مجلة الغري للعلوم الاقتصادية والادارية
مجلد (٢٠) عدد (٤) ٢٠٢٤

جودة المؤسسات التعليمية في تحقيق أهداف التنمية المستدامة: التحديات والفرص والمستقبل من منظور إسلامي

الدكتورة صفاء فليح حسن
العراق/ جامعة الفلوجة/ كلية الادارة والاقتصاد

ملخص البحث

عالج البحث دور جودة المؤسسات التعليمية في تحقيق التنمية المستدامة من جانب العنصر البشري الذي يعتبر جوهر متطلبات تحقيق التنمية، ويعد التعليم أحد الاحتياجات الرئيسية لكافة المجتمعات الإنسانية، والجودة في التعليم هي الانتقال من ثقافة الحد الأدنى إلى ثقافة الإتقان والتميز، لذا دأبت هذه المجتمعات وبشكل مستمر على العمل نحو تطوير المؤسسات التعليمية بما يفي باحتياجات الحاضر ويتلاءم مع معطيات المستقبل إشكالية وقد سعى البحث لبيان العلاقة التي تربط رفع مستويات جودة المؤسسات التعليمية واستثمارها، ومواجهة تحديات هذا الاستثمار والآفاق المستقبلية التي تعقب هذه المساعي، من منظور اسلامي، إذ ربط الإسلام بين كافة جوانب التربية والتعليم في سياق فريد بدءاً من اعتباره طلب العلم فريضة على كل مسلم ومسلمة مصداقاً لقول سيدنا محمد صلى الله عليه وسلم: **طلب العلم فريضة على كل مسلم ومسلمة**، وانتهاءً بدعوته لنشره وتعميمه، وبين كذلك فضل العلم في قوله تعالى: **يرفع الله الذين آمنوا منكم والذين أوتوا العلم درجات** (المجادلة: ١١). ومفهوم الجودة مفهوم أصيل في ديننا الإسلامي وينطلق من عموميات كثيرة، فالجودة مكونة من الدقة والإتقان؛ وهذان المفهومان نجدهما في نصوص كثير في كتاب الله تعالى وسنة نبينا محمد عليه الصلاة والسلام، واعتبار الجودة في العمل ركن أساسي يعتمد عليه عند ممارسة الأعمال والمهن في الإسلام، وهذا شأن منهج الله سبحانه وتعالى في دعوته الإنسان إلى الجودة والإحسان والإبداع، وصدق الله تعالى حيث يقول﴿ صبغة الله ومن أحسن من الله صيغة ونحن له عابدون﴾ (البقرة: ١٣٨)، وقد توصّل البحث إلى عدة استنتاجات أبرزها أنّ تحقيق متطلبات التنمية المستدامة، يحتاج إلى تطوير جودة المؤسسات التعليمية في العراق، ومن ثمّ تقديم حلول للعقبات المادية والتشريعية والبشرية بغية استثمار فرص التنمية المستدامة.

الكلمات المفتاحية: التنمية المستدامة، العراق، جودة المؤسسات التعليمية، جودة التعليم، منظور اسلامي

مجلة الغري للعلوم الاقتصادية والادارية

مجلد (٢٠) عدد (٤) ٢٠٢٤

The quality of educational institutions in achieving sustainable development goals: challenges, opportunities, and the future ana min asalami

Dr. Safaa Falih Hassan

Abstract

The research addressed the problem of the role of the quality of educational institutions in achieving sustainable development on the part of the human element, which is considered the core of the requirements for achieving development. The research sought to demonstrate the relationship that links raising the quality levels of educational institutions to investing in sustainable development opportunities, and facing the challenges of this investment and the future prospects that follow this. Efforts.

The research relied on the descriptive approach in describing the relationship that links the quality of educational institutions in Iraq with the requirements for achieving sustainable development, which stems from attention to the quality of the teaching staff and the quality of the student, all the way to the quality of human educational management, with a theoretical and research foundation in accordance with this approach.

The research reached several conclusions, the most prominent of which is that achieving the requirements of sustainable development in 2030 requires developing the quality of educational institutions in Iraq, and then providing solutions to the material, legislative and human obstacles in order to invest in sustainable development opportunities.

Keywords: sustainable development, Iraq, quality of educational institutions, quality of education.

DOI:

مجلة الغري للعلوم الاقتصادية والادارية
مجلد (٢٠) عدد (٤) ٢٠٢٤

مقدمة

شَهِدَ العالم في العقد المنصرم من القرن الأخير تنامي وتطورات لوسائل وأدوات التكنولوجيا، والتي أفرزت مفاهيماً ومصطلحات جديدة أبرزها "الجودة الشاملة" ومعاييرها، والتي تمحورت في قِطاعات الإنتاج والبيع والخدمات بغية تقديم منتجات ذات جودة عالية وتحقق الاستمرارية والميزة التنافسية للشركات التجارية والخدمية. ومع انتقال المجتمعات المتقدمة إلى ما يُعرف بادخار العلم والثقافة، أصبح الاهتمام مُركّزاً على العنصر البشري لكونه جوهر الحياة الإنسانية، وهو رأس مال المجتمعات والمنظمات والشركات أيّاً كانت طبيعتها والنشاط الذي تمارسه، والخدمات أو المنتجات التي تروّج لها. لذا، أكدت الشريعة الاسلامية على تحكيم العقل والتفكير والنظر في مختلف العلوم ، ووازنت شريعتنا الإسلامية بين حاجات المتعلم الروحية والمادية والاجتماعية مصداقاً لقوله تعالى:" **وابتغ فيما أتاك الله الدار الآخرة ولا تنس نصيبك من الدنيا**". (القصص: ٧٧).

ولعلّ أبرز المجالات التي تمسّ جوهر رأس المال البشري هي "التعليم" بحيث يعدّ التعليم اللبنة الأساسية والمؤشر العالمي في قياس جودة حياة الفرد، وهو مفتاح التقدّم، ووسيلة التطوّر والتنمية، ولا تتقدّم الدول إلا به ومن خلاله، فبات الاهتمام بجودة التعليم حاجة مهمة في مضمار التقّدم الحضاري المتسارع، والتنمية المستدامة التي تطمح نحوها معظم الدول لضمان مستقبل آمن لها، وربط بين العلم وسعادة الآخرة حيث يقول الرسول صلى الله عليه وسلم: " **من سلك سبيلاً يطلب به علماً سلك الله به سبيلاً إلى الجنة**".

لذلك، جاء هذا البحث ليتناول مدلول نوعية مؤسسات التعليم لكونها مصدر أساسي له، ودورها في تحقيق التنمية البشرية المستدامة، ويبحث في فرص التحقيق، والتحديات التي تواجهها أمام متطلبات التنمية المستدامة.

