

أثر استخدام الجودة الشاملة في دعم المركز التنافسي للمؤسسات التعليمية "دراسة تطبيقية على إدارة المعهد العالي للمهن الشاملة صبراتة"

أ. مروة شعبان منصور

المعهد العالي للتقنيات الطبية/ صبراتة

www.marwashaaban25@gmail.com

الملخص:

يهدف موضوع البحث الي إيضاح دور الجودة الشاملة في خلق مؤسسات تعليمية ذات أداء عالي يمكنها في تدعيم مركزها التنافسي امام المؤسسات التعليمية الاخرى، وإبراز المعوقات التي تتعرض لها في مسيرتها التعليمية، واستخدم البحث المنهج الوصفي في إعداد الإطار النظري، والمنهج التحليلي لاختبار فرضيات الدراسة وذلك بتحليل البيانات المتعلقة بها، بعد جمعها من مجتمع الدراسة للوصول الى مجموعة نتائج منها: يساهم استخدام الجودة الشاملة في المؤسسة في خلق مركز تنافسي جيد للمؤسسة لها، تسعى المؤسسة لتحقيق أهدافها الاستراتيجية للوصول لدرجة الإتقان. وتوصلت الدراسة البحثية لعدة توصيات منها: استخدام اجهزة اتصالات متطورة يسهم في اختصار الوقت وتقليل تكلفة العمليات والأنشطة التعليمية والادارية في المؤسسة قيد الدراسة.

Summary:

The research topic aims to clarify the role of total quality in creating high-performance educational institutions that can strengthen their competitive position compared to other educational institutions, and to highlight the challenges they face in their educational journey. The research used the descriptive approach in preparing the theoretical framework, and the analytical approach to test the study hypotheses by analyzing the related data, after collecting it from the study community, to arrive at a set of results, including: The use of total quality in the institution contributes to creating a good competitive position for the institution, and the institution seeks to achieve its strategic goals to reach a level of mastery. The research study reached several recommendations, including: The use of advanced communication devices contributes to saving time and reducing the cost of educational and administrative operations and activities in the institution under study.

المقدمة:

أن العالم يتجه وبشكل كبير إلى استخدام المعلومات في كل مناحي الحياة، وخاصة التعليمية منها، وإن من أهم الصفات التي يجب إن تتميز بها الإدارة الحديثة هي المرونة والقدرة على التطوير والتحديث، لهذا يستدعي أن تقوم المؤسسات التعليمية باستقراء منهجي للمستقبل تمكّنها من الاستمرار في تلبية رغبات طلابها الحاليين والمتوقعين من جهة ومن جهة أخرى زيادة قدراتها التنافسية والبقاء في سوق العمل الوظيفي. ففي سياق التعليم المعرفي العالمي الذي تحركه الوتيرة السريعة للابتكار التكنولوجي يجدر بالمؤسسات التعليمية إرساء أسس متينة لبناء قدرتها على اكتساب وإيجاد معارف وتكنولوجيا من أجل الاستفادة من الفرص التي تتيحها الجودة الشاملة، وفي الوقت نفسه مواجهة التحديات العالمية المستجدة، ومن هنا كان دعم المركز التنافسي، بمثابة الآلية التي تعتمدها الدول لتحقيق سبقا تنافسيا يستهدف المؤسسات التعليمية البحرية حتى تمتلك المرونة الكافية للتأقلم مع المستجدات الخارجية واستغلالها للفرص المتاحة من خلال التقديم الجيد لطرق عملها وجودة مخرجاتها. وتأسيسا على ما تقدم جاء موضوع البحث ليكشف لنا الدور الذي تحدثه الجودة الشاملة في دعم المركز التنافسي للمؤسسات التعليمية، والتعرف على المشاكل والمعوقات التي تواجه تلك المؤسسات عن سوء أو عدم استخدام طرق فاعلة لاستخدام منظومة الجودة الشاملة.

مشكلة البحث:

من خلال هذه الدراسة نحاول ان نبين الدور الذي تلعبه الجودة الشاملة في تمكين المؤسسات التعليمية في دعم المركز التنافسي، من خلال تحقيق مخرجات ذات جودة عالية تضمن لها البقاء في سوق العمل. وتكمن مظاهر الدراسة في كثرة الأعمال غير المنجزة، وإهدار الوقت، وعدم مواكبة التقدم التقني المتسارع بازدياد أهمية الوقت والحاجة إلى تقليل التكلفة والجهد إلى اقل ما يمكن. ومن هنا أصبح لزاماً أن تقوم المؤسسات التعليمية بإعادة النظر في طريقة إدارة أعمالها بغرض مجابهة التحديات والتي منها انفتاح سوق العمل ودخول المنافسة العالمية بشكل كامل بالإضافة إلى دخول التعليم الرقمي والعولمة وانفجار ثورة تكنولوجيا المعلومات. ويمكن بلورة المشكلة في السؤال التالي: ما أثر استخدام الجودة الشاملة في دعم المركز التنافسي للمؤسسات التعليمية؟ وتتفرع من خلاله الأسئلة الفرعية التالية:

- ما مستوى تطبيق الجودة الشاملة في المؤسسات التعليمية ؟
- ما هي المعوقات التي تواجه تطبيق الجودة الشاملة بالمؤسسات قيد الدراسة؟

أهمية البحث:

أ: بالنسبة للباحثة: إن هذه الدراسة أضافت لها القدرة العلمية التي تفتقدها وتمكنها من تنمية مهاراتها باستخدام الأساليب العلمية في إعداد الدراسة، وفي توسيع مداركها في مجال الجودة الشاملة

ب: بالنسبة للمؤسسات التعليمية البحرية (معهد المهن الشاملة بصبراتة): إمكانية زيادة ولاء العاملين والمتعاملين مع المؤسسات قيد الدراسة، من خلال دراسة وتحليل الخدمات الالكترونية ودورها في دعم المركز التنافسي لها، حيث أن المؤسسات التعليمية يجب عليها أن تسعى إلى كسب ثقة العاملين والمتعاملين معها من خلال تحسين خدماتها.

ج: بالنسبة للمجتمع: إن دراسة أثر استخدام الجودة الشاملة في دعم المركز التنافسي، يحقق أهداف اقتصادية واجتماعية عديدة مثل المساهمة في تحديث وتحسين الخدمات التعليمية البحرية وصولاً لرضا الطالب وللتنمية الاقتصادية للمجتمع.

أهداف البحث:

1- إيضاح دور الجودة الشاملة في خلق مؤسسات تعليمية ذات أداء عالي يمكنها من دعم المركز التنافسي لها

2- إبراز المعوقات التي قد تواجه المؤسسات التعليمية من خلال دراسة تأثير بعض المتغيرات منها: أ. الموارد المالية اللازمة لإنتاج منظومة الجودة الشاملة لتوظيفها في دعم المركز التنافسي لمؤسسات قيد الدراسة.

ب. افتقار مدراء الإدارات ورؤساء الأقسام في المؤسسات التعليمية للمعلومات والخبرة عند رغبتهم في تبني منظومة الجودة الشاملة.

فرضيات البحث:

• الفرضية الأولى: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين استخدام الجودة الشاملة وبين دعم

المركز التنافسي للمؤسسات التعليمية قيد الدراسة

• الفرضية الثانية: يوجد ارتفاع في مستوى تطبيق الجودة الشاملة في المؤسسة قيد الدراسة.

منهج البحث: أستخدم البحث المنهج الوصفي في إعداد الإطار النظري لهذه الدراسة وذلك بالرجوع إلى مصادر جاهزة من كتب أكاديمية ومقالات ودراسات حديثة منشورة في دوريات مشهورة تتعلق

بمتغيرات الدراسة، واستخدم أيضاً المنهج التحليلي لاختبار فرضيات الدراسة وذلك بتحليل البيانات المتعلقة بالفرضيات، بعد جمعها من مجتمع الدراسة للوصول الى النتائج.

