

تقييم جودة العمليات الإدارية باللجنة الأولمبية الليبية
د. عبدالكريم إبراهيم الطوير - كلية الآداب / الأصابعة - جامعة غريان
Abdulkarem.twer@gmail.com

Assessing the quality of the Libyan Olympic Committee's administrative processes

Dr. Abdul Karim Ibrahim Al-Tawir
Faculty of Arts - University of Gharyan

Abstract:

The research aims to evaluate the quality of administrative processes in the Libyan Olympic Committee, and the questionnaire was distributed to the managers of Departments, sections and employees, and the actual research sample reached (30 individuals), and the descriptive approach was used in the style After conducting the study and discussing the results, the researcher reached a set of conclusions The most important of which are: The management of the Olympic Committee does not care much about enabling employees to see the results of the evaluation of their work, The criteria of the strategic plan for the quality system of administrative workers in the Olympic Committee need flexibility and clarity in The selection of alternatives, as well as the quality department of the committee is looking forward to holding training courses to spread the culture of quality and improve the efficiency of performance Employees, which in turn enabled him to reach a set of recommendations, the most important of which are: The quality plan must be clarified Administrative staff and enable them to see the results of the evaluation of their work, and the need to provide appropriate capabilities And special budgets for quality control and performance follow-up, and the strategic plan for the quality system must contain The IOC administrative committee has sufficient flexibility to choose suitable alternatives, and the quality of operations must be checked Administrative introduction and the use of multiple tools for quality control and development.

Keywords: evaluation - quality - administrative processes - quality of administrative process - Olympic Committee.

الملخص:

يهدف البحث إلى تقييم جودة العمليات الإدارية باللجنة الأولمبية الليبية، حيث تم توزيع الاستبيان على مدراء الإدارات والأقسام والموظفين، وبلغت عينة البحث الفعلية (30 فرداً)، وتم استخدام المنهج الوصفي بالأسلوب المسحي، وبعد إجراء الدراسة ومناقشة النتائج توصل الباحث من خلالها إلى مجموعة من الاستنتاجات أهمها: لا تهتم إدارة اللجنة الأولمبية بشكل كبير بتمكين الموظفين من الاطلاع على نتائج تقييم عملهم، ومعايير الخطة الإستراتيجية لنظام جودة العاملات الإدارية باللجنة الأولمبية تحتاج الى المرونة والوضوح في اختيار البدائل، وكذلك إدارة الجودة باللجنة تتطلع لعقد دورات تدريبية لنشر ثقافة الجودة والارتقاء بكفاءة أداء الموظفين، والتي بدورها مكنته من التوصل إلى مجموعة من التوصيات أهمها: يجب توضيح خطة الجودة الإدارية للموظفين وتمكينهم من الاطلاع على نتائج تقييم عملهم، وضرورة توفير الإمكانيات المناسبة والموازنات الخاصة لمراقبة الجودة ومتابعة الأداء، ويجب أن تحتوي الخطة الإستراتيجية لنظام الجودة الإدارية باللجنة الأولمبية على المرونة الكافية لاختيار البدائل المناسبة، ويجب فحص جودة العمليات الإدارية المقدمة واستخدام ادوات متعددة لمراقبة وتطوير الجودة.

الكلمات المفتاحية:

التقييم - الجودة - العمليات الإدارية - جودة العملية الإدارية - اللجنة الأولمبية الليبية.

المقدمة:

جودة العمليات الإدارية هي المقياس الذي يستخدم لمعرفة مستوى الخدمة المقدمة التي تقابل توقعات المستفيدين سواء بالداخل (الموظفين) أو بالخارج (العلاء)، فجودة العمليات الإدارية التي يدركها ويتوقعها المستفيدون هي الفرق بين التوقعات المنتظرة لأداء الخدمة وبين الأداء الفعلي لهذه الخدمة، فتحقيق جودة العمليات الإدارية في المؤسسات والمنظمات الرياضية يتطلب من الإدارة العليا بالمؤسسة الرياضية الالتزام في توافر الموارد اللازمة سواء كانت مادية أو بشرية مع التحكم والسيطرة في العمليات الإدارية، وصحة وسلامة المعلومات واتخاذ الإجراءات والنظم الفعالة لتحقيق أهداف المؤسسة. (الشافعي: 2003: 57).

ويعتبر تقييم جودة الأداء من العوامل الأساسية التي يتوقف عليها نجاح أي مؤسسة أو أي مشروع من المشروعات للوصول إلى معدلات عالية من الكفاءة الإنتاجية في إنجاز الأعمال الإدارية، لهذا فإن تقييم جودة وكفاءة الموظفين في أي مؤسسة يمثل أحد أهم العمليات التي يجب أن يقوم بها مدراء الإدارات والتي ينتج عنها تحقيق إنجاز الأعمال الإدارية بكفاءة وجودة عالية؛ تسهم في رضا الموظفين واستقرارهم وتنمي ثقتهم بالإدارة، وحبهم للمؤسسة، وحرصهم على تحقيق أهدافها. (أبوخطب: 2009: 14).

مشكلة البحث:

إن جميع المؤسسات تسعى وتحلم بتحقيق جودة الأداء أو جودة العمليات الإدارية، سواء كانت مؤسسات خاصة أو حكومية، لأن جودة العمليات الإدارية لم يعد اختياراً يمكن تحقيقه أو لا، بل على العكس من ذلك فقد أصبحت التزاماً لا مفر منه في جميع دول العالم وفي مختلف المجالات (زكريا: 2005: 61)، وتحرص كل المؤسسات على تحسين وتطوير أدائها للوصول إلى الأداء المتميز، وإن الواقع الذي تمر به ليبيا يؤثر سلباً على الأداء الإداري، ولكي تتميز هذه المؤسسات سواء كانت حكومية أو خاصة في العمل الإداري لتواكب التطور السريع؛ لا بد من تجويد العمليات الإدارية بها، لأن مستوى نجاح المؤسسات اليوم يتحدد من خلال ممارستها الفعالة لجميع المكونات والعمليات الإدارية بكفاءة عالية، ولكون أن العمليات الإدارية الفعالة يجب أن يشارك في إعدادها وتنفيذها كل العاملين داخل المؤسسة كل حسب إدارته، وهذا يؤدي إلى زيادة فاعلية وقدرة الموارد البشرية على الإبداع والابتكار، وكذلك للكشف عن مدى معرفة العاملين باللجنة الأولمبية الليبية بأهمية العمليات الإدارية وبمدى مشاركتهم في اختيار وتنفيذ الإستراتيجيات الإدارية على المدى الطويل، وكذلك للكشف عن السلبيات التي تواجه تنفيذ هذه العمليات الإدارية بالشكل الصحيح داخل هذه المؤسسة، من هذا المنطلق سعيت في هذا البحث لتقييم جودة العمليات الإدارية باللجنة الأولمبية الليبية، لعلني أفق على بعض الصعوبات التي تواجه تطوير العمل داخل اللجنة للعمل على تذليلها وحللت المشاكل التي يمكن أن تواجه تلك العمليات الإدارية.

