

## الفصل الرابع

٠/٤ عرض النتائج ومناقشتها

~~١/٤ عرض النتائج ومناقشتها~~

الفصل الرابع

١/٤ عرض النتائج ومناقشتها

١/٤ عرض النتائج ومناقشتها :

عرض النتائج الخاصة بالطلاب :

جدول ( ٤-١ )

التكرار والنسبة المئوية وكألاً لآراء الطلاب في المحور الأول الخاص بجودة أنشطة الجوالة بجامعة طنطا

ن = ٢٠٠

م	العبارة	متغيرات الإجابة		نعم		إلى حد ما		لا		ك
		ك	%	ك	%	ك	%	ك	%	
يمكنك تحقيق أهداف أنشطة الجوالة من خلال ممارسة أنشطة الجوالة التالية :										
١.	المسيرات الكشفية	٦٩	٣٤,٥	٨٢	٤١	٤٩	٢٤,٥			*٨,٢٩٠
٢.	العروض الكشفية بالكليات	٧٤	٣٧	٦٦	٣٣	٦٠	٣٠			١,٤٨٠
٣.	العروض الكشفية بالجامعة	٨٥	٤٢,٥	٥٣	٢٦,٥	٦٢	٣١			*٨,١٧٠
٤.	العروض الكشفية القومية	٦٥	٣٢,٥	٥٢	٢٦	٨٣	٤١,٥			*٧,٢٧٠
٥.	المخيمات واللقاءات العربية والدولية	٣٦	١٨	٦٥	٣٢,٥	٩٩	٤٩,٥			*٢٩,٨٣٠
٦.	الرحلات الخلوية	٩١	٤٥,٥	٦٩	٣٤,٥	٤٠	٢٠			*١٩,٦٣٠
٧.	المعارض السنوية	٧٢	٣٦	٩٠	٤٥	٣٨	١٩			*٢٠,٩٢٠
٨.	مهرجان الجوالة بين كليات الجامعة	١٤٠	٧٠	٤١	٢٠,٥	١٩	٩,٥			*١٢٤,٩٣٠
٩.	أسبوع شباب الجامعات	١٢٩	٦٤,٥	٥١	٢٥,٥	٢٠	١٠			*٩٤,٦٣٠
١٠.	المسابقات الكشفية مع جمعيات الكشافة	٦٤	٣٢	٧٥	٣٧,٥	٦١	٣٠,٥			١,٦٣٠
١١.	المسابقات الكشفية مع فرق	٥٠	٢٥	٦٤	٣٢	٨٦	٤٣			*٩,٨٨٠

تابع / جدول ( ٤-١ )  
التكرار والنسبة المئوية وكما لآراء الطلاب في المحور الأول الخاص بجودة  
أنشطة الجواله بجامعة طنطا

ن = ٢٠٠

م	العبارات	متغيرات الإجابة		نعم		إلى حد ما		لا		ك
		ك	%	ك	%	ك	%	ك	%	
١٢	محاضرات وندوات عن الكشافة	٧٧	٣٨,٥	٦٣	٣١,٥	٦٠	٣٠	٢٠	١٠	٢,٤٨٠
١٣	معسكرات اليوم الواحد	٥٩	٢٩,٥	٨٧	٤٣,٥	٥٤	٢٧	٢٧	١٣	*٩,٤٩٠
١٤	معسكرات نهاية الأسبوع	٦٨	٣٤	٧٤	٣٧	٥٨	٢٩	٢٩	١٤	١,٩٦٠
١٥	معسكرات المبيت لأكثر من ليلة	١٠٣	٥١,٥	٦٢	٣١	٣٥	١٧,٥	١٧,٥	٩	*٣٥,١٧٠
١٦	معسكرات الخدمة العامة وخدمة البيئة	١٣٢	٦٦	٤٤	٢٢	٢٤	١٢	١٢	٦	*٩٩,٠٤٠
١٧	"داخل المعسكرات" الأنشطة الرياضية	٩٤	٤٧	٣٨	١٩	٦٨	٣٤	٣٤	١٧	*٢٣,٥٦٠
١٨	"داخل المعسكرات" الأنشطة الفنية	١٠٦	٥٣	٢٤	١٢	٧٠	٣٥	٣٥	١٧	*٥٠,٦٨٠
١٩	"داخل المعسكرات" الأنشطة الاجتماعية	٨٧	٤٣,٥	٥٣	٢٦,٥	٦٠	٣٠	٣٠	١٥	*٩,٦٧٠
٢٠	"داخل المعسكرات" أنشطة الميول والهوايات	٩٨	٤٩	٦٧	٣٣,٥	٣٥	١٧,٥	١٧,٥	٩	*٢٩,٧٧٠
٢١	"داخل المعسكرات" أنشطة الخدمة العامة وخدمة المجتمع والبيئة	١٤٤	٧٢	٢٧	١٣,٥	٢٩	١٤,٥	١٤,٥	٧	*١٣٤,٥٩٠

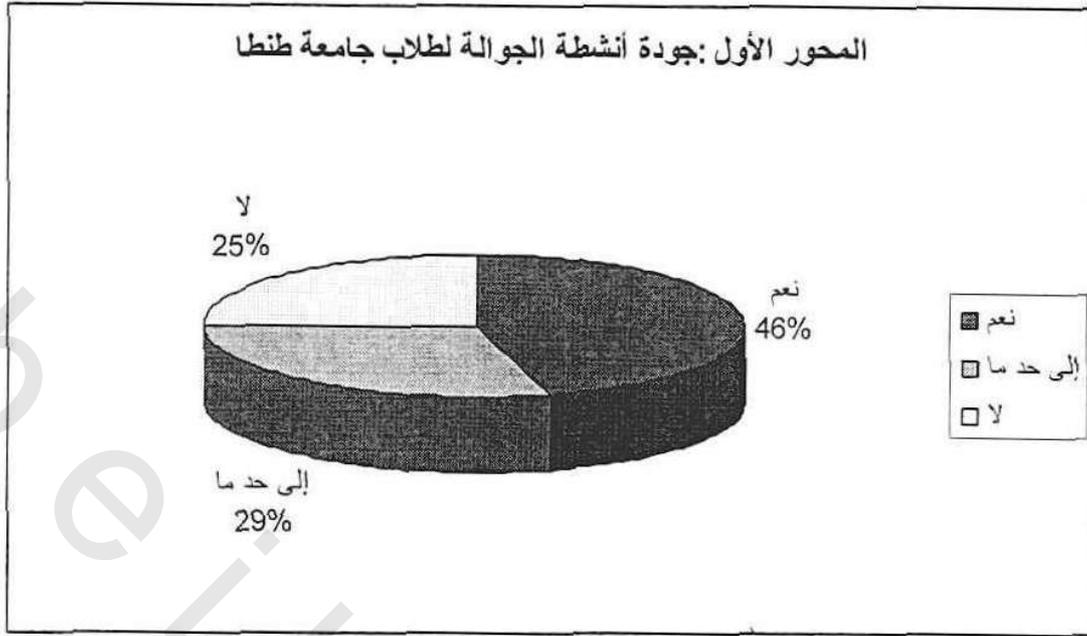
تابع / جدول ( ٤-١ )  
التكرار والنسبة المئوية وكأ لآراء الطلاب فى المحور الأول الخاص بجودة  
أنشطة الجواله بجامعة طنطا

ن = ٢٠٠

م	العبارة	نعم		إلى حد ما		لا		كأ
		ك	%	ك	%	ك	%	
٢٢.	"داخل المعسكرات" فنون ومهارات الخلاء	١٣٢	٦٦	٤٥	٢٢,٥	٢٣	١١,٥	*٩٩,٦٧٠
٢٣.	"داخل المعسكرات" الرحلات الخلوية	١١٨	٥٩	٥١	٢٥,٥	٣١	١٥,٥	*٦٢,٢٩٠
٢٤.	"داخل المعسكرات" الطهى الخلوى	٦٧	٣٣,٥	٧٩	٣٩,٥	٥٤	٢٧	*٤,٦٩٠
٢٥.	"داخل المعسكرات" الملاحه البحرية	٤٧	٢٣,٥	٥٤	٢٧	٩٩	٤٩,٥	*٢٣,٨٩٠
٢٦.	"داخل المعسكرات" أنشطة السمر	١٢٢	٦١	٥٣	٢٦,٥	٢٥	١٢,٥	*٧٤,٧٧
٢٧.	"داخل المعسكرات" أنشطة ثقافية	١١٢	٥٦	٦٠	٣٠	٢٨	١٤	*٥٣,٩٢٠
٢٨.	"داخل المعسكرات" أنشطة دينية							

قيمة كأ عند مستوى معنوية ٠,٠٥ = ٥,٩٩ .

يبين الجدول ( ٤-١ ) ان هناك فروق ذات دلالة إحصائية معنوية لصالح الطلاب الذين اختاروا الاستجابة ( نعم ) وكان ذلك بنسبة مئوية ( ٧٢% ) فى العبارة رقم ( ٢١ ) ، وأقل نسبة للطلاب الذين اختاروا الاستجابة ( نعم ) بنسبة ( ١٨% ) فى العبارة رقم ( ٥ ) ، وأقل نسبة للطلاب الذين استجابوا ( لا ) فى العبارة رقم ( ٩ ) بنسبة مئوية ( ١٠% ) ، " كل العبارات لها فروق ذات دلالة إحصائية معنوية ما عدا العبارات الآتية ( ٢ ، ١٠ ، ١٢ ، ١٤ ، ٢٤ ) ليس لها فروق ذات دلالة إحصائية .



شكل ( ٤-١ )

التكرار والنسبة المئوية وكما<sup>٢</sup> لآراء الطلاب في المحور الأول الخاص بجودة أنشطة الجواله بجامعة طنطا

( أ ) مناقشة النتائج الخاصة باستجابات الطلاب :

الإجابة عن التساؤلات الخاصة بمحاور استبيان الطلاب عن مستوى جودة الخدمات الطلابية من قبل إدارة الجواله والخدمة العامة بجامعة طنطا .

١- المحور الأول والخاص بجودة أنشطة الجواله بجامعة طنطا .

وقد أشارت نتائج العبارات ( ١ : ٢٨ ) بالجدول ( ٤-١ ) أن وجود فروق ذات دلالة معنوية لصالح الاستجابة ( نعم ) ما عدا العبارات ( ٢ ، ١٠ ، ١٢ ، ١٤ ، ٢٤ ) ليس لها فروق ذات دلالة معنوية ونسبة عينة البحث من الطلاب الذين اختاروا لصالح الاستجابة ( نعم ) في العبارات ( ٨ ، ١٦ ، ٢١ ، ٢٢ ) حيث يتبين من نتائج العبارات أن أهداف أنشطة الجواله تتحقق بصورة جيدة من خلال ممارسة أنشطة الجواله بالإدارة وهي ( مهرجان الجواله بين الكليات - معسكرات الخدمة العامة وخدمة البيئة - أنشطة الخدمة العامة وخدمة البيئة - فنون ومهارات الخلاء ) أي بمستوى الخدمة الجيد.