مجتمع البحث: يمثل مجتمع الدراسة في العاملين من (موظفين وأساتذة) في المعهد العالي للمهن الشاملة صبراتة

حدود البحث: تتمثل حدود الدراسة في حدود زمنية ومكانية.

* حدود زمنية: ستم الدراسة بتوفيق من الله في هذا الفصل الخريف 2025 م.

* حدود مكانية: المعهد العالي للمهن الشاملة صبراتة. بليبيا

الدراسات السابقة:

-دراسة شاهر عبيد (2012م) هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على جودة الخدمات في تحقيق ميزة تنافسية في المصارف التجارية في محافظة جنين ، وتمثل مجتمع الدراسة في عملاء قطاع المصارف في محافظة جنين ، وقد استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي ، وتم جمع بيانات البحث بواسطة توزيع استمارة الاستبيان على عملاء المصارف بمحافظة جنين، وقد توصلت الدراسة إلى ضرورة تطوير تقنيات المعلومات والاتصالات بما يكفل انسياب الخدمات المصرفية بكفاءة عالية ، كذلك ضرورة زيادة ارتباط العملاء بالمصرف من خلال الأعمال الالكترونية وهو ما يعزز من المكانة التنافسية له.

- دراسة إسماعيل (2010)، هدفت هذه الدراسة إلى قياس القدرة التنافسية للمصارف الأردنية ودورها في تنمية ميزة تنافسية، من خلال التركيز على الخدمات الالكترونية المرافقة، وقد استخدم الباحث المنهج المسحي الشامل الذي يعتمد على جمع المادة النظرية من المراجع والدراسات السابقة وكذلك تحليل وجهات نظر العاملين في المصارف موضوع الدراسة

- دراسة فيصل المطيري (2012م) هدفت هذه الدراسة إلى بيان أثر النية بالإبداع على تحقيق ميزة تنافسية للمصارف التجارية الكويتية، وكذلك التعرف على مستوى أثر البنية التحتية للإبداع على تحقيق ميزة تنافسية للمصارف التجارية الكويتية، وقد استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي وتم جمع بيانات البحث بواسطة توزيع الاستبيان على عملاء المصارف التجارية الكويتية. وقد توصلت الدراسة إلى أن مستوى أهمية النية بالإبداع، والبنية التحتية للإبداع في المصارف التجارية الكويتية من وجهة نظر عينة الدراسة كان متوسطاً.

أولاً: الجزء النظري

المبحث الأول: الجودة الشاملة

- مفهوم الجودة الشاملة وتعريفها: -

يعد الاهتمام بموضوع الجودة نتيجة منطقية، بعد أن تنبعت إلى أهميته كافة المؤسسات والأجهزة الحكومية والمهتمين بتطوير الأساليب الإدارية، كمدخل أساسي لمواجهة عولمة الأسواق واشتداد المنافسة، بسبب ارتفاع حجم العرض على الطلب، فأصبح البقاء والاستمرار صفة ما لزمة للجودة في حياة منظمات الأعمال، فعكف الباحثون والمحللون الإداريون على تحديد مفهوم الجودة وتطوير أساليبها التقليدية في الضبط والتفتيش، لأنها لم تعد كافية للوفاء بمتطلبات الواقع الجديد. خاصة مع انتشار موجة الاستثمارات الخدمية والتي يكون ثمن الجودة فيها باهظاً. لذا كان من الطبيعي ان يكون موضوع إدارة الجودة الشاملة أحد المقاييس المهمة ضمن جل التخصصات المدرجة في كليات الإدارة والاقتصاد في كافة انحاء العالم، وعلى غرار ذلك ادرج هذا المقياس ضمن التكوين الماستر لتخصص إدارة الإنتاج والتموين وكذلك تخصصات إدارة الأعمال و تسير المؤسسات، حيث سيتلقى الطالب تكويناً متكاملاً، تعد استراتيجيات إدارة الجودة الشاملة إحدى الأساليب والطرق الإدارية التي تتبعها المنظمات لمواجهة التحديات في البيئة المحيطة للمنظمة لكونها ترتكز على ضرورة التطوير وتحسين مستويات الأداء، وبما يجعل العامل في هذه المنظمة يدرك أن جودة المدخلات والعمليات والمخرجات هي هدف رئيسي تسعى المنظمة لتحقيقه. وقد بدأت المنظمات بتطبيق استراتيجية إدارة الجودة الشاملة كنظام أو فلسفة قائمة على مجموعة من المبادئ التي ركزت بشكل مباشر على رضا الزبائن وعمليات التحسين المستمر لكي تتغلب وتواجه هذه التحديات، والقيام بالمهام المطلوبة بشكل صحيح من المرة الأولى، وذلك من خلال كافة الوسائل والأدوات الرئيسية التي تستعين بها إدارة المنظمة لكي تواجه هذه التحديات، والسعي إلى تقديم سلعة أو خدمة قادرة على الصمود أمام البدائل المنافسة، وبالتالي تحقيق الميزة التنافسية بشكل مستدام (Garvin, 2014, P. 23). وأن مفهوم إدارة الجودة الشاملة: يعد مفهوم إدارة الجودة من المفاهيم الإدارية الحديثة الذي تقوم فلسفته على مجموعة من الأفكار والمبادئ ويمكن لأي إدارة أن تتبناها من أجل تحقيق أفضل أداء

ممكن. ونظراً لحدثة هذا المفهوم نجد له العديد من التعاريف بسبب عدم الاتفاق على تعريف محدد، وهذا يدفعنا للتطرق إلى مجموعة منها وكالاتي:

يعرف المعهد الفيدرالي للجودة إدارة الجودة الشاملة على أنها: منهج تنظيمي شامل يهدف إلى تحقيق حاجات وتوقعات الزبون، حيث يتضمن استخدام الأساليب الكمية من قبل كل المديرين والموظفين لغرض إجراء التحسين المستمر في العمليات والخدمات في المنظمة. عرفها Rialy على أنها تحول في الطريقة التي تدار بها المنظمة، والتي تتضمن تركيز طاقات المنظمة على التحسينات المستمرة لكل العمليات والوظائف، على أن يبدأ التحسين أولاً للمراحل المختلفة للعمل، حيث أن الجودة ليست أكثر من تحقيق حاجات العميل.

كما عرفها Goetsch and Davis بأنها الجهود التي تهدف إلى تعظيم القدرة التنافسية للمنظمة، من خلال تضافر جهود جميع الأفراد للعمل على التحسين المستمر للسلع والخدمات التي تنتجها المنظمة. أما Heizer and Render فقد أوضحا بأن إدارة الجودة الشاملة تشير إلى التركيز على الجودة وعلى مستوى المنظمة ككل ابتداءً من المجهز إلى المستهلك، ويتطلب ذلك التزام الإدارة واهتمامها بجميع أوجه المنتجات والخدمات التي تكون مهمة للزبون.

وهناك من يرى أن إدارة الجودة الشاملة هي فلسفة صممت للتغيير الثقافة التنظيمية بما يجعل المنظمة سريعة في استجابتها ومرنة في تعاملها وتكثف جهدها بالتركيز على الزبون، مما يشجع في المنظمة مناخ صحي وبيئة تساهم بزيادة مشاركة العاملين في التخطيط والتنفيذ للتحسين المستمر لمواجهة احتياجات الزبائن.

ويشير عقيلي إلى إدارة الجودة الشاملة على أنها فلسفة إدارية حديثة تأخذ شكل نهج أو نظام إداري شامل، قائم على أساس أحداث تغييرات إيجابية جذرية لكل شيء داخل المنظمة بحيث تشمل هذه التغييرات الفكر، السلوك، القيم، المعتقدات التنظيمية، المفاهيم الإدارية، نمط القيادة الإدارية، نظم إجراءات العمل والأداء، وذلك من أجل تحسين وتطوير كل مكونات المنظمة للوصول إلى أعلى جودة في مخرجاتها (سلع وخدمات) وبأقل تكلفة، بهدف تحقيق أعلى درجة من الرضا لدى زبائنهم عن طريق إشباع حاجاتهم ورغباتهم وفق ما يتوقعونه.