تساؤلات البحث:

- 1- ما مدى دعم القيادة العليا باللجنة الأولمبية الليبية لنظام الجودة الإدارية؟
- 2- ما أهمية التخطيط الإستراتيجي للجودة الإدارية باللجنة الأولمبية الليبية؟
- 3- ما مدى ثقافة الجودة الإدارية باللجنة الأولمبية الليبية؟
- 4- ما أهمية نظم المعلومات الإدارية باللجنة الأولمبية الليبية؟
- 5- هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في جودة العمليات الإدارية عند مستوى دلالة 0.05 تعزى لمتغيرات (الجنس، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة، الفئة العمرية، الصفة الإدارية)؟

أهداف البحث:

يهدف البحث إلى التعرف على تقييم جودة العمليات الإدارية باللجنة الأولمبية الليبية من خلال الآتي:

- 1- التعرف على مدى دعم القيادة العليا باللجنة الأولمبية الليبية لنظام الجودة الإدارية.
- 2- التعرف على التخطيط الإستراتيجي للجودة الإدارية باللجنة الأولمبية الليبية.
- 3- التعرف على ثقافة الجودة الإدارية باللجنة الأولمبية الليبية.
- 4- التعرف على نظم المعلومات الإدارية باللجنة الأولمبية الليبية.
- 5- التعرف على جودة العمليات الإدارية من خلال الفروق الفردية في متغيرات (الجنس، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة، الفئة العمرية، الصفة الإدارية).

أهمية البحث:

أهمية جودة العمليات الإدارية تعتمد على أنها نظام متكامل يشمل تفاعل كل العناصر في تحقيق الأهداف وتقديم مستوى عالٍ من الجودة، وهم العاملون بالمؤسسة والسياسات المتبعة والأساليب والأجهزة المستخدمة، حيث تتكاتف جميعها للتركيز على التحسين المستمر لجودة الخدمات المقدمة، وهذا يركز على الموظف في أدائه لعمله الموكل إليه وسلوكه، وقدراته، وإمكانياته الشخصية، في مساعدة الإدارة على حسن اتخاذ القرارات المتعلقة بالعمل.

وتعتبر الجودة الإدارية هي الركيزة الأساسية للتطوير؛ لأنها لا تقل أهميتها عن الجودة في المجالات الأخرى باعتبار أن النظام الإداري المتكامل هو النظام الشامل والذي يحدد من خلاله السبل التي تتخذها المؤسسة في بيئة عملها لتحقيق الأهداف،

لهذا كان اهتمام المؤسسات بتطوير بيئة العمل الإداري من خلال الربط بين برامج الجودة الإدارية والخطط الإستراتيجية للمؤسسة (الدجني: 2006).

وأصبحت جميع المؤسسات تولي مزيداً من الاهتمام بجودة العمليات الإدارية المصاحبة للخدمات التي تقدمها، وعزمة على تطبيق نظام الجودة الإدارية والذي أصبح أحد العناصر الأساسية للتنافس بين المؤسسات، حيث أدى الى زيادة أهمية تطوير العمليات الإدارية لتقوي هذه المؤسسات مركزها بين المنافسين، وتقدم خدمات ناجحة للمستفيدين لنيل رضاهم وكسب ثقتهم، لتعمل بنظام الجودة الإدارية الناجحة وهو القيام بالعمل الصحيح بالشكل الصحيح من أول مرة (أبو عامر: 2008: 109).

مصطلحات البحث:

التقييم: هو عملية تقدير قيمة الأشياء وتشخيصها من خلال مخرجات أي نظام إداري أو تعليمي وإصدار الحكم على مدى جودة وفاعلية هذا النظام وهو جزء من عملية التقييم (الحريري: 2012: 24).

الجودة: هي الدقة والإتقان عبر الالتزام بتطبيق المعايير القياسية في الأداء (دليل ضمان الجودة).

الجودة: كما ذكر الشهري بأن هناك من ميّز بين ثلاثة جوانب في معنى الجودة وهي: جودة التصميم، وتعني تحديد المواصفات والخصائص التي يجب أن تراعى في تصميم العمل، وجودة الأداء، وتعني القيام بالأعمال وفق معايير محددة، وجودة المخرج، وتعني الحصول على منتج أو خدمة وفق المواصفات والخصائص المتوقعة. (الشهري: 2022: 179).

العمليات الإدارية: هي الوظائف المرتبطة ببعضها البعض، والتي تؤثر وتتأثر بتكامل واستمرار كل منها على الأخرى، وهي مجموع العمليات الإدارية التي تبدأ بالتخطيط وتنتهي بالرقابة (العنبي: وآخرون: 2020: 23).

جودة العملية الإدارية: هي التي يمارسها كل مدير أو موظف أو مسؤول داخل المؤسسة، وتتألف هذه العملية من عناصر أساسية هي: التخطيط والتنظيم، القيادة، الرقابة وتقويم الأداء، وكلما زادت جودة العملية الإدارية، تطورت فرص الاستخدام الأمثل للموارد البشرية والمادية. (بن الشهيبي: 2024: 25).

اللجنة الأولمبية: اللجنة الأولمبية الليبية في حكم هذا القانون هي هيئة رياضية وطنية ذات علاقات رياضية خارجية، ومعترف بها من اللجنة الأولمبية الدولية، تتولى تنظيم النشاط الرياضي الأولمبي، ورعايته في ليبيا.

واللجنة الأولمبية الليبية لها الشخصية الاعتبارية، والذمة المالية المستقلة، ويصدر نظامها الأساسي بما لا يخالف هذا القانون، والميثاق الأولمبي (قانون رقم 23 لسنة 2023: مادة 84-89).

الدراسات السابقة المرتبطة والمشابهة:

1- **دراسة:** عبدالرقيب قاسم، نبيلة الصرايبي (2018): (12): بعنوان: واقع جودة العمليات الإدارية بجامعة صنعاء وفقاً لمنهج (Six Sigma)، وكانت أهم نتائجها: إن العمليات الإدارية بجامعة صنعاء قد حظيت بدرجة تحقق (قليلة)، وحصلت العمليات الإدارية بشكل عام على مستوى (2.8) من مستويات Sigma وهو ضعيف، وإن المحسوبية والوساطة والحزبية تسببت في تفشي الفساد الإداري، وهذا بدوره أثر على مستوى الأداء الإداري، وظهور انحرافات في تأدية العمليات الإدارية.

2- **دراسة:** أسماعيل عبدالله قاسم (2009): (11): بعنوان: تحسين جودة الخدمة في الجامعات الفلسطينية عبر إعادة هندسة العمليات الإدارية، وكانت أهم نتائجها: أن استخدام أسلوب إعادة هندسة العمليات الإدارية يؤدي إلى خفض التكاليف الإدارية، وإن أسلوب إعادة هندسة العمليات الإدارية يساهم في سرعة إنجاز الأعمال في مختلف دوائر وكليات الجامعة، وإن أسلوب إعادة هندسة العمليات الإدارية يؤدي إلى تحسين جودة الخدمة التعليمية التي تقدمها الجامعة لطلابها، بالإضافة إلى أن أسلوب إعادة هندسة العمليات الإدارية يؤدي إلى تحسين الاتصال الإداري وتسهيله وزيادة الرضا الوظيفي.

3- **دراسة:** ثامر نورالدين، ونزار محمد (2015): (14): بعنوان: تقييم جودة الأداء الجامعي من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس في سكول الإدارة والاقتصاد، وكانت أهم نتائجها: إن متغير الإمكانات المادية حصل على نسبة اتفاق عالية إلى حد ما قياساً بالمتغيرات الأخرى، ومتغير رؤية المناهج الدراسية، حصل على أقل نسبة اتفاق مقارنة بنسب اتفاق للمتغيرات الأخرى، وجود اتفاق ضعيف من قبل الأفراد المبحوثين على وجود تقويم للأداء في الجامعة المبحوثة عينة الدراسة لا توجد برامج ومشاريع من قبل الجامعة مناسبة لخدمة المجتمع المحلي والمشاركة في تنميتها.