ونسبة عينة البحث من الطلاب الذين اختاروا لصالح الاستجابة ( نعم ) في العبارات ( ٩ ، ١٥ ، ١٨ ، ٢٣ ، ٢٧ ، ٢٨ ) ، حيث تبين من نتائج العبارات أن أهداف أنشطة الجواله تتحقق بصورة مقبولة من خلال ممارسة أنشطة الجواله بالإدارة وهي ( أسبوع شباب الجامعات

- معسكر المبيت لأكثر من ليلة - الأنشطة الفنية - الرحلات الخلوية - أنشطة السمر - الأنشطة الثقافية - الأنشطة الدينية ( أى مستوى الخدمة مقبول .

وقد أشارت نتائج العبارات ( ١ ، ٣ ، ٤ ، ٥ ، ٦ ، ٧ ، ١١ ، ١٣ ، ١٧ ، ١٩ ، ٢٠ ، ٢٥ ) بالجدول ( ١-٤ ) أن فروق ذات دلالة معنوية للطلاب الذين اختاروا لصالح الاستجابة ( لا ) ، حيث يتبين أنه لا يتحقق أهداف أنشطة الجواله من خلال ممارسة تلك الأنشطة بالإدارة وأنها تتم بصورة غير مقبولة وهى ( المسيرات الكشفية - العروض الكشفية بالكليات والجامعة والقومية - المخيمات واللقاءات العربية والدولية - الرحلات الخلوية - المعارض السنوية - المسابقات الكشفية - مع جميعات الكشافة والمجلس القومى - محاضرات وندوات الكشافة - معسكرات اليوم الواحد ونهاية السبوع - الأنشطة الرياضية داخل المعسكرات الاجتماعية وأنشطة الميول والهوايات والملاحة البحرية - الطهى الخلوى ) ، حيث تتم مستوى الخدمة بشكل غير مقبول على هذا يمكن القول أنه لا يوجد جودة بأنشطة الجواله لطلاب جامعة طنطا بالقدر الكافى ، بذلك يتحقق الهدف من البحث من الإجابة على التساؤل الذى ينص على : هل يتوافر مستوى جودة بأنشطة الجواله لطلاب جامعة طنطا ؟

ويرى الباحث أن تهتم إدارة الجواله والخدمة العامة بتحقيق أهداف أنشطة الجواله من خلال ممارسة أنشطة الجواله بالإدارة وضرورة التركيز على رفع مستوى الجودة لأنشطة الجواله المقدمة لطلاب جامعة طنطا وذلك من خلال وضع برامج للأنشطة وعمل استطلاع رأى للطلاب حول ملائمتها لميولهم ورغباتهم وتوزيع الأنشطة على مدار العام ومدى تحقيقها لأهداف أنشطة الجواله .

ونجد أيضاً ضعف الإمكانيات المادية والبشرية يؤثر على إقامة الأنشطة كما أنه يؤثر على عدم توفير الحوافز للطلاب للمشاركة فى الأنشطة بالإدارة والكليات بجامعة طنطا .

ويتفق هذا مع نتائج دراسة كلاً من :

أشرف السيد عبد الرازق البربرى ( ٢٠٠٦ ) ( ٥ ) والذى أكد على أن تقويم أنشطة الجواله بجامعة طنطا وأظهرت النتائج أنه كلها قوية وليس بها نواحي ضعف وتنفذ بصورة جيدة بشكل متنوع للطلاب ، عز الدين كامل ( ٢٠٠٣ ) ( ٣٦ ) والتي أكد فيها عدم الأخذ بأراء الطلاب فى الخطة الموضوعية أو استطلاع آرائهم حول برنامج النشاط الموضوع ، يحيى زغلول ( ١٩٩٨ ) ( ٦٠ ) والتي أكد فيها أن الإمكانيات المادية والبشرية المتاحة غير كافية لتنفيذ مختلف برامج الأنشطة برعاية الطلاب ، مشيرة شعراوى ( ١٩٩٣ ) ( ٥٤ ) والتي أكدت فيها عدم مشاركة الطلاب فى وضع البرامج وعدم توفير التمويل المادى الكافى للكليات .

جدول ( ٤-١٢ )

التكرار والنسبة المئوية وكما لآراء الطلاب في المحور الثاني الخاص بجودة الإمكانيات المتاحة  
أ - الإمكانيات المادية

م	متغيرات الإجابة		إلى حد ما		نعم		العبارات
	ك	%	ك	%	ك	%	
١.	٥٦	٢٨	٨٧	٤٣,٥	٥٧	٢٨,٥	الأعلام الكشفية ( جمهورية - محافظة - كشافة - جامعة - نورة )
٢.	٥٠	٢٥	١٠٦	٥٣	٤٤	٢٢	ملابس كشفية ( قميص - مندبل - وجلة - بنطلون - حزام - شارة جيب )
٣.	٧١	٣٥,٥	٨٢	٤١	٤٧	٢٣,٥	أدوات هوايات ( فنية - ثقافية - دينية - دورى )
٤.	٥٢	٢٦	٩٧	٤٨,٥	٥١	٢٥,٥	خيام - هايك
٥.	٦٣	٣١,٥	٨٧	٤٣,٥	٥٠	٢٥	مراتب - مخدات - بطاطين
٦.	١٠١	٥٠,٥	٧٠	٣٥	٢٩	١٤,٥	حبال ( سلب - سيندل - برشول )
٧.	٧٩,٥	٧٩,٥	٣١	١٥,٥	١٠	٥	دقماق - منشار
٨.	١٠٧	٥٣,٥	٥٩	٢٩,٥	٣٤	١٧	فوس - شوك
٩.	٥٩	٢٩,٥	٩٩	٤٩,٥	٤٢	٢١	بلط - شواكيش - كماشات
١٠.	٩٤	٤٧	٧٧	٣٨,٥	٢٩	١٤,٥	لوحات - لافتات

أولاً : الادعاءات الكشفية: يتوافر الآتى :

تابع / جدول ( ٤-١٢ )  
التكرار والنسبة المئوية وكما<sup>٢</sup> لآراء الطلاب في المحور الثاني الخاص بجودة الإمكانيات المتاحة  
أ - الإمكانيات المادية

م	متغيرات الإجابة	نعم		إلى حد ما		لا		كا
		ك	%	ك	%	ك	%	
١١	سوارى - بوس	٧٨	٣٩	٨٥	٤٢,٥	٣٧	١٨,٥	*٢٠,١٧٠
١٢	خرزان - خراطيم	٨٨	٤٤	٧١	٣٥,٥	٤١	٢٠,٥	*١٦,٩٩٠
١٣	صلصال - خيش - مشمع	٨٦	٤٣	٦٩	٣٤,٥	٤٥	٢٢,٥	*١٢,٧٣٠
١٤	خشب (شوم - مرابن - عصى - اوتاد - عروق)	١٠٤	٥٢	٧٦	٣٨	٢٠	١٠	*٢٤,٨٨٠
١٥	خرائط (مجسمة - مسطحة)	٤٣	٢١,٥	٦٢	٣٢,٥	٩٢	٤٦	*١٨,٠٧٠
١٦	بوصله	٤٩	٢٤,٥	٦٤	٣٢	٨٧	٤٣,٥	*١٠,٩٩٠
١٧	سجلات	٦٦	٣٣	٧٢	٣٦	٦٢	٣١	٠,٧٦٠
١٨	مراجع (كتب - مجلات)	٥٠	٢٥	٥٩	٢٩,٥	٩١	٤٥,٥	*١٣,٩٣٠
ثانياً : المنشآت والمساحات يوجد الآتى :								
١٩	مخيم دائم للجامعة	١١	٥,٥	٢٩	١٤,٥	١٦٠	٠	١٩٨,٤٣٠ *
٢٠	ملاعب مجهزة	٢٩	١٤,٥	٣٤	١٧	١٣٧	٦٨,٥	*١١,٤٩٠
٢١	ساحات مجهزة لإقامة المعسكرات والمهرجانات بصفة دائمة	٤٥	٢٢,٥	٤٣	٢١,٥	١١٢	٥٦	*٤٦,٢٧
٢٢	قاعات لتتظييم المحاضرات	٤٠	٢٠	٥٦	٢٨	١٠٤	٥٢	*٣٣,٢٨٠
٢٣	بيئة طبيعية لعمل الرحلة الخلوية	٣٢	١٦	٨٠	٤٠	٨٨	٤٤	*٢٧,٥٢٠
٢٤	أماكن مخصصة لممارسة التربية الدينية	٢٨	١٤	٧٧	٣٨,٥	٩٥	٤٧,٥	*٣٦,٠٧٠
٢٥	أماكن مخصصة لإقامة العروض والمعارض الكشفية	٢٢	١١	٧٠	٣٥	١٠٨	٥٤	*٥٥,٧٢٠

تابع / جدول ( ١٢-٤ )  
التكرار والنسبة المئوية وكما لآراء الطلاب فى المحور الثانى الخاص بجودة الإمكانيات المتاحة  
أ - الإمكانيات المادية

م	متغيرات الإجابة	نعم		إلى حد ما		لا		كا
		ك	%	ك	%	ك	%	
ثالثاً : الميزانية .								
٢٦	ميزانية الكلية تكفى لإقامة عدد من الأنشطة على مدار العام	١٤	٧	٦٥	٣٢,٥	١٢١	٦٠,٥	*٨٥,٩٣٠
٢٧	هناك دعم من الإدارة العامة لرعاية الطلاب والمجلس القومى لإدارة الجودة والخدمة العامة لجامعة طنطا لتنفيذ أنشطة الجودة .	٣١	١٥,٥	١٠٩	١٤,٥	٦٠	٣٠	*٤٦,٦٣٠
ب- الإمكانيات البشرية								
٢٨	يوجد رائد للجنة العليا للإشراف العام على أنشطة الجودة بالجامعة لتحقيق أهداف الجودة على مستوى الجامعة .	١٥٨	٧٩	٢٥	١٢,٥	١٧	٨,٥	*١٨٨,١٧٠
٢٩	يوجد زائد للجنة الجودة والخدمة العامة للإشراف بكليتك لتحقيق أهداف لجنة الجودة بكليتك .	١١٨	٥٩	٤٤	٢٢	٣٨	١٩	*٥٩,٥٦٠
٣٠	يوجد مشرف عام مسئول عن تنفيذ أنشطة الجودة لمتابعة وتنسيق العمل بين الكليات بالجامعة .	١٢٨	٦٤	٣٣	١٦,٥	٣٩	١٩,٥	*٨٤,٩١٠
٣١	يوجد مشرف مسئول عن تنفيذ أنشطة الجودة بكليتك يتمتع بكفاءة عالية وخبرة فى النشاط الكشفى	١٠٢	٥١	٥٧	٢٨,٥	٤١	٢٠,٥	*٣٠,٠١٠

تابع / جدول ( ٤-ب )

التكرار والنسبة المئوية وكما<sup>٢</sup> لأراء الطلاب في المحور الثاني الخاص بجودة الإمكانيات المتاحة  
أ - الإمكانيات البشرية