وقد عرف Oakland الجودة على أنها منهج شامل لتحسين التنافسية والفاعلية والمرونة في المنظمة من خلال التخطيط والتنظيم وإشراك كل فرد في مستوى تنظيمي في المنظمة.

- وكما قال Tanks الجودة بأنها التزام وتعهد الإدارة والعاملين بإنجاز الأعمال بصورة تلبى توقعات المستهلك أو تفوقها. (الطائي، مقداره، 2008م، ص30)

- إدارة الجودة الشاملة: هي عملية إدارية تركز على مجموعة من القيم تستمد طاقة حركتها من المعلومات التي تتمكن في إطارها من تنظيم مواهب العاملين في المنشأ التربوية واستثمار قدراتهم الفكرية في مختلف مستويات التنظيم لتحقيق التحسين المستمر. (قاسم 2012م، ص6)

- أهداف إدارة الجودة الشاملة:

1- تحقيق الربحية والقدرة التنافسية في السوق: إذ يعد التحسين المستمر في الجودة مؤثراً لزيادة المبيعات التي من شأنها زيادة الربحية وخلق الحصص الوقية الكبيرة والقدرة التنافسية العلمية.

2- تحقيق الرضا لدى المستهلكين: تقوم مهمة الإدارة الشاملة للجودة بالأنشطة لتعرف على العملاء الحاليين وتحديد ما ينبغي تقديمه لهم ويجري تحديد الأنشطة المؤدة من مختلف الأفراد العاملين ابتداء من مرحلة بحوث التسويق بغية تحديد المواصفات المراد اعتمادها لسلسلة أو المنتج ومروراً بالتصميم والتطوير ثم النقل والتخزين والتوزيع والمناولة

3- زيادة الفاعلية التنظيمية: نظراً لكون إدارة الجودة الشاملة تقدم على حقيقة مفادها بأن الجودة مسؤولية كافة الأفراد العاملين في المنظمة لذا فإنها تسعى للاهتمام بالعمل الجماعي وتحقيق تحسينا مستمرا للاتصالات واشتركا ابتكر للعاملين في المعالجة وحل المشاكل التشغيلية.

(حمود 2000م، ص30)

- متطلبات ومعوقات تطبيق منهجية إدارة الجودة الشاملة:

أن متطلبات إن تطبيق منهجية إدارة الجودة الشاملة يتطلب تهيئة مناخ جيد للتطبيق تتبناه الإدارة العليا للمنظمة بحيث تقوم بتعديل هيكلها التنظيمي وتوجيه نمط الإشراف بالشكل الذي يتناسب مع تطبيق هذا المفهوم الجديد، كما يتطلب تبني أنماط قيادية ملائمة لفلسفة إدارة الجودة الشاملة تسمح للعاملين بالمشاركة في وضع الأهداف بين واتخاذ القرار والتوسع في تفويض الصلاحيات بالإضافة إلى تبني نظام اتصالات فعال باتجاهين سواء الرئيس والمرؤوس أو بين المنظمة وبيئتها

الخارجية، ويستلزم أن يكون نظام الاتصال قادرًا على إيصال المعلومات الدقيقة عن إنجازات العاملين وإبلاغ رؤسائهم بمحتواها في أقرب وقت، وكذلك يجب أن تتضمن المنظمة التأكيد على الجودة الشاملة من خلال اعتبار العاملين فيها من أهم موجوداتها، والتأكيد على رضا العاملين وإشباع رغباتهم، ومراعاة العوامل الإنسانية حيث لا بد أن تقوم ثقافة المنظمة على احترام الفرد وتقديم أفضل الخدمات أو المنتجات للزبون، ويجب أن يشمل التعليم والتدريب على منهجية إدارة الجودة الشاملة كافة العاملين في كافة المستويات الإدارية، بحيث يقود هذا التدريب كل فرد في المنظمة إلى فهم أنشطة الجودة بشكل جيد (محسن، 2012 ص 42) .

قد تتجح بعض المنظمات في تطبيق استراتيجية إدارة الجودة الشاملة بينما يفشل بعضها الآخر، فهناك مجموعة من المشاكل والأخطاء التي قد تقع فيها المنظمات، والتي تؤدي إلى فشل كبير في إدارة الجودة الشاملة، والتي تقف حائلا دون التطبيق السليم لإدارة الجودة الشاملة، ومن أبرز هذه المشاكل كما ذكر (العابد، 2015 ص 56)

- 1- الثقافة التنظيمية السائدة في المنظمات، والتي تراعي وتشجع الإنجازات الفردية أكثر من رعاية وتشجيع الإنجازات الجامعية والتنظيمية.
- 2- التغيير المستمر في القيادات الإدارية مما يحول دون تمكنها من السيطرة على برنامج الجودة الشاملة.
- 3- الوقت الطويل الذي تستغرقه أو تتطلبه عملية تطبيق إدارة الجودة الشاملة، والذي قد يؤدي إلى العزوف عن تطبيق أو استكمال برنامج التحسين والتطوير للجودة الشاملة
- 4- الفشل في تعريف تحديات إدارة الجودة الشاملة، فالمنظمة ال تستطيع التحدث عن الجودة أو تقييمها ما لم يكن لديها فكرة محددة عن الذي تفعله أو تحاول أن تقدمه، وهذا يتضمن: معايير قياس متطلبات الزبون غير واضحة ومتجددة لقياس مدى التقدم والإنجاز، قلة الوعي بحاجة الزبون واهتماماته من جميع العاملين في المنظمة
- 5- مقاومة التغيير وعدم الرغبة من قبل بعض العاملين في المنظمة من تطبيق إدارة الجودة الشاملة، والذين قد يفقدون امتيا ازتهم أو منطقة الراحة.
- 6- عدم وجود إدارة قوية، فأى تطبيق ناجح لإدارة الجودة الشاملة ال يتم دون الدعم المستمر والثابت للإدارة العليا للمنظمة .

7- عدم توفر التمويل المالي، وعدم توفر الكوادر المدربة والمؤهلة في إدارة الجودة الشاملة في مجال بعض الأعمال.

8- عدم التقدير الكافي لأهمية الموارد البشرية بحيث يعتقد بعضهم أن أهمية التكنولوجيا تفوق أهمية الموارد البشرية، وهذا بعيد كل البعد عن الصحة، فبالرغم من الأهمية الكبيرة للتكنولوجيا في إحراز التقدم إلى أن القدرة على استخدامها ال يأتي إلى من خلال تنمية وتطوير الموارد البشرية القادرة على استخدامها بشكل جيد لتحقيق المطلوب منها.

المبحث الثاني / المركز التنافسي

- مفهوم المركز التنافسي: يأتي المركز التنافسي عندما تقوم إحدى المنظمات بتطوير أو بالحصول على مجموعة من السمات أو الإجراءات التي تسمح لها بالتفوق على منافسيها، ويكون الكشف عن الميزة التنافسية من خلال الأنشطة الأكثر ربحية للمنظمات، وكذلك النتائج المهمة بالمقارنة بالمنافسين بما في ذلك على سبيل المثال الحصة السوقية أو جودة المنتج أو التقدم التكنولوجي، وبالتالي ال تستطيع الكثير من المنظمات تجاوز هذه المعايير المحددة.

