African Journal of Advanced Studies in Humanities and Social Sciences (AJASHSS)
المجلة الإفريقية للدراسات المتقدمة في العلوم الإنسانية والاجتماعية
Online-ISSN: 2957-5907
Volume 3, Issue 4, October - December 2024
Page No: 611-622
Website: https://aaasjournals.com/index.php/ajashss/index
Arab Impact factor 2023: 1.25 **SJIFactor 2024: 6.856** **ISI 2024: 0.846**

التميز المؤسسي وعلاقته بالجودة الشاملة لدى مؤسسات التعليم العالي: دراسة ميدانية على الجامعات الخاصة المعتمدة في مدينة طرابلس

مختار مفتاح عاشور [1]، خالد مفتاح على عاشور [2*]
[2،1] الهيئة الليبية للبحث العلمي، ليبيا

Institutional Excellence and Its Relationship to Total Quality in Higher Education Institutions: A Field Study on Accredited Private Universities in Tripoli

Mokhtar M. A. Ashour [1], Khaled Moftah Ali Ashoor [2*]
[1,2] Libyan Authority for Scientific Research, Libya

*Corresponding author	khaledhashoor@gmail.com	*المؤلف المراسل
Received: October 30, 2024	Accepted: December 25, 2024	Published: December 30, 2024

الملخص

هدفت هذه الدراسة إلى تحديد العلاقة بين التميز المؤسسي والجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي في الجامعات الخاصة المعتمدة في مدينة طرابلس وأثر عدة متغيرات على كل منهما، وباتباع المنهج الارتباطي قام الباحث بتطوير استبانة لقياس مستويات التميز المؤسسي والجودة الشاملة، ووزعها على عينة عشوائية طبقية من الأساتذة العاملين في الجامعات الخاصة المعتمدة وحجمها (83 عضو هيئة تدريس)، وخلصت الدراسة إلى أن الجامعات الخاصة المعتمدة تتمتع بمستويات أعلى من التميز المؤسسي ومستويات عالية جداً من الجودة الشاملة، وأن هناك علاقة طردية ذات دلالة إحصائية بين مستوى التميز المؤسسي ومستوى الجودة، كما يوجد فرق ذو دلالة إحصائية بين مستوى التميز المؤسسي ومستوى الجودة الشاملة يعزى لمتغير المستوى التعليمي، حيث يفضل الحاصلون على شهادات أعلى من الثانوية العامة، ولا يوجد فرق ذو دلالة إحصائية بين مستوى التميز المؤسسي يعزى لمتغير السن، ولكن يوجد فرق بين مستوى الجودة الشاملة والفئة العمرية (30 إلى 45 سنة) كما هي، وفي ضوء هذه الميزة أوصى الباحث بالاهتمام بتدريب العاملين في الجامعات الخاصة المعتمدة في طرابلس في مجالات القيادة والإدارة، وضرورة الاهتمام بالمستوى التعليمي للطلبة ومراعاته في كافة التخصصات.

الكلمات المفتاحية: التمييز المؤسسي، الجودة الشاملة، مؤسسات التعليم العالي.

Abstract:

This study aimed to determine the relationship between organizational excellence and total quality in higher education institutions in accredited private universities in Tripoli and the impact of several variables on each of them. Following the correlational approach, the researcher developed a questionnaire to measure the levels of organizational excellence and total quality, and distributed it to a stratified random sample of professors working in accredited private universities, the size of which was (83 male and female students). The study concluded that accredited private universities enjoy higher levels of organizational excellence and very high levels of total quality, and that there is a direct relationship with statistical significance between the level of organizational excellence and the level of

quality. There is also a statistically significant difference between the level of organizational excellence and the level of total quality attributed to the variable of educational level, as holders of higher than secondary school certificates are preferred, and there is no statistically significant difference between the level of organizational excellence attributed to the variable of age, but there is a difference between the level of total quality and the age group (30 to 45 years) as it is. In light of this feature, the researcher recommended, among the most important recommendations, paying attention to training employees in accredited private universities in Tripoli in the fields of leadership and management, and the necessity of paying attention to the educational level of students and taking it into account in all specializations.

Keywords: Institutional differentiation, Total quality, Higher education institutions.

مقدمة:

تسعى منظمات الأعمال باستمرار إلى تحقيق النجاح والاستمرارية والمحافظة عليهما، حيث تقوم بتطوير وتحسين وتعديل استراتيجياتها وتطوير منتجاتها واستخدام أدوات وأساليب جديدة للقيام بذلك، وتسعى إدارة المنظمات الحديثة إلى الاستفادة من المعرفة والعلوم التي يتم ابتكارها وتطويرها باستمرار من قبل العلماء ودوائر المعرفة، وتؤدي هذه الجهود إلى فرص جديدة وتقدم وتطور مستمر.

