آفاق اقتصادية

Āfāqiqtiṣādiyyaẗ

مجلة علمية دولية محكمة تصدر نصف سنوياً عن
كلية الاقتصاد والتجارة بجامعة المرقب

رقم الإيداع القانوني بدار الكتب الوطنية: 50/2017

E-ISSN 2520-5005

أثر ممارسة أبعاد إدارة الجودة الشاملة في تحقيق التنمية المستدامة من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس بكلية الآداب والعلوم المرج جامعة بنغازي

المؤلفون Authors

د. هند خليفة الصويعي

Dr.hendbarka@yahoo.com

كلية الاقتصاد/ جامعة بنغازي

أ. صباح النزال المغربي

Saidsbah6@gmail.com

كلية الاقتصاد/ جامعة بنغازي

إقتبس هذه المقالة (APA):

Cite This Article:

الصويعي، هند خليفة والمغربي، صباح النزال. (2022). *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. 8[15] 41-68.

أثر ممارسة أبعاد إدارة الجودة الشاملة في تحقيق التنمية المستدامة من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس بكلية الآداب والعلوم المرج جامعة بنغازي

المستخلص

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مستوى ممارسة أبعاد إدارة الجودة الشاملة(التزام ودعم الإدارة العليا – التركيز على العملاء – المشاركة الجماعية – التحسين المستمر) من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس بكلية الآداب والعلوم بالمرج إضافة إلى تبيان أثر ممارسة أبعاد إدارة الجودة الشاملة في تحقيق التنمية المستدامة ، وقامت الباحثتان بتصميم استبانة شملت (47) فقرة لجمع البيانات الأولية من مجتمع الدراسة والبالغ (200) عنصر وتم التركيز من خلال اختيار عينة عشوائية قوامها (132) مفردة من المجتمع البالغ عدده 200 عضو عيئة تدريس، وبلغ عدد الاستمارات المسترجعة الصالحة للتحليل الإحصائي(99) استمارة، وقد استخدم المنهج الوصفي التحليلي بمساعدة برنامج الحزمة الإحصائية (SPSS) لأجل استخلاص النتائج، التي كان أبرزها : هناك أثر ذو دلالة إحصائية لممارسة أبعاد إدارة الجودة الشاملة في تحقيق التنمية المستدامة وأخيراً عرضت الدراسة مجموعة من التوصيات التي قد تسهم في الاهتمام بإدارة الجودة الشاملة وتفعيل دورها في تحقيق التنمية المستدامة بالكلية محل الدراسة.

الكلمات الدالة: إدارة الجودة الشاملة، التنمية المستدامة، كلية الآداب والعلوم.

The effect of practicing the dimensions of total quality management in achieving sustainable development from the perspective of the Faculty members in the College of Arts and Sciences

Abstract

This study aimed to identify the level of practice of total quality management dimensions (Commitment of top management - customer focus - social participation - continuous improvement) from the perspective of the faculty members at the college of Arts and Sciences, Al-Marj University of Benghazi, The study also aimed to identify the impact of the practice of the dimensions of total quality management in achieving sustainable development , The population of the study reached (200), selected by random sampling method with size (132).The number of retrieved questionnaire for valid statistical analysis was (99) form The descriptive analytical was used and analyze the collected by using the (SPSS). The most important of results was: There is was significant impact for dimensions of total quality management in achieving sustainable development .

Finally, the study provided a set of recommendations that may contribute to Attention total quality management and activating its role in achieving sustainable development, of the Faculty under study.

Key Words: total quality management, sustainable development, the Faculty of Arts and Sciences.

1.1 المقدمة:

يواجه العالم اليوم عدة تحديات فرضتها العولمة والمعلوماتية، منها بناء مجتمعات المعرفة، والتنافسية والقيمة المضافة وحماية الملكية الفكرية وتنامي الفرص لمن يمتلك المهارات والقدرات الابداعية وغيرها، مما أدى إلى 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 الاصعدة وعليها السعي إلى تحقيق التنمية المستدامة.**(سالم وسراي،2016)**

ويعتبر قطاع التعليم العالي من القطاعات التي لاقت اهتمامًا كبيرًا في معظم دول العالم وعلى كافة المستويات؛ كونه يلعب دور أساسي في عملية التنمية ورقي الشعوب، الأمر الذي ينعكس على تطور المجتمع والنهوض به نحو الأفضل لمواكبة الرغبات المتجددة التي تظهر في المجتمعات الإنسانية من خلال رفده بالكوادر الفنية المؤهلة علميًا وعمليًا ومن خلال إعداد القيادات للمستقبل وبمختلف المجالات، وتواجه مؤسسات التعليم العالي في الدول العربية تحديات وتعقيدات بالغة الخطورة نشأت عن متغيرات لعبت دورًا كبيرًا في تغير شكل العالم فأوجدت نظامًا عالميًا جديدًا يعتمد العلم والتطور التكنولوجي المتسارع أساساً له، ويستند إلى تقنيات عالية التقدم والتفوق، الأمر الذي لا يدع مجالا للتردد في البدء ببرامج شاملة للتطوير والتحديث تضمن لهذه المؤسسات القدرة على تجاوز مشكلاتها ونقاط الضعف فيها.**(الصرايرة والعساف ،2008)**

وتعد إدارة الجودة الشاملة من المفاهيم الحديثة التي ظهرت نتيجة للمنافسة العالمية الشديدة بين مؤسسات الإنتاج اليابانية و الأمريكية و الأوروبية ، ونظرا للنجاح الكبير الذي حققه هذا النهج الإداري بدأ الاهتمام باستخدامه في مختلف المجالات وأوجد مبررا قويا وميلا شديدا لتطبيقه بالمؤسسات التعليمية في عدة دول ، كونه يسهم بدرجة كبيرة في نجاح هذه المؤسسات وفي تحقيق أهدافها بدون أحداث هدر تربوي، من خلال العمل على تلبية رغبات الطلاب وأولياء الأمور والمجتمع وأعضاء هيئة التدريس حيث أصبح تقويم جودة التعليم العالي على المستوى العالمي جزءاً لا يتجزأ من العملية التعليمية ، كما أصبح شرطاً أساسياً تشترطه جميع هيئات الاعتماد الأكاديمي العالمية.(قادة،2012).

وتأسيسا علي ماسبق ترى الباحثتان أن ظهور الاقتصاد القائم علي المعرفة فرض علي كافة المؤسسات التعليمية ضرورة تطوير أساليب الإدارة التعليمية فيها وتبني نظم التحسين المستمر وتضمين برامج واليات الجودة الشاملة في كل عملياتها بواسطة أهم التقنيات التسييرية الحديثة في تحقيق الاستغلال الأمثل للموارد بصفة مستدامة، وتفعيل المسؤولية الاجتماعية والبيئية للمؤسسة التعليمية ورفد المجتمع بالافراد المؤهلين والقادرين على بناء القدرات التي تسهم في تحليل الأداء الإداري والتشغيلي نحو تحقيق الأهداف التنموية .

2.1 مشكلة الدراسة:

تعاني الجامعات الليبية بطءً شديداً 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 منها 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 علي شهادة الثانوية العامة، ومن هذا المنطلق تأتي

قضية الجودة في الجامعات الليبية ومؤسسات 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، ولما كانت جامعة بنغازي أحد أكبر وأقدم الجامعات على مستوى ليبيا كان لابد من توجيه الاهتمام بها لغرض تحسين جودة مخرجاتها التعليمية والإدارية بما يضمن كفاءة الخريج والإيفاء بمعايير الجودة المقبولة عالميا حيث أظهرت نتائج بعض الدراسات مثل (معيتيق،2015) ودراسة (ابحيح والفايدي,2021) تدني في مستوى جودة الخدمات الإدارية المقدمة من جامعة بنغازي بسبب عدم تبني القيادة العليا لمبادئ الجودة الشاملة وعدم وجود الكادر المؤهل لتطبيق إدارة الجودة الشاملة في إدارة الجامعة علاوة على غياب الآليات المناسبة لتطبيقها وأن هناك معوقات تعيق تطبيق الجودة الشاملة بالجامعة وعليه يمكن بلورة مشكلة الدراسة في التساؤل التالي:

– ما أثر ممارسة أبعاد إدارة الجودة الشاملة في تحقيق التنمية المستدامة من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس بكلية الآداب والعلوم– المرج ؟

3.1 أهداف الدراسة: تهدف الدراسة إلى تحقيق الآتي:

- الوقوف على مدى الالتزام بممارسة أبعاد الجودة الشاملة كفلسفة جديدة تعتمدها المؤسسة التعليمية من أجل تحقيق التنمية المستدامة.
- معرفة مدى توفر أبعاد التنمية المستدامة بكلية الآداب والعلوم بجامعة بنغازي فرع المرج من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس بها.
- التعرف على أثر ممارسة أبعاد إدارة الجودة الشاملة في تحقيق التنمية المستدامة من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس بكلية الآداب والعلوم بجامعة بنغازي فرع المرج .

4.1 أهمية الدراسة: تتضح أهمية الدراسة من خلال ما يلي:

– تكتسب الدراسة أهمية كونها تلقي الضوء على موضوع يتسم بالحداثة والجدية و الذي يشغل العالم اليوم وهو كيفية تحقيق تنمية مستدامة.

– تأتي أهمية الدراسة 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.

– تبرز الدراسة أهميتها من خلال إثرائها للمعرفة العلمية في هذا النوع من الدراسات في مجال العلوم الإنسانية والاجتماعية ومجال العلوم الإدارية بصفة عامة.

– قلة الدراسات التي ربطت بين المتغيرين في البيئة الليبية على حسب علم الباحثتين مما

يفتح مجالات للمهتمين بهذا النوع من الدراسات من خلال المعلومات التي ستوفرها الدراسة.

5.1 فرضيات الدراسة: بناءً على مشكلة الدراسة وأهدافها صيغت الفرضيات التالية :

الفرضية الأولى : لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لممارسة أبعاد إدارة الجودة الشاملة على تحقيق التنمية المستدامة

من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس بكلية الآداب والعلوم جامعة بنغازي فرع المرج ويتفرع منه:

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 محل الدراسة.

