Reasons for the Weak Implementation of Total Quality Standards in Technical Education Institutions: A Field Study

Ayhaab Bin Eisa Maewas
Civil Engineering Department
Higher Institute of Science and Technology AlMareg
Ehabbenissa@gmail.com

Khadeejeh Salim Buzaribah
Oral pathology Department
Benghazi University
Kh_bozaripa@yahoo.com

Received :05/03/2024 Accepted: 06/10/2024

Abstract:

Within the efforts aimed at understanding the higher education system and identifying the best available means for developing the education sector both presently and in the future, the quality management system, with its educational and organizational pillars, stands as one of the most significant foundations for improving the educational process. Through this system, deficiencies and opportunities for improvement can be identified by comparing performance against the requirements outlined in specified standards. Referring to the results of previous studies about educational quality in higher education institutions that were discussed in this study, there are indications of the lack of interest of higher education institutions in the government sector in planning to work with the requirements of comprehensive quality and establishing a quality management system in order to benefit from the results of these applications and develop and improve educational performance effectively in an effort to improve the quality of institutional performance and the quality of educational services provided to the community. This study aims to explore the factors of the inadequate implementation of comprehensive quality standards in technical education institutions in the Ministry of Technical and Vocational Education in Benghazi. It focuses on four key determinants: first, the institution's culture and understanding of the standards, including their implementation procedures and requirements; second, the institution's financial and technical capacity to meet these requirements; third, the level of governmental support, particularly from the ministry, in facilitating the adoption of comprehensive quality standards and promoting awareness of institutional quality concepts; and finally, the influence of obstacles on fulfilling the requirements for comprehensive quality implementation. Descriptive analytical was the approach used, through the design of a research questionnaire that included a number of phrases to reach the most important reasons that hinder the implementation of this specification. Based on the analysis and discussion, the study developed several recommendations to activate the role of the National Center for Quality Assurance and Accreditation of Educational Institutions with the government sector, in addition to the necessary recommendations to eliminate the root causes behind the weak application of comprehensive quality for institutions under the scope of the study.

Keywords: Lack of Application -Total Quality Occupational Education.

أسباب ضعف تطبيقات معايير الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم التقني(دراسة ميدانية).

إيهاب بن عيسى محمد
قسم الهندسة المدنية
المعهد العالي للعلوم والتقنية المرج
Ehabbenissa@gmail.com

خديجة سالم بوزريبة
كلية طب الأسنان
جامعة بنغازي
Kh_bozaripa@yahoo.com

الاستلام :2024/03/05 القبول : 2024/10/06

الملخص:

في إطار الأعمال الساعية إلى التعرف على منظومة التعليم العالي، وتحديد أفضل السُبل المتاحة حاليا ومستقبليا لتطوير قطاع التعليم، حيث إن نظام إدارة الجودة بركنيه التعليمي والتنظيمي هما أهم مرتكزات تطوير العملية التعليمية، فبهما يمكن تحديد مواقع القصور وفرص التحسين، وذلك بمقارنة الأداء بالمتطلبات الموصوفة في المعايير المحددة. بالرجوع إلى نتائج عدد من الدراسات السابقة التي تم عرضها في ركن الدراسات السابقة من هذه الدراسة، والتي كانت بخصوص الجودة التعليمية في مؤسسات التعليم العالي فإن هناك دلالات على عدم اهتمام مؤسسات التعليم العالي بالقطاع الحكومي عن التخطيط للعمل بمتطلبات الجودة الشاملة وتأسيس نظام إدارة الجودة بها والاستفادة من نتائج هذه التطبيقات، وكذلك العمل على تطوير وتحسين في الأداء التعليمي بشكل فعال سعياً للارتقاء بجودة الأداء المؤسسي، وجودة الخدمات التعليمية المقدمة للمجتمع. إن هذه الدراسة تبحث في معرفة أسباب ضعف تطبيق معايير الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم التقني التابعة لوزارة التعليم التقني والفني في مدينة بنغازي، وذلك من خلال أربعة محددات، أولاً: من ناحية ثقافة المؤسسة ومعرفتها بالمواصفة وإجراءات التطبيق ومتطلباته، ثانياً: مدى قدرة المؤسسة التعليمية على تنفيذ المتطلبات مادياً وتقنياً، أما المحدد الثالث فهو مدى توفر الدعم الحكومي اللازم والمتمثل في دعم الوزارة لتسهيل أعمال تطبيق الجودة الشاملة وإجراءاتها لنشر المفاهيم عن الجودة المؤسسية، وأخيراً البحث في مدى تأثير المعوقات على تنفيذ متطلبات الجودة الشاملة. استُعمِل المنهج الوصفي التحليلي، وذلك من خلال تصميم استبانة البحث المتضمنة عدداً من العبارات؛ بهدف الوصول إلى أهم الأسباب التي تعيق تنفيذ هذه المواصفة، وبعد التحليل والمناقشة وضعت الدراسة عددا من التوصيات لتفعيل دور المركز الوطني لضمان جودة واعتماد المؤسسات التعليمية مع القطاع الحكومي، وكذلك التوصيات اللازمة للحد من الأسباب الكامنة وراء ضعف تطبيق الجودة الشاملة للمؤسسات تحت نطاق الدراسة.

الكلمات المفتاحية: ضعف تطبيق – الجودة الشاملة – التعليم التقني.

المقدمة:

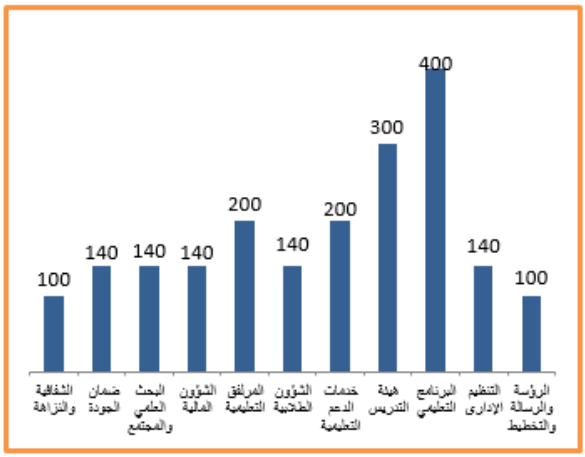
إن تقدم الأمم مرهون بنجاح العملية التعليمية فيها، وبناء القدرات للمستقبل، فالتعليم هو المسار الصحيح للعلم والتقنية والابتكار والإبداع والتميز ، لذا فإنه من المهم على الخبراء والبحاث في تطوير التعليم القيام بوضع التساؤلات والفرضيات، وإجراء البحوث من أجل النُهوض بالعمليّة التَّعليميّة؛ وذلك سعياً لوضع التعليم في المستوى المطلوب للدفع بالكفاءات والقدرات البشريّة، ومن هنا ظهر مصطلح الجودة في التَّعليم، ومن ثم أُطِّرت هذه المفاهيم ووضعها ضمن العديد من الآليات والمعايير الأساسيّة التي تساهم في زيادة جودة التَّعليم وتحسين نتائجه.

