"أثر ممارسة أبعاد إدارة الجودة الشاملة في تحقيق التنمية المستدامة من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس بكلية التربية قصر بن غشير "

د. خيرية حسين مسعود عبد القادر

كلية التربية قصر بن غشير/ جامعة طرابلس

مقدمة :

يواجه العالم اليوم عدة تحديات فرضتها العولمة والمعلوماتية ، منها بناء مجتمعات المعرفة ، والتنافسية والقيمة المضـــافة ، وحماية الملكية الفكرية ، وتنامي الفرص لمن يمتلك المهارات والقدرات الإبداعية وغيرها ، مما أدى على زيادة المنافسة العالمية ، فلم تعد المنظمات تهتم بالمنافسة المحلية فحسب وإنما كان عليها التنبه بخطر المنافسة الدولية ، الأمر الذي اقتضى أن تهتم بموضوع البيئة ، وتضعه في سلم أولوياتها من خلال تطوير مؤسساتها ، والارتقاء بأدائها العام ، وتحسين مواردها لكي تلعب الدور المنوط بها في ظل المتغيرات العالمية على جميع الأصعدة ، وعليها السعي إلى تحفيف التنمية المستدامة . (سالم وسراي، 2016 ، ص 375)

فقد أدرك الكثير من المنظمات والمجتمعات في العالم هذه الحقيقة ، فاتجهوا على تبني الخطط الاستراتيجية والإدارية التي تستهدف تنمية منظماتهم ومجتمعاتهم واستدامتها ، والتطلع لمستقبل مستدام ، بما في ذلك منظمة الأمم المتحدة التي اتجهت إلى تبني العديد من الندوات والمؤتمرات واللقاءات العالمية التي تعني بالتنمية البيئية ، والاجتماعية ن وخطة التعليم من اجل التنمية المستدامة وصولا على إعلان خطة التنمية المستدامة 02015 – 2030) تحت عنوان "تحويل عالمنا" .

ونظرا لما أحدثه نظام إدارة الجودة الشاملة ومتطلباتها من نجاح وفاعلية في معالجة الكثير من المشكلات الإدارية والاقتصادية في المنظمات والبلدان التي قامت بتطبيقه ومنها (بريطانيا وأستراليا ، ونيوزيلندا) باعتباره من أحدث المداخل الإدارية التي تساعد على ضمان تحقيق ، وتعزيز التنمية المستدامة في جميع المجالات ومنها التعليم العالي .

أن متطلبات إدارة الجودة الشاملة في مجال التعليم العالي تعد بمثابة منهج يرتكز على إمكانية إيجاد ثقافة تنظيمية لدى الجامعات تجعل الإدارة ، والأساتذة ، والعاملين ، والطلاب متحمسين لكل ما هو جديد من خلال تحريك مواهبهم وقدراتهم ، وتشجيعهم كفرق عمل ، ومشاركتهم في اتخاذ القرار ، وتحسين العمليات ، بما يضفى تغيرا واضحا نحو الأفضل لدى خريجي هذه الجامعات ، ومن جانب أخر فأن التنمية المستدامة تهدف إلى تعظيم المكاسب الصافية من التعليم العالي مع ضمان المحافظة على نوعية الموارد ، وتطوير الخدمات التعليمية عبر الزمن ، فهي تنمية تفاعلية حركية تأخذ على عاتقها تحقيق الموائمة بين ثلاثة أركان رئيسية هي الموارد البشرية ، الموارد الطبيعية ، والبيئة .

لذلك فأن الاهتمام بالتعليم العالي وتنميته يحقق تنمية بشرية مستدامة ، ويعد ضرورة حتمية ومسئولية كبيرة على عاتق كل مجتمع ، وهي تعني أن تركز عملية التنمية على جميع العاملين دون تمييز ، مع حماية فرص الحياة الكريمة للأجيال المقبلة والنظم الطبيعية التي تعتمد عليها الحياة .

ونظرا لما يعانيه المجتمع الليبي بصفة عامة والتعليم العالي بصفة خاصة بشكل عام من قصور إداري وضعف في الجوانب التنموية كافة انبثقت فكرة هذا البحث من أجل التعرف على تعزيز متطلبات إدارة الجودة الشاملة في التعليم العالي وآثرها في تحسين التنمية المستدامة.

مشكلة البحث :

يعاني التعليم العالي بطء شديد في مواكبة التطورات التي تشهدها مثيلاتها من مؤسسات التعليم العالي في الدول المتقدمة ، بالإضافة إلى عدم تطابق مخرجات العملية التعليمية من مؤسسات التعليم العالي مع متطلبات سوق العمل في ليبيا ، الأمر الذي يتطلب منا إحداث تغيير جذري في كل عملياتها ، وفي مختلف الجوانب لمقابلة التطورات المتسارعة والمتلاحقة في البيئة المحيطة في ظل ما تشهده مؤسسات التعليم العالي في ليبيا من توسع ملحوظ ، استجابة لاستيعاب الأعداد المتزايدة من الطلاب المتحصلين على شهادة ثانوية العامة ، ومن هذا المنطلق تأتي قضية الجودة في مؤسسات التعليم العالي كحاجة ملحة ، وركيزة أساسية من أجل القدرة على البقاء ، وإحداث التنمية والازدهار المنشود للنهوض بالعملية التعليمية ، ومعالجة المشكلات التي تواجهها لتحقيق تعليم جيد يواكب التطورات التي يقتضها سوق العمل .

ومن هذا المنطلق كان ولابد من توجيه الاهتمام بها لغرض تحسين جودة مخرجاته التعليمية والإدارية بما يضمن كفاءة خريجي هذه المؤسسات ، والايفاء بمعايير الجودة المقبولة عالميا ، حيث أظهرت نتائج بعض الدراسات مثل (معيتيق، 2015) ودراسة (بحيح والفايدي ، 2021) تدني في مستوى جودة الخدمات الإدارية ، وعدم تبني القيادة العليا لمبادئ الجودة الشاملة ، وعدم وجود الكادر المؤهل لتطبيق إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي علاوة على غياب الآليات المناسبة لتطبيقها و هناك معوقات تعيق تطبيق الجودة الشاملة بمؤسسات التعليم العالي ، وتبلور مشكلة البحث في(**أثر ممارسة أبعاد إدارة الجودة الشاملة في تحقيق التنمية المستدامة من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس بكلية التربية قصر بن غشير)**

أهمية البحث :

تكمن أهمية البحث في أهمية الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي ، وإدارته وفي تحقيق لأهدافه بالكيفية المطلوبة ، وفي تعزيز التنمية المستدامة ، وفي رفع كفاءة الخرجين من خلال التدريس بالطرق المتطورة و الألكترونية ، وتطوير المناهج العلمية الحديثة وفق التأهيل العلمي العالي ، واحتياجات سوق العمل .

كما تتضح أهمية البحث في النقاط الآتية :

1 – يكتسب البحث أهمية كونه تلقي الضوء على موضوع يتسم بالحداثة والجدية ، والذي يشغل العالم اليوم ، وهو كيفية تحقيق التنمية المستدامة .

2 – تأتي أهمية البحث من خلال مجال التطبيق ، وهو مؤسسات التعليم العالي الليبية حيث يعكس إدراج أهداف التنمية المستدامة في أنشطتها الحاجة إلى التركيز على عملياتها وسياستها ، واستراتيجياتها ، ونوعية مخرجاتها والمنتج العلمي الذي تقدمه مما يعزز التنمية المستدامة .

3 – يبرز البحث أهميته من خلال إثرائه للمعرفة العلمية في هذا النوع من البحوث في مجال العلوم الإنسانية والاجتماعية ، ومجال العلوم الإدارية بصفة عامة.

تساؤلات البحث :

تتمثل تساؤلات البحث فيما يلي :

1 – ما مدى الالتزام بممارسة أبعاد الجودة الشاملة كفلسفة جديدة تعتمدها المؤسسة التعليمية من أجل تحقيق التنمية المستدامة؟

2 – ما مدى توفر أبعاد التنمية المستدامة بكلية قصر بن غشير من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس بها؟

3 – ما أثر ممارسة أبعاد إدارة الجودة الشاملة في تحقيق التنمية المستدامة من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس بكلية التربية قصر بن غشير ؟

أهداف البحث :

يهدف البحث إلى تحقيق الآتي :

1 – الوقوف على مدى الالتزام بممارسة أبعاد الجودة الشاملة كفلسفة جديدة تعتمدها المؤسسة التعليمية من أجل تحقيق التنمية المستدامة .

2 – معرفة مدى توفر أبعاد التنمية المستدامة بكلية التربية قصر بن غشير من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس بها .

3 – التعرف على أثر ممارسة أبعاد الجودة الشاملة في تحقيق التنمية المستدامة من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس بكلية التربية قصر بن غشير .

فرضيات البحث :

بناء على مشكلة البحث وأهدافه صيغت الفرضية التالية :

1 – لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لممارسة أبعاد إدارة الجودة الشاملة على تحقيق التنمية المستدامة من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس بكلية التربية قصر بن غشير ، وتفرعت منها :

أ – لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لممارسة أبعاد إدارة الجودة الشاملة على تحقيق البعد الاقتصادي للتنمية المستدامة من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس بالكلية .

ب – لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لممارسة أبعاد إدارة الجودة الشاملة على تحقيق البعد الاجتماعي للتنمية المستدامة من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس بالكلية .

ج – لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لممارسة أبعاد إدارة الجودة الشاملة على تحقيق البعد البيئي للتنمية المستدامة من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس بالكلية .

د – لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لممارسة أبعاد إدارة الجودة الشاملة على تحقيق البعد الأخلاقي للتنمية المستدامة من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس بالكلية .

أداة البحث :

تم استخدام الاستبانة كوسيلة لجمع البيانات اللازمة لتحقيق أهداف البحث ، والإجابة على تساؤلاته .