م	متغيرات الإجابة	نعم		إلى حد ما		لا		كا <sup>٢</sup>
		ك	%	ك	%	ك	%	
٣٢	يوجد قائد عشائر للجامعة مسئول عن قيادة عشيرة جوالة الجامعة .	١١٩	٥٩,٥	٥٢	٢٦	٢٩	١٤,٥	*٦٥,٥٩٠
٣٣	يوجد قائد عشيرة بكليتك مسئول عن قيادة عشيرة الجوالة .	١٣١	٦٥,٥	٤٥	٢٢,٥	٢٤	١٢	*٩٦,٤٣٠
	القائدة والمشرفين							
٣٤	مؤهلين كشافياً	٧٩	٣٩,٥	٩٣	٤٦,٥	٢٨	١٤	*٣٥,١١٠
٣٥	إمام تام بالبرامج المستخدمة ومحتوياتها	٥٩	٢٩,٥	٨٥	٤٢,٥	٥٦	٢٨	*٧,٦٣٠
٣٦	حاصلين على دورات ودراسات كشفية	٦٧	٣٣,٥	٩٨	٤٩	٤٥	١٧,٥	*٢٩,٧٧٠
٣٧	حاصلين على شارات كشفية	٧٨	٣٩	٨٩	٤٤,٥	٣٣	١٦,٥	*٢٦,٤١٠
٣٨	لديهم القدرة على الاسعافات الأولية	٩٠	٤٥	٧٢	٣٦	٣٨	١٩	*٢٠,٩٢٠
٣٩	لديهم القدرة على القيادة	١٠١	٥٠,٥	٦٣	٣١,٥	٣٦	١٨	*٣١,٩٩٠
٤٠	لديهم القدرة على تنظيم المعسكرات والمهرجانات الكشفية	٧٧	٣٨,٥	٨٤	٤٢	٣٩	١٩,٥	*١٧,٥٩٠

تابع / جدول ( ٤-٢ )

التكرار والنسبة المئوية وكما<sup>٢</sup> لآراء الطلاب في المحور الثانى الخاص بجودة الإمكانيات المتاحة  
أ - الإمكانيات البشرية

م	متغيرات الإجابة العبارات	نعم		إلى حد ما		لا		كا <sup>٢</sup>
		ك	%	ك	%	ك	%	
٤١	لديهم القدرة على تنظيم المحاضرات والندوات فى الجواله والخدمة العامة	٨٦	٤٣	٦٨	٣٤	٤٦	٢٣	*١٤,٠٤٠
٤٢	مشاركين فى جمعيات الكشافة الإقليمية	١١٢	٥٦	٤١	٢٠,٥	٤٧	٢٣,٥	*٤٦,٥١٠
٤٣	يستعينوا بالخبراء فى تنفيذ الدورات الكشفية	٩٨	٤٩	٨١	٤٠,٥	٢١	١٠,٥	*٤٩,٠٩٠
٤٤	يستعينوا بالخبراء فى تنفيذ المحاضرات والندوات	٦٦	٣٣	٩٦	٤٨	٣٨	١٩	*٢٥,٢٤٠
٤٥	يستعينوا بالخبراء فى تنفيذ المعسكرات الكشفية	٨٨	٤٤	٧٩	٣٨	٣٦	١٨	*٢٢,٢٤٠
٤٦	يستعينوا بالخبراء فى تنفيذ البرامج والأنشطة	٩١	٤٥,٥	٦٠	٣٠	٤٩	٢٤,٥	*١٤,٢٣٠

قيمة كا<sup>٢</sup> عند مستوى معنوية ٠,٠٥ = ٥,٩٩ .

أ- الإمكانيات المادية :

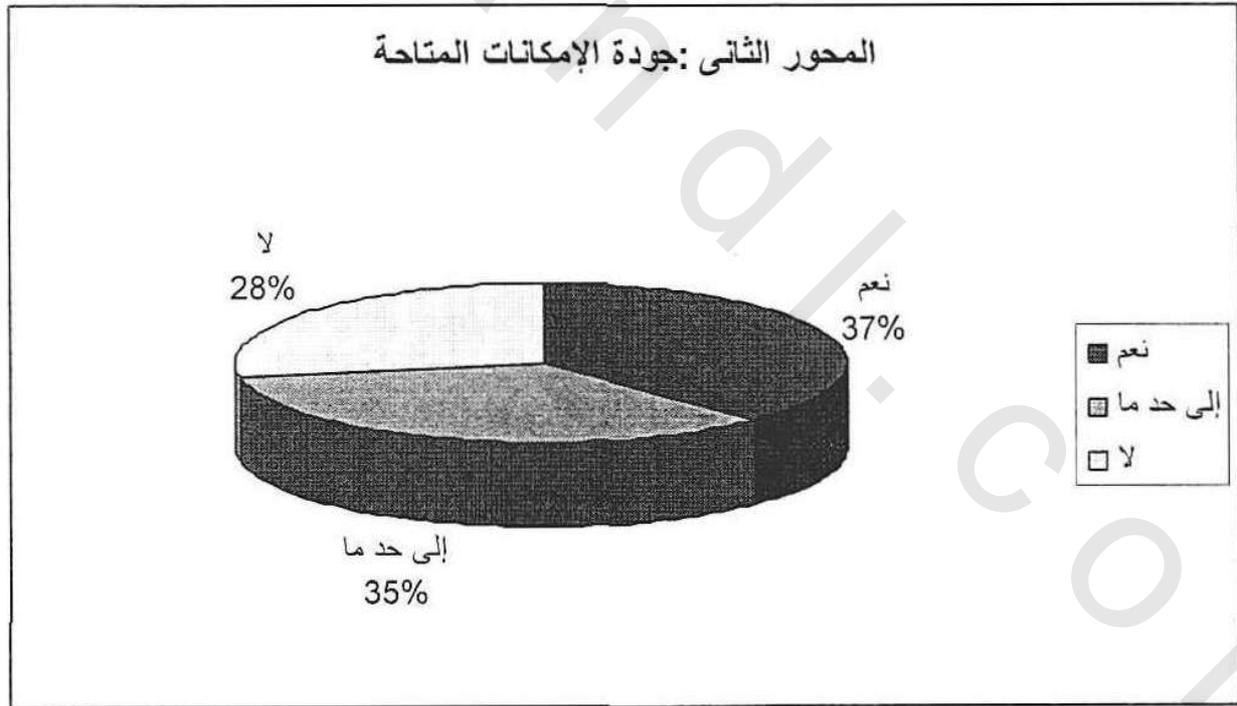
يبين الجدول ( ٤-٢ ) ان هناك فروق ذات دلالة إحصائية معنوية لصالح الطلاب الذين اختاروا الاستجابة ( لا ) وكذلك بنسبة مئوية ٨٠% فى العبارة رقم ( ١٩ ) وأقل نسبة للطلاب الذين اختاروا الاستجابة ( لا ) .

وأقل نسبة للطلاب الذين اختاروا الاستجابة ( نعم ) في العبارة رقم ( ١٩ ) بنسبة مئوية ( ٥,٥ % ) ، ( كل العبارات لها فروق ذات دلالة إحصائية معنوية ما عدا العبارة رقم ١٧ ) .

ب- الإمكانيات البشرية :

يبين الجدول ( ٢-٤ ) أن هناك فروق ذات دلالة إحصائية معنوية لصالح الطلاب الذين اختاروا الاستجابة ( نعم ) بنسبة مئوية ( ٧٩% ) في العبارة رقم ( ٢٨ ) وأقل نسبة للطلاب الذين اختاروا الاستجابة ( نعم ) بنسبة مئوية ( ٢٩% ) في العبارة رقم ( ٣٥ ) .

وأقل نسبة للطلاب الذين اختاروا الاستجابة ( لا ) في العبارة رقم ( ٢٨ ) بنسبة مئوية ( ٨,٥ % ) ، ( كل العبارات لها فروق ذات دلالة إحصائية معنوية ) .



شكل ( ٢ - ٤ )

التكرار والنسبة المئوية وكما لآراء الطلاب في المحور الثاني الخاص بجودة الإمكانيات المتاحة

٢- المحور الثانى والخاص بجودة الإمكانيات المتاحة :

( أ ) جودة الإمكانيات المادية :

وقد أشارت نتائج العبارات ( ١ : ٢٧ ) لها فروق ذات دلالة معنوية لصالح الطلاب الذين اختاروا الاستجابة ( لا ) ما عدا العبارة رقم ( ١٧ ) ليس لها فروق دالة معنوية ، ويتضح من نتائج العبارات أن هناك ضعف فى الامكانيات المادية .

أولاً : الأدوات الكشفية :

وقد أشارت نتائج العبارات ( ١ ، ٣ ، ٤ ، ٥ ، ٩ ، ١٠ ، ١١ ، ١٢ ، ١٣ ، ١٥ ، ١٦ ، ١٨ ) أن نسبة الطلاب عينة البحث ضعيفة كما هو بالجدول ( ٢-٤ ) أن هناك فروق ذات دلالة لصالح الذين اختاروا ( لا ) ، أى مستوى جودة غير جيد أى مقبول نسبياً .

وقد أشارت نتائج العبارات ( ٢ ، ٦ ، ٨ ، ١٤ ) بالجدول ( ٢-٤ ) أن هناك فروق ذات دلالة إحصائية معنوية لصالح الاستجابة ( الى حد ما ) أى مستوى جودة غير مقبول .

وقد أشارت العبارة رقم ( ٧ ) بالجدول ( ٢-٤ ) فروق ذات دلالة معنوية لصالح الطلاب الذين اختاروا الاستجابة ( نعم ) حيث كانت الامكانيات بشكل جيد جداً وهى الدقماق والمنشار وتعتبر أكثر الامكانيات المتوفرة .

ويرى الباحث أنه يجب الاهتمام بتوفير الأدوات الكشفية بالقدر الكافى من خلال توفير الأدوات الآتية ( الأعلام الكشفية - أدوات الهوايات - خيام هايك - مراتب ومخدات وبطاطين - بلط وشواكيش وكماشات - اللوحات واللافتات - سوارى بوص - خرزان وخراطيم - صلصال وخيش ومشمع - خرائط - مراجع وكتب ومجلات ) حيث كانت الخدمة فيها بشكل غير مقبول .

وتوفير أيضاً الأدوات الكشفية الآتية ( الملابس الكشفية - حبال - فوس وشوك - الخشب ) حيث كانت الخدمة فيها بشكل مقبول نسبياً الى حد ما .

ثانياً : المنشآت والمساحات :

حيث تعتبر نتائج العبارات ( ١٩ ، ٢٠ ، ٢١ ، ٢٢ ، ٢٥ ) بالجدول ( ٢-٤ ) أن هناك فروق ذات دلالة معنوية لصالح الطلاب الذين اختاروا الاستجابة ( لا ) .

مما يبين أن هناك ضعف فى الامكانيات وعدم توفير هذه الامكانيات وهى ( مخيم دائم للجامعة - ملاعب مجهزة - ساحات - قاعات - أماكن مخصصة لإقامة العروض والمعارض الكشفية .

وتشير نتائج العبارات ( ٢٣ ) ( ٢٤ ) توجد فروق ذات دلالة معنوية لصالح الطلاب الذين اختاروا الاستجابة ( الى حد ما ) حيث أنه لا يوجد هذه الامكانيات بالقدر الكافى حيث تبين الضعف فى الامكانيات الآتية ( بيئة طبيعية لعمل الرحلة الخلوية - أماكن مخصصة لممارسة التربية الدينية ) .

ويرى الباحث أنه يجب توفير مخيم دائم للجامعة لممارسة الأنشطة الكشفية وتوفير الساحات والقاعات والملاعب والبيئة الطبيعية لعمل الرحلات الخلوية وأماكن لممارسة الشعائر الدينية .

