

فاعلية معايير إدارة الجودة الشاملة في تقويم البرامج والأنشطة الرياضية لدى عمادة شؤون الطلبة في جامعة آل البيت

د. إسماعيل سعود العون

كلية العلوم التربوية - جامعة آل البيت
الأردن

الملخص

هدفت هذه الدراسة التعرف على فاعلية معايير إدارة الجودة الشاملة في تقويم البرامج والأنشطة الرياضية لدى عمادة شؤون الطلبة في جامعة آل البيت. تكونت الدراسة من (١٦١) فرداً من أعضاء الهيئة الإدارية والطلبة في البرامج والأنشطة الرياضية التي تُقدمها عمادة شؤون الطلبة في جامعة آل البيت، تم اختيارهم بطريقة قصدية. ولأغراض الدراسة قام الباحث باستخدام الاستبانة كوسيلة رئيسة لجمع البيانات. تكونت الاستبانة من جزأين: الأول، ويشمل معلومات شخصية عن أفراد الدراسة، مثل الجنس وطبيعة البرنامج وطبيعة العمل، والثاني: يتكون من (٢٥) فقرة موزعة على خمسة مجالات، هي: (الإدارة، وإدارة تزويد الجودة، وصياغة الرؤية والخطّة، وتطوير رقابة العملية، ومشاركة العاملين)، ويعد جمع البيانات وتفسيرها تمت معالجتها باستخدام طرق إحصائية وصفية وتحليلية مناسبة. أظهرت الدراسة النتائج الآتية: أن فاعلية معايير إدارة الجودة الشاملة في تقويم البرامج والأنشطة الرياضية لدى عمادة شؤون الطلبة في جامعة آل البيت (متوسطة) حيث بلغ المتوسط الحسابي لاستجابات عينة الدراسة (٢,٩٦ : ٥,٠٠)، وعدم وجود فروق دالة إحصائية تُعزى إلى متغيرات الجنس وطبيعة العمل، ووجود فروق تُعزى إلى مُتغير طبيعة البرنامج لصالح فئة النشاط الاجتماعي، وفي ضوء النتائج التي أسفرت عنها هذه الدراسة أوصى الباحث بعدد من التوصيات.

مقدمة

تُعد الإدارة هي المفتاح ونقطة البدء في عملية إصلاح وتطوير أي نظام من الأنظمة، وأن التقدم التكنولوجي والعلمي هو الذي يفرض علينا العمل بمنطق تطوير الأداء المؤسسي أو الإداري من خلال بناء استراتيجيات تطويرية

كإدارة الجودة الشاملة هدفها تطوير الأداء المؤسسي في مؤسسات التعليم. لا سيما إنه هو المنطق الذي يجب أن يكون لكل عملية إنتاجاً مادياً أو معنوياً.

ونظراً لأن العنصر البشري يُعد من أهم عناصر الإنتاج ويلعب دوراً حاكماً في نجاح المؤسسات على اختلاف أنواعها فإن القيادات تولى اهتماماً رئيسياً بهذا العنصر الحيوي من خلال البحث عن العوامل المؤثرة في إنتاجيته. ولعل الاهتمام بدراسة تقييم الأداء الذي تفرضه الرغبة في الارتقاء بمستوى الأداء بالشكل الذي يكفل تحقيق الأهداف وفي نفس الوقت تحقيق أهداف المؤسسة بأقصى قدر من الكفاءة والفعالية (القحطاني، ١٩٩٧: ٦٧).

كما أن ضبط جودة التعليم وسيلة للتأكد من أن العملية التعليمية والإدارة التربوية وتدريب المعلمين والإداريين، والتطوير التربوي في المؤسسات التعليمية، تتم جميعاً وفق الخطط المعتمدة والمواصفات القياسية (عبد الجواد، ٢٠٠٠: ٨٠). فتطوير الأداء الإداري، والإصلاح الإداري والتنمية الإدارية والتحديث والتطوير التنظيمي لم يأت جزافاً بل جاء نتيجة حاجة التطوير للعمليات الإدارية الأخرى باعتبارها جزء منه مثل تدريب العاملين وإصلاح بعض مظاهر الفساد الإداري، فالتطوير الإداري يُعنى بالتحسين المستمر في أداء الإدارة من خلال إتباع الأساليب العلمية بالعمل ودعم القدرات الإدارية (القريوتي، ٢٠٠١: ١٦).

لهذا فضبط جودة التعليم تحقق عدداً من الأهداف كمراجعة المنتج التعليمي المباشر وهو الطالب من حيث العوائد المباشرة وغير المباشرة طويلة المدى وقصيرة المدى ذات التأثيرات الفردية والاجتماعية التي تعبر عن مجموعة التغيرات السلوكية والشخصية لدى الطالب، مثل: القيم، والولاء، الانتماء، الدافعية، الإنجاز، تحقيق الذات، مراجعة المنتج التعليمي غير المباشر، مثل: التغيرات الثقافية والاقتصادية، التقنية، الاجتماعية، والسياسية التي يحدثها التعليم في المجتمع من خلال تنشئة أفراده (حسان، ١٩٩٤: ٣-١٣).

تطوير الأداء

تحاول كثير من بلدان العالم إصلاح التعليم من خلال تطوير الأداء في الإدارة المدرسية؛ لأنها الجهة المسؤولة عن تنفيذ البرامج التعليمية لإحداث

التغير في مخرجات التعليم والتركيز على الجودة (Quality) أي النوعية بما يتناسب مع حاجات الفرد والمجتمع (الصالح، ٢٠٠٦). لهذا فإن مفهوم إدارة الجودة الشاملة كغيره من المفاهيم الإدارية التي تتباين بشأنه المفاهيم والأفكار وفقاً لزاوية النظر من قبل هذا الباحث أو ذاك إلا أن هذا التباين الشكلي في المفاهيم يكاد يكون متماثلاً في المضامين الهادفة إذ يتمحور حول الهدف الذي تسعى لتحقيقه المؤسسة ويتمثل بالمستهلك من خلال تفاعل كافة الأطراف الفاعلة في المؤسسة (جابلونسكي، ٢٠٠٠: ١٩)، ولتحسين الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم وضعت مؤشرات ومعايير محددة لقياس الجودة في هذه المؤسسات (عليما، ٢٠٠٤: ١٥-١٦)، ويقاس أداء كل إدارة بمجموعة من المعايير إلا أن المقاييس التي تستخدم في أغلب الأحيان هي مقاييس فعالية المؤسسة لقياس الأداء فيها للوقوف على مدى قرب المؤسسة من الفعالية (السرطان، ١٩٩٨: ١).

إن أداء الفرد في المؤسسة يقاس بمجموعة متنوعة من المقاييس يتم من خلالها تقييم أدائه وصولاً إلى التأكد من أن أنظمة العمل ووسائل التنفيذ في كل إدارة تحقق أكبر قدر ممكن من الإنتاج بأقل قدر من التكلفة وفي أقل وقت وعلى مستوى مناسب من الجودة (Moissan et al., 2007)، وعليه تفتقر كثير من مؤسساتنا الحكومية إلى منهج التعامل بروح المؤسسة التي نطمح إليها، من هنا يأتي الحرص على بث هذه الثقافة المؤسسية، وتدريب مسئولي الدوائر عليها لتكون مؤسسات لا دوائر.

إن موضوع الفعالية هام في علم الإدارة وهي ترتبط بمدى القدرة على تحقيق الأهداف المرسومة، وتقاس فعالية أي منظمة إدارية بمدى قدرتها على إنجاز الأهداف بأقل تكلفة وجهد، وتدل الفعالية الإدارية على مدى التفاعل والنشاط داخل المؤسسة ومدى التعاون المثمر والفعال بين الأجزاء الإدارية، وفعالية المؤسسة تعتبر معياراً لمدى نجاحها في تحقيق الأهداف وإنجازها (نشوان، ٢٠٠٤: ٢١٣)؛ لهذا فتحقيق الإدارة لأهدافها مرهون ومتوقف على

فاعليتها. فالمدنى الحرى للفاعلية يشير إلى تحقيق الهدف وفى ضوء هذا المفهوم فإن المعايير المستخدمة لقياس الأداء تعكس الأهداف التعليمية المهمة (المعمري، ٢٠٠٤: ٣)، وقد عرفه بيكهارد (Bekhard) بأنه تلك الجهود المخططة والتي تشمل جميع المؤسسة ويدار من قبل الإدارة العليا بهدف زيادة فاعلية وحيوية المؤسسة من خلال التداخلات المخططة والمحسوبة وباستخدام العلوم والمعارف السلوكية فى إجراءات وعمليات المؤسسة (القاضي، ١٩٩٥: ٤).

إدارة الجودة الشاملة

وبناء على هذه الفاعلية للجودة الشاملة فقد عرفها كورن بأنها: أسلوب جديد للتفكير والإبداع فى إدارة المؤسسات أو هي مجموع الصفات والخصائص للسلعة أو الخدمة التي تؤدي إلى قدرتها على تحقيق رغبات معلنة أو مفترضة، وإنها استخدامات العميل المقترنة بالجودة وإطار تجربته بها (Chorn, 1999: 31-35). إن إدارة الجودة الشاملة تسعى باستمرار لتحسين نظم العمل وإجراءاته وتجعل النظر إلى العمل كجزء من نظام له مدخلات ومخرجات ونتائج (Cohen & Beand, 1993). لهذا إدراك المؤسسات العامة لحاجاتها لإجراء تحسينات مستمرة لتقديم خدماتها بصورة أفضل بسبب عجز الموازنة الدائم وندرة الموارد مما أدى إلى تبني إدارة الجودة الشاملة فى القطاع العام (Hyde, 1992: 14).

كما تعمل على تحسين الوضع التنافسي للمنظمة، وتعزيز العلاقات، ورفع درجة رضا العملاء، وتحسين جودة الخدمات المقدمة، وتخفيض كلفة العمل، والقيام بالعمل بصورة صحيحة، وسرعة الاستجابة للمتغيرات، وتطوير قدرات العاملين من خلال برامج التدريب، وحفز العامل وشعوره بتحقيق الذات (جودة، ٢٠٠٤: ٢٣). لقد حدد مورجن ومورجا (١٩٩٤) الجودة بأنها: عملية تلبية احتياجات العميل ومتطلباته المشروعة بالقدر المطلوب (Morgan & Murgatroyd, 1994: 90)، وعليه يتضح مما سبق إن إدارة الجودة الشاملة نظام شامل ومتكامل (Dibiase, 2005: 7).

وفى إطار تأثير الجودة فى التعليم ظهرت عدة خصائص حيث إن الجودة

تساوي المقاييس المرتفعة مهما اختلفت الفروق بين الطلاب وأعضاء هيئة التدريس والإداريين في التعليم، والجودة تركز على الأداء بصورة صحيحة من خلال تنمية القدرات الفكرية ذات المستوى الأعلى، وتنمية التفكير الابتكاري والتفكير الناقد لدى الطلاب، وإن الجودة تعني التوافق مع الغرض الذي تسعى إلى تحقيقه المؤسسة التعليمية، وإن الجودة تشير إلى عملية تحويلية ترتقي بقدرات الطالب الفكرية إلى مرتبة أعلى، وتتنظر إلى المعلم على أنه مسهل للعملية التعليمية، وإلى الطالب على أنه مشارك فعال في التعليم (Nightingale & O Neil, 1994).