4- **دراسة:** وسام بن الشهيبي (2024): (6): بعنوان: تقييم جودة خدمات الإدارة الجبائية من وجهة نظر المكلفين بالضريبة، وكانت أهم نتائجها: تعمل الإدارة الجبائية جاهدة على التوجه نحو الإدارة الإلكترونية بغرض تحسين خدماتها وبالتالي نيل رضا مكلفها، والخدمات ذات الجودة العالية تعني إجراءات وتقنيات أكثر تطوراً مما يقلل

من فرص التهرب الضريبي ويزيد من شفافية النظام، وجودة الخدمات المقدمة تساعد على تحسين العلاقة بين المكلف بالضريبة والإدارة الجبائية، وتحسين كفاءة الإدارة الجبائية في جميع ميادينها يؤدي إلى تقليل الوقت والجهد المطلوبين لإتمام العمليات الضريبية.

5-دراسة: نشوان محمد عبدالعالي(2019):(9): بعنوان: جودة حياة العمل وأثرها على الأداء المنظمي، وكانت أهم نتائجها : أن الوظائف بالمؤسسة تتطلب تعلم مهارات ومعارف متجددة باستمرار، وجود علاقة ارتباط معنوية بين جودة حياة العمل وبين الأداء، وجود تأثير معنوي لجودة حياة العمل في تميز الأداء بالمؤسسة، وإعطاء أهمية لأبعاد جودة حياة العمل يساهم في تطوير مستوى إنتاجية الموارد البشرية لديها ومستوى أداء المنظمة بشكل عام.

أولا - الجزء النظري:

إن تقييم العمليات الإدارية هو من العمليات الإستراتيجية في المؤسسات الحكومية والخاصة، لأنها تساعد في تحسين أداء الموظفين وزيادة رضائهم عن العمل مما يفيد المؤسسة في تحقيق أهدافها، كما إن تقييم الأداء أو العمليات الإدارية سوف يساعد المديرين على معرفة كل المعلومات الهامة عن مستويات أداء الموظفين، وكذلك التعرف على عناصر القوة والضعف بالمؤسسة، وبناء الخطط المستقبلية، وتوفير وتقديم الخدمات الناجحة بما يحقق رضا المستفيدين (عباس: 2015: 480).

أهمية تقييم الأداء أو العمليات الإدارية:

- يحقق تقييم الأداء فوائد عديدة للمؤسسة وللعاملين بها ومن أهمها:
- يعد تقييم الأداء أساساً جوهرياً لعمليات التطوير الإداري.
- توفير معلومات مهمة عن مستوى أداء العاملين.
- الكشف عن القدرات والطاقات الكامنة لدى العاملين.
- تقسيم العمل وتوزيع المسؤوليات والأدوار.
- عملية التقييم تساعد الرؤساء والقادة في اكتشاف جوانب الضعف والقصور في كفاءة العاملين والعمل على تقويتها.
- اقتراح المكافآت المالية المناسبة للعاملين من خلال المعلومات التي يتم الحصول عليها من عملية تقييم الأداء.
- يعتبر تقييم الأداء من الأساليب الأساسية التي تستخدم في الكشف عن الحاجات التدريبية وبالتالي تحديد أنواع برامج التدريب والتطوير اللازمة. (أبوحطب: 2009: 16).

وإن جودة العمليات الإدارية هي فلسفة إدارية ونظام يتكون من مجموعة من المرحلة الإدارية المحددة يتم القيام بها للوصول إلى عملية النمو الشامل للمؤسسة، واستيعاب التقنيات الحديثة، والتغيير والتطوير والتحسين في كل مدخلات ومخرجات العمل الإداري داخل المؤسسة، وبما يحقق التطور المعرفي والتكنولوجي الملائم، وتلبية حاجات العميل وتوقعاته، ومقارنتها بالمعايير ومؤشرات الأداء، وتحسين جودة العمليات الإدارية بشكل مستمر بوصفها وسيلة لتحقيق الرضا المتبادل (الشاعري: 2022: 471).

وتعد جودة العمليات الإدارية أداة استراتيجية أساسية لتّميز، فهي تساهم في بناء بيئة عمل محفزة، تعمل على تعزيز الإبداع والابتكار، من خلال التركيز على تحسين العمليات واستدامتها، وزيادة قدرة المؤسسة التنافسية، وتقليل الأخطاء، وتلبية توقعات العملاء، والتكيف مع متغيرات السوق، واحتياجات المستفيدين بشكل مستمر، بحيث يمكن للمؤسسات تحقيق بيئة عمل نظيفة ومتطورة تدعم الابتكار وتمنح الفرص للموظفين لمواجهة التحديات الحديثة بفاعلية (معتوق: زكريا: 2024: 157).

ويأتي تحقيق النجاح في تجويد العمليات الإدارية من خلال التركيز على الموارد والكفاءات البشرية، لأن العنصر البشري يعتبر من أهم العوامل التي تساعد على امتلاك المؤسسة للميزة التنافسية وقدرتها على تقديم مخرجات ومنتجات تلبي احتياجات المستفيدين والمستخدمين، والعمل على تنمية وتحفيز عناصرها البشرية يساعد على تحقيق مستويات الجودة المطلوبة، ويضمن قدرة المؤسسة على الاستمرار، وهو ما يتطلب الاهتمام بتجويد العناصر البشرية وتحفيزها (خليل: 2022: 15). حيث تعتبر جودة العمليات الإدارية أحد أهم الأساليب لتحسين نوعية وجودة العمل والارتقاء بمستوى أدائه إلى الإيجابية والكفاءة، حيث أصبحت جودة العمليات ضرورة ملحة تملئها حركة الحياة المعاصرة، ويفرضها التقدم العلمي والمعرفي، ومعايير العمل الإداري الناجح، سواء على المستوى القومي أو العالمي، والعمل الإداري هو نظام يتم من خلاله تفاعل المدخلات، وهي الأفراد، والأساليب، والإجراءات والسياسات، والأجهزة لتحقيق مستوى عال من الجودة، حيث يقوم العاملون بالتعاون أثناء العملية الإدارية بهدف تحقيق الوصول لأفضل المخرجات بأعلى جودة ممكنة (فروة: 2023: 982).

خصائص تجويد وهندسة العمليات الإدارية:

- اشتراك الموظف في اتخاذ القرارات المتعلقة بوظيفته، فهو لم يعد مجرد منفذ (كآلة) ولكنه مشارك ومسؤول.
- تكامل المركزية واللامركزية في الأعمال، وذلك باستخدام تكنولوجيا المعلومات.
- تكامل عدة وظائف في وظيفة واحدة وتخفيض أعمال الإصلاح إلى أدنى حد ممكن.
- يتم إجراء إعادة الهندسة للمواقع الأكثر حساسية.
- تركيز على العمليات الإدارية لا على الأنشطة.
- استبعاد وتجنب الأعمال التي ليست ذات قيمة مضافة.
- تقليل المركزية، وإنجاز العمل في مكانه، وتقليل الإجراءات اللازمة للعمل.
- تهتم بالنتائج، وتركز على حاجة العميل الداخلي والخارجي.
- تعتمد بشكل رئيسي على تقنية المعلومات كأساس لمشروعاتها. (أبورأس: الشارف: 2018: 123).

ثانياً - الجزء العملي :

إجراءات البحث:

منهج البحث:

اعتمد الباحث على المنهج الوصفي بالأسلوب المسحي.

مجتمع وعينة البحث: يتمثل مجتمع وعينة البحث في مدراء الإدارات والأقسام والموظفين باللجنة الأولمبية الليبية حيث بلغت عينة البحث الفعلية (30 فرد).
أداة البحث: تم جمع البيانات عن طريق توزيع استبيان يخدم هذا البحث والذي يعد من أكثر أدوات جمع البيانات شيوعاً واستخداماً وهو موجه لمدراء الإدارات والأقسام والموظفين باللجنة الأولمبية الليبية وذلك بعد الاطلاع على العديد من المجالات والدوريات والبحوث والدراسات العلمية المشابهة وذات العلاقة بموضوع البحث، وتم وضع أسئلة الاستبيان في محورين ويتكون الاستبيان من (32 عبارة) يتم الإجابة عليها (موافق) او (الى حد ما) او (لا وافق) وفقاً للمقاييس ليكرت الثلاثي وتتنوع عباراته على المحاور وفق الآتي :

- دعم القيادة العليا باللجنة الأولمبية الليبية لنظام الجودة الادارية (9 عبارات).
- التخطيط الإستراتيجي للجودة الإدارية باللجنة الأولمبية الليبية (9 عبارات).
- ثقافة الجودة الإدارية باللجنة الأولمبية الليبية (7 عبارات).