ثالثاً : الميزانية :

وقد أشارت نتائج العبارتين ( ٢٦ ) لصالح الطلاب الذين اختاروا الاستجابة ( لا ) حيث لها فروق ذات معنوية ، والعبارة ( ٢٧ ) لصالح الطلاب الذين اختاروا والاستجابة ( الى حد ما ) حيث لها فروق ذات دلالة معنوية حيث يبين أن الميزانية والدعم المادى لإدارة الجواله والخدمة العامة من الإدارة والمجلس القومى غير كافى وضعيف للإنفاق على أنشطة الجواله ، ويرى الباحث أن الميزانية غير كافية لتنفيذ أنشطة الجواله بالجامعة .

ويتفق هذا مع نتائج دراسة كلاً من :

أشرف السيد عبد الرازق البربرى ( ٢٠٠٦ ) ( ٥ ) حيث أكد أن الامكانيات المتوافرة لأنشطة الجواله بجامعة طنطا غير كافية لتنفيذ الأنشطة مما يؤثر على تحقيق أهداف أنشطة الجواله بجامعة طنطا بصورة كاملة ، محمد أحمد على الدين ( ١٩٩٨ ) ( ٤٨ ) حيث أكد أن الامكانيات المتوافرة فى الدورات التدريبية لتأهيل قادة الحركة الكشفية قليلة وغير كافية مما يجعل الدورات التدريبية لتأهيل قادة الحركة الكشفية لاتحقق أهدافها كاملة مما يؤثر على النهوض بالحركة الكشفية ، حازم كمال الدين ( ١٩٩٣ ) ( ١٨ ) على أهمية استخدام الامكانيات المتوافرة وتوفير الامكانيات اللازمة للحركة الكشفية وكذلك ضرورة استخدام وسائل العرض التوضيحية ( كمبيوتر - فيديو - انترنت بروجيكتور - برمجيات ) فى تدريس الحركة الكشفية ، عز الدين كامل ( ٢٠٠٣ ) ( ٣٦ ) أكد الميزانية الموضوعه للأنشطة الطلابية صغير جداً ولا تتناسب مع الأهداف الموضوعه والتي يجب تنفيذها ، على حسن أبو الفتوح مسلم ( ٢٠٠٣ ) ( ٣٥ ) أكد على أن الإمكانيات المادية غير متاحة وغير كافية لتنفيذ برامج النشاط الرياضى بالمدينة الجامعية.

ب- جودة الامكانات البشرية :

حيث تشير نتائج العبارات ( ٢٨ : ٤٦ ) أن هناك فروق ذات دلالة معنوية ، وقد أشارت نتائج العبارات ( ٣٤ ، ٣٥ ، ٣٦ ، ٣٧ ، ٣٨ ، ٤٠ ، ٤١ ، ٤٣ ، ٤٤ ، ٤٥ ، ٤٦ ) بالجدول ( ٢-٤ ) لها فروق ذات دلالة معنوية لصالح الذين اختاروا الاستجابة ( الى حد ما ) حيث يتبين ضعف الامكانات البشرية الآتية ( لا يتوفر لديهم : مؤهلين كشافياً - إمام تام بالبرامج المستخدمة ومحتوياتها - حاصل على دورات ودراسات كشفية - حاصلين على شارات كشفية - لديهم القدرة على الاسعافات الأولية - لديهم القدرة على تنظيم المعسكرات والمهرجانات الكشفية - لديهم القدرة على تنظيم المحاضرات والندوات - مشتركين في جمعيات الكشافة - يستعينوا بخبراء جمعية الكشافة في الدورات الكشفية - المحاضرات والندوات - المعسكرات الكشفية - البرامج والأنشطة ) .

حيث يتبين من نتائج هذه العبارات ضعف الخبرة لدى القادة والمشرفين وكذلك قلة الاستعانة بخبراء جمعية الكشافة في تنفيذ أنشطة الجواله بإدارة الجواله والخدمة العامة بجامعة طنطا ) ، وهذا يوضح أن مستوى الجودة غير جيد وليس بالشكل والصورة الكافية لتنفيذ الأنشطة بالإدارة .

وقد أشارت نتائج العبارات ( ٢٩ ، ٣٠ ، ٣١ ، ٣٢ ، ٣٩ ، ٤٢ ) بالجدول ( ٢-٤ ) أن هناك فروق ذات دلالة معنوية لصالح الطلاب الذين اختاروا لصالح الاستجابة ( الى حد ما ) مما يوضح أن هناك جودة الامكانات تتوافر بشكل مقبول الى حد ما أى مستوى الجودة جيد .

وأشارت نتائج العبارة ( ٣٣ ) بالجدول أنه هناك فروق ذات دلالة معنوية لصالح الطلاب الذين اختاروا الاستجابة ( نعم ) أى هناك توافر فى الامكانات البشرية بشكل جيد أى قائد العشيرة يتواجد بشكل جيد .

وأشارت العبارة رقم ( ٢٨ ) بالجدول لها فروق ذات دلالة معنوية لصالح الطلاب الذين اختاروا الإجابة ( نعم ) مما يوضح أن الجودة جيداً جداً أى مستوى جودة الخدمة جيداً جداً وهذا يتوافر لدى قائد عام اللجنة العليا للإشراف العام على أنشطة الجواله بالجامعة .

ويرى الباحث أنه لابد من وجود رائد للجنة والخدمة العامة للإشراف بكليتك لمتابعة تنسيق العمل وتحقيق أهداف لجنة الجواله والخدمة العامة أن يوجد مشرف مسئول عن تنفيذ الأنشطة - وقائد لعشيرة الكلية مسئول عن قيادة العشيرة وأن يتوافر لدى القادة والمشرفين القادة وان يكونوا مشتركين بجمعيات الكشافة الإقليمية ، وحاصلين على دورات وبرامج كشفية وشارات كشفية ولديهم القدرة على تنظيم المعسكرات والمهرجانات والمحاضرات والندوات الكشفية وأن يستعينوا بخبراء من جمعية الكشافة الإقليمية .

- ١٠٠ -

ويتفق هذه النتائج مع دراسة كلاً من :

أشرف السيد عبد الرازق البربرى ( ٢٠٠٦ ) ( ٥ ) حيث أنه أكد على ضرورة صقل وعمل دورات تدريبية وذلك لعدم تحقيقهم لأهداف أنشطة الجواله بصورة كاملة ، كمال محمود عوض ( ١٩٩٩ ) ( ٤٤ ) حيث أكد عدم ملائمة الامكانات ( هذه الأعداد من الطلاب ) ، محمد أحمد على الدين ( ١٩٩٨ ) ( ٤٨ ) على ضرورة مراعاة الدقة عند اختيار القادة والمشرفين على نشاط الجواله وترشيح القيادات التي تتوافر فيها الجوانب الروحية والخلقية وتدريبهم بأحدث الوسائل العصرية المعينة على التدريب .

جدول ( ٣-٤ )

التكرار والنسبة المئوية وكما<sup>٢</sup> لآراء الطلاب في المحور الثالث الخاص بجودة أداء العاملين

م	العبارات	متغيرات الإجابة		نعم		إلى حد ما		لا		كا
		ك	%	ك	%	ك	%	ك	%	
١.	يتناسب المشرفين مع عدد الطلاب ( جوالين - جوالات ) بجامعة طنطا	٥٤	٢٧	٨٧	٤٣,٥	٥٩	٢٩,٥			*٩,٤٩٠
٢.	يوجد لدى المشرفين الخبرة اللازمة لحل مشكلات إدارة الجواله والخدمة العامة .	٦١	٣٠,٥	٦٤	٤٧	٤٥	٢٢			*١٨,٧٣٠
٣.	يلزم تواجد المشرفين أثناء تنفيذ أنشطة الجواله	٤٧	٢٣,٥	٨٠	٤٠	٧٣	٣٦			*٩,٠٧٠
٤.	يتوافر لدى المشرفين الكفاءة والخبرة اللازمة لكل جوانب أنشطة الجواله	٧٨	٣٩	٦٩	٣٤,٥	٥٣	٢٦,٥			٤,٨١٠
٥.	ينظم المشرفين مسابقات الأنشطة الجواله بين كليات جامعة طنطا	٩٣	٤٦,٥	٦٤	٣٢	٤٣	٢١,٥			*١٨,٩١٠
٦.	تنظيم الإدارة العامة لرعاية الطلاب معسكرات في الجواله بالتعاون مع جامعات من الخارج ( تبادل زيارات أو توأمة )	١٩	٩,٥	٨٤	٤٢	٩٧	٤٨,٥			*٥٢,٣٩٠
٧.	ينظم المشرفين معسكرات توصية داخل جامعة طنطا .	٥٧	٢٨,٥	٧٥	٣٧,٥	٦٨	٣٤			٢,٤٧٠
٨.	يتعاون المشرفين بالإدارة العامة لرعاية الطلاب مع خبراء جمعية الكشافة لعمل دورات تدريبية لتنمية المهارات الكشفية للطلاب بالجامعة .	٤٢	٢١	٩٩	٤٩,٥	٥٩	٢٩,٥			*٢٥,٦٩٠
٩.	يتيح المشرفين الوقت الكافي لمناقشة وحل مشاكل الطلاب التي تنشأ من خلال ممارسة أنشطة الجواله بجامعة طنطا .	٤٩	٢٤,٥	٧٩	٣٢,٥	٧٢	٣٦			*٧,٣٩٠
١٠.	يعمل المشرفين على نشر الحركة الكشفية والارتقاء بها	٤٥	٢٢,٥	١١٨	٥٩	٣٧	٨٨,٥			*٥٩,٧٧٠

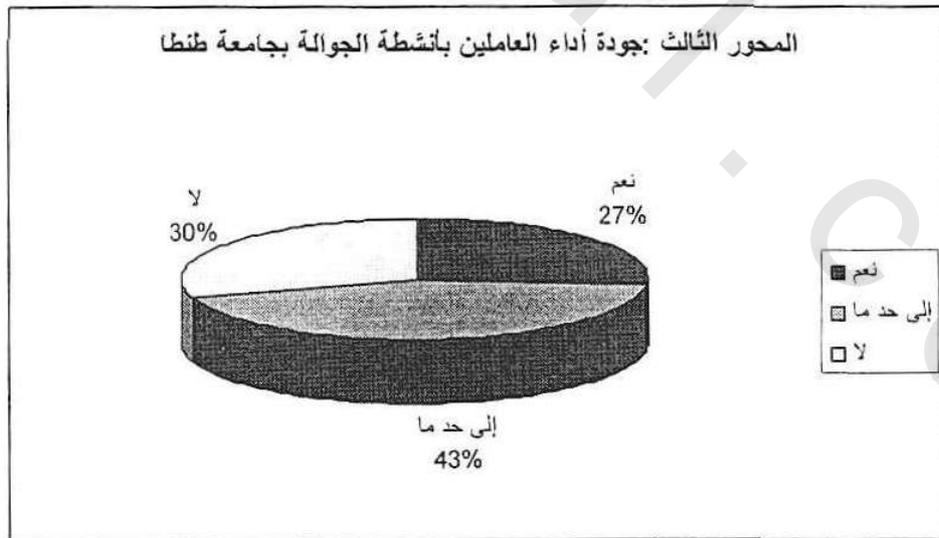
تابع / جدول ( ٣-٤ )

التكرار والنسبة المئوية وكما<sup>٢</sup> لآراء الطلاب فى المحور الثالث الخاص بجودة أداء العاملين

م	العبارات	متغيرات الإجابة		إلى حد ما		نعم		كا <sup>٢</sup>
		ك	%	ك	%	ك	%	
١١.	يعمل المشرفين على زيارة أعداد الطلاب المنضمين للنشاط الكشفي بالجامعة .	٤٣	٢١,٥	١٠٣	٥١,٥	٥٤	٢٧	*٣٠,٦١٠

قيمة كا<sup>٢</sup> عند مستوى معنوية ٠,٠٥ = ٥٩٩ .

