University of Zawia Journal of Educational and Psychological Sciences (UZJEPS)
Volume 13, Issue 1, (2024), pp1-24, ISSN:3078-2899

The Impact of Total Quality Management on Sustainable Development Applied Research on The Libya Telephone Company

Omar. S. Al-Awama

University of Zawia - Libya
Email: o.alouama@zu.edu.ly

Received: 03-01-2024 / *Accepted:* 10-02-2024 / *Available online:* 30-06-2024/ DOI10.26629/uzjeps.2024.01

ABSTRACT

The research aims to know the impact of total quality management on sustainable development in the Libya Hatif Company in the city of Zawia. The research was limited to the following dimensions: (commitment of senior management, continuous improvement, customers) without other dimensions, and to identify the level of application of the concept of total quality and which dimensions are more An impact on sustainable development and also knowing the correlation between the two variables in the company under study.

The research population is represented by the employees of the Libya Telephone Company. A comprehensive survey method was used and a questionnaire newspaper was used to collect data from the study population. The questionnaire list was subjected to statistical analysis, as well as the SPSS program, and the descriptive analytical approach was followed. These statistical analyzes showed a set of results, the most important of which were the following:

*The results showed that senior management does not care about applying the concept of total quality management, nor about training programs for quality management, nor about employees who have excellent ideas.

*The results also showed that there are no effective communication channels between departments and between the organization and customers, as well as the company's employees.

*Also, the company cannot meet the needs and desires of customers, and there is an impact and connection between comprehensive quality management and sustainable development.

The research presented a set of recommendations, the most important of which are the following:

*The necessity of senior management's commitment to applying the concept of quality management, training programs, and paying attention to employees with good ideas.

*Working to enhance interest in constantly meeting the needs of customers and working to raise the capabilities of employees.

*Working to provide effective communication channels between departments, workers and customers to obtain sufficient information for sustainable development.

Articles published in *Univ Zawia J Edu Psy Sci* are licensed under a Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International License.

Keywords: Impact of management ، Total quality ، Sustainable development ، Applied research.

أثر إدارة الجودة الشاملة في التنمية المستدامة بحث تطبيقي على شركة هاتف ليبيا

عمر شعبان العوامة

جامعة الزاوية / الزاوية – ليبيا

Email: o.alouama@zu.edu.ly

تاريخ الاستلام: 2024/01/03م تاريخ القبول: 2024/02/10م تاريخ النشر: 2024/06/30م

الملخص:

يهدف البحث إلى معرفة أثر إدارة الجودة الشاملة في التنمية المستدامة في شركة هاتف ليبيا بمدينة الزاوية، واقتصر البحث على الأبعاد الآتية: (التزام الإدارة العليا ، التحسين المستمر ،الزبائن) من دون غيرها من الأبعاد، والتعرف على مستوى تطبيق مفهوم الجودة الشاملة وأي الأبعاد أكثر تأثيرا في التنمية المستدامة وأيضا معرفة علاقة الارتباط بين المتغيرين في الشركة قيد البحث .

يتمثل مجتمع البحث في العاملين لدى شركة هاتف ليبيا، وتم استخدام أسلوب المسح الشامل واستخدمت صحيفة استبانة لجمع البيانات من مجتمع الدراسة، وخضعت قائمة الاستبانة للتحليل الإحصائي وكذلك برنامج SPSS واتبع المنهج الوصفي التحليلي وأظهرت هذه التحاليل الإحصائية مجموعة من النتائج، كان من أهمها ما يلي :

–أظهرت النتائج أن الإدارة العليا لا تهتم بتطبيق مفهوم إدارة الجودة الشاملة ولا ببرامج التدريب الخاصة بإدارة الجودة ولا بالعاملين الذين لديهم أفكار ممتازة .

–كما أظهرت النتائج بأنه لا تتوفر قنوات اتصال فعال بين الإدارات وبين المنظمة والزبائن وكذلك العاملين بالشركة .

–كما أن الشركة لا تستطيع تلبية حاجات ورغبات الزبائن ووجود علاقة أثر وارتباط بين إدارة الجودة الشاملة والتنمية المستدامة.

الكلمات المفتاحية: أثر الإدارة ، الجودة الشاملة ' التنمية المستدامة ، بحث تطبيقي .

مقدمة:

نلاحظ في السنوات الأخيرة ازدياد اهتمام الباحثين بإدارة الجودة الشاملة لدى المنظمات الصناعية والخدمية والتطورات السريعة غير المسبوقة في كافة مناحي الحياة، وأبرز هذه التطورات التطور في مجال

الخدمات، فأصبحت المنظمة تواجه تحديات عدة نتيجة التغيرات والتطورات لاسيما في مجال العولمة واقتصاد السوق والاستنزاف الكبير للموارد الاقتصادية والبيئية، حيث أصبح وضع الإنسان على الأرض في خطر دائم الأمر الذي دفع الحكومات إلى الاهتمام بجودة المنتجات ومراعاة البيئة والمحافظة عليها، كما تعد إدارة الجودة الشاملة للمنتجات والخدمات من أهم المتغيرات التي تسعى المنظمات إلى تحقيقها ؛ لضمان تحقيق رضا عملائها وولائهم، لذلك فإنَّ إسعاد ورضا العملاء من شأنه أن يحقق للمنظمة زيادة في الربحية وتعزيز مركزها في السوق المحلي، كما تسهم الجودة الشاملة في منح المنظمة فرصه لدخول الأسواق العالمية .

لقد ظهرت جوانب جديدة يهتم بها الزبائن غير السعر مثل الثقة والجودة في المنتجات وابتكار أنواع جديدة من المنتجات والتميز في الأداء، وتؤدي إدارة الجودة الشاملة دورا مهما في عملية التنمية الاقتصادية والتطور الاقتصادي وتحقيق الرفاهية، ومع هذا فإن التنمية تعد الركيزة الأساسية للمجتمع وتطوره، فهي مصطلح حديث للمنظمة من خلال بحثها عن اقتصاد قوي لتحسين مستواها المعيشي، ولتحقيق نوعية الحياة الأمثل للإنسان فإن جوهرها هو التفكير في المستقبل ومصير الأجيال القادمة لتحقيق كافة ما يطلبه أفراد المجتمع.

مشكلة البحث:

تعد إدارة الجودة الشاملة عنصرا مهما للمنظمة، حيث إنها تسهم بشكل كبير في تحقيق الأهداف المنظمة وتساعدها في مواجهة التغيرات والتحديات التي تحقق لها مركزا متقدما كما تحقق لها الاستمرارية والريادة في السوق، لهذه المعطيات جاء البحث لتقديم بعض التوصيات والمقترحات التي تساعد المنظمة في عملها، وسوف يتم التركيز على ثلاثة أبعاد من أبعاد إدارة الجودة الشاملة، وهي : التزام الإدارة العليا، والتحسين المستمر، والزبائن، مع ثبات باقي الأبعاد، وتتمثل المشكلة في الآتي : (ما أثر إدارة الجودة الشاملة في التنمية المستدامة) في شركة هاتف ليبيا ؟وتتفرع من هذا التساؤل التساؤلات الآتية :

1-ما أثر التزام الإدارة العليا في التنمية المستدامة؟

2-ما أثر التحسين المستمر في التنمية المستدامة.؟

3 – ما أثر تركيز الزبون في التنمية المستدامة؟

فرضيات البحث:

الفرضية الرئيسة الأولى: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين إدارة الجودة الشاملة والتنمية المستدامة في الشركة قيد الدراسة وتنبثق منها الفرضيات الفرعية التالية:

الفرضية الفرعية الأولى: توجد علاقة بين التزام الإدارة العليا والتنمية المستدامة.

الفرضية الفرعية الثانية: توجد علاقة بين التحسين المستمر والتنمية المستدامة.

الفرضية الفرعية الثالثة / توجد علاقة بين الزبائن والتنمية المستدامة.

أهمية البحث:

يمكن تحقيق أهمية الدارسة من خلال الجانبين: العلمي والوظيفي، وهو كالآتي:

أ- الأهمية العلمية

1. إلقاء الضوء على أهمية موضوع إدارة الجودة الشاملة ومدى تأثيره في التنمية المستدامة في الشركة قيد الدراسة.
2. الإسهام في تحديد طبيعة التأثيرات المباشرة بين كل من إدارة الجودة الشاملة والتنمية المستدامة في الشركة قيد الدراسة.
3. الإسهام في سد الفجوة البحثية في مجال إدارة الجودة الشاملة والتنمية المستدامة في الشركة قيد الدراسة.

