

مفهوم إدارة الجودة الشاملة كمدخل لتطوير العمل الإداري بالاتحاد الليبي لألعاب

د. محمد البهلول العلوص

أ. محمد عبدالله رمضان الحاج

ملخص البحث

يهدف البحث إلي التعرف على إدراك ووعي المسؤولين والإداريين لمفهوم إدارة الجودة الشاملة، كمدخل لتطوير العمل الإداري بالاتحاد الليبي لألعاب القوى، واستخدم الباحثان المنهج الوصفي لملائمته لطبيعة البحث، وتم اختيار عينة البحث بالطريقة العشوائية من اللجان العاملة بالاتحاد الليبي لألعاب القوى ، والبالغ عددها (40) شخص، منهم (30) شخصاً للدراسة الأساسية و(10) أشخاص أجريت عليهم الدراسة الاستطلاعية ، وتوصل إلي عدة نتائج أهمها : ضرورة استخدام وتطبيق مفهوم إدارة الجودة الشاملة بالاتحاد الليبي لألعاب القوى وفق أسس علمية حتى يتمكن المسؤول الإداري من الوقوف على المستجدات الإدارية الحديثة وتطويرها وفق نظام إدارة الجودة الشاملة .

1/1 المقدمة و مشكلة البحث

أن تعبير الجودة ليس تعبيراً جديداً ولكنه له مفهوم سابق وأصيل في الدين وخير دليل على ذلك ما جاءت به الآيات القرآنية التالية: قال تعالى ((صنع الله الذي أتقن كل شيء)) [النمل- الآية 88] ، ((الذي خلق الموت والحياة ليبلوكم أيكم أحسن عملاً)) [الملك- الآية 2] ، ((إنا لا نضيع أجر من أحسن عملاً)) [الكهف- الآية 30] ، وعن الرسول صلى الله عليه وسلم " إن الله يحب إذا عمل أحدكم عملاً أن يتقنه " (رواه مسلم)، ولذا يتضح أن الجودة هي الإتيان والعمل الحسن .

فقد بدأ مفهوم إدارة الجودة الشاملة بالظهور في الثمانينيات من القرن العشرين، حيث يتضمن هذا المفهوم جودة العمليات بالإضافة إلى جودة الإنتاج، ويركز على العمل الجماعي وتشجيع مشاركة العاملين واندماجهم، بالإضافة إلى التركيز على العملاء ومشاركة الموردين، وقد بدأت بعض الكليات في الفترة الأخيرة بتدريس مادة إدارة الجودة الشاملة ضمن تخصصاتها، إيماناً منها بدور الجودة الفعال في عمليات التنمية والتطوير .

وينكر عبد الرزاق القلاي (2018) أن إدارة الجودة الشاملة قد تبلورت في فلسفة إدارية متكاملة تتعامل مع القضية المحورية الأساسية التي تهتم بها جميع المتطلبات، وهي إرضاء العملاء والمحافظة على ولائهم للمنظمة وذلك بتقديم السلع أو الخدمات التي يحتاجونها وفق ما يرتضونه من مواصفات وفي التوقيت المناسب وفي حدود التكلفة التي يفضلونها. (عبدالرزاق القلاي 2018، صفحة 1)

وتعد إدارة الجودة الشاملة إحدى الاتجاهات الحديثة في الإدارة، حيث تقوم فلسفتها على مجموعة من المبادئ التي يمكن للإدارة أن تتبناها لغرض الوصول إلى أفضل أداء ممكن، مما يساعدها في حل الكثير من المشكلات والصعوبات المتعلقة بالجودة وتحسين الأداء .

وفي هذا الصدد يشير عمر قشطة (2018) إلى أن نتيجة مواجهة المنظمات وإدارتها بكافة تنظيماتها لضغوط وتحولات سريعة في التطور الإداري وتصاعد قوى التغيير في مواطن كثيرة من العالم، تزداد أهمية مواجهة هذه التغيرات المستمرة من خلال مفاهيم جديدة للهيئات والمنظمات، ومن أهم هذه المداخل هو مدخل إدارة الجودة الشاملة.(عمر قشطة 2018، صفحة 151)

كما أن التحولات سوف تلقي بظلالها على بيئة النظام العالمي، وأنماط التفاعلات السائدة فيه والنتائج والتبعات المترتبة عليها، ولهذا يجب أن تتطلع المؤسسات والمنظمات جميعها بجميع مستوياتها إلى إحداث تطوير وتحديث مستمر في أساليب نظمها الإدارية وبرامجها كي تواكب التطور الإداري على مستوى العالم. (محمد القريوني 2000 صفحة 64)

لذلك لجأت الكثير من مؤسساتنا إلى تبني بعض الأساليب الإدارية التي أثبتت فاعليتها في تحسين الإنتاجية، ومنها أسلوب الجودة الشاملة، نظراً لأنه يجمع بين الكثير من الأفكار الحديثة عن ثقافة واستراتيجيات الإدارة، كما

أنه يعد أسلوباً شاملاً للتطوير التنظيمي ولإقناع هذه المؤسسات بأن تحسين جودة عمل المؤسسة يقود إلى تحسين إنتاجيتها.