في عصر العولمة والانفتاح الذي يتسم به العالم اليوم، أصبح التميز المؤسسي محل جدل واهتمام واسع من قبل مختلف الباحثين. وذلك لأنه في عصر المعرفة والمعلومات، لم يعد يُعترف في عصر المعرفة والمعلوماتية بالقوى العاملة النمطية المحكومة بالمواصفات الوظيفية التقليدية التي كانت سائدة في الأهرامات البيروقراطية القديمة، بل أصبح الاعتماد على عناصر تتسم بالتميز والمعرفة المتعددة والمتنوعة كرؤساء ومرؤوسين. ويرجع ذلك إلى أنه لكي تحقق المنظمة التميز، يحتاج أعضاؤها إلى الابتعاد عن كل ما هو نمطي وصيغ نمطية في الأداء والسلوك في معظم المنظمات واعتماد نظام ديناميكي وفعال (Shelton, Darling & Walker, 2010).

يعتبر مفهوم الجودة الشاملة من أحدث المفاهيم الإدارية الحديثة التي ساعدت على زيادة روح المنافسة بين الشركات والمنشآت والخدمات. ويرجع ذلك إلى نضوج الوعي بضرورة اختيار الخدمات ذات الجودة العالية بالسعر المناسب، الأمر الذي أدى بالإدارة في المؤسسات إلى تبني هذه المفاهيم من أفكار ومبادئ تهدف إلى التحسين والتطوير المستمر للأداء من أجل تحقيق أفضل النتائج الممكنة وتلبية متطلبات العمل (العزاوي، 2010).

إدارة الجودة الشاملة هي فلسفة إدارية حديثة تقوم على عدد من المفاهيم الإدارية الحديثة التي تجمع بين الممارسات الإدارية الأساسية والمبادرات المبتكرة والمهارات الفنية الاحترافية لرفع مستويات الأداء وتحقيق التحسين والتطوير المستمر. (الحداد، 2009).

في ضوء ما سبق، يجب استكشاف العلاقة بين التميز المؤسسي والجودة الشاملة. وذلك لأن كلاً منهما يصب في مصلحة الآخر وبالتالي يستثمر قدرة المنظمة في تحقيق أقصى قدر من الجودة والتطوير.

مشكلة الدراسة:

تتمثل مشكلة الدراسة في الإجابة عن السؤال الآتي:

- ماهي العلاقة بين التميز المؤسسي والجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي بالجامعات الخاصة في مدينة طرابلس؟

ويتفرع من السؤال الرئيس الأسئلة الفرعية الآتية:

- ما هو مستوى التميز المؤسسي في مؤسسات التعليم العالي بالجامعات الخاصة في طرابلس؟
- ما هو مستوى الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي بالجامعات الخاصة المعتمدة في مدينة طرابلس؟
- هل توجد علاقة ارتباطيه إيجابية ذات دلالة إحصائية على مستوى ($\alpha = 0.01$) بين مستوى التميز المؤسسي والجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي بالجامعات الخاصة المعتمدة في مدينة طرابلس؟

- هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (α=0.05) في مستوى التميز المؤسسي ومستوى الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي بالجامعات الخاصة المعتمدة في مدينة طرابلس، تعزى لمتغيرات الجنس، والعمر، والدخل الشهري، والمستوى التعليمي؟

أهداف الدراسة:

هدفت الدراسة إلى:

- قياس مستوى العلاقة بين التميز المؤسسي والجودة الشاملة في الجامعات الخاصة المعتمدة.
- دراسة تأثير الجنس والعمر والدخل الشهري ومستوى التعليم على التميز المؤسسي والجودة الشاملة.

أهمية الدراسة:

تنبع أهمية هذا البحث من أهمية التميز المؤسسي وأثره في المؤسسات المهمة مثل مؤسسات التعليم العالي الخاص، وعلاقته بالجودة الشاملة.

مصلحات الدراسة:

التميّز المؤسسي:

عرّفه بينار وجيرارد (Pinar & Girard, 2008: 31) بأنه استثمار المنظمة في الفرص الرئيسية التي تتيحها المؤسسة، ويسبقه تخطيط استراتيجي فعّال والتزام بتحقيق رؤية مشتركة ذات أهداف واضحة وموارد كافية وحماس للتنفيذ، وقد تم تعريفه إجرائياً من قبل الباحث وتم قياسه بواسطة مقياس التميّز المؤسسي الذي تم إعداده لهذه الدراسة هذه هي الدرجة التي حصل عليها المشاركون في الدراسة على الأداة.

إدارة الجودة الشاملة:

هي أداء العمل بشكل صحيح من المرة الأولى مع الاعتماد على تقييم المستفيد لمعرفة درجة التحسن في الأداء (الطاهر، 2010)، ويعرفها الباحث إجرائياً بالدرجة التي يحصل عليها المستجيب على أداة قياس الجودة الشاملة المُعدة لهذه الدراسة.

الإطار النظري:

1- التميّز المؤسسي:

ظهرت تعريفات للتميز المؤسسي من خلال عدد من الكتب والدراسات والاستطلاعات، ويعكس هذا التنوع أهمية المفهوم، الأمر الذي أدى إلى تركيز مناهج الإدارة المعاصرة على تحديد مفهوم التميز المؤسسي. فقد حدد منهج الإدارة العلمية مفهوم الكفاءة كأساس للتميز المؤسسي، بينما ركز منهج العلاقات الإنسانية على الاحتياجات الاجتماعية للعاملين وأضاف مصطلحات مثل العمل الجماعي وفريق العمل وجودة الحياة والمناخ والثقافة التنظيمية إلى معجم التميز المؤسسي.