كما إن إدارة الجودة الشاملة هي النظام الذي بوسعه تحقيق التحسين في المؤسسات إذ إنها تعتمد على الشمولية في كل شيء والاستمرارية وغيرها من المبادئ التي تهيئها لتحقيق الجودة الشاملة، ومن فوائدها: تلبية حاجات وتوقعات الزبائن، ومشاركة جميع أجزاء المؤسسة، والتعرف على جميع التكاليف المرتبطة بالجودة، والحصول على الأشياء الصحيحة من المرة الأولى. وذلك يقلل الفاقد، وتطوير الأنظمة والإجراءات التي تدعم الجودة، وتطوير عملية مستمرة للتحسين. إضافة إلى تحسين في الربحية والقدرة على المنافسة، وزيادة الفعالية التنظيمية، ورفع معنويات العاملين داخل المؤسسة وتحسين ولائهم للعمل وبالتالي زيادة إنتاجيتهم، وتعزيز سمعة المؤسسة والمساعدة على التركيز على الأولويات (أبو نبعة، ٢٠٠٤). وعليه فإن تحقيق الجودة الشاملة في الأنشطة الطلابية في الجامعات يحتم على تلك المؤسسات الجامعية الاهتمام بمعايير إدارة الجودة الشاملة ومعرفة مدى توافر معايير الجودة في تقويم البرامج والأنشطة الرياضية من خلال معرفتنا برغبات وحاجات المستفيدين من تلك الأنشطة.

الدراسات السابقة

تناولت العديد من الدراسات إدارة الجودة الشاملة ومدى توافر معاييرها في تقويم العديد من البرامج من أجل التطوير والتحسين المستمر للأداء المؤسسي.

قام (Cheng-Chiou, 1994) بدراسة هدفت إلى البحث في الصلة التي تربط بين أساليب الإدارة لدى رؤساء الجامعات التعليمية، وبين أدائها لسلوكيات الإدارة، وتوصلت الدراسة إلى وجود علاقة قوية وإيجابية بين بعدي أساليب الإدارة الفاعلة والهيكل التنظيمي.

وأجرى الشربيني (١٩٩٨) دراسة حول إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم الجامعي والعالي هدفت إلى تقديم تحليل لمفهوم الجودة الشاملة وأدواتها وأساليبها وكيفية تطبيقها في مؤسسات التعليم العالي.

وأجرت ناجي (١٩٩٨) دراسة هدفت إلى التعرف على مفاهيم وأساليب إدارة الجودة الشاملة وإمكانية تطبيقها في مؤسسات التعليم العالي في الأردن وقامت بتطبيقها على جامعة عمّان الأهلية. وتم في هذه الدراسة استقراء آراء عمداء الكليات ورؤساء الأقسام ومدراء الدوائر والطلبة حول تطبيق إدارة الجودة الشاملة في الجامعة. وتوصلت الدراسة إلى النتائج الآتية: أن مستوى رضا طلبة جامعة عمّان الأهلية كان مرتفعاً فيما يخص تجهيزات الجامعة ومنخفض بالنسبة للخطط الدراسية والكادر الأكاديمي والأنظمة والتعليمات الداخلية. وتوصلت أيضاً إلى أن الجامعة تتوافر لديها القناعة والرغبة في تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة، وتوصلت أيضاً إلى أن الجامعة تقوم بالتطبيق الفعلي لبعض مبادئ إدارة الجودة الشاملة مثل تقديم الحوافز للموظفين والعمل على تلبية احتياجات الطلبة.

كما قام أيوب (٢٠٠٠) بدراسة هدفت إلى التعرف على تقدير مدى فاعلية استخدام نظام إدارة الجودة الشاملة في تطوير أداء الجامعات الأردنية وإلى معرفة الفروق في تقدير مدى فاعلية استخدام نظام إدارة الجودة الشاملة في تطوير أداء الجامعات الأردنية تعزى لمتغير الجامعة والرتبة الأكاديمية. ولتحقيق ذلك قام الباحث باختيار عينة من (٢٨٢) عضواً من أعضاء هيئة التدريس في الجامعة الأردنية وقام بتطوير استبانة مكونة من (٣٥) فقرة بهدف جمع المعلومات. وتوصل إلى النتائج الآتية: وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين

أعضاء هيئة التدريس في تقدير مدى فاعلية استخدام نظام إدارة الجودة الشاملة في تطوير أداء الجامعات الأردنية وفقاً للجامعة. عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين أعضاء هيئة التدريس في مدى تقدير فاعلية استخدام نظام إدارة الجودة الشاملة في تطوير أداء الجامعات الأردنية وفقاً للرتبة.

وأجرى كارني (Carney, 2002) دراسة هدفت إلى معرفة فعالية الجامعات في تطوير المجتمعات، وأظهرت النتائج وجود أثر إيجابي لدور الجامعة في التغير الاجتماعي.

وقام بسيوني وزملاؤه (Bassioni et al., 2004) بدراسة هدفت إلى معرفة أهمية إدارة الجودة الشاملة في إنجاز الأعمال في البناء، والإبداع في التصميم ضمن أسس معتبرة في إرضاء العميل وتم تعميم هذه المقاييس على عدد من الشركات لممارستها في العمل المستقبلي وفق نموذج نوعي بدل النماذج التقليدية المستخدمة حالياً.

كما أجرى ريفيلا وزملاؤه (Revilla et al., 2004) دراسة هدفت إلى معرفة دور إدارة الجودة الشاملة في المشاريع، وتبين وجود رضا وتقبل للزبائن والعملاء للنظام المتبع في إدارة الجودة الشاملة.

وقام القرعان (٢٠٠٥) بدراسة هدفت إلى تطوير نموذج لقياس درجة تطبيق إدارة الجودة الشاملة في الوحدات الإدارية في الجامعات الأردنية. توصلت الدراسة إلى النتائج الآتية: جاءت درجة إمكانية تطبيق عناصر إدارة الجودة الشاملة بشكل عام، وتم في ضوءها بناء النموذج متوسطة، وجاءت معرفة أفراد عينة الدراسة بتقنية بناء الفريق بالمرتبة الأولى وبدرجة متوسطة، في حين جاءت تقنية الإدارة عن طريق تسجيل النتائج بالمرتبة الأخيرة. وأشارت النتائج إلى أن الفقرة "عدم توافر الكوادر التدريسية المؤهلة في تحسين الجودة" هي من أكثر الفقرات التي تحد من تطبيق إدارة الجودة الشاملة، وأظهرت النتائج كذلك وجود فروق ذات دلالة إحصائية في درجة تطبيق المديرين والمساعدين ورؤساء الأقسام في الوحدات الإدارية في الجامعات الأردنية لعناصر

إدارة الجودة الشاملة والمعوقات التي تحد من تطبيقها تعزى إلى الوظيفة الحالية، ووجود أثر إيجابي في درجة تطبيق المديرين والمساعدین ورؤساء الأقسام في الوحدات الإدارية في الجامعات الأردنية لعناصر إدارة الجودة الشاملة والمعوقات التي تحد من تطبيقها تعزى إلى الدرجة العلمية.

يتضح من خلال استقراء الدراسات السابقة وما كشفت عنه النتائج، الآتي: ندرة الدراسات التي تناولت تقويم البرامج الرياضية والتعليمية والفنية والاجتماعية. وأن معظم الدراسات ربطت بين الفاعلية والتنمية، والفاعلية والأداء، ومفهوم الجودة الشاملة وأدواتها وأساليبها وكيفية تطبيقها، وأثرها في مؤسسات التعليم، وأساليب إدارة الجودة الشاملة وإمكانية تطبيقها في مؤسسات التعليم، وأثرها في تطوير أداء الجامعات، والوحدات الإدارية، كدراسة (Cheng-Chiou, 1994)، والهلالي (١٩٩٨)، وناجي (١٩٩٨)، وأيوب (٢٠٠٠)، وكارني (Carney, 2002)، وبسيوني وزملاؤه (Bassioni et al., 2004)، وريفيلا وزملاؤه (Revilla et al., 2004)، والقرعان (٢٠٠٥).

في حين أن الدراسة الحالية انبثقت أهميتها من اهتمامها بفاعلية معايير إدارة الجودة الشاملة في تقويم البرامج والأنشطة الرياضية لدى عمادة شؤون الطلبة في جامعة آل البيت ونظراً إلى قلة الدراسات والبحوث التي تناولت موضوع تطبيق الجودة الشاملة في تقويم برامج الأنشطة الرياضية جعلها إضافة للمعرفة العلمية في مجال التربية الرياضية. كما يؤمل إن تستفيد إدارة الجامعة من بعض الأساليب الإدارية الحديثة وأبرزها إدارة الجودة الشاملة باعتبارها إحدى الفلسفات الإدارية الحديثة التي تهتم بالتركيز على الجودة والإتقان باعتبارهما ضروريين للوصول إلى التميز في الأداء.

مشكلة الدراسة وأسئلتها

انطلاقاً من الممارسة العملية للواقع التعليمي والإداري للباحث في عمادة شؤون الطلبة في جامعة آل البيت، استنتج ضرورة الاهتمام بإدارة الجودة الشاملة، وباستقراء معايير إدارة الجودة الشاملة، ووجد بأن هذه المعايير تُعد

الركيزة الأساسية لتقويم ونجاح العملية التعليمية والإدارية. وارتأى الباحث بداية التعرف على فاعلية معايير إدارة الجودة الشاملة في تقويم البرامج والأنشطة الرياضية لدى عمادة شؤون الطلبة في جامعة آل البيت؛ لهذا تأتي هذه الدراسة في فترة يشهد فيها العالم الدعوة إلى عصرنة المؤسسات ورفع قدرتها التنافسية؛ إذ تمر حتماً بنشر الوعي بضرورة تطبيق المواصفات القياسية. لهذا تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على فاعلية معايير إدارة الجودة الشاملة في تقويم البرامج والأنشطة الرياضية لدى عمادة شؤون الطلبة في جامعة آل البيت، ويتفرع عن هدف الدراسة الأسئلة الآتية:

- ١ - ما فاعلية معايير الإدارة في تقويم البرامج والأنشطة الرياضية لدى عمادة شؤون الطلبة في جامعة آل البيت؟
- ٢ - ما فاعلية معايير إدارة تزويد الجودة في تقويم البرامج والأنشطة الرياضية لدى عمادة شؤون الطلبة في جامعة آل البيت؟
- ٣ - ما فاعلية معايير صياغة الرؤية والخطة في تقويم البرامج والأنشطة الرياضية لدى عمادة شؤون الطلبة في جامعة آل البيت؟
- ٤ - ما فاعلية معايير تطوير رقابة العملية في تقويم البرامج والأنشطة الرياضية لدى عمادة شؤون الطلبة في جامعة آل البيت؟
- ٥ - ما فاعلية معايير مشاركة العاملين في تقويم البرامج والأنشطة الرياضية لدى عمادة شؤون الطلبة في جامعة آل البيت؟
- ٦ - هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى $(\alpha \geq 0.05)$ في فاعلية معايير إدارة الجودة الشاملة في تقويم البرامج والأنشطة الرياضية تُعزى إلى متغيرات الجنس وطبيعة البرنامج وطبيعة العمل؟

أهمية الدراسة

تتبع أهمية هذه الدراسة من أنها تسعى إلى الوصول إلى مجموعة من النتائج التي يمكن الاستفادة منها على المستويين العلمي والعملي، وهو ما يمكن الإشارة إليه على النحو الآتي:

- ١ - الأهمية العلمية للدراسة: تستمد الدراسة أهميتها على المستوى العلمي من كونها تسعى إلى تقديم تأصيل علمي لقضية من أهم القضايا التي تشغل بال العديد من الباحثين وهي إدارة الجودة الشاملة (TQM) وفاعلية معاييرها في تقويم البرامج والأنشطة الرياضية. ومن خلال هذا التأصيل يكون الباحث قد أسهم ولو بلبنة صغيرة في سد ثغرة تعاني منها المكتبة العربية على وجه الخصوص فيما يتعلق بدراسات إدارة الجودة الشاملة (TQM) وفعاليتها في تقويم البرامج والأنشطة الرياضية بشكل علمي دقيق.
- ٢ - الأهمية العملية للدراسة: تستمد هذه الدراسة أهميتها العملية من أنها تهدف إلى التعرف على فاعلية معايير إدارة الجودة الشاملة في تقويم البرامج والأنشطة الرياضية لدى عمادة شؤون الطلبة في جامعة آل البيت، وهذا القطاع يلعب دوراً هاماً في تنمية وبناء الجيل الواعي المثقف القادر على المساهمة الفعالة في تنمية المجتمعات وتطورها وتحسينها بشكل مستمر.