تضمنت المعايير الموصوفة للعمليات التعليمية شروطاً خاصة بالمناهج التَّعليميّة متضمنة المقررات الدِّراسيّة المبنية على وسائل التفكير الإبداعي الاستنتاجيّ في العرض، وكذلك الاهتمام والدعم للكادر التعليمي وتطويره من حيث المهارات التدريسية والبحثية، وكذلك اهتمت المعايير بالبنية التعليمية وتزويدها بالتقنيات والأدوات اللازمة لتحقيق عملية تعليمية متميزة تضمن جودة مخرجات التعليم، وإعداد الخريجين بشكل احترافي يتناسب مع سوق العمل، كما ركزت المعايير على عملية التقييم، التي تعدّ من أهمّ العمليات لتحديد ما تمّ إنجازه، وما لم يتمّ، وإذا حصل خطأٌ أو تراجعٌ ماهي أسبابه؟ وماهي السبل لعلاج المشكلة قبل تفاقمها؟ وذلك من خلال الدراسات البحثية لمعرفة رأي كل الأطراف ذات العلاقة بمدى جودة العملية التعليمية وفرص تطويرها.[8]

ومن هذه المعايير التي تم وضعها لضمان جودة العمليات التعليمية دليل المركز الوطني الليبي لضمان جودة واعتماد المؤسسات التعليمية والتدريبية الذي تم تأسيسه عام (2010م)، حيث يهدف المركز منذ إنشائه على إرساء أسس وضبط ونشر ثقافة الجودة بين المؤسسات التعليمية الحكومية والخاصة، الذي من أدواره تشكيل

فرق عمل للقيام بالتدقيق والاعتماد المبدئي والنهائي للمؤسسات التعليمية، بنوعيها الحكومي والخاص، وذلك في جانبيها المؤسسي والبرامجي، حيث يحتوي الدليل على كتيبين، الأول هو دليل المركز الوطني الليبي لضمان الجودة واعتماد المؤسسات التعليمية والتدريبية، الذي يحتوي على سبعة فصول، هي: (المصطلحات والمفاهيم، ومحاور اعتماد مؤسسات التعليم العالي، وآليات التقييم، وإجراءات الترخيص والاعتماد، ومكتب ضمان الجودة وتقييم الأداء، والدليل الإرشادي والمعايير الكمية والنوعية للاعتماد)، والدليل الثاني يتضمن تفاصيل المحاور الإحدى عشر للاعتماد المؤسسي، وهي تعادل المتطلبات المذكورة في بقية المواصفات أو الجوائز، وهي: (التخطيط الاستراتيجي، والتنظيم الإداري، والبرنامج التعليمي، وهيئة التدريس، والشؤون الطلابية، وخدمات الدعم التعليمية، والمرافق، والشؤون المالية، والبحث العلمي وخدمة المجتمع، وضمان الجودة، والتحسين المستمر، والشفافية والنزاهة)، ومن ناحية واقعية فإن عدد المؤسسات المتحصلة على الاعتماد المؤسسي أو البرامجي في ليبيا ما يزال محدوداً، خاصة مع حجم المتطلبات المذكورة في الأدلة وضعف الموارد المتوفرة لتنفيذها، بالإضافة إلى غياب الوعي الكامل بفوائد تطبيق هذه الأدلة.[14]

تتم عملية التقييم بنظام الدرجات، حيث يتم تخصيص عدد 2000 درجة لمحاور الاعتماد المؤسسي، تم توزيعها حسب أهمية كل محور، من ثَمَّ قُسِّمت درجات المحور على البنود المكونة له، حيث يتم تقييم كل بند من البنود الداعمة المكونة لكل محور وإعطائه درجة، بعد ذلك يتم أخذ مجموع هذه الدرجات، ومن ثَّم تحسب النقاط المتحصل عليها المحور، والتي يجب ألا تقل عن 50 % من النقاط المخصصة له في حال الاعتماد المؤسسي المبدئي، وكذلك يجب ألا تقل عن 60 % من النقاط المخصصة له في حال الاعتماد المؤسسي النهائي، أما عملية منح الاعتماد المؤسسي المبدئي، فهي تعتمد على مجموع النقاط في جميع محاور التقييم والاعتماد، والتي يجب ألا تقل عن 1200 نقطة، تمثل 60 % من 2000 نقطة، وفي حال الاعتماد المؤسسي النهائي على مجموع النقاط في جميع محاور التقييم والاعتماد يجب ألا تقل عن 1400 نقطة، تمثل 70 % من 2000 نقطة ، يتم استعمال التقييم النسبي بناء على مقارنة الوضع الحالي مع المتطلبات، وكذلك مدى التميز في تنفيذ المتطلب، وبتقييم الأدلة والشواهد يتم وضع درجة من (1) إلى (5)، أما عن توزيع النقاط على المحاور المخصصة للاعتماد فهي كما واضحة بالمخطط رقم (1).



مخطط رقم (1): توزيع درجات الاعتماد المؤسسي على المحاور الرئيس بحسب أهمية كل محور

مشكلة البحث:

بينت الدراسات التي تم تنظيمها في قائمة المراجع نهاية هذه الدراسة في مجمل نتائجها ضعفاً في أداء المؤسسات التعليمية العربية والليبية، وكذلك ضعفاً في قدرتها على المنافسة العالمية، وحيث إن وزارة التعليم في ليبيا قامت بتأسيس المركز الوطني لدعم عملية التعليم وتطويرها والعمل على رفع مستوى جودة مخرجاتها بشكلٍ مستمرٍ، يظل السؤال موضع النقاش، (لماذا لم تقم المؤسسات التعليمية في ليبيا بتطبيق الجودة الشاملة الموصوفة بالمعايير التي وضعتها الوزارة من خلال المركز الوطني لاعتماد مؤسسات التعليم العالي)؟ يبحث عن إجابة، لذا ومن هذا المنطلق، فإن هذه الدراسة تحاول أن تتعرف على أسباب ضعف تطبيق مؤسسات التعليم التقني لمعايير الجودة الشاملة، وتحاول وضع عدد من التوصيات كإجراءات تصحيحية لمعالجة مشكلة ضعف تطبيقات الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم الفني والتقني في ليبيا.

تساؤلات الدراسة:

وضعت هذه الدراسة أربعة تساؤلات:

التساؤل الأول: هل عدم تطبيق مؤسسات التعليم التقني لمعايير الجودة الشاملة بسبب عدم المعرفة بالمعايير؟

التساؤل الثاني: هل عدم تطبيق مؤسسات التعليم التقني لمعايير الجودة الشاملة بسبب عدم القدرة على تطبيق المعايير؟

التساؤل الثالث: هل عدم تطبيق مؤسسات التعليم التقني لمعايير الجودة الشاملة بسبب غياب دعم الوزارة لعمليات الاعتماد؟

التساؤل الرابع: هل يوجد معوقات كبيرة تمنع المؤسسات من تطبيق معايير الجودة الشاملة؟

منهجية الدراسة:

في هذه الدراسة اعتُمِد المنهج الوصفي التحليلي؛ لأنه يتناسب و طبيعة الموضوع، حيث كان مجتمع الدراسة متمثلاً في المعاهد التقنية العليا والكليات التقنية المتخصصة في تعليم العلوم الهندسية، وعينة الدراسة متمثلة في مديري المكاتب، ورؤساء الأقسام العلمية، وأعضاء هيئة التدريس، والمعيدين، وكانت أداة الدراسة استبانة تحتوي على (21) عبارة تقريرية مقسمة على العناصر الأربعة للدراسة، (مدى المعرفة، والإدراك بمتطلبات الاعتماد، والقدرة المؤسسية، والدعم والسياسات، والمعوقات، حيث وُزِّعت وجُمِّعت، ومن ثم تفريغها لتتم معالجتها من خلال برنامج التحليل الإحصائي (SPSS)، ومن ثم تم وصف وتحليل نتائج الدراسة التطبيقية، مع استخدام المعالجات الإحصائية المتمثلة في النسب المئوية والمتوسطات الحسابية، الانحراف المعياري لرأي عينة الدراسة في العبارات التقريرية المحددة ضمن الاستبانة.