كما يذكر عبد الرحمن توفيق (2003) أن إدارة الجودة الشاملة تتخذ القرارات والأنشطة كافة، ويتم تزويد الاستراتيجيات والسياسات والعمليات والتقييم الذاتي والسلوكيات المؤسسية بها، ويتم وضعها من خلال عمليات تكرارية تحت قيادة الإدارة العليا. (عبد الرحمن توفيق 2003، صفحة 112)

ويضيف حسن الشافعي (2003) أن إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات الرياضية هي كل أنشطة ووظائف الإدارة التي تطبق في المؤسسات الرياضية، والتي يقوم بتحديد أهداف الجودة وسياساتها، ومسؤولياتها، وتطبيقها، بواسطة تخطيط الجودة وضبط وتوكيد الجودة وتحسين الجودة بداخل نظام الجودة. (حسن الشافعي 2003، صفحة 56)

كما يذكر وليد المرغني (2014) بأن هناك اهتمام كبير بتطبيق إدارة الجودة الشاملة في جميع المؤسسات، لاسيما الرياضية منها، وذلك لعدة أسباب منها: اتصافها بالشمولية في كافة المجالات، والمساهمة في اتخاذ القرارات وحل المشكلات بسهولة ويسر، وعدم جدوى بعض الأنظمة والأساليب الإدارية في تحقيق الجودة المطلوبة، ومواكبة نظام الجودة مع خطط التنمية الحديثة، وتدعيم الترابط والتنسيق بين إدارات المؤسسة ككل. (وليد المرغني 2014، صفحة 3)

وتوجد عدة مبادئ لإدارة الجودة الشاملة والتي تساعد على تحقيق كل من الكفاءة والفاعلية عند تطبيق إدارة الجودة الشاملة بالمؤسسات الرياضية، حيث يتطلب ذلك التزام كل من الإدارة العليا والوسطى والتنفيذية بها وإتباع السلوك الصحيح للجودة من خلال العاملين بالمؤسسة الرياضية بجميع المستويات الإدارية الثلاثة، حيث حددها حسن الشافعي (2003) بأنها تسعة مبادئ نذكر منها

التخطيط لتحقيق الأهداف المطلوبة التنظيم الرسمي وتطبيق مبادئ التنظيم توفير وسائل الاتصال المناسبة بين المستويات الإدارية و التركيز على المستفيد (المدرّب - الإداري) (حسن الشافعي 2003، صفحة 186)

يشير رشاد تمار (2015) أن نجاح الإدارة في المجال الرياضي لا يتوقف على مجرد توافر البيئة الأساسية أو الدعم المالي، بل يتوقف على نجاح وكفاءة العمل الإداري في الإدارة الرياضية التي تدرك أهمية إدارة الجودة الشاملة. (رشاد تمار 2015، صفحة 8)

ومن هنا رأى الباحثان بأنه من الضروري وضع تصور مقترح لهذه المشكلة، ألا وهي عدم قدرة الإدارة الرياضية على الإسهام في تطوير العمل الإداري في بعض الاتحادات الرياضية، وكذلك عدم قدرة المسؤولين والعاملين على بناء وتطوير قدراتهم العلمية وفق أسس علمية حتى يتمكن المسؤول الإداري من الوقوف على المستجدات الإدارية الحديثة في الاتحادات الرياضية وتطويرها وفق نظام إدارة الجودة الشاملة .

وقد أكدت العديد من الدراسات والأبحاث العلمية على أهمية تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات الرياضية المختلفة، كاللجنة الأولمبية، والاتحادات الرياضية، والأندية الرياضية، من خلال اقتناع وإيمان الإدارة العليا بفلسفة مفهوم إدارة الجودة الشاملة والعمل على اختيار القيادات العاملة وتطوير العمل الإداري بها، وذلك للحد من الأخطاء والإسراف، وأيضاً التوجيه ومتابعة المشرفين ونقل هذه الفلسفة لهم، والتركيز على التحسين والتطوير، وأيضاً الإعداد والتدريب وصقل العاملين بالاتحادات الرياضية، أساس من أسس إدارة الجودة الشاملة.