ب- الأهمية التطبيقية

1- محاولة توجيه الأنظار بالكلية إلى دور إدارة الجودة الشاملة في التنمية المستدامة.

2- تقديم إطار علمي على الشركة قيد الدراسة تمكنهم من الإلمام بمتغيرات البحث ومساعدتهم في وضع إدارة الجودة الشاملة موضع اهتماماتهم وتحقيق التنمية المستدامة.

3- يعد البحث إسهاما متواضعا في دعم التوجيهات والسياسات الرامية إلى تطوير القيادات الإدارية بالكلية محل الدراسة.

4- الوصول إلى مجموعة من التوصيات والمقترحات تساعد في الإجابة عن حل بعض المعيقات والحد من الجوانب السلبية.

أهداف البحث:

1-التعرف على مستوى استخدام إدارة الجودة الشاملة لدى إدارة الشركة قيد البحث

2 – التعرف على علاقة الارتباط بين إدارة الجودة الشاملة والتنمية المستدامة.

3 – التعرف على علاقة التأثير بين إدارة الجودة الشاملة والتنمية المستدامة.

4 -تزويد إدارة الشركة المبحوثة بمجموعة من التوصيات يمكن من خلالها تعزيز مفهوم إدارة الجودة الشاملة والارتقاء بالتنمية المستدامة.

منهجية البحث:

اعتمد البحث على المنهج التكاملي في البحوث التطبيقية وهو منهج مستحدث لدراسة الظواهر الإنسانية والاجتماعية، ويستند هذا المنهج على حقيقة وجود رابط وتلازم بين الإطار النظري والإطار العملي،

ويتيح هذا المنهج مزايا عديدة منها : تحقيق العمق باستخدام المنهج التاريخي والشمول باستخدام المنهج الوصفي التحليلي والتوازن باستخدام أدوات التحليل الإحصائي

أدوات البحث:

البيانات الأولية / اعتمد الباحث في جمع البيانات الميدانية من مصادرها الأولية على قائمة استقصاء أعدت لهذا الغرض في ضوء نتائج الدراسة النظرية ووجهت مفردات العينة إلى الأساتذة والأستاذات القارين بالكلية قيد الدراسة، وقد تم تقسيم الاستبانة إلى ثلاثة أجزاء، الجزء الأول لقياس المتغيرات الديمغرافية، أما الجزء الثاني فلقياس متطلبات إدارة الجودة الشاملة، والجزء الثالث لقياس التنمية المستدامة، وقد تم استخدام مقياس لكرت الخماسي لقياس جميع العبارات والبيانات الثانوية التي تم الحصول عليها من خلال مراجعة الكتب والمجلات العلمية والدراسات السابقة التي تناولت متغيرات البحث ما مكن الباحث من تأصيل المفاهيم وإعداد الإطار النظري.

الأساليب الإحصائية المستخدمة: تم استخدام الانحراف المعياري والوسط الحسابي وتحليل الانحدار وحزمة spps .

مجتمع البحث: يتمثل في جميع العاملين بالشركة قيد البحث .

عينة البحث: نظرا لصغر حجم مجتمع البحث ولزيادة دقة النتائج فقد تم الاعتماد على أسلوب المسح الشامل لدراسة جميع مفردات مجتمع البحث.

حدود البحث:

أ –الحدود الموضوعية: دراسة العلاقة بين إدارة الجودة الشاملة والتنمية المستدامة.

ب– الحدود الزمنية: تم البحث خلال الفترة من1/ 11 إلى 12/1 لسنة 2022

ج–الحدود المكانية: شركة هاتف ليبيا بالزاوية.

الإطار النظري والدراسات السابقة.

1– دراسة للباحث علي أحمد محمد الإدريسي لسنة 2020 تحت عنوان : دور إدارة الجودة الشاملة في تعزيز التنمية المستدامة لبيئة المنظمات التعليمية، وهدفت الدراسة إلى معرفة إدارة الجودة الشاملة في تعزيز التنمية المستدامة وتحديد أيها أكثر تأثيرا في تعزيز التنمية المستدامة وتوصلت الدراسة إلى وجود فروق معنوية ذات دلالة إحصائية في مستوى إسهام إدارة الجودة الشاملة وأبعادها في تعزيز التنمية المستدامة لبيئة المنظمات التعليمية، كما أظهرت النتائج وجود مستوى عال في تطبيق إدارة الجودة الشاملة في المنظمات التعليمية، كذلك وجود مستوى عال من تحقيق التنمية المستدامة، و قدمت الدراسة توصيات كان من أهمها : ضرورة زيادة اهتمام إدارات المنظمات التعليمية بتفعيل إدارة الجودة الشاملة، وضرورة رفع مستوى إسهام المنظمات التعليمية في تعزيز التنمية المستدامة.

2- دراسة للباحثين شذى عبود شاكر وخالد عبدالله إبراهيم لسنة 2021تحت عنوان : دور إدارة الجودة الشاملة في تحقيق الميزة التنافسية المستدامة، وهدفت الدراسة إلى التعرف على دور إدارة الجودة الشاملة في تحقيق الميزة التنافسية المستدامة، كذلك توضيح وتأكيد المنظمة في العمل على تحقيق الميزة التنافسية المستدامة، وتوصلت الدراسة إلى بعض النتائج، منها : إن تطبيق إدارة الجودة الشاملة من خلال التدريب والتعليم المستمرين لجميع الموارد البشرية وضرورة التأكيد على اعتماد منظمات أعمال إدارة الجودة الشاملة كمنهج إداري حديث.

3- دراسة جميلة صالح عابدين علي لسنة 2018 بعنوان : أثر الجودة الشاملة في تحقيق الميزة التنافسية، وهدفت الدراسة إلى التعرف على أثر إدارة الجودة الشاملة في تحقيق الميزة التنافسية في الجامعات السودانية، وقد أجريت الدراسة في كلية التقنية بمدينة الخرطوم وتوصلت الدراسة إلى نتائج، أهمها : اهتمام الكلية بترسيخ مفهوم الثقافة التنظيمية للعاملين بالكلية عن طريق حرية المشاركة بأفكارهم واتخاذ القرار .كما تقوم إدارة الكلية بتسخير القدرات العلمية والفكرية والبحثية لأعضاء هيأة التدريس من خلال إيجاد الحلول للمشاكل الاجتماعية والاقتصادية ،وتلبية الكلية طلبات الخريجين الحاضرة والمستقبلية، كما أوصت الدراسة بالتأكيد على مشاركة كافة العاملين في تحقيق الجودة المطلوبة من خلال منحهم المشاركة الفعلية والتطبيق الميداني لأفكارهم وآرائهم العلمية والعملية المبدعة ضمن معايير محددة إلزامية، والتأكيد على التحسين والتطوير المستمر لكافة الأعمال في الكلية .

4- دراسة للباحثين : أكرم أحمد الطويل وأحمد عبد الستار الطالبي وصفاء موفق نايف الفارس لسنة 2018 بعنوان : متطلبات إدارة الجودة الشاملة للبيئة وأثرها في أبعاد التنمية المستدامة وهدفت هذه الدراسة إلى تحديد علاقة الارتباط والتأثير بين متطلبات إدارة الجودة الشاملة للبيئة وأبعاد التنمية المستدامة في المنظمات الصناعية في محافظة نينوى، وقد توصلت الدراسة إلى نتائج، من أهمها : تحقيق وجود علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين متطلبات إدارة الجودة الشاملة للبيئة وأبعاد التنمية المستدامة، كذلك تحقيق وجود تأثير معنوي لمتطلبات إدارة الجودة الشاملة في أبعاد التنمية المستدامة في المنظمات المبحوثة.

مدخل لإدارة الجودة الشاملة:

مفهوم إدارة الجودة الشاملة:

ظهرت فكرة إدارة الجودة الشاملة في أواخر القرن الماضي كمنهج ياباني لنمط الإدارة في تحسين الجودة، وشاع استخدامها في عقد التسعينيات من قبل آلاف المنظمات، ويرمز لها اختصارا بـ (tqm) كما يوجد لها تعريفات عديدة من قبل مختلف الكتاب والدارسين والمهتمين في مجال إدارة الجودة الشاملة، نذكر منها:

1-عرَّفت إدارة الجودة الشاملة على أنها : ثقافة التحسين المستمر للجودة، ينهض بمسؤولياتها كل فرد في المنظمة،وترتكز على فهم حاجات وتوقعات الزبون بهدف إرضائه، ما يتطلب مشاركة العاملين ،وتبني فرق العمل واستخدام الأدوات الإحصائية لضبط الجودة للقيام بالأشياء بشكل صحيح من أول مرة .(عبد الكريم،صباح ،2012،ص539).