مراجعة الدراسات السابقة:

أولاً: الدراسات العربية:

في دراسة عن وضع إطار مقترح لتطبيق المعايير الوطنية لضمان جودة التعليم بالجامعات السودانية، حيث استخدم فيها المنهج الوصفي والتحليلي، وقد بينت الدراسة وجود توافق ما بين المعايير الوطنية لضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي في السودان مع المعايير الدولية للاعتماد الخارجي، وأن هناك قصوراً في تطبيق هذه المعايير بسبب قلة الكوادر، وضعف الموارد المالية لوحدة التقويم والاعتماد التعليمي، وأن الجامعات التي شملتها الدراسة لا تتوافر لها سياسات واضحة لنشر ثقافة الجودة، كذلك عدم وجود نماذج واضحة ومحددة لتوصيف البرنامج، وأكدت الدراسة على ضرورة اعتماد سياسة واضحة لنشر ثقافة الجودة، وتنفيذ الدورات التدريبية لأعضاء هيئة التدريس، وكذلك إنشاء وكالة متخصصة لكل كلية تُعنى بالتطوير والجودة على مستوى الكلية. [4] في دراسة عن واقع تطبيق إدارة الجودة الشاملة في جامعة سرت الليبية، كانت نتائج الدراسة أن الكليات لا تقوم بتنفيذ دورات وندوات تهتم بنشر مفاهيم ومتطلبات إدارة الجودة الشاملة بين أعضاء هيئة التدريس؛ بسبب ضعف التواصل مع إدارة التدريب، وضعف الاهتمام بالتدريب، كما أوضحت الدراسة أن عملية تطبيق إدارة الجودة تحظى باهتمام كبير من قبل الإدارة العليا، وهي تسعى أن يتوافق تطبيق إدارة الجودة الشاملة مع خصوصية كل كلية، وأن الكليات عينة الدراسة تسعى إلى خلق بيئة تدعم عمليات التحسين المستمر، كما أنه يوجد قسم للجودة في الهيكل التنظيمي يحظى بمكانة عالية في التنظيم، وكذلك وجود ضعف في عمليات التوثيق في جميع الكليات عينة الدراسة، وعدم وجود فرق عمل في الكليات لعمليات المراجعة والتدقيق الداخلي على تطبيق معايير الجودة. وأوصت الدراسة بإعادة النظر في أسس تقييم أعضاء هيئة التدريس، وزيادة الاتصال والتواصل بين الكليات وخريجيها العاملين والعاطلين لمعرفة حجم العاملين بتخصصاتهم، والاهتمام بعملية التقييم الذاتي، وتشكيل فرق عمل لذلك، مع اعتماد أساليب تقويم حديثة تعتمد على مبادئ الجودة الشاملة. [13]

في دراسة لقياس درجة تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة في معاهد التدريب المهني في الأردن من وجهة نظر أعضاء الهيئة التدريسية، استخدم الباحث فيها المنهج الوصفي المسحي، واستخدم استبانة لستة مجالات، هي: (الأهداف – والمناهج – والتجهيزات والمعدات– والتطوير المستمر – والقيادة والإدارة – ورضا المتدربين)، حيث بينت الدراسة أن درجة تطبيق معايير الجودة المؤسسية في معاهد التدريب كانت متوسطة، والسبب كون أعضاء الهيئة التدريسية يميلون في إجاباتهم إلى الوسط، وتجنب منح الدرجات المنخفضة، أو تحسباً لمعرفة الإدارة في المعهد لإجاباتهم، أو عدم إعطاء تقييم مرتفع لكونهم غير مقتنعين بتطبيق إدارة المعهد لمعايير إدارة الجودة، أو لكون المستجيبين من أعضاء هيئة التدريس غير قادرين على الحكم بموضوعية، أو لعدم وضوح مصطلحات الجودة المؤسسية، حيث كان مجال الأهداف في الرتبة الأولى، إذ يرى أعضاء هيئة التدريس أن الأهداف هي الأكثر وضوحاً، بينما احتل مجال رضا المتدربين على الرتبة السادسة، حيث مال المستجيبون برأيهم نحو الاعتقاد بأن معاملة الطلبة بعدالة، وقياس مستوى رضاهم باستمرار كان أهم الأسباب التي تؤدي لزيادة رضا الطلاب، كما أوصت الدراسة بضرورة الاهتمام بالجودة التعليمية لوجود حالة ملحة لرفع درجة مستوى تطبيق معايير الجودة في المعاهد التدريبية. [7]

وفي دراسة هدفت إلى معرفة مدى تطبيق معايير الجودة الشاملة في جامعة وكليات فلسطين التقنية من قبل أعضاء هيئة التدريس بها، وذلك باستخدام المنهج التحليلي الوصفي، وكانت أداة الدراسة استبانة مكونة من (83) عبارة تقريرية، وكانت مجالات الدراسة (الهيئة التدريسية، والمناهج الدراسية، وأساليب التعليم والتعلم، والتقويم والامتحانات، وخدمة المجتمع، والبرامج التقنية، والبيئة التقنية والطلبة)، وأوضحت النتائج أن معايير جودة التعليم التقني مطبقة بشكل عالٍ في محاور البرامج التقنية، والبيئة التقنية. أما معايير الجودة فكانت مطبقة بشكل متوسط في محاور الهيئة التدريسية، والمناهج الدراسية، وأساليب التعليم والتعلم، وعليه أوصت الدراسة بضرورة إجراء دراسات أخرى لمعرفة مدى تطبيق معايير جودة التعليم في الجامعات بهدف تحسين العملية التعليمية وتطويرها. [11]

وفي دراسة أخرى سعى الباحث إلى تحديد معوقات تطبيق معايير الجودة الشاملة في كلية الآداب جامعة مصراتة من وجهة نظر رؤساء الأقسام العلمية ومنسقي الجودة في مجالات العملية التعليمية، والبحث العلمي، وخدمة المجتمع، والإدارة الجامعية، حيث اعتمدت الدراسة على استخدام المنهج الوصفي، وأوضحت النتائج أن المعوقات تمثلت في معوقات خدمة المجتمع، إذ تحصَّلت على أعلى متوسط حسابي، ثم معوقات العملية التعليمية، تليها المعوقات المرتبطة بالبحث العلمي، ثم المعوقات المرتبطة بالجانب الشخصي لعضو هيئة التدريس، وأوضحت النتائج عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في وجهات نظر رؤساء الأقسام العلمية ومنسقي الجودة تجاه معوقات تطبيق معايير الجودة في كلية الآداب بجامعة مصراتة[16]

دراسة عن مدى تطبيق إدارة الجودة الشاملة في الجامعات الفلسطينية واللبنانية من وجهة نظر(153) عضو هيئة تدريس، وطرحت تساؤلاً عن مدى تطبيق إدارة الجودة الشاملة في الجامعات الفلسطينية واللبنانية وفقًا لمتغيرات الرتبة العلمية، والكلية التي يعمل بها عضو هيئة التدريس، وعدد سنوات الخبرة إذا تبين عدم وجود دلالات إحصائية عن أن تطبيق الجودة الشاملة له علاقة بالكلية أو بأعضاء هيئة التدريس، وقد خلصت الدراسة بمجموعة من التوصيات من أهمها، أنه ينبغي على الادارة العليا في الجامعات الفلسطينية واللبنانية أن ترعى تطبيق إدارة الجودة الشاملة حق الرعاية، واعتماد نظام الحوافز للموظفين في الجامعة [15].