أهداف الدراسة

على ضوء مشكلة الدراسة يمكن صياغة الأهداف التي تسعى إلى تحقيقها هذه الدراسة، وهي: مناقشة مفهوم الجودة الشاملة في النظم الإدارية للجامعات، والتعرف على الرؤى الفكرية المختلفة التي تناولته، وتحديد معايير الجودة الشاملة، والتعرف على فاعلية معايير إدارة الجودة الشاملة في تقويم البرامج والأنشطة الرياضية لدى عمادة شؤون الطلبة في جامعة آل البيت، وتقديم مجموعة من التوصيات التي يمكن إن تسهم في تحسين وتطوير البرامج التعليمية والتدريبية لدى عمادة شؤون الطلبة في جامعة آل البيت.

التعريف بالمصطلحات

يمكن حصر مجموعة المصطلحات التي تتناولها هذه الدراسة، بالآتي:

- ١ - إدارة الجودة الشاملة: تُعرف الجودة لُغوياً: الجَيِّد وهي نقيض الرديء وجَوْدَة أي صار جيّداً، وأجاد أتى بالجميل من القول أو الفعل ويقال أجاد

فلان في عمله، والجودة مصدر جاد يجود إذا صار جيداً (لسان العرب: ١٣٥). أما التعريف التربوي: فقد عُرفت بأنها: ترجمة احتياجات الأفراد، ومطالب المجتمع إلى خصائص محددة تكون أساساً لتطبيق نظام الجودة في الميدان التربوي ومتابعته وتقييمه وتحسينه بصورة دائمة (نشوان، ٢٠٠٤). كما عُرفت اصطلاحاً أيضاً بأنها: مجموع الصفات والخصائص للسلعة أو الخدمة التي تؤدي إلى قدرتها على تحقيق رغبات معلنة أو مفترضة. إن استراتيجية إدارة الجودة الشاملة تعتبر من الاستراتيجيات الحديثة لإحداث التغيير الإيجابي في المؤسسات وهي استراتيجية تغيير بطيئة طويلة المدى تلجأ إليها المؤسسات لإعادة النظر في أسلوب إدارتها بهدف زيادة الفاعلية التنظيمية وتحسين خدمة الزبائن وتقوم هذه الاستراتيجية على ثلاثة مبادئ هي التركيز على الزبون والتحسين البطيء للعمليات ودمج العاملين وتحقيق منافع لهم وللمجتمع. إن إدارة الجودة الشاملة تعني تعريف فلسفة المؤسسة لكل فرد بها. وإنها تعمل على تحقيق رضا العميل ويكون ذلك من خلال دمج الأدوات والتقنيات والتدريب. لا سيما إن ذلك يشمل تحسناً مستمراً في العمليات داخل المؤسسة. وينتهي بنا كل ذلك لتحقيق منتجات وخدمات عالية الجودة (ويليامز، ٢٠٠٤: ٥)، وإدارة الجودة الشاملة تعني: أسلوب إدارة المؤسسة للوصول إلى إرضاء العميل من خلال برنامج شامل (الحكاري، ٢٠٠٦: ٧) أو هي: اتجاه حديث في الإدارة يركز على تقديم أفضل الخدمات الإنتاجية بأكفأ الأساليب وأقل التكاليف وأعلى المواصفات.

ويعرفها الباحث إجرائياً بأنها: منظومة من المعايير التي تقوم على مبادئ إدارة الجودة الشاملة: كالإدارة، وإدارة تزويد الجودة، وصياغة الرؤية والخطة، والتقييم، وتطوير رقابة العملية، وتطوير نظام الجودة، ومشاركة العاملين، ونظام الحوافز والمكافآت، والتركيز على متلقي الخدمة) بحيث تشتمل على خصائص ومعايير ينبغي توافرها في جميع عناصر العمليات التعليمية والتربوية بالمدرسة وتلبي احتياجات المجتمع المدرسي بحيث تعرض على عينة الدراسة من مديري المدارس ومعلميها للحكم على مدى توافرها أو مدى استخدامها في

تطوير الأداء المدرسي. أي هي مجموعة من الأنظمة الفاعلة؛ من أجل تطوير وتحسين عناصر العملية التعليمية بما يحقق تدريب العاملين، ويوفر احتياجات الطلاب، وتوقعات المجتمع، ويحقق أهداف المدرسة بدرجة كبيرة من الإتقان، وقد تكون أسلوباً حديثاً ومطوراً في عمل الإدارة التعليمية يرمي إلى توحيد جهود العاملين بهدف رفع مستوى جودة المنتج التعليمي في جميع الجوانب.

٢ - تقييم البرامج والأنشطة الرياضية: أما التقييم (Evaluation): فهي تلك العملية المنهجية المخططة التي تعنى بإصدار الأحكام على الصفة التي جرى قياسها، وتتضمن اتخاذ قرارات معينة بشأنها (معمر وآخرون، ٢٠٠٤: ٤)، ويعرفها الباحث إجرائياً: بأنها منظومة من الأبعاد التي تتعلق بالإدارة، وإدارة تزويد الجودة، وصياغة الرؤية والخطة، وتطوير رقابة العملية، ومشاركة العاملين وتستند كلها إلى معايير إدارة الجودة الشاملة (TQM) في مجموعة البرامج والأنشطة الرياضية التي توفرها عمادة شؤون الطلبة في جامعة آل البيت.

٣ - عمادة شؤون الطلبة: وهي إحدى العمادات الفاعلة في جامعة آل البيت، وتنطلق هذه العمادة من رسالة مفادها تقديم خدمة منتجة وقادرة ومتميزة من أجل رسم الصورة الواضحة لشخصية الجامعة وطلبتها وصقلها بما ينسجم مع مبادئ الثورة العربية الكبرى وفلسفة التعليم العالي الأردني بشكل عام وفلسفة جامعة آل البيت بشكل خاص، وتعزيز البنى الخدمية، ورفع مستوى الكفاءة القائمة فيها، واستقطاب المزيد من الطلبة للمشاركة في أنشطة الجامعة الداخلية والمساهمة في أنشطة المجتمع المحلي، والتعاون مع عمادات شؤون الطلبة في الجامعات الأردنية، لتقديم صورة مشرقة عن المجتمع المحلي ورفد المنتخبات الجامعية الأردنية المختلفة بلاعبين أكفيا لديهم المهارة والقدرة على التنافس، وتنفيذاً لفلسفة التعليم العالي في الأردن وتقوم مبادئها على ثلاثة مبادئ أساسية، وهي: التربية، والتعليم، والتدريب، والإشراف المباشر على التعليم الأكاديمي، ورسم الخطط التربوية اللازمة للنهوض بالتعليم الجامعي

الساعي لإخراج جيل عربي مؤمن بعروبيته، ودينه الإسلامي، ومنتم لمبادئ الثورة العربية الكبرى التي تقوم على مبادئ العدل والحرية والمساواة، وتأصيله في نفوس الطلبة إلى جانب الخدمات الكثيرة والأنشطة الطالبيية، وفيها وحدات متخصصة لرعاية الطلبة الأردنيين والوافدين وخدمتهم، ورعاية الأنشطة الثقافية والاجتماعية المتنوعة. إضافة للأنشطة الرياضية، والخدمات الإرشادية الصحية والنفسية؛ وتزويد الطلبة بالمهارات الحياتية كتأمين الدورات والورش اللازمة التي يقوم عليها مختصون مهرة من الجامعة ومن المجتمع المحلي (النظام الداخلي لجامعة آل البيت، ١٩٩٣).

الطريقة والإجراءات

وتشمل وصفاً لأفراد الدراسة، وأداة الدراسة، وإجراءات الصدق والثبات للأداة المستخدمة في الدراسة، كما تتناول وصفاً للمعالجات الإحصائية التي ستستخدم في تحليل البيانات، واستخراج النتائج، واعتمدت الدراسة على أسلوبين هما: تحليل المحتوى، وذلك من خلال جمع المعلومات المتوافرة في الدراسات السابقة والمقالات والبحوث والدوريات والنصوص والآثار والمعلومات المتعلقة بإدارة الجودة الشاملة وتطوير الأداء الإداري. كما تم دراسة النصوص والآثار والمعلومات بالتعليق عليها ثم تنظيمها وترتيبها وإدراجها وتوثيقها حسب مصادرها ومراجعها، والمنهج الوصفي التحليلي: إذ تنتمي هذه الدراسة إلى نوع البحوث الوصفية المسحية (Survey)، التي تستهدف تصوير، وتحليل، وتقويم خصائص مجموعة معينة، أو موقف معين يغلب عليه صفة التحديد (Oppenheim, 1998).

أفراد الدراسة:

تكونت الدراسة من (١٦١) مبحوثاً ومبحوثة من أعضاء الهيئة الإدارية والطلبة من المدربين والمنتفعين بالبرامج والأنشطة الرياضية التي تقدمها عمادة

شؤون الطلبة في جامعة آل البيت، وتم اختيارهم بطريقة قصدية، والجدول رقم (١) يوضح توزيع أفراد الدراسة بحسب الجنس وطبيعة البرنامج وطبيعة العمل.

جدول رقم (١)

توزيع أفراد الدراسة بحسب الجنس وطبيعة البرنامج وطبيعة العمل

العدد	ع	%
خصائص أفراد الدراسة		
الجنس		
ذكر	١٣	٨,٠٨%
أنثى	١٤٨	٩١,٩٢%
كلي	١٦١	١٠٠%
طبيعة البرنامج		
رياضي	٢٨	١٧,٣٩%
فني	٣٠	١٨,٦٤%
اجتماعي	٤٣	٢٦,٧٠%
ثقافي	٦٠	٣٧,٢٧%
كلي	١٦١	١٠٠%
طبيعة العمل		
موظف	٣٤	٢١,١٢%
طالب	١٢٧	٧٨,٨٨%
كلي	١٦١	١٠٠%

أداة الدراسة:

تم استخدام الاستبانة كوسيلة رئيسة لجمع البيانات من خلال استطلاع استجابات أفراد عينة الدراسة حول فاعلية معايير إدارة الجودة الشاملة في تقويم البرامج والأنشطة الرياضية، وتم تصميم الاستبانة من خلال مراجعة الأدب المتعلق بإدارة الجودة الشاملة، ومعرفة آراء ووجهات نظر المتخصصين بالإدارة وخبراء القياس والتقويم، ومعلومات شبكة الإنترنت، والخبرة الميدانية

للباحث. تكونت الأداة من جزأين: الأول، ويشتمل على معلومات شخصية عن أفراد الدراسة كالجنس وطبيعة البرنامج وطبيعة العمل، والثاني: يتكون من (٢٥) فقرة موزعة على خمس مجالات، وهي: (الإدارة، وإدارة تزويد الجودة، وصياغة الرؤية والخطّة، وتطوير رقابة العملية، ومشاركة العاملين) تصف فاعلية معايير إدارة الجودة الشاملة في تقويم البرامج والأنشطة الرياضية لدى عمادة شؤون الطلبة في جامعة آل البيت، وبنيت الأداة على شاكلة مقياس ليكرت الخماسي، وهي كالآتي: دائماً، غالباً، أحياناً، قليلاً، ولا تستخدم إطلاقاً، وتمثل رقمياً بالعلامات الآتية على الترتيب: (٥، ٤، ٣، ٢، ١).

