



## استراتيجية الجودة الشاملة كركيزة لتجسيد التنمية المستدامة في مؤسسات التعليم العالي بفلسطين

رشاد حماد حماد

### المجلة العلمية المستقبل الاقتصادي

Classe  
**B**

ديسمبر 2021 المجلد 9- العدد 01.

الصفحات من 118 الى 141

E-ISSN 2676-2218

P-ISSN 2352-9660

المقال متوفر على الرابط التالي:

\*\*\*\*\*

<https://www.asjp.cerist.dz/en/PresentationRevue/583>

\*\*\*\*\*

للاستشهاد بهذا المقال

رشاد حماد حماد (2021)، " استراتيجية الجودة الشاملة كركيزة لتجسيد التنمية المستدامة في مؤسسات  
التعليم العالي بفلسطين "، *المجلة العلمية المستقبل الاقتصادي*، المجلد 9. العدد 01، ص. 118-141

## استراتيجية الجودة الشاملة كركيزة لتجسيد التنمية المستدامة في مؤسسات التعليم العالي بفلسطين

### The Total Quality Strategy as a pillar to embody sustainable development in higher education institutions in Palestine

رشاد حماد حماد  
جامعة القدس المفتوحة (فلسطين)  
[rashad79h@hotmail.com](mailto:rashad79h@hotmail.com)

تاريخ القبول: 2021/09/12.

تاريخ الارسال 2021/08/03

الملخص : هدفت الدراسة التعرف على مستوى استراتيجية الجودة الشاملة كركيزة لتجسيد التنمية المستدامة في مؤسسات التعليم العالي بفلسطين، واستخدمت الدراسة الاستبانة كأداة رئيسية لجمع المعلومات لهدف التحقق من مدى معرفة مستوى استراتيجيات الجودة الشاملة ومستوى التنمية المستدامة، وتكونت عينة الدراسة من (200) من العاملين في جامعة الأقصى في قطاع غزة، وأظهرت نتائج الدراسة ما يلي: أن مستوى استراتيجيات الجودة الشاملة وزنها النسبي (73.8%)، وهو مستوى متوسط، وأن مستوى التنمية المستدامة وزنها النسبي (76.5%)، وهو مستوى متوسط، وأن معامل الارتباط بيرسون بين استراتيجيات الجودة الشاملة والتنمية المستدامة يساوي (0.79) وهو معامل ارتباط طردي، ولا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في استراتيجيات الجودة الشاملة تبعاً لمتغير (نوات الخبرة والمؤهل العلمي)، ولا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في التنمية المستدامة تبعاً لمتغير (سنوات الخبرة والمؤهل العلمي) لجميع الأبعاد.

الكلمات الدالة: القيادة الخادمة – التنمية المستدامة.

تصنيف جال: 120

**Abstract:** This study aims to identify the level of the Total Quality Strategy as a pillar for the embodiment of Sustainable Development in Higher Education institutions in Palestine. The researchers used descriptive analytical approach. The main tool for data collection used by the researchers was the questionnaire in order to verify the extent of knowledge about Total Quality Strategies and the level of Sustainable Development. The study sample consisted of (200) employees at Al-Aqsa University in Gaza Strip. Where the results of the study showed the following; The level of Total Quality Strategies has a relative weight of (73.8%), which is considered an average level, while the level of Sustainable Development showed a relative weight of (76.5%), which is also an average level, and that the Pearson correlation coefficient between Total Quality Strategies and Sustainable Development equals (0.79) which is considered as a direct correlation coefficient. The results also showed that there are no statistically significant differences in Total Quality Strategies according to the variables (years of experience and educational qualification), in addition, there are no

statistically significant differences in Sustainable Development according to the variables (years of experience and educational qualification) for all dimensions..

**Key words:** Total Quality Strategy ; Sustainable Development; Higher Education Institutions..

**JEL classification:** I20;

## 1. مقدمة.

تعد إستراتيجية إدارة الجودة الشاملة إحدى الأساليب والطرق الإدارية التي تتبعها المنظمات لمواجهة تحديات البيئة المحيطة، لكونها تركز على ضرورة التطوير والتحسين لمستويات الأداء من خلال بناء الثقافة التنظيمية التي تجعل كل عامل يدرك أن الجودة بالمدخلات والعمليات والمخرجات هي هدف رئيسي.

حيث طبقت المؤسسات استراتيجية إدارة الجودة الشاملة كنظام أو فلسفة قائمة على مجموعة من المبادئ التي ركزت بشكل مباشر على كل من رضا الزبائن وعمليات التحسين المستمر لكي تتغلب وتواجه كل من هذه التحديات، وكذلك مواجهة وتلبية الطلب المتزايد على الخدمات والمنتجات ذو الجودة العالية.

حيث كان التحسين المستمر يشمل كافة الأنشطة والعمليات التي تمارسها المنظمة، وكذلك التركيز على العملاء في مختلف الأقسام والتركيز على عنصر المرونة، والقيام بالأشياء والمهام المطلوبة بشكل الصحيح من المرة الأولى وذلك من خلال كافة الوسائل والأدوات الرئيسية التي تستعين بها إدارة المنظمة لكي تواجه تلك التحديات (Garvin, 2014,p: 23). الموارد البشرية تعتبر من أهم الأصول التي تمتلكها المؤسسات وعنصراً مهماً من مواردها، بل أهم مورد والأكثر تأثيراً في الإنتاجية، والتي بتوافرها يمكن تحقيق أهداف المؤسسة، لذلك يتوجب على تلك المؤسسات أن تراعي عند استخدام مواردها البشرية الفائدة والكلفة التي يمكن أن تتحقق عند الحصول عليها، وقد أوجدت هذه التغيرات مفاهيم جديدة متعلقة بجودة الخدمات المقدمة.

الموارد البشرية دفعت المؤسسة إلى تطوير خدماتها التي تقدمها من خلال اعتماد مفهوم إداري حديث تستطيع من خلاله تحقيق الكفاءة والتميز في الأداء، ومن المعلوم أن الموارد البشرية هي الركيزة الأساسية في العمليات الإنتاجية لا بد أن تبدأ بها المنظمة لتحقيق تغيير يضمن لها التطوير والاستمرار. (Evans& Lindsay, 2014,P: 85).

كما أن متطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة، تنعكس على الأداء الإداري للمنظمات، وخاصة تلك التي تحتاج إلى ربط فعال بين النظام الإداري، أو النظام الإنتاجي، أو الخدمي،

وذلك لضمان كفاءة العمليات من خلال التكامل والاستخدام الأمثل للوقت والمواد، مع تحديد واضح لخطوط السلطة والمسئوليات، والواجبات المحددة مع الإدارات والأقسام والأفراد، وذلك لتحقيق نظام اتصال فعال ديناميكي لا يعتمد فقط على إنجاز العمل، بل يتجاوزه نحو التحسين المستمر. (Kaplan,D.Norton, 2001: 54)

وتعتبر التنمية المستدامة كوسيلة ورؤية جديدة للتغلب على المشكلات البيئية ومرحلة ترفض الحدثة بعقودها المتعثرة مع التنمية وتدعو للعودة إلى مرحلة التوافق مرى أخرى مع الطبيعة القائمة على الخصوصية التاريخية لكل مجتمع، والتي تكتسب دلالتها الحقيقية على التقدم وفق قضية اخلاقية وانسانية اتجاه اجيال الحاضر والمستقبل.