يبين الجدول ( ٣-٤ ) أن هناك فروق ذات دلالة إحصائية معنوية لصالح الطلاب الذين اختاروا الاستجابة ( لا ) بنسبة مئوية ( ٤٨% ) فى العبارة رقم ( ٦ ) الذى اختار ( نعم ) بنسبة ( ٤٦,٥% ) وأقل نسبة من الطلاب الذين اختاروا ( لا ) بنسبة مئوية ( ١٨,٥% ) فى العبارة رقم ( ١٠ ) ، وأقل نسبة من طلاب الذين اختاروا ( نعم ) فى العبارة رقم ( ٦ ) بنسبة مئوية ( ٩,٥% ) ، ( كل العبارات لها فروق ذات دلالة إحصائية معنوية ما عدا العبارتين ( ٤ ، ٧ ) .



شكل ( ٣-٤ )

التكرار والنسبة المئوية وكما<sup>٢</sup> لآراء الطلاب فى المحور الثالث الخاص بجودة أداء العاملين

## ٢- المحور الثالث والخاص بجودة أداء العاملين :

وقد أشارت العبارات ( ١ ، ٢ ، ٣ ، ٥ ، ٦ ، ٨ ، ٩ ، ١٠ ، ١١ ) بالجدول لها فروق ذات دلالة معنوية لصالح الاستجابة ( لا ) .

حيث تبين هذه النتائج للعبارات أن مستوى الجودة غير مقبول لأداء العاملين بالإدارة بجامعة طنطا ويرجع ذلك الى عدم تناسب عدد المشرفين مع عدد الطلاب وعدم وجود الخبرة الكافية للمشرفين الذين يقومون بحل المشكلات بالإدارة وعدم وجود المشرفين أثناء تنفيذ أنشطة الجواله وعدم توافر لدى المشرفين الكفاءة والخبرة اللازمة لكل جوانب أنشطة الجواله وعدم تنظيم مسابقات لأنشطة وضعف هذه المسابقات بين الكليات وعدم وجود تعاون خارجي مع جامعات أخرى في الأنشطة وعدم التعاون بالقدر الكافي مع خبرات من جمعيات الكشافة وعدم وجود وقت كافي للمشرفين لحل المشكلات وكذلك عدم الجدية في نشر الحركة الكشفية والارتقاء بها وعدم السعي لزيادة أعداد الطلاب المنضمين لأنشطة الجواله بالجامعة .

ويرى الباحث أنه يجب ضرورة تركيز إدارة الجواله والخدمة العامة على رفع مستوى جودة أداء العاملين من خلال زيادة عدد المشرفين وتقليلهم بالتدريب المستمر وتنمية قدراتهم الكشفية والعمل على نشر الحركة الكشفية والارتقاء بها .

وهذا يتفق مع نتائج دراسة كل من :

عز الدين كامل ( ٢٠٠٣ ) ( ٣٦ ) والذي أكد بعدم وجود خطط لرفع مستوى أداء الأخصائيين والمشرفين المسؤولين عن وضع وتطبيق خطط النشاط كذلك عدم وجود دورات وندوات وبرامج تأهيلية لرفع مستوى الأخصائيين الحاليين بغرض تنمية قدراتهم ، كمال محمود عوض ( ١٩٩٩ ) ( ٤٤ ) أكد أنه لا تنظم دورات تدريبية متخصصة للمشرفين ، يحيى زغلول ( ١٩٩٨ ) ( ٦٠ ) والذي أكد على عدم ملائمة إعداد الأخصائيين الرياضيين للطلاب بالمدينة ، كوثر الموجي ( ١٩٨٦ ) ( ٤٥ ) والتي أكدت على عدم ملائمة ذلك بقلة عدد الأخصائيين القائمين على العمل بأنشطة رعاية الطلاب الإعداد والصقل المهني للأخصائيين وقتهم .

جدول (٤-٤)

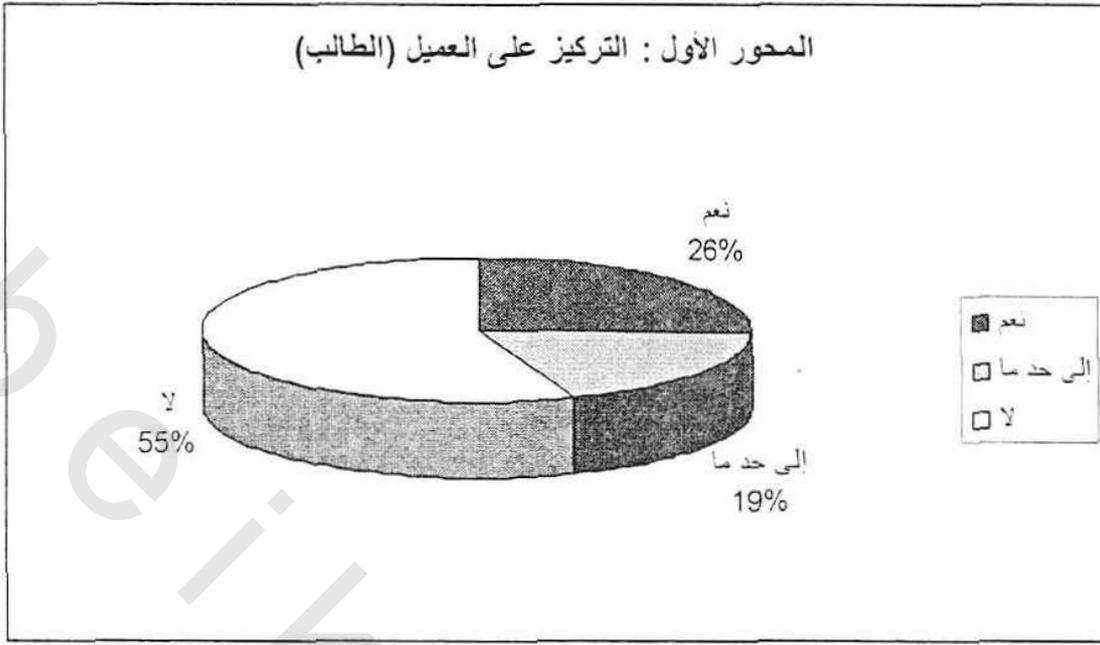
التكرار والنسبة المئوية وكما<sup>٢</sup> لآراء العاملين في المحور الأول والخاص بالتركيز على العمل

ن = ٥٠

م	العبارات	متغيرات الإجابة		نعم		إلى حد ما		لا		كا <sup>٢</sup>
		ك	%	ك	%	ك	%	ك	%	
١.	يوجد اهتمام بالطالب بإدارة الجواله والخدمة العامة بجامعة طنطا .	٢١	٤٢	١١	٢٢	١٨	٣٦	٣,١٦٠		
٢.	يوجد سياسة مخططة ومنظمة نحو تطوير وتحسين مستوى جودة أنشطة الجواله المقدمة للطلاب .	١٤	٢٨	١٢	٢٤	٢٤	٤٨	٤,٩٦٠		
٣.	يمثل رضا الطالب عنصر أساسى وهام عند تنفيذ أنشطة الجواله من قبل القائمين على أداء تلك الأنشطة .	١٩	٣٨	٩	١٨	٢٢	٤٤	٥,٥٦٠		
٤.	توجد دراسات حقيقية وكافية بشأن تحديد الاحتياجات الحالية والمرتبقة للطلاب .	٨	١٦	١٠	٢٠	٣٢	٦٤	*٢١,٢٨٠		
٥.	يوجد نظام لبحث ودراسة الشكاوى للطلاب والرد عليها .	١٠	٢٠	٧	١٤	٣٣	٦٦	*٢٤٢,٨٠		
٦.	توجد حلول جادة للمشكلات والشكاوى وإبلاغ الشاكى بالنتيجة .	١١	٢٢	٨	١٦	٣١	٦٢	*١٨,٧٦٠		
٧.	يتم عمل استقصاء للتعرف على رضا الطلاب عن أنشطة الجواله والإمكانات المقدمة من قبل إدارة الجواله والخدمة العامة بجامعة طنطا.	٦	١٢	٩	١٨	٣٥	٧٠	*٣٠,٥٢٠		

قيمة كا<sup>٢</sup> عند مستوى معنوية ٠,٠٥ = ٥,٩٩ .

يبين الجدول رقم (٤-٤) أن هناك فروق ذات دلالة إحصائية معنوية لصالح العاملين الذين اختاروا الاستجابة ( لا ) بنسبة مئوية ( ٧٠% ) فى العبارة رقم ( ٧ ) وكانت أقل نسبة للعاملين الذين اختاروا الاستجابة ( لا ) بنسبة مئوية ( ٣٦% ) فى العبارة رقم ( ١ ) وكانت أقل نسبة للعاملين الذين اختاروا الاستجابة ( نعم ) فى العبارة رقم ( ٧ ) بنسبة مئوية ( ٦% ) . وكل العبارات لها فروق ذات دلالة إحصائية معنوية ما عدا العبارات الآتية ( ١ ، ٢ ، ٣ ) .



شكل ( ٤-٤ )

التكرار والنسبة المئوية وكألاً لآراء العاملين فى المحور الأول والخاص بالتركيز على العمل

ب- مناقشة النتائج الخاصة باستجابات العاملين :

للإجابة على التساؤلات الخاصة بمحاور استبيان العاملين :

فيما يلي سوف يقوم الباحث بمناقشة النتائج التى توصل إليها وذلك فى ضوء أهداف البحث .

#### ١- المحور الأول : الخاص بالتركيز على العميل :

أشارت العبارات ( نتائج العبارات ) ( ١ ، ٢ ، ٣ ، ٤ ، ٥ ، ٦ ، ٧ ) بالجدول ( ٤-٤ ) أن هناك فروق ذات دلالة معنوية للعاملين الذين اختاروا الاستجابة ( لا ) فى العبارات ( ٤ ، ٥ ، ٦ ، ٧ ) ما عدا العبارات ( ١ ، ٢ ، ٣ ) ليس فروق ذات دلالة معنوية ، مما يعنى أنه لا يتم التركيز على المستفيد ، وعلى هذا يمكن القول بأنه لا يوجد التركيز على العميل ( الطالب ) بالقدر الكافى وبذلك يتحقق الهدف الأول من البحث من الإجابة على هذا التساؤل للبحث الذى ينص على : " هل يتم التركيز على العميل ؟ "

وعلى ذلك نجد أن التركيز على العميل ( الطالب ) بإدارة الجواله والخدمة العامة بجامعة طنطا كمتطلب أساسى من متطلبات إدارة الجودة الشاملة غير متوفر بهذه الإدارة .