2- عرَّفها معهد الجودة الفدرالي الأمريكي بأنها : فلسفة قيادية تتطلب سعيا دؤوبا الجودة وتوجهها نحو التحسين المستمر في كافة الجوانب العملية والإدارية من إنتاج وخدمات وإجراءات ،و أهم عناصر إدارة الجودة الشاملة هي القيادة والتركيز على العميل والتحسين المستمر وتمكين العميل والإدارة وفق الحقائق .(شذى، خالد.2021.ص6)

3- كذلك عرَّفت على أنها: القدرة على تطبيق مجموعة من المعايير التي من شأنها تحقيق أهداف وغايات المنظمة المنشودة وتحقيق مستوى عال ومتميز من مخرجات الخدمة والسلعة والخبرات المعرفية (حسون ،2014، 11)

أهمية إدارة الجودة الشاملة:

تتضح أهمية إدارة الجودة الشاملة من حيث تحقيقها للآتي: (رميساء2014،ص35)

1- التركيز على حاجات السوق بما يمكنها من تلبية متطلبات الزبائن.
2- تحقيق الأداء العالمي للجودة في جميع المنظمات.
3- القيام بسلسلة من الإجراءات الضرورية لتحقيق الجودة في الأداء.
4- الفحص المستمر لجميع العمليات واستبعاد الفعاليات الثانوية في إنتاج الخدمات.
5- التحقق من حاجة المنظمة للتحسن وتطوير مقاييس الأداء.
6- تطوير وتدريب الموظفين لحل المشاكل وتحسين العمليات.

أهداف إدارة الجودة الشاملة:

يتمثل الهدف الرئيس لإدارة الجودة الشاملة في السعي لإرضاء العميل وتحقيق رغباته بدرجة عالية من الجودة، وحتى يتحقق هذا الهدف لابد من وضع استراتيجية متكاملة هدفها الأساسي تحقيق مستوى جودة عال للمنتجات والخدمات، ويمكن أن تتمثل أهداف المنظمة في الآتي: (جميلة ،2019،ص11)

1- زيادة القدرة التنافسية للمنظمة.
2- زيادة كفاءة المنظمة بإرضاء الزبائن والتفوق والتميز على المنافسين.
3- زيادة إنتاجية المنظمة وتحسين مستوى الأداء.
4- زيادة حركية ومرونة المنظمة في تعاملها مع المتغيرات
5- زيادة ربحية وتحسين اقتصاديات المنظمة.

مبادي إدارة الجودة الشاملة:

من أهم مبادئ إدارة الجودة الشاملة ما يلي :(عارف ،2022 ،26)

1- التركيز على العميل: أي التركيز على العميل الداخلي والخارجي؛ لان مستوى الجودة يتوقف على أداء العاملين داخل المنظمة.

2- التركيز على العمليات والنتائج معا؛ لأن النتائج تعد مؤشرا لتدني مستوى الأداء للعمليات، إذ لابد من التركيز على حسن مستوى العمليات بنسبة أكبر من التركيز على السلع والخدمات في المنظمة.

3- تحسين الأخطاء قبل وقوعها : هذه يتطلب استخدام التقنيات الحديثة للتحقق من أداء العمليات بدلا من القيام بالفحص والتفتيش بعد الانتهاء من الأداء .

4- مكافأة العاملين بحسب أدائهم: باعتبار أن الأجر ليس الحافز الوحيد، بل إن العاملين يحبون أن تقابل جهودهم بالثناء وأن يكونوا موضع احترام وتقدير من رؤسائهم .

5- اتخاذ القرارات استنادا للحقائق : وهذه يتطلب وجود نظام معلومات فعال يقدم المعلومة المناسبة في الوقت والمكان المناسبين .

6- التغذية العكسية : إذ تؤدي الاتصالات الدور المحوري في أي إدارة من الإدارات .

فوائد تطبيق إدارة الجودة :

من أهم هذه الفوائد ما يلي(عبد الحق ،فاروق ،2021،ص19)

1- تحقيق الفاعلية في الأداء والأنشطة .

2- الارتقاء بمقاييس الجودة للوصول إلى مستوى الجودة العالمية.

3- تحسين الاتصال والتعاون بين الوحدات وأقسام المديرية بالشكل الذي يتوافق مع طموحاتهم المستقبلية ما يضمن رضاهم بشكل مستمر .

4- تكوين وتطوير ثقافة التغيير الإيجابي الفعال القائم على التجديد والتطوير .

5- زيادة الابتكارات وفرص التحسين المستمر .

6- /الحفاظ على المركز التنافسي للمنظمة .

7- تكفل للمنظمة المرونة في الحركة لمواجهة التغيرات المتلاحقة في البيئة .

8- زيادة قدرة المنظمات على البقاء والاستمرار .

9- إيجاد ظروف بيئية داخل المنظمة تشجع العاملين على تحمل المسؤولية من أجل تحسين الجودة.

عناصر إدارة الجودة الشاملة.

إنّ نظام إدارة الجودة الشاملة عبارة عن نموذج متكامل يتطلب توفير عناصر تحتاج إلى الوسط والتكامل من أجل تحقيق أهداف نظام الجودة، وهذه العناصر تتمثل في الآتي : (شذى ، خالد،2021، 15)
عملية الجودة : وتشمل نظام عملية الجودة في كل العمليات .

1- التكنولوجيا: ويتمثل هذا النظام الفرعي لإدارة الجودة الشاملة على العديد من المكونات الضرورية لأداء المهام بشكل كامل.

2- الهيكل التنظيمي: ويتضمن مسؤوليات العاملين وظروف عملهم في بيئة المنظمة والاتصالات التي تتم داخل المنظمة.

3- نظام الأفراد: يتكون النظام الفرعي للعاملين في المنظمة من التعليم، والتدريب ،وتغيير الثقافة وغيرها .

4- المهام : وتشمل مهام الجودة ووظائف الأعمال وغيره .

أبعاد أو متطلبات إدارة الجودة الشاملة:

من أبعاد إدارة الجودة ما يلي :(هاشم ،على ،2019 ،ص14)

1-التزام الإدارة العليا :يعد التزام الإدارة العليا أحد متطلبات إدارة الجودة الشاملة، إذ يمثل حجر الأساس لتشييد هيكل الجودة، إذ لن ينجح أي موضوع للتنمية المستدامة من دون الإدارة العليا وعلى المديرين أن يتعرفوا على قيمة تطبيق إدارة الجودة الشاملة للوصول إلى الأسباب الرئيسة للصياغات والتوافقات، كذلك الالتزام بالقوانين والنظم والتوجه نحو الزبون والحاجة إلى روح الفريق ومشاركة العاملين والإدارة معا.

2-التحسين المستمر : يعد هذه البعد فلسفة إدارية تسعى إلى العمل على تطوير العمليات والأنشطة المتعلقة بالآلات والمواد والعاملين وأساليب الإنتاج بشكل مستمر من خلال إدخال الابتكارات الصغيرة وتلبية احتياجات ومتطلبات وتوقعات الزبائن التي هي أصلا في تغير مستمر يتطلب بحثا مستمرا متواصلا عن الفرص والتحسين .

3-التركيز على الزبون : يشير هذه البعد إلى أن الزبون هو شخص متأثر بالمنتج سواء كان مستخدما نهائيا للمنتج أو كعملية مقبلة في المنظمة، إذ تركز إدارة الجودة الشاملة على إرضاء كليهما وتقديم احتياجاتهم كذلك هو نهج استباقي يقوم على جمع البيانات حول الزبائن لمعرفة احتياجاتهم وتفصيلاتهم ومن ثم تقديم المنتجات والخدمات التي تلبي تلك الاحتياجات والتفضيلات المتغيرة .

التنمية المستدامة .

- **ماهية التنمية المستدامة** : هناك العديد من التعريفات للتنمية المستدامة نذكر منها ما يلي .