وتعتقد أن (119) P,2016,Alnajjar الميزة التنافسية تظهر بمجرد أن تصل المنظمة إلى إيجاد طرق جديدة أكثر فاعلية من تلك الطرق ا، بمعنى لمتبعة من قبل المنافسين، حيث يكون بمقدورها تنفيذ هذا الاكتشاف ميدانيا بمجرد إحداث عملية الإبداع بمفهومه الشامل. وتختلف تعريفات الميزة التنافسية باختلاف طبيعة نشاط المنظمة وطبيعة وبيئة سوق العمل الذي تعمل فيه، وكذلك طبيعة المعايير التي يمكن من خلالها الحكم على النجاح أو التفوق، بالإضافة إلى التوجه العام الذي يمكن من خلاله تحقيق الكفاءة والفعالية في الأداء ومن ثم تحقيق الميزة التي تميز المنظمة عن غيرها. من على ذلك ال يوجد تعريف متفق عليه للميزة التنافسية حيث يرى (الزهراني، 2022 ص 106) أن الميزة التنافسية تهدف بشكل أساسي إلى تطوير المنظمة من خلال تحسين أدائها وتنفيذ الإجراءات التي تتيح لها التفوق على من مع الموارد ويمكن تطوير الكفاءات الأساسية التي ترتبط ارتباطاً كبي ار على وضع استراتيجيات ملائمة وتنفيذها بطريقة صحيحة. الاستراتيجية، فالميزة التنافسية تعتمد اعتماداً وتعرف الميزة التنافسية بأنها المهارة أو التقنية أو المورد المتميز الذي يتيح للمنظمة إنتاج قيم ومنافع للزبائن تزيد عما يقدمه المنافسون، ويؤكد تميزها واختلافها عن هؤلاء المنافسين من

وجهة نظر الزبائن الذين يتقبلون هذا الاختلاف والتميز، حيث يحقق لهم المزيد من المنافع والقيم التي تتفوق على ما يقدمه لهم المنافسون 24 الآخرون (معلا، 2022 ص 13).

ويعرفها (P2018,32) Millicen & Elijah على أنها قدرة المنظمة على خلق موقف يمكنها من الدفاع ضد المنافسين ويمكن تحقيق ذلك إذا كانت فجوة القيمة والتكلفة للمنظمة أكبر من منافسيها.

- **أهمية المركز التنافسي** : تبرز أهمية المركز التنافسي في تحديد مدى توافر عناصر النجاح الأساسية مقارنةً على ميزة تنافسية ال تتوافر لدى المنافسين ولفت ارت طويلة، كما أن المنظمة عليها أن تبني استراتيجيتها اعتماداً أنها تتجنب الاستراتيجيات التي يتطلب نجاحها توافر نقاط قوة غير متوافرة لدى المنظمة، وبذلك ال يمكن أن تنجح استراتيجيات المنظمة إلا إذا كانت متناسبة مع الإمكانيات الداخلية لها مما ينبغي أن يتم تقييم تلك الإمكانيات بطريقة واقعة حتى تضع المنظمة استراتيجيتها في حدود إمكانياتها الحقيقية ألن الاستراتيجيات الجيدة الأساس فيها إدراك نقاط قوة المنظمة وضعفها للعمل في حدودها، وإن مفتاح تطوير استراتيجيات 25 العمليات الفعالة يشير إلى فهم كيفية إيجاد قيمة مضافة للزبون تضاف من خلال الأسبقيات التنافسية أو الأسبقيات التي تم اختيارها لدعم الاستراتيجية المتخذة والمعطاة، وإن الفائدة الحقيقية التي تحصل عليها المنظمة من المزايا التنافسية هي أن المنافسين ال يمكنهم تقليد ها، ولهذا فإن الميزة التنافسية يجب أن تكون مغروسةً في تبني أسلوب عمل متفوق من وبعمق في موارد ومها ارت وثقافة المنظمة، وتبرز أهمية الميزة التنافسية أيضاً قبل المنظمة على مثيلاتها في سوق المنافسة من خلال تقديم أكبر للزبون مثل السعي لإرضائه باعتباره الهدف الذي تسعى المنظمة لتحقيقه (محسن، 2012 ص 46). ومن جانب آخر تبرز أهمية الميزة التنافسية بأنها تساعد المنظمة على خلق قيمة لزيائنها ال يمكن أن يوفرها المنافسون حيث تتحقق بالمقارنة مع المنافسين، كما أن الميزة التنافسية تحقق التكامل والانسجام بين الموارد الفريدة والفرص البيئية حيث أن الاستراتيجية الجيدة هي التي تستخدم الموارد بالكفاءة، بالإضافة إلى ذلك فإن الميزة التنافسية تعد إحدى مقاييس النجاح ألنها ترتبط بالأداء فهي إحدى معايير قياس الأداء، والبقاء والاستمرار على المدى الطويل، فالميزة التنافسية المستدامة هي مسألة جوهرية ألن المنظمات تعيش في بيئة غير مستقرة، ويمكن فقدان الموارد، وبالتالي فالميزة التنافسية نعمل على تعدد المصادر والموارد بحيث تستطيع المنظمة تحقيق ميزتها التنافسية من خلال عدة

مصادرة وإل تقتصر على مصدر واحد فقط يكون مهدد بالزوال في أي لحظة (الموسوي، 2024 ص 319). ويمكن القول إن الميزة التنافسية تعمل على تكوين رؤية مستقبلية للأهداف التي تريد المنظمة بلوغها والفرص الكبيرة التي ترغب في اقتناصها، كما أنها تعد ذات أهمية لكونها تعمل على توفير البيئة التنافسية الملائمة لتحقيق كفاءة تخصيص الموارد الخاصة بالمنظمة.

الجزء الثاني: التحليل الإحصائي

أولاً- أداة جمع البيانات

- تصميم استمارة الاستبيان:

لقد قامت الباحثة بإعداد الصورة المبدئية لعبارات استمارة الاستبيان بعد الاطلاع على عديد من المراجع العلمية، والدراسات السابقة في مجال البحث الحالي ومن خلال ما تم استخلاصه من الجانب النظري لهذه الدراسة، وقد راعت الباحثة في إعداد استمارة الاستبيان وضوح الفقرات وسهولة الإجابة عليها، حيث طلبت من المستبين وضع علامة (✓) أمام الإجابة التي يراها مناسبة. وبعد عملية تحكيم الاستبيان قامت الباحثة بتوزيع عدد (40) نسخة من استمارة الاستبيان على الذين تم اختيارهم من. وبعد فترة زمنية تم الحصول على عدد (35) استمارة استبيان من الاستمارات الموزعة. والجدول رقم (1) يبين عدد نسخ استمارة الاستبيان الموزعة والمسترجعة ونسبة المسترجع منها. جدول رقم (1) عدد نسخ استمارة الاستبيان الموزعة والمسترجعة ونسبة المسترجع منها.

عدد النسخ الموزعة	عدد النسخ المسترجعة	نسبة النسخ المسترجعة %
40	35	87.5

من خلال الجدول رقم (1) نلاحظ أن نسبة المسترجع الكلية 87.5% من جميع استمارات الاستبيان الموزعة وهي نسبة كبيرة.

ثالثاً: - اختبار الثبات والصدق: Reliability and Validate

للتأكد من ثبات وصدق " أداة الدراسة " قامت الباحثة بحساب معامل كرونباخ ألفا (Alpha Cornbach) ومعامل الصدق الذاتي عن طريق إيجاد الجذر التربيعي لمعامل كرونباخ ألفا (Alpha Cornbach) لكل محور من محاور استمارة الاستبيان ولجميع المحاور. فكانت النتائج كما بالجدول رقم (2).

جدول رقم (2) نتائج اختبار الثبات والصدق

م	المحور	عدد العبارات	معامل ألفاء الثبات	معامل الصدق
1	مستوى المركز التنافس للمؤسسة قيد الدراسة	7	0.691	0.831
2	مستوى استخدام الجودة الشاملة في المؤسسة قيد الدراسة	7	0.924	0.961
3	جميع المحاور	14	0.900	0.949

من خلال الجدول رقم (3) يلاحظ أن قيم معامل كرونباخ ألفا (α) لكل محور من محاور استمارة الاستبيان تتراوح بين (0.691 إلى 0.924) ولجميع المحاور (0.900) وهي قيم كبيرة أكبر من 0.60 وهذا يدل على توفر درجة عالية من الثبات الداخلي في الإجابات. وكذلك فإن معاملات الصدق تتراوح بين (0.831 إلى 0.961) ولجميع المحاور (0.940) وهي قيم كبيرة وهذا يدل على توفر درجة عالية من الصدق مما يمكننا من الاعتماد على إجابات مفردات العينة في تحقيق أهداف الدراسة وتحليل نتائجها.