مجتمع وعينة البحث :

يتألف مجتمع البحث من جميع أعضاء هيئة التدريس بكلية التربية قصر بن غشير ، والبالغ عددهم (130) عضو هيئة تدريس بحسب المعلومات من مكتب أعضاء التدريس ، وتم اختيار عينة عشوائية من خلال توزيع الاستبيان مباشرة على أعضاء هيئة التدريس بالكلية التي بلغ عدد الاستبيانات التي تم توزيعها (80) وكان عدد الاستبيانات المسترجعة (75) استبانة ، وبعد فحصها استبعد منها خمسة استبانات غير صالحة فكان العدد النهائي (70) .

مصطلحات البحث :

1 – **إدارة الجودة الشاملة :**

عرفت إدارة الجودة الشاملة بأنها " المنتج التطبيقي ، والأنشطة التي يبذلها مجموعة الأفراد المسؤولون عن تسيير شؤون المنظمة بغرض التغلب على ما فيها من مشكلات ، والمساهمة بشكل مباشر في تحقيق النتائج المرجوة ، وتحقيق حاجات وتوقعات العميل ، وبالتالي فهي عملية مستمرة لتحسين الجودة والمحافظة عليها" . (الهوش ، 2013 ، ص 16)

كما عرفت أيضا بانها "عملية إدارية ترتكز على مجموعة من القيم ، وتستمد طاقة من المعلومات التي توظف مواهب العاملين ، وتستثمر قدراتهم الفكرية في مختلف مستويات التنظيم على نحو إبداعي لضمان تحقيق التحسين المستمر للمؤسسة" .(أبيش ، 2018 ، ص 12)

فقد اتفقت الباحثة مع (الطويل) في تعريف إدارة الجودة الشاملة في التعليم العالي على أنها : مدخل فكري ثقافي ، وإداري وتنظيمي ينبغي تطبيقه في الجامعات عامة لتحقيق التكامل والتنسيق بين جهود منتسبي الجامعة في كلياتها ، وأقسامها المختلفة ، ومشاركتهم في عملية التحسين المستمر للمخرجات التي تقدمها الجامعة لتلبية حاجات ، ورغبات الزبائن لتحقيق الأهداف التي تصبو إليها الجامعة في البقاء ، والاستمرار والنمو والتطور.(الطويل ، 2010 ، ص 93) .

ب التنمية المستدامة :

عرفت التنمية المستدامة بأنها "هي تلك التنمية التي تحقق التوازن بين الأنظمة البيئية والاقتصادية ، والاجتماعية ، وتسهم في تحقيق الحد الأعلى من النمو في كل من هذه الأنظمة دون أن يؤثر التطور في أي نظام في الأنظمة الأخرى تأثيرا سلبيا "(الشيخ ، 2002 ، ص 93)

كما عرفت أيضا على أنها " تطوير يلبي احتياجات الجيل الحالي دون المساس بقدرة الأجيال القادمة على تلبية احتياجاتهم الخاصة " .(الفيزاني ، 2019 ، ص 36)

لقد عرفت الباحثة التنمية المستدامة على أنها : تعني الاستخدام الأمثل لجميع الموارد المتاحة داخل البيئة لحدوث التطوير الذي يلبي احتياجات الجيل الحالي عبر فترة زمنية كافية مع التركيز على حياة أفضل ذات قيمة عالية للأجيال القادمة في الحاضر والمستقبل .

حدود البحث :

تتمثل حدود البحث في الآتي :

1 – **الحدود الموضوعية** / تتمثل في (أثر ممارسة أبعاد إدارة الجودة الشاملة في تحقيق التنمية المستدامة من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس بكلية التربية قصر بن غشير).

2 – الحدود البشرية / أعضاء هيئة التدريس بكلية التربية قصر بن غشير .

3 – الحدود المكانية / كلية التربية قصر بن غشير .

4 – الحدود الزمنية / (12 – 2022 / 1 - 2023)

الكلمات الافتتاحية / أبعاد إدارة الجودة الشاملة – التنمية المستدامة – كلية التربية قصر بن غشير

مقدمة :

إن التغيرات التي شـهدها العالم خلال العقود الأخيرة خاصـة داخل السـاحة المعرفية والتكنولوجيا ، وما صـاحبها من إفرازات على مختلف الأصـعدة الاجتماعية والثقافية والبيئية أثرت على الجهود التي كانت تبذلها الدول من أجل التنمية ، الأمر الذي جعل العديد من هذه الحكومات تسـعى جاهدة إلى البحث عن نماذج جديدة للتنمية ، بإمكانها مواجهة جملة التحديات التي أفرزتها هذه التغيرات .

وخلال رحلة البحث الطويلة التي كانت جارية لأجل إيجاد مخرج لمأزق مخاطر انعكاسـات التكنولوجيا الحديثة على الإنسـان والبيئة ، اهتدى القائمون على المؤتمر الذي عقد بالبرازيل إلى مفهوم التنمية المستدامة ، كنموذج تنموي بديل عن النماذج القديمة ، يحقق التوازن بين النمو الاقتصادي وحماية البيئة ، ويراعي المتطلبات الاجتماعية ، ومنذ ذلك الوقت سارعت العديد من الدول إلى تبني هذا الخيار التنموي .

غير أن الوصـول إلى تحقيق هذا الخيار المتكامل يتطلب التحكم والتمكن من الدعامات الأسـاسـية التي يقوم عليها ، وهي الدعامات التي تمثل جودة التعليم العالي أوكدها وأوثقها ، نتيجة العلاقة التي أضـحت تربط التعليم بصـفة عامة والتعليم العالي بصـفة خاصـة بمجالات وخطط التنمية ، الأمر الذي جعل الكثير من العاملين داخل مؤسسات التعليم العالي ينادون بضرورة البحث عن الوسائل الكفيلة بالارتقاء بمستوى التعليم العالي إلى المكانة التي تجعل منه قادرا على المساهمة في تحقيق خيار التنمية المستدامة . (أبيش ، 2018 ، ص 249)

ومن بين أكثر التدابير التي كانت تجد لها إلحاحا من طرف المختصين هو ضرورة تطبيق إدارة الجودة الشـاملة ، وأبعادها داخل مؤسـسـات التعليم العالي نظرا لأهميتها الكبيرة في كثيرا من الفوائد تعود بالنفع على الجامعة وكلياتها بمختلف التخصصات ، والمعرفة العلمية ، خاصة مع النتائج التي حققتها الكثير من المؤسسات خاصة المؤسسات الاقتصادية ، وأيضا تعمل على تعزيز التنمية المستدامة لبيئة التعليمية داخل مؤسسات التعليم العالي باعتبارها أسلوبا إداريا .

المحور الأول / إدارة الجودة الشاملة :

إن إدارة الجودة الشـاملة في جوهرها تمثل توجهاً إدارياً للنجاح بعيد المدى عبر مشـاركة جميع أفراد مؤسسات التعليم العالي في تحسين عمليات وإجراءات المؤسسات سعيا إلى إرضاء العملاء من خلال اتخاذ قرارات صائبة مستندة إلى قاعة صحيحة من المعلومات والحقائق .

لقد جاءت طرق تطبيق هذا التوجه من تعاليم ، ومسـاهمات الرواد الأوائل لإدارة الجودة الشـاملة أمثال (جوزيف جوران ، وفليب كروسبي ، وديمنج ، وكارو إيشاكاوا ، ومالكوم بالدريج) وغيرهم (الأدريسي ، 2018 ،ص 19)

1 – مفهوم الجودة :

قبل الحديث على الجودة الشاملة ، لابد من الوقوف عند مفهوم الجودة ، إذ أن مفهوم الجودة) وهي كلمة لاتينية تعني طبيعة الشخص أو طبيعة الشيء ، ودرجة صلابته (شيلي ،qualities (2014 ، ص 3)

كان أول ظهور لمفهوم الجودة في إطار الصناعة والاقتصاد ، وهو الآن من المفاهيم الأكثر انتشاراً لتطوير أساليب العمل في مختلف المجالات ، فقد تطورت مفاهيم وفلسفة الجودة على مدى العصور ، ابتداء من مفهوم جودة المنتج النهائي ووصولاً إلى مفهوم نظام إدارة الجودة الشاملة (العلي ، 2008 ، ص 15) ومن هنا تعددت تعريفات الجودة وسوف نستعرض بعض تعريفات الجودة :

فقد عرفت بأنها " إنتاج المنظمة لسلعة أو تقديم خدمة بمستوى عال من الجودة المتميزة تكون قادرة على الوفاء باحتياجات ورغبات عملائها ، بالشكل الذي يتفق مع توقعاتهم ، وتحقيق الرضا والسعادة لديهم ، ويتم ذلك من خلال مقاييس موضوعة سلقا لإنتاج السلعة أو تقديم الخدمة ، وإيجاد صفة التميز فيها " .(عقيلي ، 2001 ، ص 17)

وجاء في تعريف المنظمة الدولية للمواصفات والمقاييس أنها " مقدرة السلعة أو الخدمة على تحقيق توقعات المتعاملين المعلنة والضمنية " .(السنفي ، 2016 ، 22)

ويتضح من التعريفات السابقة أن هناك تباين في تعريف الجودة ، وهذا التباين يرجع على اختلاف وجهات النظر التي ينطلق منها أصحابها ، ومع تزايد المنافسة العالمية ، لم تعد فكرة الجودة تستند على مطابقة المنتج لمجموعة من معايير محددة ، لأنها أصبحت صفة متجسدة في المنتج وعنصرا من عناصره الرئيسية ، ولذلك فالأمر يتطلب السعي للوصول إلى تحقيق الجودة في الأنشطة والعمليات كافة ذات التأثير المباشر ، وغير المباشر على العملية الإنتاجية خصوصا المنتج بحد ذاته ، لذلك تشمل العمليات الداخلية والخارجية في المؤسسة أو المنظمة كافة ، ما استدعى ظهور ما يسمى بإدارة الجودة الشاملة . (الحكيم ،2011 ، ص 35)

2 – مفهوم إدارة الجودة الشاملة :