أهمية التميز المؤسسي: (الشهراني، 2017، ص5).

1 - تحتاج المنظمات إلى طرق ووسائل للتعرف على حالات الفشل.

2. تحتاج المؤسسات إلى طرق لجمع المعلومات حتى تتمكن من اتخاذ قرارات مهمة بشأن موظفيها

3. تحتاج المؤسسات إلى تطوير كل من المديرين والموظفين بشكل مستمر حتى يتمكنوا من تمييز أداء المؤسسة بشكل أفضل مقارنة بالمؤسسات المنافسة

4 - تحتاج المنظمات إلى تزويد متخذي القرارات، سواء كانوا أفراداً أو مجموعات، بالمهارات اللازمة ومراعاة حساسية الدور الذي يلعبه وأهميته في تحقيق الإبداع والتميز في المنظمة.

أهداف إدارة التميز المؤسسي

أثبتت العديد من الدراسات والأبحاث أن للتميز المؤسسي عدة أهداف تساهم بشكل كبير في تحقيق إدارة التميز في المنظمات. وكما يوضح (جاد الرب، 2013) فإن من أهم أهداف إدارة التميز المؤسسي ما يلي:

- كن متمحورًا حول العملاء ومركّزًا على العملاء في جميع عمليات المنظمة.
- التفوق على الشركات الأخرى في بيئة الأعمال المحيطة وفي المنافسة في الأسواق العالمية.
- متابعة التعلم والنمو والإبداع في مكان العمل وتحسين مكانة مؤسستك على الصعيدين الوطني والدولي.
- تطوير الأفراد داخل مؤسستك وإشراكهم في صنع القرار.
- اعمل على تحقيق فوائد أصحاب المصلحة، وبناء العلاقات، والاستثمار في نمو مؤسستك.

هناك العديد من الأهداف التي يسعى التميز المؤسسي إلى تحقيقها، ومن أهمها (الشهراني، 2017، ص6).

- يتعلق الأمر بربط استراتيجيات المنظمة على مستويات الإدارة المختلفة لتحقيق نتائج إيجابية قابلة للقياس.
- إدارة التغيير المؤسسي والمساهمة في نقل المنظمة من وضعها الحالي إلى وضع أفضل يمكنها من خلاله المنافسة والبقاء في السوق.
- التواصل وإنشاء خطة منهجية لأفضل الممارسات لتحقيق أهداف مؤسستك بأقل تكلفة وجهد.
- تنفيذ منهجيات لتحسين المستوى المؤسسي والموظفين وفرص التطوير من خلال التطبيقات المتميزة.
- من خلال تقديم الخدمات المجتمعية، نقوم بنشر أفضل الممارسات التنظيمية والإبداعية وغرس روح المسؤولية تجاه متطلبات الشراكة مع المجتمع.
- الاتصال المؤسسي الفعال والتواصل مع كافة الاتجاهات والمستويات لتحقيق التوافق المؤسسي .
- تحسين آليات حل المشكلات في المنظمة لمعالجة المسائل الفنية والتعامل مع الأزمات والتحديات الخارجية والداخلية التي قد تواجهها المنظمة.
- خلق بيئة مناسبة للابتكار والإبداع لدى الموظفين، وتحسين نوعية الحياة المهنية والمجتمعية.

مما سبق، من المهم للباحثين التركيز على التعلم والتطوير المستمر، وإشراك الموظفين في صنع القرار، وإجراء البحوث لتحديد اهتمامات أصحاب المصلحة التنظيميين وتلبية احتياجاتهم، وفهم المنافسين، وتحسين الفهم المؤسسي للمعتقدات الأساسية. تحقيق التميز واضح.

متطلبات تحقيق التميز في الأداء المؤسسي:

إن تحقيق التميز ليس بالأمر السهل، ولكنه يتطلب العمل والجهد المستمر من الموظفين على جميع المستويات الإدارية في المؤسسة. ومن أهم هذه العوامل (البارودي، 2015):

الالتزام بمبادئ الإدارة، مثل تقسيم العمل، ووحدة السلطة والتوجيه، والسلطة والمسؤولية، وتعويض الموظفين، والتعاون، والمساواة.

- ❖ الالتزام بمبادئ إدارة الجودة الشاملة، بما في ذلك رضا العملاء الخارجيين والداخليين، والالتزام بتحقيق صفر عيوب قدر الإمكان، والتركيز على الجودة، والتطوير والتحسين المستمر لمعايير الجودة.
- ❖ موجه نحو إنجاز الوظائف الإدارية من خلال التخطيط والتنظيم والتوجيه والرقابة واتخاذ القرار.
- ❖ الإبداع والابتكار. من خلال الابتكار والتغيير الإيجابي المستمر، والابتكار والإبداع في طريقة عملنا.
- ❖ مراعاة قيم وأخلاقيات المنظمة والمجتمع، بما في ذلك الجهود الرامية إلى تحقيق العدالة والإنصاف والأمانة والموضوعية والمشاركة والنزاهة.

ويمكن القول إنه لتحقيق التميز المؤسسي يجب استيفاء عدة متطلبات. وهم: (أبو الوفا، 2016، ص 18)

الحكومة: الدعم الحكومي للتميز المؤسسي للمؤسسة من خلال التشريعات والتنظيم والتمويل المستمر. علاوة على ذلك، نتأكد من أن مجتمعاتنا تدرك أهمية التميز المؤسسي ونقدم لها الدعم اللازم.