تقييم جودة العمليات الإدارية باللجنة الأولمبية الليبية

- نظم المعلومات الإدارية باللجنة الأولمبية الليبية (7 عبارات).
خصائص مفردات عينة البحث: يتم توزيع مفردات عينة الدراسة حسب التالي

1- توزيع مفردات عينة البحث حسب الجنس:

الجدول رقم (1) يبين التوزيع التكراري والنسبي لأفراد عينة البحث حسب الجنس

النسبة %	العدد	الجنس
60.0	18	ذكر
40.0	12	أنثى
100.0	30	المجموع

يتضح من الجدول رقم (1) والذي يبين التوزيع التكراري والنسبي لأفراد عينة البحث حسب الجنس أن معظم مفردات عينة البحث من الذكور حيث بلغت نسبتهم (60.0%) من أفراد العينة في حين أن الإناث بلغت نسبتهم (40.0%) من أفراد العينة، وهذا يدل على أن نسبة الذكور العاملين باللجنة أكثر من الإناث.

2- توزيع مفردات عينة البحث حسب المؤهل العلمي

الجدول (2) يبين التوزيع التكراري والنسبي لأفراد عينة البحث حسب المؤهل العلمي

النسبة %	العدد	المؤهل العلمي
23.3	7	دبلوم
63.3	19	بكالوريوس وما يعادلها
10.0	3	ماجستير
3.3	1	دكتورة
100.0	30	المجموع

يتضح من الجدول رقم (2) والذي يبين التوزيع التكراري والنسبي لأفراد عينة البحث حسب المؤهل العلمي أن معظم مفردات عينة البحث مؤهلاتهم العلمية بكالوريوس وما يعادلها ويمثلون ما نسبته (63.3%) من جميع مفردات عينة البحث، ثم يليه ممن مؤهلاتهم العلمية دبلوم ويمثلون نسبة (23.3%) من جميع مفردات عينة البحث، ثم يليه ممن مؤهلاتهم العلمية ماجستير بتكرار بلغ (3) وبنسبة بلغت (10.0%) من أفراد العينة، في حين أن من مؤهلاتهم العلمية دكتوراه يمثلون أقل نسبة حيث بلغت (3.3%) من جميع مفردات عينة البحث. وهذا يدل على أن أفراد العينة مستوياتهم العلمية متقاربة وهذا قد يكون دافع لهم للتنافس للعمل بجدية وتفاني لاكتساب المهارات وزيادة الخبرة والحصول على الدورات التدريبية وتطوير المهارات.

3- توزيع مفردات عينة البحث حسب عدد سنوات الخبرة

الجدول رقم (3) يبين التوزيع التكراري والنسبي لأفراد عينة البحث حسب عدد سنوات الخبرة

النسبة %	العدد	عدد سنوات الخبرة
0	0	1-5 سنوات
3.3	1	6-10 سنوات
6.7	2	11-15 سنة
90.0	27	أكثر من 15 سنة
100.0	30	المجموع

يتضح من الجدول رقم (3) والذي يبين التوزيع التكراري والنسبي لأفراد عينة البحث حسب عدد سنوات الخبرة أن الغالبية العظمى لأفراد عينة البحث عدد سنوات خبرتهم (أكثر من 15 سنة) ويمثلون نسبة (90.0%) من جميع مفردات عينة البحث ، ثم يليه ممن عدد سنوات خبرتهم (11-15 سنة) ويمثلون نسبة (6.7%) من جميع مفردات عينة البحث، والباقي ممن عدد سنوات خبرتهم (6-10 سنوات) ويمثلون نسبة (3.3%) من جميع مفردات عينة البحث، وهذا يعطي مؤشراً أن اللجنة الأولمبية الليبية تدار بكادر وظيفي ذو خبرة كبيرة والذي يسهم في نجاحها وتفوقها.

4- توزيع مفردات عينة البحث حسب الفئة العمرية:

الجدول رقم (4) يبين التوزيع التكراري والنسبي لمفردات عينة البحث حسب العمر

النسبة %	العدد	العمر
0	0	20-25 سنة
0	0	26-30 سنة
3.3	1	31-35 سنة
36.7	11	36-40 سنة
60.0	18	أكثر من 40 سنة
100.0	30	المجموع

يتضح من الجدول رقم (4) والذي يبين التوزيع التكراري والنسبي لمفردات عينة البحث حسب العمر أن معظم مفردات عينة البحث أعمارهم أكثر من 40 سنة ويمثلون نسبه (60.0%) من جميع مفردات عينة البحث ، ثم يليه ممن أعمارهم تتراوح (من 36-40 سنة) بنسبة بلغت (36.7%) وهي ثاني أكبر نسبة في العينة، في حين أن من أعمارهم تتراوح ما بين (31-35 سنة) فقد كانت نسبتهم (3.3%)، أما بقية الفئات العمرية الموجودة بالجدول فلا يوجد من أفراد العينة من هو واقع فيها، مما يعطي مؤشراً على أن هذه الشريحة التي تعمل باللجنة الأولمبية الليبية تتمتع بقدر كافٍ من الخبرة والكفاءة والدماء الشابة.

تقييم جودة العمليات الإدارية باللجنة الأولمبية الليبية

5- توزيع مفردات عينة البحث حسب الصفة الإدارية

الجدول رقم (5) يبين التوزيع التكراري والنسبي لمفردات عينة البحث حسب الصفة الإدارية

النسبة %	العدد	الصفة الإدارية
10.0	3	مدير إدارة
23.3	7	رئيس قسم
66.7	20	موظف
100.0	30	المجموع

يتضح من الجدول رقم (5) والذي يبين التوزيع التكراري والنسبي لمفردات عينة البحث حسب الصفة الإدارية نلاحظ أن معظم مفردات عينة البحث هم من الموظفين حيث بلغ تعدادهم (20) موظفاً وبنسبة بلغت (66.7%) من جميع مفردات عينة البحث، و(7) منهم يشغلون وظيفة رئيس قسم بنسبة بلغت (23.3%) من أفراد العينة ، في حين أن ما نسبتهم (10%) هم مدراء إدارة. وهذا يشير الى حسن توزيع عينة البحث على الشرائح المستهدفة.

الصدق والثبات لعبارات الاستبيان:

أولاً: الصدق:

الجدول رقم (6) يبين نتائج اختبار التجزئة النصفية لمحاور البحث

م	المحاور	معامل بيرسون	معامل الثبات سبيرمان براون
1	دعم القيادة العليا لنظام الجودة الإدارية.	0.310	0.770
2	التخطيط الاستراتيجي للجودة الإدارية:	0.475	0.379
3	ثقافة الجودة الإدارية باللجنة:	0.375	0.446
	نظم المعلومات الإدارية باللجنة:	0.310	0.882
4	جميع العبارات	0.829	0.882

يتضح من الجدول رقم (6) والذي يبين نتائج اختبار التجزئة النصفية لمحاور البحث أنه توجد علاقة بين أجزاء تساؤلات البحث، حيث أن معامل ارتباط بيرسون لمجموع العبارات يساوي (0.829) كما أن معامل ثبات سبيرمان براون بين النصف الفردي والزوجي لمجموع العبارات يساوي (0.882) وتعد هذه القيم عالية ومناسبة للتحقق من ثبات الاستمارة، وبذلك يكون الباحث قد تأكد من صدق وثبات أداة البحث لتحليل النتائج والإجابات على تساؤلات البحث.

