في تطبيق إدارة الجودة الشاملة وعلى الإدارة العليا أن تنقل هذا الاقتناع إلى جميع المستويات الإدارية في المنظمة من إداريين وعاملين، وفي هذا المنطلق يبدأ كبار المديرين بالمنظمة بتلقي برامج تدريبية متخصصة عن مفهوم النظام وأهميته ومتطلباته والمبادئ التي يستند عليها، ويفضل أن تتم عملية التدريب من قبل جهات متخصصة في هذا

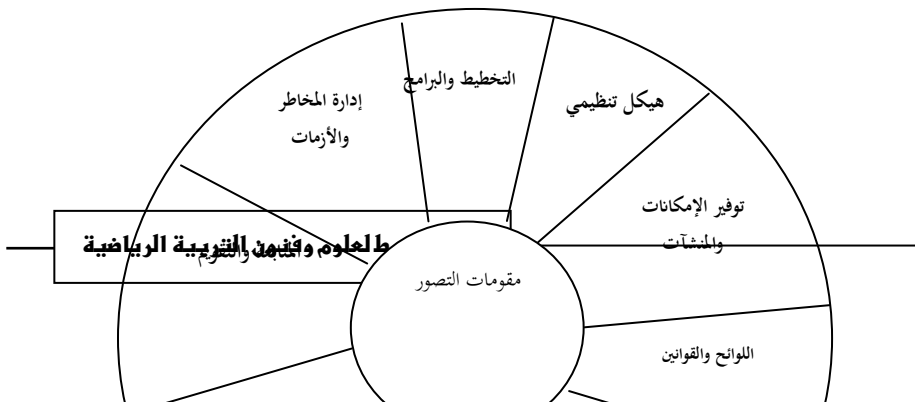
الشأن حتى يتحقق الهدف المنشود من وراءها على أن تقوم الإدارة العليا بعد ذلك بنقل أفكار النظام إلى العاملين بالمنظمة، ولذلك فإن نجاح تطبيق الإدارة بالجودة الشاملة في المنظمة يرتبط بالنجاح في تعبئة جهود واتجاهات جميع العاملين في العمل معاً لتحقيق الارتقاء بالنشاط الرياضي داخل الجامعة وخدمة الطلاب الممارسين للنشاط الرياضي وصولاً ممارسة داخلية متميزة للنشاط الرياضي بالجامعة ومستوى تمثيل قوى ومتقدم في الممارسة الخارجية للنشاط الرياضي بين جامعات المملكة السعودية.

ثانياً: هدف التصور المقترح:

يهدف إلى تطبيق نظام إدارة الجودة الشاملة لتطوير النشاط الرياضي بجامعة طيبة من خلال ما يلي:

- ١- بيان أهمية تطبيق إدارة الجودة الشاملة.
- ٢- شعور المستفيدين بالرضاء عن الخدمات المقدمة في جانت النشاط الرياضي.
- ٣- إيجاد قنوات ووسائل اتصال فعالة ومباشرة بين الأقسام المختلفة داخل الإدارات المسئولية عن النشاط الرياضي بالجامعة وبين المستفيدين، حتى يتسنى للأفراد الحصول على المعلومات والحقائق التي يحتاجون إليها بسهولة.
- ٤- تحقيق التحسين المستمر في جميع جوانب ادارة النشاط والعمل على تقويم الأداء والنتائج بصفة مستمرة والعمل على تطويرها وتحسينها.

ثالثاً مقومات نجاح التصور:



رابعاً: آليات تطبيق التصور المقترح:

هناك عدة مراحل يجب تنفيذها لتطبيق التصور المقترح وهي كالتالي:

١- مرحلة الإعداد:

وفي هذه المرحلة تقرر إدارة المنظمة رغبتها في تطبيق نظام الجودة الشاملة، وبذلك يبدأ المديرون بالمنظمة بتلقي برامج تدريبية متخصصة عن مفهوم النظام وأهميته ومتطلباته والمبادئ التي يستند عليها وتهيئة المناخ المناسب لتقبل أفكار التطوير والتجديد بإدارة النشاط الرياضي، ونشر ثقافة الجودة الشاملة وتحديد إمكانيات تنفيذ هذه الثقافة والعمل على وضع أهداف لإدارة النشاط الرياضي، ولإنجاز هذه المرحلة بنجاح يجب إتباع الخطوات أو المهام الضرورية الآتية:

أ- دراسة مدي الحاجة إلى مدخل إدارة الجودة الشاملة: وذلك من خلال عرض نجاحات المنافسين، وتجارب المنظمات الرائدة في هذا المجال والفوائد العديدة التي حققوها من وراء تطبيق هذا المدخل.