1-عرّفت على إنها : تنمية حقيقية مستقرة ومتواصلة هدفها وغايتها الإنسان وتؤكد على التوازن بين البيئة بأبعادها بما يسهم في التنمية .(مدحت ،يا سين ،2017،ص171)

2- تعرّف على إنها : تنمية تراعي حق الأجيال القادمة في الثروات الطبيعية للمجال الحيوي لكوكب الأرض ،كما أنها تضع الاحتياجات الأساسية للإنسان في المقام الأول ،فأولوياتها هي تلبية احتياجات المرء من الغذاء والمسكن والملبس وحق العمل والتعليم والحصول على الخدمات الصحية،كلما يتطلب تحسين نوعية حياته المادية والاجتماعية(أحمد ، ناجم ،2018،ص18)

3- وقد عرّفها الاتحاد العالمي للمحافظة على الموارد في تقريره عام 1981 بأنها : السعي الدائم لتطوير نوعية الحياة الإنسانية، مع الأخذ في الحسبان قدرات وإمكانات النظام البيئي الذي يحتضن الحياة بمعنى التوسيع .(إيمان ، 2017،ص38)

أهداف التنمية المستدامة :

هناك مجموعة من الأهداف للتنمية المستدام هي كما يلي : (عبد الله ، إسراء ، مهدي ،2015،ص267)

1. تحقيق النوعية لحياة أفضل للسكان: التركيز على العلاقات بين نشاطات السكان و البيئة ، وتتعامل مع نظام الطبيعة ومحتواها على أساس حياة الإنسان ، وذلك عن طريق مقاييس الحفاظ على نوعية البيئة والإصلاح، وتعمل على أن تكون العلاقة في الأخيرة علاقة تكامل وانسجام .
2. تعزيز وعي السكان بالمشكلات البيئية القائمة : وكذلك تنمية إحساسهم بالمسؤولية اتجاهها وحثهم علي المشاركة الفعالة في إيجاد حلول مناسبة لها من خلال مشاركتهم في إعداد وتنفيذ ومتابعة و تقديم برامج ومشاريع التنمية المستدامة .
3. احترام البيئة الطبيعية : وذلك من خلال التركيز على العلاقة بين نشاطات السكان والبيئة وتتعامل مع نظام الطبيعة ومحتواها على أساس حياة الإنسان ، وبذا فالتنمية المستدامة هي التي تستوعب العلاقة الحساسة بين البيئة المبينة و تعمل علي تطويرها لتصبح علاقة تكامل و انسجام.
4. تحقيق استغلال واستخدام عقلاني للموارد: وهنا تتعامل التنمية مع الموارد عل أنها موارد محدودة، لذلك تحول دون استنزافها أو تدميرها وتعمل على استخدامها وتوظيفها بشكل عقلاني
5. ربط التكنولوجيا الحديثة بأهداف المجتمع: تحاول التنمية المستدامة توظيف التكنولوجيا الحديثة بما يخدم أهداف المجتمع، وذلك من خلال توعية السكان بأهمية التقنيات المختلفة في المجال التنموي، وكيفية استخدام المتاح والجديد منها في تحسين نوعية حياة المجتمع و تحقيق أهدافها المنشودة، دون أن يؤدي ذلك إلى مخاطر وآثار بيئية سالبة، أو على الأقل أن تكون هذ الآثار مسيطرة عليها بمعنى وجود حلول مناسبة لها.
6. إحداث تغير مناسب في حاجات وأوليات المجتمع: وذلك باتباع طريقة تلائم إمكانياته وتسمح بتحقيق التوازن الذي بواسطته يمكن تفعيل التنمية الاقتصادية، والسيطرة على جميع المشكلات البيئية.

7. تحقيق نمو اقتصادي تقني : بحيث يحافظ على الرأسمالية الذي يشمل الموارد الطبيعة و البيئية، وهذا بدوره يتطلب تطوير مؤسسات وبنى تحتية وإدارة ملائمة للمخاطر والتقلبات لتؤكد المساواة في تقاسم الثروات بين الأجيال المتعاقبة وفي الجيل نفسه .

مبادئ التنمية المستدامة:

للتنمية المستدامة مجموعة من المبادئ، نذكر منها ما يلي : (مناف ،2019 ،ص18)

1. استخدام أسلوب النظم في إعداد و تنفيذ خطط التنمية المستدامة : يعد أسلوب النظم أو المنظومات شرطا أساسيا لإعداد وتنفيذ خطط التنمية المستدامة، وذلك راجع إلى أن البيئة الإنسانية هي نظام فرعي من النظام الكلي، ولهذا تعمل التنمية المستدامة من خلال هذا الأسلوب إلى تحقيق النظم الفرعية بشكل يؤدي إلى توازن بيئة الأرض عامة ، وهذا الأسلوب يهدف إلى الحفاظ على حياة المجتمعات من جميع النواحي الاقتصادية والبيئة و الاجتماعية من دون وجود تأثيرات سلبية متعاكسة بين هذه الجوانب ،فمن المشاكلات البيئية المرتبطة بالتنمية الاقتصادية مثلا السياسات الزراعية المطبقة في كثير من دول العالم التي تؤثر بشكل رئيس في تدهور التربة .
2. المشاركة الشعبية : يتطلب تحقيق التنمية المستدامة توفير شكل من أشكال اللامركزية التي تمكن الهيئات الرسمية والشعبية والأهلية و السكان بشكل عام من المشاركة في إعداد وتنفيذ ومتابعة خططها ، ويطلق على هذا المفهوم بالتنمية من أسفل ويمكن تلخيص دور الحكومات المحلية فيما يلي :
   - الحد من الزيادة في ارتفاع درجة حرارة الأرض.
   - إدارة النفايات البيئة والتجارية والصناعية ومعالجتها .
   - الحد من انبعاث الغازات التي تؤثر في طبقة الأوزون .
   - تخفيض الاستهلاك من مشتقات النفط.
3. مبدأ التوظيف الأمثل الديناميكي للموارد الاقتصادية .
4. مبدأ استطالة عمر الموارد الاقتصادية، والتخطيط الاستراتيجي لهذه الموارد.
5. مبدأ التوازن البيئي والتنوع البيولوجي.
6. مبدأ الحفاظ على سمات وخصائص الطبيعة، وكذلك تحديد وتطوير هياكل الإنتاج والاستثمار والاستهلاك.

أهمية التنمية المستدامة:

إن الوصول إلى تحقيق نموذج التنمية المستدامة كنموذج بديل من شأنه أن يحقق للمجتمعات المحلية والدولية ما يلي : مرجع تطبيق إدارة الجودة الشاملة داخل مؤسسة التعليم العالي من أجل تحقيق التنمية المستدامة (سمير، 2018،ص 20)

1. تعد التنمية المستدامة مشروعا عالميا للسلام باعتبارها قاعدة للحوار بين الدول ومصالحة بين نماذج التنمية المختلفة السياسية والاجتماعية والاقتصادية والثقافية.
2. تعد التنمية المستدامة إحدى وسائل التضامن الاجتماعي، وذلك من خلال اعتماد الأجيال الحاضرة على خيارات النمو التي ترغب فيها الأجيال القادمة.
3. تعمل التنمية المستدامة على ضمان أكبر قدر ممكن من التوزيع العادل للثروات بين الدول وكافة المجتمعات ما يقلص من حدة الفوارق بين الدول الغنية والفقيرة الأكثر فقرا.
4. تعمل عل مراعاة حق الأجيال القادمة في العيش بسلام وأمان.
5. تمكن من الحفاظ على البيئة ومواردها الأساسية .
6. في ظل التنمية المستدامة يمكن الحديث عن بناء اقتصاد نوعي ومنتج ومتعدد المصادر ويراعي البيئة الطبيعية .
7. تعمل علي التقليل من حدة الفروق الاجتماعية و الجهوية وحتى الجنسية داخل المجتمع.
8. توفير الحد الأدنى من فرص الحياة من خلال توفير المناخ المناسب للعمل وضمان السكن وتوفير وسيلة المواصلات والاتصالات وكافة أشكال الرعاية الصحية وإتاحة فرص التعليم.
9. التقليل من حدة المخاطر والكوارث الطبيعية والإنسانية الناتجة عن الاستغلال الخاطئ لموارد البيئة الإنسانية.
10. زيادة الاعتماد على العامل التكنولوجي والعلمي ما يسهم في عقلنة الفعل البشري الذي تجرعت البشرية جراء سوء توظيفه الحروب ومختلف المشاكل الاجتماعية.

أبعاد التنمية المستدامة:

اتفق الباحثون على أن أبعاد التنمية المستدامة تتمثل في الآتي: (أكرم،أحمد،صفاء،2018 ،ص20)

1- البعد البيئي: هو نظام مستدام يحافظ على أصول ثابتة من الموارد الطبيعية ويتجنب الاستنزاف الزائد للموارد المتجددة والنهوض بأصول المنشطات الأساسية لتحقيق التنمية المستدامة الشاملة .

2- البعد الاجتماعي: يعد المجتمع الأساسي في مثلث الاستدامة الاقتصادية الاجتماعية والاجتماعية والبيئية، فالقضايا الاجتماعية في التنمية المستدامة تتعامل مع عناصر مختلفة تؤدي إلى تحسين الخصائص الاجتماعية بأسلوب مستدام وقد ازداد التركيز على البعد الاجتماعي للتنمية المستدامة في محاولة لتقليل الضرر البيئي الناتج عن نشاطات معيشتنا، وكذلك محاولة تقليل حرمان بعض فقراء المجتمعات في العالم.