أظهرت الأطر البحثية والأكاديمية أنه لا يوجد اتفاق حول مفهوم معين لإدارة الجودة الشاملة ، فهناك مفهوم يقتصر على الجودة الشاملة ، ومفهوم آخر يتعرض لها بالعمومية ، ومفهوم يحصرها في مجال الخدمات ، من هنا جاءت العديد من التعريفات من قبل الكتاب والباحثين والمهتمين المرتبطة بمفهوم إدارة الجودة الشاملة . (الكميم ،2015 ، ص 106)

فمنهم من عرفها أنها ط المدخل لإدارة الجودة ، وتبني على مشاركة جميع أعضاء المؤسسة أو المنظمة ، ويستهدف النجاح الطويل المدى من خلال إرضاء العميل ، وتحقيق منافع للعاملين في المنظمة أو المؤسسة " . (هلال ، 2005 ، ص 13)

كما عرفت أيضا أنها " ثقافة جديدة في التعامل بمبادئ متفق عليها عالميا ، تسعى للاستخدام الفعال للموارد بهدف إشباع احتياجات التنمية الشاملة ، وتحقيق أهداف أصحاب المصلحة ".(معيتيق ، 2015 ، ص 87)

وأيضا تناول العديد من الباحثين مفهوم إدارة الجودة الشاملة في التعليم العالي وتعددت آرائهم حولها وسوف نستعرض منها مايلي :

فقد عرفت على أنها " مدخل فكري وثقافي وإداري وتنظيمي ن ينبغي تطبيقه في الجامعات عامة لتحقيق التكامل والتنسيق بين جهود منتسبي الجامعة في كلياتها ، وأقسامها المختلفة ، ومشاركتهم في عملية التحسين المستمر للمخرجات التي تقدمها الجامعة لتلبية حاجات ورغبات الزبائن لتحقيق الأهداف التي تصبو إليها إدارة الجامعة في البقاء ، والاستمرار ، والنمو، والتطور". (الطويل وآغا ، 2010 ، ص 93)

وأيضا عرفت على أنها " المنهجية المنظمة لضمان سير النشاطات التي تم التخطيط لها مسبقا ، حيث أنها الأسلوب الأمثل الذي يساعد على منع ، وتجنب حدوث المشكلات من خلال العمل على تحفيز وتسجيع السلوك الإداري والتنظيمي الأمثل في الأداء ، واستخدام الموارد المادية والبشرية بكفاءة عالية " .(بدر ،2009، 37)

وكما عرفت على أنها "عبارة عن نظام تستخدمه المنظمات التعليمية للسيطرة على العملية التعليمية لأنظمتها الفرعية المختلفة ، وتحسين مستويات الأداء التنظيمي فيها". (حسن ، عبود 2008 ، ص256)

وترى الباحثة أن إدارة الجودة الشاملة في التعليم العالي هي تمثل توجه والتزام منهجي إستراتيجي من قبل الإدارة العليا لتطوير علاقات طويلة المدى ومستدامة مع أصحاب المصلحة ، والوصول إلى مستويات أداء عالية ، ورفع كفاءة الخدمات الإدارية والأكاديمية لتلبية حاجات ورغبات العملاء ذات العلاقة بالتعليم العالي بصفة عامة والكليات بصفة خاصة ، وذلك من خلال استخدام الأمثل للموارد المتاحة عبر تعليم وتدريب عناصرها والتحسين المستمر للمدخلات والبرامج لضمان تطوير وتنمية كفاءات المخرجات التي تقدمها مؤسسات التعليم العالي بما يتماشى مع تحديات سوق العمل ، وتحقيق التنمية المستدامة داخلها وخارجها .

أهداف إدارة الجودة الشاملة في التعليم العالي :

أن الهدف الرئيسي للجودة الشاملة التعليمية هو إرضاء الزبون الداخلي المتمثل بالمعلم والطالب والزبون الخارجي المتمثل بأولياء الأمور ، والمجتمع وسوق العمل بالتحسين المستمر للعمليات التعليمية .(البنا، 2006 ، ص 52)

وكذلك تتمثل أهداف إدارة الجودة الشاملة في التعليم الجامعي في الآتي :

1 – تحسين رضا الطلبة ، وزيادة ثقتهم بالكليات التي ينتمون لها.

2 – تقليل الفاقد والضياع إلى أدنى مستوى ممكن .

3 – تنمية الموارد البشرية .

4 – الحفاظ على القيم الأخلاقية .

5 – تحسين مركز الجامعة في الأسواق محليا وعالميا .

6 – تحسين نصيب الجامعة في سوق العمل ، فضلا عن تعظيم دورها في التنمية الاقتصادية والاجتماعية للمجتمع .(الطويل والكوراني ، 2007، ص 67)

كما تكمن أهداف إدارة الجودة الشاملة في مجال التعليم العالي في الآتي :

1 – إيجاد بيئة تدعم وتحافظ على التطوير المستمر ، ومشاركة جميع المنتسبين بعملية التطوير ، ومتابعة وتطوير أدوات قياس أداء العمليات .

2 – إيجاد ثقافة تركز بقوة على الطلبة ، وتحسين نوعية المخرجات .

3 – زيادة الكفاءة بزيادة التعاون بين الإدارات وتشجيع العمل الجماعي .

4 – تعلم على اتخاذ القرارات استنادا على الحقائق ، وتقليل من المهام عديمة الفائدة .

5 – تحسين الثقة بأداء أعضاء هيئة التدريس لعملهم ، وزيادة نسبة تحقيق الأهداف الرئيسية للمؤسسة . (راضي ، 2006 ، ص 59)

آليات تطبيق الجودة الشاملة ، ومتطلباتها في التعليم العالي :

إن توفير بيئة تعليمية للتعليم العالي مرتفعة الجودة ليس بالأمر الهين على كل الأطراف ذات الصلة ، ولكن هناك وسائل مساعدة ، ومساندة لتحقيق هذه الجودة منها :

1 – أسلوب بحوث العمل والتعليم العملي : يعمل هذا الأسلوب على تشجيع العمل التعاوني والبحث العلمي ، وخاصة فيما يتعلق بالعملية التعليمية ، وطرق التدريس ، من قبل أعضاء هيئة التدريس ، بالإضافة إلى الجانب العملي لأنه مكملا لتعليم النظري الذي يقوم به عضو هيئة التدريس بالمؤسسة التعليمية .

2 – التقويم الذاتي : يستخدم هذا النوع من التقويم من أجل معرفة إذا كانت المؤسسة أو الجامعة واضحة الأهداف ، وطرق التعليم والتدريس القائمة داخلها متماشية مع العصر ، ومتوافقة معه .

3 – مراجعة النظير : وهو مكملا لأسلوب التقويم الذاتي ، وهو التواصل بين الجامعات النظيرة في التعليم العالي ، وتبادل التعاون بينهم، والأخذ بالنصائح والاستشارات ، ويمكن العمل به من خلال تعيين مستشارين مدربين .

4 – الاعتماد الأكاديمي والمهني : وهو الأكثر استخداما حاليا في المؤسسات ، ذلك أن تفاعل التعليم العالي ، ومواكبته لعصر التقنية الحديثة ، والإنتاج حتم على المسؤولين تطويره ، وفرض عليهم مسؤولية البحث عن وسائل مناسبة لتحسين جودة التعليم والرفع من كفاءة العمليات التعليمية ، واعتبر الاعتماد الأكاديمي الخيار الأمثل للحكم على الجودة الشاملة من عدمها ، وتركز مقاييس الاعتماد على مدى استقامة البرامج ، والأمانة الإدارية والمالية ، والكفاءة الإدارية العلمية ، والقدرة على معاصرة الجديد من مناهج دراسية متوافقة مع متطلبات المجتمع .(الحربي ،2008، 48)

ومما سبق ترى الباحثة بأن تحقيق الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي يتطلب مراحل وخطوات متتالية بدء من توفير المباني الجامعية ، والمكتبات ، والمعامل ، والمختبرات ، والتمويل اللازم لكافة أنشطة المؤسسة ، والاهتمام بتحديث وتقويم المقررات التعليمية بشكل دوري لتتناسب مع مقتضيات سوق العمل ، وحاجات الأجيال القادمة ، والعمل على ربط الجامعة بالمجتمع من خلال التفاعل مع المؤسسات الإنتاجية والخدمية العامة ، والمنظمات والهيئات ، والمراكز التربوية والعلمية والبحثية ، وتسخير القدرات المختلفة العلمية والفكرية والبحثية لإيجاد الحلول للمشكلات الاجتماعية والاقتصادية يعتبر محورا هاما ، ومؤشرا رئيسيا لتحقيق جودة أداء المؤسسة الجامعية.

أبعاد إدارة الجودة الشاملة في التعليم العالي :

لقد اختلفت أراء الباحثين وتعددت حول عدد المبادئ والأبعاد التي تدعم وجود إدارة الجودة الشاملة في أي منظمة ، ومنهم (الأدريسي، 2018، الكميم ، 2015 ، الطويل وآغا ، 2010) . إلا أن هناك اتفاق بينهم

حول مجموعة منها تتراوح بين ستة على ثمانية أبعاد رئيسية تشكل ركائز يمكن أن نؤسس عليها منطق إدارة الجودة الشاملة بمختلف المجالات سواء كانت خدمية أو صناعية ، ويمكن توضيح هذه الابعاد على النحو التالي :

1 – التزام ودعم الإدارة العليا : أن الالتزام الفعال من جانب الإدارة العليا أمر بالغ الأهمية لتوفير الموارد الكافية لتمويل البرامج والمشروعات ، وتدريب وتعليم العاملين ، وإرضائهم عبر تمكينهم من المشاركة الفعالة في تحسين الجودة ، وتحسين العمليات بشكل مستمر .