لذلك كان من الأهمية ايجاد رادع ذاتي ينبع من داخل الأنسان، وتنمية هذا الرادع الداخلي هذه القناعة الذاتي لحماية البيئة، بتطوير القدرات وتزويد الأفراد بالمعارف والخبرات والمهارات الضرورية، وسلوكيات قوامها الإحساس بالمسؤولية إزاء البيئة بجميع جوانبها الطبيعية والاقتصادية والاجتماعية الأمر الذي يجعل التنمية المستدامة كأداة لنشر المعرفة وعنصر مكمل ضمن اسهامات الجزء لكل حيث ترجم هذا الاهتمام بإعادة توجيه التنمية بشكل متكامل وكعملية مستدامة ( الشمري، 2018: 90)

وإن التعليم من أجل التنمية المستدامة ينطوي بطبيعته على فكرة تنفيذ مجدية محلية وملائمة ثقافياً، ولا بد من جميع برامج التنمية المستدامة أن تراعي الظروف البيئية والاقتصادية والمجتمعية السائدة على الصعيد المحلي، ومن ثم فإن التعليم من أجل التنمية المستدامة سيتخذ أشكالاً عديدة حول العالم، ونظراً لأن لكل مكان ظروف وقضاياها البيئية والاجتماعية والاقتصادية الخاصة به، لذلك فإن التعليم من أجل التنمية المستدامة ينبغي أن يصاغ محلياً بدلاً من أن يستورد (Unesco, 2006).

وأكد سكوت وغوف (Scott& Gough, 2003) أنه ينبغي ألا ينظر للاستدامة على أنها نتيجة محددة مسبقاً في تحقيقها، بل ينبغي عدها وسيلة للعيش وطريقة لتعلم الخبرات والممارسات البيئة المختلفة، وأن الإنسان هو هدف التنمية وغايتها، وهو في الوقت نفسه واسطتها وأدائها، وأي تنمية لا تجعل طاقات الإنسان المورد الأول الأساسي لها هي تنمية مكتوب لها الفشل لأنها ليست إقامة مشاريع أو منشآت أو مصانع أو مؤسسات، أو زيادة في إنتاج السلع فحسب، وإنما هو استثمار للطاقات البشرية.

ومن خلال الاطلاع على أدبيات الدراسة تبين للباحث أنه يوجد مجموعة من الدراسات والأبحاث التي تناولت الجودة الشاملة وتحقيق التنمية المستدامة مجموعة منها دراسة ( الجعفري والعض، 2019) تناولت هذه الدراسة أثر تدريب العاملين على نظم إدارة الجودة الشاملة في تحسين أداء خدمة التعليم الجامعي، وقد أجريت الدراسة على جامعتي الخرطوم والسودان للعلوم والتكنولوجيا. وتمثلت مشكلة الدراسة في إهمال الجوانب النوعية لنظام التعليم العالي والتركيز على وظيفة التدريس دون الجانب الإداري. والنقص في الكوادر المؤهلة مما أدى الي تدني الخدمة وجودة مخرجات التعليم الجامعي. وتأتي أهمية الدراسة في معرفة أهمية الكادر البشري المؤهل وخاصة في التعليم الجامعي واستراتيجيات تحسين الأداء ومواجهة التغيير المستمر. وتطوير وتحسين عناصر ضمان الجودة مما يدعم دور المسؤولين الإداريين والتربويين في تحقيق أهداف الجامعة. تهدف الدراسة الي معرفة مدى الاهتمام بتدريب وتأهيل (أعضاء هيئة التدريس والإداريين) لتحقيق مستوى عالي الجودة. ولتحقيق الهدف تناولت الدراسة فرضيتين: الاهتمام بتأهيل الأستاذ الجامعي لتطبيق الجودة يؤدي الى تحسين أداء خدمة التعليم العالي - الاهتمام بتدريب الاداريين على الجودة يؤدي الى تحسين الأداء، استخدم في الدراسة المنهج الوصفي التاريخي وتم تحليل البيانات منطقيا وخلصت الدراسة الي عدد من النتائج، (SPSS) احصائيا باستخدام برنامج والتوصيات. ودراسة (الخصر، 2018): هدف هذا البحث للتعرف على دور استراتيجية إدارة الجودة الشاملة في تحقيق التنمية المستدامة في اثنين من المؤسسات الاقتصادية السودانية شركة جياذ للسيارات وبنك فيصل الإسلامي السوداني. ولتحقيق الهدف استخدم الباحث المنهج الوصفي، كما استخدم الاستبانة كأداة لجمع البيانات، تكون مجتمع البحث من منسوبي شركة جياذ للسيارات وبنك فيصل الإسلامي السوداني، وتم استطلاع آراء عدد 70 فرداً من أفراد عينة البحث، المنسبين إلى شركة جياذ للسيارات عددهم (38) و المنسبين لبنك فيصل الإسلامي السوداني عددهم(32) فرداً على التوالي كعينة ممثلة لهذا المجتمع، اتبع الباحث عدة أساليب إحصائية منها الارتباط والانحدار الخطي مستخدماً برنامج التحليل الإحصائي SPSS. لاختبار صحة الفرضيات وهي: مستوى ممارسة استراتيجية الجودة الشاملة ضعيف في المؤسسات محل الدراسة ومستوى ممارسة أبعاد التنمية المستدامة ضعيف في المؤسسات محل الدراسة وهناك علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى الثقة (0.05) بين إستراتيجية الجودة الشاملة و أبعاد التنمية المستدامة في المؤسسات محل الدراسة، لا

توجد فروق ذات دلالة احصائية لتطبيق المؤسستين لاستراتيجية الجودة الشاملة في تحقيق التنمية المستدامة عند مستوى الثقة (0.05) من أهم النتائج التي توصل إليها الباحث: كشفت النتائج عن مستوى ممارسة مرتفع لاستراتيجية الجودة الشاملة في المؤسستين محل الدراسة، بينت النتائج أن مستوى تطبيق أبعاد التنمية المستدامة مرتفع في المؤسستين محل الدراسة مع زيادة الاهتمام بالبعد البيئي وأظهرت النتائج وجود علاقة ارتباطية مرتفعة وإيجابية دالة إحصائياً بين استراتيجية الجودة الشاملة و أبعاد التنمية المستدامة وأوضحت النتائج وجود فروق ذات دلالة إحصائية لتطبيق المؤسستين لاستراتيجية الجودة الشاملة في تحقيق التنمية المستدامة لصالح بنك فيصل الإسلامي. وتوصي الدراسة بتبني نماذج وأساليب لتطبيق وتحسين الجودة الشاملة في المؤسسات الاقتصادية وإعتماد الجودة الشاملة في الاستراتيجية العامة للمؤسسة لتحقيق التنمية المستدامة ووضع هيكل تنظيمي مرن للمؤسسة حتى يمكنها من تنفيذ برنامج إدارة الجودة الشاملة، تطبيق إدارة الجودة الشاملة يمكن المؤسسة من تحقيق مركز ريادي ويحقق ميزة تنافسية في السوق المحلي والعالمي وضرورة تطبيق المعايير الاقتصادية والاجتماعية والبيئية التي تسمح برفع أداء المؤسسة والمجتمع ككل. ودراسة ( Saadi ( 2019 ) أقامت العديد من الجامعات والمؤسسات حول العالم مختلف النظم الداخلية والخارجية بهدف ضمان الجودة وكذا أفضل الممارسات. ولقد باتت فعالية أنظمة ضمان الجودة تتجاوز تلك المؤسسات نفسها لتصبح ذات أولوية أعلى في الاستراتيجيات الوطنية. نتيجة لذلك، قامت العديد من الدول بتأسيس وكالات لضمان الجودة في التعليم العالي على المستوى الوطني. رغم أن الجزائر اتبعت نظرائها في اعتماد برامج ضمان الجودة في التعليم العالي، إلا أن نظام ضمان الجودة الجزائري لا يزال في مرحلة النمو ويواجه العديد من التحديات. يهدف هذا البحث إلى تقديم معلومات مفصلة للجهات المعنية المحلية والعالمية حول الوضع الحالي لنظم ضمان الجودة في قطاع التعليم العالي الجزائري وكيفية تطويرها. كما يتناول هذا البحث ندرة المعلومات الموثقة حول قضايا ضمان الجودة في الجزائر. بالإضافة إلى ذلك، فإنه يناقش أمثلة لبرامج ضمان الجودة وأفضل الممارسات التي يمكن محاكاتها والاستفادة منها. ودراسة (شيلي، 2019) تهدف هذه الدراسة إلى إبراز الدور الإستراتيجي الذي تلعبه الجودة الشاملة في تحقيق التنمية المستدامة في المؤسسة الاقتصادية. ولمعالجة هذا الموضوع تعرضنا في الجانب النظري لتحديد وتعريف مختلف المفاهيم المتعلقة باستراتيجية الجودة الشاملة