2/1 أهمية البحث: يمكن إيجازها في ما يلي:

ومن منطلق الاهتمام ببعض الاتحادات الرياضية تكمن أهمية البحث في إبراز دور مفهوم إدارة الجودة الشاملة في تطوير وتحسين الاتحاد الليبي لألعاب القوى بصفة مستمرة، كما أنها تلقي الضوء على مفهوم يتسم بالحدث في توجيهات العمل الإداري بهيئة من الهيئات الرياضية، وهي الاتحادات الرياضية، وكذلك أهمية المساهمة في الحصول على المعلومات الجديدة، من خلال نتائج هذا البحث، والتي تعيد العاملين في المجال الرياضي بصفة عامة، والاتحادات بصفة خاصة (الاتحاد الليبي لألعاب القوى).

كما تظهر أهمية هذا البحث في وضع نتائج هذا البحث في أيدي المسؤولين في الاتحادات الرياضية الليبية.

3/1 أهداف البحث

1 هدف هذا البحث إلى التعرف على إدراك ووعي المسؤولين والإداريين لمفهوم إدارة الجودة الشاملة، وأثرها على تطوير العمل الإداري بالاتحاد الليبي لألعاب القوى.

-5

4/1 تساؤل البحث

1 - هل هناك إدراك ووعي بمفهوم إدارة الجودة الشاملة لدى المسؤولين والإداريين في تطوير العمل الإداري بالاتحاد الليبي لألعاب القوى.

5/1 مصطلحات البحث

الجودة: - هي مجموعة من الصفات والخصائص للسلعة أو الخدمة التي تؤدي قدرتها على تحقيق رغبات معلنة أو مفترضة.

إدارة الجودة الشاملة: - هي ترجمة للنص الإنجليزي Total Quality Management هي فلسفة ومجموعة من المبادئ والأساليب والوسائل الفنية والجهود والمهارات المتخصصة، التي تؤدي إلى التحسين المستمر للأداء

على كافة المستويات باستخدام كافة الموارد المادية والبشرية المتاحة والالتزام والانضباط والاستمرارية لمواجهة احتياجات وتوقعات المستفيد أو العميل وتحقيقه رضائه وسعادته.

العمل الإداري: - هو ذلك النشاط الإداري المتعلق بتحقيق الأهداف والنتائج المرغوبة التي يجب تحقيقها باستخدام الموارد البشرية وغيرها من الموارد المساعدة.

الاتحاد الليبي لألعاب القوى: - تأسس الاتحاد الليبي لألعاب القوى سنة 1962 ، ويعتبر ثالث اتحاد تأسيساً في ليبيا، ويشرف على عدة اتحادات فرعية ولجان فنية مختلفة، منها لجنة المسابقات ولجنة التحكيم ولجنة شؤون أوقيد اللاعبين ولجنة الطعون، كذلك يقوم بإعداد كوادرفنية في مجال اللعبة لنشرها والارتقاء بمستوياتها(تعريف إجرائي)

1/2 الدراسات المشابهة

1-دراسة عبد الرزاق الملوس (2022)، بعنوان "مقترح تطوير الرياضة الليبية في ضوء إدارة الجودة الشاملة" وتهدف هذه الدراسة لدعم والتزام الإدارة العليا تجاه تحقيق إدارة الجودة الشاملة، حيث استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي، وكانت عينة الدراسة متمثلة في الهيئة العامة للشباب والرياضة وعددهم (58) محبوث، والاتحادات الرياضية العامة وعددهم (39)، اتحاد رياضي وعددهم (200) محبوث، وكانت أهم من نتائج الاهتمام بأراء العاملين فيما يخص مصادر وأفكار والتحسين والتطوير، وكذلك العمل على تطوير المناخ الثقافي والتنظيمي بالاتحادات الرياضية العامة، من خلال إقامة ندوات ودورات لتدعيم مفهوم وتطوير العمل الإداري.

2-2-دراسة عمر نصر الله قشطة (2018) بعنوان "مقترح للإدارة بالجودة الشاملة في الأندية الرياضية الفلسطينية"

وتهدف الدراسة للتعرف على التصور المقترح للإدارة بالجودة الشاملة بالأندية الرياضية الفلسطينية، وذلك من خلال تطبيق معايير الجودة الشاملة لوضع إطار متكامل لتوفير الظروف الملائمة للتطبيق الناجح والفعال لمعايير الجودة الشاملة بالأندية الرياضية الفلسطينية، واستخدم الباحث المنهج الوصفي المسحي، وكان مجتمع البحث إدارات بعض الأندية الرياضية الفلسطينية، وكانت عينة البحث (110) عضواً من أعضاء مجالس الأندية الرياضية، واستخدام الاستبانة كأداة من أدوات جمع البيانات، وتوصلت الدراسة إلى وضع التصور المقترح لإدارة الجودة الشاملة في الأندية الرياضية الفلسطينية من خلال إدراك الإدارة العليا لمعايير وثقافة الجودة الشاملة.