ويتألف البحث من ثلاثة مباحث رئيسة: أولها الإطار المنهجي، وثانيها مراجعة الأدبيات السابقة، ليأتي المبحث الثالث مستعرضاً النطاق النظري لجودة المؤسسات التعليمية وفرصها وتحدياتها ومستقبلها في الوصول الى التنمية المستدامة.

المبحث الأول: الإطار المنهجي للبحث

يستعرض هذا المبحث الإطار المنهجي للبحث والذي يتضمن إشكالية البحث وتساؤلاته، أهميته، وأهدافه، ومنهجه.

مجلة الغري للعلوم الاقتصادية والادارية
مجلد (٢٠) عدد (٤) ٢٠٢٤

أولاً – إشكالية البحث

إن المتأمل في الفكر الإسلامي يستنتج أن هذا الفكر زاخر بنظرية متكاملة شاملة، تتضمن القواعد والأسس والمبادئ والنماذج والمواقف التعليمية التي تصلح لكل زمان ومكان، وهذا بطبيعة الحال وأمام تقصيرنا في العمل بها، يتطلب منا أن نعمل على إعادة اعتبارها والعمل على تطبيقها في كافة مجالات حياتنا، خاصة في مؤسساتنا التعليميةعد وبعد بروز مصطلح "التنمية المستدامة" ليشمل جميع المجالات الحياتية، بما في ذلك التنمية البشرية المستدامة، تنامت الفجوة بين الدول المتقدمة والدول النامية والتي يعتبر رأس المال البشري جوهرها، والتعليم وجودته الذي بات يشكّل اللبنة الأولى في الوصول الى التنمية المستدامة في تلك الدول، ومع توفّر أعلى مستويات الجودة في الهيئات التعليمية للدول المتقدمة، ومع ضعفها لدى الدول النامية مثل العراق، تأتي إشكالية البحث لتتمحور حول فرص وتحديات ومستقبل التنمية المستدامة في العراق بناءً على حسن وبراعة المؤسسات التعليمية فيه، وعليه فإنّ إشكالية البحث تقع في السؤال الرئيسي التالي: **ما هي معايير جودة عناصر العملية التعليمية من المنظور الإسلامي ؟**

ثانياً – تساؤلات البحث

ينبثق عن السؤال الرئيسي للبحث عدت تساؤلات فرعية وهي:

١. ما علاقة جودة المؤسسات التعليمية بالتنمية المستدامة لعام؟
٢. ما هو المفهوم الإسلامي لجودة التعليم ومتطلبات تحقيقها؟
٣. ما هي معايير جودة عمليتي التعليم والتعلم من وجهة النظر الإسلامية؟
٤. ما هي آفاق التنمية المستدامة عبر بوابة جودة الهيئات التعليمية؟

ثالثاً – أهمية البحث

تنجم أهمية هذا البحث من أهمية مفهوم التنمية المستدامة، لا سيما أنّ العالم يسير على خطى متسارعة جداً في التقدّم والتطور العلمي والتقني والمعرفي، وعلى الرغم من تطور مكانة التقنيات والذكاء الاصطناعي في عالم المال والأعمال، إلاّ أنّ العنصر البشري وتنميته ما زالت تحتل الصدارة لكونه العنصر الأساسي، افتقار الفكر المعاصر لدراسات وأبحاث معمقة نابعة من الفكر التربوي الإسلامي، خصوصاً وأن التوجه العام في عالمنا الإسلامي يركز بشكل أساسي على مبادئ وأسس وتطبيقات التربية الغربية، لذا فإنّ أهمية البحث تكمن في تقديم رؤية مفاهيمية وبحثية تؤصل لأهمية جودة المؤسسات التعليمية، وتستعرض فرصها وتحدياتها وآفاقها المستقبلية مما

مجلة الغري للعلوم الاقتصادية والادارية
مجلد (٢٠) عدد (٤) ٢٠٢٤

يعزّز من قدرة الباحثين، والمهتمين بالتنمية المستدامة من الجهات الرسمية والعامة والخاصة على فهم متطلبات وآفاق الوصول إلى هذا الهدف، ويمنح القائمين على الهيئات التعليمية الفرصة لإدراك ما لهم وما عليهم في هذا السياق.

رابعاً – أهداف البحث

يهدف هذه البحث إلى استنباط المعايير النابعة من الفكر الإسلامي والتي تؤكد على تجويد التعليم وإتقانه، لإبراز دوره النابع من القرآن الكريم والسنة النبوية في بناء الحضارة الإنسانية.

خامساً – فرضية البحث

يقوم البحث على فرضية رئيسة مفادها أنّ نوعية الهيئات التعليمية لها دور رئيسي في تحقيق التنمية المستدامة، وأنّ الفرص تكمن في العنصر البشري نفسه، والتحديات مادية بالدرجة الأولى، والآفاق تشير إلى التقدّم في المجال السياسي والاقتصادي والاجتماعي.

سادساً – منهج البحث

يقوم البحث على استخدام المنهج الاستقرائي من خلال جمع ألفاظ الجودة واللفاظ الدالة على معانيها من القرآن الكريم والسنة النبوية، واستنباط معايير جودة التعليم من خلال الاستعانة بالنصوص التي لها علاقة الجودة في القرآن الكريم والسنة النبوية.

سابعاً – إجراءات البحث

تتبّع الباحثة نظام التوثيق (APA) في النقل من المصادر والمراجع، مع مراعاة الأمانة العلمية في النقل والتوثيق. كما يتم التعريف بأي مصطلح قد يرد في سياق البحث عبر قائمة مفاهيم البحث الرئيسية، ويختتم البحث بقائمة المصادر والمراجع، والملاحق إن وجدت.

ثامناً – مصطلحات البحث الرئيسية

١. **الجودة:** تُعرّف الجودة بمفهومها العام بأنّها "عدد من المزايا والمقوّمات الواجب وجودها في المنتج أو الخدمة من أجل مساعدته في تحقيق عمله بطريقة متكاملة وترضي المستفيد منها".(الطراونة، ٢٠١٧، ١٦)

٢. **الجودة الشاملة:** هي "أسلوب يقوم على التعاون بهدف إنجاز الأعمال من خلال توافر مهارات وقدرات لدى العاملين والإدارة، لتحقيق التحسين المستمر للإنتاجية وتحقيق الجودة من خلال العمل الفردي والجماعي". (الرفاعي، ٢٠١٧، ٢٢)

مجلة الغري للعلوم الاقتصادية والادارية
مجلد (٢٠) عدد (٤) ٢٠٢٤

٣. **جودة التعليم**: وهي "تطبيق منهج الجودة المتكاملة في إطار التعليم العام للحصول على عائد تعليمي أكثر فاعلية وجودة في الأداء، والحصول على نتائج تعليمية ذات مستوى رفيع من المعرفة والمهارة اللازمة للدخول في سوق العمل".(زرزار العياشي،٢٠١٩)