والتنمية المستدامة. كما تم التعرض إلى كيفية ترسيخ مبادئ ومفاهيم الجودة الشاملة في العمليات الإنتاجية، وكيفية اعتمادها كإستراتيجية لتحقيق ميزة تنافسية للمؤسسة. إضافة إلى ذلك تم التطرق إلى مختلف النماذج الاقتصادية والإجتماعية والبيئية الخاصة بالجودة الشاملة والتي تعمل على التكيف مع الاعتبارات البيئية والإجتماعية والاقتصادية في إطار التنمية المستدامة. لنختم الّ دراسة النظرية بتسليط الضوء على أهم الأساليب المعنية بتحقيق التنمية المستدامة في المؤسسة المستدامة كما توصلت الدراسة إلى أن إستراتيجية الجودة الشاملة اعتمادها من طرف المؤسسة يؤدي إلى تحقيق التنمية المستدامة. كما حاولنا في الّ دراسة الميدانية بالمؤسسة المينائية بسكيكدة إلى معرفة الدور الإستراتيجي للجودة الشاملة ومدى تبنيها لأبعاد التنمية المستدامة، من خلال الاستبيانات الموزعة على الإطارات الموجودة بالإدارة العليا للمؤسسة، حيث تم تحليلها بواسطة برنامج الحزم الإحصائية للعلوم الإجتماعية spss". حيث تم التوصل في الدراسة الميدانية أن المؤسسة المينائية بسكيكدة تعتمد على إستراتيجية الجودة الشاملة لتحقيق أبعاد التنمية المستدامة، ودراسة (النجار، 2019) هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر برنامج تدريبي في ممارسات التنمية المستدامة على تنمية الوعي بالمشكلات البيئية ومهارات العمل التطوعي لطالبات جامعة سطاتم بن عبد العزيز، واستخدمت الدراسة المنهج شبه التجريبي واستخدمت الباحثة اداتين (مقياس الوعي بالمشكلات البيئية، واختبار مواقف) وتكونت عينة الدراسة من (45) طالبة من طالبات الأقسام العلمية بكلية العلوم والدراسات الانسانية. وقد بينت نتائج فاعلية البرنامج التدريبي في تنمية الوعي بالمشكلات البيئية ومهارات العمل التطوعي لدى طالبات مجموعة الدراسة، وكشفت النتائج وجود علاقة ذات دلالة احصائية بين الوعي بالمشكلات البيئية ومهات العمل التطوعي وفي ضوء النتائج تم تقديم جملة من التوصيات والمقترحات لزيادة الوعي بالمشكلات البيئية والعمل التطوعي ومهارات العمل التطوعي. ودراسة (Talhi, F. Z., & Alromeedy, B. S. (2019) تدعم خصائص المنظمات المتعلمة شركات السياحة لمواكبة التغيرات المستمرة في سوق العمل السياحي، كما تساعد تلك الخصائص في تحقيق الميزة التنافسية المستدامة. وقد ركزت الدراسة على الإجابة على التساؤل التالي: إلى أي مدى تمتلك شركات السياحة المصرية خصائص المنظمات المتعلمة؟ تم توزيع 250 استمارة استقصاء على عينة عشوائية من العاملين في شركات السياحة المصرية فئة "أ" بالقاهرة الكبرى، وتم استرداد 216 استمارة

صالحة للتحليل. وقد توصلت الدراسة أن شركات السياحة المصرية فئة "أ" بالقاهرة الكبرى تمتلك خصائص المنظمات المتعلمة، ومن ثم تعد تلك الشركات منظمات متعلمة. وقد أوصت الدراسة بأن التعلم أساس العمل والنجاح في بيئة العمل شديدة التنافسية.

2. مشكلة الدراسة وتساؤلاتها:

تتمحور مشكلة الدراسة الحالية في السؤال الرئيس التالي:

(ما مستوى استراتيجيات الجودة الشاملة كركيزة لتجسيد التنمية المستدامة في مؤسسات التعليم العالي بفلسطين؟)

ويتفرع منه الأسئلة الفرعية التالية:

1. ما مستوى استراتيجيات الجودة الشاملة لدى العاملين في جامعة الأقصى بغزة؟
  2. ما مستوى التنمية المستدامة لدى العاملين في جامعة الأقصى بغزة؟
  3. هل توجد علاقة بين استراتيجيات الجودة الشاملة والتنمية المستدامة لدى العاملين في جامعة الأقصى بغزة؟
  4. هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى  $(\alpha=0.05)$  في مستوى استراتيجيات الجودة الشاملة لدى العاملين في جامعة الأقصى بغزة تعزى للمتغيرات (سنوات الخبرة، المؤهل العلمي)؟
  5. هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى  $(\alpha=0.05)$  في مستوى التنمية المستدامة لدى العاملين في جامعة الأقصى بغزة تعزى للمتغيرات (سنوات الخبرة، المؤهل العلمي)؟
3. متغيرات الدراسة:

- المتغير المستقل: استراتيجيات الجودة الشاملة.

- المتغير التابع: تحقيق التنمية المستدامة.

- المتغيرات الديمغرافية: (العمر، المؤهل العلمي).