الأمر الذى يستدعى أن تهتم إدارة الجواله والخدمة العامة بجامعة طنطا بوضع سياسة مخططة ومنظمة نحو تطوير وتحسين مستوى جودة أنشطة الجواله المقدمة للطلاب والاهتمام برضاء الطالب كعنصر أساسى وهام عند تنفيذ أنشطة الجواله من قبل القائمين على تلك الأنشطة وعمل دراسات حقيقية وكافية بشأن تحديد الاحتياجات الحالية والمرتبقة للطلاب ، وكذلك حل المشكلات ودراستها والرد عليها ، وإيجاد حلو جادة لمشكلات وإبلاغ الشاكي بالنتيجة ، وأن يتم عمل استقصاء للتعرف على رضاء الطلاب عن أنشطة الجواله والامكانات المقدمة من قبل إدارة الجواله والخدمة العامة بجامعة طنطا ، ويجب أن نشير الى الاهتمام بحل مشكلات ( العميل الداخلى ) العاملين القائمين على تنفيذ تلك الأنشطة إكسابهم الشعور بالرضا الوظيفى حتى تخرج الأنشطة بأفضل مستوى جودة ممكن .

ويرى الباحث أنه يجب الاهتمام برضاء الطالب وعمل دراسات حقيقية لتحديد الاحتياجات الحالية والمرتبقة له وحل مشاكل الطلاب وإبلاغهم بالرد عليها ، ويعتبر التركيز على العميل من أهم محاور الجودة الشاملة لتطبيقها بإدارة الجواله والخدمة العامة بجامعة طنطا .

وهذا يتفق مع نتائج دراسة كل من :

محمد عثمان على حسن ( ٢٠٠٥ ) ( ٥١ ) والتي أكد على التركيز على العميل بإدارة رعاية الطلاب بالمدن الجامعية بجامعة حلوان لمعرفة آرائهم على الخدمة الطلابية المقدمة لهم وأظهرت النتائج أنه لا يوجد تركيز على العميل بالقدر الكافى ، دينا كمال عوض الله ( ٢٠٠٥ ) ( ٢٣ ) والتي تأكد على التركيز على العميل بإدارة رعاية الطلاب بالمدن الجامعية بجامعة حلوان لمعرفة آرائهم على الخدمة الطلابية المقدمة لهم وأظهرت النتائج أنه لا يوجد تركيز على العميل بالقدر الكافى ، دينا كمال عوض الله ( ٢٠٠٥ ) ( ٢٣ ) والتي أكدت على عدم الاهتمام بفلسفة التركيز على المشاهد من أجل تقديم خدمة مميزة له كذلك عدم وجود معايير لقياس درجة رضاء المشاهد وأظهرت أيضاً وجود فجوة بين احتياجات ورغبات المشاهدين وما تقدم من برامج ، عفت السيد طير ( ٢٠٠٣ ) ( ٣٨ ) والتي أوضحت عدم التوجه بالعميل المستفيد من الخدمة المقدمة .

جدول ( ٤-٥ )

التكرار والنسبة المئوية وكأ<sup>٢</sup> لآراء العاملين في المحور الثاني والخاص بتأسيس نظام للمعلومات لإدارة الجودة الشاملة

م	العبارات	متغيرات الإجابة		نعم		إلى حد ما		لا		ك <sup>٢</sup>
		ك	%	ك	%	ك	%	ك	%	
١.	يوجد تأسيس نظام معلومات دقيق لإدارة الجودة الشاملة بإدارة الجواله والخدمة العامة بجامعة طنطا .	٥	١٠	١٢	٢٤	٣٣	٦٦	*٢٥,٤٨٠		
٢.	يوجد نظام معلومات متكامل عن العاملين ومواصفاتهم واختصاصاتهم ومؤهلاتهم وخبراتهم وواجباتهم بالإدارة .	٩	١٨	٩	١٨	٣٢	٦٤	*٢١,١٦٠		
٣.	يوجد نظام معلومات متكامل عن جودة أنشطة الجواله .	٦	١٢	١١	١٢	٣٣	٦٦	*٢٤,٧٦٠		
٤.	تتوافر قاعد بيانات ومعلومات دقيقة وحديثة تساعد على التخطيط الجيد للجودة بالإدارة .	٥	١٠	٩	١٨	٣٦	٧٢	*٣٤,١٢٠		
٥.	يوجد توافر في المعلومات التي تكفي لتعبر عن أداء احتياجات ورغبات الطلاب .	٨	١٦	١٣	٢٦	٢٩	٥٨	*١٤,٤٤٠		
٦.	يوجد نظم معلوماتية للقضاء على العوائق التنظيمية بين الإدارة العامة لرعاية الطلاب والكليات بجامعة طنطا	٥	١٠	١١	٢٢	٣٤	٦٨	*٢٨,١٢٠		

قيمة ك<sup>٢</sup> عند مستوى معنوية ٠,٠٥ = ٥,٩٩ .

يبين الجدول ( ٤-٥ ) أن هناك فروق ذات دلالة إحصائية معنوية لصالح العاملين الذين اختاروا الاستجابة ( لا ) بنسبة مئوية ( ٧٢% ) في العبارة رقم ( ٤ ) وأقل نسبة للعاملين الذين اختاروا الاستجابة ( لا ) بنسبة مئوية ( ٥٨% ) في العبارة رقم ( ٥ ) وأقل نسبة للعاملين الذين اختاروا الاستجابة ( نعم ) في العبارتين ( ١ ، ٤ ) بنسبة مئوية ١٠% ، ( كل العبارات لها فروق ذات دلالة إحصائية معنوية )



شكل ( ٤-٥ )

التكرار والنسبة المئوية وكما لآراء العاملين في المحور الثاني والخاص بتأسيس نظام للمعلومات لإدارة الجودة الشاملة

## ٢- المحور الثاني والخاص بتأسيس نظام معلومات لإدارة الجودة الشاملة :

وقد أشارت نتائج العبارات ( ١ ، ٢ ، ٣ ، ٤ ، ٥ ، ٦ ) بالجدول رقم ( ٤-٥ ) أن هناك فروق ذات دلالة معنوية لصالح العاملين الذين اختاروا الاستجابة ( لا ) ، حيث يتضح من ذلك أن هناك عدم توافر نظام معلومات ، وبذلك يتحقق الهدف الثاني من البحث من خلال الإجابة على التساؤل الثاني والذي ينص على : " هل يتوافر نظام معلومات لإدارة الجودة الشاملة ؟ "

وعلى ذلك يتحقق الهدف الثاني من البحث حيث نجد أن نظام المعلومات كمتطلب من متطلبات إدارة الجودة الشاملة غير متوفر بإدارة الجواله والخدمة العامة بجامعة طنطا .

الأمر الذي يستدعي أن تهتم الإدارة بتأسيس نظام معلومات دقيق لإدارة الجودة الشاملة بإدارة الجواله والخدمة العامة بجامعة طنطا وتوفير نظام معلومات متكامل عن العاملين ومواصفاتهم واختصاصاتهم ومؤهلاتهم وخبراتهم وواجباتهم بالإدارة كذلك وضع نظام معلومات متكامل عن جودة أنشطة الجواله وتوافر قاعدة بيانات دقيقة وحديثة تساعد على التخطيط الجيد

للجودة بالإدارة وتوفير معلومات تكفي لتعبر عن احتياجات ورغبات الطلاب ووضع نظم معلوماتية للقضاء على العوائق التنظيمية بين الإدارة العامة والكليات بجامعة طنطا .

ويرى الباحث أنه لابد من تأسيس نظام معلومات لإدارة الجودة الشاملة بإدارة الجواله والخدمة العامة بجامعة طنطا ووضع فيه كافة المعلومات عن الطلاب وتحديد احتياجاتهم ورغباتهم وكذلك العاملين واختصاصاتهم وخبراتهم ودور كل منهم وتوفير قاعدة بيانات دقيقة عن أنشطة الجواله المقدمة تساعد على التخطيط الجيد للجودة .

وهذا يتفق مع نتائج دراسة كل من :

محمد عثمان على حسن ( ٢٠٠٥ ) ( ٥١ ) التي أكدت على ضرورة وجود نظام معلومات لإدارة الجودة الشاملة وقاعدة بيانات عن العاملين ورغبات الطلاب ( العملاء ) وأسفرت النتائج عن عدم توافر نظام معلومات بإدارة رعاية الطلاب بالمدن الجامعية ، أشرف على محمد الكاشف ( ٢٠٠١ ) ( ٧ ) والتي أوضحت وجود نقص في الموارد المالية المتاحة للمنظمات الصحية مما يعوق إنشاء نظم حديثة للمعلومات .

جدول ( ٤-٦ )

التكرار والنسبة المئوية وكما<sup>٢</sup> لآراء العاملين في المحور الثالث والخاص بالإدارة  
الفعالة للعنصر البشري

م	العبارة	متغيرات الإجابة		نعم		إلى حد ما		لا		كا <sup>٢</sup>
		ك	%	ك	%	ك	%	ك	%	
١.	توجد خطة معتمدة وواضحة لاحتياجات الإدارة من العاملين في كافة التخصصات .	١٠	٢٠	١٢	٢٤	٢٨	٥٦	*١١,٦٨٠		
٢.	يتم مراقبة ومتابعة العاملين الجدد بعناية أثناء فترة الاختبار بالإدارة.	١٣	٢٦	١٤	٢٨	٢٣	٤٦	٣,٦٤٠		
٣.	يوجد رفع لمستوى وعي العاملين بفلسفة ومبادئ ومتطلبات الجودة الشاملة .	٤	٨	١٠	٢٠	٤٦	٧٢	*٣٤,٧٢٠		
٤.	توجد أساليب تقييمية معتمدة لتقييم أداء العاملين بالإدارة .	٧	١٤	١١	٢٢	٣٢	٦٤	*٢١,٦٤٠		
٥.	يوجد ارتباط بين سياسة الترقية لوظائف مع نتائج تقييم الأداء .	١١	٢٢	٨	١٦	٣١	٦٢	*١٨,٧٦٠		
٦.	توجد لوائح للعمل تشجع وتحفز على تقديم أفكار للتحسين المستمر من أنشطة الجواله .	٩	١٨	١٤	٢٨	٢٧	٥٤	*١٠,٣٦٠		
٧.	يسود جو العمل روح التعاون والعمل كفريق واحد بين العاملين	١٦	٣٢	١٩	٣٨	١٥	٣٠	٠,٥٢٠		
٨.	يوجد تناسب للحوافز المادية والمعنوية مع جهودات العاملين بالإدارة .	٥	١٠	٢٠	٤٠	٢٥	٥٠	*١٣		
٩.	يتم الحافز بصورة فردية لتشجع العاملين على الأداء وتنمية الفروق الفردية بين العاملين لتحسين جودة الأداء للعاملين بالإدارة .	٣	٦	١٣	٢٦	٣٤	٦٨	*٣٠,٠٤٠		
١٠.	يوجد أسلوب الثواب والعقاب بالإدارة	٦	١٢	٢١	٤٢	٢٣	٤٦	*١٠,٣٦٠		
١١.	يوجد حطة بديلة معتمدة لمواجهة الأزمات بالإدارة .	٥	١٠	٧	١٤	٣٨	٧٦	*٤١,٠٨٠		
١٢.	يتم اكتشاف الخطأ قبل وقوعه بالإدارة.	٧	١٤	١٢	٢٤	٣١	٦٢	*١٩,٢٤٠		

قيمة كا<sup>٢</sup> عند مستوى معنوية ٠,٠٥ = ٠,٩٩ .