٤. **المؤسسات التعليمية**: تعريف إجرائي: وهي الهيئات التي تهدف الى تقديم الخدمات التعليمية وتشمل المدارس والجامعات والمعاهد، ويعتمد البحث الجامعات كنموذج للمؤسسات التعليمية.(زرزار العياشي،٢٠١٩)

٥. **التنمية المستدامة**: "التنمية المستدامة هي التحسين والتعزيز الذي يراعي كافة الأبعاد الاجتماعية والبيئية فضلاً عن الأبعاد الاقتصادية، من أجل استثمار المصادر المتوفرة بطريقة نافعة لتحقيق جميع احتياجات الاشخاص ومراعاة حق الأجيال القادمة في امكانية الاستفادة منها في ذلك الوقت" (الربيعي، ٢٠٢٢)، مع الإشارة إلى أنّ التنمية المستدامة في البحث تختصّ وترتبط بالعنصر البشري فقط.

٦. **رأس المال البشري**: ويتضمن " العلم والمعرفة والخبرات والطاقات والامكانيات التي يقوم الناس باستثمارها وتنمو وتتطور عند الأفراد على مدى سنوات من عملهم، الأمر الذي يستتبع إمكانياتهم من استثمار ذلك بطريقة منتجة وفعّالة يفيدون فيها مجتمعاتهم". (فلاق، ٢٠١٨)

المبحث الثاني: مراجعة الأدبيات السابقة

يستعرض هذا المبحث مجموعة من الدراسات التي سبق وتم إجراؤها في السابق والتي تناولت قضايا ومسائل التنمية المستدامة على صعيد العنصر البشري وما يرتبط أيضاً بجودة التعليم ومؤسساته.

أولاً – دراسة محمود داوود الربيعي، و مهند نزار كزار، ٢٠٢٢.

يرى البحث أنّ دراسة جودة التعليم بشكل علمي ودقيق، واستعمال وسائل وأساليب حديثة تمكن العاملين في مجال التعليم من استيعاب اوضاع حديثة تتناسب مع ظروف ومتطلبات عملهم. وتساعدهم على بلوغ أهدافهم بشكل متوازن ومتكامل على جميع المستويات في اطار منظور من العدالة بين الأجيال الحالية والمستقبلية، وتحليل الواقع الحالي، وصياغة السياسات، وخطط العمل، هدف البحث إلى إعادة التوازن إلى دور التعليم كطريق أمثل في الوصول الى أهداف التنمية

مجلة الغري للعلوم الاقتصادية والادارية
مجلد (٢٠) عدد (٤) ٢٠٢٤

المستدامة، وتطوير السياسات التربوية والتعليمية والتأهيلية لتعزيز قدرات الأساتذة والطلبة، وتحقيق تساوي الفرص بين الجنسين.

ثانياً – دراسة د. سند وليد سعيد، ٢٠٢٢.

يرى البحث أنّ المؤسسة التعليمية أساس التنمية المستدامة، لما تشكّله من دور في بناء المشروع القومي النهضوي، فهي ليست رافداً للعملية الاقتصادية والاجتماعية فحسب، بل هي في صميم نسيجها، لأنّها السبب في التقدم وبناء الأوطان، ولا سيما أنّ هيئات التعليم العالي والبحث العلمي عنصر فاعل وأساسي داخل البلاد من خلال ما تنتجه من البحوث والندوات والمؤتمرات والدراسات وغيرها، والتي تسعى إلى تحقيق التنمية المستدامة في عصر يتسم بالثورة المعرفية والمعلوماتية، وبلغت الدراسة إلى أنَّ التنمية المستدامة هي طريقة عيش، ونموذج حياة، تسيطر عليه مجالات أخلاقية إنسانية وتقوم بضبطه، بالإضافة الى أنها طراز تنموي يتمتع بالعقلانية والرشد، ويهدف لخلق مجتمع ذات ميول أقل للنزعة المادية مع تبديل الكثير من المصطلحات والمعتقدات الثقافية المهيمنة والتي تستند على قاعدة الأكثر هو الأمثل في كافة مجالات الحياة المتنوعة.

ثالثاً – دراسة د.السيد فراج محمد، ٢٠٢١.

تتمثل أهداف الدراسة في تحديد العلاقة بين التنمية البشرية والتنمية المستدامة وفي دراسة الأهمية النسبية للتنمية البشرية في الوصول الى التنمية المستدامة في المملكة العربية السعودية، بينما تكمن مشكلة الدراسة في البحث عن مدى مساهمة التنمية البشرية في الوصول الى بعض أهداف التنمية المستدامة في المملكة العربية السعودية. وقد توصل البحث إلى عدد من النتائج منها أن الأهمية النسبية لدليل سنوات العمر المتوقعة تتفوق كثيراً على دليل التعليم في السنوات من عام ١٩٩٨ حتى عام ٢٠١٨ في المملكة.

رابعاً ـ دراسة د. أسامة عبد اللطيف أحمد، و د. كرار السعيدي، ٢٠١٩.

يهدف البحث إلى التعرف على نوعية التعليم الجامعي الأهلي، ومدى أثره على أهمية التنمية المستدامة، وذلك من خلال توصيف مدلول جودة التعليم الجامعي الأهلي، ووصف مفهوم التنمية المستدامة وأهدافها، وقد أظهرت النتائج أن هناك تأثير معنوي لمجمل أبعاد جودة التعليم الجامعي الأهلي على مجمل عناصر قيم التنمية المستدامة، كما يتوافر أثر معنوي لأبعاد جودة التعليم الجامعي الأهلي كلٌّ على انفراد في عناصر قيم التنمية المستدامة.

مجلة الغري للعلوم الاقتصادية والادارية
مجلد (٢٠) عدد (٤) ٢٠٢٤

خامساً – دراسة بوساحة محمد لخضر2019.

هدف البحث إلى إبراز دور الجامعة في تفعيل التنمية المستدامة باعتبارها إحدى أهم المؤسسات التعليمية التي تشكل والمجتمع علاقة الكل بالجزء.

وتوصّل البحث إلى أنّ هناك نقص في تأدية المركز الجامعي تيسمسيلت لمهامه لفائدة التنمية المستدامة سواء في إطار البحث العلمي، أو طرق ومناهج التدريس وكذا التدريب، كما كشفت النتائج على عدم وجود فوارق ذات دلالة إحصائية تربط التنمية المستدامة بالمتغيرات الديموغرافية المتمثلة في: المرتبة العلمية، المستوى التأهيلي وسنوات الخبرة فقد كانت قيم مستوى الدلالة أكبر من المستوى المعنوي ٠,٠٥.