4. فرضيات الدراسة:

1. لا توجد علاقة بين استراتيجيات الجودة الشاملة والتنمية المستدامة لدى العاملين في جامعة الأقصى بغزة
2. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى  $(\alpha=0.05)$  في مستوى استراتيجيات الجودة الشاملة لدى العاملين في جامعة الأقصى بغزة تعزى لمتغير سنوات الخبرة



3. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى ( $\alpha=0.05$ ) في مستوى استراتيجيات الجودة الشاملة لدى العاملين في جامعة الأقصى بغزة تعزى لمتغير المؤهل العلمي
4. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى ( $\alpha=0.05$ ) في مستوى التنمية المستدامة لدى العاملين في جامعة الأقصى بغزة تعزى لمتغير سنوات الخبرة
5. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى ( $\alpha=0.05$ ) في مستوى التنمية المستدامة لدى العاملين في جامعة الأقصى بغزة تعزى لمتغير المؤهل العلمي

#### 5. أهداف الدراسة:

هدفت الدراسة إلى الآتي:

1. الكشف عن مستوى استراتيجيات الجودة الشاملة لدى العاملين في جامعة الأقصى بغزة .
2. التعرف على مستوى التنمية المستدامة لدى العاملين في جامعة الأقصى بغزة
3. معرفة العلاقة بين استراتيجيات الجودة الشاملة والتنمية المستدامة لدى العاملين في جامعة الأقصى بغزة.
4. الكشف عن الفروق في مستوى استراتيجيات الجودة الشاملة لدى العاملين في جامعة الأقصى بغزة تعزى للمتغيرات ( سنوات الخبرة، المؤهل العلمي)
5. الكشف عن الفروق في مستوى التنمية المستدامة لدى العاملين في جامعة الأقصى بغزة تعزى للمتغيرات ( سنوات الخبرة، المؤهل العلمي).
6. أهمية الدراسة:

تكمن أهمية الدراسة الحالية في أهميتها النظرية والتطبيقية، من خلال الآتي:

#### أولاً: الأهمية النظرية:

1. تتضح أهمية هذه الدراسة كونها تطرح موضوع هام لم يحظى بحقه الكافي من قبل الباحثين , حيث تعتبر الدراسة من الدراسات القليلة التي تحاول دراسة استراتيجية الجودة الشاملة والتنمية المستدامة كمتغيرين مجتمعين .
2. تظهر أهمية الدراسة نظراً لأهمية الفئة المستهدفة (العاملين في الجامعات الفلسطينية) التي تعد طاقة بشرية مهمة ولها دور مؤثر في مستقبل المجتمع الفلسطيني .
3. إثارته لواحد من الموضوعات المهمة وهو التنمية المستدامة الذي أصبح واقعاً يعيشه المجتمع في ظل هذا التطور المتزايد .

4. قد تسهم هذه الدراسة في تقديم فهم لطبيعة استراتيجية الجودة الشاملة والتنمية المستدامة للعاملين في جامعة الأقصى .

ثانياً: الأهمية التطبيقية:

1. قد تفيد نتائج الدراسة الحالية القائمين على المؤسسات الجامعية، حيث تلفت انتباههم حول مستويات استراتيجيات الجودة الشاملة ، والتنمية المستدامة، وهذا يعزز قدراتهم في فهم المشاكل التي تواجه العاملين في الجامعات.
2. تفيد نتائج الدراسة الحالية العاملين في الجامعات الفلسطينية؛ حيث تقدم لهم بعض المؤشرات التي تفيد معرفة التنمية المستدامة واستخدامها في الجامعات الفلسطينية.
3. قد تفيد نتائج الدراسة الحالية الباحثين والمهتمين، حيث تعتبر الدراسة إثراء للمكتبة الفلسطينية والعربية، بما يفتح آفاقاً لدراسات مستقبلية.
7. حدود الدراسة:

اقتصرت الدراسة على الحدود الآتية:

- الحد الموضوعي: تقتصر الدراسة على الكشف مستوى استراتيجية الجودة الشاملة كركيزة لتجسيد التنمية المستدامة في مؤسسات التعليم العالي بفلسطين.
- الحد البشري: طبقت الدراسة على العاملين في جامعة الأقصى في قطاع غزة.
- الحد المؤسساتي: جامعة الأقصى.
- الحد المكاني: قطاع غزة-فلسطين.
- الحد الزمني: تم إجراء هذه الدراسة في العام (2020-2021).

8. مصطلحات الدراسة:

- استراتيجية الجودة الشاملة:

هي مجموعة من المبادئ الإدارية التي تركز على تحسين النوع والتي تمثل القوة الدافعة في كافة المجالات الفنية وعلى مختلف المستويات في المنظمة، وذلك من خلال تطبيق أساليب الإدارة الحديثة للارتقاء بمستوى أداء الأعمال، ومستوى الأداء الإداري من خلال استخدام التكنولوجيا الملائمة ومشاركة العاملين في اتخاذ القرارات وتخفيض التكاليف والتحسين المستمر في نوعية الخدمات المقدمة للزبائن وبناء حلقات الجودة (McGee et al, 2015,P: )

(747

ويعرفها الباحث إجرائياً بأنها فلسفة إدارية تشمل كافة نشاطات المنظمة التي من خلالها يتم تحقيق احتياجات وتوقعات العميل والمجتمع، وتحقيق أهداف الجامعات في قطاع غزة.

- التنمية المستدامة: يعرفها (الشافعي، 2012: 13): بأنها التنمية التي تبني على مبدأ الاستغلال الأمثل للموارد المتاحة بهدف رفع مستوى المعيشة ليشمل أجيال المستقبل إلى جانب الجيل الحاضر.

ويعرفها الباحث إجرائياً بأنها مفاهيم تعبر عن اهتمامها للإنسان والبشرية في الحاضر والمستقبل، وتتناول جميع القضايا وبكافة أبعادها وخاصة منها المفاهيم الاجتماعية والاقتصادية والبيئية، وجميع تفرعاتها وذلك من أجل توفير سبل العيش الكريم للإنسان.

#### 9. منهج الدراسة وإجراءاتها

- منهج الدراسة: قام الباحث باستخدام المنهج الوصفي الذي يهتم بدراسة ظاهرة أو حدث أو قضية موجود حالياً يمكن الحصول منها على معلومات تجيب عن أسئلة البحث دون تدخل الباحث.

- مجتمع الدراسة : يتكون مجتمع الدراسة من جميع العاملين في جامعة الأقصى بغزة وعددهم (200).

- عينة الدراسة :

- قسم الباحث عينة الدراسة إلى قسمين :

- أ. عينة استطلاعية : قام الباحث بتطبيق أدوات الدراسة على عينة استطلاعية مكونة من (50) من العاملين في جامعة الأقصى، وقد تم اختيارهم بشكل عشوائي للإجابة مقاييس الدراسة (استراتيجيات الجودة الشاملة، التنمية المستدامة) وذلك لحساب الخصائص السيكومترية لها (الصدق والثبات).

- ب. العينة الفعلية : وهي تمثل العينة التي قام عليها الدراسة وهي عبارة عن (200) من العاملين في جامعة الأقصى بغزة

- وصف عينة الدراسة : قام الباحث بحساب التكرار والنسب المئوية للمتغيرات الديموغرافية في الدراسة وهي (سنوات الخبرة - المؤهل العلمي).

- جدول رقم (1) يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة حسب المتغيرات حيث ن = 200

- سنوات الخبرة	- العدد	- النسبة المئوية
- أقل من 5 سنوات	- 24	- 12
- 5-10 سنوات	- 71	- 35.5
- أكثر من 10 سنوات	- 105	- 52.5
- المجموع	- 200	- 100%
- المؤهل العلمي	- العدد	- النسبة المئوية
- دبلوم فأقل	- 29	- 14.5
- بكالوريوس	- 72	- 36
- ماجستير	- 47	- 23.5
- دكتوراه	- 52	- 26
- المجموع	- 200	- 100%

- أدوات الدراسة :

- من أجل تحقيق أهداف الدراسة؛ تم استخدام الأدوات الآتية:

- أولاً: مقياس استراتيجيات الجودة الشاملة: استخدمت الاستبانة كأداة رئيسية لجمع المعلومات لهدف التحقق من مدى معرفة مستوى استراتيجيات الجودة الشاملة، وتكونت الاستبانة من (24) فقرة موزعة على ثلاثة أبعاد التحسين المستمر (8) فقرات، وبعد التركيز على المستفيدين (8) فقرات، وبعد الالتزام بتطوير المجتمع (8) فقرات، وتكونت استجابات الاستبانة من ليكرت الثلاثي (موافق – محايد – معارض).