-أحدث التقنيات: إن اكتساب أحدث التقنيات والتقنيات المتطورة في المؤسسة سيساعد المؤسسة على تنظيم عملها بكفاءة لمواجهة التطورات العملية في عالم التكنولوجيا.

- الثقافة التنظيمية: يجب على المؤسسات بناء وتطوير ثقافة تنظيمية إدارية مبنية على قيم التميز والابتكار والإبداع والسلطة الإدارية والمبادرة والاهتمام بجودة الخدمة وخدمة المستفيدين.

القيادة المؤسسية: حيث يمكننا تبني رؤية استراتيجية قادرة على التحول نحو اقتصاد قائم على المعرفة.

-الموارد والقدرات: الموارد البشرية هي القوة الدافعة الحقيقية لأي منظمة وتتطلب قدرا كبيرا من المعرفة لكي تعمل المنظمة بكفاءة وفعالية. لذلك، عند دعمها بالموارد المالية والتكنولوجية الداعمة للابتكار والابتكار، لا بد من استقطاب وجذب الكفاءات المتخصصة التي تتميز بالمهارات والكفاءات حتى تتميز عن المنظمات المنافسة.

2- إدارة الجودة الشاملة:

تسعى المنظمات إلى تحقيق مستويات عالية ومتقدمة، وذلك بتطوير الخدمات حسب رغبة العملاء، فعدم الاهتمام بالجودة يؤدي لزيادة الوقت لأداء وإنجاز المهام وزيادة أعمال المراقبة وبالتالي زيادة شكوى المستفيدين من هذه الخدمات. فكثير من الإجراءات التي توضع من قبل المؤسسة لإنجاز الخدمات للعميل تركز على الرقابة على الأهداف والتأكد من تحقيقها وبالتالي تكون هذه الإجراءات طويلة وجامدة في كثير من الأحيان مما يؤثر سلبياً على العميل، ولذلك فمن أهداف الجودة الشاملة الرئيسية تقليل الوقت اللازم لإنجاز المهمات للعميل، كما أنها تتطلب عمل الأشياء الصحيحة بالطريقة الصحيحة من أول مرة وهذا يعني تقليل الأشياء التالفة أو إعادة إنجازها وبالتالي تقليل التكاليف. (طاحون، 2010).

أهمية إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات:

تلعب إدارة الجودة للمنظمات دورًا حاسمًا في تحقيق النجاح والتفوق التنافسي، وفيما يلي بعض النقاط الرئيسة التي تساهم في تحقيق أهمية إدارة الجودة: (طاحون، 2010).

1. المساهمة في وقف بيع المنتجات والخدمات المعيبة

من خلال تطبيق نظام إدارة الجودة الشاملة الفعّال؛ فهو يركز على تحقيق منتجات وخدمات عالية الجودة، مما يعني أن المنظمة ستكون أقل تعرضًا للتكلفة الناتجة عن المنتجات المعيبة والخدمات غير المرضية؛ وبالتالي زيادة رضا العملاء والحفاظ على سمعة جيدة للمنظمة.

عدم التأثير على صافي أرباح العمل

بفضل نظام إدارة الجودة؛ فإنه يضمن استمرارية العمل وعدم التأثير على صافي أرباحه، في حين يراقب المشرفون تقدم الأمور وفقًا للخطة؛ ويستمر العمال في أداء مهامهم بشكل طبيعي؛ مما يعزز الاستقرار والاستمرارية في عملية الإنتاج دون توقف أو التأثير سلبًا على الإنتاجية.

2. تحسين التواصل والتعاون

يعزز نظام إدارة الجودة التواصل والتعاون بين الإدارات والفرق المختلفة في المنظمة. ومن خلال تبادل المعلومات والخبرات؛ يمكن تحقيق التحسين المستمر في العمليات، وتعزيز الإبداع والابتكار؛ وبالتالي يساهم ذلك في تحسين جودة المنتجات والخدمات، وتلبية احتياجات العملاء بشكل أفضل.

3. رفع كفاءة العمليات

تعمل إدارة الجودة الشاملة على تحليل وتحسين العمليات الداخلية للمنظمة، ومن خلال تحديد المشاكل وتطبيق تقنيات إدارة الجودة يمكن تحقيق زيادة الإنتاجية وخفض التكاليف، ومن الجدير بالذكر أنه من خلال تحسين كفاءة العمليات يمكن للمنظمة توفير الموارد وتحسين التسليم في الوقت المناسب للمنتجات والخدمات.

4. تحفيز الموظفين

يعمل نظام إدارة الجودة على تعزيز مشاركة الموظفين ومساهمتهم في تحسين جودة المنتجات والخدمات، حيث يعمل على تعزيز الوعي بأهمية الجودة وتوفير التدريب اللازم للموظفين لتطوير مهاراتهم، وبالتالي يشعر الموظفون بالانتماء والمسؤولية ويتم تحفيزهم لتقديم مستوى أفضل وإنتاجية أعلى، ومن الجدير بالذكر أن هذه المشاركة والتفاعل يعزز روح الفريق والتعاون في المنظمة مما يساهم في تحقيق التحسين المستمر والابتكار

الدراسة الميدانية:

منهج الدراسة:

استخدم الباحث المنهج الارتباطي، نظراً لملاءمته أغراض الدراسة.