هدفَت دراسة أخرى لتحديد عوامل نجاح تطبيق نظام ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي بليبيا، وكذلك درجة أهميتها، حيث اتبع الباحثان المنهج الوصفي التحليلي مستخدمين استبانة أداة للدراسة، التي وُزِّعت على عينة عشوائية من المجتمع الكلي لأعضاء هيئة التدريس، وتوصل الباحثان إلى استنتاجات وتوصيات، منها: تحديد بعض عوامل نجاح تطبيق نظام ضمان جودة التعليم العالي من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس بالتعليم العالي، وكانت القيمة التقديرية لأهمية عوامل نجاح تطبيق نظام ضمان جودة التعليم العالي بليبيا مرتفعة من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس بشكل موضوعي وبمقاييس علمية وعالمية، وأخيراً الدعم المادي للمزيد من المؤتمرات العلمية. [2]

قامت دراسة أخرى بالتعرف على التحديات التي تواجه تطبيق الجودة في مؤسسات التعليم العالي في ليبيا في جامعة الزاوية، حيث استُخدِم المنهج الوصفي التحليلي، كما استُخدِم استبيان، وقد أظهرت الدراسة وجود قناعة لإدارة الجامعة بأهمية تطبيق نظام الجودة، كما أشارت النتائج لوجود تحديات لتطبيق الجودة من الجانب الإداري ومن الناحية التشريعية، حيث إن هناك قصورا في التشريعات والقوانين التي تنظم وتحكم متطلبات الجودة في الجامعة.

أما النتائج فقد أظهرت وجود عوائق مالية وبشرية لتطبيق الجودة في الجامعة، وقد أوصت الدراسة بضرورة التغلب على التحديات الإدارية والبشرية والمالية والفنية والتشريعية لتطبيق الجودة في الجامعة. [5]

في دراسة أخرى تهدف إلى محاولة قياس وتقويم أداء المؤسسات التعليمية باستخدام مؤشرات توكيد الجودة والاعتماد التعليمي، إذ اعتمد الباحثان على المنهج الاستقرائي والوصفي في تناول مشكلات البحث واثبات الفرضيات، نتج عنها وجود علاقة وثيقة بين توكيد الجودة والاعتماد التعليمي في تحقيق كفاءة وفعالية الأداء، ومن ثم تطوير الأداء كون أن سياسات وإجراءات توكيد الجودة تتم للتأكد من الوفاء بمتطلبات الجودة التي تضمنها معايير الاعتماد التعليمي، ومن النتائج ايضاً انخفاض عدد الطلبة لكل عضو هيئة تدريس عن المؤشر القياسي المعتمد ضمن المعايير التعليمية، وايضاً ارتفاع نسبة أعضاء هيئة التدريس من حملة الماجستير إلى مجموع أعضاء هيئة التدريس من حملة الدكتوراة بنسب تفوق بشكل كبير النسبة المعتمدة بالمعايير العالمية للاعتماد التعليمي. [6]

وفي دراسة عن مدى تطبيق إدارة الجودة الشاملة في جامعة فلسطين التقنية – خضوري من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس، ولمعرفة أثر متغيرات الدراسة على آراء أعضاء هيئة التدريس حول معوقات تطبيق إدارة الجودة الشاملة، وقد طور الباحثون أداة للدراسة استبانة لقياس معوقات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في الجامعة حيث نتج عن الدراسة أن مستوى معوقات تطبيق إدارة الجودة الشاملة بشكل عام مرتفع، كذلك كثرة البيروقراطية في العمل الإداري، وقلة وعي أعضاء هيئة التدريس بثقافة الجودة وأهميتها.[1]

وفي دراسة عن معوقات تطبيق إدارة الجودة الشاملة بمؤسسات التعليم العالي السودانية، خلصت الدراسة إلى أن أهم المعوقات هي عدم اهتمام الإدارة بالجودة الشاملة، ضعف الموارد المالية، وغياب التدريب المستمر، فضلاً عن عدم وجود رؤية موحدة لكيفية تطبيق نظام إدارة الجودة، كما أوصت الدراسة بخطة لتطبيق معايير الجودة الشاملة والعمل على نشر ثقافة الجودة في جميع المؤسسات التابعة لوزارة التعليم العالي، والعمل على إنشاء مراكز لإدارة الجودة بالجامعات السودانية ووضع آليات للرقابة والمحاسبة في كافة الإدارات بمؤسسات التعليم العالي. [17]

من خلال استعراض هذه الدراسات ذات العلاقة بمشكلة البحث، تبين أن معظمها أكد على ضرورة الاهتمام بالعملية التعليمية وتطويرها، وذلك من خلال تطبيق مبادئ الجودة الشاملة بالاستعانة بإحدى المواصفات الموضوعة للمساعدة على ذلك، كما بينت الدراسات أن درجة مبادئ الجودة الشاملة لايزال متواضعاً مقارنة بالنتائج ذات الأثر الكبير على جودة التعليم ومخرجاته في حال تبني تطبيقها في مؤسسات التعليم التقني، كما أن عناصر تحسين

مخرجات التعليم تأتي من خلال تحسين وتطوير عناصر العملية التعليمية، بالإضافة إلى أن محاولات تطبيق معايير الجودة الشاملة في الكليات والمعاهد العربية والليبية التي دُرِست والتي قُيِّمت بالدراسات السابقة أغلبها كانت بدرجة متوسطة، مما يدعو إلى دراسة هذه الحالة ومعرفة السُبل الكفيلة بتخطي هذه الدرجة إلى ما هو أفضل. [12]

ثانياً: الدراسات الأجنبية:

في دراسة أخرى هدفت إلى تقديم مناهج تطوير أنظمة إدارة الجودة وتقييمها في الجامعات التشيكية، ومشاركة بعض الدروس المستفادة من تطبيق نظم الجودة في مؤسسات التعليم العالي، حيث حُلِّلت بيانات ثلاثة مؤتمرات ممثلة بأكثر من أربعين مؤسسة تعليم عالٍ من جمهورية التشيك، حيث شارك ما يقرب من 240 شخصًا في الدراسة، بما في ذلك العمداء، ونواب العمداء، والمديرون، وأعضاء الإدارة العليا للجامعة، حيث أُجريت مقابلات شبه منظمة معهم، للتحقق من آرائهم المتعلقة بضرورة إدارة الجودة، أو مقترحاتهم حول كيفية تنفيذ مثل هذا النظام الإداري، ثم أُجري البحث الميداني القائم على الملاحظات والكثير من مراجعة السجلات المختلفة داخل هذه الجامعات، وايضاً معالجة البيانات النوعية والكمية للوصول إلى نتائج الدراسة، حيث خلصت الدراسة إلى أنه تم الاعتراف تدريجيًا بإدارة الجودة (بما في ذلك عملية تقييم الجودة) باعتبارها جزءًا مهمًا من نظام الإدارة العام في مؤسسات التعليم العالي في جميع أنحاء العالم، كما يمكن لمؤسسات التعليم العالي استخدام مجموعة متنوعة من الأساليب والنماذج كأساس لإنشاء وتطوير أنظمة إدارة الجودة، مثل: مجموعة معايير الأيزو 9000، ونماذج التميز المختلفة، وفيما يتعلق بالاستدامة، ينبغي لمؤسسات التعليم العالي أن تعمل ببعض نماذج التميز، حيث يوجد حالياً العديد من الأدوات الشاملة التي تأخذ في الاعتبار جميع مبادئ وعمليات ومنتجات وخدمات مؤسسة التعليم العالي، وتشمل الأنشطة الاستراتيجية والتشغيلية ، وتُمكِّن من التقييم المعقد لجودة مؤسسة التعليم العالي.[10]