يبين الجدول ( ٦ - ٤ ) أن هناك فروق ذات دلالة إحصائية معنوية لصالح العاملين الذين اختاروا الاستجابة ( لا ) بنسبة مئوية ( ٧٦% ) في العبارة رقم ( ١١ ) وأقل نسبة للعاملين الذين اختاروا الاستجابة ( لا ) بنسبة معنوية ٣٠% في العبارة رقم ( ٧ ) وأقل نسبة للعاملين الذين اختاروا الاستجابة ( نعم ) في العبارة رقم ( ٩ ) بنسبة مئوية ( ٦% ) ، ( كل العبارات لها فروق ذات دلالة إحصائية معنوية ما عدا العبارتين ( ٢ ) ، ( ٧ ) .



شكل ( ٦ - ٤ )

التكرار والنسبة المئوية وكما<sup>٢</sup> لآراء العاملين في المحور الثالث والخاص  
بالإدارة الفعالة للعنصر البشري

### ٣- المحور الثالث والخاص بالإدارة الفعالة للعنصر البشري :

وقد أشارت نتائج العبارات ( ١ ، ٣ ، ٤ ، ٥ ، ٦ ، ٨ ، ٩ ، ١٠ ، ١١ ، ١٢ ) بالجدول رقم ( ٦ - ٤ ) أن هناك فروق ذات دلالة معنوية للعاملين الذين اختاروا لصالح الاستجابة ( لا ) ، ما عدا العبارتين ( ٢ ، ٧ ) ليس لها فروق ذات دلالة معنوية ، مما يعني عدم توافر الإدارة الفعالة للعنصر البشري .

وبذلك يتحقق الهدف الثالث من البحث من خلال الإجابة على التساؤل الثالث والذي ينص على : " هل تتوافر الإدارة الفعالة للعنصر البشري ؟ "

وعلى ذلك نجد أن الإدارة الفعالة للعنصر البشري كمتطلب أساسى من متطلبات إدارة الجودة الشاملة غير متوفر بإدارة الجودة والخدمة العامة بجامعة طنطا .

الأمر الذى يستدعى أن تهتم الإدارة بوضع خطة معتمدة وواضحة لإحتياجات الإدارة من العاملين فى كافة التخصصات وأن يتم مراقبة وممتابعة العاملين الجدد بعناية أثناء فترة الاختبار بالإدارة ورفع مستوى وعى العاملين بفلسفة ومبادئ ومتطلبات الجودة الشاملة ووضع أساليب تقييمية معتمدة لتقييم أداء العاملين بالإدارة وإيجاد ارتباط بين سياسة الترقية للوظائف مع نتائج تقييم الأداء وكذلك وضع قواعد ولوائح للعمل تشجع وتحفز على تقديم أفكار ابتكارية للتحسين المستمر من أنشطة الجودة وأن يسود جو العمل وروح التعاون والعمل كفريق واحد بين العاملين وأن تتناسب الحوافز المادية والمعنوية مع جهودات العاملين بالإدارة وأن يتم الحافز بصورة فردية لتشجيع الفروق الفردية بين العاملين وتطبيق أسلوب الثواب والعقاب بالإدارة وأيضاً وضع خطة بديلة معتمدة لمواجهة الأزمات بالإدارة وأن يتم اكتشاف الخطأ قبل وقوعه بالإدارة .

ويرى الباحث أنه لا بد من توافر الإدارة الفعالة للعنصر البشري وذلك من خلال رفع مستوى وعى العاملين بمتطلبات تطبيق الجودة الشاملة ووضع أساليب تقييمية للعاملين وكذلك وضع قواعد ولوائح لتحفيزهم وتقديم أفكار ابتكارية وأن يسود العمل روح التعاون وتطبيق أسلوب الثواب والعقاب للعاملين ووضع خطة بديلة لمواجهة الأزمات واكتشاف الخطأ قبل وقوعه.

وهذا يتفق مع نتائج دراسة كل من :

محمد عثمان على حسن ( ٢٠٠٥ ) ( ٥١ ) التى أكدت على أهمية توافر الإدارة الفعالة للعنصر البشري وأظهرت النتائج عدم توافر الإدارة الفعالة للعنصر البشري ، شذى عزت حوارته ( ٢٠٠١ ) ( ٢٩ ) والتى أكدت على التزام الإدارة بمبدأ تفاعل العاملين ومشاركتهم غير قائم حالياً كذلك عدم توافر نظام للحوافز لزيادة الأداء ، أشرف على محمد الكاشف ( ٢٠٠١ ) ( ٧ ) والتى أوضحت أن النقص فى الموارد المالية المتاحة للمنظمات مما يؤدى الى صعوبة تطبيق نظام فعال لتحفيز العاملين لأداء أعمالهم حيث يساعد على رفع الروح المعنوية لهم ، عماد الدين حربى سلامة ( ١٩٩٩ ) ( ٤٠ ) التى أكدت أن مازالت نظرة الإدارة نحو العاملين نظرة سلبية وأنهم لا يتحملون المسئولية ، لى هونج هيو Li Hang Hui ( ١٩٩٩ ) ( ٦٣ ) يجب دعم فرق العمل لتحقيق الأهداف.

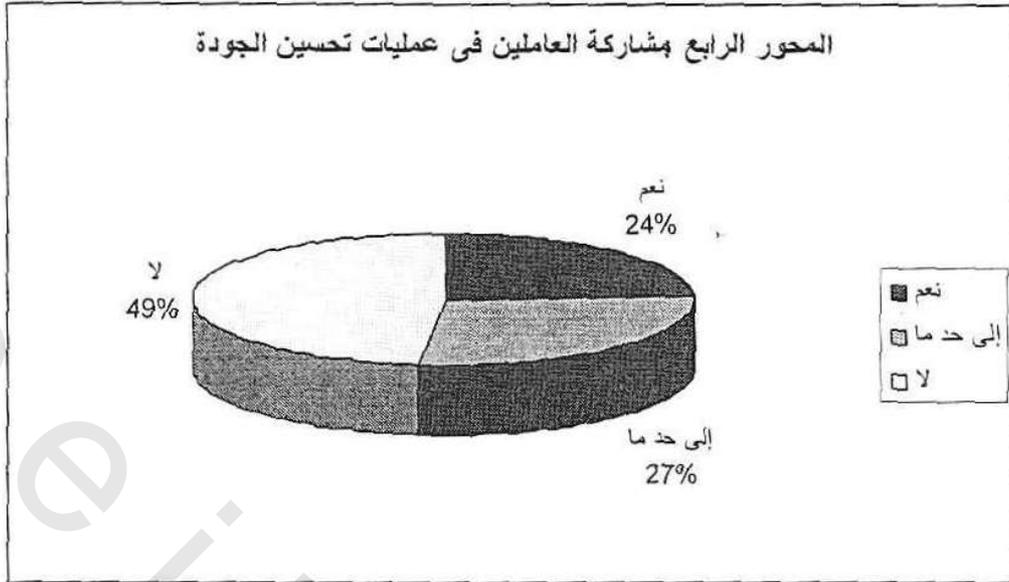
جدول ( ٧-٤ )

التكرار والنسبة المئوية وكما لآراء العاملين في المحور الرابع والخاص بمشاركة العاملين في عمليات تحسين الجودة

م	العبارة	متغيرات الإجابة		نعم		إلى حد ما		لا		كا
		ك	%	ك	%	ك	%	ك	%	
١.	يوجد نظام فعال لمشاركة جميع العاملين في عمليات تحسين الجودة بإدارة الجودة والخدمة العامة ولجان الكليات التابعة لها بجامعة طنطا .	١١	٢٢	١٢	٢٤	٢٧	٥٤	٩,٦٤٠*		
٢.	توجد برامج خطط محددة لتحسين وتطوير معايير الأداء الموجودة بالإدارة	١٠	٢٠	١٤	٢٨	٢٦	٥٢	٨,٣٢٠*		
٣.	يعنى تحسين الجودة للإدارة العليا والعاملين أن يقتصر دورها على المشكلات وعلاجها فقط .	٥	١٠	١٣	٢٦	٣٢	٦٤	٢٣,٠٨٠*		
٤.	تعتبر تحسين الجودة مسئولية تقع على جميع العاملين بالإدارة .	٢٨	٥٦	١٢	٢٤	١٠	٢٠	١١,٦٨٠*		
٥.	يوجد اقتناع لدى الإدارة العليا بالمشاركة نحو تطوير وتحسين الجودة.	١٦	٣٢	١٦	٣٢	١٨	٣٦	١,١٦٠*		
٦.	يتم الأخذ بمقترحات العاملين في عمليات تحسين الجودة بالإدارة .	٨	١٦	١٧	٣٤	٢٥	٥٠	٨,٦٨٠*		
٧.	يشارك العاملين في وضع خطط لتحسين الجودة بالإدارة .	٧	١٤	١٢	٢٤	٣١	٦٢	١٩,٢٤٠*		

قيمة كا عند مستوى معنوية ٠,٠٥ = ٥,٩٩ .

يبين الجدول ( ٧-٤ ) أن هناك فروق ذات دلالة إحصائية معنوية لصالح العاملين الذين اختاروا الاستجابة ( لا ) بنسبة مئوية ( ٦٤% ) في العبارة رقم ( ٣ ) وأقل نسبة للعاملين الذين اختاروا الاستجابة ( لا ) بنسبة مئوية ( ٢٠% ) في العبارة رقم ( ٤ ) وأقل نسبة للعاملين الذين اختاروا الاستجابة ( نعم ) في العبارة رقم ( ٣ ) بنسبة ( ١٠% ) ، ( كل العبارات لها فروق ذات دلالة إحصائية معنوية ما عدا العبارة رقم ( ٥ ) .



( ٤-٧ )

التكرار والنسبة المئوية وكما<sup>٢</sup> لآراء العاملين في المحور الرابع والخاص بمشاركة العاملين في عمليات تحسين الجودة

#### ٤- المحور الرابع الخاص بمشاركة العاملين في عمليات تحسين الجودة :

وقد أشارت نتائج العبارات ( ١ ، ٢ ، ٣ ، ٤ ، ٦ ) بالجدول ( ٤-٧ ) أن هناك فروق ذات دلالة معنوية للعاملين الذين اختاروا لصالح الاستجابة ( لا ) ، ما عدا العبارة رقم ( ٥ ) ليس لها فروق ذات دلالة معنوية. مما يعنى عدم توافر مشاركة العاملين في عمليات تحسين الجودة .

حيث يتبين عدم توافر مشاركة العاملين في عمليات تحسين الجودة ما عدا العبارة رقم ( ٤ ) تقع المسؤولية لجميع العاملين لتحسين الجودة .

وبذلك يتحقق الهدف الرابع من البحث من خلال الإجابة على التساؤل الرابع الذى ينص على : هل يتم مشاركة العاملين في عمليات تحسين الجودة ؟

وعلى ذلك نجد أن مشاركة العاملين في عمليات تحسين الجودة كمتطلب أساسى من متطلبات تطبيق إدارة الجودة غير متوفر بإدارة الجودة والخدمة العامة بجامعة طنطا ، الأمر الذى يستدعى أن تهتم إدارة الجودة والخدمة العامة بوضع نظام فعال لمشاركة جميع العاملين في عمليات تحسين الجودة بالإدارة ولجان الكليات التابعة لها ، ووضع برامج وخطط محددة لتحسين وتطوير معايير الأداء الموجودة بالإدارة وأن يشارك العاملين في حل المشكلات وغيرها لتحسين الجودة وتقع المسؤولية على جميع العاملين لتحسين الجودة بالإدارة وأن يتوافر لدى الإدارة العليا

إقتناع بالمشاركة نحو تطوير وتحسين الجودة ، وأن يتم الأخذ بمقترحات العاملين فى عمليات تحسين الصورة بالإدارة وأن يشارك العاملين أيضاً فى وضع الخط لتحسين الجودة بالإدارة .