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

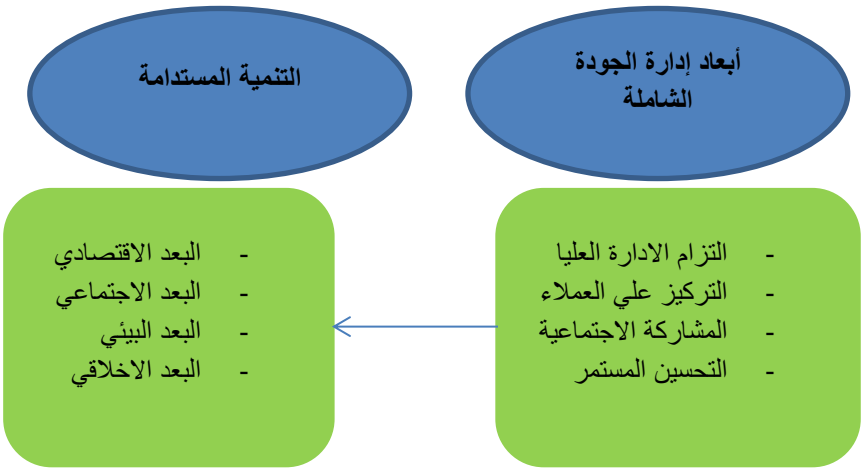
ج: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لممارسة أبعاد ادارة الجودة الشاملة على تحقيق البعد البيئي للتنمية المستدامة من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس بالكلية محل الدراسة.

د. لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لممارسة أبعاد ادارة الجودة الشاملة على تحقيق البعد الاخلاقي للتنمية المستدامة من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس بالكلية محل الدراسة.

6.1 مجتمع وعينة الدراسة: يتألف مجتمع الدراسة من جميع أعضاء هيئة التدريس بكلية الآداب والعلوم بجامعة بنغازي فرع المرج والبالغ عددهم (200)عضو هيئة تدريس بحسب المعلومات المتحصل عليها من مكتب أعضاء هيئة التدريس بالجامعة وتم واختيار عينة عشوائية قوامها (132) مفردة وفق جدول (Krejcie&Morgan1970).

7.1 أداة القياس : تم استخدام الاستبانة كوسيلة لجمع البيانات اللازمة لتحقيق أهداف الدراسة والإجابة على تساؤلاتها.

8.1 نموذج الدراسة



النموذج: من إعداد الباحثتين

ثانيا: الإطار النظري للدراسة والدراسات السابقة

1.2 تقديم:

نال موضوع إدارة الجودة الشاملة نصيباً كبيراً من الاهتمام كونه أحد الأساليب التي يمكن من خلالها الاستجابة للتحديات التي تواجه المؤسسات وتحقق التحول المطلوب، كما تمثل أحد أهم السياسات الهادفة إلى تطوير الأداء،

وتسعى إلى التحسين المستمر وتحقيق أفضل المدخلات والعمليات والمخرجات، وتقديم أفضل الخدمات للمستفيدين . وقد أصبح تطبيق إدارة الجودة الشاملة في التعليم مطلباً ملحاً من أجل التفاعل والتعامل بكفاءة مع متغيرات عصر يتسم بالتسارع المعرفي والتكنولوجي، وتتزايد فيه الصراعات والمنافسات بين الأفراد والجماعات والمؤسسات. فالأخذ بالجودة في التعليم يعد أداة للتنمية والتطور والتقدم يساعد المجتمع على الوفاء بمتطلباته واحتياجاته من الكوادر المتخصصة القادرة على المنافسة.(ابحيح والفايدي ،2021)

2.2 تعريف إدارة الجودة الشاملة : هناك العديد من التعريفات المرتبطة بمفهوم إدارة الجودة الشاملة فقد عرَفها هلال بأنها "المدخل لإدارة الجودة، وتبنى على مشاركة جميع أعضاء المنظمة، ويستهدف النجاح طويل المدى من خلال إرضاء العميل وتحقيق منافع للعاملين في المنظمة". (هلال،2005،ص13).

بينما أشار لها طعيمه(2008،ص12) بأنها مجموعة المعايير والإجراءات التي يهدف تبنيها وتنفيذها إلى تحقيق أقصى درجة من الأهداف المتوخاة للمؤسسة والتحسين المتواصل في الأداء والمنتج وفقاً للأغراض المطلوبة والمواصفات المنشودة بأفضل طرق وأقل جهد وتكلفة ممكنين.

وقد عرفها (أبيش،2018،ص12) بأنها 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.

3.2 مفهوم إدارة الجودة الشاملة في التعليم العالي: تناول العديد من الباحثين مفهوم إدارة الجودة الشاملة في التعليم العالي نستعرض منها ما يلي :

تمثل إدارة الجودة الشاملة في التعليم مدخل فكري وثقافي 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 إدارة الجامعة في البقاء والاستمرار والنمو والتطور

(الطويل وأغا،2010،ص93).

بينما أتفق (Dhlamini,2009,p48) و(المصري،2008،ص93) على تعريف إدارة الجودة الشاملة في مجال التعليم على أنها مجموعة من المعايير والإجراءات التي يهدف تنفيذها إلى التحسين المستمر في المنتج التعليمي.

ويرى بدر(2009،ص37)أن إدارة الجودة الشاملة في التعليم هى عبارة عن 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 وتشجيع السلوك الإداري والتنظيمي الأمثل في الأداء واستخدام الموارد المادية والبشرية بكفاءة وفاعلية.

أما (ربايعة ومنذر،2008:ص 63) فيعرفانها على أنها قدرة الجامعة على تقديم خدمة للمجتمع بمستوى عالٍ من الجودة المتميزة وتستطيع من خلالها الوفاءباحتياجات ورغبات الطلبة وأولياءالأمور.

وترى الباحثتان أن ادارة الجودة الشاملة تمثل مدخل فكري يهدف الي الارتقاء والتطوير والوصول الي مستويات اداء عالية ورفع كفاءة الخدمات الادارية والاكاديمية لتلبية احتياجات ورغبات الاطراف المستفيدة ذات العلاقة بالجامعة

من خلال استخدام ادوات واساليب تسعي لتحقيق التحسين المستمرللمخرجات التي تقدمها الجامعة بما يتماشي مع تحديات سوق العمل.

4.2 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) بينما يرى كل من(حسن وعبود، 2008) و (مجيد، الزيادات،2007) أن أهداف الجودة تتمثل في:

ا- ضمان جودة الخدمات التعليمية المقدمة من حيث طريقة العمل وأداء العاملين.

ب- معرفة نقاط الضعف والعمل على تلافيها مما يظهر نقاط القوة والتركيز عليها.

ج- تقديم المساعدة في تخفيض الهدر في إمكانيات المؤسسة التعليمية من حيث الوقت والجهد والموارد.

د- الحث على التميز وإظهار الإبداع والتميز بالمرونة والقدرة على التكيف ومواجهة التغييرات البيئية المتسارعة.

هـ _ الارتقاء والنهوض بمستوى الطلاب في جميع الجوانب .

و- ضبط وتكوين النظام الإداري في أي مؤسسة تعليمية نتيجة لوضوح الأدوار وتحديد المسؤوليات بدقة.

ز- الرفع من كفاءة الإداريين والأساتذة والعاملين بالمؤسسات الجامعية وزيادة مستوى أدائهم.

ح- زيادة الثقة وتبادل التعاون بين المؤسسات التعليمية والمجتمع.

5.2 آليات تطبيق إدارة الجودة الشاملة ومتطلباتها في التعليم العالي

أشار (الحربي،2008) إلى 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 :

- **أسلوب بحوث العمل و التعليم العملي:** يعمل هذا الأسلوب على تشجيع التعلم عن طريق العمل التعاوني والبحوث العلمية، بإجراء البحوث حول موضوعات التدريس التي يقوم بها أعضاء هيئة التدريس ويشاركهم العاملون بالمؤسسات التعليمية ، إضافة إلى التعليم العملي بحيث من الواجب على الأكاديمي أو الأستاذ الجامعي أن يكون مطلعاً وخبيراً وقادراً على العمل بوصفه معلما ومربياً، وعليه يعتبر اقتران الأسلوبين مع بعضهم البعض هو الحل الأمثل.

- **التقويم الذاتي:** لمعرفة ما إذا كانت المؤسسة أو الجامعة واضحة الأهداف، وما إذا كانت طرق التعليم والتدريس القائمة متماشية مع العصر ومتوافقة معه.

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

- **الاعتماد بنوعيه الأكاديمي والمهني:** وهو الاكثر استخداماً حالياً 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.

وتتفق الباحثتان مع (الفطيمي واخرون،2015) بأن تحقيق الجودة في مؤسسات التعليم العالي يتطلب مراحل وخطوات متتالية بدءً بتوفير المباني الجامعية والمكتبات والمعامل والمختبرات والتمويل اللازم لكافة أنشطة المؤسسة والاهتمام بتحديث وتقويم المقررات التعليمية بشكل دوري لتتناسب مع مقتضيات سوق العمل وحاجات الاجيال 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.

6.2 ابعاد إدارة الجودة الشاملة في التعليم العالي:

أشار(الإدريسي،2018) إلى أن أراء الباحثين اختلفت وتعددت حول عدد المبادئ والأبعاد التي تدعم وجود إدارة الجودة الشاملة في أي منظمة ، إلا أن هناك اتفاق بينهم حول مجموعة منها تتراوح بين ستة إلى ثمانية أبعاد رئيسية تشكل ركائز يمكن أن نؤسس عليها منطق إدارة الجودة الشاملة بمختلف المجالات سواء كانت خدمية أو صناعية، إذ يشير كل من الكميم(2015) ، والطويل وأغا(2010) إلى أن أهم مبادئ إدارة الجودة الشاملة تتمثل في التزام الإدارة العليا، والتركيز على العملاء، والتحسين المستمر، والمشاركة الجماعية، واتخاذ القرارات بناءً على الحقائق، والتعلم والتدريب، ونظام التغذية العكسية، والثقافة التنظيمية الداعمة للجودة، ونظم المعلومات المتطورة ، وفي هذه الدراسة سوف يتم دراسة كل من (التزام الادارة العليا) على اعتبار أن ايمان القيادات بالجامعات بثقافة الجودة ستؤدي إلى نشر ثقافة الجودة ودعم المجهودات المتعلقة بها ، أما (المشاركة الاجتماعية) تأتي من تطبيق الجودة الشاملة بالجامعة يحتاج الى تكاثف جميع الاطراف ذوي العلاقة، بينما(التحسين المستمر) يؤكد على ان كل الانشطة التعليمية والادارية داخل الجامعة يتم تطويرها بشكل مستمر من خلال عمليات التعلم والتدريب والتطوير ويعني(التركيز علي العملاء) الاهتمام بمخرجات الجامعة والمنتج التعليمي والذي بدوره يؤثر علي اهم حلقاتها وهو الطالب والمجتمع وسوق العمل . وبذلك تتفق هذه الابعاد مع تعريف ادوارد ديمنج لمبادئ ادارة الجودة الشاملة حيث عرفها على أنها طريقة الادارة المنظمة (التزام الادارة العليا) التي تهدف الى تحقيق التعاون والمشاركة المستمرة من العاملين بالمنظمة (المشاركة الجماعية) من اجل تحسين السلعة او الخدمة (التحسين المستمر) والانشطة التي تحقق رضا العملاء (التركيز على العملاء) وسعادة العاملين ومتطلبات المجتمع " ويمكن توضيح هذه الابعاد بشيء من التفصيل 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، وإرضاء العاملين 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 ربطاً وثيقاً بأنشطة التخطيط الاستراتيجي، وتصميم المنتج، وتحسين العملية، وفيما يتعلق بالمنظمات التعليمية؛ فإن هناك اختلاف في وجهات النظر حول تحديد العميل فهناك من يرى بأن عميل المنظمة التعليمية هو الطالب، وهناك من يرى بأنه المشغل وسوق العمل، والبعض يرى 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 إدارة 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.وتحسن 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 إنتاج منتجات او تقديم خدمات ذات جودة عالية، وتحقيق رضا العملاء، وتحسين الجودة في جميع أنحاء المنظمة

4- التحسين المستمر: إن التحسين المستمر للعمليات يرتبط ارتباطاً وثيقاً 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.