ثانياً: خصائص مفردات عينة الدراسة

1- توزيع مفردات عينة الدراسة حسب الجنس:

جدول رقم (3) التوزيع التكراري والنسبي للمفردات عينة الدراسة حسب الجنس

الجنس	العدد	النسبة %
ذكر	18	51.4
أنثى	17	48.6
المجموع	35	100.0

من خلال الجدول رقم (3) يلاحظ أن معظم مفردات عينة الدراسة هم من الذكور ويمثلون نسبة (51.4%) من جميع مفردات عينة الدراسة، والباقي من الإناث ويمثلن نسبة (48.6%) من جميع مفردات عينة الدراسة

2- توزيع مفردات عينة الدراسة حسب العمر

جدول رقم (4) التوزيع التكراري والنسبي المئوي لمفردات عينة الدراسة حسب العمر

العمر	العدد	النسبة %
أقل من 30 سنة	4	11.4
من 30 إلى أقل من 40 سنة	6	17.1
من 40 إلى أقل من 50 سنة	12	34.3
من 50 سنة فأكثر	13	37.1
المجموع	35	100.0

من خلال الجدول رقم (4) يلاحظ أن معظم مفردات عينة الدراسة أعمارهم من 50 سنة فأكثر ويمثلون نسبة (37.1%) من جميع مفردات عينة الدراسة، تم يليهم ممن أعمارهم من 40 إلى أقل من 50 سنة ويمثلون نسبة (34.3%) من جميع مفردات عينة الدراسة، تم يليهم ممن أعمارهم من 30 إلى أقل من 40 سنة ويمثلون نسبة (17.1%) من جميع مفردات عينة الدراسة، والباقي ممن أعمارهم أقل من 30 سنة ويمثلون نسبة (11.4%) من جميع مفردات عينة الدراسة. وبصورة نلاحظ أن معظم مفردات العينة ممن أعمارهم كبيرة وبالتالي يكون لديهم القدرة على تفهم مشكلة الدراسة

3-توزيع مفردات عينة الدراسة حسب سنوات الخبرة

جدول رقم (5) التوزيع التكراري والنسبي المئوي لمفردات عينة الدراسة حسب سنوات الخبرة

سنوات الخبرة	العدد	النسبة %
أقل من 5 سنوات	3	8.6
من 5 إلى أقل من 10 سنوات	8	22.9
من 10 سنوات فأكثر	24	68.6
المجموع	35	100.0

من خلال الجدول رقم (5) يلاحظ أن معظم مفردات عينة الدراسة سنوات خبرتهم من 10 سنوات فأكثر ويمثلون نسبة (68.6%) من جميع مفردات عينة الدراسة، تم يليه ممن سنوات خبرتهم من 5 إلى أقل من 10 سنوات ويمثلون نسبة (22.9%) من جميع مفردات عينة الدراسة والباقي ممن سنوات خبرتهم أقل من 5 سنوات ويمثلون نسبة (8.6%) من جميع مفردات عينة الدراسة. وبصورة عامة نلاحظ أن معظم مفردات العينة لهم خبرة كبيرة مما يجعلهم يدركون استمارة الاستبيان بشكل صحيح والإسهام بشكل فعال في الإجابة على أسئلة الاستبيان.

4-توزيع مفردات عينة الدراسة حسب المستوى التعليمي

جدول رقم (6) التوزيع التكراري والنسبي المئوي لمفردات عينة الدراسة حسب المستوى التعليمي

النسبة %	العدد	المستوى التعليمي
60.0	21	تعليم متوسط
34.3	12	شهادة جامعية
5.7	2	شهادة فوق جامعية (تخصص)
100.0	35	المجموع

من خلال الجدول (6) يلاحظ أن معظم مفردات عينة الدراسة ممن مستواهم التعليمي تعليم متوسط ويمثلون نسبة (60%) من جميع مفردات عينة الدراسة، يليهم ممن مستواهم التعليمي شهادة جامعية ويمثلون نسبة (34.3%) من جميع مفردات عينة الدراسة والباقي ممن مستواهم التعليمي شهادة فوق جامعية (تخصص) ويمثلون نسبة (%) من جميع مفردات عينة الدراسة.

5- توزيع مفردات عينة الدراسة حسب المسمى الوظيفي

جدول رقم (7) التوزيع التكراري والنسبي المئوي لمفردات عينة الدراسة حسب المسمى الوظيفي

النسبة %	العدد	المسمى الوظيفي
2.9	1	مدير إدارة
14.3	5	رئيس قسم
82.9	29	موظف إداري
100.0	35	المجموع

من خلال الجدول رقم (7) يلاحظ أن معظم مفردات عينة الدراسة مساهم الوظيفي موظف إداري ويمثلون نسبة (82.9%) من جميع مفردات عينة الدراسة، تم يليه ممن مساهم الوظيفي رئيس قسم ويمثلون نسبة (14.3%) من جميع مفردات عينة الدراسة والباقي مساهم الوظيفي مدير إدارة ويمثلون نسبة (2.9%) من جميع مفردات العينة

ثالثاً: اختبار الفرضيات الفرعية للدراسة

1- مستوى المركز التنافس للمؤسسة في المؤسسة قيد الدراسة

جدول رقم (8) التوزيع التكراري والنسبي المئوي لإجابات مفردات عينة الدراسة على العبارات المتعلقة بمستوى

المركز التنافس للمؤسسة في المؤسسة قيد الدراسة ودرجات الموافقة عليها حسب أسلوب التوزيع النسبي

م	العبارة	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	درجة الموافقة
1	يؤثر استخدام تحسين مستوى الجودة الشاملة في زيادة المركز التنافسي للمؤسسة	00	1	5	18	11	عالية
2	استخدام الجودة الشاملة يعزز أهمية القدرة التنافسية للمؤسسة	00	6	5	20	4	عالية
3	يساهم استخدام الجودة الشاملة في المؤسسة في خلق مركز تنافسي جيد للمؤسسة في السواق	00	6	4	23	2	عالية
4	استخدام الجودة الشاملة في المؤسسة يعمل على التحسين المستمر في أنشطة المؤسسة	00	5	6	16	8	عالية
5	توفر المؤسسة فرق عمل متدربة وخلق أساليب علمية محسنة وناجحة لدعم المركز التنافسي للمؤسسة.	00	4	5	21	5	عالية
6	توجد علاقة بين استخدام الجودة الشاملة في المؤسسة وتحقيق المركز التنافسي لها.	00	00	3	26	6	عالية
7	تكاتف جهود أفراد المؤسسة في التحسين المستمر للجودة الشاملة وتحقيق المركز التنافسي الجيد.	00	2	2	24	7	عالية

من خلال الجدول رقم (8) يلاحظ أن: درجات الموافقة عالية على جميع العبارات المتعلقة بمستوى

المركز التنافس للمؤسسة في المؤسسة قيد الدراسة

ولاختبار معنوية درجة الموافقة على كل عبارة من العبارات المتعلقة بمستوى المركز التنافس للمؤسسة في المؤسسة قيد الدراسة تم استخدام اختبار ولكوكسون حول متوسط المقياس (3) فكانت النتائج كما في الجدول رقم (9)، حيث كانت الفرضية الصفرية والبديلة لها لكل عبارة على النحو التالي

الفرضية الصفرية: متوسط درجة الموافقة على العبارة لا يختلف معنويا عن متوسط المقياس (3)

مقابل الفرضية البديلة: متوسط درجة الموافقة على العبارة يختلف معنويا عن متوسط المقياس (3)

جدول رقم (9) نتائج اختبار ولكوكسون حول متوسط كل عبارة من العبارات المتعلقة بمستوى المركز التنافس للمؤسسة في المؤسسة قيد الدراسة