2-3-دراسة أسماء مصطفى أبو حمدة (2020)، بعنوان "معايير الجودة الشاملة في الاتحاد الفلسطيني لكرة السلة من وجهة نظر إدارات الأندية والمدربين"

يهدف البحث إلى التعرف إلى درجة تطبيق معايير الجودة الشاملة لدى اتحاد كرة السلة الفلسطيني من وجهة نظر إدارة الأندية والمدربين، حيث استخدمت الباحثة المنهج الوصفي بالأسلوب المسحي، وكانت عينة الدراسة

متمثلة في الإداريين والمدربين بالاتحاد الفلسطيني لكرة السلة، وكانت أهم النتائج مستوى تطبيق معايير الجودة الشاملة من وجهة نظر إدارة الأندية والمدربين جاءت متوسطة لجميع مجالات إدارة الجودة الشاملة.

2-4- دراسة عمر نصر قشطه (2007)، بعنوان "الوعي بمفهوم وأهمية إدارة الجودة الشاملة لتطوير عمل إدارة الاتحادات الرياضية الفلسطينية"

ويهدف البحث إلى التعرف على الوعي بمفهوم وأهمية إدارة الجودة الشاملة لدى المسؤولين بإدارة الاتحادات الرياضية الفلسطينية، واستخدم الباحث المنهج الوصفي بأسلوب الدراسات المسحية، تم اختيار مجتمع البحث كعينة عمدية شملت جميع أعضاء مجالس الإدارة وجميع أعضاء الجهازين الإداري والفني باتحاد ألعاب القوى وكرة القدم الفلسطينية والبالغ عددهم (155) فرداً، وبعد استبعاد (30) فرداً للدراسة الاستطلاعية، أصبحت عينة البحث (85) فرداً، وكانت أهم النتائج عدم وعي وفهم إدارة الاتحادات والأندية الرياضية الفلسطينية لأهمية مفهوم إدارة الجودة الشاملة، وكذلك عدم استخدام تكنولوجيا المعلومات في إدارة الأعمال للاتحادات وأنها لا تؤدي لأداء الأعمال بشكل صحيح في أقل وقت وجهد وتكلفة.

2-5- دراسة أوبيك ماركيس Oebbecke markees (1998) بعنوان "تحو إطار إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات فرق رياضية المحترفين"

وتوصلت إلى أن استراتيجيات الجودة الشاملة تؤثر في نتائج الجودة، وجود علاقة طردية بين المناخ التنظيمي والنتائج المتعلقة بالجودة، تم التوصل لإدارة صالحة لتحديد مدى تطبيق المؤسسات الرياضية لهذه الفلسفة.

3. إجراءات البحث

1/3: منهج البحث: استخدم الباحثان المنهج الوصفي بأسلوبه المسحي لمناسبته وطبيعة البحث لتحقيق أهدافه.

2/3: مجتمع البحث: اشتمل مجتمع البحث على جميع العاملين بالاتحاد الليبي لألعاب القوى.

3/3 مجالات البحث:

المجال البشري: العاملين بالاتحاد الليبي لألعاب القوى.

المجال الزمني: الفترة الزمنية من 2023/2/7 حتى 2023/3/7م.

المجال المكاني: بالاتحاد الليبي لألعاب القوى.

4/3: عينة البحث: تم اختيار عينة البحث بالطريقة العشوائية من مجتمع البحث من اللجان العاملة بالاتحاد الليبي لألعاب القوى، والبالغ عددهم (40) شخص، منهم (30) شخصاً للدراسة الأساسية و(10) أشخاص أجريت عليهم الدراسة الاستطلاعية.

5/3: أدوات جمع استخدم الباحثان استمارة استبيان لجمع البيانات وذلك من خلال السؤال التالي هل هناك إدراك ووعي بمفهوم وأهمية إدارة الجودة الشاملة لدى المسؤولين الإداريين في تطوير العمل الإداري بالاتحاد الليبي لألعاب القوى؟ وكذلك من خلال اطلاع الباحثان على العديد من المراجع العلمية الحديثة والدراسات السابقة والبحوث العلمية وإجراء العديد من المقابلات الشخصية مع بعض الخبراء والمحكمين المختصين.