حاول Huu Cuong Nguyen و Colin Evers و Stephen من خلال دراستهم اكتشاف جهود فيتنام نحو الاعتماد في التعليم العالي، حيث ركزت الدراسة بشكل أساسي على تطوير نهج فيتنام تجاه الإنجازات في هذا الجزء، إلى جانب التحديات، من خلال الأدبيات المختلفة إذ قاموا بتحليل السياسات والممارسات المتعلقة بتطوير نظام اعتماد التعليم العالي في فيتنام حيث اشتملت إنجازاته على تطوير إطار الاعتماد، وإنشاء وكالات الاعتماد، والانتهاء من تقارير التقييم الذاتي للجامعات تقريبًا، وتنفيذ تمرين التقييم الخارجي في بعض المؤسسات التي حصل عدد قليل منها على شهادات اعتماد، ولكن التحديات تمثلت في استقلالية وكالات الاعتماد والموارد البشرية، وصعوبة تنفيذ معايير الاعتماد، وتوعية المؤسسات بالاعتماد، ووتيرة تنفيذ الاعتماد.[9].

مجتمع وعينة الدراسة:

الحدود الموضوعية: تطبيق مبادئ الجودة الشاملة بالاعتماد على معايير دليل المركز الوطني لضمان جودة واعتماد المؤسسات التدريبية والتعليمية، أما الحدود المكانية: بنغازي – ليبيا، والحدود الزمنية هي الأول من شهر فبراير 2023م.

الحدود البشرية: أعضاء هيئة التدريس، ومديرو المكاتب، والمعيدين بمؤسسات التعليم التابعة لوزارة التعليم التقني والفني.

الاستبانة وتقييمها:

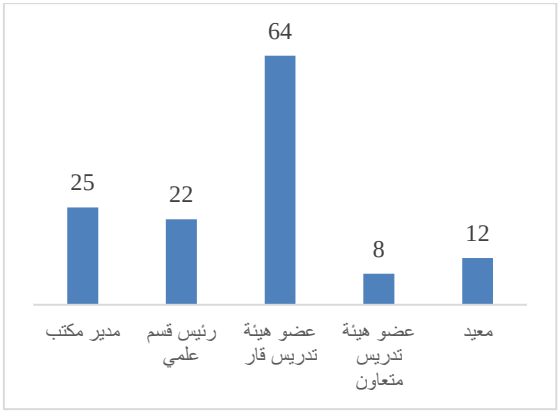
يقصد بصدق الاستبانة أن تقيس أسئلة الاستبانة لفقرة وُضِعت لقياسها، وتم التأكد من صدق الاستبانة عن طريق عرضها على محكمين، وقد أُجري ما يلزم من حذف وتعديل في ضوء المقترحات المقدمة من قبل المحكمين، حتى غدا في صورته النهائية، كذلك الأمر قيس صدق المقياس من قبل متخصص في برنامج التحليل الإحصائي(SPSS)، من حيث الاتساق الداخلي (Internal Validity) لتحديد مدى اتساق كل فقرة من فقرات الاستبانة مع المجال الذي تنتمي إليه هذه الفقرة ، وقد احتُسِبت معاملات الارتباط بين كل فقرة من فقرات مجالات الاستبانة، والدرجة الكلية للمجال نفسه، كذلك أُكِّد على الصدق البنائي (Structure Validity) للتأكيد على تحقق الأهداف التي تريد الأداة الوصول إليها، ويبين مدى ارتباط كل مجالات الدارسة بالدرجة الكلية لفقرات الاستبانة.

المعالجة الإحصائية:

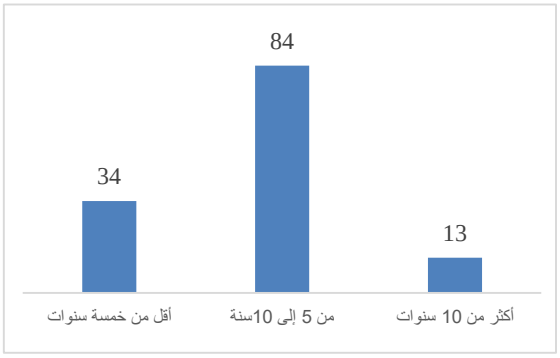
تم تفريغ وتحليل الاستبانة من خلال برنامج التحليل الإحصائي (SPSS)، وكذلك استخدام الاختبارات الإحصائية اللامعلمية ، وقد استُخدِمت الأدوات الإحصائية التالية : النسب المئوية والتكرارات والمتوسط الحسابي والانحراف المعياري والمتوسط النسبي، لمعرفة تكرار فئات متغير ما؛ وذلك لوصف عينة الدارسة، أيضا أُجري اختبار كرونباخ ألفا (Cronbach's Alpha) لمعرفة ثبات فقرات الاستبانة، وكذلك اختبار الإشارة (sign Test) لمعرفة مدى الموافقة لمتوسط درجة الاستجابة، حيث استُخدِام مقياس ليكرت (من1 إلى5) التي حددت بثلاثة مستويات: موافقة ضعيفة (1–2.89)، موافقة متوسطة (2.90–3.89) ، موافقة عالية (3.9–5).

عينة الدراسة:

شارك في هذه الدراسة (131) من الكادر التدريسي والإداري بالمعاهد التقنية، وذلك بحسب التكرارات الآتية:



الشكل الآتي يبين توزيع العينة على سنوات الخبرة، وهي مقسمة إلى ثلاث فئات:



الجدول الآتي بين توزيع العينة على الفئات العمرية، وهي مقسمة إلى خمس فئات:

العمر	التكرار	النسبة المئوية%
أقل من 25 سنة	3	2%
من 25 إلى 30 سنة	12	9%
من 31 إلى 35 سنة	15	11%
من 36 إلى 40 سنة	31	24%
من 40 إلى 45 سنة	57	44%
أكبر من 45 سنة	13	10%
المجموع	131	100

نتائج تحليل الاستبانة:

لتحقيق أهداف الدراسة ومعرفة مدى تأثير مستوى المعرفة والاطلاع على معايير الاعتماد المؤسسي بين المعاهد والكليات التقنية الهندسية في مدينة بنغازي، والمرج وقمينس، فقد أُجريت دراسة تطبيقية على متوسطات آراء المشاركين، وذلك بعد تجميع الاستبانات وتحليلها، حيث تبين أن مستوى المعرفة بمعايير الاعتماد هو مستوى متدنٍ، وأقل من المتوسط، وذلك من خلال السؤال عنها بخمس عبارات تقريرية بحسب النتائج الموضحة في الجدول رقم (1).