صدق الأداة وثباتها: للتأكد من صدق الأداة ظاهرياً عُرضت على عدد من المتخصصين بالإدارة وخبراء في القياس والتقويم، من حيث الصياغة اللغوية، ووضوح الفقرات، ومدى انتماء الفقرة، وأي ملاحظات أخرى، وتم التعديل أو الإضافة بناء على الآراء الخاصة بالمحكمين، وبالنسبة للثبات فقد تم حسابه عن طريقة الاختبار وإعادة الاختبار (Test-Retest)، على عينة مكونة من (٣٥) فرداً من خارج عينة أفراد الدراسة بفارق أربع أسابيع بين التطبيق الأول والتطبيق الثاني ثم استخراج الباحث معامل الثبات باستخدام معامل ارتباط بيرسون (Pearson Correlation Coefficient) بين مجالات الاستبيان فيما بينها والأداة ككل (صدق التكوين) فتراوحت قيم معاملات الارتباط بين (٠,٧١ - ٠,٨٩)، ثم استخرجت معاملات الارتباط لكل مجال على حدة، حيث بلغت قيمة معامل الارتباط للإدارة (٠,٧١)، وبلغت قيمة معامل الارتباط لإدارة تزويد الجودة (٠,٧٣)، وبلغت قيمة معامل الارتباط لصياغة الرؤية والخطّة (٠,٨٩)، وبلغت قيمة معامل الارتباط لتطوير رقابة العملية (٠,٨١)، وبلغت قيمة معامل الارتباط لمشاركة العاملين (٠,٧٠). بصفة عامة يمكن القول أنّ هناك ارتباطاً بين فقرات الاستبانة فيما بينها، وبين مجالاتها. فكانت النتائج كما في الجدول رقم (٢).

جدول رقم (٢)

معاملات الارتباط بين المجالات منفردة والأداة ككل

الرقم	المجالات	قيمة معامل الارتباط
١.	الإدارة	٠,٧١
٢.	إدارة تزويد الجودة	٠,٧٣
٣.	صياغة الرؤية والخطة	٠,٨٩
٤.	تطوير رقابة العملية	٠,٨١
٥.	مشاركة العاملين	٠,٧٠
	الأداة ككل	٠,٧٦

يتضح من الجدول رقم (٢) أن هناك ارتباطاً إيجابياً قوياً يتراوح بين (٠,٧١-٠,٨٩) بين المجالات والأداة ككل، ووجد صدق التكوين للأداة ككل بأنه (٠,٧٦) مما يدل على صدق المقياس في قياس ما وضع لأجله.

أساليب معالجة البيانات وتحليلها، تمّ معالجة البيانات التي تمّ الحصول عليها من مجتمع الدراسة الميدانية إحصائياً باستخدام البرنامج الإحصائي للعلوم الاجتماعية (SPSS) من خلال الآتي: ترميز متغيرات الدراسة بطريقة واضحة، وإدخال بيانات الاستبانة المصححة مسبقاً إلى الحاسب الآلي. كما استخدمت أساليب التحليل الوصفي: كالتوزيعات التكرارية، ومقاييس النزعة المركزية ومقاييس التشتت، وأساليب التحليل الاستنتاجي كمعامل الارتباط بيرسون، وتحليل التباين الأحادي متعدد المتغيرات، والاختبار الإحصائي (Levene's Test for Equality of Variances)؛ للتحقق من الفروق.

متغيرات الدراسة

تشتمل الدراسة الحالية على عدد من المتغيرات:

- ١ - المتغيرات المستقلة: الجنس وله مستويان: ذكر، أنثى، وطبيعة البرنامج وله أربع مستويات: رياضي، فني، اجتماعي، ثقافي، وطبيعة العمل وله مستويان: موظف، طالب.

٢ - المتغيرات التابعة: استجابات أفراد عينة الدراسة على مجالات (الإدارة، وإدارة تزويد الجودة، وصياغة الرؤية والخطة، وتطوير رقابة العملية، ومشاركة العاملين) وما يندرج تحتها من فقرات لمعايير إدارة الجودة الشاملة في تقويم البرامج والأنشطة الرياضية لدى عمادة شؤون الطلبة في جامعة آل البيت.

نتائج الدراسة

هدفت هذه الدراسة التعرف على فاعلية معايير إدارة الجودة الشاملة في تقويم البرامج والأنشطة الرياضية لدى عمادة شؤون الطلبة في جامعة آل البيت، ومعرفة فيما إذا كانت هناك فروق ذات دلالة إحصائية تُعزى إلى متغيرات الجنس وطبيعة البرنامج وطبيعة العمل، وتم عرض النتائج مرتبة في ضوء أسئلة الدراسة.

نتائج السؤال الأول: ما فاعلية معايير الإدارة في تقويم البرامج والأنشطة الرياضية لدى عمادة شؤون الطلبة في جامعة آل البيت؟

أولاً: مجال الإدارة، يشتمل هذا المجال على (٨) فقرات، تصف كل فقرة فاعلية معايير الإدارة في تقويم البرامج والأنشطة الرياضية لدى عمادة شؤون الطلبة في جامعة آل البيت، لهذا تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والرتبة لكل فقرة من الفقرات والمجال ككل كما هو في جدول رقم (٣).

جدول رقم (٣)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والرتبة على الإدارة

الرقم	المجال الأول: الإدارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة
١	الاستثمار الأمثل لجميع الإمكانيات والموارد المادية والمالية والبشرية والتقنية في عمادة شؤون الطلبة.	٣,٤٨	٠,٩٦	٣
٢	المقدرة على التفكير بطريقة ابتكاريه.	٣,٢٥	١,٣٦	٧
٣	القدرة على التنبؤ بالمشكلات والوقاية منها.	٣,٥٧	١,١٧	٢

تابع/ جدول رقم (٣)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والرتبة على الإدارة

الرقم	المجال الأول: الإدارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة
٤	استخدام الأساليب العلمية في حل المشكلات وصناعة القرارات ومعالجة القضايا التي تواجه عمادة شؤون الطلبة.	٣,٧٥	٠,٩٥	١
٥	حرص أعضاء عمادة شؤون الطلبة على المشاركة في صناعة القرار وإنجاز المهمات بكفاءة وفعالية من أجل تحقيق أهداف جامعة آل البيت.	٣,٢٠	٠,٧٩	٨
٦	تطبيق عمادة شؤون الطلبة في جامعة آل البيت نظام فاعل للرقابة على الأداء وتقييم الإنجاز.	٣,٢٨	١,٠٠	٦
٧	تعزيز مبادئ المساواة والعدل وتكافؤ الفرص لرفع الروح المعنوية للمنتفعين من البرامج والأنشطة الرياضية.	٢,٣٢	٠,٨٩	٥
٨	تقوم عمادة شؤون الطلبة بتقديم المساعدة الممكنة لحل المشكلات وعلاج الصعوبات التي تواجه طلبة الجامعة.	٣,٣٤	٠,٩٨	٤
	المجال ككل	٣,٢٧	٠,٤٣	٢*

❖ ترتيب المجال بالنسبة للمجالات الأخرى.

يبين الجدول رقم (٣) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والرتبة لكل فقرة من فقرات مجال الإدارة والمجال ككل، ويلاحظ ان أعلى المتوسطات الحسابية لهذا المجال تراوحت بين (٣,٢٠-٣,٧٥) حيث احتلت الفقرة (٤)/ "استخدام الأساليب العلمية في حل المشكلات وصناعة القرارات ومعالجة القضايا التي تواجه عمادة شؤون الطلبة" المرتبة الأولى بمتوسط حسابي (٣,٧٥)، وجاءت الفقرة (٣)/ "القدرة على التنبؤ بالمشكلات والوقاية منها" في المرتبة الثانية بمتوسط حسابي (٣,٥٧)، وجاءت الفقرة (١)/ "الاستثمار الأمثل لجميع الإمكانيات والموارد المادية والمالية والبشرية والتقنية في عمادة شؤون الطلبة" في المرتبة الثالثة بمتوسط حسابي (٣,٤٨). مما يعني أن فاعلية معايير الإدارة في تقييم البرامج والأنشطة الرياضية لدى عمادة شؤون الطلبة في

جامعة آل البيت (متوسطة) حيث بلغ المتوسط الحسابي لاستجابات عينة الدراسة (٣,٢٧ : ٥,٠٠).

نتائج السؤال الثاني: ما فاعلية معايير إدارة تزويد الجودة في تقييم البرامج والأنشطة الرياضية لدى عمادة شؤون الطلبة في جامعة آل البيت ؟

ثانياً: مجال إدارة تزويد الجودة، يشتمل هذا المجال على (٤) فقرات، تصف كل فقرة فاعلية معايير إدارة تزويد الجودة في تقييم البرامج والأنشطة الرياضية لدى عمادة شؤون الطلبة في جامعة آل البيت، لهذا تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والرتبة لكل فقرة من الفقرات والمجال ككل كما هو في جدول رقم (٤).

جدول رقم (٤)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والرتبة على إدارة تزويد الجودة

الرقم	المجال الثاني: إدارة تزويد الجودة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة
٩	توظف عمادة شؤون الطلبة تكنولوجيا المعلومات في إدارة الموارد البشرية والمادية في الجامعة.	٣,٥٢	١,٠٢	٣
١٠	يتم توفير مختبرات الحاسوب ومراكز مصادر التعلم والتقنيات التعليمية المختلفة.	٣,٦٢	١,٠٠	٢
١١	ترتبط عمادة شؤون الطلبة بشبكات المعلومات العالمية عن طريق الإنترنت.	٢,٢٢	١,٢٠	٤
١٢	تعمل عمادة شؤون الطلبة على توفير الأنشطة التعليمية/ التعليمية للطلبة من أجل تعزيز التعلم والتعليم.	٣,٩٠	١,٠٤	١
	المجال ككل	٣,٣٢	٠,٥٥	١*

❖ ترتيب المجال بالنسبة للمجالات الأخرى.

يبين الجدول رقم (٤) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والرتبة لكل فقرة من فقرات مجال إدارة تزويد الجودة والمجال ككل، ويلاحظ ان أعلى

المتوسطات الحسابية لهذا المجال تراوحت بين (٢,٢٢-٣,٩٠) حيث احتلت الفقرة (١٢)/ "تعمل عمادة شؤون الطلبة على توفير الأنشطة التعليمية/ التعلمية للطلبة من أجل تعزيز التعلم والتعليم" المرتبة الأولى بمتوسط حسابي (٣,٩٠)، وجاءت الفقرة (١٠)/ "يتم توفير مختبرات الحاسوب ومراكز مصادر التعلم والتقنيات التعليمية المختلفة" في المرتبة الثانية بمتوسط حسابي (٣,٦٢)، وجاءت الفقرة (٩)/ "توظف عمادة شؤون الطلبة تكنولوجيا المعلومات في إدارة الموارد البشرية والمادية في الجامعة" في المرتبة الثالثة بمتوسط حسابي (٣,٥٢) مما يعني أن فاعلية معايير إدارة تزويد الجودة في تقييم البرامج والأنشطة الرياضية لدى عمادة شؤون الطلبة في جامعة آل البيت (متوسطة) حيث بلغ المتوسط الحسابي لاستجابات عينة الدراسة (٣,٣٢ : ٥,٠٠).