7.2 مفهوم التنمية المستدامة: ارتبطت التنمية كمفهوم ، بعدة معانٍ وتفسيرات ونظريات من قبل علماء وبحاث مختلفين، حيث ركزت علي القضايا المتعلقة بالبيئة وبمواردها من خلال نقل رأس المال الطبيعي الى الاجيال القادمة وتطور المفهوم وتبلورت خطوطه مع اشتداد تنامي وعي الهيئات والدول والافراد بقضايا البيئة والمجتمع في ستوكهولم (1972) ومع نشر تقرير اللجنة العالمية المعنية بالبيئة والتنمية والمعروفة باسم لجنة برونتلاندي (1987) حيث تم تبني مصطلح التنمية المستدامة بشكل رسمي ودائم والذي عرفها علي أنها" تطوير يلبي احتياجات الجيل الحالي دون المساس بقدرة الأجيال القادمة على تلبية احتياجاتهم الخاصة" (القيزاني، 2019) (Schaefer&Crane, 2005).

1.7.2 تعريف التنمية المستدامة : تُعرَّف التنمية بأنها "عملية تطورية تزداد فيها القدرة البشرية من حيث بدء هياكل جديدة ، والتعامل مع المشكلات ، والتكيف مع التغيير المستمر ، والسعي الهادف والإبداعي لتحقيق أهداف جديدة (Mensah,2019)

ويعرفها(خامرة،2007،ص29) بأنها السعي الدائم لتطوير جودة الحياة الانسانية مع الأخذ في الاعتبار قدرات النظام البيئي الذي يحتضن الحياة وإمكانياتها.

كما تعرف التنمية المستدامة على أنها أنها حالة اجتماعية داخل الدولة ، يتم فيها تلبية احتياجات سكانها من خلال الاستخدام الرشيد والمستدام للموارد والأنظمة الطبيعية(Reyes, G. E. ,2001)

ويرى كل من (الطويل، وأغا2010) بأنها تعني الاستخدام الأمثل لجميع الموارد المتاحة سواءً البشرية أو المالية أو المادية أو المعنوية وغيرها للمستقبل البعيد مع التركيز على حياة أفضل ذات قيمة عالية للأجيال القادمة في الحاضر والمستقبل.

وينظر كل من(Gross&Rotmans,2005,p135-150) إلى التنمية المستدامة بأنها ظاهرة جيليه تتحول من جيل إلى آخر، ولابد أن تحدث عبر فترة زمنية لا تقل عن جيلين ومن ثم فإن الزمن الكافي للتنمية المستدامة يتراوح من (25 إلى 50سنة)، وتشمل الخاصية المشتركة الثانية في مستوى القياس، فالتنمية المستدامة هي عملية تحدث في مستويات عدة تتفاوت بين(محلي، إقليمي، دولي).

2.7.2 أهداف التنمية المستدامة:تسعى التنمية المستدامة من خلال محتواها وآلياتها إلى تحقيق مجموعة من

الأهداف التي يمكن تلخيصها وفق (غنيم؛ أبو زنط،2007) (الحداد،2014) (القيزاتي،2019)فيما يأتي:

– تحقيق نوعية حياة أفضل للسكان: فالتنمية المستدامة تركز على العلاقة بين نشاطات الإنسان والبيئة، وتتعامل مع النظم الطبيعية ومحتواها أنها أساس حياة البشر، وتعمل على تطوير هذه العلاقة لتصبح علاقة تكامل وانسجام.

– تعزيز وعي السكان بالمشكلات البيئية القائمة: وذلك بتنمية إحساسهم بالمسؤولية تجاه بيئتهم وحثهم على المشاركة الفاعلة في إيجاد حلول مناسبة لها، من خلال تفاعلهم في إعداد برامج ومشاريع التنمية المستديمة وتنفيذها ومتابعتها وتقييمها.

– احترام البيئة الطبيعية: التنمية المستدامة تركز على العلاقة بين نشاطات الإنسان والبيئة، وتتعامل مع النظم الطبيعية ومحتواها أنها أساس حياة البشر، وتعمل على تحفيز هذه العلاقة لتصبح علاقة تكامل وانسجام.

– ربط التكنولوجيا الحديثة بأهداف المجتمع: تحاول توعية السكان بأهمية التقنيات المتباينة في مجال التنمية، وكيفية استخدام المتاح والجديد منها في تحسين نوعية حياة المجتمع وتحقيق أهدافه المستهدفة دون أن يحدث عن ذلك مخاطر وآثار بيئية سلبية، أو على الأقل أن تكون هذه المخاطر والآثار مسيطرا عليها وذلك بوجود حلول مناسبة لها.

– إحداث تغيير مستمر ومناسب في حاجات المجتمع وأولوياته

– تحقيق العدالة الاجتماعية للاجيال المتعاقبة والمستقبلية.

– تحقيق الاداء الاقتصادي المستدام والحفاظ علي الموارد الاقتصادية والبيئية معا

– زيادة الدخل القومي الحقيقي وتحسين مستوة المعيشة وتقليل التفاوت في في الدخول والثروات بين الافراد.

3.7.2 أبعاد التنمية المستدامة: قد حددت الامم المتحدة ثلاثة ابعاد اساسية للتنمية المستدامة وهى البعد الاقتصادي والبعد الاجتماعي والبعد البيئي ، أما الدراسة الحالية فهي تتفق مع الابعاد التي حددها (أبيش،2018) في دراسته عن التنمية وهي :

1. البعد البيئي: وهو الاهتمام بإدارة المصادر الطبيعية وهو العمود الفقري للتنمية المستدامة، حيث أن كل تحركاتنا وبصورة رئيسية ترتكز على نوع وكم المصادر الطبيعية على الكرة الارضية وعامل الاستنزاف البيئي هو أحد العوامل التي تتعارض مع مفهوم التنمية المستدامة، لذا نحن بحاجة إلى معرفة علمية لإدارة المصادر الطبيعية لسنوات عدة قادمة من أجل الحصول على طرق منهجية تشجيعية ومترابطة مع البيئة.

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 الانتاج الوطني وتحقيق التقدم والتطوير 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 الديموقراطية وتنظيم النمو السكاني.

4. البعد الاخلاقي : 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 تراعي المنظمة الأخلاق في قراراتها، فهذا يعني أنها تعمل في الاتجاه والطريق الصحيح، وتحقيق العدالة، ونشر ثقافة القبول بالرأي والرأي الآخر.

4.7.2 العلاقة بين التعليم والتنمية المستدامة: بيَن مؤتمر اليونسكو أن للتعليم دور مهم جداً في تحقيق التنمية المستدامة من خلال عدة محاور سنذكرها فيما يلي**(UNESCO,2009,p2-3)**:

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 و المشكلات: مثل آثار الكوارث، وضياع التنوع البيولوجي، وأزمات الغذاء، و انعدام الأمن.

3- التعليم من أجل التنمية المستدامة وثيق الصلة باحتياجات السكان وواقعهم.

4- يستند التعليم من أجل التنمية المستدامة إلى العدالة والإنصاف والتسامح والاكتفاء والمسؤولية والمساواة بين الجنسين، والتلاحم الاجتماعي، والتخفيف من وطأة الفقر.

وأضاف (Schimidt,2010,p25) بأن التعليم يسهم في تحقيق التنمية المستدامة من خلال ما يأتي:

- تنويع أساليب البرامج التعليمية والمفاضلة بينهما على أساس حجم التنمية التي تحققها.
- زيادة مستوى الوعي والفهم لفلسفة التنمية المستدامة بصورتها العامة.
- زيادة مستوى التدريب على آليات تحقيق التنمية المستدامة.
- القدرة على تحسين جودة أساسيات العملية التعليمية.

وترى الباحثاتان 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، فالهدف الرئيسي للجودة الشاملة في العملية التعليمية هو إرضاء الزبون الداخلي المتمثل بالمعلم والطالب والزبون الخارجي المتمثل بأولياء الأمور والمجتمع وسوق العمل بالتحسين المستمر للعمليات التعليمية ، وبشكل عام فإن هناك فروقاً واضحة بين إدارة تعتمد الجودة الشاملة وإدارة لازالت تستخدم الأساليب التقليدية، فمن أجل تحسين جودة التعليم العالي ومخرجاته التعليمية وتخريج طلبة مؤهلين يتمتعون بمواصفات عالية للجودة الشاملة والذي يتطلب أن تسعى الجامعات الليبية الى تحقيقه ، يتطلب أن يكون هناك استعدادا وقبولا من جميع الأطراف المستفيدة. سواءً كانوا عاملين أو أعضاء هيأة تدريس. وهذا يتطلب تغيير اتجاهاتهم جميعا بالقطاع بما يتلاءم مع تطبيق إدارة الجودة الشاملة للوصول إلى ترابط وتكامل عالٍ بين العاملين يمكنهم من العمل بروح الفريق مع الحرص التام والتأكيد على التحسين المستمر للجودة.