2 – التركيز على العملاء : يمثل العملاء أهم عنصر في الحكم على جودة المنتج الذي تقدمه المنظمة ، فالأمر يتطلب سرعة في فهم احتياجاتهم ومتطلباتهم ، وربطها ربطا وثيقا بأنشطة التخطيط الاستراتيجي ، وتصميم المنتج ، وتحسين العملية ، كما يوجد اختلاف في وجهات النظر حول تحديد العميل فهناك من يرى بأن عميل المنظمة التعليمية هو الطالب ، وهناك من يرى بأنه المشغل وسوق العمل ، والبعض ير بأن العميل بالنسبة للمنظمة التعليمية يختلف باختلاف الخدمة التي تقدمها له ، وعليه يجب أن تتفهم المنظمات التعليمية الاحتياجات والتوقعات الحالية والمستقبلية لكل من الطالب ، والمجتمع ، وسوق العمل .

3 – المشاركة الجماعية : إن نجاح غدارة الجودة الشاملة لا يعتمد على الالتزام الفعال للإدارة العليا فقط ، ولكنه أيضا مرتبط بالمشاركة الفعالة من الموظفين ، لأن مشاركة الموظفين تمكن من تصميم خطة أفضل ، وتحسين من مستوى الجودة بشكل مستمر من خلال كفاءة صنع القرارات ، والتي تتم بمشاركة العقول المميزة والمفكرة ، على اعتبار أن كل موظف في المنظمة هو المسؤول عن انتاج منتجات أو تقديم خدمات ذات جودة عالية ، وتحقيق رضا العملاء ، وتحسين الجودة في جميع أنحاء المنظمة .(حسون بن محمد الحداد ، 2014 ، 313)

4 – التحسين المستمر : إن التحسين المستمر للعمليات يرتبط ارتباطا وثيقا بالجودة ، لأن التحسينات المستمرة في العملية تؤدي إلى تحسينات مستمرة للجودة ، مما يؤدي إلى جودة وكفاءة عالية داخل المنظمة ، وسيكون له آثار إيجابية على أداء المنظمات .

المحور الثاني / التنمية المستدامة :

يعد مفهوم التنمية المستدامة من المفاهيم الحديثة التي شاعت مؤخرا في الأدب التنموي المعاصر ، غذ أصبحت الاستدامة مدرسة فكرية عالمية تنتشر في معظم دول العالم الصناعي والنامي على حدا سواء ، وللمجتمع المدني دور محوري في عملية التنمية بصفة عامة والتنمية البيئية بصفة خاصة ، بل أن تلك الأهمية تعاظمت في العقود الأخيرة نتيجة للمتغيرات الاقتصادية والاجتماعية والسياسية ، وللمجتمع المدني دور فاعل بالمجتمع في الميادين المختلفة ، وتحقيق العدالة الاجتماعية ، ومكافحة الفقر ، والعمل الخيري والثقافي والبيئي والاجتماعي والتعليمي ومحو الأمية ، وأصبح مصطلح التنمية المستدامة يتداول في مختلف الأوساط ، إلا أن اعتماده وتطبيقه يختلف من وسط إلى آخر إذ أن لكل واحد منها معايير تحليل خاصة به ، كما أن مصطلح التنمية المستدامة يأخذ مفاهيم مختلفة منها هي حماية البيئة ومنها يراها أنها إدارة الموارد الطبيعية ، ومنها هي إدارة الجودة ، وإدارة العلاقة مع أصحاب المصالح .(الهيتي والمهتدي ، 2008 ، ص 13)

ومع نشر تقرير اللجنة العالمية المعنية بالبيئة والتنمية ، والمعروفة باسم لجنة (برونتلاندي) (1987) حيث تم تبني مصطلح التنمية المستدامة بشكل رسمي ودائم ، والذي عرفها على أنها "تطوير يلبي

احتياجات الجيل الحالي دون المساس بقدرة الأجيال القادمة على تلبية احتياجاتهم الخاصة " (القيزاني ، 2019 ، ص10)

ومما سبق ذكره سوف نعرف التنمية المستدامة من وجهات مختلفة وهي على النحو التالي:

فقد عرفتها المفوضية العالمية للبيئة والتنمية (1988) على أنها "تغييرا في محتوى النمو بحيث يصبح أقل مادية ، واستخداما للطاقة ، وأكثر عدالة في تأثيراته ويجب تحقيق هذه التغيرات في جميع الدول كجزء من مجموعة الإجراءات للمحافظة على رأس المال البيئي ، ولتحسين توزيع الدخل ، وتخفيض درجة الحساسية للأزمات الاقتصادية "

كما تعرف التنمية المستدامة بأنها "العمل لبلوغ استقرار النمو السكاني ووفق تدفق الأفراد على المدن من خلال تطوير مستويات الخدمات الصحية والتعليمية في الأرياف ، وتحقيق أكبر قدر من المشاركة في التخطيط التنمية " (كربالي وحمدان ، 2010 ، ص12)

وعرفت أيضا على أنها " تحسين شروط المجتمعات البشرية مع البقاء في حدود قدرة لتحمل أعباء الأنظمة البيئية ، أو محاولة الحد من التعارض الذي يؤدي إلى تدهور البيئة عن طريق إيجاد وسيلة لإحداث تكامل بين البيئة والاقتصاد" (الخضر ، 2018 ، 120)

أهداف التنمية المستدامة :

تسعى التنمية المستدامة من خلال محتواها ، وآلياتها إلى تحقيق مجموعة من الأهداف التي يمكن تلخيصها كما يلي :

1 – تحقيق نوعية حياة أفضل للسكان .

2 – تعزيز وعي السكان بالمشكلات البيئة القائمة .

3 – احترام البيئة الطبيعية .

4 – ربط التكنولوجيا الحديثة بأهداف المجتمع .

5 – إحداث تغيير مستمر ومناسب في حاجات المجتمع وأولوياته .

6 – تحقيق العدالة الاجتماعية للأجيال والمستقبلية .

7 – تحقيق الأداء الاقتصادي المستدام ، والحفاظ على الموارد الاقتصادية والبيئية معا.

8 – زيادة الدخل القومي الحقيقي ، وتحسين مستوى المعيشة ، وتقليل التفاوت في الدخول والثروات بين الأفراد . (غنيم وأبو زنط ، 2007 ، 75)

أبعاد التنمية المستدامة :

إن من يتبع مفاهيم التنمية المستدامة يجدها تتعد وتتشعب بتعدد مفاهيمها ، واختلاف وجهات نظر الذين يتناولونها في الأدبيات البحثية والتنموية ، وقد حددت الأمم المتحدة ثلاثة أبعاد أساسية للتنمية المستدامة ، وقد اتفق هذا البحث مع الابعاد التي حددها كلا من (أبيش، 2018، هند الصويعي ، صباح المغربي ،2022 ، مهنا وديب ، 2009) في بحوثهم ودراستهم عن التنمية وهي :

1 – البعد البيئي : هو الاهتمام بإدارة المصادر الطبيعية ، وهو العمود الفقري للتنمية المستدامة ، حيث أن كل تحركاتنا وبصورة رئيسية ترتكز على نوع وكم المصادر الطبيعية على الكرة الأرضية ، وعامل

الاستنزاف البيئي هو أحد العوامل التي تتعارض مع مفهوم التنمية المستدامة ، لذا نحن بحاجة إلى معرفة علمية لغدارة المصادر الطبيعية لسنوات عدة قادمة من أجل الحصول على طرق منهجية تشجيعية ، ومترابطة مع البيئة .(مهنا وديب ، 2009، 490)

2 – البعد الاقتصادي : يرتكز البعد الاقتصادي للتنمية المستدامة على الإيفاء بالاحتياجات الغذائية للبشر بشكل دائم ومستمر مع عدم الإضرار بالطبيعة ، وذلك من خلال التطوير المستمر في أنماط الإنتاج والاستهلاك ، وزيادة الإنتاج الوطني ، وتحقيق التقدم ، والرقي الاقتصادي .

3 – البعد الاجتماعي : البعد الاجتماعي للتنمية المستدامة يرتكز على أن الانسان يشكل جوهر التنمية ، وهدفها الرئيسي من خلال الاهتمام بالعدالة الاجتماعية ، ومكافحة الفقر ، وتوفير الخدمات الاجتماعية إلى جميع المحتاجين ، وتخفيف الفوارق الاجتماعية والاقتصادية ، والمساواة في النوع الاجتماعي ، وتطبيق الديمقراطية ، وتنظيم النمو السكاني .

البعد الأخلاقي : يشير البعد الأخلاقي للتنمية المستدامة إلى التركيز على المسؤولية الأخلاقية للمنظمات ، أي بمعنى أن تكون المنظمة مبنية على أسس قيمية وأخلاقية تحتم عليها الالتزام بالأعمال الصحيحة ، ومنع الضرر عن الآخرين ، فعندما تراعى المنظمة الأخلاق في قراراتها ، فهذا يعني أنها تعمل في الاتجاه الصحيح ، وتحقيق العدالة ، ونشر ثقافة القبول بالرأي والرأي الآخر .(الصويعي و المغربي ،2022، ص52)

العلاقة بين التعليم والتنمية المستدامة :

لكل جيل تحديا في اتخاذ القرار إزاء ماذا سيعلم الأجيال القادمة ، ولكل مجتمع نوع من قضايا الاستدامة ، وإعادة توجيه التعليم يتضمن اختيار القضايا التي تتعلق بالمجتمع المحلي ، ولدى التعليم أهداف عدة تتعلق بالتنمية المستدامة تتضمن تمكين الناس من تحقيق قدراتهم الفردية ، والمساهمة في التحول الاجتماعي .

ولقد تأكد بما لا يدع مجالا للشك أن التعليم هو مفتاح التنمية ، وقاعدة التنمية المستدامة ، والنهضة الحضارية القادمة ، لأن التعليم والتنمية البشرية ، والاقتصادية ، عمليات مجتمعة متداخلة مترابطة يؤثر بعضها بالآخر ، ويتأثر به .