المعاملات العلمية:

أولاً: اختبار صدق الأداة:

- صدق المحتوى: للتأكد من صدق أداة البحث ، قام الباحثان بإعداد أداة البحث "استمارة الاستبيان" حول مفهوم إدارة الجودة الشاملة وأثرها على تطوير العمل الإداري بالاتحاد الليبي لألعاب القوى، وتم عرضها على الخبراء والمحكمين وقام كل خبير بإبداء الرأي في الاستمارة سواء بالحذف أو الإضافة أو التعديل، وتم التعديل وفقاً لآراء الخبراء والمحكمين.

- اختبار معامل الصدق: معامل الصدق يعني إلى أي درجة يقيس المقياس ما صمم لقياسه فعلاً، ويساوي الجذر التربيعي لمعامل الثبات، وقد أظهرت نتائج التحليل أن معامل الصدق يساوي (0,92).

ثانياً: اختبار ثبات أداة البحث:

- طريقة معامل ألفا: للتحقق من ثبات أداة البحث قام الباحثان بحساب معاملات الثبات باستخدام طريقة معامل ألفا كرونباخ (Cronbach Alpha) وطريقة التجزئة النصفية في قياس ثبات اختبار الاستبيان فنجد أن قيمة معامل ألفا كرونباخ تساوي (0,94) وهي قيمة مرتفعة جداً تقترب من الواحد الصحيح.

إجراءات الدراسة الأساسية: قام الباحثان بإجراء الدراسة الأساسية الخاصة بتوزيع الاستبيان عن طريق المقابلة الشخصية على عدد (30) شخص من العاملين بالاتحاد الليبي لألعاب القوى، وتم إجراء هذا البحث في الفترة من 2023/2/7 حتى 2023/3/7م.

الأساليب الإحصائية المستخدمة في الدراسة:

استخدمت الباحثة برنامج التحليل الإحصائي (spss) لمعالجة البيانات ضمن الأساليب والمعالجات الإحصائية الآتية:

اختبار معامل الصدق (Validity). -- اختبار معامل الثبات ألفا كرونباخ (Reliability). -- النسب المئوية - التكرار - مربع كاي- المتوسطات والانحرافات المعيارية.

0/4 عرض النتائج ومناقشتها وتفسيرها:

1/4: عرض نتائج تساؤل البحث ومناقشته وتفسيره: - والذي ينص على ما يلي:-

" هل هناك إدراك ووعي بمفهوم إدارة الجودة الشاملة لدى المسؤولين والإداريين في تطوير العمل الإداري بالاتحاد الليبي لألعاب القوى.

وللإجابة على هذا التساؤل فقد تم " استخراج التكرارات، والنسب المئوية، وقيمة اختبار مربع كاي، ومعرفة قيم كل منهم.

جدول رقم (1) التكرار والنسبة المئوية وقيمة اختبار مربع كاي لعبارات المحور "مدى إدراك ووعي المسؤولين والإداريين لمفهوم إدارة الجودة الشاملة في تطوير العمل الإداري بالاتحاد الليبي لألعاب القوى" ن=30

رقم	العبارة	مدى الإجابة			قيمة مربع كاي
		نعم	إلى حد ما	لا	
1	يقدم الاتحاد خدمات متميزة يلبي احتياجات ورغبات الإداريين والمدربين واللاعبين والحكام.	15 %50	10 %33	5 %17	20.48
2	وجود رؤية إعلامية واضحة للإدارة للتحسين المستمر وإبراز الإنجازات	8 %27	13 %43	9 %30	9.70
3	خلق ثقافة متميزة في أداء العاملين بالاتحاد	11 %37	10 %33	9 %30	5.94
4	تكسب الجودة الشاملة الإداريين العديد من المهارات وتشجعهم على الفهم الجيد لأداء أعمالهم	18 %60	7 %23	5 %17	20.48
5	تطوير فكري يؤدي إلى التحسين المستمر في العملية الإدارية وتحسين الأداء والخدمات المقدمة وذلك من خلال تحقيق أكبر عائد ممكن بأقل تكلفة	11 %37	11 %37	8 %26	3.92
6	يستخدم الاتحاد الموارد المادية والبشرية استخداماً أمثل لتحقيق نتائج ذات جودة عالية للاعبين المنتخب	9 %30	16 %53	5 %17	20.48
7	تحقيق التوازن بين توفير احتياجات المستفيدين وأهداف الاتحاد	14 %47	10 %33	6 %20	6.18
8	تعمل إدارة الجودة الشاملة على تطبيق الأسس العلمية للبرامج الرياضية بالطريقة المميزة	13 %43	11 %37	6 %20	16.79
9	تكون لدى الاتحاد رؤية مستقبلية واضحة لتحديد الأهداف	9 %30	13 %43	8 %26	1.43
10	استخدام التخطيط الاستراتيجي وبدائله لتحقيق أهداف الاتحاد	5 %17	17 %56	8 %26	11.50
11	يستخدم الاتحاد تكنولوجيا المعلومات في إدارة أعماله الرياضية	8 %27	9 %30	13 %43	6.34
12	تحريك الطاقات الكامنة بين أعضاء الاتحاد من الإدارة العليا والوسطى ودفعهم على الاستمرار من أجل التطوير والتحسين	11 %37	17 %47	5 %16	23.12
13	يعمل على الترابط الجيد والاتصال الفعال بين الأجهزة القائمة بالتدريب والإدارات المختلفة بالاتحاد	15 %50	9 %30	6 %20	8.60