3- البعد الاقتصادي: يقوم هذا البعد على الفكرة القائلة بأن استعمال الموارد اليوم ينبغي ألا يقل عن الدخل الحقيقي في المستقبل ،وهو أن النظم الاقتصادية ينبغي أن تدار بحيث نعيش على أرباح مواردنا ونحتفظ بقاعدة المردودات المادية ،ونعمل على تجسيدها .

عناصر التنمية المستدامة:

هناك ثلاثة عناصر رئيسة للتنمية المستدامة: .(محمد،2020،ص19)

1-العنصر الاقتصادي: ويستند على مبدأ زيادة رفاهية المجتمع من خلال استغلال الموارد الطبيعية الاستغلال الأمثل، لتحسين ظروف المعيشة والقضاء على الفقر .

2- العنصر الاجتماعي: ويشير إلى العلاقة بين الطبيعة والبشر وتحقيق الرفاهة بتحسين سبل الحصول على الخدمات الصحية والتعليمية الأساسية واحترام حقوق الإنسان وتوفير الأمن والتنوع والتعددية والمشاركة الفعلية.

3 العنصر البيئي: ويتعلق بالحفاظ على قاعدة الموارد المادية والبيولوجية وعلى النظم البيئية والنهوض بها.

الجزء العملي:

أولاً ـ مقياس الدراسة المعتمد

جدول (1) مقياس الدراسة المعتمد الخماسي

الرأي	موافق	موافق بشدة	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
الدرجة	5	4	3	2	1

وبناء على ذلك عد الوسط الحسابي الافتراضي يساوي 3 باعتبار أن المتوسطات الحسابية التي قيمتها أقل من 3 تعبر عن درجة الموافقة منخفضة (لا أوافق) والمتوسطات الحسابية التي قيمتها تساوي (3) تعبر عن درجة الموافقة متوسطة والمتوسطات الحسابية التي قيمتها أكبر من (3) تعبر عن درجة الموافقة مرتفعة (أوافق).

ثانياً: صدق وثبات الدراسة:

جدول رقم (2) نتائج ألفا كرونباخ للصدق والثبات عبارات محاور الاستبانة

ت	محاور الدراسة	عدد العبارات	مؤشر الثبات	مؤشر الصدق
1	التزام الإدارة العليا	5	0.884	0.940
	التركيز على الزبون	5	0.874	0.934

3	التحسين المستمر	5	0.734	0.856
4	التنمية المستدامة	10	0.913	0.955
	ألفا كرونباخ الإجمالي	25	0.959	0.979

تم حساب مؤشر الصدق بأخذ الجذر التربيعي لمؤشر الثبات.

من خلال الجدول نجد أن قيمة ألفا كرونباخ لمحاور الاستبانة بلغت 0.959 وهي قيمة مرتفعة أي أن الثبات بين الإجابات ممتاز إحصائياً ، وبذا يمكن الاعتماد على المجموعة بأكملها من دون حذف أي مفردة من المفردات للوصول إلى نتائج مجدية في هذه الدراسة.

أولاً ـ وصف متغيرات الدراسة:

تم حساب المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والأهمية النسبية لمتغيرات الدراسة (مبادئ إدارة الجودة الشاملة والتنمية المستدامة) وترتيب أهميتها كما في الجدول الآتي:

جدول رقم(3) يبين المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والأهمية النسبية لمتغيرات الدراسة

المتطلبات	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	مستوى التطبيق
التزام الإدارة العليا	2.19	1.092	4	منخفض
التركيز على الزبون	2.29	1.057	3	منخفض
التحسين المستمر	2.36	0.949	2	منخفض
التنمية المستدامة	2.49	1.026	1	منخفض

يتبين من الجدول رقم (3) أن محور المتغير التابع التنمية المستدامة جاء في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي بلغ (2.49) وانحراف معياري(1.026)، يليه أبعاد المتغير المستقل، حيث جاء البُعد : التحسين المستمر بمتوسط حسابي(2.36) وانحراف معياري(1.026) ويليه البُعد التركيز على الزبون بمتوسط حسابي(2.28) و انحراف معياري(1.057).

التحليل الوصفي للمتغير المستقل المتمثل ببُعد (التزام الإدارة العليا) :

جدول رقم (4) يبين المتوسط الحسابي والانحراف المعياري التزام الإدارة العليا

ت	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مدى التوفر
1	تلتزم الإدارة العليا في منظمتنا بتطبيق مفهوم الجودة الشاملة والمحافظة عليها.	2.18	1.367	منخفض
2	تقوم الإدارة العليا لمنظمتنا بتدريب العاملين على تنفيذ برامج الجودة الشاملة.	2.36	1.329	منخفض
3	تقوم الإدارة بمتابعة ما بعد تقديم الخدمة وذلك لتقييمها ومعرفة مدى رضا الزبائن عنها.	2.27	1.279	منخفض

4	تلتزم الإدارة العليا في منظمتنا بإجراء مراجعات دورية للتأكد من ديمومة نظام إدارة الجودة لديها.	2.31	1.393	منخفض
5	تقوم الإدارة العليا في منظمتنا بالتواصل بين مختلف الأقسام الإدارية عند القيام بتقديم خدمة أو تحسين الخدمة الحالية.	1.18	1.258	منخفض
المتوسط الحسابي العام (التزام الإدارة العليا)		2.19	1.0927	منخفض

يتضح من الجدول رقم (4) أن المعدل العام لعبارات متطلب التزام بالإدارة العليا جاءت بمتوسط حسابي بلغ (2.19) وانحراف معياري (1.0827) وهي درجة منخفضة على حسب المقياس ليكرت الخماسي المعتمد في دراسة بوصفه درجة الأقل من 3 تعد منخفضة، وكانت آراء أفراد العينة للعبارة 2 التي تنص تقوم الإدارة العليا لمنظمتنا بتدريب العاملين على تنفيذ برامج الجودة الشاملة)، التي جاءت في الترتيب الأول بمتوسط حسابي بلغ (2.36) وانحراف معياري بلغ (1.329)، بدرجة منخفضة وتعبر عن درجة عدم الموافقة، أما العبارة رقم 3 جاءت في الترتيب الثاني (تقوم الإدارة بمتابعة ما بعد تقديم الخدمة وذلك لتقييمها ومعرفة مدى رضا الزبائن عنها)، بمتوسط حسابي بلغ (2.27) بدرجة متوسطة وانحراف معياري منخفض وهي تعبر عن درجة عدم الموافقة، ونلاحظ من خلال الأرقام المعبرة عن الانحرافات المعيارية أنها منخفضة ويدل على عدم وجود اختلاف كبير في آراء أفراد المجتمع لهذا المطلب، وهذا يشير إلى أن مطلب التزام الإدارة العليا منخفض على حسب المقياس المعتمد.

2. التحليل الوصفي (التركيز على الزبون)

جدول رقم (5) يبين المتوسط الحسابي والانحراف المعياري التركيز على الزبون

ت	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مدى التوفر
1	تقوم إدارة منظمتنا بتلبية متطلبات ورغبات واحتياجات زبائنها باستمرار.	2.37	1.255	منخفض
2	تهتم إدارة منظمتنا بشكاوى الزبائن ومعالجتها باستمرار.	2.35	1.364	منخفض
3	تؤكد إدارة منظمتنا على فحص خدماتها قبل تقديمها إلى الزبائن بدقة.	2.04	1.214	منخفض
4	تحدد الجودة الشاملة في منظمتنا وفق تفصيلات الزبون.	2.38	1.432	منخفض
5	تهتم إدارة منظمتنا بدراسة المعلومات الراجعة من الزبون	2.27	1.202	منخفض
المتوسط الحسابي العام للتركيز على الزبون		2.29	1.057	منخفض

يتضح من الجدول رقم (5) أن أغلب العبارات جاءت بمتوسطات منخفضة وهي عبارات تعبر عن درجة غير الموافقة وانحرافات منخفضة أي لا يوجد اختلاف كبير بين آراء الموظفين حول هذه العبارات ونلاحظ أن العبارة 4 التي تنص على (تحدد الجودة الشاملة في منظمتنا وفق تفصيلات الزبون) جاءت في الترتيب الأول بمتوسط حسابي (2.38) وهي درجة منخفضة وتعبر عن الاتجاه نحو لا يوجد الموافقة حسب مقياس ليكرت الخماسي المعتمد للدراسة، ثم تليها العبارة رقم 1 التي تنص على (تقوم إدارة منظمتنا بتلبية متطلبات ورغبات واحتياجات زبائنها باستمرار)، بمتوسط حسابي بلغ (3.27) وانحراف

معياري (1.255)، وجاءت في الترتيب الأخير العبارة رقم 3 التي تنص على (تؤكد إدارة منظمتنا على فحص خدماتها قبل تقديمها إلى الزبائن بدقة) بمتوسط حسابي (1.68) وهي درجة منخفضة وتعبر عن درجة عدم الموافقة. وبصفة عامة نلاحظ أن المتوسط الحسابي العام بلغ (2.29)، وهي درجة منخفضة تعبر عن درجة غير الموافقة على حسب المقياس المعتمد للدراسة، وهذا يشير إلى أن مطلب التركيز على الزبون منخفض.