الجدول رقم (7) يبين اختبار مستوى الدلالة الاحصائية

المحاور	عدد العبارات	معامل ألفا كرونباخ (الثبات)
دعم القيادة العليا لنظام الجودة الإدارية	9	0.308
التخطيط الاستراتيجي للجودة الإدارية	9	0.301
ثقافة الجودة الإدارية باللجنة	7	0.628
نظم المعلومات الإدارية باللجنة	7	0.130

يتضح من الجدول رقم (7) والذي يبين اختبار مستوى الدلالة الاحصائية أن أعلى قيمة احتمال لرفض العدم عندما تكون صحيحة وهو الخطأ من النوع الأول. والقاعدة الأساسية المتبعة لاتخاذ القرار هو أن تكون قيمة P-value أكبر من (0.05) عندما تقبل فرضية العدم، هذا يدل على عدم وجود فروق إحصائية، إذا كانت قيمة P-value أصغر من (0.05) ترفض فرضية العدم وهذا يعني وجود فروقات ذات دلالة إحصائية بين بيانات المتغيرات.

وفي الجدول السابق نلاحظ أن قيمة Sig. أعلى من (0.05) حيث تراوحت ما بين (0.130-0.628)، وعليه يمكن القول بأنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في جودة العمليات الإدارية تُعزى لمتغيرات (الجنس، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة، والفئة العمرية، والصفة الإدارية). مما يؤكد ان الاجابة على المحاور تتسم بالتجانس والثبات وأنها تتكامل لبناء الاستبيان. ويزيد من الثقة في نتائج البحث.

الإجراءات الإحصائية المستخدمة:

تم استخدام الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS)، بتطبيق المعاملات الإحصائية الآتية:

- 1- المتوسط الحسابي.
- 2- الانحراف المعياري.
- 3- التكرار الأعلى.
- 4- النسبة المئوية لتكرارات.
- 5- متوسط الفرق.
- 6- مستوى الدلالة.
- 7- اختبار تحليل التباين الأحادي لبعض المتغيرات الأساسية.

عرض ومناقشة النتائج:

عرض النتائج:

للإجابة عن تساؤلا البحث استرشد الباحث بالاستبيان الخاص بمعرفة تقييم جودة العمليات الإدارية باللجنة الأولمبية الليبية.

تقييم جودة العمليات الإدارية باللجنة الأولمبية الليبية

المحور الأول – دعم القيادة العليا لنظام الجودة الإدارية:

الجدول رقم (8) يبين التوزيع التكراري والتوزيع النسبي المنوي لإجابات مفردات عينة البحث على العبارات المتعلقة بدعم القيادة العليا لنظام الجودة الإدارية ودرجات الموافقة عليها حسب أسلوب التوزيع النسبي (ن=30).

م	العبارة	نوع الاجابة	التكرار	النسبة %	المتوسط	الانحراف المعياري	الترتيب
1	تعمل إدارة اللجنة الأولمبية على توضيح خطة الجودة الإدارية للإداريين والموظفين باللجنة	لا أوافق	3	10.0			
		إلى حد ما	18	60.0	2.00	.610	5
		أوافق	9	30.0			
2	لدى إدارة اللجنة الأولمبية اهتمام وفهم عميق لنظام جودة العمليات الإدارية.	لا أوافق	4	13.3			
		إلى حد ما	16	53.3	2.00	.664	7
		أوافق	10	33.3			
3	تحرص إدارة اللجنة الأولمبية على تحسين جودة العمليات الإدارية بصورة مستمرة	لا أوافق	3	10.0			
		إلى حد ما	20	66.7	2.00	.571	3
		أوافق	7	23.3			
4	تسعى إدارة اللجنة الأولمبية لاعتماد أنظمة حديثة لإتقان العمل ويضمن تطوير جودة العمليات الإدارية	لا أوافق	3	10.0			
		إلى حد ما	18	60.0	2.00	.610	5
		أوافق	9	30.0			
5	تحرص إدارة اللجنة الأولمبية كجزء من تطوير جودة العمليات الإدارية أن تمكن الموظفين من الاطلاع على نتائج تقييم عملهم.	لا أوافق	5	16.7			
		إلى حد ما	17	56.7	2.00	.662	6
		أوافق	8	26.7			
6	تحرص إدارة اللجنة الأولمبية على تشجيع العمل الجماعي بين الموظفين في مختلف المستويات الإدارية	لا أوافق	5	16.7			
		إلى حد ما	19	63.3	2.00	.615	4
		أوافق	6	20.0			
7	تحرص إدارة اللجنة الأولمبية على تفويض الصلاحيات للإداريين في جميع فروع اللجنة كنوع من تحسين الجودة الإدارية	لا أوافق	4	13.3			
		إلى حد ما	19	63.3	2.00	.607	4
		أوافق	7	23.3			
8	تضبط إدارة اللجنة الأولمبية العمليات الإدارية لضمان جودة أدائها من خلال القوانين والأنظمة والتعليمات الموثوقة.	لا أوافق	2	6.7			
		إلى حد ما	23	76.7	2.00	.481	1
		أوافق	5	16.7			
9	تحرص إدارة اللجنة الأولمبية على تخصيص موازنات لمراقبة الجودة ومتابعة الأداء	لا أوافق	5	16.7			
		إلى حد ما	21	70.0	2.00	.556	2
		أوافق	4	13.3			

يتضح من الجدول رقم (8) الخاص بتقييم جودة العمليات الإدارية باللجنة الأولمبية الليبية عن المحور الاول (دعم القيادة العليا لنظام الجودة الإدارية) أن العبارات جاءت مرتبة كالاتي:

تقييم جودة العمليات الإدارية باللجنة الأولمبية الليبية

- 1- في الترتيب الأول جاءت العبارة رقم(8)، بنسبة بلغت (76.7%)، من إجابات أفراد العينة وبانحراف معياري نحو المتوسط بلغ (0.481).
 - 2- في الترتيب الثاني جاءت العبارة رقم (9)، بنسبة بلغت (70.0%)، من إجابات أفراد العينة وبانحراف معياري نحو المتوسط بلغ (0.556).
 - 3- في الترتيب الثالث جاءت العبارة رقم (3)، بنسبة بلغت (66.7%)، من إجابات أفراد العينة وبانحراف معياري نحو المتوسط بلغ (0.571).
 - 4- في الترتيب الرابع جاءت العبارات رقم (6 - 7)، بنسبة بلغت (63.3%) من إجابات أفراد العينة وبانحراف معياري نحو المتوسط بلغ (0.615) و(0.607) على التوالي.
 - 5- في الترتيب الخامس جاءت العبارات رقم(1- 4) بنسبة بلغت(60.0%)، من إجابات أفراد العينة وبانحراف معياري نحو المتوسط بلغ (0.610) للعبارتين.
 - 6- في الترتيب السادس جاءت العبارة رقم (5)، بنسبة بلغت (56.7%)، من إجابات أفراد العينة وبانحراف معياري نحو المتوسط بلغ (0.662).
 - 7- في الترتيب السابع جاءت العبارة رقم (2)، بنسبة بلغت(53.3%)، من إجابات أفراد العينة وبانحراف معياري نحو المتوسط بلغ (0.664).
- وهذا يشير الى أن الرأي السائد لمحور دعم القيادة العليا لنظام الجودة الإدارية باللجنة الأولمبية الليبية كان يشير أن الإداريين والعاملين باللجنة الأولمبية على دراية تامة بأهمية الجودة الإدارية ومدى مساهمتها في تحسين وتجويد العمل الإداري داخل اللجنة.