نتائج السؤال الثالث: ما فاعلية معايير صياغة الرؤية والخطّة في تقييم البرامج والأنشطة الرياضية لدى عمادة شؤون الطلبة في جامعة آل البيت ؟

ثالثاً: مجال صياغة الرؤية والخطّة، يشتمل هذا المجال على (٤) فقرات، تصف كل فقرة فاعلية معايير صياغة الرؤية والخطّة في تقييم البرامج والأنشطة الرياضية لدى عمادة شؤون الطلبة في جامعة آل البيت، لهذا تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والرتبة لكل فقرة من الفقرات والمجال ككل كما هو في جدول رقم (٥).

جدول رقم (٥)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والرتبة على صياغة الرؤية والخطّة

الرقم	المجال الثالث: صياغة الرؤية والخطّة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة
١٣	يوجد لدى عمادة شؤون الطلبة في جامعة آل البيت خطة رؤية واضحة وطويلة الأجل.	١,٧٠	٠,٧٦	٤
١٤	تعتمد عمادة شؤون الطلبة في صياغة خططها المستقبلية على منهجية التخطيط الاستراتيجي.	٣,٣٩	١,٠١	١

تابع/ جدول رقم (٥)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والرتبة على صياغة الرؤية والخطة

الرقم	المجال الثالث: صياغة الرؤية والخطة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة
١٥	تعتمد عمادة شؤون الطلبة عند وضع خططها على التشخيص الدقيق للبيئة الداخلية للجامعة.	٢,٧٥	٠,٩٣	٣
١٦	تستثمر عمادة شؤون الطلبة نتائج عمليات المتابعة والتقييم المستمر في تطوير الخطط والبرامج المستقبلية.	٣,٢٣	١,١٨	٢
	المجال ككل	٢,٧٧	٠,٦٤	٤*

❖ ترتيب المجال بالنسبة للمجالات الأخرى.

يبين الجدول رقم (٥) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والرتبة لكل فقرة من فقرات مجال صياغة الرؤية والخطة والمجال ككل، ويلاحظ أن أعلى المتوسطات الحسابية لهذا المجال تراوحت بين (١,٧٠-٣,٣٩) حيث احتلت الفقرة (١٤)/ "تعتمد عمادة شؤون الطلبة في صياغة خططها المستقبلية على منهجية التخطيط الاستراتيجي" المرتبة الأولى بمتوسط حسابي (٣,٣٩)، وجاءت الفقرة (١٦)/ "تستثمر عمادة شؤون الطلبة نتائج عمليات المتابعة والتقييم المستمر في تطوير الخطط والبرامج المستقبلية" في المرتبة الثانية بمتوسط حسابي (٣,٢٣)، وجاءت الفقرة (١٥)/ "تعتمد عمادة شؤون الطلبة عند وضع خططها على التشخيص الدقيق للبيئة الداخلية للجامعة" في المرتبة الثالثة بمتوسط حسابي (٢,٧٥) مما يعني أن فاعلية معايير صياغة الرؤية والخطة في تقييم البرامج والأنشطة الرياضية لدى عمادة شؤون الطلبة في جامعة آل البيت (ضعيفة) حيث بلغ المتوسط الحسابي لاستجابات عينة الدراسة (٢,٧٧: ٥,٠٠).

نتائج السؤال الرابع: ما فاعلية معايير تطوير رقابة العملية في تقييم البرامج والأنشطة الرياضية لدى عمادة شؤون الطلبة في جامعة آل البيت؟

رابعاً: مجال تطوير رقابة العملية، يشتمل هذا المجال على (٤) فقرات، تصف كل فقرة فاعلية معايير تطوير رقابة العملية في تقييم البرامج والأنشطة

الرياضية لدى عمادة شؤون الطلبة في جامعة آل البيت، لهذا تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والرتبة لكل فقرة من الفقرات والمجال ككل كما هو في جدول رقم (٦).

جدول رقم (٦)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والرتبة على تطوير رقابة العملية

الرقم	المجال الرابع: تطوير رقابة العملية	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة
١٧	يتم استقراء وجهات نظر الجميع من طلبة وعاملين لحثهم على المشاركة في تطوير الجودة.	٢,٤٠	٠,٥٦	٢
١٨	تُستخدم أدوات الجودة في عمادة شؤون الطلبة من أجل نجاح عملية التطوير المستمر.	١,٩٦	٠,٨٨	٤
١٩	تقوم عمادة شؤون الطلبة بجمع المعلومات الكافية عن تكلفة الجودة للاستفادة منها في البحث عن فرص التطوير.	٢,٦٩	١,٠٥	١
٢٠	يتوفر لدى عمادة شؤون الطلبة مواد تثقيفية وتدريبية حول مبادئ الجودة ومستجداتها.	٢,٣٠	٠,٨٩	٣
❖٥	المجال ككل	٢,٣٤	٠,٥٠	

❖ ترتيب المجال بالنسبة للمجالات الأخرى.

يبين الجدول رقم (٦) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والرتبة لكل فقرة من فقرات مجال تطوير رقابة العملية والمجال ككل، ويلاحظ ان أعلى المتوسطات الحسابية لهذا المجال تراوحت بين (١,٩٦-٢,٦٩) حيث احتلت الفقرة (١٩) /"تقوم عمادة شؤون الطلبة بجمع المعلومات الكافية عن تكلفة الجودة للاستفادة منها في البحث عن فرص التطوير" المرتبة الأولى بمتوسط حسابي (٢,٦٩)، وجاءت الفقرة (١٧) /"يتم استقراء وجهات نظر الجميع من طلبة وعاملين لحثهم على المشاركة في تطوير الجودة" في المرتبة الثانية بمتوسط حسابي (٢,٤٠)، وجاءت الفقرة (٢٠) /"يتوفر لدى عمادة شؤون الطلبة مواد تثقيفية وتدريبية حول مبادئ الجودة ومستجداتها" في المرتبة الثالثة بمتوسط حسابي

(٢,٣٠) مما يعني أن فاعلية معايير تطوير رقابة العملية في تقييم البرامج والأنشطة الرياضية لدى عمادة شؤون الطلبة في جامعة آل البيت (متوسطة) حيث بلغ المتوسط الحسابي لاستجابات عينة الدراسة (٢,٣٤ : ٥,٠٠).

نتائج السؤال الخامس: ما فاعلية معايير مشاركة العاملين في تقييم البرامج والأنشطة الرياضية لدى عمادة شؤون الطلبة في جامعة آل البيت ؟

خامساً: مجال مشاركة العاملين، يشتمل هذا المجال على (٥) فقرات، تصف كل فقرة فاعلية معايير مشاركة العاملين في تقييم البرامج والأنشطة الرياضية لدى عمادة شؤون الطلبة في جامعة آل البيت، لهذا تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والرتبة لكل فقرة من الفقرات والمجال ككل كما هو في جدول رقم (٧).

جدول رقم (٧)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والرتبة على مشاركة العاملين

الرقم	المجال الخامس: مشاركة العاملين	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة
٢١	يستخدم جميع العاملين في عمادة شؤون الطلبة سياسة الجودة كأداة لقياس مستوى مطابقة العمل مع معايير وقيم الجودة.	٢,٩١	٠,٨٦	٤
٢٢	يشيع الإحساس بتحقيق الذات لدى العاملين في عمادة شؤون الطلبة.	٣,١٢	١,٠٢	٣
٢٣	تحرص عمادة شؤون الطلبة على تحقيق التوازن بين احتياجات العاملين في الجامعة واحتياجات الجامعة.	٢,٦٨	١,٠٠	٥
٢٤	يسود الانضباط والنظام في عمادة شؤون الطلبة عند تنفيذ الأنشطة.	٣,٥٢	٠,٩٦	١
٢٥	يسود في عمادة شؤون الطلبة أجواء التعاون والعمل بروح الفريق الواحد.	٣,٢٥	٠,٩٥	٢
	المجال ككل	٣,١٠	٠,٥١	❖٣

❖ ترتيب المجال بالنسبة للمجالات الأخرى.

يبين الجدول رقم (٧) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والرتبة لكل فقرة من فقرات مجال مشاركة العاملين والمجال ككل، ويلاحظ ان أعلى المتوسطات الحسابية لهذا المجال تراوحت بين (٢,٦٨-٣,٥٢) حيث احتلت الفقرة (٢٤)/"يسود الانضباط والنظام في عمادة شؤون الطلبة عند تنفيذ الأنشطة" المرتبة الأولى بمتوسط حسابي (٣,٥٢)، وجاءت الفقرة (٢٥)/"يسود في عمادة شؤون الطلبة أجواء التعاون والعمل بروح الفريق الواحد" في المرتبة الثانية بمتوسط حسابي (٣,٢٥)، وجاءت الفقرة (٢٢)/"يشيع الإحساس بتحقيق الذات لدى العاملين في عمادة شؤون الطلبة" في المرتبة الثالثة بمتوسط حسابي (٣,١٢). مما يعني أن فاعلية معايير مشاركة العاملين في تقييم البرامج والأنشطة الرياضية لدى عمادة شؤون الطلبة في جامعة آل البيت (متوسطة) حيث بلغ المتوسط الحسابي لاستجابات عينة الدراسة (٣,١٠ : ٥,٠٠).

أما فيما يتعلق فاعلية معايير إدارة الجودة الشاملة في تقييم البرامج والأنشطة الرياضية لدى عمادة شؤون الطلبة في جامعة آل البيت، فقد تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والرتبة لكل مجال من المجالات والأداة ككل كما في جدول رقم (٨).

جدول رقم (٨)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والرتبة للمجالات والأداة ككل

الرقم	المجال	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	فاعلية معايير إدارة الجودة الشاملة في تقييم البرامج والأنشطة الرياضية
١	الإدارة	٣,٢٧	٠,٤٣	٢	متوسطة
٢	إدارة تزويد الجودة	٣,٣٢	٠,٥٥	١	متوسطة
٣	صياغة الرؤية والخطة	٢,٧٧	٠,٦٤	٤	متوسطة
٤	تطوير رقابة العملية	٢,٣٤	٠,٥٠	٥	ضعيفة
٥	مشاركة العاملين	٣,١٠	٠,٥١	٣	متوسطة
	الأداة ككل	٢,٩٦	٠,٣٠		متوسطة

يوضح الجدول رقم (٨) المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية، والرتبة لكل مجال من المجالات والأداة ككل، ويلاحظ أن المتوسطات الحسابية للمجالات تراوحت بين (٢,٣٤-٣,٣٢) حيث احتل المجال (٢) / "إدارة تزويد الجودة" المرتبة الأولى بمتوسط حسابي (٣,٣٢)، وجاء المجال (١) / "الإدارة" في المرتبة الثانية بمتوسط حسابي (٣,٢٧)، وجاء المجال (٥) / "مشاركة العاملين" في المرتبة الثالثة بمتوسط حسابي (٣,١٠)، وجاء المجال (٣) / "صياغة الرؤية والخطّة" في المرتبة الرابعة بمتوسط حسابي (٢,٧٧). كما جاء المجال (٤) / "تطوير رقابة العملية" في المرتبة الخامسة بمتوسط حسابي (٢,٣٤). يتضح مما سبق أن فاعلية معايير إدارة الجودة الشاملة في تقويم البرامج والأنشطة الرياضية لدى عمادة شؤون الطلبة في جامعة آل البيت (متوسطة) حيث بلغ المتوسط الحسابي لاستجابات عينة الدراسة (٢,٩٦ : ٥,٠٠).