ويرى الباحث أنه يجب مشاركة العاملين فى عمليات تحسين الجودة ولا بد من وضع نظام فعال لمشاركة جميع العاملين فى عمليات تحسين الجودة والأخذ بمقترحاتهم فى تحسين الجودة ووضع خطط وبرامج لتحسين وتطوير معايير الأداء الموجودة بالإدارة وأن يشارك العاملين فى حل المشكلات وغيرها لتحسين عمليات الجودة .

ويتفق هذا مع نتائج دراسة كلاً من :

محمد عثمان على حسن ( ٢٠٠٥ ) ( ٥١ ) والتي أكدت على مشاركة جميع العاملين فى عمليات تحسين الجودة بإدارة رعاية الطلاب بالمدن الجامعية بعد أن أظهرت النتائج قلة مشاركة العاملين فى عمليات تحسين الجودة بالإدارة ، شذى عزت ( ٢٠٠٠ ) ( ٢٩ ) والتي أكدت فيها عدم مشاركة العاملين فى وضع مخطط وإتخاذ قرارات كذلك فإن إلتزام الإدارة بمبدأ تفاعل العاملين فى وضع الخطط وإتخاذ القرارات كذلك فإن إلتزام الإدارة بمبدأ تفاعل العاملين ومشاركتهم غير قائم ، عماد الدين حربى ( ١٩٩٩ ) ( ٤٠ ) والتي أوضحت نظرة الإدارة العليا نحو العاملين ما زالت نظرة سلبية وإنهم لا يتحملون المسئولية ، لانجان ، وباتويك ، وليام : ( ١٩٩٨ ) ( ٦٦ ) والتي أظهرت أهمية المشاركة فى الأداء للتحسين وذلك كأحد العوامل المؤثرة ، لى هونج هيو ( ١٩٩٩ ) ( ٦٣ ) والتي أظهرت أن فروق العمل تعمل على التنسيق التنظيمى المؤثر لحل المشكلات وعلى تحسين الفاعلية التنظيمية .

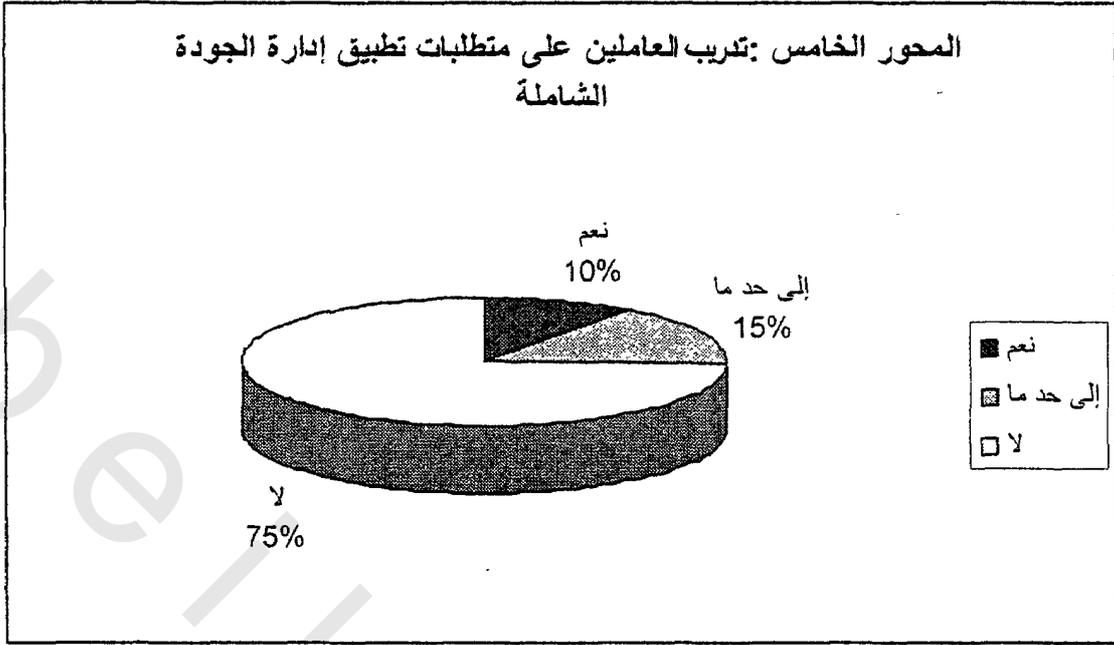
جدول ( ٤-٨ )

التكرار والنسبة المئوية وكأ لآراء العاملين فى المحور الخامس الخاص بتدريب العاملين على متطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة

م	العبارة	متغيرات الإجابة		نعم		إلى حد ما		لا		كا
		ك	%	ك	%	ك	%	ك	%	
١	توجد لجان معتمدة للإشراف على تدريب العاملين بإدارة الجودة والخدمة العامة بجامعة طنطا .	٧	١٤	٣	٦	٤٠	٨٠	*٤٩,٤٨٠		
٢	يتم وضع مضامين إدارة الجودة الشاملة فى برنامج الجودة التدريبية.	٤	٨	٥	١٠	٤١	٨٢	*٥٣,٣٢٠		
٣	توجد برامج تدريبية متخصصة فى مجال تطبيق إدارة الجودة الشاملة .	٥	١٠	٦	١٢	٣٩	٧٨	*٤٤,٩٢٠		
٤	تتضمن البرامج التدريبية على الأساليب الإحصائية التى تستخدم فى تدريب العاملين لحل مشكلات الجودة بالإدارة .	٤	٨	٧	١٤	٣٩	٧٨	*٤٥,١٦٠		
٥	يوجد ميزانية خاصة للإنفاق على تدريب العاملين بالإدارة	٦	١٢	٨	١٦	٣٦	٧٢	*٣٣,٧٦٠		
٦	يوجد إيمان لدى الإدارة العليا والوسطى والتنفيذية بأهمية وتطوير مهاراتهم وقدراتهم عن طريق التدريب المستمر لتحقيق وتحسين الجودة بالإدارة .	٧	١٤	١٤	٢٨	٢٩	٥٨	*١٥,١٦٠		
٧	يوجد متابعة وتقييم دائم لآثر التدريب على سلوك وأداء العاملين بعد عودتهم من انتهاء التدريب لأماكنهم .	٦	١٢	١١	٢٢	٣٣	٦٦	*٢٤,٧٦٠		
٨	يوجد مواصلة للتدريب بطريقة مستمرة لتحسين الجودة بالإدارة .	٢	٤	٦	١٢	٤٢	٨٤	*٥٨,٢٤٠		

قيمة كا عند مستوى معنوية ٠,٠٥ = ٥,٩٩ .

الجدول يبين ( ٤-٨ ) أن هناك فروق ذات دلالة إحصائية معنوية للعاملين الذين اختاروا الاستجابة ( لا ) بنسبة مئوية ٨٤% فى العبارة رقم ( ٨ ) وأقل نسبة للعاملين الذين اختاروا الاستجابة ( لا ) بنسبة مئوية ( ٥٨% ) فى العبارة رقم ( ٦ ) وأقل نسبة للعاملين الذين اختاروا الاستجابة ( نعم ) فى العبارة رقم ( ٨ ) بنسبة مئوية ( ٤% ) ، ( كل العبارات لها فروق ذات دلالة إحصائية معنوية ) .



شكل ( ٤-٨ )

التكرار والنسبة المئوية وكما<sup>٢</sup> لآراء العاملين في المحور الخامس الخاص بتدريب العاملين على متطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة

#### المحور الخامس : والخاص بتدريب العاملين على متطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة :

وقد أشارت نتائج العبارات ( ١ ، ٢ ، ٣ ، ٤ ، ٥ ، ٦ ، ٧ ، ٨ ) بالجدول ( ٤-٨ ) أن هناك فروق ذات دلالة معنوية للعاملين الذين إختاروا لصالح الإستجابة ( لا ) ونجد أن ذلك يعبر عن عدم توافر تدريب العاملين على متطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة .

وبذلك يتحقق الهدف الخامس من البحث من خلال الإجابة على التساؤل الخامس والذي ينص على : هل يتوافر نظام لتدريب العاملين على متطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة ؟

وعلى ذلك نجد أن تدريب العاملين على متطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة كمتطلب أساسي من متطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة غير متوفر بإدارة الجواله والخدمة العامة بجامعة طنطا ، الأمر الذي يستدعي أن تهتم إدارة الجواله والخدمة العامة بوجود لجان معتمدة للإشراف على تدريب العاملين بالإدارة ويتم وضع مضامين إدارة الجودة الشاملة فى برامج الجودة التدريبية وأيضاً وضع برامج متخصصة فى مجال تطبيق إدارة الجودة الشاملة وأن تتضمن البرامج التدريبية الأساليب الإحصائية التى تستخدم لتدريب العاملين لحل مشكلات الجودة وأن يكون مخصصات مالية كافية للإنفاق على تدريب العاملين وأن يتوافر لدى الإدارة العليا والوسطى والتنفيذية الإيمان بأهمية وتطوير مهاراتهم وقدراتهم عن طريق التدريب المستمر وأن

يوجد متابعة وتقييم دائم لأثر التدريب بطريقة مستمرة لتحسين الجودة بالإدارة على سلوك أداء العاملين بعد عودتهم إلى أماكن عملهم .

ويرى الباحث أنه يجب عمل برامج تدريبية متخصصة لتدريب العاملين على متطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة وعمل لجان لمتابعتها وتوفير الميزانية للإنفاق عليها لتطوير مهاراتهم وقدراتهم لحل المشكلات المتعلقة بالجودة ومتابعة أثر التدريب للعاملين بعد عودتهم بطريقة مستمرة لتحسين المستمر للجودة .

وهذا يتفق مع نتائج كلاً من :

دينا كمال عوض (٢٠٠٥) ( ٢٣ ) والتي أكدت على عدم وجود برنامج تدريبي للعاملين لتأهيلهم على كافة المستويات ، محمد عثمان على حسن (٢٠٠٥) ( ٥١ ) الذي أكد على ضرورة تدريب العاملين على متطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة بإدارة رعاية الطلاب بالمدن الجامعية ، بهجت عطية (٢٠٠٢) ( ١٣ ) والتي أوضحت أن هناك نظام لتدريب العاملين إلى حد ما ، عماد الدين حربى ( ١٩٩٩ ) ( ٤٠ ) والتي أوضح أنه لا يفيد التدريب والتعليم من الأنشطة التي تهتم بها الإدارة ، كمال محمود عوض ( ١٩٩٩ ) ( ٤٤ ) والتي أكدت على أنه لا يتم تنظيم دورات متخصصة للأخصائيين ، كوثر السيد بيومى ( ١٩٨٦ ) ( ٤٥ ) والتي أكدت عدم ملائمة الأداء والصقل المهني للأخصائيين .