المحور الثاني - التخطيط الإستراتيجي للجودة الإدارية:

رُتبت هذه العبارات حسب الترتيب التصاعدي لمتوسط درجة الموافقة.

الجدول رقم (9) يبين التوزيع التكراري والتوزيع النسبي المنوي لإجابات مفردات عينة البحث على العبارات المتعلقة بالتخطيط الاستراتيجي للجودة الإدارية ودرجات الموافقة عليها حسب أسلوب التوزيع النسبي(ن=30).

م	العبارة	نوع الإجابة	التكرار	النسبة %	المتوسط	الانحراف المعياري	الترتيب
1	تتناسب أهداف إدارة الجودة الإدارية مع الأهداف العامة لإدارة اللجنة الأولمبية.	لا أوافق	3	10.0			
		إلى حد ما	20	66.7	2.00	.571	3
		أوافق	7	23.3			
2	تتبنى إدارة اللجنة الأولمبية عملية التخطيط الاستراتيجي	لا أوافق	6	20.0			
		إلى حد	21	70.0	2.00	.548	2

تقييم جودة العمليات الإدارية باللجنة الأولمبية الليبية

م	العبرة	نوع الاجابة	التكرار	النسبة %	المتوسط	الانحراف المعياري	الترتيب
	للجودة لتحقيق تطوير النظام الإداري	ما					
		أوافق	3	10.0			
	3	لا أوافق	4	13.3			
3		إلى حد ما	20	66.7	2.00	.583	
	4	أوافق	6	20.0			
		لا أوافق	7	23.3			
1	4	إلى حد ما	22	73.3	2.00	.484	
		أوافق	1	3.3			
	5	لا أوافق	3	10.0			
6		إلى حد ما	16	53.3	2.00	.640	
	6	أوافق	11	36.7			
		لا أوافق	5	16.7			
5	6	إلى حد ما	18	60.0	2.00	.640	
		أوافق	7	23.3			
	7	لا أوافق	6	20.0			
7		إلى حد ما	15	50.0	2.00	.712	
	8	أوافق	9	30.0			
		لا أوافق	4	13.3			
4	8	إلى حد ما	19	63.3	2.00	.607	
		أوافق	7	23.3			
	9	لا أوافق	6	20.0			
2		إلى حد ما	21	70.0	2.00	.548	
	9	أوافق	3	10.0			

يتضح من الجدول رقم (9) الخاص بتقييم جودة العمليات الإدارية باللجنة الأولمبية الليبية عن المحور الثاني

(التخطيط الاستراتيجي للجودة الإدارية) أن العبارات جاءت مرتبة كالاتي:

- 1- في الترتيب الأول جاءت العبارة رقم (4)، بنسبة بلغت (73.3%)، من إجابات أفراد العينة وبانحراف معياري نحو المتوسط بلغ (0.484).
- 2- في الترتيب الثاني جاءت العبارات رقم (2 – 9)، بنسبة بلغت (70.0%)، من إجابات أفراد العينة وبانحراف معياري نحو المتوسط بلغ (0.548)، لكليهما.
- 3- في الترتيب الثالث جاءت العبارات رقم (1 – 3)، بنسبة بلغت (66.7%)، من إجابات أفراد العينة وبانحراف معياري نحو المتوسط بلغ (0.571) و(0.583) على التوالي.

- 4- في الترتيب الرابع جاءت العبارة رقم (8)، بنسبة بلغت (63.3%)، من إجابات أفراد العينة وبانحراف معياري نحو المتوسط بلغ (0.607).
- 5- في الترتيب الخامس جاءت العبارة رقم (6)، نسبة بلغت (60.0%)، من إجابات أفراد العينة وبانحراف معياري نحو المتوسط بلغ (0.640).
- 6- في الترتيب السادس جاءت العبارة رقم (5)، بنسبة بلغت (53.3%)، من إجابات أفراد العينة وبانحراف معياري نحو المتوسط بلغ (0.640).
- 7- في الترتيب السابع جاءت العبارة رقم (7)، بنسبة بلغت (50.0%)، من إجابات أفراد العينة وبانحراف معياري نحو المتوسط بلغ (0.712).

المحور الثالث - ثقافة الجودة الإدارية باللجنة الأولمبية الليبية:

رُتبت هذه العبارات حسب الترتيب التصاعدي لمتوسط درجة الموافقة.

الجدول رقم (10) يبين التوزيع التكراري والتوزيع النسبي المنوي لإجابات مفردات عينة البحث على العبارات المتعلقة بثقافة الجودة الإدارية باللجنة ودرجات الموافقة عليها حسب أسلوب التوزيع النسبي (ن=30).

م	العبارة	نوع الإجابة	التكرار	النسبة %	المتوسط	الانحراف المعياري	الترتيب
1	تعمل إدارة الجودة على نشر القيم والاتجاهات التي تتعلق بالجودة الإدارية وعمليات تنفيذها لدى الموظفين.	لا أوافق	6	20.0			
		إلى حد ما	21	70.0	2.00	.548	2
		أوافق	3	10.0			
2	تعمل إدارة الجودة على تنمية المراقبة الذاتية والإحساس بالمسؤولية لدى الموظفين.	لا أوافق	6	20.0			
		إلى حد ما	18	60.0	2.00	.643	4
		أوافق	6	20.0			
3	تقوم أدوات الجودة بعقد دورات تدريبية مستمرة	لا أوافق	10	33.3			
		إلى حد	17	56.7	2.00	.626	5

تقييم جودة العمليات الإدارية باللجنة الأولمبية الليبية

رقم	البيان	الدرجة	النسبة (%)	المتوسط	الانحراف المعياري	ملاحظات
3	لنشر ثقافة الجودة الإدارية للارتقاء بكفاءة أداء الموظفين	10.0		3	ما أوافق	
4	توفر إدارة اللجنة الأولمبية المناخ التنظيمي الملائم لدى الموظفين للعمل بنظام الجودة الإدارية	16.7	2.00	5	لا أوافق	3
5	يوجد أعضاء لإدارة الجودة الإدارية في كافة فروع اللجنة الأولمبية.	23.3	2.00	7	لا أوافق	3
6	تصدر إدارة الجودة نشرات عن الجودة الإدارية بهدف زيادة وعي الموظفين بمفهومها.	23.3	2.00	7	لا أوافق	1
7	تعتمد إدارة اللجنة الأولمبية لنشر ثقافة الجودة الإدارية على وسائل رقابية تمتاز بالسهولة والوضوح بحيث يعيها جميع الموظفين	20.0	2.00	6	لا أوافق	2
		70.0		21	إلى حد ما	
		10.0		3	أوافق	

يتضح من الجدول رقم (10) الخاص بتقييم جودة العمليات الإدارية باللجنة الأولمبية الليبية عن المحور الثالث (ثقافة الجودة الإدارية باللجنة الأولمبية الليبية) أن العبارات جاءت مرتبة كالاتي:

- 1- في الترتيب الأول جاءت العبارة رقم (6)، بنسبة بلغت (73.3%)، من إجابات أفراد العينة وبانحراف معياري نحو المتوسط بلغ (0.484).
- 2- في الترتيب الثاني جاءت العبارات رقم (1 - 7)، بنسبة بلغت (70.0%)، من إجابات أفراد العينة وبانحراف معياري نحو المتوسط بلغ (0.548)، لكليهما.
- 3- في الترتيب الثالث جاءت العبارات رقم (4 - 5)، بنسبة بلغت (66.7%)، من إجابات أفراد العينة وبانحراف معياري نحو المتوسط بلغ (0.587) و (0.571)، على التوالي
- 4- في الترتيب الرابع جاءت العبارة رقم (2)، بنسبة بلغت (60.0%)، من إجابات أفراد العينة وبانحراف معياري نحو المتوسط بلغ (0.643)،
- 5- في الترتيب الخامس جاءت العبارة رقم (3)، بنسبة بلغت (56.7%)، من إجابات أفراد العينة وبانحراف معياري نحو المتوسط بلغ (0.626).