م	العبارة	المتوسط	الانحراف المعياري	إحصائي الاختبار	الدلالة المحسوبة
1	يؤثر استخدام تحسين مستوى الجودة الشاملة في زيادة المركز التنافسي للمؤسسة	4.11	.758	-4.750	.000
2	استخدام الجودة الشاملة يعزز أهمية القدرة التنافسية للمؤسسة	3.63	.910	-3.390	.001
3	يساهم استخدام الجودة الشاملة في المؤسسة في خلق مركز تنافسي جيد للمؤسسة في السواق	3.60	.847	-3.451	.001
4	استخدام الجودة الشاملة في المؤسسة يعمل على التحسين المستمر في أنشطة المؤسسة	3.77	.973	-3.693	.000
5	توفر المؤسسة فرق عمل متدربة وخلق أساليب علمية محسنة وناجحة لدعم المركز التنافسي للمؤسسة.	3.77	.843	-4.000	.000
6	توجد علاقة بين استخدام الجودة الشاملة في المؤسسة وتحقيق المركز التنافسي لها.	4.09	.507	-5.291	.000
7	تكاتف جهود أفراد المؤسسة في التحسين المستمر للجودة الشاملة وتحقيق المركز التنافسي الجيد.	4.03	.707	-4.826	.000

من خلال الجدول رقم (9) يلاحظ أن الدلالات المحسوبة أقل من مستوي المعنوية (0.05) ومتوسطات إجابات مفردات عينة الدراسة تزيد عن متوسط المقياس (3) لجميع العبارات المتعلقة بمستوى المركز التنافس للمؤسسة في المؤسسة قيد الدراسة

لذلك نرفض الفرضيات الصفرية لهذه العبارات ونقبل الفرضيات البديلة لها وحيث أن متوسطات إجابات مفردات عينة الدراسة على هذه العبارات تزيد عن متوسط المقياس (3)، وهذا يدل على وجود ارتفاع معنوي في درجات الموافقة على هذه العبارات

ولاختبار الفرضية الفرعية المتعلقة تم إيجاد متوسطات إجابات مفردات عينة الدراسة على جميع العبارات المتعلقة بهذه الفرضية، واستخدام اختبار ((Z حول متوسط المقياس (3) فكانت النتائج كما بالجدول رقم (10)، حيث كانت الفرضية الصفرية والبديلة لها على النحو التالي:

الفرضية الصفرية: متوسط درجة الموافقة على جميع العبارات المتعلقة بمستوى المركز التنافس للمؤسسة في المؤسسة قيد الدراسة لا يختلف معنويًا عن متوسط المقياس (3)

الفرضية البديلة: متوسط درجة الموافقة على جميع العبارات المتعلقة بمستوى المركز التنافس للمؤسسة في المؤسسة قيد الدراسة يختلف معنويًا عن متوسط المقياس (3)

الجدول رقم (10) نتائج اختبار (Z) حول متوسط درجة الموافقة على جميع العبارات المتعلقة بمستوى المركز التنافس للمؤسسة في المؤسسة قيد الدراسة

البيان	المتوسط العام	الانحراف المعياري	إحصائي الاختبار	الدلالة المحسوبة
مستوى المركز التنافس للمؤسسة في المؤسسة قيد الدراسة	3.8571	.47633	10.646	.000

- من خلال الجدول رقم (11) يلاحظ أن قيمة إحصائي الاختبار (10.646) بدلالة محسوبة (0.000) وهي أقل من مستوى المعنوية (0.05) لذلك نرفض الفرضية الصفرية ونقبل الفرضية البديلة، وحيث أن المتوسط العام لإجابات مفردات عينة الدراسة (3.8571) وهو يزيد عن متوسط المقياس (3) وهذا يشير إلى وجود ارتفاع في مستوى المركز التنافس للمؤسسة في المؤسسة قيد الدراسة حيث أن:-
1. يؤثر استخدام تحسين مستوى الجودة الشاملة في زيادة المركز التنافسي للمؤسسة
 2. استخدام الجودة الشاملة يعزز أهمية القدرة التنافسية للمؤسسة
 3. يساهم استخدام الجودة الشاملة في المؤسسة في خلق مركز تنافسي جيد للمؤسسة في السوق
 4. استخدام الجودة الشاملة في المؤسسة يعمل على التحسين المستمر في أنشطة المؤسسة
 5. توفر المؤسسة فرق عمل متدربة وخلق أساليب علمية محسنة وناجحة لدعم المركز التنافسي للمؤسسة.
 6. توجد علاقة بين استخدام الجودة الشاملة في المؤسسة وتحقيق المركز التنافسي لها.
 7. تكاثف جهود أفراد المؤسسة في للتحسين المستمر للجودة الشاملة وتحقيق المركز التنافسي الجيد.

2- مستوى استخدام الجودة الشاملة في المؤسسة قيد الدراسة

جدول رقم (11) التوزيع التكراري والنسبي المئوي لإجابات مفردات عينة الدراسة على العبارات المتعلقة بمستوى استخدام الجودة الشاملة في المؤسسة قيد الدراسة ودرجات الموافقة عليها حسب أسلوب التوزيع النسبي

م	العبارة	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	درجة الموافقة
1	دعم الإدارة العليا لتطبيق الجودة الشاملة في المؤسسة.	00	1	3	27	4	عالية
2	وضع خطط إستراتيجية لتطبيق الجودة الشاملة في المؤسسة لدعم المركز التنافسي.	00	2	1	24	8	عالية
3	تطبيق الأساليب العلمية بالمؤسسة لتطبيق الجودة الشاملة.	00	2	3	18	12	عالية
4	العمل على تعزيز رضا العملاء برفع مستوى الجودة الشاملة	1	00	6	25	3	عالية
5	تسعى المؤسسة لتحقيق أهدافها الإستراتيجية للوصول لدرجة الإتقان.	00	1	3	22	9	عالية
6	تستخدم المؤسسة المرونة للوصول للمركز التنافسي.	00	00	2	20	13	عالية
7	رفع مستوى المركز التنافسي وتغيير ثقافة المؤسسة للأحسن بوجود عناصر أكفاء	00	3	3	20	9	عالية

من خلال الجدول رقم (11) يلاحظ أن درجات الموافقة عالية على جميع العبارات المتعلقة بمستوى استخدام الجودة الشاملة في المؤسسة قيد الدراسة ولاختبار معنوية درجة الموافقة على كل عبارة من العبارات المتعلقة بمستوى استخدام الجودة الشاملة في المؤسسة قيد الدراسة تم استخدام اختبار ولوكوسون حول متوسط المقياس (3) فكانت النتائج كما في الجدول رقم (12)، حيث كانت الفرضية الصفرية والبديلة لها لكل عبارة على النحو التالي

الفرضية الصفرية: متوسط درجة الموافقة على العبارة لا يختلف معنويًا عن متوسط المقياس (3)

مقابل الفرضية البديلة: متوسط درجة الموافقة على العبارة يختلف معنويًا عن متوسط المقياس (3)

جدول رقم (12) نتائج اختبار ولكوكسون حول متوسط كل عبارة من العبارات المتعلقة بمستوى استخدام الجودة الشاملة في المؤسسة قيد الدراسة

م	العبارة	المتوسط	الانحراف المعياري	إحصائي الاختبار	الدالة المحسوبة
1	دعم الإدارة العليا لتطبيق الجودة الشاملة في المؤسسة.	3.97	.568	-5.091	.000
2	وضع خطط إستراتيجية لتطبيق الجودة الشاملة في المؤسسة لدعم المركز التنافسي.	4.09	.702	-4.902	.000
3	تطبيق الأساليب العلمية بالمؤسسة لتطبيق الجودة الشاملة.	4.14	.810	-4.713	.000
4	العمل على تعزيز رضا العملاء برفع مستوى الجودة الشاملة.	3.83	.707	-4.463	.000
5	. تسعى المؤسسة لتحقيق أهدافها الإستراتيجية للوصول لدرجة الإتقان.	4.11	.676	-4.950	.000
6	تستخدم المؤسسة المرونة للوصول للمركز التنافسي.	4.31	.583	-5.190	.000
7	رفع مستوى المركز التنافسي وتغيير ثقافة المؤسسة للأحسن بوجود عناصر أكفاء	4.00	.840	-4.478	.000