ب- تدريب المديرين التنفيذيين: بعد أن يقرر كبار المديرين تطبيق هذا المدخل فإنه يجب أن يتلقوا تدريباً أساسياً على المفاهيم والمبادئ الأساسية لإدارة الجودة الشاملة وأدواتها، وكيفية توصيل هذه المبادئ إلى العاملين.

ج- تحديد سياسة المنظمة الخاصة بالجودة الشاملة: والتي تنص بالتعرف على احتياجات ورغبات المستفيدين وتلبيتها، وذلك من خلال دراسة خصائصهم والعوامل البيئية المحيطة بهم، ويجب أن تشمل تلك السياسة على ضرورة تأكيد الأمن الوظيفي للعاملين بالمنظمة وكذلك الدعم الإداري وذلك عن طريق إتاحة الفرصة للمرؤوسين لكي يقدموا اقتراحاتهم وآرائهم ويشاركوا في اتخاذ القرارات.

د- توفير الموارد اللازمة للتنفيذ: بعد اكتمال الخطوات السابقة يصدر قرار بالالتزام بتوفير الموارد اللازمة لتنفيذ هذا المدخل، ويتم تحقيق ذلك من خلال تخصيص الموارد اللازمة لإنجاز جزء من مرحلة التخطيط.

هـ- نقل الرسالة إلى المرؤوسين: في هذه الخطوة يتم نقل أهمية إدارة الجودة الشاملة ورسالة المنظمة وبيان الرؤية الخاصة بها إلى جميع المرؤوسين.

٢- مرحلة التخطيط:

وفي هذه المرحلة يتم وضع الخطط المستقبلية، والتفصيلية للتنفيذ وتحديد الهيكل والموارد اللازمة لتطبيق النظام، وعلى ذلك فإن التخطيط لتطبيق وتنفيذ إدارة الجودة الشاملة يتم وفق الخطوات الآتية:

أ- اختيار أعضاء مجلس الجودة:

يتكون مجلس الجودة من رئيس مجلس الإدارة والمديرين في المستويات الوظيفية، فهو بذلك يشمل هؤلاء الأفراد الذين شاركوا بنشاط بارز في مرحلة الإعداد، ويتحمل المجلس مسئولية إدارة وتوجيه ودعم برنامج إدارة الجودة الشاملة، ودعم فرق العمل وتزويدهم بالسلطة اللازمة لممارسة أعمالهم الخاصة بتحسين الجودة والعمليات، وتتمثل أعظم مسئوليات المجلس في إزالة الحواجز بين الكيانات الوظيفية، وتسهيل الاتصالات والتغلب على المقاومة التي تواجهها.

ب- اختيار منسق إدارة الجودة:

يعد اختيار منسق إدارة الجودة الإجراء التالي مباشرة لاختيار أعضاء مجلس الجودة، حيث يتطلب هذا المجلس منسقاً يتفرغ لمهمة التنسيق وتنظيم الاجتماعات الدورية، وتقديم الاقتراحات لفرق العمل بناء على المعايير التي يختارها مجلس الجودة، ونقل مشورة جميع الاستشاريين إلى جميع فرق العمل بالمنظمة، ويجب أن تخضع عملية اختيار المنسق لمعايير دقيقة، كأن يكون لديه مهارات قيادية وقدرة فائقة على الاتصالات، وإدارة المشروعات الكبرى، وتكون لديه رغبة قوية بتحسين الجودة وإرضاء المستفيد.

ج- تدريب مجلس الجودة والمنسق:

بعد اختيار مجلس الجودة والمنسق يتم تدريب أعضاء مجلس الجودة الذين لم يتدربوا مع المنسق في مرحلة الإعداد، ويشمل هذا التدريب مقدمة لمبادئ ومفاهيم إدارة الجودة الشاملة، مع التعرض الموجز لبعض الأدوات والأساليب الخاصة بالجودة الشاملة.