نتائج السؤال السادس: هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى $(\alpha \geq 0,05)$ في فاعلية معايير إدارة الجودة الشاملة في تقويم البرامج والأنشطة الرياضية تُعزى إلى متغيرات الجنس وطبيعة البرنامج وطبيعة العمل؟

ولبيان ما إذا كان هناك فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة $(\alpha \geq 0,05)$ في فاعلية معايير إدارة الجودة الشاملة في تقويم البرامج والأنشطة الرياضية تُعزى إلى متغير الجنس على المجالات والأداة ككل فقد تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية، وإجراء الاختبار الإحصائي (Levene's Test for Equality of Variances)؛ للتحقق من الفرق بين المتوسطات الحسابية. كما في جدول رقم (٩).

جدول رقم (٩)

نتائج اختبار ليفين (Levene's Test) للفروق بين المتوسطات على المجالات والأداة ككل

المجال	الجنس	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة ف	مستوى الدلالة
الإدارة	ذكر	١٣	٣,٣٣	٠,٣٧	١,٥٠٣	٠,٢٢٢
	أنثى	١٤٨	٣,٢٧	٠,٤٤		
إدارة تزويد الجودة	ذكر	١٣	٢,٨٦	٠,٥١	٠,٠١٢	٠,٩١٤
	أنثى	١٤٨	٣,٣٦	٠,٥٣		
صياغة الرؤية والخطة	ذكر	١٣	٢,٥١	٠,٦٨	٠,١٠١	٠,٧٥١
	أنثى	١٤٨	٢,٧٩	٠,٦٤		
صياغة الرؤية والخطة	ذكر	١٣	٢,٨٨	٠,٥٣	٠,٠١١	٠,٩١٦
	أنثى	١٤٨	٢,٢٩	٠,٤٧		
مشاركة العاملين	ذكر	١٣	٣,٢٧	٠,٤٧	١,٨٤٤	٠,١٧٦
	أنثى	١٤٨	٣,٠٨	٠,٥١		
الأداة ككل	ذكر	١٣	٢,٩٧	٠,٣١	٠,٠٠٠	٠,٩٩٢٠
	أنثى	١٤٨	٢,٩٦	٠,٣٠		

يكشف جدول رقم (٩) عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في فاعلية معايير إدارة الجودة الشاملة في تقويم البرامج والأنشطة الرياضية تُعزى إلى متغير الجنس على المجالات والأداة ككل، ولمعرفة فيما إذا كان هناك فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \geq 0,05$) في فاعلية معايير إدارة الجودة الشاملة في تقويم البرامج والأنشطة الرياضية لدى عمادة شؤون الطلبة في جامعة آل البيت تُعزى إلى متغير طبيعة البرنامج على المجالات والأداة ككل لهذا فقد تمّ حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية، وإجراء تحليل التباين الأحادي (One-way ANOVA)؛ للتحقق من الفرق بين متوسطات تقديرات عينة الدراسة كما في جدول رقم (١٠).

جدول رقم (١٠)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للمجالات والأداة ككل بحسب متغير
طبيعة البرنامج

العدد	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	طبيعة البرنامج	المجالات
٢٨	٠,٤٠	٣,٠٩	رياضي	الإدارة
٣٠	٠,٣٧	٣,٠٤	فني	
٤٣	٠,٣٦	٣,٥١	اجتماعي	
٦٠	٠,٤٤	٣,٣١	ثقافي	
١٦١	٠,٤٣	٣,٢٧	كلي	
٢٨	٠,٤٤	٢,٩١	رياضي	إدارة تزويد الجودة
٣٠	٠,٦٨	٣,١٣	فني	
٤٣	٠,٣٢	٣,٦٣	اجتماعي	
٦٠	٠,٤٩	٣,٣٧	ثقافي	
١٦١	٠,٥٥	٣,٣٢	كلي	
٢٨	٠,٣٦	٢,٦٩	رياضي	صياغة الرؤية والخطة
٣٠	٠,٥٨	٢,١٥	فني	
٤٣	٠,٦٤	٣,٠٠	اجتماعي	
٦٠	٠,٥٨	٢,٩٤	ثقافي	
١٦١	٠,٦٤	٢,٧٧	كلي	
٢٨	٠,٣٧	٢,٥٨	رياضي	تطوير رقابة العملية
٣٠	٠,٤٢	٢,٢٠	فني	
٤٣	٠,٦٣	٢,٤١	اجتماعي	
٦٠	٠,٤٥	٢,٢٥	ثقافي	
١٦١	٠,٥٠	٢,٣٤	كلي	
٢٨	٠,٥٤	٢,٩٤	رياضي	مشاركة العاملين
٣٠	٠,٣٨	٢,٨٩	فني	
٤٣	٠,٣٧	٣,٣٤	اجتماعي	

تابع/ جدول رقم (١٠)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للمجالات والأداة ككل بحسب متغير طبيعة البرنامج

العدد	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	طبيعة البرنامج	المجالات
٦٠	٠,٥٧	٣,١٠	ثقافي	الأداة ككل
١٦١	٠,٥١	٣,١٠	كلي	
٢٨	٠,٢٢	٢,٨٤	رياضي	
٣٠	٠,١٧	٢,٦٨	فني	
٤٣	٠,٢٠	٣,١٨	اجتماعي	
٦٠	٠,٣١	٢,٩٩	ثقافي	
١٦١	٠,٣٠	٢,٩٦	كلي	

يتضح من الجدول رقم (١٠) أن تقديرات عينة الدراسة حول فاعلية معايير إدارة الجودة الشاملة في تقييم البرامج والأنشطة الرياضية لدى عمادة شؤون الطلبة في جامعة آل البيت وتُعزى إلى متغير طبيعة البرنامج على الأداة ككل. حيث بلغ أعلى متوسط حسابي لفئة نشاط اجتماعي (٣,١٨) بانحراف معياري (٠,٢٠)، يليه فئة نشاط ثقافي فقد بلغت أعلى المتوسطات الحسابية لهم (٢,٩٩) بانحراف معياري (٠,٣١). يليه فئة نشاط رياضي إذ بلغ متوسطهم الحسابي (٢,٨٤) بانحراف معياري (٠,٢٢)، ويليه فئة نشاط فني إذ بلغ متوسطهم الحسابي (٢,٦٨) بانحراف معياري (٠,١٧)، وللتعرف على ما إذا كان هناك فروق بين متوسط تقديرات عينة الدراسة حول فاعلية معايير إدارة الجودة الشاملة في تقييم البرامج والأنشطة الرياضية لدى عمادة شؤون الطلبة في جامعة آل البيت تُعزى إلى متغير طبيعة البرنامج على مجالات الدراسة والأداة ككل، تم استخدام تحليل التباين الأحادي (One-way ANOVA)، والجدول رقم (١١) يوضح ذلك.

جدول رقم (١١)

نتائج تحليل التباين الأحادي بحسب متغير طبيعة البرنامج على مجالات
الدراسة والأداة ككل

المجالات	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة ف	مستوى الدلالة
الإدارة	٤,٩٩١	٣	١,٦٦٤	١٠,٠٨٢	❖,٠,٠٠٠
	٢٥,٩٠٦	١٥٧	٠,١٦٥		
	٣٠,٨٩٧	١٦٠			
إدارة تزويد الجودة	١٠,٣٣٦	٣	٣,٤٤٥	١٤,٢٠٠	❖,٠,٠٠٠
	٣٨,٠٩٣	١٥٧	٠,٢٤٣		
	٤٨,٤٢٩	١٦٠			
صياغة الرؤية والخطة	١٥,٥٣٥	٣	٥,١٧٨	١٥,٨٧٥	❖,٠,٠٠٠
	٥١,٢١٢	١٥٧	٠,٣٢٦		
	٦٦,٧٤٧	١٦٠			
تطوير رقابة العملية	٢,٨٨٦	٣	٠,٩٦٢	٣,٩٦٣	❖,٠,٠٠٠
	٣٨,١٠٧	١٥٧	٠,٢٤٣		
	٤٠,٩٩٣	١٦٠			
مشاركة العاملين	٤,٥٣٧	٣	١,٥١٢	٦,٢٧٠	❖,٠,٠٠٠
	٣٧,٨٧٣	١٥٧	٠,٢٤١		
	٤٢,٤١٠	١٦٠			
الأداة ككل	٤,٨٣٢	٣	١,٦١١	٢٥,١٩٣	❖,٠,٠٠٠
	١٠,٠٣٧	١٥٧	٠,٠٦٤		
	١٤,٨٦٩	١٦٠			

❖ دالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \geq ٠,٠٥$).

يكشف جدول رقم (١١) وجود فروق ذات دلالة إحصائية في فاعلية معايير إدارة الجودة الشاملة في تقويم البرامج والأنشطة الرياضية لدى عمادة شؤون الطلبة في جامعة آل البيت تُعزى إلى متغير طبيعة البرنامج لصالح فئة

النشاط الاجتماعي على مجالات الدراسة والأداة ككل، ولبيان ما إذا كان هناك فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \geq 0,05$) في فاعلية معايير إدارة الجودة الشاملة في تقويم البرامج والأنشطة الرياضية لدى عمادة شؤون الطلبة في جامعة آل البيت تُعزى إلى متغير طبيعة العمل على المجالات والأداة ككل فقد تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية، وإجراء الاختبار الإحصائي (Levene's Test for Equality of Variances)؛ للتحقق من الفرق بين المتوسطات الحسابية. كما في جدول رقم (١٢). وتُفسر هذه النتيجة بأن فئة النشاط الاجتماعي تُعزز العمل التعاوني والانفتاح على الآخرين داخل الجامعة وخارجها فالتعزيز المعنوي والإثارة في الخدمة الاجتماعية قد تكون أكبر في هذا الجانب.

جدول رقم (١٢)

نتائج اختبار ليفين (Levene's Test) للفرق بين المتوسطات على المجالات والأداة ككل

المجال	طبيعة العمل	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة ف	مستوى الدلالة
الإدارة	موظف	٣٤	٣,٠٤	٠,٤٠	١,٥٠٣	٠,٢٢٢
	طالب	١٢٧	٣,٣٣	٠,٤٢		
إدارة تزويد الجودة	موظف	٣٤	٢,٧٩	٠,٤٥	٠,٠١٢	٠,٩١٤
	طالب	١٢٧	٣,٤٦	٠,٤٨		
صياغة الرؤية والخطة	موظف	٣٤	٢,٤٦	٠,٤١	٠,١٠١	٠,٧٥١
	طالب	١٢٧	٢,٨٥	٠,٦٧		
تطوير رقابة العملية	موظف	٣٤	٢,٥٣	٠,٢٩	٠,٠١١	٠,٩١٦
	طالب	١٢٧	٢,٢٩	٠,٥٣		
مشاركة العاملين	موظف	٣٤	٢,٩٧	٠,٤٨	١,٨٤٤	٠,١٧٦
	طالب	١٢٧	٣,١٣	٠,٥١		
الأداة ككل	موظف	٣٤	٢,٧٦	٠,١٦	٠,٠٠٠	٠,٩٩٢
	طالب	١٢٧	٣,٠١	٠,٣١		

يكشف جدول رقم (١٢) عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في فاعلية معايير إدارة الجودة الشاملة في تقويم البرامج والأنشطة الرياضية لدى عمادة شؤون الطلبة في جامعة آل البيت تُعزى إلى متغير طبيعة العمل على المجالات والأداة ككل.