0.07	9	14	7	تساهم في حل الكثير من المشكلات التي تعوق عملية التدريب والعملية الإدارية بالاتحاد	14
	%30	%47	%23		
18.15	16	8	16	تساعد في تنمية المهارات لدى المدربين والإداريين بالاتحاد	15
	%20	%26	%54		
23.12	5	11	14	تعمل على التطوير المستمر للمسابقات والمنافسات بالاتحاد لرفع المستوى الرياضي للعبة	16
	%17	%37	%47		
22.10	5	12	13	تخضع أساليب التدريب الحديثة بالاتحاد لنظام الجودة من أجل تطوير عملية التدريب الرياضي	17
	%17	%40	%43		
4.45	10	11	9	توفر المعلومات وتوضح للمدرب والإداري بالاتحاد	18
	%33	%37	%30		
10.51	4	8	18	توجد لوائح مالية للصرف على الإتحاد	19
	%13	%26	%60		
10.51	6	8	16	توجد سياسة لتطبيق الجودة بالاتحاد الليبي لألعاب القوى	20
	%20	%26	%53		
0.72	10	13	7	اتباع مبدأ اللامركزية في العمل الإداري داخل الاتحاد	21
	%33	%43	%22		
22.10	5	12	13	تنمية روح التنافس والإبداع بين العاملين والإداريين بالاتحاد	22
	%17	%40	%43		
3.45	9	11	10	أداء العمل بشكل صحيح وفي أقل وقت وجهد وتكلفة	23
	%30	%37	%33		
11.50	8	11	11	التشجيع على العمل الجماعي والتعاون على إظهار المشكلات وتقديم الحلول	24
	%26	%37	%37		
18.37	6	9	15	العمل على الاستمرار والبقاء في المنافسات العربية والإفريقية والدولية	25
	%20	%30	%50		
13.79	5	9	16	تقوم إدارة الاتحاد بتقديم خدمات للمستفيدين (الحكام – الإداريين – المدربين – اللاعبين)	26
	%16	%30	%54		

يتضح من الجدول (1) والخاص بالتكرارات والنسب المئوية وقيمة اختبار مربع كاي على عبارات المحور مفهوم وأهمية إدارة الجودة الشاملة لإدارة الاتحاد الليبي لألعاب القوى، حيث تبين أن معظم إجابات عينة البحث قد تركزت على بديل الإجابة بـ (نعم) وبالأخص على العبارات ذات التسلسل (1 - 4 - 7 - 8 - 13 - 15 - 16 - 17 - 19 - 20 - 25 - 26)، بينما تركز معظم الإجابات على بديل الإجابة (إلى حد ما) وذلك على العبارات ذات التسلسل (2 - 3 - 5 - 6 - 9 - 10 - 11 - 12 - 14 - 18 - 21 - 23 - 24)، أما على العبارات الأخيرة فقد توزعت تكرارات الإجابة على بدله (نعم ، لا ، إلى حد ما)، ويظهر أن قيمة مربع كاي كانت دالة

إحصائياً عند مستوى (0.05) ولصالح الإجابة بـ(نعم) وذلك على العبارات (1 - 4 - 7 - 8 - 13 - 15 - 16 - 17 - 19 - 20 - 22 - 25 - 26).