٣- مرحلة التدريب:

في هذه المرحلة يتم تدريب جميع العاملين على أحدث وسائل التدريب المتعلقة بإدارة الجودة الشاملة وعلى كيفية تطبيق الخطط والبرامج الزمنية

الموضوعة وتنفيذها في ضوء جودة الخدمة وتنمية قدرتهم على وضع الاقتراحات اللازمة لحل المشكلات التي تواجههم أثناء تقديم الخدمة ويجب ان تعطي الأهمية لتكوين مكتبة رياضية تضم كتب في الإدارة العامة بشكل عام والإدارة الرياضية بشكل خاص وعن الجودة والألعاب الرياضية وتزويدها بالمراجع والكتب الحديثة والمهمة.

٤ - مرحلة التنفيذ:

بعد القيام بالمراحل السابقة تأتي مرحلة التنفيذ وهي المرحلة الهامة لترجمة ما سبق على الواقع العملي، حيث يقع على كاهل الإدارة تنفيذ كل ما سبق وضعه من خطط وبرامج في ضوء الإمكانيات المادية والبشرية المتاحة بما يضمن تحقيق الجودة في النشاط الرياضي.

٥ - مرحلة المتابعة والتقييم:

تهدف هذه المرحلة إلى الحرص على استمرارية الخطط والبرامج الموضوعية لتحقيق الجودة ودعم الجهود من أجل التحسين والتطوير المستمر، وذلك من خلال طريق التقييم والمتابعة المستمرة قبل وأثناء وبعد تلك الخطط والبرامج التي تهدف إلى تحقيق الجودة في الخدمات المقدمة من ادارة النشاط الرياضي، والعمل على إتاحة الفرصة لمقدمي الخدمات على حضور البرامج التدريبية الهادفة لتطوير قدراتهم ومهاراتهم الفنية والإدارية للاستفادة منهم في تقديم الخدمات بإدارة النشاط الرياضي بالجامعة، ويتم في هذه المرحلة التعرف على نقاط القوة وتعزيزها ومعرفة نقاط الضعف وعلاجها، كما يتم من خلال هذه المرحلة التعرف على مدي تلبية رغبات واحتياجات المستفيدين من الخدمات المقدمة لهم.

الاستخلاصات:

في ضوء أهداف البحث ونتائجه توصل الباحث إلى الاستخلاصات

الآتية:

المتطلب الأول (ضعف وقصور التوجه نحو العمل أو التركيز على المستفيدين)

- عدم وجود مؤشرات لجودة الخدمات الخاصة بالنشاط الرياضي.
- عدم وجود معايير لانتقاء وتدريب الطلاب الممارسين للنشاط الرياضي.
- عدم توافر نظام متكامل للمعلومات الخاصة بالنشاط.

المتطلب الثاني (القصور في جانب الإدارة الفعالة للعنصر البشري)

- عدم توافر نظام معتمد لمشاركة المديرين في تعيين الأفراد الجدد.
- عدم توافر عدد العاملين الكافي لأداء أعمال ادارة النشاط الرياضي.
- عدم ارتباط سياسة الترقية مع نتائج تقييم الأداء.
- عدم ارتباط الحوافز والمكافآت مع تقييم الأداء.
- عدم متابعة العاملين الجدد بعناية.

المتطلب الثالث (الضعف والقصور في التدريب للعاملين)

- عدم اعتبار التدريب والصلق داخل الجامعة مطلب ضروري وأساسي.

المتطلب الرابع (الضعف والقصور في نظام المعلومات)

- عدم الاحتفاظ بسجلات ومعلومات متكاملة.
- ضعف استخدام تكنولوجيا المعلومات في حفظ الوثائق وإدارة النشاط.

المتطلب الخامس (الضعف والقصور في التحسين والتطوير المستمر) ويتضح

في:

- عدم مشاركة الادارات العاملين في وضع واقتراح خطط لتدريب العاملين واحتياجاتهم.

- القصور في الإشراف على عملية التطوير وحل المشكلات.
- عدم وجود نظام معتمد لتلقى مقترحات بشأن تطوير الخطط والبرامج.