ودراسة محمود داوود الربيعي، و مهند نزار كزار لعلها أقرب الدراسات إلى موضوع بحثنا هذا لكنا تميزنا عنها في معنى الجودة من منظور اسلامي، التي ركزت على المؤثرات في تطبيق هذه المبادئ، ثم دلالات مبادئ الجودة الشاملة من الكتاب والسنة، والدراسة بشكل خاص بتأصيل مفهوم الجودة واستقصاء مرادفاته من الكتاب والسنة، وعرضها، ولم يقتصر على بعض هذه المرادفات كما هو الحال في بعض هذه الدراسات.

المبحث الثالث: الإطار النظري | جودة المؤسسات التعليمية والتنمية المستدامة

يبحث هذا الإطار في مفهوم وأبعاد نوعية المؤسسات التعليمية من جانب الجنس البشري، وارتباطها بالتنمية المستدامة في هذا السياق، مستعرضاً الفرص والتحديات والآفاق المستقبلية لهذه العلاقة.

المطلب الأول: جودة المؤسسات التعليمية

أولاً – المفهوم

مفهوم الجودة من المنظور الإسلامي، فلم يرد نص لفظي بها في القرآن الكريم أو السنة النبوية . وما ورد في القرآن الكريم حول مفهوم يماثل الجودة فقد ورد مصطلح **" الإتقان " مصداقاً لقوله –تعالى- :" صنع الله الذي أتقن كل شيء انه خبير بما تفعلون" ،(النمل،٨٨).** وهنا يتضح من الآية الكريمة أن الإتقان هو الكمال في العمل والذي لن يبلغه أحد من البشر.

وحول المفهوم اللغوي للإتقان نقول أتقن الشيء أحكمه. **(القاموس المحيط،١٩٩٤، ١٥٢٧)** وعرّفه النووي في "تهذيب الأسماء واللغات"، **٣٩/٣ فقال: " قال أهل اللغة: إتقان الأمر إحكامه.**

مجلة الغري للعلوم الاقتصادية والادارية
مجلد (٢٠) عدد (٤) ٢٠٢٤

وعُرّفت جودة المؤسسات التعليمية على أنّها: "عدد من السمات والمقوّمات الرئيسية والجوهرية التي تتميّز بها الخدمة التعليمية المقدّمة في هذه المؤسسات والتي تتعلق بالتعليم والتدريب، ويكون هدفها إنشاء قيمة مضافة للمنتفع منها بالارتكاز على مدى توقعاته تجاه هذه الخدمات التعليمية والتدريبية" (بن حمدان، ٢٠١٢، ١٣).

من هنا فإن مصطلح الإتقان وطبقاً للآية الكريمة يدل على خالق عظيم، ولما كان الله سبحانه وتعالى، قد استخلف الإنسان على الأرض لقوله تعالى:" **إني جاعل في الأرض خليفة** " (البقرة،٣٠) فقد طلب منه أن يقوم بعمله للدرجة التي تحقق رضى الله عليه، وذلك استجابة لحديث الرسول صلى الله عليه وسلم:" **إن الله يحب إذا عمل أحدكم عملاً أن يتقنه** ". والإتقان هنا يستدعي من المرء أن يؤدي عمله على أكمل وجه، وان يسعى للوصول به إلى مرحلة الكمال الإنساني، بحيث يقوم بالعمل بكل تفاصيله دون تقصير أو تفريط أو غش، وهذا يستدعي الإخلاص الكامل في العمل.(فيض القدير،٢٨٦)

ويجد باحثون أنّ نوعية الخدمة التعليمية هي "قدرة الإدارة التعليمية المؤسساتية على تلبية احتياجات ومتطلبات التعليم، ومدى مواكبته للميزة التنافسية في مخرجات التعليم". (نجيب، 2016).

وبناءً لذلك، فإنَّ جودة المؤسسات التعليمية تكمن في مقدار تقديم خدمات تعليمية ذات فائدة ومنفعة، وتقدّم قيمة مضافة إلى المجتمع سواء على الصعيد العلمي أو الميداني، مما يخدم هذا المجتمع ويترافق مع الازدهار والنمو السريع في العالم وخاصّة في إطار التعليم والمؤسسات التعليمية.

ثانياً ـ أهمية جودة المؤسسات التعليمية

تبرز أهمية جودة المؤسسات التعليمية في العديد من النقاط التالية (Dahlgaard, 2018, 75-77):

١. **صورة المؤسسة التعليمية وسمعتها:** تسهم جودة المؤسسات التعليمية كالمعاهد والجامعات في تحسين صورة وسمعة المؤسسة بين نظائرها من الهيئات الموجودة في الدولة وخارجها، إذ بإمكان الهيئة أن تبرز هذا التصوّر عبر الخدمات التعليمية المقدّمة من قبلها بجودة عالية، والعنصر البشري الذي يقدّم هذه الخدمات لا سيما إذا كانوا يتمتعون بخلفيات مهاريّة وفكرية ذات قيمة.

مجلة الغري للعلوم الاقتصادية والادارية
مجلد (٢٠) عدد (٤) ٢٠٢٤

٢. **درجة الثقة في خدمات المؤسسة التعليمية:** تكمن أهمية نوعية المؤسسات التعليمية في درجة الثقة التي تتمتع بها ضمن نطاق البيئة الداخلية (أي المجتمع المحلي) والبيئة الخارجية (المحيط الإقليمي والعالمي)، حيث بيّنت دراسة أنّ مستوى يقين الطلبة مرتفع جداً تجاه الخدمات التعليمية التي تقدّمها الهيئة التعليمية المفصّلة، وسلى الباحث النتيجة إلى نوعية الخدمات التعليمية المقدّمة إلى الطلبة" (المحلاوي، ٢٠١٦، ١٤١)، وبالتالي تنعكس جودة الخدمات ومن يقدمها على درجة ثقة العملاء بالمؤسسة التعليمية.

٣. **التكاليف:** مع تطبيق مفاهيم الجودة في التعليم تنخفض التكاليف، والمصاريف التي تنجم عن غياب الجودة في تلك المؤسسات، وهو ما يرفع هامش الأرباح لدى هذه المؤسسات والتي قد تستخدمها في إطار التنمية والتطوير.

٤. **المنافسة العالمية:** حيث أن تطبيق المؤسسات التعليمية يضعها في مصافي المؤسسات التعليمية العالمية، وبالتالي تحقيق شروط المنافسة في هذا القِطاع لناحية الخدمات التعليمية والكادر التعليمي والذي يجذب الكثير من الطلبة.