8.2 الدراسات السابقة:توجد العديد من الدراسات التي تناولت موضوعات الجودة الشاملة والتنمية المستدامة من عدة جوانب منها :

دراسة (ابحيح والفايدي،2021) هدفت الدراسة التعرف على معوقات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في كلية الآداب بجامعة بنغازي من وجهة نظر الموظفين والموظفات، ولتحقيق أهداف الدراسة استخدمت الباحثتان الاستبانة، ولتحليل بيانات الدراسة استخدمت بعض الوسائل الإحصائية المناسبة، وأظهرت الدراسة في نتائجها أن معوقات

مجال نظم المعلومات الإدارية في المرتبة الأولى، ثم تلاه مجال ثقافة الجودة الإدارية في المرتبة الثانية، في حين جاء نظام الحوافز والمكافآت بالمرتبة الثالثة، أما معوقات مجال المشاركة في اتخاذ القرار فكان في المرتبة الرابعة.

دراسة (الادريسي ،2018) هدفت هذه الدراسة إلى معرفة دور إدارة الجودة الشاملة في تعزيز التنمية المستدامة لبيئة المنظمات التعليمية اليمنية، حيث اشتمل مجتمع الدراسة على جميع المنظمات التعليمية الحكومية والأهلية بالعاصمة صنعاء والبالغ عددها(856)، فيما تمثلت عينة الدراسة بعدد(267) منظمة تعليمية تم اختيارها وفقا للعينة العشوائية المنتظمة، واستُخدمت استمارة الاستبيان كأداة للقياس فيما استخدم برنامج (spss) لتحليل البيانات واستخدم المنهج الوصفي التحليلي المقارن لاستخلاص النتائج والتي كان من أهمها وجود دور ذي دلالة إحصائية لإدارة الجودة الشاملة وأبعادها الفرعية في تعزيز التنمية المستدامة لبيئة المنظمات التعليمية اليمنية ، كما أسفرت النتائج أيضا عن وجود مستوى عال من تحقق التنمية المستدامة في بيئة المنظمات التعليمية اليمنية بوجه عام. وأن مستوى تحقق التنمية المستدامة في بيئة المنظمات التعليمية الأهلية أكبر من مستوى التحقق الحاصل في بيئة المنظمات التعليمية الحكومية.

دراسة (الخضر، 2018) والموسومة بدور مبادئ إدارة الجودة الشاملة في تحقيق التنمية المستدامة في المؤسسات الاقتصادية السودانية "دراسة حالة على شركة جياد الصناعية وبنك فيصل الاسلامي" وهدفت هذه الدراسة للتعرف على دور استراتيجية إدارة الجودة الشاملة في تحقيق التنمية المستدامة في اثنين من المؤسسات الاقتصادية السودانية، ولتحقيق الهدف استخدم الباحث المنهج الوصفي واتبع عدة أساليب احصائية وتوصل الباحث إلى عدة نتائج أهمها أن الدراسة كشفت عن مستوى ممارسة مرتفع لاستراتيجية الجودة الشاملة في المؤسستين محل الدراسة مع زيادة الاهتمام بالبعد البيئي وأظهرت أيضا النتائج وجود علاقة ارتباطية مرتفعة وإيجابية دالة إحصائيا بين استراتيجية الجودة الشاملة وأبعاد التنمية المستدامة .

دراسة(الياس وسراي،2016) هدفت هذه الدراسة إلى تسليط الضوء على أهمية تطبيق مدخل إدارة الجودة الشاملة في قطاع التعليم العالي ودورها في الارتقاء بالمستوى الأكاديمي لكل من الطلاب وأعضاء هيئة التدريس والإداريين في جامعة المسيلى بالجزائر، وكذلك توفير المناخ التنظيمي الملائم للتطوير وتحقيق التنمية المستدامة، وقد توصل الباحث إلى أنه يمكن تحقيق جودة التعليم العالي من خلال أسلوب التعلم العلمي ، وبحوث العمل، والتقويم الذاتي، والاعتماد الاكاديمي والمهني والدراسة الذاتية.

دراسة (معيتيق،2015) هدف الدراسة إلى تطوير إدارة التعليم الجامعي بليبيا في ضوء معايير الجودة الشاملة، وذلك من خلال التعرف على الاتجاهات المعاصرة في تطوير الإدارة الجامعية، والتعرف على مفهوم الجودة الشاملة ومبادئها ومتطلباتها في إدارة التعليم الجامعي من وجهة نظر القياديين في جامعة بنغازي ، وقد استخدمت الدراسة المنهج الوصفي، وأسلوب .SWOT ومن أهم النتائج التي تم التوصل إليها: أن جامعة بنغازي لا تضع خطتها الاستراتيجية وفقاً لدراسة نقاط القوة والضعف أو وفقاً للفرص المتاحة والتهديدات في بيئتها الخارجية، كما أظهرت الدراسة وجود قصور في أساليب الرقابة على أداء تنفيذ الخطط. و أن الجامعة لا تملك توصيفاً وظيفياً للوظائف الإدارية بالجامعة، وأن الجامعة لا تملك معايير محددة في اختيار موظفيها، ولا يتوافر فيها أية وحدة إدارية لمواجهة الأزمات، أو متابعة الخريجين، أو تسويق الخدمات الجامعية ولاتملك الجامعة معايير محددة في اختيار قياداتها الإدارية والأكاديمية، وأظهرت النتائج أيضاً تحقيق الجامعة لفائض سنوي في ميزانيتها، إلا أنها لا تستثمرهُ في تطوير بنيتها التحتية أو تطوير أنشطتها الخدمية والتعليمية.وأن هناك ضعف في نظام التقويم الإداري بجامعة

بنغازي وعجزه عن القيام بوظيفته.

دراسة (شيلي،2014) هدفت هذه الدراسة إلى إيضاح كيفية تحقيق التنمية المستدامة للمؤسسات الاقتصادية باتباع أسلوب استراتيجية الجودة الشاملة كطريق تعبر من خلاله المؤسسة إلى مواكبة كافة المنافسات والتحديات المتعلقة بالتنمية المستدامة وإكساب هذه المنظمات مكانه لمواجهة التحديات الاقتصادية والاجتماعية والبيئية، وتوصلت هذه الدراسة إلى وجود مستوى متوسط لتطبيق استراتيجية الجودة الشاملة في المؤسسة الميناىية في (سكيكدة) بالجزائر مما يعني أن أداء المؤسسة لم يرتقي إلى المستوى المأمول ،كما بينت الدراسة أيضا تطبيق متوسط لأبعاد التنمية في المؤسسة قيد الدراسة، وهذا ما يوضح أيضا أن ثقافة التنمية المستدامة موجودة في المؤسسة وتمارس بشكل متوسط. وأن هناك دور ذو دلالة إحصائية لاستراتيجية الجودة الشاملة في تحقيق أبعاد التنمية المستدامة.

دراسة (الطويل وأغا،2010) سعت الدرسة الى التعرف علي متكلبات ادارة الجودة الشاملة في التعليم العالي ومعرفة اثرها في تعزيز التنمية المستدامة من وجهة نزر القيادات الادارية في جامعة الموصل بالعراق ، وتوضلن الدراسة إلى أن هناك علاقة ارتباط واثر معنوية بين ادارة الجود الشاملة والتنمية المستدامة.

التعليق على الدراسات السابقة:

من خلال العرض المختصر لبعض الدراسات السابقة، يتضح أن هذه الدراسات تتباين في أهدافها ومنهجيتها ومجالات تطبيقها، وتفردت هذه الدراسة عن ماسبق كونها تهدف إلى التعرف على اثر ممارسة ابعاد ادارة الجودة الشاملة على تحقيق التنمية المستدامة في كلية الاداب والعلوم بالمرج من وجهة نظر اعضاء هيئة التدريس واختلفت الدراسة مع الدراسات السابقة في تناولها لأربعة أبعاد من أبعاد إدارة الجودة وكذلك إضافة البعد الاخلاقي للتنمية المستدامة وهو مالم يتم تناوله في اي من الدراسات السابقة كدلك اختلفت من حيث الفترة الزمنية التي اجريت فيها وبالتالي جاءت هذه الدراسة مكملة للنقص في الدراسات التي اجريت في البيئة المحلية والعربية ، وتمت الاستفادة من الدراسات السابقة في صياغة الفرضيات وتحديد الابعاد التي ستجرى عليها الدراسة، ومقارنة نتائجها مع نتائج دراسة الحالية.

ثالثا: الدراسة الميدانية

1.3 منهج الدراسة : انطلاقاً من مشكلة الدراسة وأهدافها فإن المنهج المُتبع هو المنهج الوصفي التحليلي ، الذي يُعنى بوصف الظاهرة في الوقت الراهن وذلك من أجل الإجابة على تساؤلات الدراسة واختبار فرضياتها.

2.3 مجتمع وعينة الدراسة : تكون مجتمع الدراسة من أعضاء هيئة التدريس بكلية الآداب والعلوم المرج جامعة بنغازي وقد تم استخدام أسلوب العينة العشوائية البسيطة لأجل اختيار عينة الدراسة التي بلغ قوامها (132) مفردة من إجمالي (200) عنصر باستخدام جدول (Krejcie&Morgan,1970) ، ووزعت (132) استمارة استبيان، استلم عدد (107) استمارة وتم استبعاد (8) استمارات نظراً لعدم صلاحيتها للتحليل، ليصبح إجمالي استمارات عينة الدراسة الصالحة للتحليل (99) استمارة.

3.3 أسلوب جمع وتحليل البيانات : تم تصميم استمارة الاستبيان وفق الابعاد التي تناولها (الادريسى،2018)، وقد تم توزيع الاستبانة على أفراد عينة الدراسة وتم استخدام مجموعة من الأساليب الإحصائية لأجل تحليلها وكما يلي:

- جداول التوزيعات الإحصائية، لاستخراج المؤشرات الأساسية لوصف الخصائص العامة لعينة الدراسة.
- معامل ألفا كرونباخ (Alpha Cronbach) لاستخراج معدل ثبات متغيرات الدراسة لمعرفة درجة وضوح فقرات

الاستبيان.

– اختبار التوزيع الطبيعي(Skewness) لمعرفة هل أن البيانات تتبع التوزيع الطبيعي أم لا.

– المتوسط الحسابي (Mean) والانحراف المعياري (Standard Deviation)؛ وذلك لتحليل إجابات المبحوثين على محاور الدراسة.

– تحليل الانحدار المتعدد (Multiple regression analysis) لاختبار فرضيات الدراسة.

3.3 ثبات مقياس الدراسة وصدقه : ثبات الاستبانة يعني التأكد من أنها سوف تقيس ما أعدت لقياسه (العساف،429:1995)، حيث تم اختبارها للتأكد من درجة وضوح فقراتها باستخراج معامل ألفا كرونباخ (Alpha Cronbach) للاتساق الداخلي لجميع مقاييس الدراسة، ويوضح الجدول التالي ثبات وصدق مقاييس الدراسة.