التوصيات:

- ١- ضرورة تطبيق إدارة الجودة الشاملة بإدارة النشاط الرياضي بجامعة طيبة والجامعات السعودية.
- ٢- على الإدارة العليا الاهتمام بعملية التطوير والتحسين المستمر للجودة وتشجيع قضية الابتكار والإبداع.
- ٣- الحرص على إرضاء العاملين المسؤولين عن تقديم الخدمات للمستفيدين، من خلال التدريب وتنمية المهارات السلوكية لتحسين قدراتهم على التعامل مع المستفيدين.
- ٤- الاهتمام بتوقعات المستفيدين لمستوى الخدمات التي تقدمها إدارة النشاط الرياضي.
- ٥- استخدام الوسائل العلمية والأدوات الإحصائية المتاحة لتطبيق مفهوم إدارة الجودة الشاملة.
- ٦- توفير قاعدة من المعلومات والبيانات للإجابة على تساؤلات المستفيدين.
- ٧- تطوير وتحديث أنظمة وتكنولوجيا المعلومات ووسائل الاتصالات بشكل مستمر.
- ٨- عقد اجتماعات ومؤتمرات وندوات مستمرة بين الإدارة العليا والعاملين والمستفيدين والرد على شكاوى المستفيدين.
- ٩- وجود معايير لقياس رضا المستفيدين عن الخدمة المقدمة من إدارة النشاط الرياضي.
- ١٠- تبني فلسفة إدارة الجودة الشاملة في إدارة النشاط الرياضي بشكل خاص.
- ١١- إيجاد فرص للعاملين لتبادل المعلومات والآراء مع رؤسائهم.
- ١٢- يوصي الباحث بتطبيق التصور المقترح لتطوير النشاط الرياضي في ضوء متطلبات الجودة الشاملة

((المراجـــــــــــــــــع))

أولاً : المراجع العربية

- ١- إبراهيم نزيه المسدي: "تطبيق أسلوب الفجوة في قياس جودة الخدمة بمراكز الشباب" رسالة دكتوراه غير منشورة، كلية التربية الرياضية للبنين، جامعة حلوان ٢٠٠٤م.
- ٢- أحمد سيد السباعي: "تقييم فرص تطبيق أداء الجودة الشاملة كمرتكز لتحسين جودة العملية التعليمية، (دراسة مقارنة بين الجامعات الحكومية والجامعات الخاصة في جمهورية مصر العربية)، رسالة دكتوراه، غير منشورة، كلية التجارة، جامعة أسيوط، ٢٠٠٥م.
- ٣- أسماء صابر زايد: "متطلبات إدارة الجودة الشاملة والاعتماد الأكاديمي بمدارس التربية الخاصة الابتدائية بمحافظة سوهاج"، رسالة ماجستير، غير منشورة، كلية التربية، جامعة سوهاج ٢٠١٠م.
- ٤- أشرف السعيد أحمد: "بعض مؤشرات جودة التعليم الجامعي مع التطبيق على كليات التربية"، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التربية، جامعة المنصورة ٢٠٠١م.
- ٥- السيد شحاتة المراغى: "معايير الجودة الشاملة في التعليم الالكتروني (نماذج المدرسة النوعية)" المؤتمر العلمى التاسع عشر، بعنوان تطوير مناهج التعليم في ضوء معايير الجودة، في الفترة من ٢٥-٢٦ يونيو ٢٠٠٧م تصدره الجمعية المصرية للمناهج وطرق التدريس، المجلد الرابع دار الطباعة - جامعة عين شمس ٢٠٠٧م.
- ٦- أمينة محمود حسين، إيمان عبد الوهاب، هالة محمد لبيب: "تقييم منظومة التعليم المفتوح من منظور الجودة الشاملة للتطبيق على

جامعة القاهرة، العدد الثاني ابريل، المجلة العلمية، كلية التجارة، جامعة عين شمس ١٩٩٨ م .

٧- بهجت عطية راضي: "إدارة الجودة الشاملة كمدخل لتطوير الأندية الرياضية المصرية في ضوء التحولات العالمية المعاصرة" رسالة دكتوراه غير منشورة، كلية التربية الرياضية للبنين، جامعة حلوان ٢٠٠٢ م.

٨- توفيق محمد عبد المحسن: "قياس جودة الخدمات" إنتاج علمي منشور المؤتمر العلمي الثانوي الثالث "الاتجاهات الحديثة في إدارة الأعمال" المجلس الأعلى للجامعات، اللجنة العلمية الدائمة لإدارة الأعمال، القاهرة، فبراير ٢٠٠١ م.