مجتمع الدراسة:

تكون مجتمع الدراسة من أعضاء هيئة التدريس في مؤسسات التعليم العالي بالجامعات الخاصة في مدينة طرابلس، وقد بلغ عددهم (83).

عينة الدراسة:

تألفت عينة الدراسة من 83 عضو هيئة تدريس من مؤسسات التعليم العالي في الجامعات الخاصة في طرابلس. وقد تم اختيار هؤلاء المدرسين باستخدام أسلوب العينة العشوائية الطبقية العشوائية على أساس تنظيم الجامعة الخاصة وموقعهم في الجامعة. يوضح الجدول 1 توزيع عينة الدراسة حسب المتغير.

الجدول (1) توزيع عينة الدراسة حسب متغيراتها المستقلة.

المتغير	المستوى	التكرار	النسبة المئوية %
جنس العينة	ذكر	60	72.3
	أنثى	23	27.7
العمر	18-29	38	45.8
	30-45	27	32.5
	أكثر من 45	18	21.7
المرتب الشهري	1000	18	21.7
	1200	41	49.4
	2000	24	28.9
المؤهل العلمي	ثانوية عامة فما فوق	6	7.2
	دبلوم وبكالوريوس	8	9.6
	دراسات عليا	69	83.1
المجموع		83	100.0

أداة الدراسة:

استخدم الباحث استبيانًا تم تطويره من مراجعة الأدبيات النظرية حول التميز المؤسسي والجودة الشاملة كأداة لجمع المعلومات في هذه الدراسة.

صدق الأداة:

عُرضت أداة الدراسة على مجموعة من المحكمين المتخصصين في إدارة حملة الدكتوراه. وقد طُلب من المحكمين التعليق على فقرات أداة الدراسة من حيث صياغتها ودرجة صلتها بالمجال الذي وضعت فيه، سواء وافقوا على أهمية مستوى الصعوبة أو عدلوا الصياغة أو اعتبروها غير مهمة وحذفوها. وخلال عملية التحكيم، تم الأخذ برأي الأغلبية (أي ثلثي المحكمين) وأخذت الأداة شكلها النهائي.

ثبات الأداة:

تم حساب معامل ثبات الأداة باستخدام معادلة كرونباخ ألفا، ويظهر الجدول (2) معاملات الثبات لمجالات أداة الدراسة.

الجدول (2) معاملات الثبات لمجالي أداة الدراسة.

المجال	عدد الفقرات	معامل الثبات بطريقة كرونباخ ألفا
التميز المؤسسي	25	0.97
إدارة الجودة الشاملة	41	0.92

يظهر الجدول (2) معامل ثبات مرتفع، مما يدل على أن منطقة البحث مناسبة وملائمة لأغراض البحث العلمي.

إجراءات الدراسة:

تم تنفيذ الدراسة من خلال الخطوات التالية:

- إعداد الأداة النهائية للمسح.
- تحديد أفراد عينة الدراسة.
- قام الباحث بتوزيع وجمع أدوات الاستبيان على أفراد العينة. حيث تم توزيع (90) استبانة، وجمع (85) منها، في حين تم استبعاد (2) استبانة بسبب عدم اكتمال الإجابات أو عدم توافق أنماط الاستجابة مع المتطلبات المحددة للمبحوثين.
- تم إدخال البيانات إلى الحاسوب ومعالجتها إحصائياً باستخدام برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS).
- تم استخراج النتائج وتحليلها، ومناقشتها، ومقارنتها بالدراسات السابقة، بالإضافة إلى تقديم التوصيات المناسبة.

المعالجات الإحصائية:

بعد جمع استجابات أفراد العينة، تم ترميز البيانات وإدخالها في الحاسوب لمعالجتها إحصائيًا باستخدام برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS). وقد شملت الإجراءات ما يلي:

1. حساب الترددات، والوسائل الحسابية، والنسب المئوية، والانحرافات المعيارية.
2. إجراء اختبار ت المستقل لعينتين مستقلتين.
3. تنفيذ اختبار تحليل التباين أحادي الاتجاه.
4. حساب معامل ارتباط بيرسون.

نتائج الدراسة:

أولاً: النتائج المتعلقة بأسئلة الدراسة ومناقشتها:

1. النتائج المرتبطة بالسؤال الأول: ما هو مستوى التميز المؤسسي في مؤسسات التعليم العالي بالجامعات الخاصة في طرابلس؟

للإجابة على هذا السؤال، قام الباحث بحساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والنسب المئوية لمجال التميز المؤسسي، معتمدين على المقياس التالي لتقييم مستوى التميز المؤسسي:

- (80-100%) مرتفع جدًا
- (70-79.9%) مرتفع
- (60-69.9%) متوسط
- (50-59.9%) منخفض
- (أقل من 50%) منخفض جدًا

الجدول (3) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والنسب المئوية في قسم التميز المؤسسي.