رابعاً- إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات التعليمية

تمثّل إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات التعليمية تحقيق سياسات واستراتيجيات المؤسسة ورؤيتها في نطاق الخدمات المقدمة، وجودة العنصر البشري من كادر تعليمي، ومنهج مواكب للحداثة العالمية، حيث ساهمت في تنشئة جيلٍ جديد يحمل إمكانيات عديدة كالإبداع، والتواصل، والتقدّم الدائم. (Luskova, 2013, p472).

وقد عيّن باحثون عدد من الغايات التي تهدف إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات التعليمية لتحقيقها، لقوله تعالى: " **ونزلنا عليك الكتاب تبياناً لكل شيء** " (النحل، ٨٩). (الطراونة، ٢٠١٧، ٧٧-٧٨):

١. حاجات الزبائن مُشبعة بفضل جودة الخدمات ومقدّميها. حاجات الزبائن المنخرطين والخارجيين من العملية التعلمية الراهنة والمستقبلية.
٢. العاملين في الهيئة على مستوى عالٍ من التشجيع والدافعية والإبداعية.
٣. القرارات السليمة مُتخذة ومبنية على معلومات وبيانات مدروسة وشاملة.
٤. الأعمال المؤداة بوقت أقلّ، ومجهود، وكلفة.
٥. إظهار مراكز القصور في النظام التعليمي والعمل على حلّها بالأسلوب الأمثل.

مجلة الغري للعلوم الاقتصادية والادارية
مجلد (٢٠) عدد (٤) ٢٠٢٤

ويظهر أن للجودة الشاملة مساهمة رئيسة في تعزيز ودعم العملية التعليمية، والخدمات التعليمية المختلفة المقدّمة من الهيئة التعليمية، الأمر الذي يسهم على تحسين سويّتها العلمية والمعرفية المحلية والدولية.

وبناءً على ذلك فإنّ أبرز مؤشرات الجودة الشاملة في المؤسسات التعليمية هي الآتي :(Budiharso, 2020, 99-105)

١. **مؤشر الجوانب الملموسة**: ويحتوي هذا المؤشر على عدد من العلامات الثانوية المتعلّقة بالصورة الذهنية للمؤسسة التعليمية لدى جماهيرها من المستفيدين، وهذه العلامات تشمل الشكل الخارجي للهيئة التعليمية وحداثة معداتها، والتقانة الرقمية التعليمية، والإدارة الإلكترونية، والمرافق التعليمية ومدى جودتها.

٢. **مؤشر الاعتمادية**: إذ يمكن اعتبار دليل الاعتمادية من أبرز الدلائل المرتبطة بالنوعية التعليمية، والتي تسعى المؤسسات التعليمية إلى بلوغها، وأهم دلائل الاعتمادية تشمل التزام المؤسسات بتقديم أجود الخدمات التعليمية، والدقة والحداثة في المناهج، وتقنيات التعليم المستخدمة، وكفاءة الكادر التدريسي.

٣. **مؤشر الاستجابة**: يحتسب هذا المقياس حجم السرعة في عرض الخدمات التعليمية بناءً على مجموعة من المقاييس الثانوية، على الشكل التالي:

أ. حجم الوقت المطلوب لتقديم الخدمات.

ب. الحاجة في تقديم العون للطلبة، والاستجابة الفورية لطلباتهم.

ج. الإجابة بشكل سريع على التساؤلات والشكاوى، والاستجابة للشكاوى دون التفريط بها أو تجاهلها.

د. توافر قنوات اتصال إلكترونية ما بين الهيئة والطلبة.

٤. **مؤشر ضمان الجودة:** يحتوي هذا المقياس على حجم وصول المؤسسة التعليمية للرضا الوظيفي ورضا الزبائن، عن طريق:

أ. خلو الخدمات التعليمية من الشَّك.

ب. حيازة أعضاء الهيئة التدريسية المعرفة الأكاديمية، والخبرات الضرورية لتقديم الخدمات التعليمية.

مجلة الغري للعلوم الاقتصادية والادارية
مجلد (٢٠) عدد (٤) ٢٠٢٤

ج. درجة الرضا الوظيفي عند الإداريين وأعضاء الهيئة التدريسية.

ويمكن ملاحظة ابعاد جودة الخدمة التي سيتناولها المطلب التالي.

المطلب الثاني: التنمية المستدامة وجودة المؤسسات التعليمية

أولاً – مفهوم التنمية المستدامة في المؤسسات التعليمية

بإمكان التعليم أن يؤثر بشكل أساسي في التغيير اللازم للحصول على مجتمعات ذات استدامة أكثر من جميع النواحي بالتنسيق مع المبادرات الحكومية، ومبادرات المجتمع المدني والقطاع الخاص، فالتعليم يصوغ القيم وفي تعزيز وتحسين القدرات والمعتقدات، ووجهات النظر، وذلك من خلال: (الربيعي، 2022، ١٤٨):

أ. دعم القِطاع الزراعي.

ب. دعم للاندماج الاجتماعي.

ج. يحسّن نواتج سوق العمل.

د. يحسن نواتج التنمية الاجتماعية.

هـ. بناء نظام قضائي فعال.

و. يعزز الطابع التشاركي للسياسة.

وبالتالي، يعمل التعليم وجودة المؤسسات التعليمية على تحقيق التنمية المستدامة.(البيلاوي، حسن،٢٠٠٦)

ثانياً – أبعاد جودة الخدمة التعليمية:

١. **جودة أعضاء هيئة التدريس:** يعدّ أعضاء هيئة التدريس من أبرز الجهات المعنية بجودة المؤسسة التعليمية، وذلك اعتماداً على الكفاءات والخبرات والمؤهلات، ومدى مواكبتهم للتطورات المتعلقة بالمسار التعليمي (خنشور، ٢٠٢٠، ١٩)، ويذهب باحثون إلى أنّ تحقيق التنمية المستدامة في المؤسسات التعليمية عبر أعضاء هيئة التدريس تتجسد من خلال تطويرهم، وتنميتهم، وتدريبهم من خلال ورش العمل، وتأهيلات، والمؤتمرات الدولية، من أجل المساهمة في تحسين شامل نوعية القيام بالواجبات الخاصة بالتعليم والبحث العلمي (Curtis, J. W ,2016, p272).

مجلة الغري للعلوم الاقتصادية والادارية
مجلد (٢٠) عدد (٤) ٢٠٢٤

٢. **جودة الطالب الجامعي:** يعد الطالب الجزء الرئيسي والبارز في مؤسسات التعليم العالي، وفي العملية التعليمية بشكل عام، وهو بعد أساسي من أبعاد جودة الخدمات التعليمية، كأنّه العميل الذي يحصل على الخدمة ويقوم بشرائها من المؤسسة الأكاديمية، وعليه فإنَّ دلالات الجودة المرتبطة بالطالب الجامعي هي على الشكل التالي: (مراد، ٢٠١٩، ٧٢):

أ. **انتقاء الطالب**: من خلال معايير متقدّمة تتعلق بالثقافة والمعرفة ومواكبة التطورات التكنولوجية والتقنية، وامتلاك مهارات تسهم في الحصول على التعليم المتقدّم وفق استراتيجيات التنمية المستدامة.