لذا لا بد أن تبني سياسة التطور والارتقاء بالتعليم عامة حول زيادة منسوب وكفاءة التحصيل العلمي والتقني والرياضيات ، ابتداء من التعليم العام ، وصولا إلى التعليم العالي ن من خلال تعديل سياسة الإنفاق ، وتخصيص الموارد فضلا عن التقنيات التعليمية العلمية نفسها عند الشباب ، وذلك من خلال برامج مدن العلوم ، والفضاءات العلمية ن والمسابقات الوطنية للابتكارات التقنية وغيرها ن ولقد ذهبت نظرية رأس المال البشري إلى التأكيد على أن التعليم يعد استثمار شأنه شأن المتغيرات الأخرى الحاكمة لعمليات النمو ، فمستوى المعرفة التقنية يسهم بشكل مباشر في مسار التنمية ، وبينما تتطور المهارات والعلوم يكتشف الأنسان مزيدا من التقنيات التي تؤدي لزيادة حجم الإنتاج (الادريسي ، 2018 ، 52)

وتبين مما سبق ذكره أن للتعليم دور مهم جدا في تحقيق التنمية المستدامة من خلال عدة محاور سنذكرها فيما يلي :

1 – إن التعليم من أجل التنمية المستدامة يعطي وجهة جديدة للتعليم والتعلم للجميع .

2 – إن التعليم من أجل التنمية المستدامة يساعد المجتمعات على التصدي للعديد من الأولويات والمشكلات مثل آثار الكوارث ، وضياع التنوع البيولوجي ن وأزمات الغذاء ن وانعدام الأمن .

3 – التعليم من اجل التنمية المستدامة وثيق الصلة باحتياجات السكان وواقعهم .

4- يستند التعليم من أجل التنمية المستدامة إلى العدالة ن والإنصاف والتسامح ، والاكتفاء ن والمسؤولية ن والمساواة بين الجنسين ، والتلاحم الاجتماعي ، والتخفيف من وطأة الفقر .(اليونسكو ، 2009 ، ص 2-3)

كما أضافة محاور أخرى حول مساهمة التعليم في تحقيق التنمية المستدامة من خلال مايأتي :

1 – القدرة على تحسين جودة أساسيات العملية التعليمية .

2 – تنويع أساليب البرامج التعليمية والمفاضلة بينها على أساس حجم التنمية التي تحققها .

3 – زيادة مستوى الوعي والفهم لفلسفة التنمية المستدامة .

4 – زيادة مستوى التدريب على آليات تحقيق التنمية المستدامة .(الحداد ،2014، ص298)

وترى الباحثة أن لإدارة التعليم العالي في ظل الجودة الشاملة مفهوما ومبادئ تختلف عن غيرها ، فمؤسسات التعليم الحالية والتقليدية لا تمارس أساليب إدارية تتماشى مع الجودة الشاملة ن وترى أيضا أن الهدف الرئيسي للجودة الشاملة في العملية التعليمية هو إرضاء الزبون الداخلي المتمثل في المعلم والطالب والزبون الخارجي المتمثل في أولياء الأمور ن والمجتمع وسوق العمل بالتحسين المستمر للعمليات التعليمية ، فمن من أجل تحسين جودة التعليم العالي ومخرجاته التعليمية ، وتخريج طلبة مؤهلين يتمتعون بمواصفات عالية للجودة الشاملة ، والذي يتطلب أن تسعى الجامعات الليبية إلى تحقيقه ، ويتطلب هذا أن يكون هناك استعداد ، وقبولا من جميع الأطراف المستفيدة ، وكذلك يتطلب تغيير اتجاهاتهم جميعا بالقطاع بما يتلاءم مع تطبيق إدارة الجودة الشاملة للوصول إلى ترابط وتكامل بين العاملين يمكنهم من العمل بروح الفريق مع الحرص التام والتأكيد على التحسين المستمر للجودة .

الجانب العملي :

يتضمن هذا الجانب عرض وتحليل بيانات البحث ، والأساليب الإحصائية المتبعة .

استخدمت الباحثة الأساليب الإحصائية التالية :

1 – مقياس (ليكرت) الخماسي لإعطاء الدرجات لكل إجابة في المقياس .

2 – المتوسط الحسابي .

3 – الانحراف المعياري .

أولا / تحليل نتائج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات عينة البحث على مدى الالتزام بممارسة ابعاد الجودة الشاملة بكلية التربية قصر بن غشير من وجهة أعضاء هيئة التدريس بها .

الجدول رقم (1) يبين إجابات المبحوثين تجاه كل كل عبارة من عبارات مقياس أبعاد الجودة

ابعاد إدارة الجودة الشاملة	ت	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الممارسة
التزام الإدارة العليا	1	تحرص قيادة الكلية على وضع رؤية واضحة للكلية	3.4949	1.08208	مرتفع
	2	تمتلك الكلية خطة استراتيجية يساهم الجميع في وضعها	3.0303	1.06383	متوسط
	3	تمتلك الكلية رسالة محددة	3.3636	.99442	متوسط
	4	تلتزم الكلية بدعم تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة	3.1818	1.15497	متوسط
	5	تضع الكلية أهدافها الاستراتيجية وفقا لحاجات ورغبات عملائها	3.1414	1.02031	متوسط
التركيز على العملاء	6	تحلل الكلية حاجات ورغبات عملائها	3.0303	1.00463	متوسط
	7	تعمل الكلية على تلبية حاجات ورغبات عملائها	3.0606	.89214	متوسط
	8	تضع الكلية بكافة مستوياتها مصلحة العملاء أولا	3.0000	.89214	متوسط
	9	تحرص الكلية على تقديم خدماتها للعملاء بما يتجاوز توقعاتهم	2.7273	1.01838	متوسط
	10	تشجع الكلية أعضاء هيئة التدريس العاملين على العمل بروح الفريق الواحد	3.3131	1.03654	متوسط
المشاركة الاجتماعية	11	تحرص الكلية على تشكيل فرق عمل متخصصة من أعضاء هيئة التدريس لحل المشكلات التي تواجهها	3.2626	1.03594	متوسط
	12	تمنح الكلية العاملين وأعضاء هيئة التدريس فيها الصلاحيات الكافية للتغيير والتطوير	3.1313	1.08465	متوسط
	13	تعتبر الكلية العاملين وأعضاء هيئة التدريس عملاء داخليين يشاركون في وضع السياسات والاستراتيجيات	2.9394	1.01838	متوسط
	14	تشجع الكلية العاملين فيها على الاشتراك في معالجة بعض المشكلات الاجتماعية	3.1313	.99639	متوسط
	15	تحرص الكلية على القيام بورش وندوات علمية لأعضاء هيئة التدريس والعاملين للتدريب على أنظمة الجودة	3.2929	1.09965	متوسط

ابعاد إدارة الجودة الشاملة	ت	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الممارسة
	16	تعتبر الكلية تدريب أعضـــاء هيئة التدريس والعاملين حق من حقوقهم	3.3434	1.06101	مرتفع
التحسين المستمر	17	تهتم الكلية بالتحسـينات المسـتمرة لبرامجها وأنشطتها المختلفة	3.3030	1.04447	مرتفع
	18	تتبع الكليـة منهج التحســين المســتمر في مدخلاتها التعليمية وعملياتها بما يتوافق مع احتياجات البيئة المحيطة	3.0606	1.13226	متوسط
	19	توفر الكلية الموارد الازمة للتحسين المستمر لأنشطتها	2.9596	1.12412	متوسط
	20	تحرص الكليـة على أن يشـــمل التحســين المستمر كافة برامجها	2.9394	1.12321	متوسط
	21	تضع الكلية برامج لتطوير وتحسين الخدمات التعليمية	3.0202	1.12467	متوسط

يتبين من الجدول السـابق أن معظم عبارات مقياس مسـتوى ممارسـة ابعاد إدارة الجودة الشـاملة جاءت متوسـطاتها بين المتوسـطة ومرتفعة ، وفق مقياس ليكرت الخماسـي ، ومن خلال الجدول السـابق حيث توضـح الباحثة أن قيمة المتوسط الحسابي الإجمالي بلغت (3.2576) بانحراف معياري .(93777.)أي أن هناك ممارسة جيدة لأبعاد إدارة الجودة الشاملة بكلية التربية قصر بن غشير من وجهة نظر المبحوثين ، ويشـير ذلك إلى مسـاعي الكلية لضـمان جودة الخدمات التعليمية المقدمة والحث على التميز والمرونة والقدرة على التكيف ، ومواجهة التغييرات البيئية المتسارعة ،

والجدول رقم (2) يبين نتائج المتوسطات الحسابية ، والانحرافات المعيارية لأبعاد إدارة الجودة الشاملة .

ابعاد إدارة الجودة الشاملة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مدى الممارسة
التزام الإدارة العليا	3.3182	.93256	متوسط
التركيز على العملاء	2.8788	.85144	متوسط
المشاركة الجماعية	3.3283	.87237	متوسط
التحسين المستمر	3.1616	.96317	متوسط
المتوسط الحسابي الإجمالي	3.2576		
الانحراف المعياري الإجمالي		.93777	

ثانيا / تحليل نتائج متوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات أفراد عينة البحث على مدى توافر أبعاد التنمية المستدامة.

الجدول رقم (3) يبين إجابات المبحوثين تجاه كل عبارة من عبارات مقياس توافر ابعاد التنمية المستدامة.