ويتضح أيضاً من خلال الجدول السابق والخاص بالتكرارات والنسب المئوية وقيمة اختبار مربع كأي على عبارات المحور، مفهوم وأهمية إدارة الجودة الشاملة لإدارة الاتحاد الليبي لألعاب القوى، لوحظ أن هناك فروق معنوية بين الإجابات، حيث جاءت أعلى نسبة للعبارات (1 - 4 - 7 - 8 - 13 - 15 - 16 - 17 - 19 - 20 - 22 - 25 - 26)، ثم يليها العبارات (2 - 3 - 5 - 6 - 9 - 10 - 11 - 12 - 14 - 18 - 21 - 23 - 24)، حيث تراوحت قيمة مربع كأي ما بين (0.07 - إلى 23.12) وعندما تكون القيمة معنوية عند مستوى (0.05) تساوي (5.98)، ويظهر أن قيمة مربع كأي كانت دالة إحصائياً عند مستوى (0.05) ولصالح الإجابة بـ(نعم)، وذلك على العبارات ذات التسلسل (1 - 4 - 7 - 8 - 13 - 15 - 16 - 17 - 19 - 20 - 22 - 25 - 26)، وهذا يدل على إدراك ووعي المسؤولين بالاتحاد الليبي لألعاب القوى لمفهوم وأهمية الجودة الشاملة والذي يمثل في خلق ثقافة متميزة في أداء العاملين بالاتحاد.

حيث تتفق نتائج هذه البحث مع نتائج دراسة عمر قشطة (2007)، حيث استخلصت نتائج هذه الدراسة إلى نشر ثقافة الجودة الشاملة، والوعي بمفهوم وأهمية إدارة الجودة الشاملة لتطوير عمل إدارة الاتحادات. (عمر قشطة 2007، صفحة 76)

كما أكدت أيضاً نتائج دراسة حسن الشافعي وآخرون (2009)، بأن مفهوم الجودة الشاملة لدى مدربي رياضة المباراة، يتركز على أنه فلسفة إدارية تحقق التميز والإنجاز والفوز في المباريات، أو هو نظام إداري يضع رضاء المستفيدين في الأولويات ويركز على إشباع حاجاتهم وتوقعاتهم. (حسن الشافعي وآخرون 2009، صفحة 54) وتضيف سماح أحمد (2015)، على أن مفهوم إدارة الجودة بالاتحادات والأندية الرياضية ما هو إلا استثمار لكل من الإمكانيات المادية والبشرية المتاحة بالمؤسسات الرياضية، وعلى ضرورة العمل على خلق ثقافة رياضية وإدارية في أداء العاملين بإدارة النشاط الرياضي. (سماح أحمد 2015، صفحة 12)

بهذا يرى الباحث أنه إذا اقتنع أعضاء الإدارة العليا بتطبيق مفهوم إدارة الجودة الشاملة في الاتحادات الرياضية عامة واتحاد ألعاب القوى خاصة، هو إستراتيجية إدارية تحقق الترابط الجيد والاتصال الفعال بين الأجهزة المختلفة للتدريب، وإدارة الاتحاد والعمل على الاستمرار والبقاء في الاشتراك بالمنافسات العربية والإفريقية والدولية.

حيث أثبتت دراسة عمر قشطة (2007)، أن التزام الإدارة العليا في الاتحادات الرياضية والأندية الرياضية اتجاه تطبيق مفهوم إدارة الجودة الشاملة هو مفتاح النجاح لتطوير هذه المؤسسات الرياضية. (عمر قشطة 2007، صفحة 85)

0/5 الاستنتاجات والتوصيات

1/5 : الاستنتاجات

في ضوء هدف البحث وتساؤله وفي ضوء العينة المختارة والمنهج المستخدم، وبعد المعالجة الإحصائية وعرض النتائج التي تم التوصل إليها ومناقشتها، توصل الباحثان إلى الاستنتاجات التالية:

عدم استخدام أساليب وطرق جديدة وحديثة في مجال الجودة الشاملة للنهوض بالاتحاد الليبي لألعاب القوى.

خلق ثقافة متميزة في أداء العاملين بالاتحاد، وتقديم خدمات متميزة لإشباع احتياجات المستفيدين.

إكساب العاملين بالاتحاد العديد من المهارات، وتشجيعهم على الفهم الجيد لأداء أعمالهم.

تجاهل اللجان العاملة بالاتحاد آلية التغيير والتطوير والتحسين.

لا يوجد الدعم الكافي لهذه اللجان سواء كان مادياً أو معنوياً.

قلة الحوافز المادية لأعضاء اللجان العاملة بالاتحاد الليبي لألعاب القوى.

2/5 : التوصيات

في ضوء النتائج والبيانات التي تم التوصل إليها وبناءً على الاستنتاجات يوصي الباحثان بما يلي:

ضرورة استخدام وتطبيق مفهوم إدارة الجودة الشاملة بالاتحاد الليبي لألعاب القوى.