. التحليل الوصفي (التحسين المستمر)

جدول رقم (6) يبين المتوسط الحسابي والانحراف المعياري التحسين المستمر

ت	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مدى التوفر
1	تشكل الإدارة فرق عمل للتحسن المستمر من أجل تلافي الأخطاء وإدخال التحسينات.	2.50	1.439	منخفض
2	تهتم المنظمة بالعاملين الذين لديهم أفكار متميزة ومفيدة بتقديمها بشكل رسمي للإدارة.	2.95	1.174	منخفض
3	توجد خطة تدريبية سنوية لدى المنظمة لتنمية وتطوير قدرات العاملين باستمرار.	2.00	1.345	منخفض
4	تقوم الإدارات المتخصصة في منظمتنا بتحديث وصيانة الأجهزة والمعدات لضمان استمرارية إيصال خدماتها لزبائنها.	1.81	1.258	منخفض
5	العاملون منتقون بعناية فائقة للقيام بوظائفهم ومؤهلين بشكل كبير ويتم تدريبهم وفق خطة تدريبية لحل مشاكل الجودة.	2.54	1.565	منخفض
المتوسط الحسابي العام التحسين المستمر		2.36	0.949	منخفض

يتضح من الجدول رقم (6) أن أغلب العبارات جاءت بمتوسطات منخفضة وهي عبارات تعبر عن درجة غير الموافقة وانحرافات منخفضة أي لا يوجد اختلاف كبير بين آراء الموظفين حول هذه العبارات، ونلاحظ أن العبارة 2 التي تنص على (تهتم المنظمة بالعاملين الذين لديهم أفكار متميزة ومفيدة بتقديمها بشكل رسمي للإدارة) جاءت في الترتيب الأول بمتوسط حسابي (2.95) وهي درجة مرتفعة وتعبر عن الاتجاه نحو غير الموافقة حسب مقياس ليكرت الخماسي المعتمد للدراسة، ثم تليها العبارة رقم 5 التي تنص على (العاملون منتقون بعناية فائقة للقيام بوظائفهم ومؤهلين بشكل كبير ويتم تدريبهم وفق خطة تدريبية لحل مشاكل الجودة)، بمتوسط حسابي بلغ (2.54) وانحراف معياري(1.565)، وجاءت في الترتيب الأخير العبارة رقم 4 التي تنص على (تقوم الإدارات المتخصصة في منظمتنا بتحديث وصيانة الأجهزة والمعدات لضمان استمرارية إيصال خدماتها لزبائنها) بمتوسط حسابي (1.81) وهي درجة منخفضة تعبر عن درجة عدم الموافقة، وبصفة عامة نلاحظ أن المتوسط الحسابي العام بلغ (2.36)،

وهي درجة منخفضة تعبر عن درجة غير الموافقة على حسب المقياس المعتمد للدراسة، وهذا يشير إلى أن مطلب التحسين المستمر منخفض.

3. التحليل الوصفي لمتغير (التنمية المستدامة)

من الجدول (7) استخدم الباحث التحليل الوصفي من خلال المتوسط الحسابي والانحراف المعياري، وكانت النتائج على النحو الآتي:

ت	العبارات	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مدى التوفر
1	تدرس الإدارة شكاوى الزبائن واقتراحاتهم وتحليل البيانات المجمعة لديها في تلبية احتياجاتها ورغباتهم الحالية والمتوقعة.	2.63	1.497	مخفض
2	تتخذ الإدارة القرارات ووضع الخطط وتحديد الأهداف بمشاركة العاملين من أجل التنمية المستدامة.	2.59	1.501	منخفض
3	توفير قنوات اتصال فعالة بين الإدارات والعاملين والزبائن للحصول على المعلومات لأجل التنمية المستدامة.	2.27	1.453	منخفض
4	تركز الإدارة على التعليم باستخدام مختلف التقنيات التعليمية الحديثة لتحقيق أهداف التنمية المستدامة.	2.50	1.439	منخفض
5	تعمل الإدارة على التحقق من تطبيق مبادىء الجودة الشاملة وتحديد مسؤولية عدم تطبيقها.	2.50	1.263	منخفض
6	ان التحسين المستمر مسؤولية الجميع بالإدارات المختلفة من أجل تطبيق مباديء إدارة الجودة الشاملة.	1.90	1.109	منخفض
7	يثم استخدام أسلوب التحفيز العادل لتشجيع العاملين لتقديم خدمة ذات جودة عالية.	2.86	1.390	منخفض
8	تهتم الإدارة بالدراسات والبحوث العلمية من أجل الاستفادة منها في حل المشاكل وبمشاركة كامل العاملين في صنع القرار.	2.95	1.290	منخفض
9	تحافظ الإدارة على كافة مواردها المتاحة لديها وتستخدمها في تحقيق أهدافها الاستراتيجية في تطوير التنمية المستدامة.	2.45	1.335	منخفض
10	تسعى الإدارة إلى تحسين خدمات العاملين لديها لزيادة الناتج المحلي للبلد.	2.27	1.026	منخفض
المتوسط الحسابي العام للتنمية المستدامة		2.49	1.026	منخفض

يتضح من الجدول رقم (7) أن العبارة رقم 8 التي تنص على (تهتم الإدارة بالدراسات والبحوث العلمية من أجل الاستفادة منها في حل المشاكل وبمشاركة كامل العاملين في صنع القرار)، جاءت في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي (2.95) وانحراف معياري (1.290) بمستوى غير موافق، وجاءت العبارة رقم 1

التي تنص على :(تدرس الإدارة شكاوى الزبائن واقتراحاتهم وتحليل البيانات المجمعة لديها في تلبية احتياجاتها ورغباتهم الحالية والمتوقعة) في الترتيب الثاني بمتوسط حسابي بلغ (2.63) وهي تعبر عن درجة غير الموافقة على حسب المقياس ليكرت الخماسي المعتمد في الدراسة، في حين جاءت العبارة رقم 6 التي تنص على (أن التحسين المستمر مسؤولية الجميع بالإدارات المختلفة من أجل تطبيق مبادىء إدارة الجودة الشاملة) في المرتبة الأخيرة من بين جميع عبارات التنمية المستدامة بمتوسط حسابي (1.90) وانحراف معياري (1.109) بمستوى منخفض ويعبر على عدم الموافقة، ونلاحظ أن تقييم مستوى أفراد مجتمع الدراسة حول التنمية المستدامة كانت منخفضة، وبانحرافات صغيرة تمثل الواحد في أغلب الفقرات، ما يشير إلى عدم تشتت اتجاهات المجتمع، وأخيراً بلغ المتوسط الحسابي العام للتنمية المستدامة (2.49) وبانحراف معياري (1.126) ما يشير إلى أن تقييم مستوى أفراد المجتمع للتنمية المستدامة بمستوى غير موافق (منخفض) حسب المقياس المعتمد للدراسة.

ثالثاً ـ اختبار فرضيات الدراسة:

قبل الخوض في اختبار الدراسة تم تحديد بعض القواعد المتمثلة في الآتي:

أ. درجة الثقة المتبعة في هذه الدراسة 95%، ومستوى المعنوية لهذه الدراسة يساوي 0.05.

ب. تم الاختيار من خلال المقارنة بين مستوى المعنوية لهذه الدراسة الذي يساوي (0.05) قيمة مستوى المعنوية المشاهد.

ج. يتم اتخاذ القرار الإحصائي بقبول الفرضية البديلة ورفض الصفرية في حالة أن قيمة مستوى المعنوية المشاهد أقل من مستوى المعنوية لهذه الدراسة ويساوي (0.05).

1. اختبار الفرضية الرئيسة التي تنص على:

لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين إدارة الجودة الشاملة والتنمية المستدامة بشركة هاتف ليبيا بمدينة الزاوية.