إنَّ المتوسط العام لمستوى المعرفة هو (2.324 من 5)، وبانحراف معياري بلغ (1.554) وأقل الإجراءات تطبيقاً من أجل نشر المعرفة بالمعايير هو قيام المؤسسة بنشر خطط بالمؤسسة التعليمية معلنا عنها للجميع عن إجراءات الدراسة الذاتية للمؤسسة وقياس الفجوة ما بين متطلبات الاعتماد وواقع المؤسسة. (1.89 من 5)، وبانحراف معياري بلغ (1.668)، وأكثر الإجراءات تطبيقاً في سبيل تعزيز قيمة ثقافة الجودة المؤسسية بالمؤسسة، هو القيام ببعض الدراسات والبحوث والتحليل لقياس مستوى الأداء بالمؤسسات التعليمية بدرجة (2.99 من5) وبانحراف معياري بلغ (1.365).

الجدول رقم (1): نتائج تحليل رأي المشاركين في عنصر (توفر المعرفة المؤسسية بمعايير الاعتماد):

رقم	السؤال	متوسط الرأي	درجة الموافقة	الانحراف المعياري
1	تقوم المؤسسة بإجراءات نشر المعرفة بمتطلبات وإجراءات الحصول على الاعتماد المؤسسي.	2.41	ضعيفة	1.400
2	يتم عقد برامج تدريبية وتثقيفية فيما يخص الجودة المؤسسية وتعلم كيفية تطبيق محاور الاعتماد المؤسسي.	2.25	ضعيفة	1.655
3	هناك خطط بالمؤسسة معلن عنها للقيام بالدراسة الذاتية للمؤسسة، وقياس الفجوة ما بين متطلبات الاعتماد وواقع المؤسسة.	1.89	ضعيفة	1.668
4	يقوم مكتب ضمان الجودة بالعديد من الدراسات والتحليل تنفيذاً لمتطلبات الاعتماد المؤسسي.	2.99	متوسطة	1.365
5	تقوم المؤسسة بالتأكيد على وجود نسخ كافية من (دليل المركز الوطني لضمان جودة واعتماد المؤسسات التعليمية والتدريبية) ضمن مكاتبها.	2.08	ضعيفة	1.684
	متوسط الرأي في عنصر التقييم (ضعيفة)		**2.324**	
	متوسط الانحراف المعياري		**1.554**	

أما نتائج الدراسة حسب الجدول رقم (2) تبين أن مستوى القدرة على تنفيذ معايير الاعتماد هو مستوى ضعيف، وذلك من خلال السؤال عنها بثمانية عبارات تقريرية، وأن المتوسط العام لمستوى مؤشر القدرة على التنفيذ هو (2.773 من 5)، وبانحراف معياري بلغ (1.520).

الجدول رقم (2): نتائج تحليل رأي المشاركين في عنصر (توفر القدرة المؤسسية على تنفيذ معايير الاعتماد).

رقم	السؤال	متوسط الرأي في العبارة	درجة الموافقة	الانحراف المعياري
1	للمؤسسة القدرة على وضع خطة إستراتيجية واضحة، وخطة تنفيذية متضمنة الجدول الزمني، ووضع موازنة مالية تقديرية.	3.22	ضعيفة	1.388
2	لدى المؤسسة دليل للإجراءات؛ لتطبيق النظم واللوائح والقوانين المعمول بها في التعليم العالي.	3.08	متوسطة	1.587
3	تمتلك المؤسسة العدد الكافي من أعضاء هيئة التدريس، والكادر المساند، والموظفين متميزاً بالكفاية العلمية والمهنية اللازمة لأداء مهامهم.	2.11	ضعيفة	1.642
4	المؤسسة قادرة على تصميم وتوصيف مقررات برامجها الدراسية بشكل واضح ومهني وفقاً لمخرجات التعليم المستهدفة.	3.94	عالية	1.288
5	المؤسسة قادرة على تقديم خدمات الدعم التعليمية من مكتبة ومعامل وورش.	2.54	ضعيفة	1.586
6	للمؤسسة القدرة على توفير بنية تحتية تعليمية متضمنة قاعات دراسية مناسبة، ووسائط تعليمية حديثة.	2.37	ضعيفة	1.408
7	تمتلك المؤسسة مباني للأنشطة غير التعليمية كمراكز خدمات عامة مناسبة للمستفيدين (مقاهي – أماكن للصلاة – دورات مياه – عيادة).	2.14	ضعيفة	1.556
8	تمتلك المؤسسة طرقاً ووسائل ميسرة للحصول على الدعم المالي لتنفيذ خططها التنموية، وأعمال البحث العلمي وخدمة المجتمع والبيئة.	2.78	ضعيفة	1.704
متوسط الرأي في عنصر التقييم(ضعيفة)				**2.773**
متوسط الانحراف المعياري				**1.520**

وبالرجوع إلى الجدول رقم (2) فإن أقل القدرات توفراً هي: تمتلك المؤسسة العدد الكافي من أعضاء هيئة التدريس، والكادر المساند، والموظفين، متميزاً بالكفاية العلمية والمهنية اللازمة لأداء مهامهم، بدرجة (2.11 من 5)، وبانحراف معياري بلغ (1.642) وأكثر القدرات المؤسسية توفراً بموافقة عالية هي: القدرة على تصميم وتوصيف مقررات برامجها الدراسية بشكل واضح ومهني وفقاً لمخرجات التعليم المستهدفة بدرجة (3.94 من 5)، وبانحراف معياري بلغ (1.288).

أما نتائج الدراسة حسب الجدول رقم (3) تبين أن مستوى دعم الوزارة للدفع باستمرار في اتجاه التقيد بمعايير الاعتماد، وتنفيذها من خلال السؤال عنها بثلاث عبارات تقريرية، ومن خلال الاطلاع على المخطط رقم (3) تبين أن المتوسط العام لمستوى مؤشر دعم الوزارة لنشر ثقافة الاعتماد المؤسسي وأهميته هو بدرجة دون المتوسط بقيمة (1.97 من 5)، وبانحراف معياري بلغ (1.498).

الجدول رقم (3) نتائج تحليل رأي المشاركين في عنصر (دور وزارة التعليم في دعم برامج الاعتماد):

رقم	السؤال	متوسط الرأي	درجة الموافقة	الانحراف المعياري
1	تقوم وزارة التعليم بإجراءات لنشر ثقافة الجودة والاعتماد ضمن المؤسسات التابعة لها.	2.18	ضعيفة	1.711
2	تقوم الوزارة بتعيين مسؤولي الجودة بمؤسسات التعليم التابعة لها، وتوفر لهم الإمكانات، وتدربهم للقيام بدورهم في تأسيس متطلبات الاعتماد.	1.88	ضعيفة	1.625
3	لدى وزارة التعليم التقني والفني خطة معتمدة تلزم كل المؤسسات التعليمية التابعة بتنفيذ متطلبات الاعتماد المؤسسي والحصول عليه.	1.83	ضعيفة	1.325
4	تخصص وزارة التعليم في موازنتها السنوية بنوداً لدعم مجهودات المؤسسات التعليمية الساعية لتحقيق الاعتماد المؤسسي.	1.98	ضعيفة	1.458

متوسط الرأي في عنصر التقييم(ضعيفة)	1.968
متوسط الانحراف المعياري	1.530

تناولت الدراسة أيضاً مدى تأثير المعوقات التي من شأنها أن تحد من تقدم عمليات الجودة الشاملة، والتي منها مقاومة التغيير في العمليات المؤسسية والتكيف، والرضا بواقع أداء المؤسسة، وعدم الاقتناع بأهمية الجودة وتأثيرها على الأداء العام للمؤسسات التعليمية، بالإضافة إلى قلة الموارد المالية للقيام بتنفيذ متطلبات الجودة الشاملة، وكذلك تطلب عمليات تنفيذ معايير الجودة المؤسسية القالب الزمني الكبير حتى تظهر نتائج هذه العمليات بشكل ملموس وواضح على الأداء العام للمؤسسة.