- صدق المقياس :

- أولاً: صدق المحكمين : حيث قام الباحث بعرض أداة الدراسة في صورتها الأولية على مجموعة من المحكمين بلغ عددهم (10) محكماً، مختصين في مجال إدارة الأعمال والجودة والإحصاء، والذين قاموا بدورهم بتقديم النصح والإرشاد وتعديل وحذف ما يلزم على فقرات الاستبانة، وقد طلب الباحث من المحكمين إبداء آرائهم في مدى ملائمة العبارات لقياس ما وضعت لأجله، ومدى وضوح صياغة العبارات ومدى مناسبة كل عبارة للمحور الذي ينتهي إليه، ومدى كفاية العبارات لتغطية كل محور من محاور متغيرات الدراسة

الأساسية، هذا بالإضافة إلى اقتراح ما يروونه مناسباً وضرورياً من تعديل صياغة العبارات أو حذفها، أو إضافة عبارات جديدة لأداة الدراسة.

- ثانياً: صدق الاتساق الداخلي تم التحقق من صدق الاتساق من خلال حساب معامل ارتباط بيرسون بين كل مجال من مجالات الاستبانة والمجال الكلي وتبين أن معاملات الارتباط للمجالات الأول والثاني والثالث مع الدرجة الكلية بالترتيب (0.75 – 0.86 – 0.88) وجميعها دالة إحصائياً، وتبين أن جميع فقرات المجال الأول التحسين المستمر دالة إحصائياً حيث تراوحت معاملات الارتباط للفقرات (0.85 – 0.89)، كما تبين أن جميع فقرات المجال الثاني التركيز على المستفيدين دالة إحصائياً حيث تراوحت معاملات الارتباط (0.81 – 0.92)، وأن معاملات الارتباط لمجال الالتزام بتطوير المجتمع دالة إحصائياً وتراوحت بين (0.79 – 0.85)، مما يدل على ملائمة فقرات ومجالات المقياس إلى التطبيق.

- ثبات الاستبانة: تم حساب الثبات لاستبانة استراتيجيات الجودة الشاملة بطريقتين الأولى معامل ألفا كرونباخ Cronbach Alpha تم حساب الثبات الكلي لاستبانة استراتيجيات الجودة الشاملة ولمجالاتها المختلفة عن طريق حساب معامل ألفا كرونباخ Cronbach Alpha عن طريق برنامج الحاسوب spss حيث بلغ الثبات للتحسين المستمر (0.85)، ولمجال التركيز على المستفيدين (0.91)، ومجال التركيز على المستفيدين (0.93)، ومعامل ثبات كرونباخ ألفا للدرجة الكلية (0.93)، كما قام الباحث بالتحقق من ثبات الاختبار بطريقة التجزئة النصفية، بإيجاد معامل ارتباط بيرسون بين الأسئلة الفردية والزوجية للاختبار لكل مجال، وتبين أن معامل الثبات للتحسين المستمر (0.85)، ومعامل الثبات للتركيز على المستفيدين (0.93)، ومعامل الثبات لمجال الالتزام بتطوير المجتمع (0.89)، وأن معامل الثبات للدرجة الكلية (0.91).

- ثانياً: استبانة التنمية المستدامة

- أولاً: مقياس استراتيجيات الجودة الشاملة: استخدمت الاستبانة كأداة رئيسية لجمع المعلومات لهدف التحقق من مدى معرفة مستوى التنمية المستدامة، وتكونت الاستبانة من (32) فقرة موزعة على ثلاثة أبعاد، بعد الإنصاف دالة إحصائياً (8)، وبعد التمكين (8) فقرات، وبعد حسن الإدارة والمساءلة (8) فقرة، وبعد التضامن (8) فقرة، وتكونت استجابات الاستبانة من ليكرت الثلاثي (موافق – محايد – معارض).

## - صدق المقياس :

- أولاً: صدق المحكمين : حيث قام الباحث بعرض أداة الدراسة في صورتها الأولية على مجموعة من المحكمين بلغ عددهم (10) محكماً، مختصين في مجال إدارة الأعمال والجودة والإحصاء، والذين قاموا بدورهم بتقديم النصح والإرشاد وتعديل وحذف ما يلزم على فقرات الاستبانة، وقد طلب الباحث من المحكمين إبداء آرائهم في مدى ملائمة العبارات لقياس ما وضعت لأجله، ومدى وضوح صياغة العبارات ومدى مناسبة كل عبارة للمحور الذي ينتمي إليه، ومدى كفاية العبارات لتغطية كل محور من محاور متغيرات الدراسة الأساسية، هذا بالإضافة إلى اقتراح ما يروونه مناسباً وضرورياً من تعديل صياغة العبارات أو حذفها، أو إضافة عبارات جديدة لأداة الدراسة.

- ثانياً: صدق الاتساق الداخلي تم التحقق من صدق الاتساق من خلال حساب معامل ارتباط بيرسون بين كل مجال من مجالات الاستبانة التنمية المستدامة والمجال الكلي وتبين أن معاملات الارتباط للمجالات الأول والثاني والثالث والرابع مع الدرجة الكلية بالترتيب (0.82 – 0.78 – 0.86 – 0.79) وجميعها دالة إحصائياً، وتبين أن جميع فقرات المجال الإنصاف دالة إحصائياً حيث تراوحت معاملات الارتباط للفقرات (0.79 – 0.86)، كما تبين أن جميع فقرات المجال الثاني التمكين دالة إحصائياً حيث تراوحت معاملات الارتباط (0.79 – 0.83)، وأن معاملات الارتباط لمجال حسن الإدارة والمساءلة دالة إحصائياً وتراوحت بين (0.76 – 0.82)، وأن معاملات الارتباط لمجال التضامن دالة إحصائياً وتراوحت بين (0.85 – 0.89)، مما يدل على ملائمة فقرات ومجالات المقياس إلى التطبيق.

- ثبات الاستبانة : تم حساب الثبات لاستبانة استراتيجيات الجودة الشاملة بطريقتين الأولى معامل ألفا كرونباخ Cronbach Alpha تم حساب الثبات الكلي لاستبانة استراتيجيات الجودة الشاملة ولمجالاتها المختلفة عن طريق حساب معامل ألفا كرونباخ Cronbach Alpha عن طريق برنامج الحاسوب spss حيث بلغ الثبات لمجال الإنصاف (0.88)، ولمجال التمكين (0.83)، ومجال حسن الإدارة والمساءلة (0.91)، ومجال التضامن (0.78)، ومعامل ثبات كرونباخ ألفا للدرجة الكلية (0.89)، كما قام الباحث بالتحقق من ثبات الاختبار بطريقة التجزئة النصفية، بإيجاد معامل ارتباط بيرسون بين الأسئلة الفردية والزوجية للاختبار لكل مجال، وتبين أن معامل الثبات لمجال الإنصاف (0.85)، ولمجال التمكين

(0.89)، ومجال حسن الإدارة والمساءلة (0.91)، ومجال التضامن (0.93)، ومعامل ثبات كرونباخ ألفا للدرجة الكلية (0.95).