الرقم	المجال	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	النسبة المئوية%	مستوى التميّز المؤسسي
1	إدارة القيادة	3.98	0.68	79.6	مرتفع
2	إدارة الموارد البشرية	3.82	0.68	76.4	مرتفع
3	إدارة العمليات	4.11	0.50	82.2	مرتفع جداً
4	إدارة المعرفة	3.96	0.61	79.2	مرتفع
5	إدارة المالية	3.89	0.81	77.8	مرتفع
الدرجة الكلية للتميّز المؤسسي		**3.95**	**0.49**	**79.0**	مرتفعة

يتضح من الجدول رقم (3) أن مستوى التميز المؤسسي في الجامعات الخاصة في طرابلس يبلغ متوسطه (3.95) وانحرافه المعياري (0.49) ونسبته المئوية (79.0)، مما يشير إلى ارتفاع مستوى التميز المؤسسي في الجامعات الخاصة في طرابلس.
يشير ذلك إلى ارتفاع مستوى التميز المؤسسي في الجامعات الخاصة في طرابلس. ويعزو الباحثون ذلك إلى حقيقة أن الجامعات الخاصة تسعى جاهدة لتحسين أدائها من أجل الوصول إلى نفس مستوى الجامعات الحكومية الرئيسية في طرابلس.

2- النتائج المرتبطة بالسؤال الثاني
ما هو مستوى الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي الخاصة في طرابلس؟
استخدم الباحثون نفس المقياس المعتمد في مقياس التميز المؤسسي لتقييم مستوى الجودة الشاملة.

الجدول (4) المتوسطات والانحرافات المعيارية والنسب المئوية لمجالات الجودة الشاملة.

الرقم	المجال	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	النسبة المئوية%	مستوى الجودة الشاملة
1	مجالات التركيز للطلاب	4.17	0.67	83.4	مرتفع جداً
2	التزام الإدارة العليا بالجودة	4.21	0.53	84.2	مرتفع جداً
3	فرصة التحسين المستمر	4.21	0.70	84.2	مرتفع جداً
4	مجال نظام الإدارة	3.99	0.63	79.8	مرتفع
5	مجال الإجراءات التشغيلية	4.04	0.49	80.8	مرتفع جداً
الدرجة الكلية للجودة الشاملة		**4.13**	**0.49**	**82.6**	مرتفعة جداً

يتبين من الجدول رقم (4) أن المستوى العام لجودة مؤسسات التعليم العالي في الجامعات الخاصة بطرابلس يصل إلى متوسط حسابي قدره (4.13) مع انحراف معياري يبلغ (0.49) ونسبة مئوية تصل إلى (82.60). وهذا يدل على وجود مستوى عالٍ جداً من الجودة في الجامعات الخاصة بطرابلس.

ثانياً: نتائج الفرضيات
1. نتائج الفرضية الأولى:
لا يوجد ارتباط موجب ذو دلالة إحصائية ($\alpha = 0.01$) بين مستوى التميز المؤسسي والجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي الخاصة في طرابلس. لتقييم هذه الفرضية، استخدم الباحث معامل ارتباط بيرسون. وتوضح النتائج الواردة في الجدول (5).

الجدول (5) نتائج معاملات ارتباط بيرسون للعلاقة بين مستوى التميز المؤسسي ومستوى الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي الخاصة في طرابلس.

التميز المؤسسي		الجودة الشاملة		قيمة R	مستوى الدلالة
المتوسط	الانحراف	المتوسط	الانحراف		
3.95	0.49	4.13	0.49	0.771	0.0001*

* دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.01$)

يوضح الجدول 5 وجود علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية بين مستوى التميز المؤسسي لمؤسسات التعليم العالي والمستوى العام لجودة الجامعات الخاصة في طرابلس عند مستوى دلالة ($\alpha = 0.01$). تسعى الجامعات الخاصة إلى تحقيق التميز الذي يميزها عن الجامعات غير المعتمدة بهدف جذب الطلاب، وفي الوقت نفسه، تتنافس على تعزيز ضمان الجودة الفنية والتقنية.

2. نتائج الفرضية الثانية:

لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$) بناءً على متغير النوع الاجتماعي في مستوى التميز المؤسسي والجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي الخاصة في طرابلس. ولتقييم هذه الفرضية استخدم الباحث اختبارات (t) المستقلة لمجموعتين مستقلتين، وتظهر النتائج الواردة في الجدول (6) ذلك.

الجدول (6) نتائج الاختبارات التائية المستقلة لمجموعتين مستقلتين لاختبار دلالة الفروق في مستوى التميز المؤسسي والجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي الخاصة في مدينة طرابلس (بناءً على متغيرات النوع الاجتماعي).

المجال	ذكور (ن=60)		إناث (ن=23)		قيمة ت	مستوى الدلالة
	المتوسط	الانحراف	المتوسط	الانحراف		
التميز المؤسسي	3.98	0.51	3.88	0.44	0.849	0.398
الجودة الشاملة	4.13	0.52	4.12	0.51	0.102	0.919

* دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$)، ودرجات حرية (81).

يتضح من الجدول رقم 6 عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية حسب متغير النوع الاجتماعي عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$) في مستوى التميز المؤسسي والجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي في الجامعات الخاصة في طرابلس.