ب. **نسبة عدد الطلاب إلى أعضاء هيئة التدريس**: إذ تعدّ هذه النسبة من إحدى أهم الدلالات في قياس نوعية الطلاب عن طريق فهم إمكانيات أعضاء هيئة التدريس على تدريس عدد الطلاب المتوافر.

ج. **متوسط تكلفة الطالب**: هو الذي يقيس الجودة بمستوى الإنفاق بالنسبة لكل طالب.

د. **دافعية الطلبة**: وهي تعني حجم وقدرة تهيئ الطلبة للحصول على العلم، إذ تعتمد نوعية الطلبة على مقدار وجود الدافعية، والاستعداد للحصول على العلم، وتوجه الطلاب بحماس تجاه التعليم.

هـ. **نسبة الخريجين من كل كلية**: وهي تقوم باحتساب درجة الخريج الجامعي من كل كلية، إذ يعتبر الخريجين بمثابة حصيلة العملية التعليمية وكافة برامج التعليم العالي، في كل سنة جامعية، ولكل كلية على حِدى، وعن طريق هذا المقياس أصبح بالإمكان معرفة نوعية الخدمات التعليمية من ناحية نوعية الطلاب.

٣. **جودة الإدارة التعليمية:** أصبح بالإمكان الحكم على جودة الإداريين المسؤولين عن الإدارة التعليمية في مؤسسات التعليم العالي عن طريق مقدار اختلافهم بالمرونة والمهارة والتعامل مع كافة التطورات الحاصلة، والبنية التنظيمي الخاصة بالهيئة التعليمية، مما يساعد في تقديم الخدمات المتعلقة بالتعليم بالأسلوب الأمثل، خاصّة وأن اتباع الإدارة مفاهيم الإدارة الديموقراطية التي ترتكز على مبدأ المشاركة الفعالة لجميع المشاركين في العملية التعليمية، وتستعمل التفويض والتمكين في هيئة اتخاذ القرارات، بحيث يصبح الإبداع والابتكار هو غايتها الاساسية. (الحسيني، 2017، ٧٣).

مجلة الغري للعلوم الاقتصادية والادارية
مجلد (٢٠) عدد (٤) ٢٠٢٤

ثالثاً – الفرص والتحديات

إنّ العمل على الوصول الى درجات مرتفعة من نوعية المؤسسات التعليمية يخلق لدى هذه المؤسسات فرص عديدة لتحقيق التنمية المستدامة لعام 2030، وبمقابل هذه الفرص يوجد الكثير من الصعوبات التي قد تعرقل استثمار هذه الفرص، والتي تفتح آفاقاً مستقبلية لدى هذه المؤسسات التعليمية.

١. الفرص:

أ. العمل على تحسين التصنيف الدولي للجامعات العراقية من خلال تطوير مستوى المعرفة والعمل على زيادة البحوث المنشورة للتدريسيين في كافة الأطر والمؤتمرات العالمية.

ب. تطوير أفق التعاون الثقافي مع كافة الجامعات والمراكز العلمية لاستقطاب مختلف الكفاءات التدريسية الدولية.

ج. تعزيز كفاءة هيئات التعليم العالي وتوسيع التقويم والاعتماد الأكاديمي، فضلاً عن تطوير قسم ضمان الجودة كونه الأداة الدافعة للتطوير على المدى القصير، وآلية الاعتماد على المدى الطويل.

د. الاستفادة من الكفاءات والخبرات العراقية في الداخل والخارج لتطوير البرامج التعليمية والتقنية.

هـ. تطوير الجانب الأكاديمي للجامعات العراقية من خلال العمل على تحسين التدريب في مهارات أساليب البحث العلمي للجامعات، فضلاً عن تطوير طرائق التعليم والبرامج التعليمية بما يحفز على الاستكشاف والبحث والابتكار، وتطوير التخصصات والبرامج التعليمية التي تلبي التطور المتسارع في الوظائف والتخصصات المطلوبة في سوق العمل.

و. تفعيل وتطوير دور الجامعات البحثية وتقوية ارتباطها بحاجات المجتمع المستقبلية ومنحها الحريّة والحكم الذاتي والمرونة التنظيمية والهيكلية لكافة مؤسساتها التعليمية، فضلاً عن الاستمرار في خطط الابتعاث الخارجي للطواقم التدريسية الى الجامعات العالمية الرصينة عند أغلب التخصصات والمجالات التي تتطلبها خطط التنمية المستدامة، وما يلبي حاجة سوق العمل.

مجلة الغري للعلوم الاقتصادية والادارية
مجلد (٢٠) عدد (٤) ٢٠٢٤

ز. منح أهمية للتعليم التقني والتطبيقي وبرامج بناء القدرات وفي كافة المستويات، والعمل على تعزيز برامج الابتكار وريادة الأعمال التي تمكن الشباب من إيجاد المشاريع التي تناسبهم.

س. زيادة نشاط الفعاليات والملتقيات ومهرجانات التوظيف بالتعاون مع مؤسسات العمل المتخصصة في تسويق الخدمات الجامعية لدى وحدات البحث والتطوير في المؤسسات الانتاجية، والعمل على إبرام العقود مع شركات تمويل المشاريع تخدم قطاع الانتاج.

ش. تعزيز الشراكة مع القطاعات الخاصة برعاية ودعم المراكز البحثية مادياً وتطوير الشركات الناشئة وانجاحها وتأهيل الجامعات وتوفير البنى التحتية والمختبرات في المناطق المحررة مع توفير أقسام للتأهيل والتوعية النفسية تجاه المجتمع، ودعم البحوث والدراسات ذات الصلة بتأهيل المجتمع ودعم الاستقرار. (سعيد، ٢٠٢٢، ٢٤٤-٢٤٥).

٢. التحديات:

أمام مجموعة كبيرة من الفرص والمتطلبات الخاصة بتعزيز التنمية المستدامة البشرية، هناك مجموعة من التحديات التي تقف أمام استثمار هذه الفرص (سعيد، ٢٠٢٢، ٢٤٧-٢٤٨):

أ. **تحديات مادية**: هناك أعباء وتكاليف مادية تفرضها عملية تحسين نوعية المؤسسات التعليمية والتي تتطلبها منهجية التحوّل الرقمي والإلكتروني في الإدارة التعليمية والعملية التعليمية والتعلّمية وما تفرضه تكنولوجيا التعليم من متطلبات، وتحديث المناهج، وكافة مقتضيات نوعية المؤسسات التعليمية الشاملة، وهو ما قد يصعب على تلك المؤسسات توفيرها أو على الحكومة في ظل الوضع الاقتصادي للعراق، والأزمات الإقليمية والعالمية على الصعيد الاقتصادي، ولا يمكن إهمال البنى التحتية وتطور شبكات الاتصال والانترنت والكهرباء التي تعتبر من بديهيات التحول والانتقال نحو التنمية المستدامة.