أما نتائج الدراسة بحسب الجدول رقم (4) للبحث في تأثير المعوقات التي تواجه المؤسسات عند سعيها لتنفيذ متطلبات الجودة الشاملة، وذلك من خلال السؤال عنها بخمس عبارات تقريرية، ومن خلال الاطلاع على المخطط رقم (4) تبين أن المتوسط العام لمستوى وجود هذه المعوقات بدرجة فوق المتوسط بقيمة (7.9 من 5)، وبانحراف معياري بلغ (1.449)

الجدول رقم (4) نتائج تحليل رأي المشاركين في عنصر (مدى تأثير المعوقات على تنفيذ متطلبات الاعتماد):

رقم	السؤال	متوسط الرأي	درجة الموافقة	الانحراف المعياري
1	لم تقم المؤسسة بأية إجراءات واقعية تدعم تطوير جودة أدائها؛ وذلك بسبب ضعف قناعة القيادات بأهمية معايير الاعتماد مقارنة بالعمليات اليومية.	1.24	ضعيفة	1.356
2	لعدم وجود التنافسية ما بين المؤسسات التعليمية، وغياب أعمال تقييم الأداء، والمساءلة مما أدى إلى ضعف الاهتمام بتطبيق المعايير وتحقيق التميز.	3.88	عالية	1.741
3	نظراً لعدم كفاية الموارد المالية من أجل دعم عمليات تنفيذ متطلبات الاعتماد فإن المؤسسة عجزت عن تنفيذ متطلبات الاعتماد.	4.08	عالية	1.682
4	إن استمرارية الإقبال على التعليم بالمؤسسة بسبب مجانيته واعتمادية مخرجاتها؛ أدى إلى عدم التركيز على تنفيذ متطلبات الاعتماد.	2.24	متوسطة	1.556
5	بسبب تعقيد المتطلبات في المعايير والتركيز على الأدلة المادية والشواهد أدى إلى الاقتناع بعدم القدرة على التطبيق الفعال للمتطلبات.	4.15	عالية	1.489
	متوسط الرأي في عنصر التقييم(عالية)			3.120
	متوسط الانحراف المعياري			1.565

وبالرجوع إلى الجدول رقم (4) فإن أقل المعوقات تأثيراً تدني قناعة القيادات بمؤسسات التعليم العالي بأهمية معايير الاعتماد مقارنة بالعمليات اليومية، وذلك بدرجة موافقة ضعيفة (1.24 من 5)، وبانحراف معياري بلغ (1.356) وأكثر المعوقات تأثيراً عدم كفاية الموارد المالية من أجل دعم عمليات تنفيذ متطلبات الجودة الشاملة بدرجة عالية (4.15 من 5) وبانحراف معياري بلغ (1.489).

بينت الدراسة أن قلة المعرفة والثقافة بمفاهيم الجودة والتميز والاعتماد هي من ضمن الأسباب التي أدت إلى قلة عدد المؤسسات التعليمية التي طبقت الجودة الشاملة، مما يجيب عن التساؤل الأول للدراسة بأن هناك قصوراً في نشر ثقافة الجودة والاعتماد ضمن المؤسسات التعليمية، والتي اتفقت فيها مع دراسة الرعوش، ودراسة مفتاح والطاهر التي أكدت على أن من أهم خطوات تطبيق الجودة في مؤسسات التعليم العالي هو التوعية، ونشر مفهوم الجودة الشاملة بصورة مستمرة، وذلك من خلال القيام بتنفيذ البرامج التدريبية.

أما التساؤل الثاني عن مدى قدرة المؤسسات التعليمية على تنفيذ متطلبات الاعتماد المؤسسي، فإن النتائج الموضحة أعلاه تؤكد أنها قادرة على تحقيق ذلك نسبياً، لحصول محور القدرة المؤسسية على تطبيق المعايير على أعلى درجة (2.773 من 5) وهذا يتفق مع دراسة (مفتاح والطاهر ،2015) التي بينت أنه من الممكن الحصول على المقومات المادية والمعنوية لتحقيق التميز وتطبيق المعايير في حال الإدراك بأهمية الجودة، وإعداد القدرات اللازمة لتنفيذ المتطلبات بشكل صحيح وفعال، وبالتالي تظل الصعوبة مرهونة بالتخطيط اللازم والطويل الأمد من أجل تنفيذ المتطلبات، وذلك سعياً للتميز والاستمرار في تقديم خدمات تعليمية تخدم المجتمع، وذلك من خلال التحقق من أن مخرجاتها تتوافق مع

المعارف والمهارات والسلوكيات اللازمة لسوق العمل، وهذا ما اتفقت فيه مع دراسة مفتاح والخضر.

أما التساؤل الثالث عما إذا كان سبب عدم تطبيق المعايير هو غياب دعم الوزارة لعمليات الاعتماد، فإن المستجيبين أوضحوا ميلاً نحو الاعتقاد بأن دور الوزارة ليس بالقدر الكافي لتفعيل برامج الاعتماد المؤسسي ضمن المؤسسات التعليمية، ويروا بأن هناك ضرورة للقيام بالمزيد من أجل تحسين مستوى الجودة التعليمية بالمؤسسات، من خلال تطبيق المتطلبات المذكورة في المعايير، التي من شأنها أن تعزز من مستوى جودة مخرجات التعليم في ليبيا، وهذا ما اتفقت فيه مع دراسة شاحوت والتائب.

أما التساؤل الرابع بخصوص وجود معوقات تمنع تطبيق معايير الجودة الشاملة، بين المستجيبين ميلاً كبيراً نحو الاعتقاد بأن هناك معوقات ذات تأثير لا يقل أهمية عن تأثير عدم المعرفة بمعايير الاعتماد وضعف القدرة على التطبيق، والحاجة إلى تعزيز دور الوزارة في زيادة فاعلية برامج تطبيق الجودة الشاملة في التعليم التقني، وهذا ما اتفقت فيه مع دراسة علي وعبد الهادي.