ابعاد التنمية المستدامة	ت	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مدى التوافر
	1	تدير الكلية برامجها وأنشطتها بطريقة اقتصادية تساهم في رفاهية البيئة المحيطة	2.8586	1.12495	متوسط
	2	تشرك الكلية المجتمع المحيط بها في دعم وتوفير المرافق المختلفة	2.9899	1.11112	متوسط
	3	تحرص الكلية على تخفيض تكاليف عملياتها دون المساس بالجودة	2.8990	1.09260	متوسط
	4	تحرص الكلية على الاستخدام الأمثل لمواردها المختلفة	3.0707	1.03266	متوسط
	5	تعقد الكلية اتفاقيات تعاون وشراكة مع منظمات المجتمع الداعمة	3.1212	1.03286	متوسط
	6	تساهم الكلية في التوعية المجتمعية بأهمية تدوير واستثمار المواد المستهلكة	2.8081	1.05634	متوسط
	7	تحرص الكلية على إعادة تدوير المواد المستهلكة	2.7475	1.10050	متوسط
	8	تحرص الكلية على توفير برامج التوعية المهنية لعملائها	3.2929	2.12494	متوسط
	9	تسمح الكلية للمجتمع المحلي باستخدام مرافقها وإمكانياتها عند الحاجة إليها	3.5354	.81207	مرتفع
	10	تنظر الكلية على التحسين المستمر لجودة خدماتها من زاوية التنمية المستدامة	3.0808	1.11279	متوسط
	11	تحرص الكلية على مشاركة البيئة المحيطة بها في خطط التنمية المستدامة	3.0505	1.11001	متوسط
	12	توفر الكلية برامج توعية للبيئة المحيطة بها تدعم مفاهيم التنمية المستدامة	2.9697	1.11990	متوسط

ابعاد التنمية المستدامة	ت	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مدى التوافر
	13	تتضمن خطط الكلية أهداف تتعلق بمسؤوليتها نحو المجتمع	3.1313	1.08465	متوسط
	14	توفر الكلية خدمات تعليمية تتناسب مع ذوي الاحتياجات الخاصة	2.9091	1.16138	متوسط
	15	تحرص الكلية على توفير فرص التعليم للجميع	3.4242	1.07941	مرتفع
	16	توفر الكلية برامج دعم ورعاية الموهوبين في البيئة المحيطة	3.0505	1.13725	متوسط
	17	تربط الكلية برامجها وأنشطتها بخطط التنمية المتعلقة بالبيئة المحيطة بها لضمان استدامتها واستمرارها	3.0505	1.13725	متوسط
	18	تقدم الكلية برامج توعية الصحية في البيئة المحيطة	3.0303	1.15577	متوسط
	19	تنفذ الكلية حملات تطوعية لخدمة البيئة المحيطة كحملات النظافة والتشجير والحد من التلوث	2.9899	1.00504	متوسط
	20	تساهم الكلية في توعية إفراد البيئة المحيطة بأهداف التنمية المستدامة	3.0707	1.03266	متوسط
	21	تركز الكلية في برامجها وأنشطتها على المساواة بين الجنسين	3.3737	1.14808	متوسط
	22	تلتزم الكلية بتبني العمل التعاوني	3.2222	1.04545	متوسط
	23	تشجع الكلية على نشر ثقافة التسامح والسلام ونبذ العنف والكراهية في البيئة المحيطة بها	3.4141	1.03026	مرتفع
	24	تشجع الكلية ثقافة قبول الرأي والرأي الآخر في البيئة المحيطة بها	3.1414	1.04011	متوسط
	25	تضع الكلية برامج لتطوير وتحسين معاملاتها مع العملاء	3.2323	1.00842	متوسط

ابعاد التنمية المستدامة	ت	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مدى التوافر
	26	تمتلك الكلية دليلا أخلاقيا واضحا ومعلنا	3.2929	1.00257	متوسط

من الجدول السابق تبين تحليل متوسط إجابات المبحوثين المتعلقة بمدى توفر أبعاد التنمية المستدامة في الكلية ، وذلك عن طريق مقياس ليكرت الخماسي ، حيث تم استخدام المتوسط الحسابي والانحراف المعياري ، وقد تبين أن معظم عبارات مقياس مستوى توافر ابعاد التنمية المستدامة جاءت متوسطاتها في المستوى المتوسط إلى مرتفع مقارنة مع المتوسط الحسابي وفق مقياس ليكرت الخماسي ، فكانت قيمة المتوسط الحسابي الإجمالي بلغت (3.07) بانحراف معياري . مقارنة مع قيمة المتوسط الفرضي(3)أن هناك توافر جيد أو متوسط لأبعاد التنمية المستدامة878

بالكلية ، وكما يوضح الجدول السابق من خلال قيمة المتوسط ، والانحراف المعياري مدى توفر أبعاد التنمية المستدامة كلا على حدى ، ويشير ذلك إلى إن كلية تسعى لتحقيق ونشر ثقافة الاستدامة من خلال كفاءة وفاعلية مواردها البشرية والمادية ، وتقليل المخاطر البيئية الناتجة المختلفة والتعاون مع أصحاب المصلحة ، والمجتمع ونشر الأخلاقيات المختلفة من خلال مناهجها أو نشاطاتها العلمية.

ولتأكيد النتائج سيتم عرض المتوسطات الحسابية ، والانحرافات المعيارية لأبعاد التنمية المستدامة ومدى توافرها بكلية التربية قصر بن غشير كما مبينة في الجدول التالي .

الجدول رقم (4) يبين نتائج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لأبعاد التنمية المستدامة

ابعاد التنمية المستدامة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مدى التوفر
البعد الاقتصادي	2.8030	.94172	متوسط
البعد الاجتماعي	3.1717	1.20408	متوسط
البعد البيئي	2.9798	1.01247	متوسط
البعد الاخلاقي	3.3333	.86011	متوسط
المتوسط الحسابي الإجمالي	3.0758		
الانحراف المعياري الإجمالي		.87879	

اختبار فرضيات البحث : في هذه الجزء تم اختبار فرضيات البحث لتأكد من صحتها .

الفرضية الرئيسية : هذه الفرضية تنص على أنه لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لممارسة أبعاد إدارة الجودة الشاملة على تحقيق التنمية الشاملة من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس بكلية التربية قصر بن غشير جامعة طرابلس، وقد تم استخدام الانحدار المتعدد ، ومدى دلالته المعنوية للتحقق من ذلك كما موضح في الجدول رقم (5).

الجدول رقم (5) يبين تحليل اختبار الانحدار للوقوف على أثر أبعاد الجودة الشاملة على التنمية المستدامة.

المتغير التابع	المتغير المستقل	معامل الارتباط	معامل التحديد	قيمةF	قيمة الدلالة المعنوية	معاملات الانحدار المقدرة	قيمةT	قيمة الدلالة المعنوية
التنمية المستدامة	التحسين المستمر	.795	.633	40.448	0.000	.357	3.907	.000
	التزام الإدارة العليا					.387	4.535	.000
	المشاركة الاجتماعية					.387	4.100	.000
	التركيز على العملاء					-.262-	-2.940	.004

من الجدول السابق يتبين وجود ارتباط طردي قوي ذو دلالة إحصائية بين ابعاد إدارة الجودة الشاملة والتنمية المستدامة بمعامل ارتباط (79.5%) عند دلالة معنوية (0.00) ، وقيمة المحسوبة (40.448) ، وهي معنوية عند مستوى (0.05) بينما معامل التحديد لأبعاد إدارة الجودة الشاملة حول التنمية المستدامة كان بنسبة (63.3%) من التباين في تحقيق التنمية المستدامة بينما (36.7%) من قيمة التغيرات في التنمية المستدامة تعزي لمتغيرات أخرى، وتشير قيمة معامل الانحدار إلى أن أي تغير في أبعاد إدارة الجودة الشاملة بوحدة واحدة يؤدي لتغير في التنمية المستدامة بمقدار يتراوح من (0.262) إلى (0.387) ومن هنا نرفض الفرض الصفري بأنه لا يوجد أثر ذو دلالة معنوية لأبعاد إدارة الجودة الشاملة على التنمية المستدامة بكلية التربية قصر بن غشير من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس ، ونقبل الفرض البديل بأن هناك علاقة وأثر بين أبعاد إدارة الجودة الشاملة والتنمية المستدامة ، وتعطي هذه النتيجة مؤشرا لكون الكلي تسعى جاهدة إلى ربط أهدافها الأساسية لخدمة المجتمع في شتى مجالاته ، وتخصيص مواردها لتلبية احتياجاته على المدى الطويلة من أجل تحقيق الأهداف التنموية المستدامة ، وهذه النتيجة اتفقت مع ما توصلت إليه دراسة كلا من (الإدريسي ،2018 – الخضر، 2018 – الطويل وآغا ،2010) .

ومن صحة هذه الفرضية تم اختبار الفرضيات الفرعية منها لكل بعد من أبعاد التنمية المستدامة كما يلي :

الفرضية الأولى : لا يوجد أثر ذو دلالة معنوية لإدارة الجودة الشاملة في تحقيق البعد الاقتصادي للتنمية المستدامة بالكلية من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس بها.

الجدول رقم (6) يبين نتائج اختبار الانحدار بين إدارة الجودة الشاملة والبعد الاقتصادي للتنمية المستدامة.

المتغير التابع	ابعاد إدارة الجودة الشاملة	معامل انحدار	قيمة T	قيمة الدلالة
البعد الاقتصادي للتنمية المستدامة	التزام الإدارة العليا	.291	2.869	.005
	التركيز على العملاء	-.091-	-.785-	.434
	المشاركة الجماعية	.192	1.601	.113
	التحسين المستمر	.409	3.899	.000
معامل الارتباط	.701			
معامل التحديد	.492			
F قيمة المحسوبة	22.744			
قيمة الدلالة الاجمالية	.000			

الجدول السابق يوضح قيمة معامل الارتباط بلغت (0.701) وهذا يدل على وجود علاقة بين ابعاد إدارة الجودة الشاملة والبعد الاقتصادي في الكلية وتمثل ابعاد إدارة الجودة الشاملة 49% من التغير الذي احدثه البعد الاقتصادي كما موضحة في معامل التحديد ، وتبين قيمة الانحدار أي تغير في أي بعد من ابعاد إدارة الجودة الشاملة يؤدي إلى تغير في البعد الاقتصادي كما مبينة في الجدول والتي تتراوح بين (0.091 – إلى 0.409) ، وكما يتضح في الجدول أيضا أن قيمة الدلالة الاجمالية بلغت (0.000) ، وهي أقل من (0.05) كما تفسره القيمة المحسوبة (22.744)وقيمة (ت) التي تتراوح بين (0.785 – 3.899) لكل بعد منفرد على الآخر. وبالتالي نرفض الفرضية الصفرية ونقبل الفرضية البديلة وهي بأنه يوجد أثر ذو دلالة معنوية لأبعاد إدارة الجودة الشاملة في تحقيق البعد الاقتصادي للتنمية المستدامة بكلية التربية قصر بن غشير من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس بها، وهذا يدل على أن الكلية تسعى من خلال برامجها وأنشطتها بطريقة اقتصادية في توعية المجتمع والبيئة المحيطة بها بأهمية استثمار والاستخدام الامثل لموارد المختلفة والاستفادة منها داخل الكلية وخارجها .