المحور الرابع – نظم المعلومات الإدارية باللجنة الأولمبية الليبية:

الجدول رقم (11) يبين التوزيع التكراري والتوزيع النسبي المنوي لإجابات مفردات عينة البحث على العبارات المتعلقة بنظم المعلومات الإدارية باللجنة ودرجات الموافقة عليها حسب أسلوب التوزيع النسبي (ن=30).

م	العبارة	نوع الإجابة	التكرار	النسبة %	المتوسط	الانحراف المعياري	الترتيب
1	تواكب إدارة اللجنة الأولمبية التطور العلمي في مجال المعلومات وتكنولوجيا الاتصالات من خلال إدارة الجودة الإدارية باللجنة.	لا أوافق	6	20.0	2.00	.548	3
		إلى حد ما	21	70.0			
		أوافق	3	10.0			
2	توفر إدارة اللجنة الأولمبية شبكة معلومات محسوبة لتخزين البيانات المتعلقة بإدارة كافة العمليات في اللجنة وفروعها من خلال إدارة الجودة الإدارية	لا أوافق	2	6.7	2.00	.481	1
		إلى حد ما	23	76.7			
		أوافق	5	16.7			
3	تسعى إدارة الجودة الإدارية لتطوير نظام المعلومات ليساهم في عملية اتخاذ القرارات لدى الموظف الإداري	لا أوافق	6	20.0	2.00	.548	3
		إلى حد ما	21	70.0			
		أوافق	3	10.0			
4	تستعمل إدارة اللجنة الأولمبية نظم المعلومات الإدارية لتبسيط الإجراءات وتحسين جودة العمليات الإدارية	لا أوافق	4	13.3	2.00	.525	2
		إلى حد ما	22	73.3			
		أوافق	4	13.3			
5	تركز إدارة اللجنة الأولمبية على جودة العمليات الإدارية بدلاً من التركيز على نتائجها	لا أوافق	3	10.0	2.00	.521	2
		إلى حد ما	22	73.3			
		أوافق	5	16.7			
6	تسعى إدارة اللجنة الأولمبية إلى تخفيض تكلفة إدارة العمليات في اللجنة بتطبيق الجودة الإدارية	لا أوافق	4	13.3	2.00	.490	1
		إلى حد ما	23	76.7			
		أوافق	3	10.0			
7	تعمل إدارة اللجنة الأولمبية على منع حدوث الخطاء في العمليات الإدارية من خلال تبني رقابة فعّالة أثناء تنفيذها	لا أوافق	7	23.3	2.00	.607	4
		إلى حد ما	19	63.3			
		أوافق	4	13.3			

يتضح من الجدول رقم (11) الخاص بتقييم جودة العمليات الإدارية باللجنة الأولمبية الليبية عن المحور الرابع (نظم المعلومات الإدارية باللجنة الأولمبية الليبية) أن العبارات جاءت مرتبة كالاتي:

1- في الترتيب الأول جاءت العبارات رقم (2 - 6)، بنسبة بلغت (76.7%)، من إجابات أفراد العينة وبانحراف معياري نحو المتوسط بلغ (0.481)، (0.490) على التوالي.

2- في الترتيب الثاني جاءت العبارات رقم (4 - 5)، بنسبة بلغت (73.3%)، من إجابات أفراد العينة وبانحراف معياري نحو المتوسط بلغ (0.525)، و(0.521)

3- في الترتيب الثالث جاءت العبارات رقم (1 - 3)، بنسبة بلغت (70.0%)، من إجابات أفراد العينة وبانحراف معياري نحو المتوسط بلغ (0.548)، لكليهما

4- في الترتيب الرابع جاءت العبارة رقم (7)، بنسبة بلغت (63.3%)، بنسبة بلغت (56.7%)، من إجابات أفراد العينة وبانحراف معياري نحو المتوسط بلغ (0.607).

النتائج والتوصيات:

أولاً - النتائج:

من خلال عرض البيانات وتحليلها توصل الباحث إلى النتائج التالية:

نتائج المحور الأول:

دعم القيادة العليا لنظام الجودة الإدارية"، حيث يتمثل الدعم في الآتي: -

1- إدارة اللجنة الأولمبية لا تهتم بشكل عميق لتجويد العمليات الإدارية بها.
2- لا تهتم إدارة اللجنة الأولمبية بشكل كبير بتمكين الموظفين من الاطلاع على نتائج تقييم عملهم.

3- إدارة اللجنة الأولمبية لا تحرص بشكل كبير على توضيح خطة الجودة الإدارية للموظفين.

4- إدارة اللجنة الأولمبية لا تسعى دائماً لاعتماد أنظمة حديثة لإتقان وتطوير جودة العمليات الإدارية.

5- إدارة اللجنة الأولمبية تتطلع الى تخصيص موازنات لمراقبة الجودة ومتابعة الأداء.

6- تهدف إدارة اللجنة الأولمبية على تشجيع العمل الجماعي بين الموظفين في مختلف المستويات الإدارية.

7- تحرص إدارة اللجنة الأولمبية على تفويض الصلاحيات للإداريين في جميع فروع اللجنة كنوع من تحسين الجودة الإدارية.

- نتائج المحور الثاني " التخطيط الاستراتيجي للجودة الإدارية " حيث يتمثل في الآتي:
- 1- معايير الخطة الإستراتيجية لنظام جودة العمليات الإدارية باللجنة الأولمبية تحتاج الى المرونة والوضوح في اختيار البدائل.
 - 2- تحتاج إدارة اللجنة الأولمبية العمل على توفير الإمكانيات اللازمة لتحسين جودة العمليات الإدارية وتطوير خدماتها.
 - 3- تعمل إدارة اللجنة الأولمبية على تجويد العمليات الإدارية وتحسين النظام الإداري.
 - 4- تهدف إدارة الجودة الإدارية باللجنة على فحص جودة الخدمات قبل تنفيذها.
 - 5- نظام التخطيط الإستراتيجي باللجنة الأولمبية يسعى لاستخدام ادوات متعددة لمراقبة وتطوير الجودة.

نتائج المحور الثالث:

- " ثقافة الجودة الإدارية باللجنة الأولمبية الليبية " وتتمثل في الآتي:
- 1- تتطلع إدارة الجودة باللجنة لعقد دورات تدريبية لنشر ثقافة الجودة والارتقاء بكفاءة أداء الموظفين.
 - 2- تهدف إدارة الجودة باللجنة لرفع وتنمية المراقبة الذاتية لدى الموظفين لتنمية الإحساس بالمسؤولية.
 - 3- الهيكل التنظيمي للجنة يوفر أعضاء لإدارة الجودة في كل فروعها تعمل بنظام الجودة الإدارية.
 - 4- لدى جميع الموظفين باللجنة القيم والاتجاهات وثقافة العمل بنظام الجودة الإدارية وعمليات تنفيذها.

نتائج المحور الرابع:

- " نظم المعلومات الإدارية باللجنة الأولمبية الليبية" وتتمثل في الآتي:
- 1- تسعى إدارة اللجنة الأولمبية لتبني نظم رقابية فعّالة أثناء تنفيذ عملياتها لمنع حدوث الأخطاء.
 - 2- تواكب إدارة الجودة باللجنة تطور العمليات وتكنولوجيا الاتصالات لتخزين البيانات المتعلقة بإدارة كافة العمليات في اللجنة وفروعها.
 - 3- تستعمل إدارة اللجنة الأولمبية نظم المعلومات الإدارية لتبسيط الاجراءات وتحسين جودة العمليات بدلاً من التركيز على النتائج.
 - 4- تعمل إدارة اللجنة الأولمبية على تطبيق الجودة الإدارية لتخفيض تكلفة إدارة العمليات.