التوصيات:

على الرغم من الجهود المبذولة لوزارة التعليم العالي ووزارة التعليم الفني والتقني إلا أنه ما زالت المعاهد التقنية لم تصل إلى المستوى المطلوب من الجودة التعليمية والتنظيمية، لذا فإن هذه الدراسة تضع في أول توصياتها زيادة الأبحاث حول هذا الموضوع، وكذلك بوضع معايير الاعتماد في نطاق التطبيق الفعال، والاستفادة منها للحكم على مستوى جودة المؤسسات التعليمية العامة والخاصة، كما تضع الدراسة التوصيات المهمة الآتية:

1. تفعيل دورة وزارة التعليم الفني والتقني من خلال خطط الإشراف والمتابعة على أعمال ضمان الجودة التعليمية، وكذلك عمليات تأسيس نظام إدارة الجودة بالمعاهد والكليات التقنية التابعة لوزارة التعليم التقني والفني، وكذلك تأكيد وإبراز دور المسؤولين عنها من مديري مكاتب ضمان الجودة، وتقييم الأداء بهذه المؤسسات، مع تقييم خطط عملهم وتوجيههم نحو تحقيق الاعتمادات التي من شأنها تحسين الجودة التعليمية والتنظيمية.
2. وضع خطة استراتيجية بإطار زمني محدد، وتوفير الموارد المالية المساعدة، من إجراء الدراسة الذاتية، وتقييم الجودة التعليمية الحالية بالمعاهد والكليات التقنية التابعة للوزارة؛ وذلك بهدف وضع الأهداف لتحقيق الجودة الشاملة في كل المؤسسات التعليمية التابعة لها، مع الاستفادة من تنفيذ متطلبات الاعتماد في تحسين الجودة التعليمية فيها.
3. زيادة برامج نشر المعرفة بمعايير الاعتماد، ومتطلبات ضمان الجودة، وذلك من خلال توزيع المطويات والكتيّبات التعريفية بمعايير الاعتماد، وتنفيذ ورش العمل والمؤتمرات التي تتناول طرق وتجارب تنفيذ متطلبات الاعتماد، لزيادة نطاق المعرفة والإدراك ببرامج الاعتماد وضمان جودة التعليم وأفضل التجارب في تطبيقها.
4. زيادة التواصل ما بين المركز الوطني لضمان جودة واعتماد المؤسسات التعليمية والتدريبية، ووزارة التعليم الفني والتقني؛ وذلك من أجل تفعيل وزيادة وتيرة الاهتمام بتطبيق متطلبات الجودة الشاملة في المعاهد الفنية والمعاهد والكليات التقنية وإبراز دوره في تأكيد ثقافة الجودة المؤسسية في مؤسسات التعليم العالي.
5. على وزارة التعليم الفني والتقني أن تضع خطة مالية لدعم المؤسسات التابعة لها؛ لتنفيذ متطلبات الاعتماد. حيث إن عمليات تنفيذ متطلبات الاعتماد تتضمن ضرورة توفير العديد من الأدوات وتجهيز البنى التحتية والقيام بالتدريبات الوظيفية وغيرها مما يتطلب الدعم المالي.
6. على المركز الوطني لضمان جودة واعتماد المؤسسات التعليمية والتدريبية، ووزارة التعليم الفني والتقني القيام بمراجعة الأدلة والمعايير الخاصة بها، وتبسيط فهمها والتقليل من الأدلة والشواهد ما أمكن، مع مراعاة أهمية كل مستند، والبحث عن بدائل للتأكيد على جودة المؤسسة من الناحية التعليمية والتنظيمية، حيث أبدى البعض أن تعقيد المتطلبات في المعايير المطلوبة للاعتماد، وضرورة تقديم الأدلة المادية والشواهد هو ما أدى إلى اعتقاد البعض بعدم القدرة على التطبيق الفعال لهذه المتطلبات.

وفي ختام الدراسة فإنه من المهم البدء في تطبيقات معايير الجودة المؤسسية بحسب المعايير الموصوفة في دليل المركز الوطني لاعتماد مؤسسات التعليم العالي، وهذ بدوره يساعد في ترسيخ مبادئ الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم الفني والتقني، مما يساهم في مخرجات تعليمية تساعد بشكل كبير في تنمية مجتمعاتها.

quality standards at the Palestine Technical University and Colleges from the viewpoint of faculty members. The Eighth Arab International Conference for Quality Assurance in Higher Education, 777-790.
12. Jalal, A. M. (2015). The impact of the presence of quality standards in ensuring the application of comprehensive quality management: An analytical study of the opinions of members of the Technical Institute in Sulaymaniyah. The Fifth Arab International Conference for Quality Assurance in Higher Education, 10-14.
13. Muftah, A. J., & Al-Tahir, A. (2015). The reality of implementing total quality management at the University of Sirte - Libya. The Fifth Arab International Conference for Quality Assurance in Higher Education, 346-350.
14. National Center for Quality Assurance and Accreditation of Educational and Training Institutions. (2010). Guide to quality assurance and accreditation of higher education institutions. Tripoli, Libya, 32-45.
15. Qashmar, A. L., Ali, H., Hadya, A., & Samira, A. (2019). The extent of the application of comprehensive quality management in Palestinian and Lebanese universities from the point of view of faculty members. Research Papers of the Ninth Arab International Conference for Quality Assurance in Higher Education, 55-58.
16. Shahout, E. Y., & Al-Tayeb, A. K. (2019). Obstacles to applying comprehensive quality standards in the Faculty of Arts at the University of Misrata from the point of view of department heads, Scientific and Quality Coordinators. Journal of the College of Arts, Special Issue of the Second International Conference on Education in Libya, 1(2), 206-220.
17. Tutu, F. M. (2022). Obstacles to the application of comprehensive quality management in Sudanese higher education institutions. Official Magazine, 3(1), 27-32

References:

1. Abu Saa, J., Wehbe, D. F., & Kloob, M. (2019). Obstacles to the application of total quality management at Palestine Technical University. Ninth Arab International Conference for Quality Assurance in Higher Education, 94-96.
2. Abu Shaala, O., & Abu Jalala, A. (2019). Success factors for implementing the quality assurance system in higher education institutions in Libya. Journal of the College of Arts, Special Issue of the Second International Conference on Education in Libya, 1(2), 25-42.
3. Al-Adadi, S. B. (2021). Obstacles to the application of total quality management in higher education institutions: A field study. Arab Journal for Quality Assurance in University Education, 9(1), 66-70.
4. Al-Faki, A., & Al-Amin, A. (2015). A proposed framework for applying national standards to ensure the quality of education in Sudanese universities - by application to colleges of business administration. The Fifth Arab International Conference for Quality Assurance in Higher Education, 214-222.
5. Al-Hasoumi, F., & Mahmoud, A. (2021). Challenges to the quality of higher education in Libya: An applied study on Zawia University. Journal of Economic and Business Studies, 8(1), 15-20.
6. Ali, K. S., & Abdul Hadi, S. A. (2017). Using quality and reliability indicators to improve the performance of the educational institution: Applied research at the College of Engineering, University of Baghdad. Journal of Financial Studies, 37(4), 77-84.
7. Al-Raoush, W. T. (2017). The degree of implementing total quality management standards in vocational training institutes in Jordan from the viewpoint of faculty members. Middle East University Journal, 3(2), 23-26.
8. Annie, W. (2009). Assuring quality in higher education: The New Zealand experience. Journal of Institutional Research, 14(2), 60-72. Centre for Educational Sociology, University of Edinburgh, United Kingdom.
9. Chandni, O. (2017). A study on impact of quality assurance on higher education in India. Shri Chimanbhai Patel Institute of Management & Research, Gujarat Technological University, Ahmedabad.
10. David, V., Martin, F., & Jaroslav, N. (2020). A study of quality assessment in higher education within the context of sustainable development: A case study from Czech Republic. Sustainability, 12, 4769.
11. Hamdan, R. A., & Fattah, S. E. (2018). The extent of application of technical education