جدول رقم (1) نتائج اختبار الثبات والصدق الذاتي لمتغيرات الدراسة

المتغيرات	معامل ألفا كرونباخ للثبات	معامل الصدق الذاتي
إدارة الجودة الشاملة	0.836	0.914
التنمية المستدامة	0.757	0.870

حيث يتضح من الجدول (1) أن معامل الثبات لمتغير إدارة الجودة الشاملة بلغ (0.836) والمكون من (21 فقرة)، بينما لمتغير التنمية المستدامة بلغ (0.757) والمكون من (26 فقرة)، مما يدل على ثبات الأداة، وأن الارتباط بين الإجابات جيد وثابت ومقبول إحصائيًا.

أما صدق استمارة الاستبيان، فيشير إلى مدى الكفاءة التي تتصف بها هذه الأداة البحثية في القياس، بمعنى أن يقيس المقياس الصفات التي صمم لقياسها (بربر،36:2000)، وللتحقق من صدق مقاييس الدراسة قام الباحثان باستخدام طريقة معامل الصدق الإحصائي عن طريق المعادلة التالية : $V = \sqrt{S}$ حيث إن: V : معامل الصدق الذاتي، S : معامل ثبات المقياس. أي أن الصدق الذاتي هو الجذر التربيعي لمعامل الثبات (العساف،429:1995)، وبهذه المعادلة تم حساب صدق المقياس لمتغير إدارة الجودة الشاملة وبلغ (0.914)، ومتغير التنمية المستدامة بلغ (0.870)، وهذا يبرز صدق المقاييس، وأن أسئلة المقياس تقيس ما أعدت لقياسه بالفعل.

– **التوزيع الطبيعي لمتغيرات الدراسة :** قامت الباحثتان باستخدام معامل الالتواء للكشف عن مدى تماثل البيانات للتوزيع الطبيعي ، وتقتضي القاعدة بقبول أن البيانات موزعة توزيع طبيعي إذا كانت أقل من (1) صحيح.

جدول رقم (2) اختبار معامل الالتواء للتوزيع الطبيعي

المقاييس	معامل الالتواء
ادارة الجودة الشاملة	−0.071 -
التنمية المستدامة	-0.225-

يتضح من الجدول رقم(2) أن قيمة معامل الالتواء لمقاييس الدراسة أقل من (1) صحيح، إذًا البيانات تتماثل للتوزيع الطبيعي ومن ثم يمكن اجراء الاختبارات المعلمية وذلك تحقيقا لأهداف الدراسة.

- **مقياس التحليل.**

اعتمدت مقاييس الدراسة على مقياس (Likert Scale) الخماسي لإعطاء الدرجات لكل إجابة في المقياس، موافق تماماً (5)، موافق (4)، محايد(3)، غير موافق(2)، غير موافق تماماً(1)، ولتحديد مستوى كل متغير فقد تم اعتبار كل متغير وسطه الحسابي المرجح (من 1– أقل من 1.80) ضعيف جداً، والمتغير الذي متوسطة الحسابي المرجح (من 1.80 – أقل من 2.60) ضعيف، والذي متوسطة الحسابي المرجح (من 2.60 – أقل من 3.40) متوسط، والذي متوسطة الحسابي المرجح (من 3.40 – أقل من 4.20) مرتفع، والذي متوسطة الحسابي المرجح (من 4.20 – 5) مرتفع جداً .

جدول رقم (3) المعيار المتبع لتفسير مقياس الدراسة

المتوسط المرجح	من 1- أقل من 1.8	من 1.8-أقل من 2.6	من 2.6 –أقل من 3.4	من 3.4 –أقل من 4.2	من 4.2 - 5
التقدير	ضعيف جدا	ضعيف	متوسط	مرتفع	مرتفع جدا

- **تحليل البيانات العامة لأفراد عينة الدراسة:** الجدول رقم (4) يوضح الخصائص العامة لأفراد عينة الدراسة.

جدول رقم (4) الخصائص العامة لعينة الدراسة

الفئة		التكرار	النسبة
النوع	ذكر	68	%68.7
	أنثي	31	%31.3
المؤهل العلمي	ماجستير	60	%60.6
	دكتوراه	37	%37.4
العمر	أقل من35 سنة	22	%22.2
	من 35 إلى45 سنة	46	%46.5
	أكبر من 45 سنة	31	%31.3
الدرجة العلمية	أستاذ	3	%3.0
	استاذ مشارك	7	%7.1
	استاذ مساعد	10	%10.1
	محاضر	43	%43.4
	محاضر مساعد	36	%36.4
مدة الخدمة	أقل من 5 سنوات	23	%23.2
	من 5 إلى اقل من 10 سنوات	49	%49.5
	من 10 إلى اقل من 15 سنة	14	%14.1
	من 15 سنة فأكثر	13	%13.1

يتضح من الجدول رقم (4) أن توزيع أفراد العينة كان لصالح الذكور الذين تتراوح أعمارهم بين (35 – 45 سنة) وهم من حملة المؤهلات العلمية الماجستير، وبدرجة علمية محاضر، ولديهم مدة خدمة بالجامعة من (5 – 10 سنوات) ، ويمكن أن يعزى هذا التوزيع إلى أن اغلب أعضاء هيئة التدريس تأثروا بفترة ايقاف الإيفاد ومن ثم نجدهم في هذا العمر ويحملون مؤهل الماجستير وقد قضوا فترة لابأس بها في الجامعة، أما انخفاض عدد الإناث بالعينة

ربما يعود لعدم تواجدهم بعد انتهاء محاضراتهم بسبب التزاماتهم العائلية، ويعكس تنوع خصائص أفراد عينة الدراسة من حيث النوع والعمر والمؤهل العلمي ومدة الخدمة والدرجة العلمية قدرتهم على إدراك أهداف الدراسة والإجابة على الأسئلة المطروحة في استمارة الاستبانة.

• **تحليل متوسط إجابات أفراد عينة الدراسة على مدى الالتزام بممارسة ابعاد إدارة الجودة الشاملة** يتعلق هذا الجزء بتحليل متوسط إجابات المبحوثين المتعلق بمدى ممارسة ابعاد إدارة الجودة الشاملة بالكلية قيد الدراسة من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس بها، عن طريق مقارنة إجاباتهم على الفقرات من (1 – 21)، وذلك على المقياس الخماسي الذي أعطي الأوزان التالية (موافق بشدة (5)، موافق (4)، محايد (3)، غير موافق (2)، غير موافق بشدة (1) ، حيث تم استخدام المتوسط الحسابي 1* والانحراف المعياري للتحقق من ذلك والموضح بالجدول (4).

حيث وضح الجدول (5) أن قيمة المتوسط الحسابي الإجمالي بلغت (3.2576) بانحراف معياري (.93777) مقارنة مع قيمة المتوسط الفرضي (3) أي أن هناك ممارسة جيدة لأبعاد إدارة الجودة الشاملة بكلية الآداب والعلوم المرج جامعة بنغازي من وجهة نظر المبحوثين.

ويشير ذلك إلى مساعي الكلية لضمان جودة الخدمات التعليمية المقدمة والحث على التميز والمرونة والقدرة على التكيف ومواجهة التغييرات البيئية المتسارعة.

جدول (5) نتائج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لأبعاد إدارة الجودة الشاملة

ابعاد إدارة الجودة الشاملة	المتوسط الحسابي*	الانحراف المعياري	مدى الممارسة
التزام الادارة 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	

*عند متوسط فرضي (3)

جدول (6) إجابات المبحوثين تجاه كل عبارة من عبارات مقياس أبعاد إدارة الجودة الشاملة

ابعاد اجارة الجودة الشاملة	ت	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الممارسة
التزام الإدارة العليا	1	تحرص قيادة الجامعة على وضع رؤية واضحة للجامعة.	3.4949	1.08208	مرتفع
	2	تمتلك الجامعة خطة استراتيجية يساهم الجميع في وضعها.	3.0303	1.06383	متوسط
	3	تمتلك الجامعة رسالة محددة	3.3636	.99442	متوسط
	4	تلتزم الجامعة بدعم تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة.	3.1818	1.15497	متوسط
	5	تضع الجامعة أهدافها الاستراتيجية وفقاً لحاجات ورغبات عملائها	3.1414	1.02031	متوسط

*1 تم استخراج المتوسط الفرضي عن طريق = مجموع الأوزان / عددها = 5+4+3+2+1/5 = 3

التركيز على العملاء	6	تحلل الجامعة حاجات ورغبات عملائها.	3.0303	1.00463	متوسط
	7	تعمل الجامعة على تلبية حاجات ورغبات عملائها.	3.0606	.99814	متوسط
	8	تضع الجامعة بكافة مستوياتها مصلحة العملاء أولا	3.0000	.89214	متوسط
	9	تحرص الجامعة على تقديم خدماتها للعملاء بما يتجاوز توقعاتهم	2.7273	1.01838	متوسط
المشاركة الاجتماعية	10	تشجع الجامعة اعضاء هيئة التدريس العاملين على العمل بروح الفريق الواحد.	3.3131	1.03654	متوسط
	11	تحرص الجامعة على تشكيل فرق عمل متخصصة من اعضاء هيئة التدريس لحل المشكلات التي تواجهها	3.2626	1.03594	متوسط
	12	تمنح الجامعة العاملين واعضاء هيئة التدريس فيها الصلاحيات الكافية للتغيير والتطوير.	3.1313	1.08465	متوسط
	13	تعتبر الجامعة العاملين واعضاء هيئة التدريس عملاء داخليين يشاركون في وضع السياسات والاستراتيجيات.	2.9394	1.01838	متوسط
	14	تشجع الجامعة العاملين فيها على الاشتراك في معالجة بعض المشكلات الاجتماعية.	3.1313	.99639	متوسط
	15	تحرص الجامعة على القيام بورش وندوات علمية لاعضاء هيئة التدريس والعاملين للتدريب على أنظمة الجودة	3.2929	1.09965	متوسط
	16	تعتبر الجامعة تدريب اعضاء هيئة التدريس والعاملين حق من حقوقهم	3.3434	1.06101	مرتفع
التحسين المستمر	17	تهتم الجامعة بالتحسينات المستمرة لبرامجها وأنشطتها المختلفة..	3.3030	1.04447	مرتفع
	18	تتبع الجامعة منهج التحسين المستمر في مدخلاتها التعليمية وعملياتها بما يتوافق مع احتياجات البيئة المحيطة.	3.0606	1.13226	متوسط
	19	توفر الجامعة الموارد اللازمة للتحسين المستمر لأنشطتها	2.9596	1.12412	متوسط
	20	تحرص الجامعة على أن يشمل التحسين المستمر كافة أنشطتها	2.9394	1.12321	متوسط
	21	تضع الجامعة برامج لتطوير وتحسين الخدمات التعليمية.	3.0202	1.12467	متوسط

يتبين من الجدول اعلاه أن معظم عبارات مقياس مستوى ممارسة ابعاد ادارة الحودة الشاملة جاءت متوسطاتها بين متوسطة ومرتفعة وفق مقياس ليكرت الخماسي وهو ذات الامر الذي اكدت عليه النتيجة السابقة والتي تشير إلى مستوى ممارسة متوسط لابعاد ادارة الجودة الشاملة من وجهة نظر المبحوثين.