ولاختبار هذه الفرضية فإنه يمكن صياغتها في صورة إحصائية كما يلي:

(H_0): لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين إدارة الجودة الشاملة والتنمية المستدامة.

(H_1): يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين الجودة الشاملة والتنمية المستدامة لمعرفة ما إذا كان هناك أثر ذو دلالة إحصائية لمتطلبات إدارة الجودة كمتغير مستقل في التنمية المستدامة كمتغير تابع، تم استخدام تحليل الانحدار الخطي البسيط والجدول رقم () يبين ذلك.

جدول رقم (8) تحليل الانحدار الخطي لإيجاد أثر لمتطلبات إدارة الجودة الشاملة في التنمية المستدامة.

البيان	معامل الارتباط R	معامل التحديد R^2	اختبار F	مستوى المعنوية المشاهدة

الجودة الشاملة	0.863	0.745	58.547	0.000

يتضح من الجدول رقم (8) أن قيمة معدل الارتباط يساوي (0.863) بإشارة موجبة، وهذا يدل على أن العلاقة بين متطلبات الجودة الشاملة والأداء الوظيفي علاقة طردية، أي كلما زاد متطلبات إدارة الجودة الشاملة زادت معها التنمية المستدامة (والعكس صحيح)، كما أن معامل التحديد (R^2) يساوي (0.745)، ما يعني أن متطلبات إدارة الجودة الشاملة مسؤولة عن تفسير (74%) من المتغيرات التي تحدث في الأداء الوظيفي، وهناك ما نسبته (25.5) يرجع إلى عوامل أخرى، بالإضافة إلى حد الخطأ العشوائي.
وحيث إن قيمة (F) المحسوبة تساوي (58.547) بمستوى معنوية مشاهد أقل من (0.05) ويساوي (0.000)، وهذا يشير إلى أن النموذج معنوي في تفسير العلاقة وقياس الأثر، ما يعني إمكانية الاعتماد على معادلة الانحدار وكذلك تعميم النتائج على المجتمع قيد الدراسة، أي أن متطلبات مباديء إدارة الجودة الشاملة (المتغير المستقل) لها القدرة على القياس والتنبؤ بتأثيره على التغيير في التنمية المستدامة (المتغير التابع) مستقبلا، أي يوجد أثر (قوي) ذو دلالة إحصائية لمتطلبات إدارة الجودة الشاملة في التنمية المستدامة، وبالتالي يتم رفض الفرضية الصفرية وقبول الفرضية البديلة، التي تنص على أنه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لمتطلبات إدارة الجودة الشاملة على التنمية المستدامة.

2. اختبار الفرضية الفرعية الأولى(التزام الإدارة العليا)

لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين التزام الإدارة العليا و التنمية المستدامة بشركة هاتف ليبيا بمدينة الزاوية.

ولاختبار هذه الفرضية فإنه يمكن صياغتها في صورة إحصائية كما يلي:

(H_0): لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين التزام الإدارة العليا والتنمية المستدامة.

(H_1): يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين التزام الإدارة العليا والتنمية المستدامة.

جدول رقم (9) تحليل الانحدار الخطي لإيجاد أثر التزام الإدارة العليا والتنمية المستدامة.

البيان	معامل الارتباط R	معامل التحديد R^2	اختبار F	مستوى المعنوية المشاهدة
التزام الإدارة العليا	0.788	0.621	32.730	0.000

يتضح من الجدول رقم (9) أن قيمة معدل الارتباط يساوي (0.788) بإشارة موجبة، وهذا يدل على أن العلاقة بين التزام الإدارة العليا والتنمية المستدامة علاقة طردية، أي كلما زاد التزام الإدارة العليا زاد معها التنمية المستدامة (والعكس صحيح)، كما أن معامل التحديد (R^2) يساوي (0.621)، ما يعني أن التزام

الإدارة العليا مسؤولة عن تفسير (62%) من المتغيرات التي تحدث في التنمية المستدامة، وهناك ما نسبته (38.9) يرجع إلى عوامل أخرى، بالإضافة إلى حد الخطأ العشوائي.

وحيث إن قيمة (F) المحسوبة تساوي (32.730) بمستوى معنوية مشاهد أقل من (0.05) ويساوي (0.000)، وهذا يشير إلى أن النموذج معنوي في تفسير العلاقة وقياس الأثر، ما يعني إمكانية الاعتماد على معادلة الانحدار وكذلك تعميم النتائج على المجتمع قيد الدراسة، أي أن التزام الإدارة العليا (المتغير المستقل) لها القدرة على القياس والتنبؤ بتأثيره على التغيير في التنمية المستدامة (المتغير التابع) مستقبلا، أي يوجد أثر (قوي) ذو دلالة إحصائية لالتزام الإدارة العليا في التنمية المستدامة، وبالتالي يتم رفض الفرضية الصفرية وقبول الفرضية البديلة التي تنص على أنه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لالتزام الإدارة العليا على التنمية المستدامة.

3. اختبار الفرضية الفرعية الثانية (التركيز على الزبون)

لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين التركيز على الزبون والتنمية المستدامة بشركة هاتف ليبيا بمدينة الزاوية.

ولاختبار هذه الفرضية فإنه يمكن صياغتها في صورة إحصائية كما يلي:

(H_0): لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين التركيز على الزبون والتنمية المستدامة.

(H_1): يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين التركيز على الزبون والتنمية المستدامة

جدول رقم (10) تحليل الانحدار الخطي لإيجاد أثر التركيز على الزبون والتنمية المستدامة.

البيان	معامل الارتباط R	معامل التحديد R^2	اختبار F	مستوى المعنوية المشاهدة
التركيز على الزبون	0.711	0.505	20.430	0.000

يتضح من الجدول رقم (10) أن قيمة معدل الارتباط يساوي (0.711) بإشارة موجبة، وهذا يدل على أن العلاقة بين التركيز على الزبون والتنمية المستدامة علاقة طردية، أي كلما كان التركيز على الزبون زاد معها التنمية المستدامة (والعكس صحيح)، كما أن معامل التحديد (R^2) يساوي (0.505)، ما يعني أن التركيز على الزبون مسؤول عن تفسير (50%) من المتغيرات التي تحدث في الأداء الوظيفي، وهناك ما نسبته (49.5) يرجع إلى عوامل أخرى، بالإضافة إلى حد الخطأ العشوائي.

وحيث إن قيمة (F) المحسوبة تساوي (20.430) بمستوى معنوية مشاهد أقل من (0.05) ويساوي (0.000)، وهذا يشير إلى أن النموذج معنوي في تفسير العلاقة وقياس الأثر، ما يعني إمكانية الاعتماد على معادلة الانحدار وكذلك تعميم النتائج على المجتمع قيد الدراسة، أي أن التركيز على الزبون(المتغير

المستقل) لها القدرة على القياس والتنبؤ بتأثيره على التغيير في التنمية المستدامة (المتغير التابع) مستقبلا، أي يوجد أثر (قوي) ذو دلالة إحصائية للتركيز على الزبون و التنمية المستدامة، وبالتالي يتم رفض الفرضية الصفرية وقبول الفرضية البديلة، التي تنص على أنه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للتركيز على الزبون في التنمية المستدامة.

4. اختبار الفرضية الفرعية الثالثة (التحسين المستمر)

لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين التحسين المستمر والتنمية المستدامة بشركة هاتف ليبيا بمدينة الزاوية.

ولاختبار هذه الفرضية فإنه يمكن صياغتها في صورة إحصائية كما يلي:

(H_0): لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين التحسين المستمر والتنمية المستدامة.

(H_1): يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين التحسين المستمر والتنمية المستدامة.

جدول رقم (11) تحليل الانحدار الخطي لإيجاد أثر التحسين المستمر والتنمية المستدامة.

البيان	معامل الارتباط R	معامل التحديد R^2	اختبار F	مستوى المعنوية المشاهدة
التحسين المستمر	0.930	0.865	128.165	0.000

يتضح من الجدول رقم (11) أن قيمة معدل الارتباط يساوي (0.930) بإشارة موجبة، وهذا يدل على أن العلاقة بين التحسين المستمر والتنمية المستدامة علاقة طردية، أي كلما زاد التحسين المستمر زاد معها التنمية المستدامة (والعكس صحيح)، كما أن معامل التحديد (R^2) يساوي (0.865)، مما يعني أن التحسين المستمر مسؤول عن تفسير (86%) من المتغيرات التي تحدث في التنمية المستدامة، وهناك ما نسبته (13.5) يرجع إلى عوامل أخرى، بالإضافة إلى حد الخطأ العشوائي.