الفرضية الثانية : لا يوجد أثر ذو دلالة معنوية لأبعاد إدارة الجودة الشاملة في تحقيق البعد الاجتماعي للتنمية المستدامة بالكلية من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس بها .

الجدول رقم (7) يبين نتائج اختبار الانحدار المتعدد بين إدارة الجودة الشاملة والبعد الاجتماعي للتنمية المستدامة .

المتغير التابع	ابعاد إدارة الجودة الشاملة	معامل الانحدار	T قيمة	قيمة الدلالة
البعد الاجتماعي للتنمية المستدامة	التزام الإدارة العليا	.401	2.434	.017
	التركيز على العملاء	-.082-	-.437-	.663
	المشاركة الجماعية	.199	1.021	.310
	التحسين المستمر	.144	.668	.506

المتغير التابع	ابعاد إدارة الجودة الشاملة	معامل الانحدار	T قيمة	قيمة الدلالة
معامل الارتباط	**.424**			
معامل التحديد	**.180**			
المحسوبةfقيمة	**5.151**			
قيمة الدلالة الاجمالية	**2.00**			

من الجدول السابق يتبين أن قيمة معامل الارتباط بلغت (0.424) وهذا يدل على وجود علاقة بين الارتباط بين إدارة الجودة الشاملة والبعد الاجتماعي بكلية التربية قصر بن غشير ، ويتضح من الجدول أن أبعاد إدارة الجودة الشاملة تمثل 18%فقط من التغير في البعد الاجتماعي ، والمتمثلة في قيمة معامل التحديد ، بمعني أن أي تغير في أبعاد إدارة الجودة الشاملة تؤدي إلى احداث تغير في البعد الاجتماعي بمقدار(0.082 – 0.401) ، كذلك يوضح الجدول قيمة الدلالة الاجمالية (0.002) وهي أقل من (0.05) كما نوضحه القيمة المحسوبة (5.151) قيمة (ت) التي تتراوح بين (0.437 -2.434) لكل بعد منفرد ، ومن هنا نرفض الفرضية الصفرية ، ونقبل بالفرضية البديلة بأن هناك أثر ذو دلالة معنوية لأبعاد إدارة الجودة الشاملة في تحقيق البعد الاجتماعي للتنمية المستدامة بالكلية من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس ، وهذا يدل على اهتمام الكلية بهذا البعد الاجتماعي باعتبار الانسان جوهر التنمية وهدفها الرئيسي ، وذلك من خلال تقديم الخدمات الاجتماعية ، وتخفيف الفوارق الاجتماعية والاقتصادية بين أفراد المجتمع وهذا يكمن من خلال المناشط والدورات التوعوية التي تقيم بها الكلية داخليا وخارجيا .

الفرضية الثالثة : لا يوجد أثر ذو دلالة معنوية لأبعاد إدارة الجودة الشاملة في تحقيق البعد البيئي للتنمية المستدامة بكلية التربية قصر بن غشير من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس بها.

الجدول رقم (8) يبن نتائج اختبار الانحدار المتعدد بين إدارة الجودة الشاملة والبعد البيئي للتنمية المستدامة .

المتغير التابع	ابعاد إدارة الجودة الشاملة	معامل الانحدار	T قيمة	قيمة الدلالة
البعد البيئي للتنمية المستدامة	التزام الإدارة العليا	-.051	-.447	.656
	التركيز على العملاء	.328	2.535	.013
	المشاركة الجماعية	.120	.898	.372
	التحسين المستمر	.463	3.952	.000
معامل الارتباط	.674			
معامل التحديد	.454			
المحسوبة Fقيمة	19.530			
قيمة الدلالة الاجمالية	0.000			

يوضـــح الجدول رقم (8) أن قيمة معامل الارتباط بلغت (0.674) ، وهذا يدل على وجود ارتباط موجب بين إدارة الجودة الشـــاملة والبعد البيئي بدلالة أبعاد الجودة الشـــاملة في الكلية ، حيث تمثل أبعاد الجودة الشاملة نسبة 45.4% من التغير في البعد البيئي ، والتي تبينه قيمة معامل التحديد ، ويشير معامل الانحدار أن أي تغير في أحدى ابعاد الجودة الشـاملة يؤثر على البعد البيئي بمقدار يتراوح بين (0.051 – 0.463) ، وقد بلغت قيمـة الدلالـة الاجمـالية (0.000) ، وهي أقل من (0.05) ، وهذا كـان واضـــحـا من القيمـة المحســوبة (19.530) وقيمة (ت) (0.447 – 3.952) لكل بعد على انفراد ، ومن هنا نفرض الفرضـية الصـفرية K ونقبل الفرضـية البديلة القائلة بأنه يوجد أثر ذو دلالة معنوية لأبعاد الجودة الشـاملة في تحقيق البعد البيئي للتنمية المسـتدامة بالكلية من وجهة نظر أعضـاء هيئة التدريس بها ، وهذا يرجع لسـعي الكلية في ربط برامجها وأنشطتها بخطط التنمية المستدامة المتعلقة بالبيئة المحيطة ، وكذلك تقديم برامج التوعية الصـــحية وإقامـة ورش العمل والدورة حول مواضـــيع مختلفـة ، والقيام بحملات تطوعية لخدمة البيئة المحيطة.

الفرضـــية الرابعة : لا يوجد أثر ذو دلالة معنوية لأبعاد إدارة الجودة الشـــاملة في تحقيق البعد الأخلاقي للتنمية المستدامة .

الجدول رقم (9) يبين نتائج اختبار الانحدار المتعدد بين إدارة الجودة الشاملة والبعد الأخلاقي للتنمية المستدامة .

المتغير التابع	أبعاد إدارة الجودة الشاملة	معامل الانحدار	Tقيمة	قيمة الدلالة
البعد الأخلاقي للتنمية المستدامة	التزام الإدارة العليا	.088	.801	.425
	التركيز على العملاء	-.167	- 1.326	.188
	المشاركة الاجتماعية	.448	3.442	.001
	التحسين المستمر	.132	1.155	.251
معامل الارتباط	**.531**			
معامل التحديد	**.282**			
قيمة المحسوبةf	**9.232**			
قيمة الدلالة الاجمالية	**0.000**			

يوضح الجدول السابق قيمة معامل الارتباط قد بلغت (0.531) ن وهذا يؤكد على وجود ارتباط إيجابي بين إدارة الجودة الشاملة بكل أبعادها والبعد الأخلاقي بكلية التربية قصر بن غشير ، حيث ان أبعاد الجودة الشـاملة كانت بنسـبة 28.2% من التغير في البعد الأخلاقي والتي تظهر في قيمة معامل التحديد ، وتشـير قيمة الانحدار إلى أي تغير في أبعاد إدارة الجودة الشاملة يؤدي إلى تغير في البعد الأخلاقي بمقدار يتراوح من (0.088 – 0.448) ، كذلك يبين الجدول السـابق قيمة الدلالة الاجمالية فكانت (0.000) وهي أقل من (0.05) كما تبينه القيمة المحسوبة (9.232) وقيمة اختبار (ت) التي تتراوح بين (0.801 – 3.442) لكل بعد على انفراد ، ومن هنا نرفض الفرضـــية الصـــفرية ، ونقبل الفرضـــية البديلة بأنه يوجد أثر ذو دلالة معنوية لأبعاد إدارة الجودة الشـــاملة في تحقيق البعد الأخلاقي للتنمية المســـتدامة بكلية التربية قصـــر بن

غشـير من وجهة نظر أعضـاء هيئة التدريس ، وهذا يرجع إلى تركيز الكلية في أنشـطتها وبرامجها على تشيجيع على نشر ثقافة التسامح والسلام ونبذ العنف في البيئة المحيطة والتمسك بالأخلاق الحميدة ، كذلك يرجع وجود هذا الأثر إلى نشـــر ثقافة تقبل الرأي والرأي الآخر ، واحترام الآخرين ، ومعالجة الكثير من المشكلات بأسلوب تعاوني .

نتائج البحث :

أظهرت المعالجة الإحصـائية مجموعة من النتائج التي أسـهمت في الإجابة عن بعض التسـاؤلات البحثية المتعلقة بموضوع البحث ، وهي على النحو الآتي :

1 – مارسـت كلية التربية بن غشـير أبعاد إدارة الجودة الشـاملة بدرجة جيدة حيث بلغ متوسـط الإجمالي (3.2576) ، وانحراف معياري (0.9377) ، فقد جاء في المرتبة الأولى بعد المشـــاركة الجماعية بأعلى متوسـط حسـابي ثم جاء بعد التزام الإدارة العليا في المرتبة الثانية ، ويليه في المرتبة الثالثة بعد التحسـين المستمر ، وأخيرا بعد التركيز على العملاء ، ويؤكد هذا وجودة المشاركة الفعالة في تحسين الجودة بالكلية ، والتزام من قبل إدارة الكلية بتوفير برامج خاصة بتدريب وتمكين أعضاء هيئة التدريس والموظفين للقيام بمهام تسـاعد في تحسـين الجودة بالكلية ، وأيضـا العمل على تحسـين المدخلات والعمليات والمخرجات بشكل مستمر بما يتماشى مع متطلبات التنمية المستدامة

2- أن مستوى وجود ابعاد التنمية المستدامة بكلية التربية قصـر بن غشير كان جيدا ، وهذا كان من خلال قيمة المتوسط الحسابي الإجمالي (3.0758) وانحراف معياري (0.8787) وهذا اتضح من خلال إجابات المبحوثين .