من خلال الجدول رقم (12) يلاحظ أن الدلالات المحسوبة أقل من مستوى المعنوية (0.05) ومتوسطات إجابات مفردات عينة الدراسة تزيد عن متوسط المقياس (3) لجميع العبارات المتعلقة بمستوى استخدام الجودة الشاملة في المؤسسة قيد الدراسة

لذلك نرفض الفرضيات الصفرية لهذه العبارات ونقبل الفرضيات البديلة لها وحيث أن متوسطات إجابات مفردات عينة الدراسة على هذه العبارات تزيد عن متوسط المقياس (3)، وهذا يدل على وجود ارتفاع معنوي في درجات الموافقة على هذه العبارات

ولاختبار الفرضية الفرعية المتعلقة بمستوى استخدام الجودة الشاملة في المؤسسة قيد الدراسة تم إيجاد متوسطات إجابات مفردات عينة الدراسة على جميع العبارات المتعلقة بهذه الفرضية، واستخدام اختبار ((Z حول متوسط المقياس (3) فكانت النتائج كما بالجدول رقم (15)، حيث كانت الفرضية الصفرية والبديلة لها على النحو التالي:

الفرضية الصفرية: متوسط درجة الموافقة على جميع العبارات المتعلقة بمستوى استخدام الجودة الشاملة في المؤسسة قيد الدراسة لا يختلف معنويًا عن متوسط المقياس (3)
الفرضية البديلة: متوسط درجة الموافقة على جميع العبارات المتعلقة بمستوى استخدام الجودة الشاملة في المؤسسة قيد الدراسة يختلف معنويًا عن متوسط المقياس (3)

الجدول رقم (13) نتائج اختبار (Z) حول متوسط درجة الموافقة على جميع العبارات المتعلقة بمستوى استخدام الجودة الشاملة في المؤسسة قيد الدراسة

البيان	المتوسط العام	الانحراف المعياري	إحصائي الاختبار	الدلالة المحسوبة
مستوى استخدام الجودة الشاملة في المؤسسة قيد الدراسة	4.0653	.58322	10.806	.000

من خلال الجدول رقم (13) يلاحظ أن قيمة إحصائي الاختبار (10.806) بدلالة محسوبة (0.000) وهي أقل من مستوى المعنوية (0.05) لذلك نرفض الفرضية الصفرية ونقبل الفرضية البديلة، وحيث أن المتوسط العام لإجابات مفردات عينة الدراسة (4.0653) وهو يزيد عن متوسط المقياس (3)، وهذا يشير إلى وجود ارتفاع بمستوى استخدام الجودة الشاملة في المؤسسة قيد الدراسة حيث أن: -

1. دعم الإدارة العليا لتطبيق الجودة الشاملة في المؤسسة.
2. وضع خطط إستراتيجية لتطبيق الجودة الشاملة في المؤسسة لدعم المركز التنافسي.
3. تطبيق الأساليب العلمية بالمؤسسة لتطبيق الجودة الشاملة.
4. العمل على تعزيز رضا العملاء برفع مستوى الجودة الشاملة.
5. تسعى المؤسسة لتحقيق أهدافها الإستراتيجية للوصول لدرجة الإتقان.
6. تستخدم المؤسسة المرونة للوصول للمركز التنافسي.
7. رفع مستوى المركز التنافسي وتغيير ثقافة المؤسسة للأحسن بوجود عناصر أكفاء.

رابعاً: اختبار الفرضية الرئيسية للدراسة

لمعرفة أثر مستوى استخدام الجودة الشاملة في المؤسسة قيد الدراسة (كمتغير مستقل) على مستوى المركز التنافس للمؤسسة في المؤسسة قيد الدراسة (كمتغير تابع) تم استخدام أسلوب تحليل الانحدار البسيط (Simple linear regression) فكانت النتائج كما بالجدول رقم (16,17,18)

جدول رقم (14) نتائج اختبار معامل الارتباط ومعامل التحديد المتعلقة بنموذج انحدار المتغير التابع (مستوى المركز التنافس للمؤسسة في المؤسسة قيد الدراسة) على المتغير المستقل (مستوى استخدام الجودة الشاملة في المؤسسة قيد الدراسة)

معامل الارتباط بيرسون R	R Square معامل التحديد	Std. Error of the Estimate الخطأ المعياري للتقدير	P-value الدلالة الإحصائية
.767 ^a	.588	.31022	0.000

من الجدول رقم (14) نلاحظ أن قيمة معامل ارتباط بيرسون (0.767) ومعامل التحديد (0.588) بدلالة إحصائية (0.000) وهي أقل من مستوى المعنوية (0.05) وهذا يعني أن (58.8%) من التباينات في المتغير التابع (مستوى المركز التنافس للمؤسسة في المؤسسة قيد الدراسة)، يُفسرها التباين في المتغير المستقل (مستوى استخدام الجودة الشاملة في المؤسسة قيد الدراسة) بمتوسط خطأ معياري للتقدير Standard Error of the Estimate (0.31022) وهو مقدار صغير نسبياً، مما يدل على وجود أثر ذو دلالة إحصائية لمستوى استخدام الجودة الشاملة في المؤسسة قيد الدراسة على مستوى المركز التنافس للمؤسسة في المؤسسة قيد الدراسة.

جدول رقم (15) جدول تحليل التباين (ANOVA) لنموذج انحدار المتغير التابع (مستوى المركز التنافس للمؤسسة في المؤسسة قيد الدراسة) على المتغير المستقل (مستوى استخدام الجودة الشاملة في المؤسسة قيد الدراسة)

	Sum of Squares مجموع المربعات	d. f. درجات الحرية	Mean Square متوسط المربعات	F-Test أحصاء الاختبار	P-value الدلالة الإحصائية
Regression الانحدار	4.539	1	4.539	47.162	.000 ^a
Residual البواقي	3.176	33	.096		
Total الإجمالي	7.714	34			

* دال إحصائياً عند مستوى المعنوية 0.05

من الجدول رقم (15) نلاحظ أن قيمة إحصاء الاختبار (F) (47.162) بمستوى دلالة إحصائية (0.000) وهي أقل من مستوى المعنوية 0.05 مما يشير إلى أن النموذج الموفق معنوي (دال إحصائياً).

جدول رقم (16) نتائج تقدير معاملات الانحدار لنموذج انحدار المتغير التابع (مستوى المركز التنافس للمؤسسة في المؤسسة قيد الدراسة) على المتغير المستقل (مستوى استخدام الجودة الشاملة في المؤسسة قيد الدراسة)

	معاملات الانحدار B	الخطأ المعياري Std. Error	معاملات الانحدار المعياري Beta	قيمة إحصاء الاختبار T	الدلالة الإحصائية P- Value
(Constant)	1.310	.375		3.499	.001
الصراف الآلي	.626	.091	.767	6.867	.000

* دال إحصائياً عند مستوى المعنوية 0.05

من الجدول رقم (16) نموذج انحدار المتغير التابع (مستوى المركز التنافس للمؤسسة في المؤسسة قيد الدراسة) على المتغير المستقل (مستوى استخدام الجودة الشاملة في المؤسسة قيد الدراسة) يكون بالصورة التالية:

$$Y = 1.310 + 0.626 X_1$$

(0.000) (0.00)

حيث Y يمثل مستوى المركز التنافس للمؤسسة في المؤسسة قيد الدراسة
 X_1 يمثل مستوى استخدام الجودة الشاملة في المؤسسة قيد الدراسة