٩- ثابت عبد الرحمن إدريس: "قياس جودة الخدمة باستخدام مقياس الفجوة بين الإدراكات/ التوقعات"، دراسة منهجية بالتطبيق على الخدمة الصحية بدولة الكويت، المجلة العربية للعلوم الإدارية، المجلد الرابع، العدد الأول، الكويت، نوفمبر ١٩٩٦ م.

١٠- ثابت عبد الرحمن إدريس: "المدخل الحديث في الإدارة العامة"، الدار الجامعية، الإسكندرية ٢٠٠٠ م.

١١- جمال أبو الوفا، سلامه عبد العظيم: "اتجاهات حديثة في الإدارة المدرسية، دار المعرفة الجامعية، الإسكندرية" ٢٠٠٠ م.

١٢- جمال محمد علي: "الحديث في الإدارة الرياضية"، دار الفكر العربي القاهرة ٢٠٠٩ م.

١٣- حامد حسين احمد، عبد الله فرغلي: "تصور مقترح لتطبيق إدارة الجودة الشاملة في الاتحاد المصري لألعاب القوى للهواة"، المؤتمر

العلمى الخامس ،كلية التربية النوعية بدمياط، جامعة المنصورة ٢٠٠٤م.

١٤- حسن إسماعيل الطافش: "استخدام أسلوب التحسين المستمر كحد اقل لرفع المستوى جودة الخدمة بقطاع الفنادق ،التطبيق على فندق ونتريالاس بالأقصر ،درجه الزمالة في العلوم الاداريه ،المعهد القومى للاداره العليا ، اكاديميه السادات للعلوم الاداريه والقاهرة ٢٠٠٠م.

١٥- رحاب على أمين: "دراسة معوقات تطبيق مفهوم إدارة الجودة الشاملة بحمامات السباحة في المؤسسات الرياضية بمحافظة الإسكندرية ،رسالة ماجستير غير منشورة ،كلية التربية الرياضية للبنات ،جامعة الإسكندرية ٢٠٠٤م.

١٦- رشا جمال الليثى: "الجودة الشاملة في تعليم نوى الاحتياجات الخاصة"، ط١، دار الفكر العربي ،القاهرة ٢٠٠٩م.

١٧- سمير عبد الحميد على: "إدارة الهيئات الرياضية - النظريات الحديثة وتطبيقها"، منشأة المعارف، الإسكندرية ١٩٩٩م.

١٨- سونيا محمد البكري: "استخدام الأساليب الكمية في الإدارة"، مكتبة كلية التجارة، جامعة الإسكندرية ١٩٩٧م.

١٩- شيماء مصطفى الصواب: "دور إدارة الجودة الشاملة في تطوير أداء المرافق العامة"، رسالة ماجستير غير منشور، كلية السياحة والفنادق، جامعة القاهرة. ٢٠٠٠م.

٢٠- صلاح شلبي محمد شلبي: "تحديد بعض عناصر الكفاية لإخصائى رعاية الشباب ببعض الجامعات المصرية"، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التربية الرياضية، جامعة المنيا ١٩٩٤م.