يمكن أن يعزى عدم وجود فروق بين الرجال والنساء في تصورات التميز المؤسسي والجودة الشاملة إلى حقيقة أن الأساتذة لا يفرقون بين الرجال والنساء ويتم النظر إلى الطلاب حسب أعمارهم.

3. نتائج الفرضية الثالثة:

لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية تتعلق بمتغير العمر عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$) في مستويات التميز المؤسسي والجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي الخاصة في طرابلس. وللتحقق من هذه الفرضية، قام الباحث باستخدام تحليل التباين أحادي الاتجاه. وتوضح النتائج المعروضة في الجدول (7) هذا الأمر.

جدول رقم (7): نتائج اختبارات تحليل التباين في اتجاه واحد للتحقق من دلالة الفروق حسب العمر في مستويات التميز المؤسسي والجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي الخاصة في طرابلس.

المجالات	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة F	مستوى الدلالة
المؤسسي	خلال المجموعات	0.963	2	0.481	2.049	0.136
	بين المجموعات	18.792	80	0.235		
	المجموع الكلي	19.755	82			
الجودة الشاملة	خلال المجموعات	3.853	2	1.927	9.546	0.0001*
	بين المجموعات	16.146	80	0.202		
	المجموع الكلي	19.999	82			

* دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة (α=0.05).

يتبين من الجدول رقم (7) أنه لا يوجد فرق ذو دلالة إحصائية في مستوى التميز المؤسسي وفقًا لمتغير العمر عند مستوى الدلالة (α=0.05). ومع ذلك، هناك فرق ذو دلالة إحصائية في مستوى الجودة الشاملة عند نفس مستوى الدلالة (α=0.05). لتحديد أسباب هذا الفرق في الجودة الشاملة، تم إجراء مقارنة للأبعاد باستخدام اختبار شيفي، حيث تم إجراء المقارنة البعدية لمتوسطات الجودة الشاملة بناءً على متغير العمر، وتظهر النتائج في الجدول (8).

الجدول (8) نتائج اختبار شيفي لمقارنة الأبعاد لمتوسطات نطاقات الجودة الشاملة حسب متغير السن.

السن	المتوسط	18-29	30-45	أكثر من 45
18-29	4.05		-0.362*	0.205
30-45	4.42			0.567*
أكثر من 45	3.85			

* دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة (α=0.05).

يوضح الجدول (8) وجود فروق ذات دلالة إحصائية في المستوى العام للجودة وفقًا للفئة العمرية (30-45 سنة). تُعتبر هذه الفئة العمرية متعلمة تعليماً عالياً، مما قد يشير إلى أنها تمتلك معرفة واسعة في مجال تعليم الطلاب، وقد حققت أداءً تعليمياً متميزاً.

4. نتائج الفرضية الرابعة:

لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين مستوى التميز المؤسسي ومستوى الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي الخاصة في طرابلس عند مستوى الدلالة (α = 0.05) فيما يتعلق بمتغير الراتب الشهري. لتقييم هذه الفرضية، استخدم الباحث تحليل التباين أحادي الاتجاه، وترد النتائج في الجدول (9).

الجدول (9) نتائج تحليل التباين في اتجاه واحد لاختبار دلالة الفروق في مستويات التميز المؤسسي والجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي بالجامعات الخاصة في طرابلس وفقاً لمتغير الراتب الشهري.

المجالات	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة F	مستوى الدلالة
التميز المؤسسي	خلال المجموعات	0.064	2	0.032	0.130	0.878
	بين المجموعات	19.691	80	0.246		
	المجموع	19.755	82			
الجودة الشاملة	خلال المجموعات	0.086	2	0.043	0.173	0.842
	بين المجموعات	19.913	80	0.249		
	المجموع	19.999	82			

* دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة (α=0.05).

يتضح من الجدول رقم (9) عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (α=0.05) فيما يتعلق بمستويات التميز المؤسسي والجودة الشاملة المرتبطة بمتغير الراتب الشهري.

5. نتائج الفرضية الخامسة:

لا لتوجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستويات التميز المؤسسي والجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي للجامعات الخاصة في طرابلس بسبب متغير المستوى التعليمي عند مستوى الدلالة (α = 0.05).
ولاختبار هذه الفرضية، استخدم الباحث تحليل التباين أحادي الاتجاه، وتوضح النتائج الواردة في الجدول (10) ذلك.

الجدول (10) نتائج اختبارات تحليل التباين أحادية الاتجاه لاختبار دلالة الفروق حسب متغيرات المستوى التعليمي في التميز المؤسسي ومستوى الجودة الشاملة لمؤسسات التعليم العالي في الجامعات الخاصة في طرابلس.

المجالات	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة F	مستوى الدلالة
التميز المؤسسي	خلال المجموعات	2.925	2	1.463	6.953	0.002*
	بين المجموعات	16.830	80	0.210		
	المجموع الكلي	19.755	82			
الجودة الشاملة	خلال المجموعات	1.960	2	0.980	4.346	0.016*
	بين المجموعات	18.039	80	0.225		
	المجموع الكلي	19.999	82			

* دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة (α=0.05).