يجب استخدام أساليب وطرق جديدة وحديثة في مجال الجودة الشاملة للنهوض بالاتحاد الليبي لألعاب القوى.

ضرورة استخدام مفهوم وأهمية إدارة الجودة الشاملة في تطوير الاتحادات الرياضية المختلفة.

العمل على تلبية وإشباع احتياجات المستفيدين (المدرّب - اللاعب - الإدارة).

ضرورة استخدام تكنولوجيا المعلومات في إدارة الاتحاد.

عدم تجاهل اللجان العاملة آلية التغيير والتطوير والتحسين.

يجب توفير الدعم الكافي للجان العاملة بالاتحاد الليبي لألعاب القوى.

إتباع نظام لتحفيز المستفيدين كالمدرّبين والإداريين والحكام.

تدعيم الترابط والتنسيق الجيد والاتصال الفعال بين الأجهزة المختلفة للتدريب وإدارة الاتحاد.

إجراء المزيد من البحوث المشابهة لتطبيق إدارة الجودة الشاملة، والتي تهدف لتطوير المؤسسات الرياضية في مختلف مدن ليبيا.

أولاً: المراجع العربية

أسماء أبو حمدة (2020)، معايير الجودة الشاملة في الاتحاد الفلسطيني لكرة السلة من وجهة نظر الإدارات والمدرّبين، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة النجاح الوطنية، فلسطين.

بهجت عطية (2002)، إدارة الجودة الشاملة كمدخل لتطوير إدارة الأندية الرياضية المصرية في ضوء التحولات العالمية، رسالة دكتوراه غير منشورة، كلية التربية الرياضية للبنين، جامعة حلوان.

حسن الشافعي (2003)، إدارة الجودة الشاملة في التربية البدنية والرياضية، دار الوفاء للنشر، الإسكندرية.

حسن الشافعي، محروسة حسن، رحاب أمين، (2009)، متطلبات تطبيق الجودة الشاملة لمدربي رياضة المبارزة بمحافظة الإسكندرية، بحث منشور بالمؤتمر العلمي الدولي الأول (الرياضة والطفولة)، كلية التربية الرياضية طنطا.

رشاد تمارز (2015) تصور مقترح لإدارة الأندية الرياضية الفلسطينية بقطاع غزة في ضوء معايير الجودة الشاملة، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الدول العربية، القاهرة.

سماح صلاح الدين (2015) متطلبات تطبيق الجودة الشاملة كمدخل لتطوير الاتحاد المصري للجهاز، كلية التربية الرياضية، جامعة الإسكندرية .

عبد الرحمن توفيق (2003)، الجودة الشاملة (الدليل المتكامل) مركز الخبرات المهنية للإدارة (بميك) القاهرة. عبد الرزاق القلاي (2018)، دور الجودة الشاملة في تطوير اللجان الفنية للاتحاد الفرعي لرياضة الكاراتيه بالمنطقة الغربية، المؤتمر العلمي الدولي الأول لكلية التربية البدنية، جامعة المرقب الخمس.

عبد الرزاق الملوس (2022)، مقترح تطوير الرياضة الليبية في إدارة الجودة الشاملة، رسالة دكتوراه غير منشورة، المعهد العالي للرياضة والتربية البدنية، بقصر السعيد، جامعة منوبة.

عمر قشطة (2007)، الوعي بمفهوم وأهمية إدارة الجودة الشاملة لتطوير عمل إدارات الاتحادات الرياضية الفلسطينية، المؤتمر العلمي الدولي لكلية التربية البدنية وعلوم الرياضة، جامعة الزاوية.

عمر قشطة (2018) تصور مقترح لإدارة الجودة الشاملة في الأندية الرياضية الفلسطينية، مجلة جامعة الأقصى للعلوم التربوية والنفسية، العدد الرابع، فلسطين.

محمد القريوني (2000)، السلوك التنظيمي دراسة سلوك الإنسان الفردي والجماعي في المنظمات المختلفة، دار الشروق للنشر، الأردن.

محمد طلبة (1999)، تقويم العمل الإداري بالاتحاد المصري لكرة القدم، رسالة ماجستير غير منشورة بكلية التربية الرياضية للبنين، القاهرة.

وليد المرغني (2014) نموذج مقترح لتطوير مقومات العملية التدريبية لناشئي الكرة الطائرة باستخدام معايير الجودة الشاملة، رسالة دكتوراه غير منشورة، كلية التربية الرياضية للبنين جامعة الإسكندرية.

تانيا: المراجع الأجنبية:

15-Oebbecke Markus (1998): (TQM) in profession sport team organizations
identification and validation of TQM constructs EPP temple university management ward
A frame work of total quality.