5- توفر إدارة اللجنة الأولمبية شبكة معلومات محسوبة لتخزين البيانات المتعلقة بإدارة كافة العمليات في اللجنة وفروعها من خلال إدارة الجودة الإدارية.

النتائج المتعلقة بالتساؤل الخامس:

المتعلق بـ: (هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في جودة العمليات الإدارية عند مستوى دلالة 0.05، تعزى لمتغيرات الجنس، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة، والفئة العمرية، والصفة الإدارية).

عليه يمكن القول بأنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في جودة العمليات الإدارية تُعزى لمتغيرات (الجنس، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة، والفئة العمرية، والصفة الإدارية) عند مستوى دلالة 0.05، حيث نلاحظ أن قيمة Sig. أعلا من (0.05) إذ تراوحت ما بين (0.130-0.628).

ثانياً - التوصيات:

- 1- يجب توضيح خطة الجودة الإدارية للموظفين وتمكينهم من الاطلاع على نتائج تقييم عملهم.
- 2- ضرورة توفير الإمكانيات المناسبة والموازنات الخاصة لمراقبة الجودة ومتابعة الأداء.
- 3- يجب ان تحتوي الخطة الإستراتيجية لنظام الجودة الإدارية باللجنة الأولمبية على المرونة الكافية لاختيار البدائل المناسبة.
- 4- ضرورة فحص جودة العمليات الإدارية المقدمة واستخدام ادوات متعددة لمراقبة وتطوير الجودة.
- 5- يجب عقد العديد من الدورات التدريبية التي تساعد في رفع كفاءة الموظفين للعمل بنظام الجودة الإدارية.
- 6- ضرورة العمل بالنظم التكنولوجية الحديثة لتخزين البيانات المتعلقة بعمل إدارة الجودة الإدارية باللجنة وفروعها.
- 7- ضرورة العمل لتوفير واعتماد انظمة حديثة لإتقان وتطوير جودة العمليات الإدارية قبل وبعد تنفيذها.

الهوامش:

أولاً: الكتب العلمية:

- 1- الحريري، رافدة (2012): التقييم التربوي، دار المناهج للنشر والتوزيع الطبعة الأولى، عمان، الأردن.
- 2- خليل، سائد (2022): الجودة في الأداء المؤسسي، سلسلة كتيبات تعريفية، موجّه إلى الفئة العمرية الشابة في الوطن العربي، صندوق النقد العربي، العدد (37).
- 3- الشافعي، حسن أحمد(2003): إدارة الجودة الشاملة في التربية البدنية والرياضية، دار الوفاء لدنيا الطباعة والنشر، الإسكندرية.
- 4- العتيبي، ضرار، وآخرون(2020): العملية الإدارية مبادئ وأصول، وعلم وفن، دار اليازوري، الأردن.
- 5- زكريا، فؤاد(2005): ضبط الجودة وحماية المستهلك، دار أسامة للنشر، عمان، الاردن.
ثانياً: المجلات والرسائل العلمية:
- 1- أبو حطب، موسى(2009): فاعلية نظام تقييم الأداء وأثره على مستوى أداء العاملين، رسالة ماجستير غير منشورة في إدارة الاعمال، كلية التجارة، الجامعة الإسلامية، غزة.
- 2- الدجني، إباد (2006): واقع التخطيط الإستراتيجي في الجامعة الإسلامية في ضوء معايير الجودة، رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الإسلامية، غزة.
- 3- أبوراس، رضا، والشارف، رمضان (2018): إعادة هندسة العمليات الإدارية ودورها في رفع مستوى جودة الخدمات المصرفية، دراسة ميدانية على مصرف الصحاري (الإدارة العامة)، بحث علمي منشور، مجلة الأستاذ، العدد 15.
- 4- الشاعرى: عبدالفتاح (2022): واقع جودة الأداء الإداري لعمداء كليتي التربية (الضالع/عدن)، جامعة عدن من وجهة نظر أعضاء الهيئات التدريسية، بحث علمي منشور، مجلة العلوم التربوية والدراسات الإنسانية، العدد21.
- 5- الشهري، رحاب(2022): متطلبات إعادة هندسة العمليات الإدارية لتحقيق جودة التعليم عن بعد في المدارس الثانوية بمدينة الرياض، بحث علمي منشور، مجلة العلوم التربوية والدراسات الإنسانية، العدد21، الرياض.
- 6- بن الشهيبي، وسام(2024): تقييم جودة خدمات الإدارة الجبائية من وجهة نظر المكلفين بالضريبة دراسة تطبيقية بمفتشية الضرائب ميلة جنوب، رسالة ماجستير غير منشورة، المركز الجامعي عبد الحفيظ بالصوف ميلة، معهد العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، الجزائر.
- 7- أبو عامر، أمال محمود(2008): واقع الجودة الإدارية في الجامعات الفلسطينية، من وجهة نظر الإداريين وسبل تطويره، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التربية، الجامعة الإسلامية، غزة.
- 8- عباس، نجلاء حسنى(2015): تقييم الأداء في ضوء مفهوم إدارة الجودة الشاملة في المعاهد العليا التجارية بجمهورية مصر العربية، بحث علمي منشور، المجلة العلمية للدراسات التجارية والبيئية، العدد الرابع، المجلد 15.
- 9- عبدالعالي، نشوان محمد (2019): جودة حياة العمل وأثرها على الأداء المنظمي، دراسة استطلاعية في المعهد التقني/ نينوى، بحث علمي منشور، مجلة تنمية الراقيدين، العدد 121، المجلد38، العراق.
- 10- فورة، محمد، وآخرون(2023):أثر متطلبات الإدارة الالكترونية في تحسين جودة الخدمة الأكاديمية لجامعة الأقصى بغزة، فلسطين،بحث علمي منشور، المؤتمر الدولي للنظام الاقتصادي الإسلامي، ماليزيا.
- 11-قاسم، إسماعيل عبد الله(2009): تحسين جودة الخدمة في الجامعات الفلسطينية عبر إعادة هندسة -العمليات الإدارية كلية التجارة، رسالة ماجستير غير منشورة، تخصص إدارة الأعمال، الجامعة الإسلامية، غزة. فلسطين.
- 12-قاسم، عبدالرقيب، و الصرابي، نبيلة(2018): واقع جودة العمليات الإدارية بجامعة صنعاء وفقاً لمنهج Six Sigma)، بحث علمي منشور، المجلة العلمية لكلية التربية، جامعة أسبوط، المجلد34، العدد 11، مصر.
- 13- قانون رقم 23 لسنة 2023م بشأن الرياضة: (قرار رقم 819 لسنة 2023 م بإصدار اللائحة التنفيذية للقانون

تقييم جودة العمليات الإدارية باللجنة الأولمبية الليبية

- رقم 23 لسنة 2023 م بشأن الرياضة). الفصل الرابع اللجنة الأولمبية الليبية (المادة 84 – 89).
- 14- نور الدين، ثامر، ومحمد، نزار (2015): تقييم جودة الأداء الجامعي من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس في سكول الإدارة والاقتصاد بحث علمي منشور، مجلة جامعة باخور، المجلد 3 العدد الأول، العراق، (ص 225 – 252).
- 15- معتوق، خالد، وزكريا، فهيمة (2024): دور إدارة الجودة في تعزيز الأداء الإداري وتطوير بيئة العمل (مؤسسات التعليم التقني والفني بمدينة بني وليد)، بحث علمي منشور، مجلة ليبيا للعلوم التطبيقية والتقنية، الإصدار 12، العدد 02.