كما يوضح الجدول 10، عند مستوى الدلالة (α = 0.05)، توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين مستويات التميز المؤسسي والجودة الشاملة بناءً على متغير مستوى التعليم. لتفسير أسباب هذه الفروق، تم إجراء مقارنات بين الأبعاد باستخدام اختبار شيف. يوضّح الجدول (11) المقارنة البُعدية لوسائل التميز المؤسسي والجودة الشاملة بناءً على متغير المستوى التعليمي.

الجدول (10) نتائج اختبار شيفي للمقارنة بين الأبعاد لمتوسطات التميز المؤسسي والجودة الشاملة حسب متغير المستوى التعليمي.

المجال	المستوى التعليمي	المتوسط	ثانوية عامة فما دون	دبلوم وبكالوريوس	دراسات عليا
التميز المؤسسي	ثانوية عامة وما دونها	3.28		-0.723*	-0.740*
	الدبلوم والبكالوريوس	4.00			-0.071
	الدراسات العليا	4.02			
الجودة الشاملة	ثانوية عامة وما دونها	3.58		-0.600*	-0.563*
	الدبلوم والبكالوريوس	4.17			0.032
	الدراسات العليا	4.14			

* دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة (α=0.05).

يوضح الجدول 11 أن هناك فروقاً ذات دلالة إحصائية في مستويات التميز المؤسسي والجودة الشاملة بين حملة الدبلوم والحاصلين على شهادات الدبلوم والبكالوريوس والدراسات العليا.
ويرى الباحث أن حاملي الشهادات الجامعية بارعون في تعليم الطلاب من خلال الدراسة والمعرفة، وأن الإحصاءات والبحوث العلمية تبين كيفية إفادة الطلاب بطريقة علمية مضمونة.

نتائج الدراسة:

يمكن تلخيص نتائج الدراسة كما يلي:

- إن مستويات التميز المؤسسي والجودة الشاملة في الجامعات الخاصة المعتمدة في طرابلس أعلى بكثير.
- هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين مستوى التميز المؤسسي ومستوى الجودة الشاملة في الجامعات الخاصة في طرابلس.
- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين مستويات التميز المؤسسي والجودة الشاملة في الجامعات الخاصة في طرابلس حسب متغيري الجنس والدخل الشهري.
- توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستويات التميز المؤسسي والجودة الشاملة حسب متغير المستوى التعليمي، لصالح الحاصلين على شهادة الثانوية العامة فأعلى.
- ليس هناك فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى التميز المؤسسي حسب متغير العمر، ولكن هناك فرق في مستوى الجودة الشاملة لصالح من هم في الفئة العمرية 30 إلى 45 سنة.

التوصيات:

بناءً على نتائج الدراسة، يوصي الباحث بما يلي:

- المزيد من الاهتمام والتدريب لموظفي الجامعات الخاصة المعتمدة في طرابلس في مجالات القيادة والإدارة.
- ضرورة الاهتمام بالمستوى التعليمي للطلاب ومراعاته في جميع التخصصات.
- إن الحاجة إلى تقديم المزيد من الأدبيات حول العلاقة بين التميز المؤسسي في المكتبات العلمية والجودة الشاملة دفعتنا إلى الإشارة إلى بعض الدراسات السابقة.

المراجع:

1. جاد الرب، سيد، (2013) الإبداع وإدارة التميز التنافسي، الطبعة الأولى، دار الهندسة، مصر.
2. الشهراني، نورا، (2017) دور إدارة الكفاءة الأكاديمية في تحقيق التميز التنظيمي بجامعة الملك خالد، رسالة ماجستير، كلية التربية، جامعة الملك خالد، المملكة العربية السعودية.
3. البارودي، منال، (2015) القائد المتميز وأسرار الإبداع القيادي، الطبعة الأولى، المجموعة العربية للتدريب والنشر، القاهرة، مصر.
4. بو الوفا، جمال محمد، (2016) المنظمة المتعلمة كمدخل لتحقيق الميزة التنافسية للجامعات المصرية، مجلة كلية التربية، جامعة بنها، مصر.
5. الحداد، عواطف (2009). إدارة الجودة الشاملة. عمان: دار الفكر، الأردن.
6. زيد، عادل (2003). الأداء التنظيمي المتميز: الطريق إلى منظمة المستقبل. القاهرة: المنظمة العربية للتنمية الإدارية.
7. طاحون، زكريا (2010). إدارة الجودة الشاملة للإنتاج والعمليات. مدينة نصر: مطبعة النورس، مصر.
8. الطاهر، علاء (2010). إدارة الموارد والجودة الشاملة. عمان: دار الراية، الأردن.
9. العزاوي، محمد (2010). إدارة الجودة الشاملة – نهج استراتيجي تطبيقي. عمان: دار إثراء، الأردن.
10. مقداد، محمد وقفة، بشير (2007). آفاق نمو قطاع الصناعات الغذائية في فلسطين. مجلة الجامعة الإسلامية (سلسلة الدراسات الإنسانية)، (15)2، 727-777.
11. Pinar, M., Girard, T. (2008), "Investigating the impact of organizational excellence and leadership on business performance: An exploratory study of Turkish firms", The SAM Advanced Management Journal, 73 (1), pp. 29-45.
12. Shelton, C.; Darling, J & Walker, W. (2010). Foundations of Organizational Excellence: Leadership Values, Strategies, and Skills. LTA, (1)2, 46-63.