- تصحيح مقاييس الدراسة :

جدول (2) يوضح الجدول التالي المتوسطات ويقابلها الدرجة لكل متوسط

الدرجة -	الوزن النسبي -	المتوسط -
مرتفعة -	78 – 100 -	2.34 – 3 -
متوسط -	55.7 – 77.9 -	1.67 – 2.33 -
منخفض -	33.3 – 55.6 -	أقل من 1.67 -

- المعالجة الإحصائية :

لحساب صدق أدوات الدراسة استخدم الباحث المعالجات الإحصائية التالية :

- الاتساق الداخلي Internal Consistency .

- لحساب ثبات أدوات الدراسة استخدم الباحث المعالجات الإحصائية التالية :

- معامل ألفا كرونباخ Cronbache Alfa .

- طريقة التجزئة النصفية Split Half Method .

- اختبار T.test

- تحليل التباين الأحادي.

- معامل ارتباط بيرسون لإيجاد العلاقة.

نتائج الدراسة وتفسيراتها

تمهيد :

- تم عرض نتائج الإحصائيات الوصفية التي أسفرت عن هذه الدراسة ومناقشتها، بحيث

تم استخدام البرنامج الإحصائي ( spss ) في تفرغ البيانات وإجراء المعالجات الإحصائية المناسبة وإعطاء الصورة العامة للنتائج .

- الإجابة على السؤال الأول في الدراسة والذي ينص على ما يلي :

- ما مستوى استراتيجيات الجودة الشاملة لدى العاملين في جامعة الأقصى بغزة ؟

- وللإجابة على هذا السؤال قام الباحث بحساب المتوسطات الحسابية والانحراف المعياري والوزن النسبي والرتب لكل مجال من مجالات المقياس كما هو موضح بجدول رقم (3).

جدول (3) التكرار وحساب المتوسطات الحسابية والانحراف المعياري والوزن النسبي لكل مجال من مجالات مقياس استراتيجيات الجودة الشاملة

الترتيب	الوزن النسبي	الانحراف المعياري	المتوسط	المجال
2	73.9	0.52	2.22	التحسين المستمر
3	73	0.56	2.19	التركيز على المستفيدين
1	74.6	0.51	2.24	القيادة الإدارية
-	73.8	0.49	2.21	الدرجة الكلية

- يتضح من الجدول السابق أن مستوى استراتيجيات الجودة الشاملة وزنها النسبي (73.8%)، وهو مستوى متوسط .

ويرى الباحث أن إستراتيجيات الجودة الشاملة تركز على مشاركة جميع العاملين في تحسين الجودة وتبين أن الجودة هي مجهود جماعي بين الإدارة العليا وجميع الأفراد.

الإجابة على السؤال الثاني في الدراسة والذي ينص على ما يلي :

ما مستوى التنمية المستدامة لدى العاملين في جامعة الأقصى بغزة ؟

- وللإجابة على هذا السؤال قام الباحث بحساب المتوسطات الحسابية والانحراف المعياري والوزن النسبي والرتب لكل مجال من مجالات المقياس كما هو موضح بجدول رقم (4).

جدول (4) التكرار وحساب المتوسطات الحسابية والانحراف المعياري والوزن النسبي لكل مجال من مجالات مقياس التنمية المستدامة

الترتيب	الوزن النسبي	الانحراف المعياري	المتوسط	المجال
4	73.7	0.52	2.21	الإنصاف
2	77	0.44	2.31	التمكين
3	76.9	0.42	2.31	حسن الإدارة والمساءلة
1	78.3	0.43	2.35	التضامن
-	76.5	0.38	2.29	الدرجة الكلية



- يتضح من الجدول السابق أن مستوى التنمية المستدامة وزنها النسبي (76.5%)، وهو مستوى متوسط.

- ويرى الباحث أن التنمية المستدامة لم تعد ترفاً أو بديلاً يمكن للجامع أن تختار بين الأخذ به من عدمه، إنما أصبح واقعاً عملياً لا بد من تطبيقه في الجامع إذ لا تكاد تمر دقيقة من الوقت دون أن نسمع التنمية المستدامة وأهميتها في تحقيق جودة التعليم العالي وضمان الأداء الجامعي.

الإجابة على السؤال الرابع في الدراسة والذي ينص على ما يلي :

هل توجد علاقة بين استراتيجيات الجودة الشاملة والتنمية المستدامة لدى العاملين في جامعة الأقصى بغزة؟

ينبثق من السؤال الرابع الفرض التالي :

- لا توجد علاقة بين استراتيجيات الجودة الشاملة والتنمية المستدامة لدى العاملين في جامعة الأقصى بغزة

- قام الباحث بحساب معاملات الارتباط بين استراتيجيات الجودة الشاملة والتنمية المستدامة، وحصلوا على النتائج التالية كما هو موضح بجدول (5)

جدول (5) معاملات الارتباط بيرسون بين استراتيجيات الجودة الشاملة والتنمية المستدامة

المقياس	الإنصاف	التمكين	حسن الإدارة والمساءلة	التضامن	التنمية المستدامة
التحسين المستمر	**0.79	**0.64	**0.42	**0.44	**0.70
التركيز على المستفيدين	**0.81	**0.58	**0.36	**0.46	**0.67
الالتزام بتطوير المجتمع	**0.77	**0.68	**0.43	**0.46	**0.71
استراتيجيات الجودة الشاملة	**0.85	**0.67	**0.43	**0.48	**0.79

- يتبين من الجدول (5) أن معامل الارتباط بيرسون بين استراتيجيات الجودة الشاملة والتنمية المستدامة يساوي (0.79) وهو معامل ارتباط طردي.

- ويرى الباحث أنه لا بد من تطوير مهارات الأفراد العاملين كي تستطيع الامعة من الاستمرار بالتحسين والتطوير للوصول إلى الزبائن ومعرفة رغباتهم وتلبيتها بأسرع وقت ممكن وبجودة عالية.

- نتيجة السؤال الرابع في الدراسة والذي ينص على ما يلي :
- هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى  $(\alpha=0.05)$  في مستوى استراتيجيات الجودة الشاملة لدى العاملين في جامعة الأقصى بغزة تعزى للمتغيرات ( سنوات الخبرة، المؤهل العلمي)؟
- وينبثق من السؤال السابق الفرضيات التالية :
- أ. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية إحصائية عند مستوى  $(\alpha=0.05)$  في مستوى استراتيجيات الجودة الشاملة لدى العاملين في جامعة الأقصى بغزة تعزى لمتغير سنوات الخبرة
- استخدم الباحث اختبار التباين الأحادي (One Way Anova) للتعرف على الفروق في متغير سنوات الخبرة.

جدول رقم (6) نتائج تحليل التباين الأحادي (One Way ANOVA) في استراتيجيات الجودة الشاملة تبعاً لمتغير سنوات الخبرة

المجالات	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة F	مستوى الدلالة
التحسين المستمر	بين المجموعات	0.31	2	0.16	0.579	0.561
	داخل المجموعات	52.8	197	0.27		
	المجموع	53.1	199			
التركيز على المستفيدين	بين المجموعات	0.2	2	0.1	0.318	0.728
	داخل المجموعات	62.8	197	0.32		
	المجموع	63	199			
الالتزام بتطوير المجتمع	بين المجموعات	0.34	2	0.17	0.649	0.523
	داخل المجموعات	50.8	197	0.26		
	المجموع	51.2	199			
الدرجة الكلية	بين المجموعات	0.26	2	0.13	0.525	0.592
	داخل المجموعات	48.3	197			
	المجموع	48.6	199	0.25		

يتبين من الجدول رقم (6)

أن قيمة مستوى الدلالة  $\text{sig}=0.592$  وهي أكبر من  $\alpha=0.05$  ، وأن قيمة "ف" المحسوبة أقل من قيمة "ف" الجدولية وبالتالي سنقبل الفرضية الصفرية، حيث يتضح أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في استراتيجيات الجودة الشاملة تبعاً لمتغير سنوات الخبرة.