ب. **تحديات تشريعية**: إنّ تحقيق مقتضيات نوعية المؤسسات التعليمية بحاجة في إجراءاته إلى عدد من القرارات أو المراسيم أو القوانين التشريعية من السلطة التشريعية والتنفيذية لا سيما فيما يتعلق بالمناهج التربوية، واستيراد التقنيات والأدوات ذات الصلة، وبالتالي قد تعيق على سبيل المثال العقوبات الدولية المفروضة على العراق عمليات الانتقال نحو التنمية المستدامة لعام ٢٠٣٠ من بوابة جودة المؤسسات التعليمية فيه.

ت. **تحديات بشرية**: إنّ الهجرة من العراق في تزايد مستمر خصوصاً للكفاءات والخبرات التي تستقطبها بلاد المهجر، ويتم استثمارها في التقدّم على كافة المستويات، وإنّ بقاء هذه الكفاءات

مجلة الغري للعلوم الاقتصادية والادارية
مجلد (٢٠) عدد (٤) ٢٠٢٤

واستثمارها في خدمة مسار التنمية المستدامة، ولا سيما في الهيئات التعليمية يحتاج إلى مقتضيات مادية ومعنوية كبيرة من أجل جذبهم وإقناعهم للبقاء، لا سيما متطلبات تدريبهم وتنميتهم بما يتوافق مع الرؤية المستقبلية للتنمية المستدامة من خلال الجودة المؤسساتية التعليمية.

رابعاً – الآفاق المستقبلية:

إنّ تطوير العنصر البشري كمدخل في جودة المؤسسات التعليمية وكمخرجات لتحقيق التنمية المستدامة يخلق آفاقاً مستقبلية إزاء ذلك، وهي من وجهة نظر الباحثة كالتالي:

١. التصنيف الدولي للمؤسسات التعليمية العراقية يصبح على مستوى عالٍ ومنافس للمؤسسات التعليمية العالمية.
٢. كادر بشري تدريسي مواكب لتطورات الحداثة المعاصرة ومتكيّف ومتقبّل لأي اكتشاف أو اختراع علمي وتقني جديد يبلغ الميزة التنافسية والجودة التعليمية.
٣. منهج تعليمي قادر على تخريج جيل جديد قادر على الاندماج في سوق العمل وتلبية متطلباته وحاجاته دون تكبيد المؤسسات أو الأفراد تكاليف إضافية في التدريب.
٤. بيئة تعليمية وعلمية خصبة، وحاضنة للإبداع، ومواكبة للتطور، وتخلق مساحة لدى العنصر البشري للتفكير النقدي، والتفكير خارج الصندوق، والاكتشاف والاختراع بما يحقق النهضة العلمية والتكنولوجية للعراق ومؤسساته التعليمية.
٥. بلوغ متطلبات التنمية المستدامة لعام ٢٠٣٠ من بوابة جودة المؤسسات التعليمية والتي تنعكس على المجال الاقتصادي والاجتماعي وبالتالي على المجال السياسي والثقافي العام للعراق، وهو ما يحقق النهضة والتطور في هذه المجالات كافة.

خامساً: مفاهيم الجودة التعليمية من منظور اسلامي:

أن مركزية القرآن في بناء العقول، هب حقيقة كل عملية تعليمية فالكثير من العلماء في مختلف التخصصات المعرفية، والعلمية انطلقوا من تعلم القرآن الكريم، بل انجز الحضارات العريقة هي اصلها حضارة النص، فالقرآن يوقد القلب، ويشعل الرغبة في العلم، وواقع التعليم في الدول المتقدمة يشهد بهذه الحقيقة لأن القرآن الكريم هو المورد الذي يفجر طاقات المتعلمين ويحقق استقامة السلوك، وهو المنطلق المعرفي، لان تعليم القرآن منذ الصغر هو البداية الفعلية للممارسة التعليمية، واستناداً لقوله تعالى: (صُنْعَ اللَّهِ الَّذِي أَتْقَنَ كُلَّ شَيْءٍ إِنَّهُ خَبِيرٌ بِمَا تَفْعَلُونَ) (النمل،

مجلة الغري للعلوم الاقتصادية والادارية
مجلد (٢٠) عدد (٤) ٢٠٢٤

٨٨)،أن الإسلام أقر بمفهوم الإتقان وشموليته باعتباره أبعد مضموناً وأكثر دقة ووضوحاً من مفهوم الجودة، وإذا ما أخذنا بعين الاعتبار معايير الإتقان في النظام التربوي المعاصر، وإذا أمعنا النظر في مفاهيم الجودة ومتطلباتها في العصر الحاضر فهي لم تذهب كثيراً للحد الذي ذهب إليه الفكر الإسلامي في مجال المعرفة، فالجودة التعليمية الشاملة عبادة الله تعالى فالمسلم يقوم بعمله بنية خالصة الله تعالى، والحياة بكل ما تحتوي من أعمال هي الله، وهدفه رضا الله تعالى أولا، والذي يتبعه ضمنا ارضاء الناس جميعا، وهنا ما تتميز به الجودة بمفهومها الاسلامي عن المفاهيم الأخرى التي تبحث عن رضا المستهلكين أولا وآخرا.

الخاتمة

ما يجب إدراكه من خلال ما تم البحث فيه هو أنه أن الجودة تدخل في جميع جوانب الحياة المادية والمعنوية ، ولذا عرفت الجودة بعدة تعريفات وذلك حسب الجانب العلمي ومدى النظرة لها، وأن الجودة وردت في القرآن الكريم والسنة النبوية بلفظ الاتقان وهو أشمل في معناه منها والمقاربة محاولة الوصول إلى الأحسن والأفضل ، وفيه المداومة على العمل واستدامته، ومن هنا يأتي حرص العامل على التدريب والتطوير وتحسين الأداء، و التسديد الحرص على الاستقامة واختيار الصواب، ولا يمكن ان تكون هنالك تنمية في كل بلد من بلدان العالم اذ لم يكن هنالك تخطيط ودراسة مستمرة لأدامتها، والتي تتحقق بتضافر الجهود البشرية من أجل خلق تنمية مستدامة تؤمن للأجيال القادمة احتياجاتهم ورغباتهم المتجددة.