3.8 تحليل متوسط إجابات أفراد عينة الدراسة على مدى توفر أبعاد التنمية المستدامة: تم تحليل متوسط إجابات المبحوثين المتعلق بمدى توفر أبعاد التنمية المستدامة في الكلية محل الدراسة ، عن طريق مقارنة إجاباتهم على الفقرات من (1 – 26)، وذلك على المقياس الخماسي الذي أعطي الأوزان التالية (موافق بشدة (5)، موافق (4)، محايد (3)، غير موافق (2)، غير موافق بشدة (1)، حيث تم استخدام المتوسط الحسابي والانحراف المعياري للتحقق من ذلك والموضح بالجدول رقم (7).

جدول (7) نتائج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لأبعاد التنمية المستدامة

أبعاد 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	

*عند متوسط فرضي (3)

يتضح من الجدول السابق، أن قيمة المتوسط الحسابي الإجمالي بلغت (3.07) بانحراف معياري (878.) مقارنةً مع قيمة المتوسط الفرضي (3) أن هناك توفر جيد أو متوسط لأبعاد التنمية المستدامة بالكلية محل الدراسة. كما يوضح الجدول من خلال قيمة المتوسط الحسابي والانحراف المعياري مدى توفر أبعاد التنمية المستدامة كلاً على حدى. ويشير ذلك إلى أن هذه الكلية تسعى لتحقيق ونشر ثقافة الاستدامة، من خلال كفاءة وفاعلية مواردها البشرية والمادية، وتقليل المخاطر البيئية الناتجة من الأنشطة المختلفة والتعاون مع أصحاب المصلحة والمجتمع ونشر الأخلاقيات المختلفة من خلال مناهجها أو نشاطاتها العلمية.

ولتأكيد النتائج سيتم عرض المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لاتجاهات المشاركين بالنسبة لكل عبارات المقياس الخاص بتوفر ابعاد التنمية الاستدامة كما مبين بالجدول (8).

جدول (8) إجابات المبحوثين تجاه كل عبارة من عبارات مقياس توافر ابعاد التنمية الاستدامة

ابعاد التنمية المستدامة	ت	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مستوى التوافر
البعد الاقتصادي	1	تدير الجامعة برامجها وأنشطتها بطريقة اقتصادية تساهم في رفاهية البيئة المحيطة.	2.8586	1.12495	متوسط
	2	تشرك الجامعة المجتمع المحيط بها في دعم وتوفير المرافق المختلفة	2.9899	1.11112	متوسط
	3	تحرص الجامعة على تخفيض تكاليف عملياتها دون المساس بالجودة	2.8990	1.09260	متوسط
	4	تحرص الجامعة على الاستخدام الامثل لمواردها المختلفة	3.0707	1.03266	متوسط
	5	تعقد الجامعة اتفاقيات تعاون و شراكة مع منظمات المجتمع الداعمة	3.1212	1.03286	متوسط
	6	تساهم الجامعة في التوعية المجتمعية بأهمية تدوير واستثمار المواد المستهلكة	2.8081	1.05634	متوسط
	7	تحرص الجامعة على إعادة تدوير المواد المستهلكة .	2.7475	1.10050	متوسط
البعد الاجتماعي	8	تحرص الجامعة على توفير برامج التوعية المهنية لعملائها.	3.2929	2.12494	متوسط
	9	تسمح الجامعة للمجتمع المحلي باستخدام مرافقها وإمكانياتها عند الحاجة إليها	3.5354	.81207	مرتفع
	10	تنظر الجامعة إلى التحسين المستمر لجودة خدماتها	3.0808	1.11279	متوسط

			من زاوية التنمية المستدامة		
	11	تحرص الجامعة على مشاركة البيئة المحيطة بها في خطط التنمية المستدامة.	3.0505	1.11001	متوسط
	12	توفر الجامعة برامج توعوية للبيئة المحيطة بها تدعم مفاهيم التنمية المستدامة.	2.9697	1.11990	متوسط
	13	تتضمن خطط الجامعة أهدافاً تتعلق بمسؤوليتها نحو المجتمع.	3.1313	1.08465	متوسط
	14	توفر الجامعة خدمات تعليمية تتناسب مع ذوي الاحتياجات الخاصة	2.9091	1.16138	متوسط
	15	تحرص الجامعة على توفير فرص التعليم للجميع.	3.4242	1.07941	مرتفع
	16	توفر الجامعة برامج دعم ورعاية الموهوبين في البيئة المحيطة بها.	3.0505	1.13725	متوسط
البعد البيئي	17	تربط الجامعة برامجها وأنشطتها بخطط التنمية المتعلقة بالبيئة المحيطة بها لضمان استدامتها واستمراريتها.	3.0505	1.13725	متوسط
	18	تقدم الجامعة برامج التوعية الصحية في البيئة المحيطة.	3.0303	1.15577	متوسط
	19	تنفذ الجامعة حملات تطوعية لخدمة البيئة المحيطة كحملات النظافة والتشجير والحد من التلوث البيئي	2.9899	1.00504	متوسط
	20	تساهم الجامعة في توعية إفراد البيئة المحيطة بأهداف التنمية المستدامة.	3.0707	1.03266	متوسط
البعد الاخلاقي	21	تركز الجامعة في برامجها وأنشطتها على المساواة بين الجنسين.	3.3737	1.14808	متوسط
	22	تلتزم الجامعة بتبني استراتيجيات التعليم التعاوني	3.2222	1.04545	متوسط
	23	تشجع الجامعة على نشر ثقافة التسامح والسلام ونبذ العنف والكراهية في البيئة المحيطة بها.	3.4141	1.03026	مرتفع
	24	تشجع الجامعة ثقافة قبول الرأي والرأي الآخر في البيئة المحيطة بها	3.1414	1.04011	متوسط
	25	تضع الجامعة برامج لتطوير وتحسين الخدمات التعليمية.	3.2323	1.00842	متوسط
	26	تمتلك الجامعة دليلا أخلاقياً واضحاً ومعلناً	3.2929	1.00257	متوسط

يتبين من الجدول السابق أن معظم عبارات مقياس مستوى توافر ابعاد التنمية المستدامة جاءت متوسطاتها في المستوى المتوسط الي المرتفع مقارنة مع المتوسط الحسابي وفق مقياس ليكرت الخماسي وهو ذات الامر الذي اكدت عليه النتيجة السابقة .

- **اختبار فرضيات الدراسة :** في هذا الجزء تم اختبار فرضيات الدراسة بعد التأكد من صدق وثبات متغيرات الدراسة وأن البيانات تتبع التوزيع الطبيعي .

اختبار الفرضية الأولى : لاختبار صحة هذه الفرضية والتي تنص على أنه لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لممارسة أبعاد إدارة الجودة الشاملة على تحقيق التنمية المستدامة من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس بكلية الآداب والعلوم جامعة بنغازي فرع المرج وتم استخدام اختبار الانحدار المتعدد ومدى دلالته المعنوية للتحقق من ذلك والموضح بالجدول رقم (7).

جدول (9): تحليل اختبار الانحدار المتعدد للوقوف على أثر أبعاد إدارة الجودة الشاملة على التنمية المستدامة

المتغير التابع	المتغير المستقلة	معامل الارتباط R	معامل التحديد R Square	قيمة F	قيمة الدلالة Sig	معاملات الانحدار المقدرة β	قيمة t	قيمة الدلالة Sig
التنمية المستدامة	التحسين المستمر	.795[a]	.633	40.448*	0.000	.357	3.907	.000
	التزام الادارة العليا					.387	4.535	.000
	المشاركة الاجتماعية					.387	4.100	.000
	التركيز علي العملاء					-.262-	-2.940-	.004

* معنوية عند مستوى 5%.

يتضح من الجدول أعلاه وجود ارتباط طردي قوي ذو دلالة إحصائية بين أبعاد إدارة الجودة الشاملة والتنمية المستدامة ، حيث بلغ معامل الارتباط (79.5%) عند مستوى دلالة معنوية (0.00)، أيضاً تبين أن قيمة F المحسوبة (40.448) وهى معنوية عند مستوى (0.05) ، كما تُشير النتائج إلى أن معامل التحديد لنموذج أبعاد إدارة الجودة الشاملة حول التنمية المستدامة تُفسّر بنسبة (63.3%) من التباين في تحقيق التنمية المستدامة، بينما (36.7%) من قيمة التغيُرات في التنمية المستدامة تُعزى لمتغيرات أخرى، و تشير 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) لكل بعد على حده، وعليه نرفض الفرض الصفري القائل بأنه لا يوجد أثر ذو دلالة معنوية لأبعاد إدارة الجودة الشاملة على التنمية المستدامة بكلية الآداب والعلوم جامعة بنغازي فرع المرج من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس بها. ونقبل الفرض البديل. وقد تعطي هذه النتيجة مؤشراً لكون هذه الكلية جزء من كليات جامعة بنغازي والتي تسعى جاهدة إلى ربط أهدافها الأساسية لخدمة المجتمع في شتى مجالاته وتخصيص مواردها لتلبية احتياجاته على المدى الطويل من أجل تحقيق الأهداف التنموية المستدامة، وتتفق هذه النتيجة مع ما توصلت إليه كل من دراسة (الادريسي، 2018) ودراسة (الخضر،2018) و(الطويل واغا،2010) بأن هناك علاقة وأثر بين أبعاد ادارة الجودة الشاملة والتنمية المستدامة.

وللوقوف على دلالة هذه الفرضية الرئيسة، تم اختبار الفرضيات الفرعية منها لكل بعد من أبعاد التنمية المستدامة، كما يلي:

– **اختبار الفرضية الفرعية الأولى :** لا يوجد أثر ذو دلالة معنوية لإدارة الجودة الشاملة في تحقيق البعد الاقتصادي للتنمية المستدامة بالكلية محل الدراسة ومن وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس بها.