مناقشة النتائج

مناقشة نتائج السؤال الأول: ما فاعلية معايير الإدارة في تقويم البرامج والأنشطة الرياضية لدى عمادة شؤون الطلبة في جامعة آل البيت ؟

كشفت النتائج في الجدول رقم (٣) أن فاعلية معايير الإدارة في تقويم البرامج والأنشطة الرياضية لدى عمادة شؤون الطلبة في جامعة آل البيت (متوسطة) حيث بلغ المتوسط الحسابي لاستجابات عينة الدراسة (٣,٢٧: ٥,٠٠)، ويمكن تفسير هذه النتائج بأن إدارة الجامعة وفرت لعمادة شؤون الطلبة كل الضروريات الفنية والإدارية وجميع سبل التسهيلات من دورات وبرامج ومدرسين مؤهلين يمتلكون خبرات فنية وإدارية مما انعكس إيجابياً على تفادي أي مُعوقات أو مُشكلات قد تعترض هذه البرامج المطروحة من قبل عمادة شؤون الطلبة أو التنبؤ بوجودها سلفاً مما جعل هذه البرامج ناجحة وذات مردود علمي وعملي على صعيد التعليم والتدريب وتحقيق المردود المتوقع من أهدافها العامة والخاصة وهذا النتاج العلمي والمعرفي بمختلف أشكاله وأنواعه يتطلب العناية بنظام يخضع لإدارة الجودة والتأكد من أن العملية التعليمية تم تحديدها ويتم تطبيقها بشكل فعال ويتم ذلك من خلال عملية المراقبة والمتابعة المستمرة، ويمكن تفسيرها أيضاً بوجود أهمية للتعليمات إذا كانت واضحة وجلية، ووجود تقييم موضوعي يعتمد على أسس واضحة وشفافة ووجود نواة لإدارة الأزمات من خلال وجود مؤشرات مسبقة لأسباب الأزمات وسبل مواجهتها وهذا يعتمد طبعاً على وجود أسس إدارة الجودة الشاملة فالجودة في التعليم من المعززات التي تجعل التعليم متعة وبهجة، وتتفق هذه النتيجة مع دراسة (Cheng-Chiou, 1994) من حيث وجود صلة تربط بين أساليب الإدارة لدى رؤساء الجامعات التعليمية، وبين أدائها لسلوكيات الإدارة.

مناقشة نتائج السؤال الثاني: ما فاعلية معايير إدارة تزويد الجودة في
تقويم البرامج والأنشطة الرياضية لدى عمادة شؤون الطلبة في جامعة آل
البيت ؟

أظهرت نتائج جدول رقم (٤) أن فاعلية معايير إدارة تزويد الجودة في
تقويم البرامج والأنشطة الرياضية لدى عمادة شؤون الطلبة في جامعة آل البيت
(متوسطة) حيث بلغ المتوسط الحسابي لاستجابات عينة الدراسة (٣,٢٢ :
٥,٠٠)، وتفسر هذه النتائج بإيجابية الحصول على قاعدة بيانات لتسهيل
الوصول إلى المعلومة بدرجة عالية من الأداء وتسهيلاً للوقت والجهد، وربط هذه
الشبكة بشبكات التواصل الاجتماعي عبر الشبكة العالمية، والاعتماد على
فهرسة المعلومات إلكترونياً؛ لأن التحسين المستمر هو أحد أسس إدارة الجودة
الشاملة ويتمثل في جهود لا تتوقف لتحسين الأداء، وجهود تهدف إلى تحسين
المدخلات والعمليات المؤدية لتحويل المدخلات إلى مخرجات، أي أنه يشمل أداء
العاملين والمباني والتجهيزات وطرق الأداء، وتمارس جهود التحسين المستمر من
خلال فرق العمل. فالطلبة يتلقون مخرجات العملية التعليمية والتدريبية حتى
يصل إلى مخرجات جيدة لا بد أن يكون ما سبقها متصفاً بالجودة. وتتفق هذه
النتيجة مع دراسة الشربيني (١٩٩٨)، وناجي (١٩٩٨)، وأيوب (٢٠٠٠)،
والقرعان (٢٠٠٥) من حيث ان توفر جميع الوسائل والوسائط في جميع
الجوانب التي تُعزز تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة مما يُظهر قبولاً حول
البرامج المطروحة خاصة فيما يتعلق بالتعليم والتدريب.

مناقشة نتائج السؤال الثالث: ما فاعلية معايير صياغة الرؤية والخطّة في
تقويم البرامج والأنشطة الرياضية لدى عمادة شؤون الطلبة في جامعة آل
البيت ؟

كشف جدول رقم (٥) أن فاعلية معايير صياغة الرؤية والخطّة في تقويم
البرامج والأنشطة الرياضية لدى عمادة شؤون الطلبة في جامعة آل البيت
(ضعيفة) حيث بلغ المتوسط الحسابي لاستجابات عينة الدراسة (٢,٧٧ : ٥,٠٠).

وتفسر هذه النتيجة بأن البرامج التي تُعدها عمادة شؤون الطلبة في جامعة آل البيت قد لا تستند الى تخطيط استراتيجي بعيد المدى ويُسبق بتخطيط وتجريب وانما يُعتمد على برامج جُربت وثبت نجاحها بدليل تزايد أعداد المُنتفعين منها من الطلبة. ورغم أهمية الجهود المبذولة في هذا الجانب إلا أن التصور المسبق عن الخطط والأهداف وعمليات التطوير والبرامج ومتطلبات التنفيذ وغيرها. إضافة إلى ضبط وتطوير النظام الإداري في يُعد ضعيفاً نسبياً، وهذا قد أدى إلى نتيجة مفادها ان وضوح الأدوار وتحديد المسؤوليات، والارتقاء بمستوى الطلاب في جميع الجوانب الجسمية والعقلية، والاجتماعية، والنفسية، والروحية، وضبط شكاوي ومشكلات الطلاب والإقلال منها ووضع الحلول المناسبة لها، وزيادة الكفاءة التعليمية ورفع مستوى الأداء لجميع الإداريين، والوفاء بمتطلبات الطلبة، وتوفير جو من التفاهم والتعاون والعلاقات الإنسانية السليمة بين جميع العاملين والمُدرّبين والطلبة يُعطي عملاً أكثر فعالية وتحقيقاً للأهداف. تتفق هذه النتيجة مع دراسة ناجي (١٩٩٨) من حيث إن مستوى رضا الطلبة منخفضاً بالنسبة للخطط الدراسية والكادر الأكاديمي والأنظمة والتعليمات الداخلية.

مناقشة نتائج السؤال الرابع: ما فاعلية معايير تطوير رقابة العملية في تقييم البرامج والأنشطة الرياضية لدى عمادة شؤون الطلبة في جامعة آل البيت ؟

أظهر جدول رقم (٦) أن فاعلية معايير تطوير رقابة العملية في تقييم البرامج والأنشطة الرياضية لدى عمادة شؤون الطلبة في جامعة آل البيت (متوسطة) حيث بلغ المتوسط الحسابي لاستجابات عينة الدراسة (٢,٢٤): (٥,٠٠). وتُفسر هذه النتيجة بأن لعمادة شؤون الطلبة في جامعة آل البيت دوراً فاعلاً وأساسياً في التحسين والتطوير بعد عمليات التقييم المرحلي والتقييم الختامي في نهاية البرامج والأنشطة الرياضية التي تطرحها للطلبة ومتابعة أي مُستجدات حول مبادئ الجودة وعناصرها فتمكين عمادة شؤون الطلبة في

جامعة آل البيت من تحليل المشكلات بالطرق العلمية الصحيحة والتعامل معها من خلال الإجراءات التصحيحية والوقائية لمنع حدوثها مستقبلاً، ورفع مستوى الوعي لدى الطلبة والمُدرّبين من خلال إبراز الالتزام بنظام الجودة، والترابط والتكامل بين الجميع والعمل عن طريق العمل بروح الفريق، وتطبيق نظام الجودة في التصميم والتخطيط والتنفيذ والتقييم لجميع البرامج والأنشطة الرياضية لدى عمادة شؤون الطلبة في جامعة آل البيت. تتفق هذه النتيجة مع دراسة أيوب (٢٠٠٠) من حيث تطوير أداء الجامعات الأردنية باستخدام نظام إدارة الجودة الشاملة.

مناقشة نتائج السؤال الخامس: ما فاعلية معايير مشاركة العاملين في تقويم البرامج والأنشطة الرياضية لدى عمادة شؤون الطلبة في جامعة آل البيت؟

أظهرت النتائج في الجدول رقم (٧) أن فاعلية معايير مشاركة العاملين في تقويم البرامج والأنشطة الرياضية لدى عمادة شؤون الطلبة في جامعة آل البيت (متوسطة) حيث بلغ المتوسط الحسابي لاستجابات عينة الدراسة (٣,١٠: ٥,٠٠)، وتفسر هذه النتيجة بعدة اعتبارات كإشاعة اجواء الانضباط والنظام وأجواء التعاون والعمل بروح الفريق الواحد، وتشجع المُدرّبين والطلبة على العمل الأفضل، وأهمية إدارة الجودة الشاملة في تحقيق الانضباط والتعاون والأداء الأفضل؛ لأن تحديث العمل وتطبيق إدارة الجودة الشاملة يستدعي إعادة النظر في رسالة المؤسسة وأهدافها وغاياتها واستراتيجيات تعاطيها مع تطوير وتحسين العمل ومعايير وإجراءات التقويم المتبعة فيها والتعرف على حاجات الطلبة وميولهم، والاهتمام بماهية التعليم والإعداد التي تحقق حاجات الطلبة وتلبي رغباتهم الآنية والمستقبلية، تتفق مع دراسة القرعان (٢٠٠٥) من حيث إن إدارة الجودة الشاملة هي النظام الذي بوسعه تحقيق التحسين في المؤسسات إذ إنها تعتمد على الشمولية في كل شيء والاستمرارية؛ لتحقيق الجودة وإيجابية مشاركة الموظفين.

كما أظهرت النتائج في الجدول رقم (٨) أن فاعلية معايير إدارة الجودة الشاملة في تقويم البرامج والأنشطة الرياضية لدى عمادة شؤون الطلبة في جامعة آل البيت (متوسطة) حيث بلغ المتوسط الحسابي لاستجابات عينة الدراسة (٢,٩٦ : ٥,٠٠)، وتفسر هذه النتائج بأن هناك شروطاً ومتطلبات لنجاح الجودة خاصة فيما يتعلق بالوسائل والوسائط من أجل الحصول على المعرفة وتعميمها وفاعلية الإدارة وانسجامها مع المستجدات الاثرائية والفاعلية المتوقعة من العاملين والمدرسين والعمل بروح الفريق الواحد، والعناية أيضاً برسم الخطط الواضحة والخاصة بالتعليم والتدريب عند وضع الاستراتيجية والأهداف، وإدارة عمليات التعليم بما يكفل وصول جميع المتعلمين إلى أقصى مستوى ممكن في تحقيق الأهداف، وتوظيف استراتيجية التعليم القائمة على البحث والاستقصاء وتنمية أساليب التفكير وتنمية القدرات التعليمية والتطويرية ضمن مجموعة متكاملة من المتطلبات الواجب توافرها في نظام الجودة المطبقة في المؤسسات التعليمية للوصول إلى خدمة تعليمية ذات جودة عالية.