وحيث إن قيمة (F) المحسوبة تساوي (128.165) بمستوى معنوية مشاهد أقل من (0.05) ويساوي (0.000)، وهذا يشير إلى أن النموذج معنوي في تفسير العلاقة وقياس الأثر، ما يعني إمكانية الاعتماد على معادلة الانحدار وكذلك تعميم النتائج على المجتمع قيد الدراسة، أي أن التحسين المستمر(المتغير المستقل) له القدرة على القياس والتنبؤ بتأثيره على التغيير في التنمية المستدامة(المتغير التابع) مستقبلا، أي يوجد أثر (قوي) ذو دلالة إحصائية للتحسين المستمر في التنمية المستدامة، وبالتالي يتم رفض الفرضية الصفرية وقبول الفرضية البديلة، التي تنص على أنه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للتحسين المستمر في التنمية المستدامة.

النتائج:

من خلال الدراسة التي أجراها الباحث على شركة هاتف ليبيا بمدينة الزاوية وتحليل البيانات التي تم جمعها من عينة الدراسة، يمكن القول بأن هذه الدراسة حققت مجموعة نتائج، من أهمها:

1.اتضح من الدراسة أن الإدارة العليا في منظمتنا لا تلتزم بتطبيق مفهوم الجودة الشاملة .

2. تبين الدراسة أن الإدارة العليا لمنظمتنا لا تقوم بتدريب العاملين على تنفيذ برامج الجودة الشاملة.

3. أوضحت الدراسة أن إدارة منظمتنا لا تقوم بتلبية متطلبات ورغبات واحتياجات زبائنها باستمرار ولا تهتم إدارة منظمتنا بشكاوى الزبائن ومعالجتها باستمرار.

4. بينت الدراسة أن المنظمة لا تعتني بالعاملين الذين لديهم أفكار متميزة ومفيدة بتقديمها بشكل رسمي للإدارة ولا توجد خطة تدريبية سنوية لدى المنظمة لتنمية وتطوير قدرات العاملين باستمرار.

5. أوضحت الدراسة أن مستوى التنمية المستدامة بالشركة كان منخفضاً.

6. بينت الدراسة عدم توفر قنوات اتصال فعالة بين الإدارات والعاملين والزبائن للحصول على المعلومات لأجل التنمية المستدامة .

7. وجود علاقة طردية قوية موجبة بين محوري الدراسة المتغير المستقل إدارة الجودة الشاملة والتنمية المستدامة.

8. هناك علاقة أثر وارتباط بين إدارة الجودة الشاملة المتمثلة في (التزام الإدارة العليا والتحسين المستمر و التركيز على الزبائن) على التنمية المستدامة.

التوصيات:

بناء على النتائج توصلت الدراسة إلى مجموعة من النقاط، أهمها الآتي:

1. يوصي الباحث بضرورة التزام الإدارة العليا في منظمتنا بتطبيق مفهوم الجودة.

2. اهتمام الإدارة العليا لمنظمتنا بتدريب العاملين على تنفيذ برامج الجودة الشاملة.

3. العمل على تعزيز إدارة منظمتنا بتلبية متطلبات ورغبات واحتياجات زبائنها باستمرار.

4. اهتمام المنظمة بالعاملين الذين لديهم أفكار متميزة ومفيدة بتقديمها بشكل رسمي للإدارة وأن توجد خطة تدريبية سنوية لدى المنظمة لتنمية وتطوير قدرات العاملين باستمرار.

5. العمل على توفير قنوات اتصال فعالة بين الإدارات والعاملين والزبائن للحصول على المعلومات لأجل التنمية المستدامة.

والمراجع

1- محسن عبد الكريم، وصباح مجيد(2012) ، إدارة الانتاج والعمليات ، الطبعة الثانية ، الذاكرة للنشر والتوزيع ، عمان ،الأردن،ص539

2-شذى عبود شاكر ،خالد عبدالله إبراهيم(2021) ، دور الإدارة الشاملة في تحقيق الميزة التنافسية المستدامة، دراسة استطلاعية لآراء عينة من موظفي مديرية الإعداد والتدريب ،كلية الإدارة والاقتصاد ،جامعة الفلوجة .ص6 ،15 .

3- الحداد حسون محمد (2014) ، أثر إدارة الجودة الشاملة على التنمية المستدامة ، دراسة تطبيقية على التعليم العالي في العراق ، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية ،جامعة العراق ،العدد الخاص بالمؤتمر العلمي المشترك، ص11

4-شلغوم رميساء (2014) ، أثر إدارة الجودة الشاملة على تطوير الميزة التنافسية في المؤسسة ،دراسة تطبيقية على مؤسسة صافيلي بعين اسمارة ، رسالة ماجستير في علوم التسيير ،كلية العلوم الاقتصادية والتجارية والتسيير ،جامعة العربي بن مهدي ، ص35

5-عابدين جميلة صالح (2019)، أثر إدارة الجودة الشاملة في تحقيق الميزة التنافسية، رسالة ماجستير، كلية الجزيرة التقنية ،الخرطوم، السودان،ص31

6-المطيري عارف عبد العزيز (2022)، مرضي مبارك، ممدوح فهد العنزي فائز عبد المحيي المطري، رزان محمد المطيري، إدارة الجودة الشاملة وأثرها على أداء العاملين بقطاع الصحة ،دراسة تطبيقية على مستشفيات القطاع الحكومي بمنطقة الرياض ،المجلة العربية للعلوم والنشر الأبحاث ،مجلد 6 العدد 29 ص18

7-غانبةعبد الحق، فاروق المشري(2021) ،دور إدارة الجودة في دعم وزيادة فعالية أداء العاملين ، رسالة ماجستير ،كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير ،جامعة الشهيد حمة لخضر بالوادي ، الجزائر ،ص19

8- هاشم محمد علي، علي عبد الرحمن علي ،عبد المطلب إبراهيم آدم (2019)، دور تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في تحسين أداء العاملين ، دراسة حالة الهيأة السودانية للمواصفات والمقاييس الاتحادية ،مجلة إدارة الجودة الشاملة،ص14.

9-مدحت أبو النصر وياسين مدحت محمد (2017).التنمية المستدامة مفهومها وأبعادها ومؤشراتها ،الطبعة الأولى دار النشر المجموعة العربية للتدريب والنشر ،جامعة حلوان ،مصر، ،ص171

10-أحمد رمضان بن نوبة ،ناجم محمد عبد الله (2018)، دور الإدارة المحلية في تحقيق التنمية المستدامة ،دراسة على المجالس البلدية في ليبيا ،جامعة الرفاق الأهلية للعلوم التطبيقية والإنسانية ص21 .

11-إيمان صالحي، لسنة(2017) ،دور إدارة الموارد البشرية في تحقيق التنمية المستدامة ،رسالة ماجستير في العلوم السياسية قسم الإدارة المحلية ،كلية الحقوق والعلوم السياسية ،جامعة الشهيد حمه لخضر بالوادي، ص38

12-عبد الله حسين ،مهدي صالح ،إسراء عبدالرحمن(2015) ،التنمية المستدامة ،المفهوم ،والعناصر ،والأبعاد ،أطروحة دكتوراه ،مجلة ديالى ،العدد السابع والستون، ص267

13-مناف عبد المطلب أحمد ، حاتم خليل إبراهيم (2019)،ماثل كامل ثامر، ،دور ممارسات إدارة المعرفة في تعزيز التنمية المستدامة ،دراسة تطبيقية على مجموعة من مديريات بلديات محافظة الأنبار ، كلية الإدارة والاقتصاد ، جامعة الأنبار، ص18

14-سمير ابيش،(2018) تطبيق إدارة الجودة الشاملة داخل مؤسسة التعليم العالي من أجل تحقيق التنمية المستدامة ،دراسة تطبيقية على التعليم العالي ،كلية الاقتصاد ، جامعة جيجل ، الجزائر ، ،ص20

15-أكرم أحمد الطويل، أحمد عبد الستار (2018)، صفا موفق، متطلبات إدارة الجودة الشاملة للبيئة وأثرها على أبعاد التنمية المستدامة ،دراسة استطلاعية في عدد من المنظمات الصناعية الصغيرة في محافظة نينوى ،كلية الاقتصاد والإدارة ،جامعة الموصل ، العراق ، ص20.

16/ محمد علي عز الدين(2020) ،أثر ضعف المؤسسات السياسية على التنمية المستدامة ،دراسة على المؤسسات الليبية ،المؤتمر العلمي الدولي الرابع لكلية الاقتصاد والتجارة ،الأكاديمية الليبية ،مصراتة.ص19