جدول (10) نتائج اختبار الانحدار المتعدد بين إدارة الجودة الشاملة والبعد الاقتصادي للتنمية المستدامة

المتغير التابع	ابعاد ادارة الجودة الشاملة	معامل الانحدار B	قيمة T	قيمة الدلالة Sig
البعد الاقتصادي التنمية المستدامة	التزام الادارة العليا	.291	2.869	**.005**
	التركيز علي العملاء	-.091-	-.785-	**.434**
	المشاركة الجماعية	.192	1.601	**.113**
	التحسين المستمر	.409	3.899	**.000**
معامل الارتباط R	**.701[a]**			
معامل التحديد R^2	**.492**			
قيمة F المحسوبة	**22.744**			
قيمة الدلالة الإجمالية *	**.000[b]**			

*ذات دلالة عند مستوى 0.05

يتضح من الجدول السابق، أن قيمة معامل الارتباط بلغت (0.701)، وهذا يدل على أن علاقة الارتباط بين إدارة الجودة الشاملة بدلالة أبعادها والبعد الاقتصادي في الكلية المبحوثة جيد، حيث أن أبعاد إدارة الجودة الشاملة تفسر 49 % من التغير الحاصل في البعد الاقتصادي والتي تظهرها قيمة معامل التحديد، وتشير قيمة معامل الانحدار إلى أن أي تغير في أبعاد إدارة الجودة الشاملة بوحدة واحدة يؤدي إلى تغير في البعد الاقتصادي بمقدار يتراوح من (0.091− إلى 0.409) لكل بعد على حده، كما يتضح من الجدول أن قيمة الدلالة الإجمالية Sig بلغت (0.000) وهى أقل من (0.05) كما تفسره قيمة F (22.744) وقيمة T التي تتراوح بين (0.785−3.899) لكل بعد على حده.

وحسب قاعدة القرار نرفض الفرض الصفري ونقبل الفرض البديل القائل بأنه يوجد أثر ذو دلالة معنوية لأبعاد إدارة الجودة الشاملة في تحقيق البعد الاقتصادي للتنمية المستدامة بكلية الآداب والعلوم المرج من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس بها. وربما يشير ذلك إلى أن الكلية تسهم من خلال برامجها وأنشطتها بطريقة اقتصادية في رفاهية البيئة المحيطة كما تسهم في التوعية المجتمعية بأهمية تدوير و استثمار المواد المستهلكة وتحرص على الاستخدام الأمثل لمواردها المختلفة.

– اختبار الفرضية الفرعية الثانية : لا يوجد أثر ذو دلالة معنوية لأبعاد ادارة الجودة الشاملة في تحقيق البعد الاجتماعي للتنمية المستدامة بالكلية محل الدراسة ومن وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس بها.

جدول (11) نتائج اختبار الانحدار المتعدد بين إدارة الجودة الشاملة والبعد الاجتماعي للتنمية المستدامة

المتغير التابع	ابعاد ادارة الجودة الشاملة	معامل الانحدار B	قيمة T	قيمة الدلالة Sig
البعد الاجتماعي التنمية المستدامة				
	التزام الادارة العليا	.401	2.434	**.017**
	التركيز علي العملاء	-.082-	-.437-	**.663**
	المشاركة الجماعية	.199	1.021	**.310**
	التحسين المستمر	.114	.668	**.506**
معامل الارتباط R	**.424[a]**			
معامل التحديد R^2	**.180**			
قيمة F المحسوبة	**5.151**			
قيمة الدلالة الإجمالية *	**2.00**			

*ذات دلالة عند مستوى 0.05

يتبين من الجدول السابق، أن قيمة معامل الارتباط بلغت (0.424)، وهذا يدل على أن هناك علاقة الارتباط بين إدارة الجودة الشاملة بدلالة أبعادها والبعد الاجتماعي في الكلية المبحوثة ، حيث أن أبعاد إدارة الجودة الشاملة تفسر 18 % فقط من التغير في البعد الاجتماعي والتي تظهرها قيمة معامل التحديد، وتشير قيمة معامل الانحدار إلى أن أي تغير في أبعاد إدارة الجودة الشاملة بوحدة واحدة تؤدي لتغير في البعد الاجتماعي بمقدار يتراوح من (0.082− إلى 0.401) لكل بعد على حده، كما يتضح من الجدول أن قيمة الدلالة الإجمالية Sig بلغت (0.002) وهي أقل من (0.05) كما تفسره قيمة F (5.151) وقيمة T التي تتراوح بين (0.437−2.434) لكل بعد على حده.

ووفقاً لقاعدة القرار نرفض الفرض الصفري ونقبل الفرض البديل القائل بأنه يوجد أثر ذو دلالة معنوية لأبعاد إدارة الجودة الشاملة في تحقيق البعد الاجتماعي للتنمية المستدامة بكلية الآداب والعلوم المرج ومن وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس بها.

– **اختبار الفرضية الفرعية الثالثة** : لا يوجد أثر ذو دلالة معنوية لأبعاد إدارة الجودة الشاملة في تحقيق البعد البيئي للتنمية المستدامة بالكلية محل الدراسة من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس بها.

جدول (12) نتائج اختبار الانحدار المتعدد بين إدارة الجودة الشاملة والبعد البيئي للتنمية المستدامة

المتغير التابع	ابعاد ادارة الجودة الشاملة	معامل الانحدار B	قيمة T	قيمة الدلالة Sig
البعد البيئي التنمية المستدامة	التزام الادارة العليا	-.051-	-.447-	.656
	التركيز علي العملاء	.328	2.535	.013
	المشاركة الجماعية	.120	.898	.372
	التحسين المستمر	.463	3.952	.000
معامل الارتباط R	.674a			
معامل التحديد R^2	.454			
قيمة F المحسوبة	19.530			
قيمة الدلالة الإجمالية *	0.000			

*ذات دلالة عند مستوى

يوضح الجدول رقم (12) أن قيمة معامل الارتباط بلغت (0.674)، وهذا يدل على أن هناك ارتباط موجب بين إدارة الجودة الشاملة بدلالة أبعادها والبعد البيئي في الكلية المبحوثة، حيث أن أبعاد إدارة الجودة الشاملة تفسر 45.4 % من التغير في البعد البيئي والتي تظهرها قيمة معامل التحديد، وتشير قيمة معامل الانحدار إلى أن أي تغير في أبعاد إدارة الجودة الشاملة بوحدة واحدة تؤدي لتغير في البعد البيئي بمقدار يتراوح من (0.051− إلى 0.463) لكل بعد على حده، كما يتضح من الجدول أن قيمة الدلالة الإجمالية Sig بلغت (0.000) وهي أقل من (0.05) كما تفسره قيمة F (19.530) وقيمة T التي تتراوح بين (0.447−3.952) لكل بعد على حده.

وحسب قاعدة القرار نرفض الفرض الصفري ونقبل الفرض البديل القائل بأنه يوجد أثر ذو دلالة معنوية لأبعاد إدارة الجودة الشاملة في تحقيق البعد البيئي للتنمية المستدامة بكلية الآداب والعلوم المرج ومن وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس بها.

– **اختبار الفرضية الفرعية الرابعة** : لا يوجد أثر ذو دلالة معنوية لأبعاد إدارة الجودة الشاملة في تحقيق البعد الاخلاقي للتنمية المستدامة بالكلية محل الدراسة ومن وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس بها.

جدول (13) نتائج اختبار الانحدار المتعدد بين إدارة الجودة الشاملة والبعد الاخلاقي للتنمية المستدامة

المتغير التابع	ابعاد ادارة الجودة الشاملة	معامل الانحدار B	قيمة T	قيمة الدلالة Sig
البعد الاخلاقي التنمية المستدامة	التزام الادارة العليا	.088	.801	.425
	التركيز علي العملاء	-.167-	-1.326-	.188
	المشاركة الاجتماعية	.448	3.442	.001
	التحسين المستمر	.132	1.155	.251
معامل الارتباط R		.531[a]		
معامل التحديد R^2		.282		
قيمة F المحسوبة		9.232		
قيمة الدلالة الإجمالية *		0.000		

*ذات دلالة عند مستوى

يوضح الجدول السابق، أن قيمة معامل الارتباط بلغت (0.531)، وهذا يدل على أن هناك ارتباط موجب بين إدارة الجودة الشاملة بدلالة أبعادها والبعد الأخلاقي في الكلية المبحوثة، حيث أن أبعاد إدارة الجودة الشاملة تفسر 28.2 % من التغير في البعد الأخلاقي والتي تظهرها قيمة معامل التحديد، وتشير قيمة معامل الانحدار إلى أن أي تغير في أبعاد إدارة الجودة الشاملة بوحدة واحدة تؤدي لتغير في البعد الأخلاقي بمقدار يتراوح من(0.088− إلى 0.448) لكل بعد على حده، كما يتضح من الجدول أن قيمة الدلالة الإجمالية Sig بلغت (0.000) وهي أقل من (0.05) كما تفسره قيمة F (9.232) وقيمة T التي تتراوح بين (0.801−3.442) لكل بعد على حده.

وحسب قاعدة القرار نرفض الفرض الصفري ونقبل الفرض البديل القائل بأنه يوجد أثر ذو دلالة معنوية لأبعاد إدارة الجودة الشاملة في تحقيق البعد الأخلاقي للتنمية المستدامة بكلية الآداب والعلوم المرج ومن وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس بها.

نتائج وتوصيات الدراسة:

نتائج الدراسة :

1. هناك ممارسة جيدة لأبعاد إدارة الجودة الشاملة في كلية الآداب والعلوم جامعة بنغازي المرج حيث بلغ المتوسط الاجمالي (3.2576) وانحراف معياري(0.9377) ، وجاء بُعد المشاركة الاجتماعية بالمرتبة الأولى بأعلى متوسط حسابي يليه بُعد التزام الإدارة العليا ثم بُعد التحسين المستمر وأخيرا بُعد التركيز على العملاء وهذا يعني أن هناك قدراً من المشاركة الفعالة في تحسين الجودة بالكلية ويوجد التزام فعال من جانب الإدارة العليا بالكلية لتوفير برامج خاصة بتدريب وتمكين أعضاء هيئة التدريس والموظفين لأداء مهام تساعد في تحسين الجودة بالكلية، وأيضاً العمل على تحسين العمليات بشكل مستمر .

2. هناك توفر جيد لأبعاد التنمية المستدامة في الكلية المبحوثة من خلال قيمة المتوسط الحسابي الإجمالي (3.0758) بانحراف معياري (0.8787).