مناقشة نتائج السؤال السادس: هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (٠,٠٥) في فاعلية معايير إدارة الجودة الشاملة في تقويم البرامج والأنشطة الرياضية تُعزى إلى متغيرات الجنس وطبيعة البرنامج وطبيعة العمل؟

كشفت النتائج عن وجود فروق ذات دلالة إحصائية في فاعلية معايير إدارة الجودة الشاملة في تقويم البرامج والأنشطة الرياضية لدى عمادة شؤون الطلبة في جامعة آل البيت تُعزى إلى متغير طبيعة البرنامج لصالح فئة النشاط الاجتماعي على مجالات الدراسة والأداة ككل. وتُفسر هذه النتيجة بأن فئة النشاط الاجتماعي تُعزز العمل التعاوني والانفتاح على الآخرين داخل الجامعة وخارجها فالتعزيز المعنوي والإثارة في الخدمة الاجتماعية قد تكون أكبر في هذا الجانب.

كما أظهرت النتائج عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في فاعلية معايير إدارة الجودة الشاملة في تقويم البرامج والأنشطة الرياضية لدى عمادة شؤون الطلبة في جامعة آل البيت تُعزى إلى متغير طبيعة العمل على المجالات والأداة ككل، ويمكن تفسير النتائج السابقة حول عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (٠,٠٥) في فاعلية معايير إدارة الجودة الشاملة في تقويم البرامج والأنشطة الرياضية تُعزى إلى متغيرات الجنس وطبيعة العمل أن جميع الباحثين لديهم معرفة متكافئة عن إدارة الجودة الشاملة دون أن يكون لفئة من الفئات فروقاً معنوية أكثر من غيرها فليس للذكور وليس للإناث أفضلية في الرؤى حول إدارة الجودة الشاملة وفعاليتها في تقويم البرامج والأنشطة الرياضية لدى عمادة شؤون الطلبة في جامعة آل البيت وهكذا الحال في مُتغير طبيعة العمل أو قد تكون القدرات العقلية والإدراكية للباحثين سواء كانوا من المدربين أم من الإداريين أم من الطلبة متقاربة نسبياً إضافة إلى تكافؤهم نسبياً من حيث القدرات والإمكانات والبيئة التعليمية والتدريبية التي تُعنى بإدارة الجودة الشاملة.

التوصيات

إن نتائج هذه الدراسة تقود إلى عدد من التوصيات العلمية والعملية، هي:

- ١ - ضرورة أن تُعزز إدارة جامعة آل البيت مبادئ إدارة الجودة الشاملة بشكل أكبر خاصة بعد التطوير والتحسين.
- ٢ - ضرورة أن تعمل إدارة جامعة آل البيت على وضع برامج شاملة ومتكاملة في خطة استراتيجية بعيدة المدى في الخطة الاستراتيجية وفقاً إلى تشخيص دقيق للبيئة الداخلية للجامعة.
- ٣ - ضرورة تعزيز العاملين والمدربين مادياً ومعنوياً وصولاً إلى تحقيق الذات وفقاً لسياسة الجودة ومطابقة العمل مع معايير وقيم الجودة.

The Effectiveness of Total Quality Management Standards in Evaluating Programs and Sports Activities at the Deanship of Student Affairs at Al al-Bayt University

Dr. Ismail S. Al'oon

Faculty of Educational Sciences - Al-alBayt University
H.K.J

Abstract

This study aims to identify the effectiveness of standards of total quality management in evaluating programs and sports activities at the Deanship of Student Affairs at the University of Al al-Bayt, A Sample (n=161) was purposefully selected from members of the governing body and students in the programs and sports activities offered by the Deanship of Student Affairs at Al al-Bayt University. A 25 - item questionnaire was developed distributed on five areas, namely: (administration, and management of supply quality, and the formulation of the vision and the plan, and developing the control process, and the participation of workers). Results indicate that the effectiveness of standards of total quality management in the evaluation of programs and sports activities at the Deanship of Student Affairs at the University of Al al-Bayt is medium. No statistically significant differences are attributable to the variables of gender and the nature of work. Statistically significant differences exist attributable to the variable nature of the program in favor of a class of social activity. A number of recommendations are cited.

المراجع

- ١ - أبو نبعة، عبد العزيز (٢٠٠٤). دراسات في تحديث الإدارة الجامعية، ط١. عمان، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع.
- ٢ - أيوب، علي محمد (٢٠٠٠). تقدير مدى فاعلية استخدام نظام إدارة الجودة الشاملة في تطوير أداء الجامعات الأردنية. رسالة ماجستير، جامعة اليرموك، الأردن.
- ٣ - جودة، محفوظ أحمد (٢٠٠٤). إدارة الجودة الشاملة - مفاهيم وتطبيقات. عمان: دار وائل للنشر.
- ٤ - حسان، حسان محمد (١٩٩٤). ضبط جودة التعليم: مفهومه، أهميته، وعلاقته بالمدخلات والمخرجات والنظرة النقدية، ندوة ضبط جودة التعليم العام في دولة الكويت بين الواقع والطموح. الكويت: مركز البحوث التربوية والمناهج وزارة التربية.
- ٥ - الحكاري، لما حسن (٢٠٠٦). مدى إمكانية تطبيق إدارة الجودة الشاملة على الكليات الأهلية بمدينة جدة. رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التربية، جامعة أم القرى، السعودية.
- ٦ - السرحان، محمد صالح (١٩٩٨). الرضا الوظيفي لدى معلمي ومعلمات المرحلة الأساسية في مديرية التربية والتعليم للواء البادية الشمالية. رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الآداب والعلوم، جامعة آل البيت، المفرق.
- ٧ - الشربيني، الهلالي (١٩٩٨). إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم الجامعي والعالي، رؤية مقترحة. مجلة كلية التربية بالمنصورة، (٣٧)، مصر.
- ٨ - الصالحي، نبيل (٢٠٠٦). التخطيط للتحسين في إطار ضمان الجودة (ACT. No. 1.A.8.12.2)، وكالة هيئة الأمم المتحدة للإغاثة والتشغيل، دائرة التربية والتعليم، مركز التطوير التربوي، غزة.

- ٩ - القاضي، فؤاد (١٩٩٥). التطوير التنظيمي: الخصائص المميزة وإمكانية الاستفادة منه في إحداث التنمية. مجلة الإدارة العامة، مجلد ٢٧، عدد ٣.
- ١٠ - عبد الجواد، عصام الدين نوفل (٢٠٠٠). ضبط الجودة الكلية وتطبيقاتها في مجال التربية. مجلة التربية، مركز البحوث التربوية والمناهج بوزارة التربية الكويتية، السنة (٩)، العدد (٣٠).
- ١١ - عليمات، صالح ناصر (٢٠٠٤). إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات التربوية، الطبعة الأولى. عمان: دار الشروق للنشر والتوزيع.
- ١٢ - القحطاني، سليمان محمد (١٩٩٧). العلاقة بين مستوى التدين والرضا الوظيفي والإنتاجية في العمل. رسالة دكتوراه منشورة، جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية، كلية العلوم الاجتماعية، الرياض، المملكة العربية السعودية.
- ١٣ - القريوتي، محمد قاسم (٢٠٠١). الإصلاح الإداري بين النظرية والتطبيق. الأردن، عمان: دار وائل للنشر.
- ١٤ - القرعان، أحمد محمد (٢٠٠٥). تطوير أنموذج لقياس درجة تطبيق إدارة الجودة الشاملة في الوحدات الإدارية في الجامعات الأردنية، أطروحة دكتوراه غير منشورة، جامعة عمان العربية للدراسات العليا، عمان - الأردن.
- ١٥ - معمر مجدي ومحمد سلامة ومصعب عبوشي وعماد الحاج (٢٠٠٤). القياس والتقويم في التكنولوجيا، محتوى وأساليب التكنولوجيا (٢)، الإدارة العامة للتدريب والإشراف التربوي، وزارة التربية والتعليم العالي، السلطة الوطنية الفلسطينية.
- ١٦ - المعمرى، سيف بن سعيد بن ماجد (٢٠٠٤). فاعلية إدارة المدرسة الثانوية وتوجهات تطويرها في ضوء برنامج التطوير التربوي بسلطنة عُمان. أطروحة دكتوراه غير منشورة، الجامعة الأردنية، عمان، الأردن.
- ١٧ - ناجي، فوزية (١٩٩٨)، إدارة الجودة الشاملة والإمكانات التطبيقية في

مؤسسات التعليم العالي، حالة دراسية. جامعة عمّان الأهلية، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية، إدارة الأعمال، جامعة اليرموك، الأردن.

١٨ - نشوان، جميل (٢٠٠٤). تطوير كفايات المشرفين الأكاديميين في التعليم الجامعي في ضوء مفاهيم إدارة الجودة الشاملة في فلسطين. ورقة عمل أعدت لمؤتمر النوعية في التعليم الجامعي الفلسطيني - جامعة القدس - رام الله.

١٩ - نشوان، يعقوب حسين ونشوان، جميل عمر (٢٠٠٤). السلوك التنظيمي في الإدارة والإشراف التربوي، (الطبعة الثانية)، عمان: دار الفرقان للنشر والتوزيع.

٢٠ - ويليامز، ريتشارد. ل (٢٠٠٤). أساسيات إدارة الجودة الشاملة، مكتبة جرير، ط١، الرياض.

- 21 - Bassioni, A. (2004). Performance Measurement in Construction. **Journal of Management in Engineering**, 20(2), 42-50.
- 22 - Carney, Stephen (2002). Globalisation, Neo-liberalism and the Limitations of School Effectiveness Research in Developing Countries: the case of Nebal. **Globalisation, Societis and Education**, 1(1), 87-101.
- 23 - Cheng-Chiou, Huang, (1994). Assessing the Leadersip Styles and Total Quality Leadership Behaviors Presidents of Four-Year University and Colleges that Have Implemented the Principles of Total Quality Management, **DIA**. A89-02, p612.
- 24 - Chorn, N.H. (1991). Total Quality Management: Panacea or Pitfall? **International J. of Physical Distribution and Logistics Management**, 21, 31-35.
- 25 - Cohen, Steven & Ronald (1993). **Total Quality Management in Government**. San Francisco: Jossey- Bass.
- 26 - Dibiasse, David (2005). Using the 5 Pillar Framework, **Distance Education Report**, 9(7), 1-7.
- 27 - Hyde, Alberc (1992). The Proverbs Of Total Quality Management:

- Recharting the path to the Quality Improvement In The Public Sector. **Public Productivity & Management Review**, 16(1), 25-37.
- 28 - Morgan, C. & Murgatroyd, S. (1994). **Total Quality management in the public sector: An International Perspective**. Buckingham: Open University Press.
- 29 - Mosimann, R.; Mosimann, P.; & Dussault, K. (2007). **The Performance Manager**. ISBN 978-0-9730124-1-5.
- 30 - Nighingale, P.; & O'Neil, M. (eds.) (1994). **Achieving Quality Learning in Higher Education**. NY: Routledge.
- 31 - Oppenheim, A. N. (1998). **Questionnaire Design, Interviewing and Attitude Measurement**. (England: Gower Publishing Company Limited.
- 32 - Revilla, P.; Gonzales, M.; Gonzalez, M.; & Quesada, J. (2004). Data editing by reporting enterprises. **Statistical Journal of the UN Economic Commission for Europe**, 21(1), 67-74.