من النموذج نلاحظ أن قيمة معامل انحدار المتغير التابع (مستوى المركز التنافس للمؤسسة في المؤسسة قيد الدراسة) على المتغير المستقل (مستوى استخدام الجودة الشاملة في المؤسسة قيد الدراسة) (0.626) بدلالة إحصائية (0.001)، وهي أقل من مستوى المعنوية (0.05) مما يشير إلى معنوية معامل الانحدار، ويعني ذلك أن المتغير المستقل (مستوى استخدام الجودة الشاملة في المؤسسة قيد الدراسة) له تأثير معنوي على المتغير التابع (مستوى المركز التنافس للمؤسسة في المؤسسة قيد الدراسة)

يتضح من النتائج الإحصائية المدونة بالجدول (18) السابق أن إشارة معامل الانحدار في النموذج الموفق موجبة ((+)) يشير ذلك إلى أن دور المتغير مستقل (مستوى استخدام الجودة الشاملة في المؤسسة قيد الدراسة) في المتغير التابع (مستوى المركز التنافس للمؤسسة في المؤسسة قيد الدراسة) ايجابي، أي كلما زاد مستوى المتغير مستقل (مستوى استخدام الجودة الشاملة في المؤسسة قيد الدراسة) بوحدة واحدة زاد مستوى المتغير التابع (مستوى المركز التنافس للمؤسسة في المؤسسة قيد الدراسة) بقيمة (0.626) من الوحدة.

النتيجة (1): وجود أثر ذو دلالة إحصائية لمستوى استخدام الجودة الشاملة في المؤسسة قيد الدراسة على مستوى المركز التنافس للمؤسسة في المؤسسة قيد الدراسة حيث كلما زاد مستوى استخدام الجودة الشاملة في المؤسسة قيد الدراسة بوحدة واحدة زاد مستوى بقيمة (0.626) من الوحدة.

خامسا: نتائج البحث

من خلال النتائج التي توصل إليها الباحث ووفقا لاستجابة مفردات عينة البحث يمكننا عرض النتائج العامة للبحث في المحاور التالية:

1. العمل على تعزيز رضا العملاء برفع مستوى الجودة الشاملة
2. . تسعى المؤسسة لتحقيق أهدافها الاستراتيجية للوصول لدرجة الإتقان.
3. تستخدم المؤسسة المرونة للوصول للمركز التنافسي.
4. يؤثر استخدام تحسين مستوى الجودة الشاملة في زيادة المركز التنافسي للمؤسسة
5. استخدام الجودة الشاملة يعزز أهمية القدرة التنافسية للمؤسسة
6. استخدام الجودة الشاملة في المؤسسة يعمل على التحسين المستمر في أنشطة المؤسسة
7. يساهم استخدام الجودة الشاملة في المؤسسة في خلق مركز تنافسي جيد للمؤسسة لها

سادسا: التوصيات:

1. استخدام قاعدة بيانات للموظفين يساعد المؤسسة في دعم مركزها التنافسي
2. العمل على تعزيز رضا العملاء برفع مستوى الجودة الشاملة
3. تدريب الموظفين للوصول لمستوى اداء عالي يساهم مباشرة في تحقيق المركز التنافسي
- 4- استخدام اجهزة اتصالات متطورة يساهم في اختصار الوقت وتقليل تكلفة العمليات والانشطة التعليمية والادارية في المؤسسة قيد الدراسة
5. التحديث المستمر في منظومة الجودة الشاملة يساهم في التحسين المستمر في أنشطة المؤسسة.

المراجع:

- 1- الأشقر، عمار، (2022)، أثر ممارسات إدارة الجودة الشاملة في تحقيق الميزة التنافسية الاقتصادية : دراسة ميدانية على مصنع تعبئة مياه نبع الحياة، المؤتمر العلمي الدولي السادس، جامعة الزاوية، ليبيا
- 2- البرواري، نزار عبد الله المجيد، الحسن عبد الله، (ادارة الجودة الشاملة للتميز والريادة) الطبعة الاولى 2010، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع،
- 3- جمال إبراهيم داود، سمير سليم فاضل - تحليل الارتباط ونماذج الانحدار البسيط - دار الكتب الوطنية - بنغازي - الطبعة الأولى - 2004.
- 4- الزهراني، إبراهيم، (2022)، أثر الرشاقة الاستراتيجية في تعزيز أبعاد الميزة التنافسية بجامعة القصيم، مجلة جامعة أم القرى، المجلد، 14 العدد، 1 السعودية.
- 5- سمير كامل عاشور وسامية أبو الفتوح، الاختبارات اللامعلمية، الطبعة الأولى، معهد الإحصاء، 1995. محمود مهدي البياتي، تحليل البيانات الإحصائية باستخدام البرنامج الإحصائي SPSS - الطبعة الأولى - دار الحامد - عمان - (2005).
- 6- شاهر عبيد، دور جودة الخدمات المصرفية في تعزيز الميزة التنافسية، ورقة بحثية، جامعة القدس المفتوحة، 2012م.
- 7- الطائي، رعد عبد الله، مقداره، عيسى، (ادارة الجودة الشاملة) الطبعة الاولى، 2008، دار اليازوري للنشر، عمان، الاردن.
- 8- عقيلي، عمر وصفي (المنهجية المتكاملة لإدارة الجودة الشاملة) الطبعة الاولى، 2001، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان الاردن.
- 9- عايدة نخلة رزق الله - دليل الباحثين في التحليل الإحصائي - الطبعة الأولى - دار الكتب - القاهرة - 2002.
- 10- عبد الحميد عبد المجيد البلداوي - الإحصاء للعلوم الإدارية والتطبيقية - دار الشروق - عمان - الطبعة الأولى - 1997. حمود، خضير كاظم، (ادارة الجودة الشاملة)، الطبعة الاولى، 2000، دار الميسرة للنشر والتوزيع، عمان، الاردن.
- 11- قاسم، أمجد، (waffle-net>law>threads:2012)

الرسائل العلمية:

- 13- العابد، هوارى، (2015)، إدارة الجودة الشاملة كمدخل لتحسين أداء الموارد البشرية في الإدارة المحلية : دراسة حالة والية إدارة، رسالة ماجستير، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة بسكرة، الجزائر
- 14- فيصل غازي المطيري، إثر التوجه الإبداعي على تحقيق ميزة تنافسية، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الشرق الأوسط، 2012م.
- 15- فيصل بن محمد القحطاني، الإدارة الإستراتيجية لتحسين القدرة التنافسية للشركات وفقا لمعايير الأداء الاستراتيجي وإدارة الجودة الشاملة، المملكة المتحدة: الجامعة الدولية البريطانية، رسالة ماجستير غير منشورة، 2010م.
- 16- بوكميش، العلي، (إدارة الجودة الشاملة) الطبعة الاولى، 2010، دار الراجية النشر، عمان، الأردن
- 17- محسن، ليث، (2012)، دور إدارة الجودة الشاملة في تحقيق الميزة التنافسية المستدامة: بحث استطلاعي في شركة التأمين العراقية العامة، مجلة الدراسات المحاسبية، المجلد 7، العدد 21، العراق.
- 18- معال، عبير، (2022)، أثر تنمية الموارد البشرية في تعزيز الميزة التنافسية للمنظمة: دراسة ميدانية على شركات الأدوية العاملة في دمشق وريفها، مجلة جامعة دمشق للعلوم الاقتصادية والسياسية، المجلد 38، العدد 4، سورية.
- 19- محسن، ليث، (2012)، دور إدارة الجودة الشاملة في تحقيق الميزة التنافسية المستدامة: بحث استطلاعي في شركة التأمين العراقية العامة، مجلة الدراسات المحاسبية، المجلد 7، العدد 21، العراق.
- 20- الموسوي، دنيا، (2024)، استخدام منهجية الإبداع في تصميم العملية لتحقيق الميزة التنافسية، مجلة الدراسات المحاسبية والمالية، عدد خاص، العراق.

المراجع الاجنبية:

- 21-Advantage (An Applied Study on Jordanian Telecommunication Companies).
International Journal of Business and Social Science. 7. 114-125