- ويعزو الباحث ذلك باهتمام الجامعة بإخضاع العاملين لدورات تدريبية ووجود التعاون بين أفراد الجامعة الذي يعكس القدرة على العمل ضمن المجموعة والاستفادة من المعلومات المرتدة من زملاء العمل باختلاف سنوات الخبرة وتبادل المعلومات مع بعضهم البعض.

- ب. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية إحصائية عند مستوى  $(\alpha=0.05)$  في مستوى استراتيجيات الجودة الشاملة لدى العاملين في جامعة الأقصى بغزة تعزى لمتغير المؤهل العلمي

- استخدم الباحث اختبار التباين الأحادي (One Way Anova) للتعرف على الفروق في متغير المؤهل العلمي.

جدول رقم (7) نتائج تحليل التباين الأحادي (One Way ANOVA) في استراتيجيات الجودة الشاملة

تبعاً لمتغير المؤهل العلمي

المجالات	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة F	مستوى الدلالة
التحسين المستمر	بين المجموعات	0.67	3	0.22	0.833	0.477
	داخل المجموعات	52.4	196	0.27		
	المجموع	53.1	199			
التركيز على المستفيدين	بين المجموعات	0.24	3	0.08	0.249	0.862
	داخل المجموعات	62.7	196	0.32		
	المجموع	63	199			
الالتزام بتطوير المجتمع	بين المجموعات	0.34	3	0.11	0.43	0.731
	داخل المجموعات	50.8	196	0.26		
	المجموع	51.2	199			
الدرجة الكلية	بين المجموعات	0.32	3	0.11	0.426	0.734
	داخل المجموعات	48.3	196			
	المجموع	48.6	199	0.25		

- يتبين من الجدول رقم (7)

- أن قيمة مستوى الدلالة  $\text{sig}=0.734$  وهي أكبر من  $\alpha=0.05$  ، وأن قيمة "ف" المحسوبة أقل من قيمة "ف" الجدولية وبالتالي سنقبل الفرضية الصفرية، حيث يتضح أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في استراتيجيات الجودة الشاملة تبعاً لمتغير المؤهل العلمي.
- ويرى الباحث أن من أهداف الجودة الشاملة هو خلق عمل ناجح ومؤهل وتطوير ثقافة تنظيمية لدية، تجعل جميع العاملين يشاركون في عملية التحسن المستمر والتطوير وخلق روح الفريق وجعل الجودة في اهتمام الجميع.
- نتيجة السؤال الرابع في الدراسة والذي ينص على ما يلي :
- هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى  $(\alpha=0.05)$  في مستوى التنمية المستدامة لدى العاملين في جامعة الأقصى بغزة تعزى للمتغيرات ( سنوات الخبرة، المؤهل العلمي)؟
- وينبثق من السؤال السابق الفرضيات التالية :
- أ. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى  $(\alpha=0.05)$  في مستوى التنمية المستدامة لدى العاملين في جامعة الأقصى بغزة تعزى لمتغير سنوات الخبرة
- استخدم الباحث اختبار التباين الأحادي (One Way Anova) للتعرف على الفروق في متغير سنوات الخبرة.

جدول رقم (8) نتائج تحليل التباين الأحادي (One Way ANOVA) في التنمية المستدامة تبعاً لمتغير

#### سنوات الخبرة

المجالات	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة F	مستوى الدلالة
الإنصاف	بين المجموعات	0.43	2	0.21	0.791	0.455
	داخل المجموعات	53.2	197	0.27		
	المجموع	53.6	199			
التمكين	بين المجموعات	0.81	2	0.41	2.112	0.124
	داخل المجموعات	37.9	197	0.19		
	المجموع	38.7	199			
	بين المجموعات	0.53	2	0.26	1.47	0.232

		0.18	197	35.3	داخل المجموعات	الإدارة حسن والمساءلة
			199	35.8	المجموع	
0.028	3.632	0.64	2	1.29	بين المجموعات	التضامن
		0.18			داخل المجموعات	
			197	34.9	المجموع	
			199	36.2		
0.149	1.922	0.28	2	0.55	بين المجموعات	الدرجة الكلية
		0.14			داخل المجموعات	
			197	28.3	المجموع	
			199	28.9		

- يتبين من الجدول رقم (8)

- أن قيمة مستوى الدلالة  $\text{sig}=0.149$  وهي أكبر من  $\alpha=0.05$  ، وأن قيمة "ف" المحسوبة أقل من قيمة "ف" الجدولية وبالتالي سنقبل الفرضية الصفرية، حيث يتضح أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في التنمية المستدامة تبعاً لمتغير سنوات الخبرة لجميع الأبعاد.
- ويفسر الباحث ذلك إلى أن الجامعة تمتلك من العاملين الأكفاء ذو خبرة يعملون على تسهيل نقل المخرجات بين العاملين والأقسام والسعي لتقديم أفضل الخدمات لها والوعي الكامل بأهمية التنمية المستدامة والنفع الذي يعود لهم من خلال تطبيق ابعاد التنمية المستدامة في الجامعة.
- ب. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى  $(\alpha=0.05)$  في مستوى التنمية المستدامة لدى العاملين في جامعة الأقصى بغزة تعزى لمتغير المؤهل العلمي
- استخدم الباحث اختبار التبيان الأحادي (One Way Anova) للتعرف على الفروق في متغير المؤهل العلمي.

جدول رقم (9) نتائج تحليل التباين الأحادي (One Way ANOVA) في التنمية المستدامة تبعاً لمتغير المؤهل العلمي

المجالات	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة F	مستوى الدلالة
الإنصاف	بين المجموعات	0.38	3	0.13	0.467	0.705
	داخل المجموعات	53.3	196	0.27		
	المجموع	53.6	199			
التمكين	بين المجموعات	0.11	3	0.04	0.188	0.905
	داخل المجموعات	38.6	196	0.2		
	المجموع	38.7	199			
حسن الإدارة والمساءلة	بين المجموعات	0.31	3	0.1	0.563	0.64
	داخل المجموعات	35.5	196	0.18		
	المجموع	35.8	199			
التضامن	بين المجموعات	0.07	3	0.02	0.131	0.941
	داخل المجموعات	36.2	196	0.18		
	المجموع	36.2	199			
الدرجة الكلية	بين المجموعات	0.11	3	0.04	0.243	0.867
	داخل المجموعات	28.8	196			
	المجموع	28.9	199	0.15		

- يتبين من الجدول رقم (9)

- أن قيمة مستوى الدلالة sig=0.867 وهي أكبر من  $\alpha=0.05$  ، وأن قيمة "ف" المحسوبة أقل من قيمة "ف" الجدولية وبالتالي سنقبل الفرضية الصفرية، حيث يتضح أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في التنمية المستدامة تبعاً لمتغير المؤهل العلمي لجميع الأبعاد.
- ويعزو الباحث ذلك بأن الجامعة تعمل دائماً على تطوير خدماتها وتحقيق الرضا من خلال تقديم إجراء التحسين والتطوير المستمر حيث يعتبر هذا عنصراً مهماً من عناصر