3 – يوجد أثر ذو دلالة معنوية عند قيمة (0.000) لإدارة الجودة الشاملة في تحقيق التنمية المستدامة بكلية التربية قصر بن غشير من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس بها .

4 – تؤكد نتائج البحث على وجود أثر ذو دلالة معنوية لإدارة الجودة الشـاملة في تحقيق البعد الاجتماعي للتنمية المستدامة من وجهة نظر أعضـاء هيئة التدريس بكلية التربية قصـر بن غشـير ن، وهذا يشـير أن الكلية تقوم بربط مخرجاتها وأنشطتها من خلال الأقسام المختلفة الموجودة بها بمتطلبات التنمية المستدامة ، وذلك بتوفير فرص التعليم والتدريب لأفراد المجتمع.

5 - أيضـا يؤكد البحث على وجود أثر ذو دلالة معنوي لإدارة الجودة الشـاملة في تحقيق البعد الاقتصـاد للتنمية المسـتدامة وهذا ما أكدته إجابات المبحوثين من خلال آرـهم حول هذا البعد ، وأهميته في النهوض بمستوى الكلية والبيئة المحيطة .

6 - يتبين من نتـائج البحث بـأن هناك أثر ذو دلالة معنوية لإدارة الجودة الشـــاملة في تحقيق البعد البيئي للتنمية المستدامة من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس بكلية التربية قصر بن غشير .

7 - كما توضـح نتائج البحث وجود أثر ذو دلالة معنوية لإدارة الجودة الشـاملة في تحقيق البعد الأخلاقي للتنمية المسـتدامة ، وهذا ما تؤكده وجهة نظر المبحوثين من خلال ما تقوم به الكلية من برامج وأنشـطة تتناول العديد من الدورات التوعية حول قضـايا مختلفة متعلقة بنشـر الثقافة التسـامح ونبذ العنف ، وقبول الرأي والرأي الآخر ، وتقبل النقد ، وتحسين المعاملة مع العملاء داخل الكلية وخارجها.

توصيات البحث :

توصي الباحثة بالآتي :

1 – الرفع من مستوى اهتمام إدارات الجامعات والكليات بتطبيق أبعاد إدارة الجودة الشاملة سعيا لتفعيل دورها في تعزيز التنمية المستدامة للبيئة المحيطة بها .

2 – زيادة مساهمة مؤسسات التعليم العالي في توعية البيئة المحيطة بها بأهمية تدوير واستثمار المواد المستهلكة .

3 – ضرورة سعي مؤسسات التعليم العالي إلى تنويع مصادر تمويل البرامج ، والأنشطة التي تقيمها ، وتفعيل علاقات واتفاقيات شراكة حقيقية فاعلة مع مؤسسات المجتمع المحلي .

3 – نشر ثقافة إدارة الجودة الشاملة في كل الكليات ، وأقسامها والعمل على تحديث المناهج التعليمية بما يتماشى مع مفاهيم ، وأهداف التنمية المستدامة .

4 – ربط البحوث والدراسات الجامعية بمشاكل وقضايا التنمية وأبعادها .

5 – العمل على إنشاء قاعدة بيانات حديثة ، وشاملة خاصة بالتعليم الجامعي لتوفير معلومات عن احتياجات قطاعات العمل المختلفة .

6 – تعزيز دور التحسين المستمر في الخدمة التعليمية من حيث التزام الإدارة بتقديم خدمات عالية الجودة ، وتشجيعها للإبداع والابتكار بشكل إيجابي ، وحرصها على التدريب والتعليم المستمر على الأساليب الحديثة الملائمة للتغيير، ورفع كفاءة العاملين .

6 – تنظيم دورات تدريبية للمسئولين على أصول تقييم الأداء ، وتطوير قدرات العاملين بحيث تتناول مفهوم ، وأهداف ومتطلبات إدارة الجودة الشاملة والتنمية المستدامة ، وذلك لتنمية معارفهم ومهاراتهم الوظيفية والتدريسية .

المراجع :

1 –سمير أبيش : تطبيق إدارة الجودة الشاملة داخل مؤسسات التعاليم العالي من أجل تحقيق التنمية المستدامة ، مجلة العلوم الاجتماعية ، جامعة الأغواط ، المجلد 7 ، العدد 28 ، 2018.

2 – اليأس سالم ، أم السعد سراي : نظم تطبيق إدارة الجودة الشاملة في التعليم العالي في ظل التنمية المستدامة ، المؤتمر العربي الدولي السادس لضمان جودة التعليم العالي ، جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا ، خلال الفترة (9- 11 فبراير 2016).

3 – نعمة عبد الرؤوف عبد الهادي منصور : تصور مقترح لتوظيف مبادئ إدارة الجودة الشاملة في المدارس الثانوية بمحافظات غزة ، رسالة ماجستير منشورة ، كلية التربية ، الجامعة الإسلامية ، غزة ، فلسطين ، 2005 .

4 – على أحمد محمد الإدريسي : دورة إدارة الجودة الشاملة في تعزيز التنمية المستدامة لبيئة المنظمات التعليمية اليمنية ، رسالة ماجستير غير منشورة في إدارة الأعمال ، جامعة الاندلس للعلوم والتقنية صناعية ، 2018 .

5 – خديجة أحمد بحيح ، ايمان جاد المولى الفايدي : معوقات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في كلية الآداب بجامعة بنغازي من وجهة نظر الموظفين والموظفات ، المؤتمر الدولي حول ضمان جودة مؤسسات التعليم العالي ، 2021 .

6 – أبو بكر محمود الهوش : إدارة الجودة الشاملة في المجالين التعليمي والخدمي ، دار السحاب للنشر والتوزيع ، القاهرة ، مصر ، 2013 .

7 – أكرم أحمد رضا الطويل : متطلبات إدارة الجودة في التعليم العالي وآثرها في تحقيق الجودة في التنمية المستدامة ، دراسة تحليلية لآراء القيادات الإدارية في جامعة الموصل ، المؤتمر العلمي الرابع لجامعة عدن ، بعنوان جودة التعليم العالي نحو تحقيق التنمية المستدامة المنعقد في اليمن في الفترة (11-13 ، أكتوبر ، 2010 .

8 – صالح محمد الشيخ : الآثار الاقتصادية والمالية لتلوث البيئة ووسائل الحماية منها ، دار إشعاع الفنية للطباعة والنشر ، القاهرة ، مصر ، 2018 .

9 – إلهام شيلي : دور إدارة الجودة الشاملة في تعزيز التنمية المستدامة في المنظمة الاقتصادية ، رسالة ماجستير غير منشورة ، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير ، جامعة عباس ، الجزائر ، 2014 .

10 – عبد الستار العلي : تطبيقات في إدارة الجودة الشاملة ، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة ، عمان ، الأردن ، 2008 .

11 – عمر عقيلي : المنهجية المتكاملة لإدارة الجودة الشاملة ، دار وائل للبشر والتوزيع ، عمان ، الأردن ، 2001 .

12 – عبد الله السنقي : إدارة الجودة الشاملة في المنظمات الإنتاجية والخدمية ، الأمين للنشر والتوزيع ، صنعاء ، اليمن ، 2016 .

13 – مصطفى حامد الحكيم : الجودة الشاملة وامتياز الأعمال ، شركة مطابع السودان للعملة المحدودة ، الخرطوم ، السودان ، 2011 .

14 – جمال ناصر الكميم : تقييم إمكانية تطبيق إدارة الجودة الشاملة بالجامعات الحكومية اليمنية ، مجلة الأندلس للعلوم الإنسانية والاجتماعية ، المجلد (12) ، العدد الثامن ، صادرة عن جامعة الأندلس للعلوم والتقنية ، صنعاء ، اليمن ، 2015 .

15 – سليمان الزبير الخضر : دور مبادئ إدارة الجودة الشاملة في تحقيق التنمية المستدامة في المؤسسات الاقتصادية ، دراسة حالة على شركة جياد الصناعية وبنك فيصل الإسلامي ، رسالة ماجستير غير منشورة جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا ، الخرطوم ، 2018 .

16 – هند الصويعي – صباح المغربي : أثر ممارسة أبعاد إدارة الجودة الشاملة في تحقيق التنمية المستدامة من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس بكلية الآداب والعلوم ، المرج ، جامعة بنغازي ، مجلة آفاق اقتصادية ، كلية الاقتصاد والتجارة ، جامعة المرقب ، العدد (8) ، 2022 .

17 – حسون محمد الحداد : أثر إدارة الجودة الشاملة على التنمية المستدامة في التعليم العالي في العراق ، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعة ، 2014 .

18 – عمر فرج القيزاني : دور الجامعات الليبية في تلبية متطلبات التنمية المستدامة وسبل تفعيله من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس والعاملين فيها ، مجلة جامعة الزاوية ، المجلد الأول ، العدد الثالث ، 2019 .

19 – بغداد كربالي ، محمد حمداني : استراتيجيات التنمية المستدامة في ظل التحولات الاقتصادية والتكنولوجية بالجزائر ، مجلة الإنسانية ، جامعة وهران ، العدد (45) ، 2010 .

20 – نواز عبد الرحمن الهيتي ، حسن إبراهيم المهتدي : التنمية في دولة قطر الإنجازات والتحديات ، اللجنة الدائمة للسكان ، قطر ، 2008 .

21 – سلمان مهنا ، وربدة ديب : التخطيط من أجل التنمية المستدامة ، مجلة دمشق ، مجلد 25 ، العدد (1) ، 2009 .

22 – محمد بن محمد الحربي : متطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في التعليم العالي ، جامعة الملك سعود ، كلية التربية ، قسم الإدارة التربوية ، المملكة العربية السعودية ، 2008 .

21 – رشا محمود بدر : أثر تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة على أداء المؤسسات الأهلية الأجنبية العاملة في قطاع غزة ، رسالة ماجستير منشورة ، كلية التجارة ، الجامعة الإسلامية ، غزة ، فلسطين ، 2009 .