3. يوجد أثر ذو دلالة معنوية عند قيمة (0.000) لإدارة الجودة الشاملة في تحقيق التنمية المستدامة بكلية الآداب والعلوم المرج من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس بها.

4. يوجد أثر ذو دلالة معنوية لإدارة الجودة الشاملة في تحقيق البعد الاقتصادي للتنمية المستدامة بكلية الآداب والعلوم المرج من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس بها من خلال استثمار نتائج البحث العلمي للمحافظة على الموارد الاقتصادية.

5. يوجد أثر ذو دلالة معنوية لإدارة الجودة الشاملة في تحقيق البعد الاجتماعي للتنمية المستدامة بكلية الآداب والعلوم المرج ومن وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس بها، وهذا يؤشر لقيام هذه الكلية من خلال أقسامها المختلفة بربط مخرجاتها التعليمية وأنشطتها البحثية بجوهر التنمية الجماعية من خلال منح فرص التعليم والتدريب لأفراد المجتمع بالإضافة إلى تقديم الخدمات الاجتماعية الرئيسية إلى كلّ الأطراف ذات العلاقة.

6. يوجد أثر ذو دلالة معنوية لإدارة الجودة الشاملة في تحقيق البعد البيئي للتنمية المستدامة بكلية الآداب والعلوم المرج ومن وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس بها .

7. يوجد أثر ذو دلالة معنوية لإدارة الجودة الشاملة في تحقيق البعد الأخلاقي للتنمية المستدامة بكلية الآداب والعلوم المرج ومن وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس بها .

توصيات الدراسة :

1. نشر ثقافة إدارة الجودة الشاملة في كل كليات الجامعة وأقسامها والعمل على تحديث المناهج التعليمية بما يتماشى مع مفاهيم وأهداف التنمية المستدامة.
2. زيادة الربط بين أهداف الجامعة وغاياتها بمفاهيم التنمية المستدامة.
3. ربط البحوث والدراسات الجامعية بمشاكل وقضايا التنمية خاصة البعدين البيئي والاخلاقي.
4. العمل على إنشاء قاعدة بيانات حديثة وشاملة خاصة بالتعليم الجامعي لتوفير معلومات عن احتياجات قطاعات العمل المختلفة بالمجتمع .

5. العمل على تنظيم المؤتمرات والندوات والدورات والتي تهدف إلى التوعية بأهمية المحافظة على كافة الموارد وتحفيض الهدر لأدني حد ممكن من أجل المحافظة على حقوق الأجيال القادمة.

قائمة المراجع

أولا: المراجع العربية

1. ابحيح، خديجة احمد،ايمان جاد المولى الفايدي(2021) ،معوقات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في كلية الآداب بجامعة بنغازي من وجهة نظر الموظفين والموظفات،المؤتمر الدولي 2021م حول ضمان جودة مؤسسات التعليم العالي

2. أبيش، سمير (2018)، تطبيق إدارة الجودة الشاملة داخل مؤسسات التعليم العالي من أجل تحقيق التنمية المستدامة، مجلة العلوم الاجتماعية، جامعة الاغواط، المجلد7،العدد28،ص ص249-262.

3. الادريسي، علي أحمد(2018)، دور إدارة الجودة الشاملة في تعزيز التنمية المستدامة لبيئة المنظمات التعليمية اليمنية، رسالة ماجستيرغير منشورة في إدارة الاعمال، جامعة الاندلس للعلوم والتقنية، صنعاء.

4. بدر، رشا محمود(2009)، أثر تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة على أداء المؤسسات الأهلية الأجنبية العاملة في قطاع غزة، رسالة ماجستير منشورة، كلية التجارة ، الجامعة الاسلامية، غزة فلسطين.

5. البنا، رياض رشاد(2006)، إدارة الجودة الشاملة فالتعليم، المؤتمر التربوي العشرون، التعليم الابتدائي: جودة شاملة ورؤية جديدة من 20-21 يناير2006م، مصر.

6. الحداد، حسون محمد(2014)، أثر إدارة الجودة الشاملة على التنمية المستدامة في التعليم العالي في العراق، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعة، العدد الخاص بالمؤتمر العلمي المشترك،ص ص 283-313.

7. الحربي، محمد بن محمد(2008)، متطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في التعليم العالي، جامعة الملك سعود، كلية التربية، قسم الادارة التربوية، المملكة العربية السعودية.

8. حسن، سحر عباس؛ عبود، رشا عباس(2008)،" إمكانية تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في جامعة كربلاء"، المجلة العراقية للعلوم الإدارية والاقتصاد جامعة كربلاء، العدد(22)،المجلد(6)، ص ص225-235.

9. الخضر، سليمان الزبير (2018)، دور مبادئ إدارة الجودة الشاملة في تحقيق التنمية المستدامة في تحقيق التنمية المستدامة في المؤسسات الاقتصادية السودانية-دراسة حالة على شركة جياد الصناعية وبنك فيصل الإسلامي، رسالة ماجستيرغير منشورة جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا، الخرطوم.

10. زرنوح، ياسمينة (2006)،إشكالية التنمية في الجزائر: دراسة تقييميه، رسالة ماجستير منشورة، قسم التخطيط، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر.

11. سالم، الياس، سراي أم السعد(2016): نظم تطبيق إدارة الجودة الشاملة وآلياتها في التعليم العالي في ظل التنمية المستدامة، المؤتمر العربي الدولي السادس لضمان جودة التعليم العالي، ص ص 375-383، جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا خلال الفترة 9-11 فبراير 2016، .

12. شيلي، إلهام(2014). دور استراتيجية الجودة الشاملة في تحقيق التنمية المستدامة في المؤسسة الاقتصادية

"دراسة ميدانية في المؤسسة المينائية بسكيكدة، رسالة دكتوراه غير منشورة في علوم التسيير تخصص– إدارة الاعمال الاستراتيجية، كلية العلوم الاقتصادية– جامعة فرحات عباس سطيف، الجزائر.

13. الصرايرة، خالد احمد، العساف، ليلي(2008): إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي بين النظرية والتطبيق، المجلة العربية لضمان جودة التعليم الجامعي،العدد1، ص ص 1–46.

14. طعيمه، رشدي، وآخرون(2008).الجودة الشاملة في التعليم بين مؤشرات التميز ومعايير الاعتماد، دار المسيرة للنشر، عمان :الاردن،ط2.

15. الطويل، أكرم أحمد رضا؛ أحمد عوني،(2010)، متطلبات إدارة الجودة في التعليم العالي وأثرها في تحقيق الجودة في التنمية المستدامة، دراسة تحليلية لآراء القيادات الادارية في جامعة الموصل، المؤتمر العلمي الرابع لجامعة عدن، جودة التعليم العالي نحو تحقيق التنمية المستدامة المنعقد في اليمن في الفترة (11–13 أكتوبر 2010)

16. العساف، صالح بن حمد (1995)، المدخل إلى البحث في العلوم السلوكية، مكتبة العبيكان : الرياض، السعودية.

17. غنيم، عثمان محمد؛ أبو زنط، ماجد(2007)، التنمية المستديمة فلسفتها وأساليب تخطيطها وأدوات قياسها، دار صفاء للنشر و التوزيع: الاردن.

18. قادة, يزيد (2012), واقع تطبيق إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم الجزائرية دراسة تطبيقية على متوسطات ولاية سعيدة،رسالة ماجستيرغير منشورة، جامعة بوبكر بالقايد، الجزائر.

19. القيزاني، عمر فرج(2019)، دور الجامعات الليبية في تلبية متطلبات التنمية المستدامة وسبل تفعيله من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس العاملين فيها،مجلة جامعة الزاوية، المجلد الأول – العدد الثالث، ص ص 1–36.

20. الكميم، جمال ناصر(2015)، تقييم إمكانية تطبيق إدارة الجودة الشاملة بالجامعات الحكومية اليمنية، مجلة الاندلس للعلوم الانسانية والاجتماعية،المجلد12، العدد الثامن، صادرة عن جامعة الاندلس للعلوم والتقنية، صنعاء.

21. مجيد، سوسن شاكر؛ الزيادات، محمد عواد(2007).إدارة الجودة الشاملة تطبيقات في الصناعة والتعليم،(دار صفاء: عمان).

22. المصري، مروان وليد سليمان،(2007)، "تطوير الأداء الاداري لرؤساء الاقسام الاكاديمية بالجامعات الفلسطينية في ضوء مبادئ إدارة الجودة الشاملة "، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التربية الجامعة الاسلامية غزة فلسطين.

23. معيتيق، مصطفى محمد محمد(2015)، تطوير إدارة التعليم الجامعي بليبيا في ضوء معايير الجودة الشاملة – دراسة حالة في جامعة بنغازي،رسالة ماجستير، كلية الدراسات العليا للتربية، جامعة القاهرة.

24. هلال، محمد عبدالغني(2005)، إدارة الجودة الشاملة في التعليم والتدريب،ط3، موسوعة الدريب، مركز تطوير الأداء والتنمية، مصر.

ثانيا: المراجع الأجنبية:

Dhlamini, Joseph .Thabang,(2009),” The role of integrated quality management system to measure and improve teaching and learning in south African further education and training sector” PHD thesis Unpublished ,education management, university of south Africa, south Africa.

Gross kurth ,J ,and J.ROTMANS,(2005),”the scene modle :getting grip on sustainable.

Huang ,f ,postiglion ,G ,Shin .J .C.,(2015).Mass .Higher Education Development in East Asia. Spring, Singapore, strategy, quality, and challenges, Knowledge studies in higher education, v. 2.

Mok,K.H.,(2014).Internationalization of higher Education in East Asia, Trends of student mobility and Impact in Education Governance. Rout ledge, London.

Schimidt,H.G,(2010),”sustainability.in higher education an explorative approach.on sustainable behavior in two universities”,PHD. THESIS ,Unpublished, Rotterdan-University.

UNESCO. world conference on education for sustainable ,development(2009),31march-2april),boon , Germany.

Mensah, Justice(2019), Sustainable development: Meaning, history, principles, pillars, and implications for human action: Literature review, , Cogent Social Sciences, 5

Reyes, G. E. (2001). Four main theories of development: modernization, dependency, word-system, and globalization. Nómadas. Revista Crítica de Ciencias Sociales y Jurídicas, University of Pittsburgh, USA, 4(2), 109–124.

Schaefer, A., & Crane, A. (2005). Addressing sustainability and consumption. Journal of Macromarketing, 25(1), 76–92.