التنمية المستدام، حيث تسعى الجامعة على مواكبة التطور الجاري في العمل على الصعيدين المحلي والعالمي لذا تستمر في تنفيذ خططها الطموحة

#### 10. التوصيات والمقترحات:

في ضوء النتائج التي تم التوصل إليها في هذه الدراسة أوصت الدراسة بما يلي:

1. ضرورة اهتمام الجامعة بتطوير نظام المعلومات الحالي حتى يليق بالمستوى المطلوب ويتناسب مع إستراتيجية الجودة الشاملة والتنمية المستدامة التي تنوي الجامعة أن تحققها.
2. أن تهتم الجامعة بقيام سمنارات وورش عمل لنشر ثقافة الجودة الشاملة في الجامعة بأكملها ولإيضاح للموظفين على ان الجودة الشامة تؤدي إلى تحسين الجامعة في العمل، وان توضح للقيادات الإدارية مفاهيم ومبادئ إدارة الجودة الشاملة حتى يزيد الالتزام بالتطبيق الفعال باستراتيجية الجودة الشاملة.
3. التركيز على تدريب الموظفين داخل المنشأة حتى يواكبوا التطور في الجامعة وخاصة تدريبهم داخل كل قسم داخل المنشأة والاهتمام ايضا بتدريبهم خارج الجامعة.
4. ان تسعى الجامعة على التحسين المستمر وتهتم به من خلال صيغ واساليب العمل وتقليل اجراءات العمل والاهتمام بنظام الاتصال.
5. الاهتمام بمبدأ الجودة في العمل بتقديم خدمات ممتازة وجودة عالية.
6. الحرص على الاهتمام بالجودة الشاملة والتنمية المستدامة وإعداد الميزانيات المناسبة له لإن الاستراتيجيات والسياسات والبرامج لا يمكن تنفيذها من غير تخطيط استراتيجي.
7. أن تهتم الجامعة بمنح الحوافز والمكافآت المالية للعاملين بصورة عادلة عند انجازهم الأعمال حتى يشعروا بتحمسهم للعمل ورفع روحهم المعنوية ورضائهم للوظيفة التي يعملون بها.

#### قائمة المراجع.

- الديرشوي، عبد المهيمن وصديق، سيار (2017) مدى تطبيق معايير ضمان الجودة الشاملة للتدريس الفعال من قبل أعضاء الهيئة التدريسية في الجامعات الحكومية والأهلية بمحافظة دهوك، مجلة الراسخون، جامعة المدينة العالمية، مجلد3، عدد1، ص 1-24.

الصالحي، خالد (2017): مدى توفر متطلبات الجودة الشاملة والاعتماد الأكاديمي لدى كلية العلوم والآداب بجامعة القصيم، مجلى اتحاد الجامعات العربية للبحوث في التعليم العالي، مجلد 37، عدد 3، ص ص 173-218.

الجعفري، محمد والعض، فائقة (2019): اثر تدريب العاملين على تطبيق نظم ادارة الجودة الشاملة في تحسين اداء خدمة التعليم الجامعي- دراسة تطبيقية على جامعتي (الخرطوم والسودان للعلوم والتكنولوجيا)، الملة العربية للعلوم التربوية والنفسية، عدد9، ص ص 83-108

الخصر، سلمان علي الزبير. (2018): دور مبادئ إدارة الجودة الشاملة في تحقيق التنمية المستدامة في المؤسسات الاقتصادية السودانية: دراسة حالة شركة جياذ الصناعية وبنك فيصل الإسلامي السوداني، رسالة ماجستير، جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا.

بني ياسين، آلاء (2018): مستوى إدراك مديري المدارس في محافظة الزرقاء لمكونات التربية من أجل التنمية المستدامة، رسالة ماجستير، كلية العلوم التربوية، جامعة آل البيت، الأردن.

شيلي، إلهام. (2019) دور إستراتيجية الجودة الشاملة في تحقيق التنمية المستدامة في المؤسسة الاقتصادية: دراسة ميدانية في المؤسسة المينائية بسكيكدة).

أبو زيد، أماني(2019): فاعلية برنامج تدريبي موجه قائم على بحوث الفعل في ضوء أبعاد الفهم الجمالي ومتطلبات التعليم من أجل التنمية المستدامة لمعلمي البيولوجي بالمرحلة الثانوية بإحدى المدارس الدولية بمصر، المجلة الدولية للبحوث في العلوم التربوية، مجلد2، عدد2.

النجار، فاطمة (2019): أثر برنامج تدريبي في ممارسات التنمية المستدامة على تنمية الوعي بالمشكلات البيئية ومهارات العمل التطوعي لطالبات جامعة سطاتم بن عبد العزيز، مجلة العلوم التربوية والنفسية، المجلد 3، العدد2، ص ص 52-78.

الشمري، اخلاص (2018): مدى المعالجة التربوية لمفاهيم التنمية المستدامة في كتب الرياضيات من وجهة نظر مدرستها، المجلة الدولية التربوية المتخصصة، المجلد 7، العدد 7، ص ص 89-100.

الشافعي، حسن (2012): التنمية المستدامة والمحاسبة والمراجعة البيئية في التربية البدنية والرياضة، دار الوفاء، الاسكندرية.

Saadi, K. (2019). Integrating Quality Assurance in the Algerian Higher Education. *Revue Sciences Humaines*, (51), 151-165

Talhi, F. Z., & Alromeedy, B. S. (2019). Are The Egyptian Travel Agencies Learning Organizations?.

Priporas, C. V. & Psychogios, A. G. (2015). Understanding total quality management in context: qualitative research on managers' awareness of TQM aspects in the greek service industry. *The Quality Report*, (7), (4):198- 211.



- Turner, N. (2014). Achieving strategic alignment of business and human resources, corporate partners research Program, International Journal of Human Resource Management, Vol. 17, No. 1, 86- 105.
- Korankye, Addae (2013). TQM, A source of competitive advantage. A comparative study of manufacturing and service firms in Ghana, International Journal of Asian Social Science, 2013, 3(6): 1293-1305.
- Manandhar, M., Hawkes, S., Buse, K., Nosrati, E., & Magar, V. (2018). Gender, health and the 2030 agenda for sustainable development. Bulletin of the World Health Organization, 96(9), 644.
- Ngwira, P. M. (2015). Geotourism and geoparks: Africa's current prospects for sustainable rural development and poverty alleviation. In From Geoheritage to Geoparks (pp. 25-33). Springer, Cham.
- Muijen, H. Integrating value education and Sustainable development in to a dutch university curriculum, International Journal of Sustainability in Higher Education Vol .5 .NO-1, 2014 ,pp21-23
- Evans, J. R., & Lindsay, W. M. (2014). The management and control of quality (Vol. 5, pp. 115-128). Cincinnati, OH: South-Western.
- Garvin, D. A. (2014), Managing Quality. London: Collier Macmillan.
- Goetsch, D.L & Davis, S.B. (2010). Quality management for organizational excellence, New Jersey: USA Pearson Education.
- Kaplan, D. Norton, The balanced scorecard: Translating strategy into action, (Boston: HBSP, 2001).
- Scott, W., & Gough, S. (2003). Sustainable development and learning, framing the issues. London: Rutledge Flamer.
- United Nations Educational (2006) Scientific and Cultural Organization (UNESCO), Framework for the UNDES D international implementation scheme. UNESCO education sector, 07 sp, Paris, France.
- McGee, T. & Wilson, D. (2015). Strategy analysis and practice, London: Mc Graw Hillinc.

..