- ٢١- **طلحه حسام الدين، عدلية عيسى مطر:** "مقدمه الإدارة الرياضية"، مركز الكتاب للنشر، القاهرة ١٩٩٧م.
- ٢٢- **عبد الله أمين جمعة:** "المتغيرات المؤثرة على إدراك المستهلكين لجودة الخدمات الصحية وآثارها التسويقية"، دراسة ميدانية بالتطبيق على المستشفيات الخاصة بمدينة القاهرة، مجلة الدراسات والبحوث التجارية، السنة الثامنة عشر، العدد الأول، كلية التجارة، جامعة الزقازيق، فرع بنها ١٩٩٨م.
- ٢٣- **عبد المنعم محي الدين عبد المنعم:** "إدارة الجودة الشاملة وتطبيقاتها في دراسة وصفية كلية التربية الرياضية بدمياط، جامعة المنصورة، العدد الرابع والثلاثون ٢٠٠٠م.
- ٢٤- **عصام بدوي:** "موسوعة التنظيم والإدارة في التربية البدنية والرياضية، دار الفكر العربي، القاهرة ٢٠٠١م.
- ٢٥- **على السلمي:** "إداره الجودة الشاملة ومتطلبات التأهيل للايزو ٩٠٠٠"، القاهرة، دار غريب للطباعة والتوزيع والنشر ١٩٩٥م.
- ٢٦- **عمرو محمد إبراهيم:** "دراسة تقييمية للاتحاد المصري للسباحة في ضوء إدارة الجودة الشاملة"، بحث علمي منشور، مجلة جامعة المنوفية للتربية الرياضية، ٢٠٠٥م.
- ٢٧- **قرار رئيس المجلس القومي للرياضة ٢٠٠٧م.**
- ٢٨- **كمال درويش، ومحمد الحماحمي، سهير المهندس:** "الإدارة الرياضية والأسس والتطبيقات"، القاهرة ١٩٩٥م.
- ٢٩- **محمد الصرفي:** "الجودة الشاملة tom طريقة للحصول على شهادة الايزو"، سلسلة إصدارات التدريب الادارى، مؤسسة حورس الدولية، الإسكندرية ٢٠٠١م.

- ٣٠- محمد صالح الحناوي، إسماعيل السيد: "قضايا إدارية معاصرة"، الدار الجامعية للنشر والتوزيع، القاهرة ١٩٩٨م.
- ٣١- محمد عبد الغنى هلال: "مهارات أداره الجودة الشاملة في التدريب" الطبعة الثانية، القاهرة، مركز تطوير الأداء والتنمية ٢٠٠٠م.
- ٣٢- محمد عبد المنعم هلال: "قياس جودة الخدمة في المنشآت الرياضية المركزية بوزارة التربية والتعليم"، رسالة دكتوراه غير منشورة، كلية التربية الرياضية للبنين، جامعة حلوان ٢٠٠٤م.
- ٣٣- محمد على شهاب وآخرين: "بلورة مستوى جودة أداء البرامج التعليمية التي تقدمها كلية التجارة جامعة القاهرة"، رسالة ماجستير غير منشوره، كلية التجارة، جامعة القاهرة ٢٠٠٥م.
- ٣٤- منى شفيق جندي: "اثر تطبيق الجودة الشاملة على كفاءة الجهاز الحكومي آفاق جديدة تصدرها كليه التجارة- جامعة المنوفية، السنة الحادية عشر العدد الأول ١٩٩٩م.
- ٣٥- منى عبد المنعم عبد المعبود: "بناء نموذج مقترح للإدارة والجودة الشاملة بالاتحاد المصري لتنس الطاولة" رسالة دكتوراه غير منشورة، كلية التربية الرياضية، جامعة أسيوط ٢٠٠٥م.
- ٣٦- مؤمن طه عبد المنعم عبد الحافظ: "تطبيق أسلوب الفجوة لقياس جودة الخدمة بحمامات السباحة " رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التربية الرياضية، جامعة أسيوط . ٢٠٠٧م.
- ٣٧- نهي سليمان القليوبي: "نماذج مقترحة لخرائط رقابية من منظور الجودة الشاملة ببعض الاتحادات الرياضية"، رسالة ماجستير، غير منشورة ،كلية التربية الرياضية للبنين، جامعة حلوان ٢٠١٠م.

ثانياً: المراجع باللغة الأجنبية

- 38- Abraham Ramirez, H. Doris:** Sources of influence on faculty members receptivity to continuous quality improvement initiatives, total quality management, PHD, the Pennsylvania state university 1997.
- 39 - Joseph Jablonski:** "Total Quality Management, Part II - the application of total quality management as an overview, translator Abdel Fattah Mr Noamany, professional management expertise center mountain Cairo" 1996
- 40-Melton -Ellen Clarice:**"the role of task engagement in quality control, school angeles state university, 2003.
- 41-Oelke markus:**" toward a framework of total quality management tqm "in professional and sport team organization ; identification and validation of associated measurement instrument, temple university 1998
- 42- Olson, Rebecca manders:** "service quality improvement strategies in health care, university of south florida, 2003.

- 43- Parasuraman, A. Zeithaml, V. A. Berry L.L.
:"reassessment of expectation as a
comparison in measuring service quality "
implications for future research" journal
of marketing.vo.58 january 1994.p.p 111-
124.