وخرج البحث بمجموعة من الاستنتاجات والتوصيات وهي:

الاستنتاجات:

١. تنفيذ إدارة الجودة المتكاملة في الهيئات التعليمية هو تنمية وتعزيز الخدمات والمخرجات مع إمكانية خفض التكلفة والمجهود لتطوير الخدمة المقدمة للعملاء والحصول على رضاهم.
٢. اجراء مراجعة مستمرة للعمليات التعليمية، وتقليل للواجبات التي ليس لها أي فائدة ومنها الأعمال المكررة.
٣. تعيين وتنظيم وتحليل المشكلات التعليمية وتجزئتها الى اجزاء صغيرة للتمكن من ضبطها.
٤. رفع القدرة التنافسية في الهيئات التعليمية تخفض الكلفة الدراسية والتشديد على حاجات الطلاب والعمل على تحقيقها.

مجلة الغري للعلوم الاقتصادية والادارية
مجلد (٢٠) عدد (٤) ٢٠٢٤

٥. القيادة الفعالة هي المفتاح لتحقيق الجودة، يجب على القادة أن يحددوا الاتجاه والأهداف وتشجع العمل الجماعي.

التوصيات

١. تعميم ثقافة الجودة المتكاملة في الهيئات التعليمية وخلق القناعات الراسخة فيها.
٢. رفع درجة الفاعلية التنظيمية للموارد البشرية العاملة في الهيئات التعليمية، لأجل تحقيق متطلبات التنمية المستدامة.
٣. معرفة حاجات ومستلزمات والطلاب ومقتضيات الدراسة والعمل على تحقيقها وتأمينها والعمل على زيادة عدد من المقومات الابداعية للوصول الى رضاهم.
٤. السعي الى ضبط وتطوير النظام الإداري بالمؤسسات التعليمية نتيجة توظيف الأدوار والمسؤوليات المحددة لكل فرد في النظام التعليمي.
٥. ابتكار مقاييس دقيقة متطورة لقياس الأداء وتقويمه وتطويره.
٦. تحديد مؤشرات للكفاءة لضمان جودة العرض التعليمي حسب المقاييس الوطنية والدولية.
٧. تعزيز المبدأ الديمقراطي من خلال نظام الاقتراحات وإشراك الطلبة في أخذ القرارات

قائمة المراجع

أولاً – الكتب العربية

١. الرفاعي، محمد، ٢٠١٧، إدارة الجودة الشاملة، دار الكتب العلمية، بيروت.
٢. الطراونة، مصطفى، ٢٠١٧، الجودة في التعليم، دار المريخ للنشر، عمّان.
٣. عامر، عبد الرؤوف، ٢٠١٨، الإدارة الالكترونية، دار السحاب للنشر والتوزيع، القاهرة.
٤. فلاق، محمد، ٢٠١٨، إدارة الجودة الشاملة: مفاهيم وتطبيقات، الدار الجامعي الجديد، الاسكندرية – مصر.
٥. زرزار العياشي، إدارة الجودة الشاملة في التعليم: تأطري مفاهيمي من منظور إسلامي، المجلة العربية للدراسات الاسلامية والشرعية، العدد ٧، ٢٠١٩.

ثانياً – الدراسات الأكاديمية

١. أحمد، أسامة، السعيدي، كرار، جودة التعليم الجامعي الأهلي وتأثيره على قيم التنمية المستدامة: دراسة تطبيقية على كلية مزايا الجامعة، بحث منشور، مجلة بغداد للعلوم الاقتصادية، العدد الخاص بالمؤتمر العلمي الدولي الثامن، بغداد، ٢٠١٩.

مجلة الغري للعلوم الاقتصادية والادارية
مجلد (٢٠) عدد (٤) ٢٠٢٤

٢. بن حمدان، خالد، جودة الخدمات التعليمية وتأثيرها على الطلبة، دراسة ميدانية في جامعة الملك عبد العزيز، المملكة العربية السعودية، ٢٠١٢.
٣. الحسين، قريشي، الإدارة الإلكترونية مدخل إلى الجودة الشاملة في التعليم الجامعي في مصر، دراسة بحثية، المجلة التربوية، جامعة عين شمس، مصر، ٢٠١٧.
٤. خنشور، جمال، مساهمة الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة خدمات التعليم العالي في الجزائر بين الواقع والمأمول، دراسة بحثية، مجلة آفاق علمية، العدد ٠٢، المجلد ١٢، الجزائر، ٢٠٢٠.
٥. الربيعي، محمود، كزار، مهند، جودة التعليم: الطريق الأمثل لتحقيق أهداف التنمية المستدامة، بحث منشور، مجلة الجامعة العراقية، العدد (١٦)، المجلد (١)، بغداد، ٢٠٢٢.
٦. سعيد، سند، دور مؤسسات التعليم العالي والبحث العلمي في تحقيق التنمية المستدامة ... العراق أنموذجاً، بحث منشور، مجلة الجامعة العراقية، العدد (١٦)، المجلد (٢)، بغداد، ٢٠٢٢.
٧. المحلاوي، قاسم، أثر تطبيق معايير الجودة على الخدمات التعليمية المقدمة لطلبة جامعة آل البيت، دراسة ماجستير، كلية الاقتصاد، جامعة آل البيت، عمّان، ٢٠١٦.
٨. مراد، أحمد، دور الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات الجامعية في التعليم العالي الجزائري، دراسة ماجستير، كلية الاقتصاد والتجارة، جامعة بوضياف، الجزائر، ٢٠١٩.
٩. نجيب، سليم، جودة الخدمات في قطاع التعليم، ورقة بحثية، مؤتمر آفاق التعليم الجديد، الكويت، ٢٠١٦.
١٠. زرزار العياشي، أدارة الجودة الشاملة في التعليم تأطير مفاهيمي من منظور اسلامي، جامعة سكيكدة الجزائر، ٢٠١٩.
١١. البيلاوي، حسن حسين وأخرون، الجودة الشاملة في التعليم بين مؤشرات التميز ومعايير الاعتماد-الاسس والتطبيقات- الطبعة الأولى، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان الأردن،٢٠٠٦.

ثالثاً – المراجع الأجنبية

1. Budiharso, T., & Tarman, B. (2020). Improving quality education through better working conditions of academic institutes. Journal of Ethnic and Cultural Studies, 7(1).

مجلة الغري للعلوم الاقتصادية والادارية

مجلد (٢٠) عدد (٤) ٢٠٢٤

2. Curtis, J. W (2016). Sociology faculty members employed part-time in community colleges: Structural disadvantage, Teaching Sociology, 44(4).
3. Dahlgaard, J. J., Khanji, G. K., & Kristensen, K. (2008). Fundamentals of total quality management. Routledge.
4. Luskova, M., & Hudakova, M. (2013). Approaches to teachers' performance assessment for enhancing quality of education at universities. Procedia-Social and Behavioral Sciences, 106.

DOI: