جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا

كلية الدراسات العليا

تقييم مدى تطبيق معايير الجودة والاعتماد الاكاديمي في مؤسسات التعليم الصحي

{ كلية علوم الاشعة الطبية بجامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا وكلية الاشعة والطب النووي بجامعة الرباط الوطني }

في الفترة من 2013ـ 2016

Assessment of the Extent of Applying Quality and Academic Accreditation Standards in Health Education Institutions

بحث

مقدم لنيل درجة الدكتوراه في

ادارة الجودة الشاملة والامتياز

اعداد الدارس:

علاء الدين ابراهيم محمد الشيخ

المشرف الرئيس د / محمد الفاضل جار النبي

المشرف المعاون د/ الطيب ابراهيم عسل

"1437هـ _ 2016"

بسم الله الرحمن الرحيم

قال تعالى :

الَّذِي خَلَقَ الْمَوْتَ وَالْحَيَاةَ لِيَبْلُوَكُمْ أَيُّكُمْ أَحْسَنُ عَمَلًا وَهُوَ الْعَزِيزُ الْغَفُورُ

صدق الله العظيم

(سورة الملك الاية 2)

الإهداء

إلى روح من علمني الصبر, والعطاء.. أبي

وإلى من روتني من فيض حنانها .. أمي

الى أسرتي الصغيرة ,,,,,

إلى كل من علمني حرفاً اضاء طريقي

شكر وتقدير

الحمد لله العظيم الجليل كما ينبغي لجلال وجهه وعظيم سلطانه له الحمد وله الشكر والصلاة والسلام على خاتم الأنبياء والمرسلين سيدنا محمد صلى الله عليه وسلم وعلى آله وصحبه أجمعين.

أتقدم بجزيل الشكر والتقدير لجامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا . كما أتقدم بالشكر والتقدير لكلية الدراسات العليا بجامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا . والشكر والتقدير لعمادة الجودة والتطوير بالجامعة. كما اتقدم بالشكر والتقدير لكل العاملين بمركز الجودة الشاملة واخص بالشكر الجزيل استاذنا الجليل / علي عبد الرحمن مع خالص التقدير. والشكر الجزيل لعميد كلية علوم الأشعة الطبية بجامعة السودان ونائب العميد وعميد كلية الأشعة والطب النووي بجامعة الرباط الوطني على الموافقة على إجراء هذه الدراسة في كليات الاشعة ودعمهم وتوجيههم ونصحهم المستمر طيلة فترة الدراسة . كما اتقدم بجزيل الشكر والتقدير لامناء المكتبات في جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا وجامعة الرباط الوطني. وكل الشكر للدكتور محمد الفاضل والدكتور الطيب إبراهيم عسل الذين تفضلا مشكورين بالموافقة على الإشراف على هذه الرسالة على الرغم من تعدد مسؤولياتهم ، والشكر موصولا إلى الأساتذة الأجلاء الذين قاموا بتحكيم استبانه البحث.والشكر الوفير للأستاذ إبراهيم الزويد والأستاذ محمد يوسف لدعمهم ومساندتهم لي لاستكمال الدراسة .

ولا يسعني بعد أن وفقني الله لإتمام هذه الرسالة، إلا أن أتقدم بخالص الشكر والتقدير لكل من ساهم في إنجاز هذه الدراسة، سواء برأي، أو توجيه، أو دعم، وأتمنى من الله العلي القدير أن تكون دراستي هذه قد أسهمت في إثراء البحث العلمي في هذا المجال.

فهرس البحث

الموضوع	الصفحة
الاهداء	أ
الشكر والتقدير	ب
فهرس الموضوعات	ج
فهرس الجداول	د
فهرس الاشكال	و
ملخص البحث انجليزي	ز
ملخص البحث عربي	ط
الاطار العام	1
المقدمة	1
الدراسات السابقة	6
الفصل الاول	18
الاطار النظري	18
المبحث الاول ادارة الجودة الشاملة	18
المبحث الثاني الجودة الشاملة في التعليم	35
المبحث الثالث : معايير الجودة والاعتماد الاكاديمي في مؤسسات التعليم العالي :	44
المبحث الرابع : ضمان الجودة في التعليم العالي	53
الفصل الثاني	65
نبذة عن الكليات قيد الدراسة	65
كلية علوم الاشعة الطبية بجامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا	65
كلية الاشعة والطب النووي بجامعة الرباط الوطني	72
الفصل الثالث	76
الدراسة الميدانية	76
المبحث الاول : إجراءات الدراسة الميدانية	76
المبحث الثاني : الاحصاء الوصفي والتحليلي	82
الفصل الرابع	85
مناقشة وتحليل النتائج	85
الفصل الخامس	114
الخاتمة	114
ملخص النتائج والتوصيات	114
المبحث الاول ملخص نتائج الدراسة	114
المبحث الثاني التوصيات والمقترحات	116
المصادر والمراجع	117
الملاحق	120

فهرس الجداول

رقم الجدول	عنوان الجدول	الصفحة
جدول رقم(1)	توزيع عبارات الاستبانة	77
جدول رقم(2)	مقياس ليكرات الخماسي المتدرج	78
جدول رقم(3)	نتائج اختبار ألفا كرنباخ	79
جدول رقم(4)	يوضح كفاية حجم العينة	81
جدول رقم(5)	التكرارات النسبية والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات مفردات الدراسة لبعد الإطار المؤسسي	85
جدول رقم(6)	التكرارات النسبية والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات مفردات الدراسة لبعد الحوكمة والإدارة	86
جدول رقم(7)	التكرارات النسبية والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات مفردات الدراسة لبعد البني التحتي	87
جدول رقم(8)	التكرارات النسبية والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات مفردات الدراسة لبعد الموارد البشرية	88
جدول رقم(9)	التكرارات النسبية والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات مفردات الدراسة لبعد الطلاب والخريجون	89
جدول رقم(10)	التكرارات النسبية والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات مفردات الدراسة لبعد التعليم والتعلم ومصادرهما	90
جدول رقم(11)	التكرارات النسبية والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات مفردات الدراسة لبعد البحث العلمي والدراسات العليا	91
جدول رقم(12)	التكرارات النسبية والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات مفردات الدراسة لبعد خدمة المجتمع	92
جدول رقم(13)	التكرارات النسبية والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات مفردات الدراسة لبعد إدارة الجودة	93
جدول رقم(14)	التكرارات النسبية والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات مفردات الدراسة لبعد الفرو قات في مدى تطبيق كل معيار من معايير الجودة والاعتماد الأكاديمي	94
جدول رقم(15)	التكرارات النسبية والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات مفردات الدراسة لبعد الفروقات في مدى تطبيق معايير الجودة والاعتماد الأكاديمي في مؤسسات التعليم الصحي	95
جدول رقم(16)	التكرارات النسبية والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات مفردات الدراسة لبعد العلاقة بين تطبيق معايير الجودة والاعتماد ومستوى التطوير والتحسين في مؤسسات التعليم الصحي	97

جدول رقم(17)	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لكل محور	99
جدول رقم(18)	ملخص نتائج الفرضية الأولي	101
جدول رقم(19)	ملخص نتائج الفرضية الثانية	102
جدول رقم(20)	ملخص نتائج عبارات الفرضية الثالثة	103
جدول رقم(21)	الإحصاء الوصفي لمقارنة متوسطات لإجابات الطلاب	106
جدول رقم(22)	نتائج اختبار (t) لعينات الطلاب	107
جدول رقم(23)	الإحصاء الوصفي لمقارنة متوسطات إجابات أعضاء هيئة التدريس	107
جدول رقم(24)	نتائج اختبار (t) لعينات الطلاب	108
جدول رقم(25)	الإحصاء الوصفي لمقارنة متوسطات لإجابات الخريجين	108
جدول رقم(26)	نتائج اختبار (t) لعينات الخريجين	109
جدول رقم(27)	نتائج اختبار الفرضية الخامسة	110
جدول رقم(28)	نتائج المقارنات المتعددة لتوضيح الفرق بين المتوسطات للمجموعات الثلاث	111
جدول رقم(29)	الرضا عن تطبيق معايير الجودة بمؤسسات التعليم الصحي	112

فهرس الاشكال

الفهرس		
رقم الشكل	الموضوع	الصفحة
شكل رقم (1)	مراحل إدارة الجودة الشاملة	28
شكل رقم (2)	انموذج البحث	64

Abstract:

The objective of this research is assessing the extent of applying quality and academic accreditation standards according to the following standards; Institutional Framework, Governance and Administration, Infrastructure, Human Resources, Students and Alumni, Learning and Teaching and its resources, Postgraduates, Scientific Research and Community Services, And finally Quality Assurance Administration, at the following health institutions as case studies; College of Medical Radiologic Sciences (SUST) and College of Radiology and Nuclear Medicine, (The National Ribat University).For conducting this study,the researcher used descriptive and analytic methodology. In addition to that he has distributed a questionnaire for collecting the data. The questionnaire has two sections as the following; First section includes the basic information of the sample (College and targeted). Second section include 47 question distributed to 12 axes.440 samples of the research, from the stakeholders (340 students, 60 Alumni and 40 faculty member) has been selected simply and randomly.

Statistical Package for the Social Sciences (SPSS) software has been used for the statistical analysis of the mean values and percentages.and that Results in:

Quality and academic accreditation standards are not fully applied in College of Medical Radiologic Sciences in (SUST) and College of Radiology and Nuclear Medicine (NRU). And the participants of the study are not satisfied in this regard.

Ther is no evidences for implementation of quality assurance procedures in both colleges mentioned above ,there is lack of the support and encouragement provided by the leadership and administration for enhancing quality in the health institutions.

The impact of applying quality and academic accreditation in the selected colleges is not satisfactory, (the performance was not improving),and there are discrepancies in applying quality and academic accreditation standards in the health institutions, and also there are some concerns of the administrations for spreading quality culture, per some participants opinion. The most effective standard in quality of teaching process,is (Learning and Teaching and its resources) Standard ,finally participants agreed that, the most weaknesses standard among the applied quality and academic accreditation standards is Quality Administration Standard.

The study Recommended provision of sufficient support and encouragement by the leadership in the health institutions for applying the quality and academic accreditation standards effectively ,adequacy of facilities, equipment and suitable information technology with technical support in the health institutions.

Health institutions (College of Medical Radiologic Sciences and College of Radiology and Nuclear Medicine) have to employ sufficient full time teaching staff with appropriate qualifications and experience, and professional development programs should be provided to them, and the researcher recommend to prepare effective plans for community services with coordination with college's staff and faculty members accordingly, and encourage them for participating in community services,Sufficiency of electronic and other learning resources in the libraries of the health colleges, in addition to quality assurance handbooks and instinct quality culture among all the academic and administrative staff,finally developing the health institutions by preparing feasibility studies for the programs according to the market needs with respect to enhance their outcomes through quality systems.

المستخلص :

هدف البحث الى تقييم مدى تطبيق معايير الجودة والاعتماد الأكاديمي (لإطار ألمؤسسي , الحوكمة والإدارة ،البنى التحتية، الموارد البشرية، الطلاب والخريجون، التعليم والتعلم ومصادرهما، البحث العلمي والدراسات العليا، خدمة المجتمع، وأخيراً إدارة الجودة)، في مؤسسات التعليم الصحي ، (كلية علوم الاشعة الطبية بجامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا وكلية الاشعة والطب النووي بجامعة الرباط الوطني). كدراسة حالة.

ولإجراء الدراسة استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي، كما استخدمت أداة الاستبانه لجمع المعلومات واشتملت على قسمين قسم تضمن المعلومات الأساسية لإفراد العينة وهى (الكلية ، المستهدفون). وقسم يحتوى على عدد (47) عبارة موزعة على 12 محور., تم اختيار مفردات عينة البحث بطريقة العينة العشوائية البسيطة وبلغ عدد مفرداتها 440 منهم 340 طالب و60 خريج و40 عضو عيئة تدريس بدوام كامل, من مجتمع الدراسة, وقد تمت معالجة البيانات احصائيا باستخدم برنامج الحزمة الاحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) لحساب النسب والمتوسطات الحسابية ,وتوصلت الدراسة الى ان هناك ضعف في تطبيق معايير الجودة والاعتماد في كلية الأشعة والطب النووي بجامعة الرباط الوطني وكلية علوم الأشعة بجامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا وعدم رضا عن مستوى تطبيقها من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة , حيث لم تتوفر أدلة إجراءات ضمان الجودة بكليتي الأشعة ,والطب النووي وعلوم الأشعة الطبية , وكذلك لايتوفر الدعم الكافي من الإدارة العليا لتحسين الجودة داخل المؤسسات التعليمية الصحية , كما توصلت الى ان الدور الذي لعبه تطبيق معايير الجودة والاعتماد الاكاديمي في تحسين وتطوير الاداء في كليتي علوم الأشعة وتقانة الاشعة والطب النووى كان ضعيفا , وكان هناك تفاوت في تطبيق مؤسسات التعليم الصحي لمعايير الجودة والاعتماد الأكاديمي, مع ان هناك بعض الاهتمام من الإدارة بنشر ثقافة الجودة من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة, وقد اتفق افراد العينة على ان أهم المعايير التي تؤثر في العملية التعليمية هو معيار التعليم والتعلم ومصادرهما, كما أتفقت ارائهم على أن أكثر المعايير ضعفا من حيث التطبيق هو معيار إدارة الجودة.

وقد اوصت الدراسة يضرورة توفير الدعم اللازم من الإدارة العليا لتطبيق معايير الجودة والاعتماد الاكاديمي داخل المؤسسات التعليمية الصحية بصورة فاعلة, وأن تهتم المؤسسات التعليمية الصحية بالمرافق والتجهيزات بحيث تتناسب مع احتياجات العملية التعليمية، وأن توفر الدعم الفني اللازم لتسيير العمل، وتقنية المعلومات التي تتناسب مع احتياجاتها.وعلى مؤسسات التعليم الصحى (كلية الأشعة بجامعة الرباط الوطني وكلية علوم الاشعة جامعة السودان) ان توفر العدد الكافي من اعضاء هيئة التدريس المؤهلين لأداء المهام، وأن يتم عقد دورات مهنية تطويرية لهم , كما يوصي الباحث أن يتم وضع خطة مناسبة لأنشطة خدمة المجتمع، وأن يكون هناك تنسيق مع منسوبي الكليات بشأن الخدمات التي تقدمها, وأن يتم تشجيع العاملين فيها على المشاركة في خدمة المجتمع , ويجب أن يتم توفير العدد الكافي من المراجع ومصادر التعلم الالكتروني بالمكتبة وكذلك توفير ادلة إجراءات ضمان الجودة في كلية الأشعة, والطب النووي بجامعة الرباط الوطني وكلية علوم الاشعة جامعة السودان ، والاهتمام اكثر بنشر ثقافة الجودة بين العاملين بالكلية وعقد دورات تدريبية حتى تساهم في نشر ثقافة الجودة , واوصت الدراسة ايضا بضرورة العمل على تطوير مؤسسات التعليم الصحي , وتقديمها لبرامج مبنية على دراسات جدوى تلبي احتياجات سوق العمل, مع التركيز على تحسين مخرجات هذه المؤسسات من خلال تطبيق معايير الجودة والاعتماد.

اولا :الاطار العام للدراسة

المقدمة

إن الاهتمام بأثر تطبيق معايير الجودة والاعتماد الاكاديمي في مؤسسات التعليم بشكل عام والتعليم الصحي بشكل خاص يجعل من هذا الموضوع جوهريا في تحقيق فاعلية مؤسساتنا التعليمية الصحية وفي تطوير الخدمات الصحية. وينبع الاهتمام بالجودة والاعتماد الاكاديمي من الحرص علي تلافي الضعف في التحصيل الاكاديمي لخريجي مؤسسات التعليم في الحقل الصحي إضافة إلى مساعدتهم على تحقيق متطلباتهم المهنية. وتسعى الجامعات ومؤسسات التعليم الصحى عموما لتطبيق معايير الجودة والاعتماد من اجل الحصول على الاعتماد الأكاديمي؛ حتى تضمن جودة مخرجاتها، وتميزها عن مثيلاتها، فقد أصبحت الجامعة تُقيّم من خلال مدى تطبيقها لمعايير الجودة التي تحددها هيئات متخصصة في هذا المجال. ولقد أصبحت معايير الجودة اتجاهاً عالمياً يعول عليه كثيراً في شتى الأنشطة والإجراءات ذات العلاقة بإنشاء المؤسسات أو البرامج التعليمية، ويعد الاعتماد الأكاديمي مقياساً للجودة، فالجامعات التي تحصل على الاعتماد يعني أنها تطبق معايير الجودة. ولا يعني الحصول على الاعتماد الأكاديمي خطوة نهائية من خطوات الجودة بل إن الجودة عملية مستمرة لا تنتهي.

ومن خلال ذلك، تعد قضية ضمان والجودة والاعتماد للجامعات والمؤسسات التعليمية من القضايا المهمة والملحة في الوقت الحاضر في ظل ما فرضه الواقع المعاصر والتوقعات المستقبلية التي تتجه جميعاً باتجاه العولمة وما نتج عنها من ظاهرة التنافسية والانفتاح العالمي في كافة المجالات، وخاصة في ظل ثورة المعلومات والاتصالات, لكل ذلك أصبح لزاما على وزارات التعليم العالي القيام بمراجعة برامجها الاكاديمية بشكل دوري والتحقق من جودة مخرجاتها وبشكل خاص مستوى خريجيها، حيث أن الاهتمام بجودة مخرجات البرامج الاكاديمية يعد بمثابة الدعامة الأساسية لتحقيق التنمية الاقتصادية والاجتماعية لأي دولة متقدمة كانت أو حتى نامية. وقد أدى هذا التغيير والتطوير الى السعي نحو ايجاد معايير اعتماد عام وخاص وكذا معايير جودة تعليمية تجعل من المؤسسات التعليمية مؤسسات شاملة وقادرة على المنافسة والاستمرارية والتميز. يمثل نظام ضبط الجودة والاعتماد الوسيلة الأصوب والأنجح لتطوير مؤسسات التعليم في المجال الصحي وضمان كادر طبي متميز الاداء ، بدء بالاهتمام بالطلاب ورعايتهم وتطوير قدراتهم في كافة المهارات وكذلك في وضع المناهج الحديثة المواكبة، ثم اختيار أعضاء هيئة التدريس وتأهيلهم وتدريبهم ووضع سياسات تعليمية مبنية على حقائق ومعلومات دقيقة، ودعمها بالهياكل التنظيمية الملائمة وتحقيق الاستخدام الأمثل للموارد المالية والبشرية المتاحة في بيئة العمل، وتحفيز الطلاب معنويا وحثهم

علي تجاوز المشكلات التي تعتري مسيرتهم، كما تسعى منهجيات الجودة لتنمية وتطوير أنظمة العمل وتحديثها ورفع كفاءتها وفعاليتها بصورة مستمرة من خلال الاستغلال الأمثل لتقنية المعلومات وممارسة الإبداع والابتكار، وكافة الحلول الهادفة لتبسيط الإجراءات ومواصلة رفع القدرات وتطوير مؤسسات التعليم الصحي في بلادنا.

ويعد تطبيق معايير الجودة والاعتماد الأكاديمي في التعليم العالي خطوة أساسية من خطوات الإصلاح التربوي لنظام التعليم، وهذا لن يتم إلا عن طريق نشر ثقافة الجودة داخل الكليات، واعتبارها مسؤولية كل فرد في الجامعة باختلاف المسؤوليات بدءاً بالموظف وانتهاءً بمدير الجامعة. لذا كانت دراسة موضوع تقييم مدى تطبيق معايير الجودة والاعتماد الأكاديمي في مؤسسات التعليم الصحي بجمهورية السودان (كلية علوم الاشعة الطبية بجامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا وكلية الاشعة والطب النووي بجامعة الرباط الوطني) كدراسة حالة.

مشكلة البـحث:

ان التطور الكبير الذي حدث في مجالات الحياة المختلفة بما فيها مجال التعليم استوجب ايجاد آليات لضبط وتجويد الاداء في المؤسسات التعليمية. وقد تطورت هذه الآليات بمرور الوقت واستحدثت معايير خاصة بالجودة , كما ان قياس مدى التطبيق لهذه المعايير يحدد وضع المؤسسة في مصفوفة التطور العالمي ومقارنتها بالمؤسسات التعليمية الاخري ومعرفة جوانب القصور ونقاط الضعف والقوة الموجودة بها.

تقتضي الحاجة مراجعة الأداء المهني والفني والإداري على ضوء معايير الجودة والاعتماد الاكاديمي داخل مؤسسات التعليم الصحي لتقييم مدى تأثيره علي المخرجات التعليمية و قدرة الكوادر الطبية على الاستمرار والمنافسة في مجال تقديم الخدمات الصحية.

ولقد شهدت الجامعات في العقود الأخيرة تحولات كبيرة نتيجة بروز عوامل عديدة منها: العولمة، والمنافسة، والاحتياجات المتجددة لسوق العمل، وتزايداً ملحوظاً في أعداد الطلبة والمؤسسات والتخصصات، وزيادة النفقات في قطاع التعليم العالي يرافقها ندرة في الموارد المالية، وضعفاً ملموساً في مخرجات التعليم العالي، وتبني مفهوم المساءلة والمحاسبة، واستقلالية مؤسسات التعليم العالي، وبروز مفهوم العالمية، فضلاً عن ظهور تطورات وتغيرات كبيرة مثل: ثورة المعلومات وتكنولوجيا الاتصالات، والثورة المعرفية الكبيرة في مختلف مناحي الحياة، الأمر الذي برزت فيه الحاجة إلى زيادة الاهتمام بالجامعات من حيث الكم والنوع، فركزت الجامعات على التعليم النوعي وتحسين الجودة، والحرص على تحقيق مستويات عالية من الاعتماد والأداء.

انطلاقا مما تقدم يثير هذا البحث سؤالا محوريا هو: ما مدى تطبيق معايير الجودة والاعتماد الاكاديمي في مؤسسات التعليم الصحي ؟

كما يمكن صياغة مشكلة البحث في استنباط العلاقات الاستدلالية بين واقع المؤسسات الصحية ومدي تطبيقها لمعايير الجودة والاعتماد.

بالإضافة الي استنباط العلاقة بين مدى تطبيق معايير الجودة والاعتماد في مؤسسات التعليم الصحي (قيد الدراسة) ودوره في تطوير وتحسين هذه المؤسسات.

أسئلة البحث:

- ماهي معايير الجودة والاعتماد فى مؤسسات مؤسسات التعليم الصحي ؟
- هل هناك إلمام بمعايير الجودة والاعتماد في مؤسسات التعليم الصحي؟
- هل هنالك تطبيق لمعايير الجودة والاعتماد في مؤسسات التعليم الصحي ؟
- الى أي مدى يتم تطبيق معايير الجودة والاعتماد في مؤسسات التعليم الصحي ؟
- كيف يؤثر تطبيق هذه المعايير في أداء مؤسسات التعليم الصحي؟

أهداف البحث:

الهدف العام من هذه الدراسة هو تقييم مدى تطبيق مؤسسات التعليم الصحي لمعايير الجودة والاعتماد.

- **الأهداف الخاصة:**

جمع البيانات حول معايير الجودة والاعتماد والاكاديمي (الإطار المؤسسي, الحوكمة والإدارة, البني التحتي, الموارد البشرية , الطلاب والخريجون, التعليم والتعلم ومصادرهم, البحث العلمي والدراسات العليا, خدمة المجتمع , إدارة الجودة).

- قياس مدى تطبيق معايير الجودة والاعتماد في مؤسسات التعليم الصحي (كلية علوم الأشعة الطبية في جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا وكلية تقانة الاشعة والطب النووي في جامعة الرباط الوطني) والمقارنة بينها لمعرفة مدى تطبيق هذه المعايير.
- تحديد المعايير الوطنية والدولية للجودة التي تؤدي إلى تحسين أداء مؤسسات التعليم الصحي.
- قياس مدى انتشار ثقافة الجودة بين اعضاء هيئة التدريس والطلاب في مؤسسات التعليم الصحي (كلية علوم الأشعة الطبية في جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا وكلية تقانة الاشعة والطب النووي في جامعة الرباط الوطني).

أهمـية البـحـث:

لهذه الدراسة أهمية نظرية وأخرى عملية، وتكمن الأهمية النظرية في أنها تواكب الجهود المبذولة لتطوير التعليم العالي بشكل عام وإلقاء الضوء على جهود تطبيق معايير الجودة والاعتماد الأكاديمي في مؤسسات التعليم الصحي في جمهورية السودان بشكل خاص. وتكمن الأهمية العملية للدراسة في أنها تبحث في دور تطبيق معايير الجودة والاعتماد الاكاديمي في تطوير وتحسين الاداء في مؤسسات التعليم الصحي.

كما أن هذه الدراسة قد تكون من المحاولات القليلة التي تتناول بالبحث والتحليل تقييم مدى تطبيق المؤسسات التعليمية الصحية لمعايير وضوابط الجودة والاعتماد مع تسليط الضوء على هذه المعايير في محاولة للنهوض بمستوى العملية التعليمية وتحسينها وتطويرها في ضوء متطلبات ضمان الجودة والاعتماد الأكاديمي ولا سيما فيما يتعلق بجودة وكفاءة المخرجات التعليمية حتى تواكب لأحدث المستجدات في الحقل الطبي والذي أشرنا إليه في مشكلة البحث. وتبرز أهميتها أيضا في لفت انتباه هذه المؤسسات الى اوجه القصور وتحليل الفجوة (gap analyses) لمعالجة ما شاب المؤسسات التعليمية الصحية ومخرجاتها من تذبذب في الأداء. كما تكمن أهمية البحث في أنه يجسد نقلة نوعية تستهدف الاستيعاب الواعي للتطوّر الفكري الإداري واهميته في تحسين وتجويد الاداء.

فـروض البـحـث:

يهدف هذا البحث إلى اختبار الفروض التالية:

1 . توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مدى تطبيق كل معيار من معايير الجودة والاعتماد الأكاديمي في مؤسسات التعليم الصحي.

2. توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مدى تطبيق معايير الجودة والاعتماد الأكاديمي في مؤسسات التعليم الصحي ويتفرع منها فرضيتين فرعيتين :

ا/ هنالك فرق معنوي بين متوسط مدى تطبيق معايير الجودة والاعتماد الأكاديمي لكل فئة في الكليتين(مقارنة نفس الفئة في الكليتين)

ب/ هنالك فرق معنوي بين متوسط مدى تطبيق معايير الجودة والاعتماد الأكاديمي كل الفئات في الكليتين معا (مقارنة الفئات المستهدفة المختلفة في الكليتين).

3 . هناك علاقة ذات دلالة احصائية بين مدي تطبيق معايير جودة والاعتماد ومستوى التطوير والتحسن في مؤسسات التعليم الصحي ومخرجاتها.

منهـج البـحـث:

يعتمد الباحث في هذه الدراسة على المنهج الوصفي وبخاصة دراسة الحالة وكذلك بالمنهج التاريخي من خلال استعراض نشأة وتطور كلية علوم الأشعة الطبية في جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا وكلية تقانة الاشعة والطب النووي في جامعة الرباط الوطني ، وأيضاً المنهج الإستنباطي، مستعيناً بنوعين من البيانات المطلوب تحليلها وهي؛ البيانات الثانوية المشتقة من الكتب والدوريات والبحوث العلمية والتقارير والاوراق العلمية ومطبوعات ومناهج الكليات، والبيانات الأولية والتي سيتم جمعها باستخدام طريقة المسح الاجتماعي بالعينة عن طريق الإستبانة.

حـدود البـحــث

الحـدود المكـانيـة:

يتناول البحث بالدراسة كلية علوم الاشعة بجامعة السودان للعلوم التكنولوجيا وكلية الاشعة والطب النووي بجامعة الرباط الوطني بولاية الخرطوم – جمهورية السودان.

الحـدود الزمـانيــة:

يغطي البحث الفترة من 2013م- 2016 م

الحـدود البـشـرية:

يتناول البحث أعضاء هيئة التدريس والطلاب والخريجين في كلية علوم الاشعة بجامعة السودان للعلوم التكنولوجيا وكلية الاشعة والطب النووي بجامعة الرباط الوطني.

الحدود الموضوعية :

تقييم مدى تطبيق مؤسسات التعليم الصحي (كلية علوم الأشعة الطبية في جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا وكلية تقانة الاشعة والطب النووي في جامعة الرباط الوطني) لمعايير الجودة والاعتماد الاكاديمي الواردة في محاور المعايير الوطنية لضمان جودة التعليم العالي في السودان.

ثانيا : الدراسات السابقة في مجال البحث

في ضوء متطلبات تحقيق الجودة الشاملة في جميع ألمجالات نشر عدد كبير من الدراسات والتقارير والمقالات العلمية والبحوث وعقدت العديد من المؤتمرات التي تناولت الجودة الشاملة في التعليم وقد أخذت بتطبيقها العديد من المؤسسات التعليمية في العالم. ولم تكن الدول العربية بمنأى عن محاولات تطبيق فلسفة الجودة الشاملة في المؤسسات التعليمية ولا سيما في السودان الذي تبذل فيه جهوداً كثيرة لتطوير التعليم العالي .وفيما يلي عرض موجز لبعض هذه الدراسات التي ترتبط بموضوع البحث .وسوف يتم التعليق علي الدراسات السابقة بعد الانتهاء من عرضها. بما يوضح أوجه التشابه وأوجه الاختلاف بين هذه الدراسات والدراسة الحالية ويوضح مدي الاستفادة منها. والدراسات هي:-

دراسة محمد بابكر ونجوى الزبير:(2014)

وهدفت الدراسة الى تقييم تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة بجامعة القضارف, ولإجراءات الدراسة استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي، كما استخدمت أداة الاستبانه لجمع المعلومات والتي تم تطبيقها على عينة قوامها (310) عضو هيئة تدريس وطلاب بالجامعةوللمعالجة الإحصائية تم استخدم برنامج(SPSS) لحساب النسب المئوية، والمتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية ،واختبار (T) لإيجاد العلاقة بين متغيرات الدراسة، وفق محاور معايير إدارة الجودة الشاملة، توصلت الدراسة لأهم النتائج التالية:

أ.يتم تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة بالجامعة بدرجة متوسطة وفق محاورها المختلفة

ب. توصلت نتائج اختبار (T) لوجود علاقة ذات دلاله إحصائية بين عبارات محاور الاستبانه.

ج. توجد فروق ذات دلالة إحصائية، بالنسبة لمتغيرات الدراسة حسب ، النوع، والمستوى الوظيفي.

على ضوء النتائج التي توصلت إليها الدراسة ، أوصي الباحث بالآتي:

1. ضرورة تبني مفهوم إدارة الجودة الشاملة في العمليةالتربوية والتعليميةومراجعة آليات التنفيذ.
2. إقامة إدارةمتخصصة للجودة والاعتماد بالجامعة تعنى بتطبيقات برامجها.
3. تفعيل برنامج الإرشاد التربوي والأكاديمي للطلابباعتبارها أحد مؤشرات معايير إدارة الجودة الشاملة.

وهي تتفق مع الدراسة الحالية في عدة جوانب وياتي الاختلاف عن هذه الدراسة كالتالي :

اولا : من حيث عينة الدراسة حيث لم تتضمن العينة في دراسة بابكر والزبير خريجي جامعة القضارف .

ثانيا الدراسة الحالية تمت في اكثر من جامعة مما مكن الباحث من اجراء المقارنة.

ثالثا لم تقييم دراسة جامعة القضارف دور تطبيق المعايير في تطوير وتحسين الاداء في الجامعة من وجهة نظر عينة الدراسة.

الفوال (2009) :-

هدفت الدراسة التعرف على واقع ضمان جودة العملية التعليمية في الجامعة الافتراضية السورية للارتقاء بنوعية التعليم الافتراضي فيها ، كما هدفت إلى رصد جوانب القوة وجوانب الضعف في نظام التعليم الافتراضي من منظور مدخل ضمان الجودة، وتقديم المقترحات التي تعزز نقاط القوة وتتغلب على نقاط الضعف باستخدام مدخل ضمان الجودة.

وقام الباحث بتطبيق استبانه على عينة الدراسة المكونة من أعضاء الهيئة التدريسية والإدارية في الجامعة الافتراضية السورية . وأوضحت النتائج أن هناك عدة جوانب في ممارسات الإدارة لا تزال دون المستوى الذي يحقق ضمان الجودة ، وأن نظام ضمان الجودة في الجامعة الافتراضية لا يزال دون المستوى المتوقع ، كما أن هناك جوانب قوة في نظام ضمان الجودة أهمها: مراعاة الجامعة شروطاً محددة في التوظيف تستند إلى الكفاءة في مجال الاختصاص المطلوب ، وطرح الجامعة البرامج التعليمية التي تلبي متطلبات سوق العمل .كما أن الجامعة الافتراضية تبذل جهوداً وممارسات ترفع من مستوى ضمان جودة المدخلات . غير أن هذه الجهود والممارسات غير كافية.ولوحظ تدنياً ملحوظاً في مستوى جودة عمليات التعليم الافتراضي ، كما أن اهتمام الجامعة الافتراضية بضمان جودة مخرجاتها ومتابعة خريجيها في أسواق العمل لا يزال اهتماماً متدنياً.

المقارنة بين أدوات بديلة لقياس جودة الخدمة في التعليم العالي (2009) (Ana Brochado) :-

استهدفت هذه الدراسة قياس أداء جودة الخدمة المقدمة في قطاع التعليم العالي من خلال خمس مقاييس وهي (مقياس جودة الخدمة، مقياس أهمية الخدمة، مقياس أداء الخدمة، مقياس أداء التعليم العالي).وتمثلت أداة البحث في استبيان موجه للطلاب تم تصميمه من المقاييس الخمس وتم تعديله ليتلاءم مع طبيعة التعليم العالي.وكانت عينة البحث قوامها 360 طالب من جامعة لشبونة البرتغال.

وتوصلت الدراسة إلي أن مقياس أداء الخدمة ،و مقياس أداء التعليم العالي هما الأفضل لكن لا يمكن تحديد أيهما أفضل بشكل قاطع ربما لان الدراسة أجريت بكلية واحدة فقط.

وأوصت الدراسة بإجراء دراسات مماثلة بمؤسسات أخري لتوفير المزيد من النتائج الهامة لوضع رؤية مقارنه لتقييم الأدوات الخمس لقياس جودة الخدمة في التعليم العالي.

دراسة المحاميد (2008) :-

وهدفت إلى الكشف عن دور إدارة المعرفة في تحقيق ضمان جودة التعليم العالي، أجريت الدراسة على الجامعات الأردنية الخاصة، وتوصلت إلى عدم وجود علاقة دالة

(0.05) بين النشاطات العلمية التي $\alpha \geq$ إحصائيا عند مستوى دلالة تنجزها الهيئة التدريسية وضمان الجودة في الجامعات الأردنية الخاصة، ووجود علاقة دالة إحصائيا عند مستوى الدلالة نفسه بين رتبتي أستاذ مشارك وأستاذ مساعد والسعي للحصول عليها من قبل أعضاء هيئة التدريس وضمان الجودة وعدم وجود علاقة بين الحوافز التي تحصل عليها هيئات التدريس وضمان الجودة في الجامعات الأردنية الخاصة.

Hoechet 2006 :-

وهدفت إلى توضيح العلاقة بين الثقة ،والرقابة والحكم الذاتي والمساءلة في مؤسسات التعليم العالي البريطانية وضمان جودة التعليم العالي وتوضيح مدى إدراك الأكاديميين لتأثير ضمان الجودة على طبيعة أعمالهم وتوصلت إلى وجود علاقة ايجابية دالة احصائيا بين الثقة والرقابة والحكم الذاتي والمساءلة من جهة وضمان جودة التعليم العالي من جهة أخرى،

وأن اعتماد منهجية ضمان جودة التعليم العالي يقلل من الحاجة إلى الرقابة ويضمن تحقيق المساءلة وضمان جودة الأعمال المنوي القيام بها.

نموذج لتقويم برنامج للجودة في التعليم العالي باستخدام نهج النظم (Fatma Mizikaci 2006) :-

الهدف من هذه الدراسة هو تقديم نموذج لتقييم جودة الأداء في التعليم العالي من خلال الخلفية النظرية، والبحوث المهتمة بالجودة في نظم التعليم العالي.

وكان منهج الدراسة الذي استخدمته لتحقيق ذلك هو منهج تحليل النظم لأنه سيكون منسجم ومتوافق مع البرنامج النموذجي لتقييم جودة التعليم العالي عند التنفيذ فيما يتعلق بالأهداف والهيكل التنظيمي لمؤسسات التعليم العالي.ويوفر النموذج منظور جديد لإدارة التعليم العالي من اجل التنفيذ الفعال والكفء لنظم الجودة وتحسين التعليم.وتقدم الدراسة المفاهيم ذات الصلة، وتقدم أيضاً بعدا جديدا لنظم الجودة وبرامج التقييم المتضمنة في النموذج.وتوصلت الدراسة إلي

أن تقييم الجودة في التعليم العالي يتطلب التحقق من توافر مكونات النظام والذي تتألف من ثلاثة نظم فرعية ، "النظام الاجتماعي" ، "النظام التقني" ، و "النظام الإداري".فهي بذلك تقترح نموذجا مبتكرا لتقييم أداء الجودة في التعليم العالي.

البندري 2005 :-

وهدفت إلى الكشف عن مدى ومقدار التطور في ستة جامعات وكليات في سلطنة عمان من خلال استخدام منهجية ضمان الجودة فيها، والكشف عن الحلول العملية التي تم تطويرها من خلال إدخال منهجية ضمان الجودة وتوصلت إلى أن التغيير الحاصل في الجانب القيادي والثقة التي منحتها القيادات والقدرة على تحمل المسؤولية من قبل القائمين على إدخال الجودة في العملية التعليمية في الجامعات والكليات عينة الدراسة.

سباعي (2005) :-

يتمثل هدف الدراسة في تقييم فرص تطبيق مدخل إدارة الجودة الشاملة من حيث:

تقييم مدى فائدة أو جدوى مفاهيم ومعارف مدخل إدارة الجودة الشاملة في مجال التعليم الجامعي المصري.

تقييم مدى قابلية مبادئ إدارة الجودة الشاملة للتطبيق في مجال التعليم الجامعي المصري

تقييم مدى توافر متطلبات تطبيق مدخل إدارة الجودة الشاملة في مجال التعليم الجامعي المصري.

تقييم درجة تواجد معوقات تطبيق مدخل إدارة الجودة الشاملة في مجال التعليم الجامعي المصري.

تقييم درجة تهيؤ واستعداد الثقافة التنظيمية الجامعية لقبول واستيعاب فكر ومدخل إدارة الجودة الشاملة.

تعمل هذه الدراسة على اختبار عشرة فروض رئيسية تم تصنيفها في ثلاث مجموعات فرضية لخدمة موضوع الدراسة وتساؤلاتها وأهدافها البحثية. ويعتمد البحث في اختبار هذه الفروض

على تصميم واختبار قائمة استقصاء أعدت خصيصاً لهذا الغرض، وقد اشتملت هذه القائمة على خمسة أقسام يتناول كل منها تقييم مجالاً من مجالات تقييم فرص تطبيق مدخل إدارة الجودة الشاملة في الجامعات المصرية.

وقد اعتمد الباحث على أسلوب الدراسة المقارنة بين الجامعات الحكومية والجامعات الخاصة في تناوله لموضوع البحث ، حيث تمثل مجتمع البحث في اختيار ثلاث جامعات حكومية (القاهرة ، الإسكندرية ، أسيوط) وهى تمثل 25% من المجتمع الكلي لهذه الجامعات ، بالإضافة إلى اختيار أربع جامعات خاصة مصرية .

وقد اعتمدت الدراسة على أسلوب العينة عند اختيار مفردات المعاينة من مجتمع البحث ، كما تحددت وحدة المعاينة من المستقصى منهم في فئة رؤساء الأقسام العلمية في الجامعات موضع الدراسة . وقد بلغ عدد مفردات العينة في

الجامعات الحكومية 230 مفردة، وفى الجامعات الخاصة 80 مفردة. وقد تم توزيع مفردات العينة على الجامعات المعنية في الدراسة بأسلوب التوزيع المتناسب.

وتوصلت الدراسة الي الاتي :توجد اختلافات معنوية ين إدراك المسئولين في الجامعات الحكومية والجامعات الخاصة فيما يتعلق بدرجة تهيؤ واستعداد الثقافة التنظيمية الجامعية لقبول واستيعاب فكر الجودة الشاملة.

إدراك المسئولين في الجامعات المصرية (الحكومية والخاصة) لمدى فائدة أو جدوى مفاهيم ومعارف إدارة الجودة الشاملة لا يختلف معنوياً باختلاف إدراكهم لنوع الثقافة التنظيمية السائدة في هذه الجامعات.

إدراك المسئولين في الجامعات الحكومية المصرية لمدى توافر متطلبات تحقيق الجودة الشاملة يختلف معنوياً باختلاف إدراكهم لنوع الثقافة التنظيمية السائدة في هذه الجامعات، في حين جاء هذا الاختلاف غير معنوي بالنسبة لعينة الجامعات الخاصة.

وقد تمكنت الدراسة من صياغة مجموعة من التوصيات التي تعبر عن أوجه الإفادة من مناقشة وتفسير نتائجها. حيث تم عرضها من خلال نموذج إرشادي يعرض نقاط بداية مقترحة لتطبيق مدخل إدارة الجودة الشاملة في الجامعات المصرية.

تحليل لكيفية قياس الجودة في التعليم العالي (Nina Becket & Maureen2005) :-

هذه الدراسة تهدف إلي تقييم جودة التعليم في المملكة المتحدة بطرق مختلفة من خلال منهج دراسة الحالة وذلك من خلال مقارنه التقييم الداخلي والتقييم الخارجي الذي يتم علي 3 مستويات (الوحدة , البرنامج , الموضوع) بفحص الطرق والمعايير التي تستخدم لقياس الجودة ولقد أجريت الدراسة علي 25مؤسسه من مؤسسات التعليم العالي المختلفة في مجال دراستها . وتوصلت الدراسة إلي انه علي الرغم من وفرة الأبحاث في الموضوع فليس هناك إجماع عالمي علي ما هي أفضل طريقة لقياس الجودة في التعليم العالي في المملكة المتحدة . إن إجراءات تقييم الجودة داخليا وخارجيا تتم وفق آليات مختلفة ومعايير مختلفة للجودة لذا فقد يكون تقييم برنامج تعليمي مختلف باختلاف الأداة المستخدمة في التقييم بالإضافة إلي أن القيمة المحتملة لأهداف تحسين الجودة قد تختلف أيضا مما يبين أهمية ضمان الجودة في جدول أعمال التعليم العالي.

كما توصلت الدراسة إلي أن قياس الجودة خارجيا للبرامج الفردية قد لا تكون الطريقة الأكثر ملائمة لتحسين نوعية التعليم العالي علي الرغم من انه يتيح فرصه المقارنة بين البرامج وبعضها البعض .وأن إمكانية تحسين الجودة يتحدد بالأسلوب الذي تتم به عملية التقويم. وتبين الدراسة ما يجب علي المؤسسة والأقسام المختلفة فعلة لتحقيق الجودة بها.

الميمي واخرون (2004) :-

استهدفت الدراسة قياس جوده إجراءات وممارسات الجامعات الفلسطينية في الجوانب المتعلقة ببرامج الدراسات العليا وتقويم الطلبة وقبولهم. اتبعت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي ويتكون مجتمع الدراسة من مجموعه من الجامعات الفلسطينية في منطقتي الضفة الغربية وقطاع غزه.حيث تم اختيار عينه عشوائية من 10 جامعات فلسطينيه بواقع (20) فرداً موزعين مناصفة بين الإداريين والأكاديميين. اعتمد الباحث على استبيان تم تصميمه خصيصا لتحقيق أهداف الدراسة والتعرف علي مدى مطابقة جودة الممارسات والإجراءات المتبعة في الجامعات الفلسطينية مع معايير الوكالة البريطانية للجودة والاعتماد . وأشارت النتائج إلي أن الجامعات الفلسطينية حسب وجهه نظر العاملين سواء كانوا إداريين أو أكاديميين موافقين أن جامعاتهم تتبني إلي حد كبير الممارسات والإجراءات المختلفة الخاصة بالجودة في مجال تقويم مستوي الطلبة الأكاديمي. كما أن النتائج أشارت إلي نقص نسبي بمستوى تبنى بعض الممارسات والإجراءات من وجه نظر أفراد العينة مثل الإجراءات الخاصة بآلية اختيار لجان التقييم والإجراءات الخاصة بالتعامل مع ملاحظات ومراجعات الطلبة بعد عملية تقييم الأكاديمي والإجراءات الخاصة بتطوير اللوائح والتعليمات الخاصة بعملية التقويم بالإضافة إلي أن الجامعات لا تقوم بمراجعة آليات أعداد الامتحانات ومتابعتها وتصميمها.

الحجّار (2004) :-

هدفت هذه الدراسة إلي التعرف علي مدي انتشار ثقافة الجودة وتقييم الأداء الجامعي في جامعة الأقصى بفلسطين من وجهه نظر أعضاء الهيئة التدريسية في ضوء إدارة الجودة الشاملة. وقد استخدم الباحث استبيان مكون من 40 فقرة موزعه علي سبعه مجالات هي : القيادة , التخطيط الاستراتيجي , الطلبة , المعلومات , الموارد البشرية , إدارة العمليات , نتائج العمل. وتشير نتائج الدراسة أن المستوي العام للأداء الجامعي لم يصل إلي المستوي الافتراضي 60%. وقد أوصت الدراسة بضرورة نشر مفاهيم ثقافة الجودة الشاملة في الجامعات وخلق مناخ تنظيمي يشجع علي الجودة الشاملة.

عزه ابو الهدى (2004):-

تهدف هذه الدراسة إلي التعرف علي مستوى جودة البرامج التعليمية المختلفة التي تقدمها الأقسام المختلفة في كلية الدراسات الإنسانية – جامعه الأزهر. من خلال (11) معيار من معايير ومؤشرات الجودة المستخدمة في تقييم جودة الخدمات التعليمية التي وضعها مجلس اعتماد التعليم العالي الأمريكي ووكالة ضمان الجودة للتعليم الجامعي البريطاني.واعتمدت هذه الدراسة على منهج المسح الاجتماعي وتعتمد على الاستبيان كوسيلة لجمع البيانات وذلك عن طريق استبيان خاص بالطالبات وآخر خاص بأعضاء هيئه التدريس . وقد توصلت الدراسة إلى أن متوسط الجودة في عينه أعضاء هيئه التدريس هو37,9%بينما بلغ 41,95% في عينه الطالبات وانه يوجد قصور في مستوى جوده الخدمة التعليمية المقدمة في الكلية يمكن إرجاعه إلى عدم وجود برامج إداريه لتطبيق ودعم مفاهيم الجودة .وهي تختلف عن الدراسة الحالية من حيث الهدف والمنهج المتبع في البحث والعينة وكذلك الأدوات.

عليان الحولي (2004) :-

استهدفت الدراسة التعرف علي واقع التعليم الجامعي الفلسطيني والإلمام بمفهوم جودة التعليم واقتراح تصور لتحسين جودة التعليم الجامعي الفلسطيني. استخدمت الباحثة المنهج الوصفي التحليلي.

وتوصلت إلي زيادة الاهتمام بموضوع جودة التعليم الجامعي عالميا وعربيا وفلسطينيا وضرورة تبنى موضوع إدارة الجودة الشاملة بالفعل وليس بالقول وان تطوير التعليم الجامعي الفلسطيني في ظل الظروف التي يعايشها المجتمع تحتاج إلي تضافر جهود الجامعات ووزارة التربية والتعليم العالي ومؤسسات المجتمع عموما وصولا إلي مستقبل أفضل للجامعات الفلسطينية .

شهيب , المنصوري وقرطام (2003) :-

استهدفت الدراسة قياس مستوى جودة البرامج التعليمية المختلفة التي تقدمها كلية التجارة جامعه القاهرة.ودرجة انعكاس ذلك علي مستوي جودة الخريجين من خلال معايير الجودة المختلفة المستخدمة في تقيم جودة الخدمات التعليمية الجامعية. ولتحقيق هذا الهدف استخدم استبيان تم توزيعه علي أعداد تعبر عن عينة ممثلة من الكلية بلغ عددهم 831 طالب وهم من الذين ينتمون إلي النظم الدراسية الأربعة علي مستوى البكالوريوس. ولقد تكونت القائمة

من 38 عبارة طبقا لمقياس ليكرت والمستخدمة في قياس درجة جودة الخدمة التعليمية في الجامعات الأمريكية والبريطانية .وتوصلت الدراسة إلي وجود العديد من أوجه الخلل في أداء العملية التعليمية علي مستوى البكالوريوس في المراحل الأربعة والتي يمكن علاجها.وأن توفير التمويل المناسب للبرامج الدراسية من موارد حقيقية هو أحد المصادر الأساسية لارتفاع جودة العملية التعليمية في التعليم المفتوح وشعبة التجارة باللغة الإنجليزية التعليم النظامي والانتساب الموجه ولذلك فلابد من العمل علي توفير تمويل ذاتي.

ناجي (1998) :-

قامت بدراسة تهدف إلى التعرف على مفاهيم وأساليب إدارة الجودة الشاملة وإمكانية تطبيقها في مؤسسات التعليم العالي في الأردن . وقامت بتطبيقها على جامعة عمان الأهلية ، تم فيها إستقراء آراء عمداء ورؤساء الأقسام ومدراء الدوائر والطلبة حول تطبيق إدارة الجودة الشاملة في الجامعة . ودلت نتائج هذه الدراسة أن مستوى رضا طلبة جامعة عمان الأهلية كان مرتفعاً فيما يخص تجهيزات الجامعة ومنخفضاً بالنسبة للخطط الدراسية والكادر الأكاديمي والأنظمة والتعليمات الداخلية . كما تتوافر لدى الجامعة القناعة والرغبة في تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة ، كما أن الجامعة تقوم بالتطبيق الفعلي لبعض مبادئ إدارة الجودة الشاملة مثل تقديم الحوافز للموظفين والعمل على تلبية احتياجات الطلبة .

(1998) (Jayce – Dixan – Brent) :-

استهدفت هذه الدراسة تحديد ما إذا كان فهم الإداريين في الكلية لمعايير مالكولم بالدرج 98 لتقييم جودة التعليم يؤدي لأداء ممتاز لتقييم مجتمع الكليات في "فرجينا "وتحديد ما إذا كان يوجد فروق بين الاختلاف في الإدراك تجاه استخدام هذه المعايير لتقييم مجتمع الكليات في "فرجينا" أم لا. جمعت البيانات من عينة عشوائية قوامها 129 من أعضاء هيئة التدريس و 57 من مديري الوقت الكامل باستخدام 7 فئات و 18 بند من معايير مالكولم 98 العوامل الإحصائية تضمنت مدة خبرة أعضاء هيئة التدريس ومدة خبرة الإداريين ، وأعلي منصب ، وأعلي درجة علمية تم الحصول عليها، وكليه التخرج، والعمر.

وتوصلت الدراسة إلى أن مدة الخبرة ودرجة المنصب أو الدرجة العلمية وكلية التخرج والسن ليسوا عوامل فعالة في جودة نظام التعليم.

العلي (1996) :-

أجرى العلي دراسة حول تطبيق التعليم الجامعي بإستخدام نظام إجراءات الجودة الشاملة، وقد خلصت الدراسة إلى أن كل من إستراتيجيات إدراة الجودة الشاملة في الجامعات تعتمد على الجهود المشتركة التي من خلالها بالإمكان مشاركة حميع الأفراد العاملين والتحسينات المستمرة التي تمكن الجامعة من إستخدامها في تحقيق الرضا والطموحات لدى المستفيدين . هذا بالإضافة إلى أن تطبيق هذا النظام في مؤسسات التعليم العالي يتطلب ضرورة الحصول على الدعم من منظمات الأعمال والتجارة المختلفة .

درباس (1994) :-

قام بدراسة حول إدارة الجودة الشاملة وإمكانية الإفادة منها في قطاع التعليم السعودي والمعوقات التي تواجه ذلك، وخلصت الدراسة إلى أنه من الضروري تطبيق مفاهيم إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات المختلفة ، وأن الظروف مهيأة للبدء بتطبيق مفاهيم وأساليب إدارة الجودة الشاملة في النظام التربوي السعودي . كما وجدت الدراسة أن المسؤولين التربويين السعوديين أمامهم نماذج وأساليب عديدة لإدارة الجودة الشاملة يمكنهم اختيار المناسب منها للتطبيق في المدارس السعودية بعد إجراء التعديل اللازم وبما بتناسب مع البيئة السعودية ، مع إمكانية تذليل الصعاب التي قد تعوق تطبيق هذه المفاهيم في هذا القطاع الحيوي .

دراسة سيمور (Symour ،1991) :-

وفي دراسة قام بها سيمور على ثلاثة وعشرين من الكليات والجامعات الرائدة التي تقوم بتنفيذ برنامج إدارة الجودة الشاملة . وأفادت هذه الدراسة أن إدارة الجودة الشاملة تستطيع أن تخلق فرقاً في تحسين جودة التعليم تشمل فوائد إدارة الجودة الشاملة في الحرم الجامعي والمتمثلة في تضاعف إمكانية المؤسسة التعليمية على تحمل مسؤولية الخدمات التي تقدمها ، وتحسنت البيئة التعليمية معنوياً . وأصبح اتخاذ القرار قائماً على المعطيات والحقائق أكثر مما كان عليه، وأصبحت الفرصة سانحة لأفراد الدوائر المختلفة أن يعملوا معاً . وتضاعفت معرفة جميع العاملين حول المهمة والعملية وتقلصت النفقات وانخفضت الأعمال التي تتطلب الإعادة.

دراسة كوت (Coate ن1990) :-

كان الهدف منها تحقيق سياسة الجودة الشاملة في جميع أنحاء جامعة أوريجون بحلول عام 1994، حيث تم الإتصال بخمس وعشرين جامعة ومؤسسة تعليمية ومن ضمنها جامعة أوريجون . وكان من نتائجها أن (17)

مؤسسة تعليمية منها تعمل على إنجاز سياسة الجودة الشاملة في جزء من مناهج الطلاب الخريجين ومن هم على أبواب التخرج . كما أن نصف المؤسسات التعليمية التي خضعت للإستطلاع قد نفذت سياسة الجودة الشاملة إلى حد بعيد من خلال تشكيل لجان للجودة.

وقد جرى إستخدام سياسة الجودة الشاملة في (خمس) منها لغرضي التعليم والأبحاث فقط، وأن خمسة عشر من هذه المؤسسات قد بذلت جهوداً ملحوظاً من الناحية الخدماتية . في حين أن العشرة الأخيرة قد كرست جهودها للجانب الأكاديمي وتعتبر الأعمال الأكاديمية أكثر الأعمال أهمية في الكليات .

دراسة مسحية كلية كندي الحكومية بجامعة هارفارد، أجريت عام (1990):-

تم إجراؤها من قبل عدد من أعضاء هيئة التدريس لإثنين وسبعين من مديرين المراتب العليا في الحكومة الفيدرالية ، لاحظ كل من كابليانو وبرازالي (Kabolian &Brazaley , 1990) أن إدارة الجودة الشاملة تلقى تقديراً ومكانة جوهرية في نطاق الحكومة الفيدرالية بإعتبارها طريقة لتحسين الأداء التنظيمي . وقد وجد أن واحداً وستين بالمائة من أولئك الذين أجريت عليهم الدراسة المسحية قد تلقوا تدريباً في إدارة الجودة الشاملة ، وأن تسعين بالمائة كانوا قادرين على إيضاح المعتقدات والقيم الجوهرية لإدارة الجودة الشاملة . كما وجد أن هناك إهتماماً كبيراً بإدارة الجودة الشاملة فيما بين هؤلاء المديرين .

تعليق عام على الدراسات السابقة:-

- **أوجه التشابه:**

تتشابه الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة في الاهتمام بالآتي:

- بلورة مستوي جودة أداء العملية التعليمية ودرجة انعكاس ذلك علي مستوي جودة الخريجين من خلال معايير الجودة.
- تقييمها لاداء إجراءات وممارسات المؤسسات التعليمية .
- استخدامها لمعايير الجودة في تقويم جودة العملية التعليمية.

- **أوجه الاختلاف:**

تختلف الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة في كلٍ من:

الأهداف:

حيث إن هدف الدراسة الحالية هو الكشف عن واقع تطبيق معايير الجودة والاعتماد في كلية علوم الاشعة الطبية في جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا وكلية الاشعة والطب النووي بجامعة الرباط الوطني وذلك بهدف تقييم مدى تطبيق مؤسسات التعليم الصحى لكل معيار من معايير الجودة والاعتماد لتحقيق رضاء الطلاب ,والخريجين وخدمة المجتمع والمشاركة في تحقيق الأهداف المنشودة من منظور التنمية المستدامة من خلال تصور مقترح لتطبيق معايير الجودة الشاملة والاعتماد .

كما ان هذه الدراسة انفردت باستنباط العلاقة بين مدى تطبيق معايير الجودة والاعتماد في مؤسسات التعليم الصحي (قيد الدراسة) ودوره في تطوير وتحسين هذه المؤسسات.

كما انها تميزت باضافة مقارنة بين المؤسسات الصحية ومدى تطبيق كل منها لمعايير الجودة والاعتماد,

الأدوات:

استخدمت الدراسة استبانة لتقييم مدى تطبيق معايير الجودة والاعتماد الكاديمي من وجهو نظر اعضاء هيئة التدريس ، الطلاب والخريجين بكليتي علوم الاشعة الطبية في جامعتي السودان للعلوم والتكنولوجيا والرباط الرباط الوطني وقد تم اعدادها لهذا الغرض وهي تختلف عن الأدوات المستخدمة في معظم الدراسات السابقة.

بالإضافة الي اعتماد الدراسات السابقة علي بعض معايير مجلس اعتماد التعليم العالي الأمريكي ووكالة ضمان الجودة للتعليم الجامعي البريطاني فقط , أما الدراسة الحالية اعتمدت علي استمارة من تصميم الباحث استقاها من الدراسات السابقة التى تناولت موضوع الجودة الشاملة ومعايير تطبيقها فى التعليم العالي بالإضافة الي معايير اتحاد جامعات الدول العربية ومعايير الهيئة العليا للتقويم والاعتماد وضمان جودة التعليم العالي في السودان.

العينة:

لم تخضع عينة الدراسة من أعضاء هيئة تدريس وطلاب وخريجين في كليتي علوم الاشعة في جامعتي السودان والرباط الوطني لدراسة تقييم معايير الجودة من قبل علي حد علم الباحث.

الدراسات السابقة لم تشتمل عينة الدراسة فيها على عنصر الخريجين وقد ركزت عليه هذه الدراسة ضمن العينة باعتباره اداة لقياس مخرجات المؤسسات التعليمية.

لا يوجد في الدراسات السابقة دراسة مختصة في تقييم اداء كليات صحية وبالأخص كلية علوم اشعة طبية تحديدا على الرغم من ان المعايير المستخدمة للتقييم المؤسسي وليس البرامجي ولكن هذه الدراسة اولية ويوصي الباحث بعمل دراسات اخرى لتقييم البرامج المقدمة في هذه المؤسسات.

- مدى الاستفادة:-

أفادت الدراسات السابقة الباحث في معرفة أن كل إستراتيجيات الجودة الشاملة في الجامعات تعتمد عل الجهود المشتركة لجميع الأفراد العاملين والتحسينات المستمرة التي تمكن الجامعة من استخدام هذه الاستراتيجيات في تحقيق الرضا والطموح لدي المستفيد , هذا بالإضافة إلى أن تطبيق نظام الجودة في مؤسسات التعليم العالي يتطلب ضرورة الحصول على الدعم من جميع الجهات ذات الاختصاص.

وأن أهم متطلبات تحقيق الجودة هو تحديد الأهداف والأفكار وإشراك جميع الأطراف المستفيدة والتركيز علي المناخ التعليمي والإدارة الواعية والتركيز علي المخرجات والتأكيد علي التحسين المستمر كما توصي الدراسات بمراعاة أن الجودة الشاملة لا تقدم الحل السحري لكل المشكلات المعتاد ظهورها وقد استفاد الباحث من هذه الدراسات بالاجتهاد في تصميم استمارات لتقييم الاداء في كليتي علوم الاشعة في جامعتي السودان والرباط الوطني وفقا وكذلك في وضع التصور المقترح. وقد قدمت بعض الدراسات نماذج للجودة بيد أنها قد تصلح في بيئتها المحلية ويصعب نقلها إلى الواقع في مؤسسات التعليم الصحي في السودان حيث المعطيات مختلفة وربما الأهداف وأولوياتها تختلف أيضا ماعدا دراسة محمد بابكر ونجوى الزبير في جامعة القضارف والتي تمت في جامعة واحدة وهي تختلف عن هذه الدراسة من حيث العينة حيث لم يكن من ضمن العينة خريجي الجامعة وايضا الدراسة الحالية تمت في اكثر من جامعة .

كما أفادت الدراسات السابقة في معرفة الكثير من الحقائق منها:-

- ضرورة نشر مفاهيم ثقافة الجودة الشاملة في الجامعات وخلق مناخ تنظيمي يشجع علي الجودة الشاملة.
- لا يمكن احداث تغيير ايجابي دون تقييم للأداء وليس بإمكان الجامعات تحقيق التحسين والتطوير إذا لم تكن تستطيع تقييم الاداء فيها .
- ولا شك إن هذه الدراسات قد أفادت الباحث وأثرت الإطار النظري للدراسة وأفادت في تحديد منهج البحث والعينة واختيار المعايير التي استخدمت لتقييم الاداء بما يتناسب وموضوع الدراسة.
- وتعتبر هذه الدراسة مكملة للدراسات السابقة.

الفصل الاول

الاطار النظري

المبحث الاول

ادارة الجودة الشاملة :

تعريف الجودة

تعددت وتباينت التعريفات التي أوردها الباحثون والمهتمون بموضوع الجودة ,وقُدمت محاولات عديدة لتعريف مصطلح الجودة نورد أهمها بالآتي :

- عرفت الجمعية الأمريكية لضبط الجودة (ASQC) والمنظمة الأوروبية لضبط الجودة (EOQC) الجودة بأنها " المجموع الكلي للمزايا والخصائص التي تؤثر في قدرة المنتج أو الخدمة على تلبية حاجات معينة " (Dilworth , 1992, 609) .
- عرف (juran) الجودة بأنها " مدى ملائمة المنتج للإستخدام (Evans , 1993 , 44) أي القدرة على تقديم أفضل أداء وأصدق صفات .
- عرف (Feigenbaum) الجودة بأنها " الناتج الكلي للمنتج أو الخدمة جراء دمج خصائص نشاطات التسويق والهندسة والتصنيع والصيانة والتي تمكن من تلبية حاجات ورغبات الزبون " (Fisher & Barry , 1996 : 5) .

- عرف (Crosby) الجودة بأنها " المطابقة مع المتطلبات " وأكد بأنها تنشأ من الوقاية preventative وليس من التصحيح Corrective وبأنه يمكن قياس مدى تحقق الجودة من خلال كلف عدم المطابقة (12 : 1999 , Crosby) .
- أما المهندس الياباني (Taguchi) فقد عرف الجودة بأنها تعبير عن مقدار الخسارة التي يمكن تفاديها والتي قد يسببها المنتج للمجتمع بعد تسليمه " ويتضمن ذلك الفشل في تلبية توقعات الزبون ، والفشل في تلبية خصائص الأداء، والتأثيرات الجانبية الناجمة عن المجتمع كالتلوث والضجيج وغيرها (447 : 1989 , Barod) .
- فيما عرفت المنظمة الدولية للتقييس (ISO) الجودة بأنها " الدرجة التي تشبع فيها الحاجات والتوقعات الظاهرية والضمنية من خلال جملة الخصائص الرئيسية المحددة مسبقاً (7 . P : 2000 :9000 ISO) ، وتؤكد المواصفة على ضرورة تحديد تلك الحاجات والتوقعات وكيفية إشباعها.

نلاحظ بأن الجودة وفقاً للمواصفة 9000 ISO عبارة عن مقياس لمدى تلبية حاجات الزبائن ومتطلباتهم الظاهرية الضمنية ، فالجودة لا تعني بالضرورة التمييز ، وإنما ببساطة المطابقة للمواصفات ، وترجمة لحاجات الزبائن وتوقعاتهم ، ومن ثم فإن الذي يحكم على الجودة في النهاية هو الزبون الذي يقرر ما إذا كان المنتج يلبي حاجاته أم لا ، وبذلك تكون منظمة ISO قد إستوعبت في تعريفها أغلب إطروحات الرواد فيما عدا المدخل المجتمعي الذي طرحه (Taguchi) الذي يعد تبني سلسلة المواصفات الدولية 14000 ISO محاولة جادة لإستيعابه .

من الإستعراض السابق لمفاهيم الجودة يتضح الإختلاف الواضح في تعريف ، الجودة مما يتطلب من الشركات أن بضع أهدافها بتصميم الجودة وتكاليف الحصول على المستوى المعين لهذه الجودة ن، بمعنى ضرورة أن تقوم الشركة بتصميم الجودة بالشكل الذي يجعل الفرق موجباُ بين القيمة والكلفة بحده الأقصى .

تعريف الجودة من وجهة نظر و فلسفة إدارة الجودة الشاملة :.

1_ التعريف المبني على المنتج

يبنى تعريف الجودة من هذه الزاوية على أنها انتاج المنظمة لسلعة أو تقديم خدمة بمستوى عالي من الكفائة المتميزة ، فتكون قادرة من خلالها على الوفاء باحتياجات و رغبات عملائها ، بالشكل الذي يتفق مع توقعاتهم و تحقيق الرضا و السعادة لديهم ، و يتم ذلك من خلال مقاييس موضوعة سلفا لإنتاج السلعة أو تقديم الخدمة ، و إيجاد صفة التميز فيهما

2_االتعريف المبني على المستخدم

يعرف الجودة على أنها أمر فردي يعتمد على تفضيلات المستخدم التي يطلبها في السلعة أو الخدمة ، و المنتجات التي تقدم أعلى إشباع لهذه التفضيلات تعتبر من المنتجات الأعلى جودة

3_ **التعريف المبني على التصنيع :**

يعتمد تعريف الجودة المبني على أساس التكلفة و الأسعار عدد من الخصائص الأخرى ، و يعتمد القرار الشرائي للمستهلك على الجودة و القيمة و المنتج الأعلى جودة لا يعني عادة الأفضل قيمة فهذا اللقب " الأفضل جودة " يصف المنتج أو الخدمة "الأحسن شراء ".

4- **التعريف الشامل للجودة .**

تعني الجودة ، مقدرة المنتج أو الخدمة على الوفاء بتوقعات المستهلك أو حتى تفوق توقعاته ، فتعني حصول المستهلك على مقابل ما تم دفعه للحصول عليه من منافع و قد تكون أحد الأسباب الرئيسية لإنخفاض الجودة في منظماتنا راجع إلى تركيز معظم المنظمات على التكلفة و الإنتاجية أكثر من إهتمامنا بموضوع الجودة .

و يرجع نجاح المنظمات اليابانية إلى قدرتها على بناء سمعة طيبة عن جودة منتجاتها ، و هذا يستدعي بالتأكيد ضرورة فحص منظماتنا للسياسات التي تبعها و اتباع مداخل مبنية على تحسين جودة المنتجات لزيادة قدراتها التنافسية .

فقد أصبح هناك اهتمام عالمي بأهمية الجودة و معالجتها ليس على أساس نظرة مؤقتة ، و لكن على أساس أنها جزء لا يتجزء من المنتجات و الخدمات.

مفهوم الجودة:

هناك تعريفات عديدة لمفهوم الجودة، حيث عرفت على أنها " مجموعة الخواص والخصائص الكلية التي يحملها المنتج أو الخدمة والتي تحدد إلى أي مدى تحقق احتياجات ورضا العميل" (رياض، 2002م: 4).

وعرفت أيضاً على أنها " حالة ديناميكية مرتبطة بالمنتجات المادية والخدمات وبالأفراد والعمليات والبيئة المحيطة بحيث تتطابق هذه الحالة مع التوقعات(الدرادكة، والشبلي،2002م:16).

وقد قام ديفيد جارفين David A. Garvin، كواحد من المهتمين بالجودة، بحصر التعاريف التي تناولت الجودة من مختلف الزوايا، في خمسة مداخل (حجازي،2002) م هي:

أ- **مدخل المثالية Transcendent approach:**

ويرى رواد هذا المدخل بأن الجودة مفهوم يعبر عن أعلى مستويات التفوق والكمال، حيث لا يمكن تعريف الجودة، ولكن يمكن الإحساس بها للتعرف عليها.

ب- **مدخل المنتج product approach:**

حيث يرى أصحاب هذا المدخل أن الجودة يمكن قياسها وتحديدها بدقة، فهي تمثل بالنسبة للمنتج مستوى احتوائه على خاصية أو عنصر ما من العناصر والخواص المكونة له.

ج- **مدخل المستخدم User approach:**

وفيه تعرف الجودة على أنها ما يراه ويريده المستهلك في المنتج، ويميل إلى الأخذ بهذا المدخل رجال التسويق، ولما كانت رغبات واحتياجات المستهلك تختلف من شخص لآخر فإن الشيء الجيد هو ما يحقق الأفضليات التي يراها هذا المستهلك، وهي نظرية ذهنية شخصية للغاية، وتتركز جوانب جودة المنتج من وجهة نظر المستهلك في منتج خالي من العيوب، ومنتج مناسب للاستخدام، وعمر استخدام أطول للمنتج، وسعر أقل للمنتج أيضاً.

د- **مدخل التصنيع Manufacturing approach:**

وفيه تعنى الجودة بالمطابقة للمواصفات والمعايير الموضوعية للمنتج أو الخدمة، وأن يتم إنتاجها بطريقة صحيحة من أول مرة.

هـ- **مدخل القيمة Value approach:**

ويعتمد هذا المدخل على التكلفة والسعر، فالمنتج الجيد هو الذي يحقق المواصفات بتكلفة معقولة أو هو الذي يوفر أداءً معينا بسعر معقول.

مفهوم الجودة الشاملة

يعتبر مصطلح الجودة الشاملة من أكثر المصطلحات الفكرية والفلسفية التي حظيت باهتمام واسع النطاق في حقول المعارف الإنسانية الهادفة للتطوير والتحسين المستمر في الأداء الإنتاجي والخدمي في مختلف المنظمات الإنسانية. ولذا فقدا تباينت بشأن الجودة الشاملة المفاهيم والأفكار وفقاً للزاوية التي ينظر إليها من قبل الباحثين المختلفين، وبرغم هذا التباين الشكلي في المفاهيم إلا أننا نلاحظ أنها كلها تتمحور حول الهدف الأساسي الذي تسعى لتحقيقه المنظمات الاقتصادية والذي يتمثل في تحقيق رضا المستهلك، ورصد كافة الحاجات والرغبات المستقبلية والتي تعتبر صوراً مثلى في إعادة التصميم للسلع والخدمات بما يتفق مع تحقيق ذلك الهدف، وليس أدل على هذه الصور من السعي الحثيث نحو استمرارية التطوير والتحسين في النوعية الخدمية المستهدفة، استجابة

للطبيعة الإنسانية ذات الحاجات المختلفة، والتطلعات الغير المستقرة، وذات التطور المستمر، فنجد المستهلك كلما استطاع إشباع حاجة ما، تطلع لإشباع حاجة أخرى، وهكذا فإن دوامة التطلع المستهدف تجعل من حيثيات الشروع بالتطوير والتحسين المستمر حالة إنسانية قائمة (حمود،2002م).

مفهوم إدارة الجودة الشاملة:

يعد مفهوم إدارة الجودة الشاملة من أكثر المفاهيم إستحواذا على إهتمام الإختصاصيين والباحثين والإداريين والأكاديميين الذين يعنون بشكل خاص في تطوير وتحسين الأداء الإنتاجاي والخدمي في مختلف المنظمات. وتعزى النجاحات الكبيرة في الصناعات اليابانية إلى تطبيق إدارة الجودة الشاملة التي تعرف أحياناً الجودة على مستوى الشركة ككل. وقدعرف ابن منظور في معجمه لسان العرب كلمة الجودة بأن أصلها " جود " والجيد نقيض الرديء، وجاد الشيء جوده، وجوده أي صار جيدًا، وأحدث الشيء فجاد والتجويد مثله وقد جاد جوده وأجاد أي أتى بالجيد من القول والفعل وظهرت تعريفات عديدة لإدارة الجودة الشاملة، فقد عرفها معهد الإدارة الفيدرالي على ألقدرة علي تأدية العمل الصحيح على نحو صحيح من الوهلة الأولى لتحقيق الجودة المرجوة بشكل أفضل وفعالية أكبر في أقصر وقت. إستخدم مصطلح إدارة الجودة الشاملة Total Quality Management لأول مرة عام 1985 من قبل الطيران في البحرية الأمريكية يصف الطريق لتحسين الجودة بالأسلوب الياباني للإدارة ، وهي طريقة لتحقيق نجاحات مستمرة وصغيرة ومتواصلة على المدى البعيد من خلال تحقيق رضا الزبون .

تعرّف منظمة التقييس العالمية إدارة الجودة الشاملة بأنه عقيدة أو عرف متأصل شامل في أسلوب القيادة والتشغيل لمنظمة ما ، بهدف التحسين المستمر في الأداء على المدى الطويل من خلال التركيز على متطلبات وتوقعات الزبائن مع عدم إغفال متطلبات المساهمين (Stockholders) وجميع أصحاب المصالح والآخرين.

أهمية إدارة الجودة الشاملة :

للجودة الشاملة العديد من الفوائد والأهمية على الصعيد الذهني والعقلي للقوى البشرية في مختلف ميادين التشغيل الإنتاجي والخدمي، وذلك باعتماد صور التشغيل الجماعي والمشاركة التعاونية للمعطيات البشرية والمادية في حقول العملية الإنتاجية والخدمية، إذ أنها تتطلب عمل الأشياء بطريقة صحيحة وتطوير الأداء بشكل عام، والإقلال من الجهد والوقت المهدرين.(الدرادكة، والشبلي،2002م) . كما يمكن القول أن إدارة الجودة الشاملة هي النظام الذي يمكن من خلاله تحقيق التحسين المستمر لكل أنشطة إضافة القيمة (أنشطة إضافة القيمة هي التي تتضمنها سلسلة القيمة وتتضمن الأنشطة الأساسية والأنشطة الداعمة) التي تمارسها المنظمة ، ويحدد الزبون ما إذا

كانت هناك قيمة مضافة فعلاً إعتماداً على رضاه الشخصي . وينبغي على إدارة الشركة هنا أن تخطط لإجراء مراجعات دورية للجودة ، ويقصد بهذا إجراء مراجعات دورية شاملة طبقاً لخطة محددة لتحديد ما إذا كانت أنشطة الجودة ونتائجها وتتوافق مع سياسة وأهداف الجودة وأنه قد تم تحقيقها كاملة (قدار ، 96 : 1998) . ويمكن تناول مفهوم إدارة الجودة الشاملة على وفق العناصر التي تتألف منها وهي :

1- **الإدارة :** يقصد بها التركيز المباشر على تطبيق العاملين للأنشطة بما يمكنهم من توفير تحقيق المطلوبة للزبون ، ويسلعد المدراء على تفهم العمليات التي يقومون بها وكيفية تحقيق التفاعل مع الآخرين من أجل تحقيق النجاح التام، فينبغي أن تحسن تلك العمليات عن طريق أدوات وتقنيات إدارة الجودة الشاملة بما يمكنها من تقديم السلع والخدمات الملبية لحاجات الزبون ورغباته .

2- **الجودة :** تحديد رضا الزبون ومستوى الإشباع الذي تحققه السلعة أو الخدمة مقابل مقياس متطلباته الخاصة والعامة والتي تمثل محرك المنظمة في إحراز الميزة التنافسية .

3- **الشاملة :** تشمل جميع الأفراد والأقسام في المنظمة ، مما يتطلب تحقيق التكيف للتحسين المستمر للعمليات بما يضمن تحقيق التسليم الجيد للقيمة إلى الزبون .

أما Slack (Slack . et.al, 1998 : 761) فقد تناول مفهوم T Q M بإعتبارها فلسفة إدارية للأعمال توضع كيفية الدخول ، فهي طريقة للتفكير وإدارة العمليات تشمل التركيز على الآتي:

1- تغطية (مشاركة) جميع أجزاء المنظمة .
2- التعرف على جميع التكاليف (الكلف) المرتبطة بالجودة وخاصة تكاليف الفشل .
3- الحصول على الأشياء الصحيحة من المرة الألى .
4- تطوير الأنظمة والإجراءات التي تدعم التحسين .
5- تطوير عملية مستمرة للتحسين .

مما تقدم يمكن القول أن إدارة الجودة الشاملة : فلسفة خطوط عريضة ومبادئ تدل وترشد المنظمة لتحقيق وتحسين مستمر، بحيث تعد مهمة أساسية لكل الأفراد العاملين في المنظمة ، بغية خلق قيمة مضافة لتحقيق رضا زبائنها الداخليين والخارجيين من خلال تقديم ما يتوقعونه أو ما يفوق توقعاتهم من هنا تتضح أهمية " إدارة الجودة الشاملة " من حيث أن تبنيها يؤدي إلى تحقيق الآتي (الشبراوي ، 7 – 8 : 1995) :

1- التركيز على حاجات الزبائن والأسواق بما يمكنها من تلبية متطلبات الزبائن .
2- تحقيق الأداء العالي للجودة في جميع المواقع الوظيفية وعدم إقتصادها على السلع والخدمات .

3- القيام بسلسلة من الإجراءات الضرورية لإنجاز جودة الأداء .

4- الفحص المستمر لجميع العمليات وإستبعاد العمليات الثانوية في إنتاج السلع وتقديم الخدمات .

5- التحقق من حاجة المشاريع للتحسين وتطوير مقاييس الأداء .

6- تطوير مدخل الفريق لحل المشاكل وتحسين العمليات .

7- الفهم الكامل والتفصيلي للمنافسين والتطوير الفعال للإستراتيجية التنافسية لتطوير عمل المنظمة .

8- تطوير إجراءات الإتصال لإنجاز العمل بصورة جيدة ومتميزة .

9- المراجعة المستمرة لسير العمليات لتطوير إستراتيجية التحسين المستمر إلى الأبد .

لذا فأن أهمية إدارة الجودة الشاملة تتأتى من كونها منهج شامل للتغيير أبعد من كونه نظاماً يتبع أساليب مدونة بشكل إجراءات وقرارات وأن الإلتزام من قبل أيع منظمة يعني قابليته على تغيير سلوكيات أفرادها تجاه مفهوم الجودة ، ومن ثم تطبيقه يعني أن المنظمة باتت تنظر إلى أنشطتها ككل متكامل بحيث تؤلف الجودة المحصلة النهائية لمجهود وتعاون الزبائن الداخليين والخارجيين . كما أن أهميته لا تنعكس على تحسين العلامات المتبادلة بين المجهزين والمنتجين فحسب ، وإنما على تحسين الروح المعنوية بين العاملين وتنمية روح الفريق والإحساس بالفخر والإعتزاز ، حينما تتحسن سمعة المنظمة .

أسس الجودة الشاملة:

يتطلب تفعيل فلسفة الجودة الشاملة كما حدده (Tourtm) داخل منظمة ما سواء كانت سلعية أو خدمية توافر عدة أسس ومبادئ تتناسب وتتكامل فيما بينها لتحقيق أهداف المنظمة المباشرة منها وغير المباشر منها، وذلك على المدى القريب والبعيد، والتي تتمثل في النهوض بمستوي الأداء داخل المنظمة (المديرون والعاملون و خارجها الجمهور المتعامل معها) هذه الأسس هي(Tourtm,1998):

1. التخطيط السليم:- تعتمد الجودة الشاملة في المقام الأول تفكر إداري حديث على التخطيط السليم الذي يحقق الأهداف المرجوة المنظمة،إلي السبب في وجودها في إطار إمكاناتها المتاحة البشرية والمادية من خلال برنامج زمن يتميز بالمرونة لإجراءات تحسين جودة الأداء ويراعي الارتقاء بقدرة العاملين على استيعاب مفاهيم الجودة وإجراءات التغيير.
2. دعم وتأييد الإدارة العليا لبرنامج الجودة الشاملة: من أهم العوامل التي تساعد على التطبيق الناجح للجودة الشاملة هو دعم تأييد الإدارة العليا لها، الذي يتبع من اقتناعها إيمانها بضرورة التطوير والتحسين المستمر وتعبر عن ذلك بالإعلان عن رغبتها في تطبيق الجودة الشاملة أمام جميع المستويات الإدارية والعاملين بها

واتخاذ الخطط والبرامج التي تكفل تنفيذ ذلك، وتوفير كافة الإمكانات البشرية والمادية اللازمة لعملية التطبيق، وتحديد السلطات والمسؤوليات وإيجاد الخطوط الفاصلة بينها.

3. اختيار القيادة المناسبة لأعمال الجودة الشاملة: أن القيادة الملائمة لأعمال الجودة الشاملة داخل المنظمة وخارجها هي القيادة الخلاقة والقادرة على العمل بروح الفريق والتي تعمل من أجل توفير ودعم مناخ بسود فيه العمل الجماعي المنسق، وتولي اهتماما متوازنا بالعنصر البشرية والجانب الهيكلي في التنظيم وتحرص على غرض القيم الايجابية في العلاقات وتغطية مصلحة الفرد والمنظمة.
4. انتقاء العنصر البشري والارتقاء بأدائه: يشكل العنصر البشري مطلبا هاماً نحو تطبيق الجودة الشاملة داخل المنظمة، الأمر الذي يستوجب أن يكون محل عناية واهتمام في جميع النواحي الخاصة به ابتداء من وضع نظام الاختيار والتعيين وشغل الوظائف وتقيم الأداء وبرامج التعليم والتدريب المستمر لكافة المستويات وفقاً لنوعية المهارات والتعارف السلوكية اللازمة لكل مستوى، فضلاً عن تهيئة العنصر البشري بالمنظمة على مختلف مستوياته نفسيا لفهم وقبول مفاهيم وممارسات الجودة الشاملة ومردودها الايجابي على العنصر البشري والمنظمة تلك.
5. شمولية وأداء الجودة معاَ: لما كانت الجودة الشاملة لا تحقق بمجهود وإمكانات فرد واحدا ومجموعة محدودة من الأفراد وأنها لا تقتصر على عملية أو مرحلة محددة من مراحل إنتاج وتقديم السلعة أو الخدمة كان من الضروري أن تتضافر جهود العاملين في المنظمة كل في نطاق اختصاصه لتحقيق الجودة المنشودة في كافة مراحل أنتاج وتقديم ما تنتجه المنظمة وفي كافة فروعها.
6. اتخاذ القرارات بناء على الحقائق:

تتبع المنظمات التي تعتمد على منهج الجودة الشاملة على تطبيق هيكل لحل المشاكل بغرض التحسين ويعتمد منهج الجودة الشاملة على جميع الأفراد المشاركين في العملية بما فيهم المديرون التنفيذيون بالإدارة والقوى العاملة والعملاء وأنهم يستطيعون المشاركة في التوصل إلي حلول ثنائية مفيدة وهذا يعني فهم العملية التي تؤديها والعملية التي يؤديها من حولك،وفهم السبب في مشاكلك وجميع المعلومات والبيانات التي ستبني عليها قراراتك لتحسين تلك العملية وتعتمد الجودة الشاملة إلي حد بعيد على بناء فريق ممتاز وعلى الاتصال الفعال الذي يمكن من اتخاذ قرارات التحسين بناء على معلومات وبيانات مستمدة من حقائق ثابتة.

معايير الجودة الشاملة

أسفر الإهتمام المعاصر بموضوع الجودة عن نشاة إهتمام دولي عالمي أفرز معايير دولية لها مكانتها و أهميتها ومنها: –

المعيار الصناعي الياباني :

طور اليابانييون في عام 1981 مواصفة لإدارة الجودة الشاملة عرفت باسم المعيار الصناعي و قد أوضح المعيار أن السيطرة الفاعلة على الجودة تتطلب تعاون كافة العاملين في المنظمة ، و هم الإدارة العليا ، و المديرون ، و المشرفون ، و العمال في كافة محلات و أنشطة المنظمة مثل : بحوث السوق و البحوث و التطوير ، و التخطيط لتصميم المنتج ، و التجهيز للإنتاج و الشراء و الصنع و الفحص ، و المبيعات ، و خدمة ما بعد البيع ، و كذلك السيطرة المالية ، و إدارة الموارد البشرية ، و التدريب و التعليم .

معيار الإيزو 9000 الأوربي :

طورت الجماعة الأوربية معيار للجودة ، هو إيزو 9000 و ركز هذا المعيار على إلزام منظمات الأعمال العاملة في نطاق دول الجامعة الأوربية باتباع اجراءات ضمن إدارة منهجية للجودة ، و قد تضمن المعيار ثلاثة عناصر رئيسية هي :

أ/– توفير دليل للسيطرة على الجودة يستوفي القواعد الإرشادية للإيزو .

ب/– توثيق إجراءات الجودة .

ج/– وجود تعليمات مكتوبة للعمل .

و يتعين أن يقوم مراجعون – كطرف ثالث – بمراجعة مدى توافق نظام الجودة مع مواصفة الإيزو .

و هناك عوامل عديدة تجعل من الإيزو 9000 موضوعا للإهتمام المكثف على المستوى العالمي ، و تتضمن هذه العوامل مايلي :

أ/– القبول العالمي لمواصفات الإيزو كنظام لمواصفات الجودة .

ب/– إتجاه الإتحاد الأوربي منذ 1993 إلى تطبيق مواصفات و معايير جودة على المنتجات المصنعة بالدول الأعظاء أو المصدرة إليها ، و من ثم يتزايد الإهتمام بنظام جودة الإيزو و الذي يساعد على تهيئة إو إفراز منتجات جيدة تتوافق و هذه المواصفات .

ج/– إحتياج الأسواق الذي يتوقع تزايده لأن تستوفي المنظمات المتعاملة متطلبات التوافق مع الإيزو 9000 .

المنظور التاريخي لادارة الجودة :

المرحلة الأولى: ما قبل الثورة الصناعية:

في هذه المرحة لم يكن المصنع موجود بمعنى الكلمة إنما وجود ورشات ، فالنسبة لعملية الرقابة على الجودة فقد كانت تتم من قبل العامل نفسه و منفردا، مع تدقيق نهائي من قبل صاحب الورشة.

المرحة الثانية: بعد الثورة الصناعية.

في هذه المرحلة لم تعد الرقابة على الجودة تتم من قبل العامل نفسه، بل من قبل المشرف المباشر، الذي كانت عليه مسؤولية التحقق من الجودة.

المرحلة الثالثة: الإدارة العلمية.

في هذه المرحلة ظهر مفهوم فحص الجودة الذي سحب بموجبه مسؤولية فحص جودة المنتج من المشرف المباشر، وأسندت إلى مفتشين مختصين بالعمل الرقابي على الجودة.

المرحلة الرابعة: الرقابة الإحصائية على الجودة:

ظهرت الرقابة الإحصائية على الجودة مع ظهور أسلوب الإنتاج الكبير عام 1931 الذي صاحبه آنذاك مفهوم تنميط و توحيد الإنتاج كوسيلة للإقلال من أخطاء تصنيع السلعة ، فقد صمم كل من هار ولد دودج و هاري رومينيغ أسلوبا إحصائيا لفحص عينات من الإنتاج بدلا من فحصه كله.

المرحلة الخامسة: تأكيد الجودة.

بدأ التفكير بمفهوم تأكيد الجودة عام 1956 ثم طور بعد ذلك ليأخذ أبعاده كأسلوب فعال في مجال الرقابة على الجودة على فلسفة مفادها ما يلي:

إن الوصول إلى إلى مستوى عالي من الجودة و تحقيق إنتاج بدون أخطاء ، يتطلب رقابة شاملة على كافة العمليات و ذلك من مرحلة تصميم المنتج حتى مرحلة وصوله للسوق ليد المستهلك وهذا يعني وجود جهود مشتركة من قبل جميع الإدارات المعنية بتنفيذ هذه المراحل .

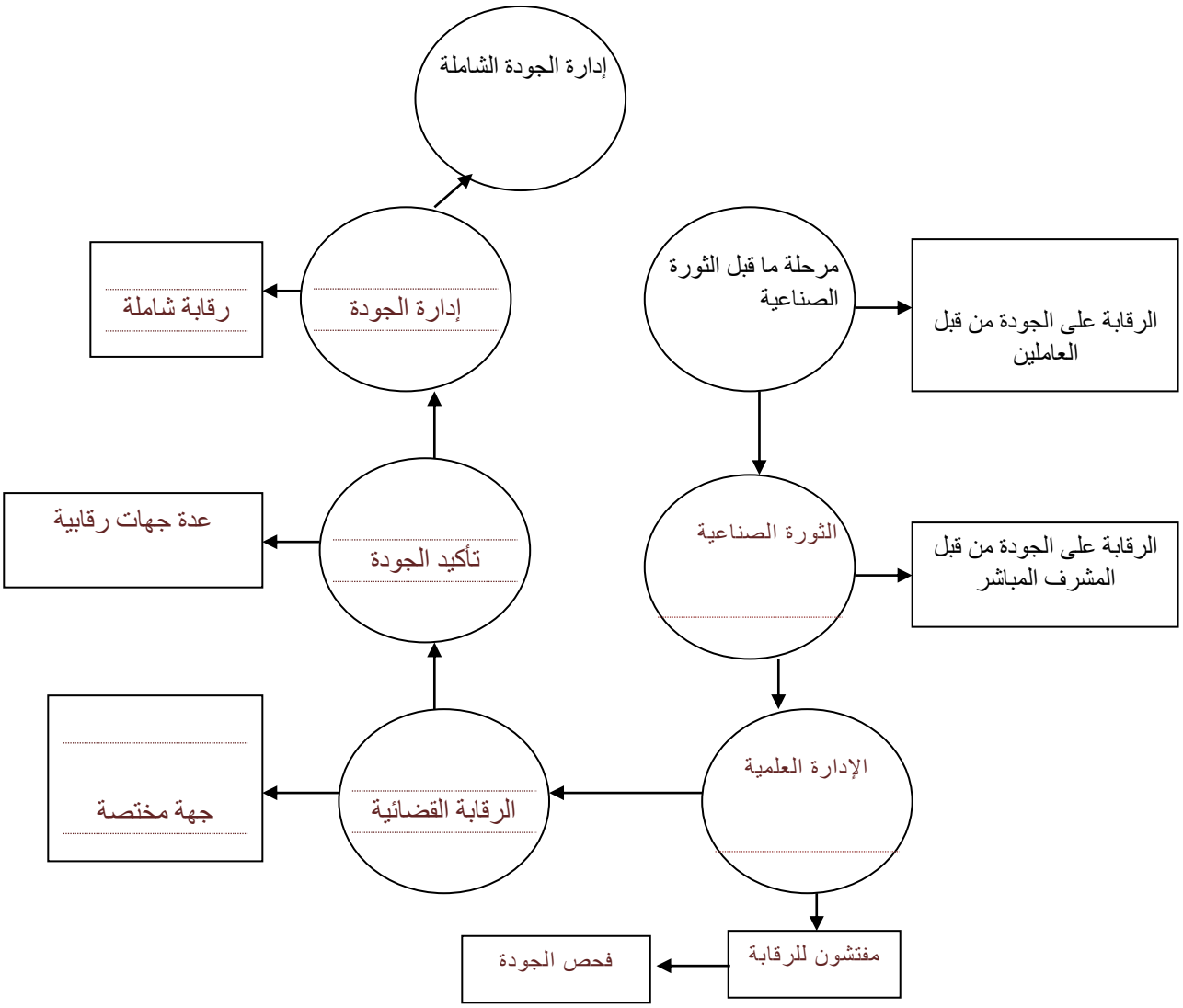
المرحلة السادسة : إدارة الجودة الإستراتيجية

ظهر هذا المفهوم عن الجودة ما بين عامي 1970 و 1980 و كان ذلك بسبب دخول التجارة العالمية في حالة منافسة بين الشركات اليابانية التي غزت أسواق العالم بمنتجاتها ذات الجودة المتميزة و الأسعار المعقولة و لعل شركة إ.ب.م الأمريكية هي أولى الشركات الأمريكية التي تبنت إدارة الجودة الإستراتيجية.

المرحلة السابعة : إدارة الجودة الشاملة

ظهر هذا المفهوم عن الجودة في الثمانينات و مازال مستمر حتى يومنا هذا و سبب ظهوره هو تزايد شدة المنافسة العالمية و إكتساح الصناعة اليابانية للأسواق و خاصة البلدان النامية ، و خسارة الشركات الأوربية و الأمريكية لحصص كبيرو من الأسواق .و الشكل رقم 1 يبين هذه المراحل :

شكل(2) مراحل إدارة الجودة الشاملة



المصدر : عمر وصفي عقيلي ، المنهجية المتكاملة لإدارة الجودة الشاملة ص21

اهم رواد الجودة:

لم تظهر الجودة الشاملة في مبادئها إلا نتيجة لإسهامات مجموعة من العلماء الذين قدموا نماذجاً جاءت متنوعة حصيلة الخبرة في مجال تطبيق الجودة ولعل من أبرز هؤلاء العلماء الذين أرسوا قواعد مفاهيم الجودة الشاملة ما يأتي:

1/ جوزيف جوران Joseph Juran:

يعد المعلم الأول للجودة في العالم، الذي أسهم بمنشوراته في تنمية نظريات الجودة وتطويرها، شغل مناصب عديدة، ألف كتباً في الجودة الشاملة نالت الاهتمام الكبير في العالم، وأول كتاب نشر له عن ضبط الجودة في العام 1951. وقدم مجموعة من المحاضرات في الجودة الشاملة طوال ثلاثة عقود في 40 دولة، وأسس مؤسسته في الثمانينات.

إن الجودة الشاملة عند جوارن تتمركز حول عشر مراحل هي:

1. خلف إدراك لتحسين الجودة.
2. وضع المرامي والتحسينات المستمرة.
3. بناء التنظيم لتحقيق المرامي.
4. تدريب المجتمع.
5. حل المشكلات بشكل علمي بعد معرفتها بشكل دقيق، وتحديد أوليات المعالجة.
6. مراقبة التنفيذ، وتقديم التقارير عن تقدم العمل.
7. تشخيص التميز.
8. إبلاغ النتائج.
9. الاحتفاظ بسجل النجاح المتحقق.
10. دمج التحسينات السنوية والنظم والعمليات للمؤسسة.

وأوجز جوران هذه المراحل بثلاثيته المعروفة، وفي عام 1966 تنبأ جوران بأن اليابان ستصل إلى مراكز القيادة في مجال الجودة.

2/ فيليب كروسبي Philip Grosby:

هو أحد عمالقة الجودة الشاملة في الولايات المتحدة الأمريكية، شغل منصب نائب رئيس مؤسسة ITT لشؤون النوعية لمدة (14) عاماً، وقد بدأ عمله بوظيفة فاحص للإنتاج في الخطوط الإنتاجية ثم تطور إلى المراكز الوظيفية حتى بلغ ذلك الموقع، واجتمعت لديه معارف كثيرة في مجال الجودة بعد خبرة (25) عاماً أصدر مجموعة من الكتب في مجال الجودة الشاملة، وتتركز أفكاره في برنامجه الذي تضمن أربعة عشر نقطة هي:

1. إيمان، وقناعة الإدارة العليا بأهمية الجودة والالتزام بها.

2. تشكيل فرق عمل ممثلة لأقسام المؤسسة كافة.
3. ضرورة قياس الجودة وعرض خرائط مرئية من أجل خلق برنامج تحسين الجودة.
4. توفير مقياس لأداء الإدارة من طريق تحديد كلف الجودة وتحسين النوعية.
5. كلف الجودة السيئة لابد أن يستوعبها جميع العاملين في المؤسسة من دون استثناء.
6. تهيئة بيئة مناسبة لتشخيص المشاكل وتحليلها.
7. فهم منتسبي المؤسسة ضرورة تحقيق الإنتاج الخالي من العيوب.
8. ضرورة تدريب مستويات الإدارة كافة لإدراك أهمية تحسين الجودة.
9. تغذية الإدارة لثقافة يوم الإنتاج الخالي من العيوب في المؤسسة.
10. وضع مرامي لكل فرد لقياسها طوال مدة تتراوح بين 90-30 يوماً لخلق موقف موحد للأفراد لتحقيق المرامي المناطق بكل منهم.
11. تشخيص المشاكل والاقتراحات لإزالة تلك المشاكل وبأسرع وقت ممكن.
12. تشجيع مشاركة كل فرد في برنامج الجودة من طريق نظام التحفيز للعاملين.
13. انتظام اجتماعات القيادة الإدارية لتهيئة أفكار جديدة لمزيد من التحسينات للجودة.
14. استمرارية إعادة عملية تحسين الجودة.

وأكد كروسبي أن تكون جهود جميع القيادات الإدارية في المستويات كافة متظافرة من أجل تحقيق الجودة العالية، وذلك من طريق ترجمتها لما تريد تحقيقه مستقبلاً بلغة الجودة ودور كل من منتسبي المؤسسة في تحقيق المرامي المنشودة.

3/ كوروا اشيكاواKaoru Ishikawa

مهندس ياباني وأحد المساهمين في تطوير مفاهيم الجودة الشاملة، ويطلق عليه (أبو حلقات الجودة)، وكان يرى أن اليابان كان يجري فيها التأكيد الكبير على السيطرة الإحصائية على

الجودة، لذلك فقد كره العاملون هذه الفكرة لما كان يستعمل فيها من وسائل معقدة وصعبة دون توجيه العمال لاستعمال الأساليب البسيطة وقد حدد أفكاره الأساسية بما يأتي:

1. إن المسئولية عن جودة المنتج تقع على كل القيادات الإدارية المسؤولة عن الجودة.
2. اقتراح أداة (تحليل عظمة السمكة) التي تستعمل تتبع شكاوي الزبائن (المستفيدين) عن الجودة وتحديد مصادر الخطأ.

وقد استعملت هذه الأداء بشكل واسع كوسيلة تعليمية في ورش الجودة وكبداية لمناقشة أسباب مشكلات الجودة من القيادات الإدارية، وساعدت على توضيح مدى تأثير المشكلات المختلفة في بعضها مع بعض، وساعدت الموظفين على فهم العلاقات التي لابد من مراقبتها لتحسين الجودة وقد نادى اشيكاوا بإشراك العاملين في حل المشكلات من طريق حلقات الجودة التي هي عبارة عن مجموعة من صغيرة من العاملين تتراوح أعدادهم بين (6-12) فرداً يتقابلون دورياً، وبصورة غير رسمية لحل مشاكل المؤسسة التي تخص الجودة.

إن حلقات الجودة تمثل إحدى أدوات الوصول إلى إدارة الجودة الشاملة، وأكد ايشيكاوا أهمية التدريب في زيادة معارف العاملين وتحسين مهاراتهم وتغيير اتجاهاتهم.

4-أرماند فيغنباوم Armand Feigenbaum :

يعد فيغنباوم أول من قدم مفهوم رقابة الجودة الشاملة (TQC) في كتابه الخاص بالرقابة على الجودة ، الطبعة الأولى (1950) وهو طالب دكتوراه في معهد Massachusetts للتكنولوجيا، وقد أوضح أن الوصول إلى هذه المرحلة كان إنتاج نصف قرن من التطوير وعبر المرور بخمس مراحل أخذت كل منها (20) سنة من بدايتها ولحين تحققها وإدراكها وهي

ما قبل القرن العشرين وكانت الجودة مسؤولية الحرفي عند الصنع .

من 1918 – 1900 مرحلة مسؤولية رئيس العمال عن الجودة .

من 1937 – 1919 مرحلة الرقابة على الجودة بالفحص .

1960 – 1938 مرحلة على الجودة إحصائياً .

من 1961 بدأت الرقابة على الجودة الشاملة .

وأوضح أن إدارة الجودة الشاملة فعالة لتحقيق التكامل بين جهود كافة الأطراف والمجموعات داخل المنظمة، والتي تتولى تطوير الجودة والمحافظة عليها وتحسينها بالشكل الذي يمكن من القيام بالإنتاج وتقديم الخدمة باكثر الأساليب إقتصادية مع تحقيق الرضا الكامل للزبون.

5- أدوارد ديمنغ Edwards Deming

يعد ديمنغ بمثابة الأب للرقابة على الجودة إذ قاد ثورة الرقابة الإحصائية للجودة عام (1947) بالإعتماد على أفكار Shewart (أول من طور مخططات الرقابة وإستخدام الأساليب الإحصائية في ضبط الجودة أثناء الحرب العالمية الثانية).

ومن خلال تطبيق هذا المدخل في جميع المستويات نجحت العديد من الشركات اليابانية في إستخدام الأساليب الإحصائية في الرقابة على أعمالها .

تتركز فلسفة Deming الأساسية على أن الجودة الإنتاجية تزداد عندم ينخفض تقلب العملية (عدم القدرة على التنبؤبالعملية)

طور Deming أربعة عشر مبدأ تتعلق بتحسين الجودة والتي تتطلب طرائق السيطرة الإحصائية والمشاركة والتعليم والتحسين الهادف وهي :

1- تحديد الهدف من تحسين المنتج : ويتضمن إيجاد القناعة بتحسين جودة السلع والخدمات المزمع تقديمها .

2- التكيف مع الفلسفة الجديدة : وتعني تبني فلسفة جديدة تقوم على ضوء إعتبارات المنظمة ، تحقق أهدافها من خلال تجاوز الإخفاقات المقترنة بالهدر والضياع في المواد الأولية وإنخفاض كفاءة العاملين .

3- تقليل الإعتماد على الفحص والإستعاضة عنه بنظام الرقابة الشامل كطريقة أساسية لتحسين الجودة .

4- إستخدام الأساليب الإحصائية في الرقابة والتخلص من الإخفاقات في الأداء الإنتاجي بدلاً من الإعتماد على التفتيش النهائي .

5- التوقف عن النظر إلى المشروع من خلال السعر : وتعني عدم إعتماد الأسعار كمؤشر أساسي للشراء بل إعتماد المجهزين الذين يعتمدون الجودة العالية في بيع منتجاتهم .

6- التحسين المستمر لعملية إنتاج السلع والخدمات : وتعني متابعة المشاكل التي ترافق الأداء وتجاوزها وتحسين الأداء املتعلق بالأنشطة التشغيلية بشكل مستمر والإهتمام بإستخدام الأساليب الإحصائية .

7- إيجاد التكامل بين الأساليب الحديثة والتدريب، وتعني إعتماد الطرق الحديثة في التدريب والتعليم في العمل مع تبني قيادة بديلة.

8- تحقيق التناسق بين الأشراف والإدارة : وتعني تحسين العمليات الإشرافية وتمكين المشرفين من العمل بشكل مباشر مع العاملين في الخطوط والشعب الإنتاجية وتحسين أدائهم وفق التوجيهات المختلفة وتعميق توجيهات المشرفين نحو تحسين الجودة .

9- أبعاد الخوف : وتتضمن إزالة الخوف من العاملين وجعل أنشطتهم تتوجه دائماً نحو معرفة المشاكل في الأداء وإبلاغ الإدارة المسؤولة عن ذلك بشكل مستمر ودون تردد أو خوف .

10- إزالة الحواجز الموجودة بين الإدارات : وتعكس كسر الحدود الموضوعية بين الأقسام المختلفة وجعلهم يعملون سوية وبروح متفاعلة كفريق واحد نحو إنجاز الجودة الملائمة والإنتاجية العالية .

11- تقليل الشارات : تفادي إستخدام الصيغ والأساليب غير القادرة على تجقيق الأهداف الأساسية لتحسين الإنتاج .

12- إعتماد فرق العمل : تقليل الإجراءات التي تتطلب تحقيق نتيجة محددة من كل موظف على حده والتركيز بدلاً من ذلك على تكوين الفرق داخل منظمة الأعمال .

13- إزالة العوائق في الإتصالات : وتتضمن إزالة الحواجز بين الإدارة العليا والعاملين .

14- إقامة البرامج التطويرية : وتعني إحلال برامج التعليم والتطوير المستمرين في الأداء وإعتماد سياسات تطويرية جديدة، لكي تحل السياسات القديمة ثم تنحية الطرق القديمة وإعتماد الأساليب الجديدة بإستمرار.

6_ جنيجي تاكوجي Genichi Taguchi :

مهندس ياباني أكد على قياس الخسارة التي يتحملها المجتمع نتيجة التغيير في المنتجات والإنحراف عن المعايير الموضة ، وأدخل تصميم التجارب الإحصائية كوسيلة للسيطرة على جودة المنتوج منذ البداية . وتتضمن دالة خسارة دالة الجودة ") " Q L E " Quality loss Function) . مثل تكاليف الضمان وشكاوي الزبون ، وخسارة إستحسان الزبون للمنتوج أو الخدمة ، فضلاً عن كونه شجع على إجتماعات الفريق التفاعلية بين العاملين والمدراء بغية تطوير تصميم المنتوج .

7/ مالكولم بالدريجMalcolm Balridge :

أحد رواد الجودة الشاملة في الولايات المتحدة الأمريكية، وتقديراً لجهوده في تحسين كفاية وفعالية وزارة التجارة سميت جائزة باسمه. أقرت الجائزة بشكل قانوني في عهد الرئيس الأمريكي رونالد ريجان في العام 1987 ويشرف عليها المعهد الوطني للمعايير والتكنولوجيا الأمريكية، وأن مجموعة من الشركات البريطانية استعملت معايير بالدريج كإطار لقياس وتقييم جهودها المبذولة في تطبيق وتحقيق الجودة الشاملة فيها، وتشمل جائزة بالدريج إطاراً عاماً يوضح مفهوم الجودة الشاملة ومرماها ومتطلبات تحقيقها بشكل يمكن للمؤسسات والشركات أن تتبناه وتطبقه لديها، إن هدف جائزة مالكولم بالدريج هو تحقيق ما يأتي:

- إيجاد منافسة شريفة بين المؤسسات في مجال تحقيق الجودة وخدمة المجتمع.
- تحديد سياسات المؤسسات من أجل تطبيق منهج الجودة الشاملة وتحسينها.
- تحديد سبل تحقيق الجودة.
- وضع أسس إرشادية لتقييم الذاتي في مجال تحقيق الجودة وتحسينها.
- الدعاية للمؤسسات التي تفوز في المنافسة، والحصول على الجائزة تتألف جائزة مالكوم بالدريج من سبعة معايير رئيسية هي:

أولاً: القيادة الإدارية: Leadership managerial.

ثانياً: التخطيط الاستراتيجي strategic planning

ثالثاً: نظام جمع المعلومات وتحليلها System of Information Collection and Analysis .

رابعاً: إدارة الموارد البشرية: Human Resources Development

خامساً: تصميم العمليات: Operation Design

سادساً: قياس الجودة وتقويمها Quality Management & Evaluation

سابعاً: التركيز على المستفيد ورضاه.

المبحث الثاني

الجودة الشاملة في التعليم

أولاً العلاقة بين االجودة الشاملة والاعتماد:

تعد إدارة الجودة الشاملة (Total Quality Management) من المفاهيم الإدارية الحديثة التي ظهرت نتيجة للمنافسة العالمية الشديدة بين مؤسسات الإنتاج اليابانية والأمريكية والأوروبية .ونظرا للنجاح الكبير الذي حققه هذا النهج الإداري بدأ الاهتمام باستخدامه في مختلف المجالات وأوجد مبررا قويا وميلا شديدا لتطبيقه بالمؤسسات التعليمية على المستوي العالمي في العديد من الدول، وأصبح تقويم التعليم العالي جزءًا لا يتجزأ من العملية التعليمية، كما أصبح شرطًا أساسيًا تشترطه جميع هيئات الاعتماد الأكاديمي العالمية.

كما يعد ضبط الجودة متطلباً قبلياً وشرطاً لإجراءات الحصول على الاعتماد الأكاديمي وتستهدف إجراءات ضبط الجودة إثبات أن المؤسسات قادرة على تلبية المعايير ومن ثم مؤهلة لاتخاذ إجراءات الاعتماد الأكاديمي. إن مفهوم الجودة فى التعليم يختلف عنه في المجالات الأخري، و يرجع ذلك للإختلافات الأساسية بين التعليم و عملياته و منتجاته من جهة، وهذه المجالات وعملياتها ومنتجاتها من جهة أخرى، إذ أن التعليم يرتبط بالجانب الفكري والروحي عند الإنسان أكثر من ارتباطه بالجانب المادي. و لأن الأسس التي تتحكم بالقياسات والمواصفات في التعليم تختلف كثيراً عن تلك المستخدمة في المجالات الأخري. لذا نجد أن الجودة في التعليم تعرف بأنها: ممارسة رقابية مُجدية (فاعلة) على العوامل الرئيسة التي تؤثر في نوعية التعليم وتكاليفه.

مفهوم إدارة الجودة الشاملة في التعليم:

يقصد بالجودة الشاملة في التعليم" أداء العمل بأسلوب صحيح متقن وفق مجموعة من المعايير التربوية الضرورية لرفع مستوى جودة المنتج التعليمي بأقل جهد وكلفة محققا الأهداف التربوية ، وأهداف المجتمع وسد حاجة سوق العمل من الكوادر المؤهلة علميا(زياد،2009م).

كما يمكن تعريف مفهوم الجودة على أنه مجموعة من الشروط والمواصفات التي يجب أن تتوافر لتلبية حاجات المستفيدين وإعداد مخرجات تتصف بالكفاءة لتلبية متطلبات المجتمع(البربري،1428هـ:7).

كما يشير مفهوم الجودة الشاملة في التعليم على معنيان مترابطان: أحدهما واقعي والآخر حسي. والجودة بمعناها الواقعي تعني التزام المؤسسة التعليمية بانجاز مؤشرات ومعايير حقيقة متعارف عليها مثل: معدلات الترفيع ومعدلات الكفاءة الداخلية الكمية، ومعدلات تكلفة التعليم. أما المعنى الحسي للجودة فيتركز على مشاعر وأحاسيس متلقي الخدمة التعليمية كالطلاب ويعبر عن مدى رضا المستفيد من التعليم بمستوى كفاءة وفعالية الخدمة التعليمية. فعندما يشعر المستفيد أن ما يقدم له من خدمات يناسب توقعاته ويلبي احتياجاته الذاتية، يمكن القول بأن المؤسسة التعليمية قد نجحت في تقديم الخدمة التعليمية بمستوى جودة يناسب التوقعات والمشاعر الحسية لذلك المستفيد، وأن جودة خدماتها قد ارتفعت إلى مستوى توقعاته(الخطيب،2007م:7).

وهذا يتطلب من مديري التعليم والمشرفين التربويين ومديري المدارس التأكد من توافق مواصفات الخدمة التعليمية مع توقعات المستفيد المتلقي لها. وفي حالة وجود فجوة بين المواصفات والتوقعات يجب تحديد أبعاد هذه الفجوة وأسبابها والعمل على تجاوزها باتخاذ كافة الإجراء التصحيحية المناسبة. فالجودة في الاقتصاد المعاصر "لا تعني إنتاج سلعة أو خدمة أفضل من نظيرتها المتاحة، وإنما تعني رضا المستفيدين عن السلعة أو الخدمة" (مور، ومور، 1991، ص20).

وانطلاقا من هذه التعريفات فإن الجودة الشاملة تضم مجموعة من المضامين أهمها(الدراكة، والشبلي،2002م:20) :

1- اعتماد أسلوب العمل الجماعي التعاوني، ومقدار ما يمتلكه العنصر البشري في المؤسسة من قدرات ومواهب وخبرات.

2- الحرص علي استمرار التحسين والتطوير لتحسين الجودة.

3- تقليل الأخطاء من منطلق أداء العمل الصحيح من أول مرة، الأمر الذي يؤدي إلي تقليل التكلفة في الحد الأدنى مع الحصول علي رضي المستفيدين من العملية التعليمية.

4- الحرص علي حساب تكلفة الجودة داخل المؤسسة لتشمل كافة الأعمال المتعلقة بالخدمة المقدمة.

5- النهج الشمولي لكافة المجالات في النظام التعليمي كالأهداف والهيكل التنظيمي وأساليب العمل والدافعية والتحفيز والإجراءات .

ويرى الباحث أن الجودة الشاملة تشير إلى التميز في تقديم الخدمات المطلوبة منها بفعالية خالية من الشوائب وبأقل تكلفة، وترقى لمستوى توقعات ورغبات المستفيدين وتحقق رضاهم التام بما يتناسب مع قدراتهم وسماتهم، وذلك من خلال التحسين والتطوير المستمر للجهود المبذولة من قبل العاملين لرفع وتحسين المنتج التعليمي والالتزام بمتطلبات ومعايير الأداء الجيد، فالجودة الشاملة هنا عملية تحسينها تفاعلي ، مخطط له، مقوم باستمرار، ومتابع ، في ظل الاستفادة المثلى من الوقت ، بعيدا عن المهدر أو المفقود ، وبتصور إداري واقعي معتمد على البيانات، والمعلومات، والتحليل الإحصائي، والاتجاهات، والتفكير، والبرامج التدريبية، هي جودة في التصميم ، وجودة في الأداء ، وجودة في المخرج ، تضع أمامها احتياج المستفيدين، وتعمل من منطلق الفعل لا القول في دائرة ظروف

الواقع بعيدا عن مطاردة آمال مفترضة ومن هنا فإنه من الضروري تسخير كافة الإمكانيات المادية والبشرية، ومشاركة جميع الجهات والإدارات والأفراد في العمل كفريق واحد، والعمل في اتجاه واحد وهو تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة في النظام التربوي التعليمي ، وتقويم مدى تحقيق الأهداف، ومراجعة الخطوات التنفيذية التي يتم توظيفها.

أهداف إدارة االجودة الشاملة في التعليم العالي:

لا يمكن للجودة أن تتحقق في التعليم إلا من خلال تأسيس المنهج الفكري السليم الذي تسير عليه هذه العملية التعليمية، والتي تضمن إضافة للعلوم والمعارف التي يتلقاها الطالب، منظومة القيم الخلقية، ونظم العلاقات الإنسانية، ووسائل الاتصال المتطورة وغيرها من الضروريات التي تجعل من حياة الطالب في المؤسسة التعليمية متعة، فضلا عن المادة العلمية التي يتلقاها .ومن الأهداف التي يسعى هذا المنهج إلى تحقيقها نذكر:

1/ تطوير أداء جميع أفراد المؤسسة التعليمية (أساتذة، طلبة، إداريين، عمال) باعتماد أسلوب العمل الجماعي التعاوني، ومقدار ما يمتلكه العنصر البشري في المؤسسة من قدرات ومواهب وخبرات.

2/ ترسيخ مفاهيم الجودة تحت شعارها الدائم" تقليل الأخطاء من منطلق أداء العمل الصحيح من أول مرة وفي كل مرة، الأمر الذي يؤدي إلي تقليل التكلفة في الحد الأدنى مع الحصول علي رضي المستفيدين من العملية التعليمية.

3/ تحقيق نقلة نوعية في عملية التعليم العالي تقوم على أساس التوثيق للبرامج والإجراءات والتفعيل للوائح والتوجيهات والارتقاء بمستويات الطلاب.

4/الاهتمام بمستوى الأداء للأساتذة والطلبة والموظفين في الجامعة من خلال المتابعة الفاعلة وإيجاد الإجراءات التصحيحية اللازمة وتنفيذ برامج التدريب المقننة والمستمرة والتأهيل الجيد.

5/اتخاذ كافة الإجراءات الوقائية لتلافي الأخطاء قبل وقوعها والعمل على تحسين الأداء بصفة مستمرة.

6/ الوقوف على المشاكل ودراستها وتحليلها بالأساليب والطرق العلمية المعروفة واقتراح الحلول المناسبة لها ومتابعة تنفيذها في الجامعات التي تطبق نظام الجودة مع تعزيز الايجابيات والعمل على تلافي السلبيات.

7/ الحرص علي حساب تكلفة الجودة داخل المؤسسة لتشمل كافة الأعمال المتعلقة بالخدمة المقدمة مثل تكاليف الفرص الضائعة ، تكلفة الأخطاء ، عمليات التقويم ، سمعة الجامعة.

8/ النهج الشمولي لكافة لجالات في النظام التعليمي الجامعي كالأهداف والهيكل التنظيمي وأساليب العمل والدافعية والتحفيز والإجراءات.

9/ أن يمنح تطبيق نظام الجودة الشاملة المؤسسة المزيد من الاحترام والتقدير المحلي والاعتراف العالمي.

معايير قياس الجودة الشاملة بمؤسسات التعليم العالي:

من المعايير المستخدمة في قياس الجودة الشاملة وضبطها في التعليم نذكر :

معايير ديمنغ Deming ، ومعايير بلدرج baldridge ومعايير كروسبيcrosby , ومعايير سلسلة الايزو ISO ، واخيرا معايير الاعتماد الأكاديميAccreditation والتي سوف نتعرض لها بالتفصيل في المبحث الثالث من هذا الباب.

وفيما يلي توضيح موجز لكل معيار من تلك المعايير :

معايير الجودة الشاملة عند ديمنغ Edward Deming:

يرتكز نموذج ديمنج للجودة على تحسين مستوى الأداء في المنشأة أو المؤسسة من خلال مبادئه الأربعة عشر المشهورة التي أصبحت أساسًا لمفهوم الجودة الشاملة، وهي على النحو التالي:

-وضع أهداف ثابتة من أجل تحسين إعداد الطالب وتزويده بخبرات تعليمية ممتعة.

-تبني الإدارة التعليمية لفلسفة جديدة تثير التحدي لكي يتعلم الطلاب تحمل المسؤولية.

-عدم الاعتماد على نظام الدرجات فقط كأساس لتحديد مستوى أداء الطالب.

-توثيق الارتباط بين المراحل التعليمية المختلفة بهدف تحسين الأداء لدى الطلاب خلال كل مرحلة وعند الانتقال من مرحلة لأخرى مع الاهتمام بتوفير سجل شامل لهذه الانتقال.

-التحسين الدائم للخدمات التعليمية المقدمة في المدارس من أجل تحسين الأداء لكل الأفراد.

- الاهتمام بالتدريب المستمر في مجال تحسين جودة الأداء لكل من الإدارة وهيئة التدريس والطلاب وبعض فئات المجتمع المهتمين بالعملية التعليمية.

-الاهتمام بإيجاد القيادة الفعالة من أجل مساعدة العاملين على حسن استخدام التقنيات والإمكانيات لتحقيق أداء أفضل يساعد الطلاب على الابتكار والإبداع.

-تجنب الشعور بالخوف حتى يتمكن كل فرد من أداء عمله في بيئة تربوية مناسبة.

-كسر الحواجز بين الأقسام العلمية وتشكيل فرق العمل من مختلف الإدارات.

-التخلي عن ترديد الشعارات واستبدالها بالتحضير والحث بمختلف أساليبه.

-تشجيع السلوك القيادي الفعال لدى الأفراد، النابع من دوافعهم الذاتية لتحسين الأداء.

-تحسين وتفعيل العلاقات من الإدارة المدرسية والمعلمين والطلاب بما يساعدهم على الاستمتاع بعملهم وزمالتهم لبعضهم البعض.

-إنشاء برنامج متكامل للاهتمام بالتدريب والتعليم الذاتي من قبل كل فرد.

-تدريب أفراد ا□تمع على الاهتمام بإحداث عمليات التغيير اللازمة لتحقيق الجودة في مجالات العمل المختلفة باعتبار التغيير نحو الجودة مسئولية كل فرد في المجتمع.

ويشير ديمنج إلى أن الجودة نسبية وليست مطلقة وأنها ترتبط ارتباطًا وثيقًا بالإنتاجية، لذا على كل فرد له علاقة بعملية الإنتاج أو الخدمات ينبغي أن يساهم في تحقيق النتائج المرجوة وهي إرضاء العملاء .

معايير الجودة الشاملة عند بلدريج Malcolm Baldrige:

طور بلدريج نظامًا لضبط الجودة في التعليم وتم إقراره ضمن المعايير القومية المعترف لضبط الجودة والتميز في الأداء بالمؤسسات التعليمية بالتعليم العام، وذلك حتى تتمكن من مواجهة المنافسة القاسية في ضوء الموارد المحدودة ومطالب المستفيدين من النظام التعليمي .ويعتمد نظام بلدريج بضبط جودة التعليم على مجموعة من القيم الأساسية التي توفر إطارًا للتطوير المتكامل وتتضمن 28 معيارًا ثانويًا وتتكون القيم الأساسية من 11 قيمة وتندمج في 7 مجموعات هي(عبدالجواد، 2000، ص26-28) :

-القيادة 90 نقطة :(وتمثل الإدارة العليا ونظام القيادة والتنظيم، ومسؤولية المجتمع والمواطنة).

-المعلومات والتحليل 75 نقطة (وتشمل :إدارة المعلومات والبيانات والمقارنة بين المعلومات، وتحليل واستخدام مستويات التحصيل المدرسي).

-التخطيط الإجرائي والتخطيط الاستراتيجي 75 نقطة (وتشمل :التطوير الاستراتيجي، وتنفيذ الاستراتيجيات).

-إدارة وتطوير القوى البشرية 510 نقطة (وتشمل :تقويم وتخطيط القوى العاملة، ونظام تشغيل الهيئة التدريسية، ونظام تطوير الهيئة التدريسية، والرضا المهني للهيئة التدريسية).

-الإدارة التربوية 50 نقطة (وتشمل :تصميم النظام التربوي، والخدمات التعليمية، ودعمها، وتوصيلها، وتصميم البحوث التربوية، وتطوير إدارة تسجيل والتحاق الطلبة، والنظر إلى الإدارة التربوية كعمل اقتصادي).

-أداء الأستاذ ونتائج الطلبة 230 نقطة (وتشمل :نتائج الطلبة، والمناخ التعليمي وتحسينه والنتائج، والأبحاث في مجال الأداء ، والنظر إلى أداء المؤسسات التعليمية كعمل اقتصادي)

-رضا الطلبة وممولي النظام التربوي 230 نقطة (وتشمل :حاجات الطلبة الحالية والمستقبلية، والعلاقة بين ممولي النظام التعليمي والإدارة التربوية، ورضاء الطلبة وممولي النظام التعليمي الحالي والمتوقع، ومقارنته مع باقي المؤسسات التعليمية).

معايير الجودة الشاملة للتعليم عند كروسبي Crosby :

حدد فليب كروسبي أحد مستشاري الجودة على المستوى العالمي أربعة معايير لضمان الجودة الشاملة للتعليم: تم تقسيمها وفقًا لمبادئ الجودة الشاملة وهي(الخطيب،2007م: 8) :

-التكيف مع متطلبات الجودة من خلال وضع تعريف محدد وواضح ومنسق للجودة.

-وصف نظام تحقيق الجودة على أنه الوقاية من الأخطاء بمنع حدوثها من خلال وضع معايير للأداء الجيد.

-تحديد مستويات أداء الأفراد ومنع حدوث الأخطاء من خلال ضمان الأداء الصحيح من المرة الأولى.

-تقويم الجودة من خلال قياس دقيق بناء على المعايير الموضوعية، يؤخذ بالحسبان حساب تكلفة كل شي لم. يتم القيام به بشكل جيد من المرة الأولى وحساب الفاقد وغيرها من المعايير الكميه والكيفية .

معايير الجودة الشاملة الآيزو9000 :

في ظل الاهتمام العالمي المتزايد بالجودة ليس فقط على مستوى السلع والمنتجات وإنما أيضًا بجودة الخدمات، وبعد أن تأكد للجميع أن الجودة ليست خيارًا بل ضرورة لنجاح أي نظام، اهتمت المنظمة العالمية للتوحيد القياسي كهيئة دولية معنية بقضية الجودة، وأصدرت سلسلة المواصفات العالمية المعروفة ب " أيزو 9000 وهو مصطلح عام لسلسلة من المعايير تم وضعها من قبل المنظمة الدولية للمواصفات القياسية ISO(International Standardization Organization) لتحديد أنظمة الجودة التي ينبغي أن تطبقها على القطاعات الصناعية والخدمية .) وكلمة ايزو مشتقة من كلمة يونانية (Equal(ISOS أي التساوي والرقم 9000 هو رقم الإصدار الذي صدر تحته المعيار أو المواصفة وقد نالت مواصفة الايزو 9000 منذ صدورها عام1987 اهتماما بالغا لم تنله مواصفة قياسية دولية من قبل. يضم هذا الاتحاد أكثر من 90 هيئة تقييس وطنية ، ويهدف إلى ترويج المواصفات القياسية والأنشطة المتعلقة بها من أجل تسهيل التبادل التجاري الدولي للسلع والخدمات وتنمية التعاون في مجالات المعلومات، والعلوم، والتقنية والنواحي الاقتصادية .ومقر الاتحاد مدينة جنيف في سويسرا.

معايير الجودة الشاملة الاعتماد الأكاديمي:

الاعتماد الأكاديمي (Accreditation)هو نشاط مؤسسي علمي موجه نحو النهوض والارتقاء بمستوى مؤسسات التعليم والبرامج الدراسية وهو أداة فعالة ومؤثرة لضمان جودة العملية التعليمية ومخرجاتها واستمرارية تطويرها. وهو مفهوم أمريكي بحت يتصل بالعمليات الاختيارية التي يقوم بها فريق من المتخصصين من خلال جمعيات غير

حكومية لإنجاز هدفين هما :جعل المؤسسات الأكاديمية مسؤولة أمام بعضها البعض على تحقيق أهداف محدودة وملائمة لها ولبرامجها التربوية، وفحص مدى وفاء هذه المؤسسات وبرامجها بمعايير محددة مسبقًا.الاعتماد الأكاديمي عبارة عن" المكانة أو الصفة العملية التي تحصل عليها المؤسسة التعليمية أو البرنامج التعليمي مقابل استيفاء معايير الجودة النوعية المعتمدة لدى مؤسسات التقويم التربوية.

مصطلحات الجودة الشاملة في التعليم العالي:

1_**المؤسسة Institution:** يقصد بها كل مؤسسة تعليمية حكومية أو خاصة تقدم برامج دراسية منتظمة بعد الحصول على شهادة الثانوية العامة وتهدف إلى منح درجة علمية.

2_**الجودة Quality:** تعرف بأنها المطابقة لمتطلبات أو مواصفات معينة بينما يعرفها المعهد الأمريكي للمعايير American National Standards Institute بأنها جملة السمات والخصائص للمنتج أو الخدمة التي تجعله قادراً على الوفاء باحتياجات معينة.

3_**الجودة الشاملة Total Quality:** يقصد بها في التربية مجموعة من الخصائص أو السمات التي تعبر بدقة وشمولية عن جوهر التربية وحالتها بما في ذلك كل أبعادها، مدخلات وعمليات ومخرجات وتغذية راجعة وكذلك التفاعلات المتواصلة التي تؤدي إلى تحقيق الأهداف المنشودة والمناسبة للجميع.

4_**ضبط الجودة Quality Control:** ويقصد به نظام يحقق مستويات مرغوبة في المنتج عن طريق فحص عينات من المنتج وتعرفه معاجم أخرى بأنه يعني الإشراف على العمليات الإنتاجية لتحقيق إنتاج سلعة بأقل تكلفة وبالجودة المطلوبة طبقاً للمعايير الموضوعية لنوعية الإنتاج.

5_**معايير قياسية Standards:** وهي معايير للمقارنة تستعمل لوضع أهداف وتقييم الإنجاز وقد تكون هذه المعايير عبارة عن المستويات الحالية للإنجاز في المؤسسة (مثلاً نسبة الطلاب الذين أتموا دراسة إدارة الأعمال) وقد تكون هذه المعايير أيضاً عبارة عن مستويات تضعها إحدى الجهات الخارجية أو مستويات إنجاز في مؤسسة أخرى يتم اختيارها للمقارنة (مثلاً عدد نشرات البحوث التي قام بها كل عضو هيئة دراسية متفرغ في جامعة كذا).

6_تقويم الأداء Performance Evaluation: يقصد به التوصل إلى أحكام قيمية محددة للأنشطة والبرامج الجامعية من خلال استخدام بعض المقاييس المرجعية التي تساعد على فهم وإدراك العلاقة بين مختلف العناصر الخاصة بالتقويم، فالتقويم يستند إلى معايير محددة تخضع لها جميع مكونات العمل الجامعي التي يمكن قياسها بحيث يمكن من خلال هذه المعايير الحكم على أداء الجامعة ومدى قدرتها على النهوض برسالتها المحددة في أهدافها المعلنة الأساسية.

7_**الاعتماد Accreditation:** يقصد به مجموع الإجراءات والعمليات التي تقوم بها هيئة الاعتماد من أجل أن تتأكد من أن المؤسسة قد تحققت فيها شروط ومواصفات الجودة النوعية المعتمدة لدى مؤسسات التقويم بينما تذكر لجنة التعليم العالي Commission on Higher Education أن المصطلح يشير إلى ممارسات تقوم بها هيئة خارجية، وهي مؤسسة الاعتماد لمساعدة المؤسسات الشبيهة لها، والتي لها خدمة في المجال ممن يتقدم إليها للحصول على الاعتماد في عملية التقويم، وتحسين أهدافها التعليمية. إنها إحدى الوسائل التي يتبناها المجتمع التعليمي بغية التنظيم الذاتي والمراجعة المثلية من أجل تقويم ودعم نوعية وكفاءة التعليم بصورة تجعله موضع ثقة الناس والتقليل من مدى تحكم الأجهزة الخارجية. وأشار ديفيد وهارولد وديفيذ و رينجستد (David & Harold, 2000; Davis & Ringsted, 2006) إلى الاعتماد في التعليم بأنه هو الاعتراف بان برنامج تعليمي معين Program أو مؤسسة تعليمية Institution يصل إلى مستوى معياري محددCertain Standard. (د/ عماد الدين شعبان ورقة عمل عن الجودة ونظم الاعتماد).

8- العلامات المرجعية Benchmarking

هي وسيلة نظامية لقياس ومقارنة أداء أى مؤسسة تعليمية استناداً إلى منظومة من المعايير القياسية المعتمدة أو المتفق عليها، وذلك بهدف تحديد مدى جودة المؤسسة ومخرجاتها وخطط التطوير اللازمة لتحقيق أهدافها (National Quality Assurance and Accreditation, 2004).

9-المعيار في الاعتماد Accreditation Standard

هو بيان بالمستوى المتوقع الذي وضعته هيئة مسئولة أو معترف بها بشأن درجة أو هدف معين يراد الوصول إليه ويحقق قدراً منشود من الجودة " Quality " أو التميز "Excellence " (National Quality Assurance and Accreditation, 2004).

متطلبات إدارة الجودة والاعتماد في التعليم العالي :

1. **دعم الإدارة العليا:** إن دعم تطبيق إدارة الجودة الشاملة يحتاج إلى دعم ومؤازرة من الإدارة العليا لتحقيق الأهداف المرجوة.
2. **التمهيد قبل التطبيق:** زرع التوعية والقناعة لدى جميع العاملين في مؤسسات التعليم العالي لتعزيز الثقة بإدارة الجودة الشاملة مما يسهل عملية تطبيقها والالتزام بها من قبل العاملين بمؤسسات التعليم العالي.

3. **توحيد العمليات:** إن توحيد العمليات يرفع من مستوى جودة الأداء ويجعله يتم بطريقة أسهل ويعمل على تقليل التكاليف من خلال جعل العمل يتم بأسلوب واحد مما يرفع من درجة المهارة عموماً داخل مؤسسات التعليم العالي.
4. **شمولية واستمرارية المتابعة:** من خلال لجنة تنفيذ وضبط النوعية وأقسام مؤسسات التعليم العالي المختلفة لمتابعة وجمع المعلومات من أجل التقييم لتتم معالجة الانحرافات عن معايير التطوير.
5. **سياسة إشراك العاملين:** إشراك جميع العاملين في جميع مجالات العمل وخاصةً في اتخاذ القرارات وحل المشاكل وعمليات التحسين.
6. تغيير اتجاهات جميع العاملين بما يتلاءم مع تطبيق إدارة الجودة الشاملة للوصول إلى ترابط وتكامل عال بين جميع العاملين بروح الفريق.
7. المسؤولية الأخلاقية والاجتماعية: المحافظة على قضايا البيئة والمجتمع من خلال تقديم خدمات لا تضر بالبيئة وبالصحة العامة.

المبحث الثالث :

معايير الجودة والاعتماد الاكاديمي في مؤسسات التعليم العالي :

جاء في المعجم الوجيز أن " العيار "ما اتخذ أساسًا للمقارنة والتقدير، ومنها " المعايرة " أي التقدير بالحجم بمحاليل قياسية ، والمعيار في الفلسفة نموذج متحقق أو متصور لما يكون عليه الشيء ، إذن المعيار مقياس للمقارنة والتقدير وجمعها معايير . أما المعيار في الاصطلاح فمعناه المقياس أو المحك الذي يمكن الرجوع إليه أو استخدامه أساسًا للمقارنة أو التقدير. أمّا في مجال التعليم فيشير مصطلح المعايير إلى المستويات والمواصفات والخصائص التي تتميز بها مدخلات وعمليات ومخرجات المؤسسة التعليمية مثل البنية التحتية للمؤسسة والمناهج الدراسية والتجهيزات والحجم الزمني للمواد الدراسية والخدمات المتبادلة بين المجتتمع المحلي والمؤسسة وكذلك الطلاب وأعضاء هيئة التدريس والإداريون والمكتبات والتمويل وحرية المؤسسة في اتخاذ القرار.

والمعيار في الاعتماد هو بيان بالمستوى المتوقع الذي وضعته هيئة مسئولة أو معترف بها بشأن درجة أو هدف معين يراد الوصول إليه ويحقق قدرًا منشود من الجودة أو التميز.يتم تقييم مدى تحقيق المؤسسة لهذه المعايير من خلال عملية التقييم الذاتي والخارجي وعلى ضوء ذلك يتخذ القرار المناسب بخصوص الاعتماد(د/ عماد الدين شعبان ورقة عمل عن الجودة ونظم الاعتماد). ، ونذكر بعضا هذه المعايير المستخدمة من قبل هيئات الاعتماد في الولايات المتحدة وعدد من الدول الأوروبية:

1. رسالة الجامعة وأهدافها
2. التخطيط والتقويم
3. التنظيم والإشراف على المؤسسة
4. البرامج والتدريس
5. أعضاء هيئة التدريس
6. الخدمات الطلابية
7. المكتبة ومصادر المعلومات
8. المصادر المادية و المبانى الأساسي
9. المصادر المالية
10. الانفتاح أمام الجمهور
11. التراهة.

تعمل الاتجاهات الحديثة في قياس وإدارة الجودة على تفادى ضيق النظرة والعمل لا على قياس مخرجات التعليم الجامعي المتمثلة في توافر خصائص اتجاهية ومعرفية ومهارية وسلوكية في الخريجين فحسب، بل يمتد قياس جودة الخدمة إلى جودة عناصر تقديم الخدمة التعليمية على مستوي المؤسسات التعليمية.إن المؤسسة التعليمية الفاعلة هي التي تعمل على توفير مداخلات بالجودة المناسبة، فبالرغم من أن المناهج الدراسية تتشابه محتوياتها بين معظم المؤسسات التعليمية إلا أن شموليتها وترابطها ووعاؤها الزمني وكيفية تدريسها وعلاقتها بحاجات المتعلم والمجتمع ومدى الاستفادة منها بعد التخرج ، كل ذلك يجعل المؤسسات التعليمية تتباين فيمابينها في مستوى تحقيق أهداف الجودة. إن البنية التحتية للمؤسسة والتجهيزات المتوفرة لزبائنها ووسائل وتقنيات التدريس تعتبر أيضًا معايير يمكن تقويمها كمؤشرات لمستوى جودة أداء المؤسسة وكذلك طرائق تقويم مستوى التحصيل العلمي ومعدلات الأنشطة الذاتية للطلاب فهي مدخلات وعمليات يمكن أن تكون معايير ومؤشرات على مدى توفير التعليم الفعّال.

مفهوم الاعتماد الأكاديمي:

يعرف الاعتماد الأكاديمي على أنه بيان رسمي منشور يتضمن بعض معايير الجودة الخاصة بالمؤسسة أو البرامج التعليمية بها, ويتبع عملية التقييم التي تستند على بعض المعايير المتفق عليها(Martin,2008,P.26).

وعرف أيضاً بأنه عملية مراجعة والسيطرة على جودة مخرجات المؤسسة التعليمية أو أحد برامجها من خلال المقارنة بين معايير ومؤشرات معدة مسبقاً من قبل هيئة الاعتماد والتي يتم على أساس تلك المقارنة قبول واعتماد المؤسسة كلياً أواعتماد احد برامجها(Martin,2008,P.28) .والاعتماد هو عملية الاعتراف بالمؤسسة التعليمية أو برامج الأداء والتكامل والجودة التي تولد الثقة لدى المجتمع التعليمي وكافة الناس(Brennan,2009,P.28).

والاعتماد هو عملية تقييم البرامج التعليمية بهدف تحقيق مستوى عال من الأداء في ظل معايير الجودة التي وضعتها بعض الهيئات الخارجية (مثل الحكومة ومجالس ولجان الاعتماد، والوزارة)، ويشير الاعتماد إلى الاعتراف بالمؤسسة التعليمية من قبل الروابط أو التنظيمات المهنية في ضوء تحقيق متطلبات ذلك الاعتراف، والهدف الأساسي من هذه العملية هو طمأنة الرأي العام بأن هذه البرامج وخريجيها ذات كفاءة أو مهارة تحقق تطلعاته وطموحاته في الحصول على موارد بشرية مؤهلة تأهيلا عاليا لمزاولة المهنة بنجاح(Freed,2010,P.31). كما يشير الاعتماد إلى عملية تقويم جودة المستوى التعليمي للمؤسسة وتتم بواسطة هيئة متخصصة في ضوء معايير محددة لمجالات العملية التعليمية المتعددة، وهو بذلك عملية اختيارية، ومعنى ذلك أن الاعتماد هو العملية التي تتحمل مسئوليتها الهيئة، ويتم من خلالها الاعتراف بالمؤسسة أو البرامج التي تطرحها هذه المؤسسات على اعتبار أن الأنشطة التي تمارسها تقع ضمن صفات أو معايير سبق تحديدها(David, 2010,P.55). ويقصد بالاعتماد طريقة أو مجموعة إجراءات يتم بها أو من خلالها إعطاء فكرة تعليمية شاملة للمؤسسة التعليمية ومن خلالها تبين نقاط القوة والضعف التي توجد فيها

مما يترتب عليه إعطاء حكم على كفاءة وأهلية ومدى جودة هذه المؤسسة للقيام بمسئوليتها المناطة بها والمفترض أنها تقوم بأدائها بصورة جيده ومناسبة(Campbell,2011,P.47). وهوالاعتراف العلني لمدرسة ما أو معهد أو كلية أو جامعة أو برنامج دراسي متخصص تتوافر فيه مؤهلات ومعايير تعليمية معينة معترف بها رسمياً, ويتضمن الاعتراف تقييم علمي مقبول الجودة لمؤسسات التعليم أو البرامج بهدف التطوير والتشجيع نحو الأفضل لهذه البرامج باستمرار. ويعد ذلك ضرورياً لسببين هما(Welsh,2012,P.71):

أن تتحمل المؤسسات الأكاديمية المسئولية أمام بعضها لتحقيق أهداف واضحة ومحددة من خلال برامج تعليمية مناسبة.

التأكد من مدى التزام هذه المؤسسات ببرامج ذات معايير محددة ومقبولة سلفاً.

أهداف الاعتماد الأكاديمي:

إن الهدف العام من الاعتماد لمؤسسات التعليم العالي هو الحفاظ على مظاهرالجودة فضلاً عن الموازنة مابين استقلالية المؤسسة التعليمية وخدمة مصالحالمجتمع، ومحاولة إبراز سبل التكامل مابين هذين البعدين في سبيل نشر أبعادالمعرفة. وهذا يتطلب من حين إلى آخر التعديل على تعليمات الاعتماد بوصفهاوسيلة للتقويم، الأمر الذي من شأنه التطوير الذاتي وإعادة صياغة السياسات بمايتواءم مع احتياجات وتغيرات المستقبل(Hoecht,2012,P.544) . ومن خلال ذلك، تنقسم أهداف الاعتماد الأكاديمي إلى أهداف عامة وأهداف خاصة، ويمكن توضيح ذلك على النحو التالي:

الأهداف العامة:

تتمثل الأهداف العامة للاعتماد الأكاديمي فيما يلي(Campbell,2011,P.49):

الاعتماد الأكاديمي وسيلة فعالة من وسائل من وسائل تحقيق جودة الأداء داخل المؤسسة.

يركز الاعتماد بصفة أساسية على تقييم الجوانب المختلفة للأداء ومراجعتها.

تحسين قدرة المؤسسة على الالتزام بمعايير جودة الأداء، وبالتالي تحقيق تطلعات المجتمع من هذه المؤسسات.

تحسين، وتطوير الجودة لمؤسسات التعليم العالي والبرامج التعليمية.

توفير المعلومات المتعلقة بجودة البرامج المقدمة للجمهور للاطلاع عليها.

تدعيم المصداقية لمؤسسات التعليم العالي، حتى تتمكن هذه المؤسسات مناستخدام المصادر المتاحة لها لتقديم أفضل الخدمات.

التأكد من استيفاء المؤسسة للحد الأدنى من معايير ومتطلبات الجودة.

المساهمة في التخطيط لمؤسسات التعليم العالي ، وتقديم الاقتراحاتوالتوصيات الخاصة بتمويل هذه المؤسسات والبرامج التعليمية التي تقدمها.

ولذلك يعد الاعتماد قوة عظمى في العملية التعليمية لأنه يحمي لب القيم الأكاديمية ويعززها لحفاظه على مستوى التعليم وجودته.

الأهداف الخاصة:

بجانب الأهداف العامة هناك أهداف خاصة ترتبط بنوعية المؤسسة المراد اعتمادها فهناك العديد من الأهداف الخاصة التي يمكن أن يحققها الاعتماد الأكاديمي، ويمكن توضيح هذه الأهداف على النحو التالي(Hoecht,2012,P.546-547):

المساعدة على نقل وحدات البرامج الدراسية بين المؤسسات التعليمية، أو في قبول الطلبة في برامج الدراسات العليا عن طريق القبول العام للساعات المقررة والوحدات الدراسية بين المؤسسات المعتمدة.

تطبيق معايير هيئات الاعتماد المقبولة من مؤسسات التعليم بصفة عامة، مما يساعد على منع التجاوزات الخارجية التي تضر بمستوى المؤسسة أو جودة برامجها.

تعزيز سمعة المؤسسة، أو البرنامج المعتمد، استجابة لاهتمام عامةا لمواطنين، وتقديرهم لمثل هذا الاعتماد.

يعد الاعتماد شرطاً أساسياً في كثير من الحالات لممارسة العمل في مهنةمعينة.

توفير المتطلبات التربوية والفنية والمادية وجميع الإمكانيات اللازمة لقيام الكليات بأداء مهامها.

وجود سياسة واضحة لقبول الطلاب قائمة على معايير علمية مقننة تكشف عن القدرات والميول الحقيقية للطلاب التي تؤهلهم لدراسة العلوم الصحية.

توفير منظومة في المعايير يمكن الاحتكام إليها عند اعتماد برامج العلوم الصحية والتحقق من الالتزام بهذه المعايير، مما يزيد في كفاية تلك البرامج في تحقيق التدريب الفعال للطلاب.

الحرص على تنمية أعضاء هيئة التدريس ومعاونيهم وتطويرها من خلال توفير برامج وأساليب التنمية المهنية مما يحسن من قدرتهم ويزيد في فاعليتهم في أداء ادوارهم الجامعية المختلفة.

توفير المقومات الأساسية للقيام بالبحث العلمي من خلال تأكيد إعداد الباحثين في التخصصات الصحية المختلفة.

تشجيع الانفتاح على المجتمع من خلال التأكيد على توثيق صلات مؤسسات التعليم الصحي بالمجتمع المحلي بما تقدمه من أنشطة وفعاليات.

أهمية الاعتماد الأكاديمي:

تتقدم الجهة طالبة الاعتماد الى الجهة المسؤولة عن منح الاعتماد بطلب ، والذي يبين فيه بأن الجهة الطالبة للاعتماد قادرة على تحقيق أهدافها من خلال برامجهاالأكاديمية، وتنظيماتها الإدارية والمالية والبيئية والبحثية، والوسائل والتجهيزات العلمية المتوفرة بالاستناد إلى عدد من المعايير، والمقاييس الواضحة المعالم، ووفق إجراءات وتعليمات معدة مسبقاً، وتنبع أهمية مثل هذه التعليمات والضوابط من أهمية المؤسسة التعليمية في خدمة المجتمع، اذ إن غياب القوانين، والتعليمات والإجراءات التنظيمية يعني توفر مجالاً من الفوضى الأدائية التي تؤثر سلباً على مستويات الأداء التعليمي، وجودته وبالتالي تترك أثرا عكسياً على المجتمع،وانطلاقاً من مبدأ حماية المجتمع من خلال المحافظة على مخرجات التعليم جاءت أهمية الاعتماد الأكاديمي والرقابة ضمن المعايير المحددة للجهات التعليمية(Welsh,2012,P.72).

ويشير (Sywelem, 2009, P.2-3) إلى أن أهمية الاعتماد الأكاديمي تكمن في كونها وسيلة مهمة لإثبات مكانة وسمعة المؤسسة التعليمية ممايحفز الراغبين على الالتحاق بها أو التعامل معها من الطلبة وأصحاب الأعمال، أوالمؤسسات الاقتصادية، والمستثمرين، أو الرأي العام والمؤسسات الحكومية،وغيرهم، كما أنها تمثل مصداقية للحصول على دعم وتمويل حكومي، أو غير حكومي، فضلاً عن أنه يشجع المؤسسات المانحة على زيادة معدلات المنحوالقروض الدراسية لطلابها، ومن خلال ذلك يمكن توضيح أهمية الاعتماد الأكاديمي من خلال ما يلي(David, 2010,P.61-62):

ضمان جودة البرامج الأكاديمية، وذلك من خلال قيام تلك الجمعيات بالتأكد من أن المؤسسات الأكاديمية يتوفر فيها الحد الأدنى من الشروط والمواصفات التي تقع على قمتها الأهداف المحددة، ومن ثم مطالبتها بإظهار ما يؤكد أنها تعمل فعلاً على تحقيق هذه الأهداف، وأنها تمتلك الظروف والإمكانيات المادية والتنظيمية البشرية الكفيلة بالاستمرار.

التأكد من جودة المستوى العلمي للمؤسسة التعليمية، وذلك بتحقيق مستوى جيد من الأداء الأكاديمي والمهني في البرامج المقدمة من قبل المؤسسة محل الاعتماد، وبالتالي قدرة المؤسسة على تحقيق رسالتها التربوية ومصداقيتها من خلال التزامها بالمعايير والضوابط مما يساهم في اتخاذ القرارات والإجراءات التنظيمية المختلفة للوصول إلى مستوى من النوعية والجودة والكفاءة في المؤسسات التعليمية.

أن فكرة إيجاد معايير وضوابط لمؤسسات التعليم بكافة أنواعها يحثها على القيام بالتقييم الذاتي بصورة دورية لبرامجها العلمية وقدراتها المعنوية مما يساهم في تطوير مستواها إلى الأفضل حيث يبصر الاعتماد الأكاديمي المؤسسات التعليمية بالجوانب السلبية والإيجابية التي توجد في برامجها، حيث يعزز ما هو إيجابي ويساهم في مساعدة المؤسسة على تلافي ما هو سلبي.

حث مؤسسات التعليم بكافة أنواعها على القيام بمراجعات دورية للتقويم الذاتي لبرامج العملية وقدراتها المادية والمعنوية بما يضمن تطوير إلى الأفضل.

ضمان حماية مؤسسات التعليم من أخطار الضغوط الخارجية والتي تبغي تقويم أوضاعها ومن ثم تهديد استقلالها وتدمير كفاءتها التربوية.يساعد على اقتراح الطرق والأساليب التي تمكن من وضع معايير تضمن مواكبتها لكل الظروف والأحوال التي تطرأ في المجال.

يضمن للمؤسسات التعليمية والأفراد والوكالات والمؤسسات الأخرى أن البرنامج المعتمد له أهداف ملائمة ومحددة تحديداً واضحاً،وأن الأوضاع القائمة فيه تبشر بتحقيق هذه الأهداف،وأنه يعمل بالفعل على تحقيقها بشكل جوهري،وأنه من المتوقع أن يستمر في تحقيقها.

أنواع الاعتماد الأكاديمي:

الاعتماد المؤسسي:

هو اعتماد المؤسسة ككل وفقاً لمعايير محددة حول كفاية المرافق والمصادر،ويشمل ذلك العاملين بالمؤسسة وتوفير الخدمات الأكاديمية والطلابية المساندة والمناهج ومستويات انجاز الطلبة وأعضاء هيئة التدريس وغيرها من مكونات المؤسسة التعليمية، فهو يركز على التقويم الشامل للخصائص المؤسسية المتمثلة بالسلطة القانونية والإدارية التي تحكم المؤسسة،ومدى قوة ثبات مصادر التمويل ونظام القبول والخدمات الطلابية، وفعالية المؤسسة وكفايتها وأخيراً علاقة المؤسسة بالمجتمع المستفيد من خدماتها التعليمية، وعادة ما تقوم بهذا النوع من الاعتماد إحدى هيئات الاعتماد المختصة وفق المراحل والخطوات المتعارف عليها واستناداً إلى المعايير والمؤشرات والأدلة، وقواعد التقدير ذات العلاقة بكل مجال من مجالات أداء المؤسسة التعليمية ثم تقرر نتيجتها إن تلك المؤسسة قد استوفت الحد الأدنى من المعايير فتصبح بالتالي معتمدة لفترة زمنية محددة(Sywelem, 2009, P.4).

الاعتماد التخصصي (البرامجي):

هو الاعتراف بالبرنامج الأكاديمي في المؤسسة التعليمية أو احد أقسامها،والتأكد من جودة هذه البرامج ومدى تناسبها لمستوى الشهادة الممنوحة بما يتفق معالمعايير العالمية المحددة، ويطلق على هذا النوع من الاعتماد بالاعتماد التخصصي. ويطلق على الهيئات التي تقوم بمنح هذا النوع من الاعتراف بهيئاتالاعتماد التخصصي. وتتولى مؤسسات الاعتماد التخصصي مسؤولية الفحصوالتقويم، لأحد الجوانب أو المكونات، أو البرامج التخصصية، أو حتى المقرراتداخل المؤسسة التعليمية وتتم وفق مراحل وخطوات متعارف عليها ووفق المعاييروالمؤشرات المحددة مسبقاً لهذا الغرض(Hoecht,2012,P.561).

الاعتماد المهني:

يختص الاعتماد المهني بالاعتراف بجودة وأهلية الأشخاص لممارسة المهن المختلفة، ويركز بشكل أساس على الخريج وصلاحيته لممارسة مهنته، ويمنحهذاالنوعمنالاعتمادمنقبلمؤسساتالاعتماد، التي أعدت لهذا الغرض كالنقابات والاتحادات أو الروابط المهنية الخاصة بمهنة،كالعلوم الطبية، والمهنية والتدريس والمحاماة والهندسة وإدارة الأعمال.

إن وجود ترخيص قانوني مبني على مستوى وأساس فني سليم يسمح للفردبمزاولة المهنة التي ينتمي إليها، وعليه فالاعتماد المهني يهتم برفع جودة أصحابالمهن والاعتراف بهم محلياً وإقليمياً وعالمياً(Pardos,2009, P.165).

ويتضح من خلال ما تقدم، أنه يوجد ارتباط وثيق بين أنواع الاعتماد الثلاثة، كما يوجد بينها نوعمن التداخل والتكامل، اذ أن كلاً منهم يهدف إلى تحقيق الجودة والتميز للوصول إلىالمستويات المعيارية أو العالمية، فالاعتماد المؤسسي يعنى أن المؤسسة قادرة على تحقيق أهدافها بالجودة المطلوبة، وبالتالي يتحقق لخريجها السبق والتفوق والأولوية في شغل الوظائف الهامة، كما أنه يصعب تحقيق الاعتماد المهني في غياب الاعتمادالمؤسسي والأكاديمي، فالاعتماد الأكاديمي والمؤسسي مطلب أساسي وضروريوسابق لتطبيق الاعتماد المهني.

المحاور الرئيسية لمعايير إدارة الجودة والاعتماد في التعليم العالي:

من المحاور الرئيسية التي تعتبر مواصفات و معايير يمكن تقويمها لتستخدم كمؤشر على مستوى أداء المؤسسة التعليمية ما يلي :

معايير مرتبطة بالطالب:

يعد الطالب أهم المحاور الرئيسية للعملية التعليمية ويكون مؤشرًا إيجابيًا إذا عملت المؤسسة على انتقائه من خلال سياسات القبول بالمرحلة الجامعية التي تعتبر الخطوة الأولى نحو جودة التعليم الجامعي،إذ يجب أن تضع الجامعة معايير خاصة لقبول الطلبة في مختلف كلياتها، وتعتمد مبدأ المنافسة بين الطلبة حسب معدلاتهم في الثانوية ألعامة وفي الكليات التي تحتاج إلى مهارات خاصة .ويتم القبول اعتمادا على نتائج امتحان القدرات الذي يؤديه ألطلبة إذ لا يكفي أن يستوفي الطالب شروط القبول من حيث معدله في الثانوية العامة، ولكنه يحتاج إلى قدرات خاصة تمكنه من دخول هذه الكليات، كما أن تفاعل الطلاب مع أساتذتهم ومع الإداريين والعاملين بالمؤسسة بتفهم وتعاون وإيجابية يعتبر أيضًا خطوة مهمة نحو تحقيق جودة الأداء الجامعي.

–تعتبر نسبة الطلاب إلى أعضاء هيئة التدريس عاملا مهمًا في تحقيق الجودة حيث يؤدي الأستاذ عمله بأعلى كفاية وأقل تكلفة.

–متوسط تكلفة الطالب يعتبر أيضًا مؤشرا لجودة أداء المؤسسة .فإذا تم صرف المبالغ المالية بحكمة وتخطيط وأمانة وشفافية فستكون الجامعة ذات الكلفة العالية أكثر جودة من غيرها ذوي الكلفة المتدنية .غير أنه لا يعتمد على الكلفة لوحدها كمؤشر للجودة حيث قد تصرف الأموال هدرًا دون مردود إيجابي.

-الخدمات المقدمة للطلاب يمكن أيضًا أن تكون مؤشرًا إيجابيًا لمستوى جودة المؤسسة، فكلما كانت.
الخدمات الصحية والإقامة والمساعدات المالية عن طريق الأسعار الرمزية وخدمات التوجيه والإرشاد والمواصلات والاتصالات متوفرة للطلاب كل ما أتصف أداء المؤسسة التعليمية بالجودة.

-نسبة الخريجين من الطلاب الجامعيين والملتحقين منهم ببرامج الدراسات العليا تعتبر أيضًا مؤشرًا إيجابيًا نحو تحقيق الجودة إذا كان عدد المتسربين والفاشلين قليل جدًا.

-إن ملائمة تخصصات الخريجين مع متطلبات سوق العمل من حيث الوقت والعدد والكفاءة يعد مؤشرًا رئيسيًا لجودة المؤسسة الجامعية.

معايير مرتبطة بأعضاء هيئة التدريس:

-تعتبر خصائص ومواصفات وسلوكيات أعضاء هيئة التدريس من المتغيرات الهامة في تحقيق الجودة الشاملة للتعليم العالي ، فعدد أعضاء هيئة التدريس وكفاءتهم وتطورهم المستمر في مجال تخصصهم ومساهمتهم في خدمة المجتمع وإنتاجهم العلمي من بحوث ومنشورات هي المؤشرات الحقيقية لجودة أداء المؤسسة الجامعية.

-إن احترام أعضاء هيئة التدريس لطلابهم وتقدير احتياجاتهم المعرفية والنفسية ومؤازرتهم على تحقيق أهدافهم التعليمية وتوجيههم تربويًا ومهنيًا ومعالجة مشكلاتهم السلوكية تعتبر أيضًا مؤشرات إيجابية لجودة التعليم الجامعي.

-إن تفرغ عضو هيئة التدريس للتدريس وإجراء البحوث العلمية والمساهمة في أنشطة الجمعيات والمنظمات العلمية والمهنية والتربوية يعتبر كذلك من المؤشرات الإيجابية نحو تحقيق جودة أداء المؤسسة الجامعية.

معايير مرتبطة بالمناهج الدراسية:

-إن مستوى برامج الجامعة ومناهجها الدراسية من حيث المستوى والطريقة والأسلوب والترابط الأفقي والعمودي وارتباطها بالأهداف العلمية والثقافية والاقتصادية الوطنية والإقليمية والقومية، وإثراء شخصية المتعلم وتنمية إمكانياته ومهاراته ومواكبة اتجاهاته يعتبر من المحاور الرئيسية لتحقيق جودة التعليم .فكلما كانت المناهج الدراسية محققة لأهداف الطلاب والمؤسسة والمجتمع كل ما اتصفت برامج المؤسسة بالجودة الشاملة.

-لكي تساعد المناهج في تحقيق الجودة يجب أن تكون ملائمة لحاضر الطلاب ومستقبلهم، ومراعاة ميولهم واحتياجاتهم واستعداداتهم وعاملا مساعدًا لحل مشكلاتهم وتطوير سلوكهم ، ومن تم تكون المناهج الدراسية مرآة عاكسة لجودة التعليم الذي يمكن المؤسسة من تحقيق أهدافها التربوية.

معايير مرتبطة بادارة المؤسسة التعليمية :

إن استقرار الإدارة وكفاءة العاملين بها وعلاقتهم بالطلاب وأعضاء هيئة التدريس، والتزام الإدارة العليا بتطبيق معايير الجودة من خلال المحافظة على ممتلكات المؤسسة وصيانتها وتوفير الخدمات اللازمة للطلاب وأعضاء هيئة التدريس تعتبر من المتغيرات الفاعلة والمؤشرات المؤكدة لجودة أداء المؤسسة معايير مرتبطة بالإمكانيات المادية:

–تتمثل الإمكانيات المادية في المباني الجامعية والمكتبات والمعامل والمختبرات والتمويل اللازم لكافة أنشطة المؤسسة ، حيث يجب أن يتسم المبنى بالمرونة والقدرة على استيعاب الطلاب .ويعد موقعه الجغرافي في البيئة المحيطة من المؤشرات الإيجابية لتحقيق متطلبات الجودة .ومن الخصائص الإيجابية للمباني التعليمية التي تدعم تحقيق الجودة تصميمه الصحي وبعده على المناطق الصناعية والأماكن المزدحمة ومدى ملائمته للطقس وسلامة مرافقه الصحية ونظافته وجماله، وتوفر الملحقات الخاصة بالأنشطة الطلابية الاجتماعية والرياضية والترفيهية.

–تشمل متطلبات جودة المؤسسة الجامعية أن تكون المكتبة شاملة لمصادر المعرفة المتخصصة والعامة من كتب مرجعية ومقررات دراسية ومجلات ودوريات وقاعات للمذاكرة وتقنيات التصوير والنسخ ولوائح مرنة للاستعارة وأن توفر لزبائنها كل ما يتعلق بالمستجدات العلمية والتقنية والفكرية المواكبة للعصر وأن تكون خدماتها متوفرة بوقت كافي.

معايير مرتبطة بمؤسسة التعليم العالي والمجتمع :

إن ربط الجامعة بالمجتمع من خلال التفاعل مع المؤسسات الإنتاجية والخدمية العامة والمنظمات والهيئات والمراكز التربوية والعلمية والبحثية، وتسخير القدرات العلمية والفكرية والبحثية لأعضاء هيئة التدريس لإيجاد الحلول للمشكلات الاجتماعية والاقتصادية من خلال وضع الإستراتيجيات والرؤى المستقبلية واستخدام الإنجازات العلمية لمواجهة تلك المشكلات يعتبر محورًا مهمًا ومؤشرًا رئيسيًا لتحقيق جودة أداء المؤسسة التعليمية.

المبحث الرابع :

ضمان الجودة في التعليم العالي

نظراً لتعاظم أهمية ضمان الجودة في عالم اليوم فقد بذلت جهود كثيرة في هذه الصدد على المستويين الدولي والإقليمي، فعلى المستوى الدولي نظمت اليونسكو منظمة الأمم المتحدة للتربية والعلوم والثقافة مؤتمراً عالمياً حول التعليم العالي عقد في باريس يوم التاسع من أكتوبر 1998، وتم فيه التركيز على ضمان الجودة ولقد أكدت المادة الحادية عشر من الإعلان الصادر عن هذا المؤتمر على أهمية التقييم النوعي الذي يتناول كافة وظائف وأنشطة التعليم العالي، واعتبرت المادة المشار إليها الدراسة الذاتية والتقييم الخارجي في مجال التعليم العالي في العالم على تأسيس هيئات وطنية مستقلة، ووضع معايير ومستويات دولية لضمان الجودة، كما أكد الإعلان على أهمية مراعاة السياق المؤسسي والوطني والإقليمي عند وضع تلك المعايير والمستويات. (د/ عماد الدين شعبان ورقة عمل عن الجودة ونظم الاعتماد).

أما على المستوى الإقليمي، فقد أشار المؤتمر العالمي إلى عدة أنشطة إقليمية، ففي بيروت –على سبيل المثال– نظمت اليونسكو المؤتمر الإقليمي العربي حول التعليم العالي، وهذا بدوره أكد على أهمية الجودة في التعليم العالي، ولقد حث هذا المؤتمر الدول العربية على إنشاء آلية لتقييم نوعية التعليم العالي على كافة المستويات: التنظيمية والمؤسسية والبرامج والعاملون والمخرجات وفي الشهر الأخير من العام 2003 م أشرفت اليونسكو بالتعاون مع اتحاد الجامعات العربية على مؤتمر في دمشق وقد أكد ضمن توصياته على ضرورة إنشاء آليات ضبط الجودة ونشر ثقافة التقويم والاعتماد في الجامعات العربية (National Quality Assurance and Accreditation, 2004).

ولقد أصبح ضمان الجودة من الهموم العامة في منطقتنا هذه، ويرجع ذلك لعدة عوامل منها اتساع نطاق العولمة، وتعاظم إعداد الطلبة المسجلين في التعليم العالي، ومحدودية التمويل، وانتشار مؤسسات التعليم العالي الخاصة، والتعليم الالكتروني، والالتزام الأدبي والمهني، والهموم المرتبطة بنوعية وجودة التعليم، ومع ذلك فإن لضمان الجودة طابع مختلف عما هو سائد في الدول المتقدمة، فهناك بعض العوامل التي تجعل منه عملية فريدة في هذا الجزء من العالم ومن بين هذه العوامل محدودية التنافس لاجتذاب الطلبة وقلة عدد الجامعات بشكل يضر بالتنافس وحقيقة أن بعض البرامج لا تطرح إلا في مؤسسة واحدة وارتفاع تكلفة استقدام خبراء أجانب، ومدى توفر الخبراء وقت إجراء عملية التقييم، والظهور المفاجيء والكبير لمؤسسات التعليم العالي الخاصة.

ضمان الجودة من منظور الجامعات العربية

يمكن تحديد الغرض من ضمان الجودة من منظور الجامعات العربية فيما يلي:

- ضمان الوضوح والشفافية للبرامج الأكاديمية.
- توفير معلومات واضحة ودقيقة للطلبة، وتحديد أهداف واضحة ودقيقة للبرامج الدراسية التي تقدمها الجامعة، والتحقق من توفر الشروط اللازمة لتحقيق هذه الأهداف بفاعلية وأنها ستستمر في المحافظة على هذا المستوى.
- ضمان أن الأنشطة التربوية للبرامج المعتمدة تلبي متطلبات الاعتماد الأكاديمي وتتفق مع المعايير العالمية في التعليم العالي ومتطلبات المهن وكذلك حاجات الجامعة، والطلبة، والدولة، والمجتمع.
- تعزيز سمعة البرامج المقيمة والمعتمدة لدى المجتمع الذي يثق بعمليتي التقويم الخارجي والاعتماد الأكاديمي.
- توفير آلية بمساءلة جميع المعنيين بالإعداد والتنفيذ والإشراف على البرامج الأكاديمية.
- تعزيز ودعم ثقة الدولة والمجتمع بالبرامج التي تقدمها الجامعة.
- الارتقاء بنوعية الخدمات المهنية التي تقدمها الجامعة للمجتمع، حيث أن التقويم الخارجي والاعتماد يتطلبان تعديل في الممارسات بما يلبي حاجة ومتطلبات التخصصات والمهن.

ضمان الجودة في قطاع التعليم العالي:

نشاط ضمان الجودة في قطاع التعليم العالي يتم من خلال التقويم والاعتماد في مؤسسات التعليم العالي في العالم وذلك لرصد جملة المفاهيم والإجراءات المتبعة في مؤسسات التعليم العالي على المستوى العالمي (Davis & Ringsted, 2006). وفي الدول العربية في الوقت الذي تحرص فيه كل الحرص على هويتها الثقافية ومراعاة خصوصياتها الحضارية لا نهدر أي فرصة تتيح لنا الاستفادة من تجارب الغير خصوصاً تلك التي ثبت نجاحها وريادتها فنأخذ منها ما يتناسق مع قيمنا وثوابتنا فلقد ظهرت حركة ضمان الجودة كرد فعل إيجابي لما أبداه الأكاديميون والمسئولون والمجتمع من قلق حول جودة التعليم العالي، وهو الذي نجم عن عوامل كثيرة منها التنافس الدولي، والاحتياجات المتغيرة للسوق والتمويل. فالمجتمعات والحكومات أيضاً يهتمان بجودة التعليم العالي، ويسعيان لإيجاد أنظمة تحدد المسؤوليات تحديداً واضحاً، ومن هنا يمكن القول بأن ضمان الجودة أمر ضروري لتلبية الاحتياجات المرتبطة بالجودة وتحديد المسؤولية في التعليم العالي.

كان مفهوم ضمان الجودة الشاملة قد نشأ وتطور في أمريكا الشمالية في وقت مبكر من القرن العشرين آخذاً شكل الاعتماد الأكاديمي، وبدأ كنشاط اختياري غير حكومي يهدف إلى الارتقاء بنوعية التعليم في المدارس والكليات

والجامعات، وعلى الرغم من أن الاعتماد على هذا النحو يتم على أيدي منظمات غير حكومية ومستقلة، فإنه يتعين أن تعترف وزارة التربية في الولايات المتحدة الأمريكية بالمنظمات التي تمنح الاعتماد ويلاحظ في هذا الصدد أن وزارة التربية في الولايات المتحدة لا تمنح الاعتماد لمؤسسات التعليم العالي أو البرامج الأكاديمية وإن كانت تصرح لمنظمات الاعتماد بممارسة نشاطها من خلال اللجنة الاستشارية الوطنية الخاصة بضمان نزاهة عمليات المراجعة والتدقيق وعلى أساس ما تقرره هذه اللجنة يقرر وزير التربية ما إذا كانت المنظمة التي تمنح الاعتماد سلطة يُعتد بها فيما يتعلق بنوعية وجودة التعليم أو التدريب. وتصنف منظمات الاعتماد في الولايات المتحدة إلى فئتين: الفئة العامة، والفئة الخاصة. وهناك ست هيئات إقليمية موزعة على أساس جغرافي تمنح الاعتماد العام أو المؤسسي وفيه يتم اعتماد المؤسسة ككل، أما هيئات الاعتماد التخصصي فهي على المستوى القومي وتتخصص في مهن معينة مثل: الطب، الهندسة، والتربية، وإدارة الأعمال. ويمتد نشاط بعض منظمات الاعتماد خارج الولايات المتحدة، وإن كان بعضها يقصر أنشطته الدولية على المعادلة، وليس الاعتماد مثل مجلس الاعتماد للهندسة والتقنية وتقوم منظمة الاعتماد بتشكيل لجان وفرق زائرة من أعضاء من مختلف الجامعات بالولايات، وتقوم كل لجنة بتطبيق معايير التقويم والاعتماد، وهي معايير معروفة وتركز على الجودة (National Quality Assurance and Accreditation, 2004).

وتطلب منظمة الاعتماد من المؤسسة التي تتقدم للحصول على الاعتماد القيام بدراسة ذاتية قبل قدوم فريق المقيمين، ولدى غالبية المؤسسات الأكاديمية الأمريكية مكاتب يطلقون عليها "مكتب التقييم" وهذه تقوم بتنسيق جهود الاعتماد في المؤسسة، ويتمحور عمل جهات الاعتماد من التأكد من أن الجامعة أو الكلية التي تطلب الاعتماد قادرة على تحقيق الشروط العامة التالية:-

1. توافر رسالة مؤسسة يليق بمستواها كمؤسسة تعليم عالي، وأن تكون لديها أهداف تعليمية تتفق مع رسالتها.
2. امتلاك المصادر والموارد المناسبة لتحقيق الرسالة والأهداف التعليمية.
3. توافر نظام توثيق أعمال الطلبة المتصلة بالأهداف التعليمية بما يبين أن المؤسسة تحقق أهدافها.
4. بيان مقدرتها على أنها ستستمر في تحقيق رسالتها وأهدافها (National Quality Assurance and Accreditation, 2004).

أما في المملكة المتحدة فإن حركة الاعتماد أحدث كثيراً، حيث أسندت هذه المسؤولية في عام 1992م، إلى مجالس تمويل التعليم العالي في انجلترا وويلز Funding Councils For England and Wales Higher Education وتقوم هذه المجالس بتقييم نوعية التعليم في مؤسسات التعليم العالي التي تمولها وفي عام 1995، أعيد النظر في الطريقة المتبعة في التقييم بحيث تحقق ثلاثة أغراض: الأول تشجيع التحسين والتطوير، والثاني توفير معلومات فاعلة للجمهور حول نوعية التعليم العالي بناء على الأهداف والأغراض كما تحددها كل مؤسسة،

والثالث هو ضمان الحصول على مردود ذي قيمة للمال العام الذي يستثمر في التعليم العالي، وفي عام 1997 انتقلت هذه المسؤولية إلى وكالة ضمان الجودة التعليم العالي Quality Assurance Agency وهي هيئة تهدف إلى غرس وتعزيز ثقة الجمهور في جودة مؤسسات للتعليم العالي، وتبدأ العملية من داخل كل مؤسسة حيث تقوم بعمل تقييم ذاتي يتبعه عملية تقييم أولى للتقييم الذاتي، ثم زيارة ميدانية للمؤسسة ثم إعداد التقرير النهائي ولدى كل مؤسسة مكتب يسمى مكتب ضمان الجودة وهذا يقوم بتنسيق جهود التقييم بها (UK National Accreditation, 2004). (د/ عماد الدين شعبان ورقة عمل عن الجودة ونظم الاعتماد).

تجارب دولية فى تقويم وضمان جودة التعليم العالي :

لقد استأثرت مسألة جودة التعليم العالي منذ أوائل ثمانينيات القرن العشرين باهتمام متزايد وشكلت محوراً لأعمال لجان ومناقشات وندوات ومؤتمرات كثيرة في كثير من أنحاء العالم. واعتبرت مسألة تقويم النوعية وضبطها مهمة رئيسة فى عمليات تسيير التعليم العالي، بعد أن كانت هذه المسألة بشكل شبه حصرى محط اهتمام مؤسسات الاعتماد فى الولايات المتحدة الأمريكية ومحور أعمالها قبل قرن من ذلك. فشُكلت فى ربع القرن الأخير لجان متعددة لدراسة نظم تقويم النوعية، كما وضعت آليات مختلفة لضبط الجودة وضمانها. وقد استأثرت هذه المسألة بمزيد من الاهتمام فى دول عديدة من جميع اصقاع العالم فى خلال العقود الثلاثة الماضية لما لها من انعكاسات واضحة على برامج تطوير التعليم العالي وعلى الحراك الأكاديمي والمهنى والتنافس على الصعيد العالمي.

التجربة الامريكية:

يستند الاعتماد فى التعليم العالي فى امريكا على اعتبارات مهمة أولها أن الاعتماد " وضع" وليس شيئاً يمكن شراؤه او بيعه او استعارته أو تبادله ، أي لايمكن اعتباره سلعة ، وثانيهما أنه مفهوم نوعي وليس مفهوماًكمياً، بمعني أن علي المؤسسة التعليمية الساعية للحصول عليه أن توفر من الموارد ما يكفي لتحقيق رسالتها ككل ، وليس مجرد توافر عدد محدد من البرامج والكتب واعضاء هيئة التدريس المؤهلين. اما الاعتبار الثالث والأهم فهو ان الاعتماد وضع لايتسم بالخلود، بمعني انتفاء فكرة انه ما ان يتم الحصول عليه فقد انتهي الامر؛ فالاعتماد بحاجة الى ديمومة وثبات واستمرار، مما يعنى ضرورة استمرارية تعزيز جودة الأداء.

ويعتمد الاعتماد على معايير رئيسة أهمها بيان اهداف المؤسسة او البرنامج والموارد التى حُشدت لتحقيق تلك الاهداف واحتمالات قدرتها على الحفاظ على منجزاتها فى الاجل المنظور . ان نجاح الاعتماد الاكاديمي يعتمد فى الواقع على افتراضين ثقافيين الاول هو ان كل شئ قابل للتحسين بمعني ان يكون هناك دائما اطروحات وافكار جديدة . والثاني هو ان النقد الذاتي الذي يوجه لمؤسسة او برنامج ليس انتقادا للعاملين بها بمعني ان ليس نقدا

شخصيا، وإنما ملاحظات عن الأداء، يمكن أن تنطوي على فوائد عظيمة للمؤسسة والبرنامج او على افكار جديدة تؤدي الى تحسين ملموس فى الأداء وتشكل آليات السوق في الولايات المتحدة الامريكية القوي المنظمة لقطاع التعليم العالي حيث يشكل التنافس بين المؤسسات أمراً مقبولاً.

والسمة الغالبة على تنظيم مؤسسات التعليم العالي أنها تشبه إلي حد كبير تنظيم المؤسسات الخاصة التى تتمتع باستقلالية كبيرة وسلطة تتمثل عادة بمجالس إدارتها .

وعلى الرغم من أن التأثير الحكومي ليس غائباً تماماً إلاّ أنه محدود الأثر إذا ما قيس ببلدان أخري كأوروبا مثلاً . وهكذا فإن المسؤولية تقع على مؤسسات التعليم العالي لتنظيم نفسها وإلاّ فقدت مواردها وطلبتها ومدرسيها لغيرها من المؤسسات المنافسة.

ويتخذ الاعتماد في الولايات المتحدة الأمريكية شكلين: أولهما اعتماد مؤسسي (Institutional Accreditation) وتقوم به مجالس إقليمية تابعة لمؤسسات التعليم العالي نفسها. وثانيهما اعتماد تخصصي (Program Accreditation) للبرامج الدراسية تقوم به لجان متخصصة مثل اعتماد الهندسة والتكنولوجيا (ABET) والذي يعمل منذ الثلاثينات من القرن الماضي وكذلك هيئة اعتماد التعليم الطبي. وإلى جانب الاعتماد الأكاديمى، هنالك أيضا فى الولايات المتحدة الاعتماد المهنى مثل اعتماد المهن التربوية Accreditation of Professional Education Units، فبعد الاعتماد المؤسسى هنالك الاعتماد المهنى، أى أن مؤسسة التعليم العالى التى تحصل على الاعتماد المؤسسى، تطلب أيضا الاعتماد المهنى لأقسامها المهنية، ومن بين هيئات الاعتماد المهنى مجلس اعتماد إعداد المعلمين National Council for Accreditation of Teacher Education (NCATE) ولقد وضعت هذه المؤسسة معايير لإعداد الأطر التربوية، وعلى كل مؤسسة تطلب الاعتماد المهنى التربوى أن تؤمِّن تطبيق هذه المعايير. ومنذ 1996 أضافت NCATE إلى معايير الاعتماد شهادات عن المؤسسة من قبل أناس لهم علاقة بها مثل خريجين ومعلمين حاليين أو سابقين أو أرباب عمل يعمل لديهم خريجون من هذه المؤسسة.

ولقد تم في عام 1996م إنشاء مجلس اعتماد التعليم العالي The Council for Higher Education (Accreditation (CHEA)) والذي يهدف إلي إيجاد مؤسسة قومية تتولي الإشراف علي مؤسسات الاعتماد وهي مؤسسات غير حكومية في التعليم العالي. ويقوم مجلس الاعتماد (CHEA) بالاعتراف بمؤسسات الاعتماد العاملة في مجال التعليم العالي بناءا علي معايير محددة يضعها مجلس الاعتماد. ويتم إعادة اعتماد هذه المؤسسات مرة كل 10 سنوات تقريبا بناءا علي تقرير يقدم كل 5 سنوات. والعمل الذي تقوم به مؤسسات الاعتماد هو عمل تطوعي ويتم من خلاله القيام بالمهام الآتية:

مراجعة عمليات التقويم الذاتي (Self Assessment) بواسطة القائمين علي المراجعة.

زيارة ميدانية للمؤسسة التعليمية مرة كل عام.

العمل علي جذب متطوعين جدد من المهتمين بالتعليم العالي للانضمام إلي المنظمة.

التجربة البريطانية:

حركة الاعتماد في بريطانيا تعتبر الأحدث مقارنةً مع التجربة الأمريكية، وقد تمّ إسناد هذه المسؤولية عام 1992 لمجالس تمويل التعليم العالي في إنجلترا وويلز حيث تقوم هذه المجالس بتقييم نوعية التعليم في مؤسسات التعليم العالي التي تقوم بتمويلها، وفي عام 1995م أعيد النظر في الطريقة المتبعة في التقييم بحيث تحقق ثلاثة أغراض(عطية، زهران،2008: ص 12)هي:

- تشجيع التحسين والتطوير.
- توفير معلومات فاعلة للجمهور حول نوعية التعليم العالي بناءً على الأهداف والأغراض كما تحددها المؤسسة.
- ضمان الحصول على مردود ذي قيمة للمال العام الذي يستثمر في التعليم العالي.

وفي عام 1997م انتقلت هذه المسؤولية إلى وكالة ضمان الجودة للتعليم العالي(Quality Assurance Agency) وهي هيئة تهدف إلى غرس وتعزيز ثقة الجمهور في جودة التعليم العالي وهي هيئة غير حكومية وتعمل كهيئة أهلية.

وتتركز إجراءات توكيد الجودة المتبعة في بريطانيا على إخضاع مؤسسات التعليم العالي البريطانية والتي تجاوز عددها 181 مؤسسة(عطية، زهران،2008: ص12) إلى عمليات التقويم الخارجي التي تركز على:

- أ-تقويم جودة المواضيع الدراسية حيث تقوم لجنة فنية مشكلة من قبل وكالة توكيد الجودة بزيارة ميدانية للجامعة للتحقق من بنود التقويم الذاتي التي قدمتها الجامعة-تتمثل هذه البنود في: تصميم الخطة الدراسية وتنظيم محتوى المنهج، طرق وأساليب التدريس والتعلم والتقييم، أساليب دعم وإرشاد الطلاب، مستويات أداء وتقدم الطلاب، مصادر التعلم والتعليم، إدارة الجودة والتحسين وأساليب تطوير الأداء النوعي للبرنامج-.
- ب-المراجعة المؤسسية للجامعة حيث يتولى فريق المراجعة الخارجية عملية التأكد من جودة التعليم في الجامعة بعد الإطلاع على التقويم الذاتي الذي قدمته الجامعة(Chenge,2003) وقد أصدرت وكالة ضمان الجودة للتعليم العالي ستة معايير لتقييم البرامج العلمية.(المؤتمر العربي الدولي لضمان جودة التعليم العالي 2015).

التجربة اليابانية :

أمـا اليابـان فقـد تـأثرت كثيـراً –ولأسـباب تاريخيـة– بـالنموذج الأمريكـي حيـث يـتم اعتمـاد الجامعـات اليابانيـة بواسطة هيئة اعتماد الجامعات اليابانية: من خلال نظامين:

النظـام الأول: الاعتمـاد Accreditation الـذي يمـنح للجامعـات التـي تتقـدم لأول مـرة لطلـب العضـوية الرسمية في هيئة الاعتماد.

النظام الثاني: إعادة الاعتماد Re-Accreditation الذي يمنح بعد مرور خمس سنوات من الحصول على الاعتماد الأول بالنسبة للجامعات التي تحصل لأول مرة على الاعتماد ويمنح كل 7 سنوات للجامعات التي حصلت على إعادة اعتماد من قبل. ولابد أن يمر على إنشاء الجامعة أربع سنوات حتى يكون لها الحق في الانضمام لعضوية الهيئة. وتعتبر عملية الاعتماد وإعادة الاعتماد متشابهتين من حيث الطرق والإجراءات المتبعة للاعتماد، والفرق الأساسي هو أنه طبقاً للنظام الأول لا تتم عضوية الجامعة بهيئة الاعتماد إلا بعد الحصول على الاعتماد النظام الأول ولكن طبقا للنظام الثاني إعادة الاعتماد لا تفقد الجامعة عضويتها حتى لو لم تحصل على إعادة اعتماد.

والفرق الآخر هو أن إعادة الاعتماد يعتمد على ما إذا كانت الجامعة قد عملت بالتوصيات التي ذكرت من قبل خلال حصولها على الاعتماد بواسطة الهيئة. إن هذا النظام المطبق باليابان هو تطويع للنظام الأمريكي الذي بدأ في أوائل القرن العشرين (National Quality Assurance and Accreditation, 2004).

التجربة السعودية :

تم إنشاء الهيئة الوطنية للتقويم والاعتماد الأكاديمي بناءً على الموافقة السامية الكريمة رقم 7/ب/6024 بتاريخ 9/2/1424هـ على قرار مجلس التعليم العالي رقم 3/28/1424هـ في جلسته الثامنة والعشرين المنعقدة بتاريخ 15/1/1424هـ . تتمتع هذه الهيئة بالشخصية المعنوية والاستقلال الإداري والمالي تحت إشراف مجلس التعليم العالي وهي السلطة المسئولة عن شؤون الاعتماد الأكاديمي في مؤسسات التعليم العالي فوق الثانوي عدا التعليم العسكري لإمكانية الارتقاء بجودة التعليم العالي الخاص والحكومي , وضمان الوضوح والشفافية , وتوفير معايير مقننة للأداء الأكاديمي.

مهام الهيئة :

وضع قواعد ومعايير وشروط التقويم والاعتماد الأكاديمي ، وصياغة الضوابط التي تكفل تطبيقها في المؤسسات الأكاديمية المختلفة بعد الثانوية العامة .

وضع القواعد والمعايير الإطارية المتعلقة بمزاولة العمل الأكاديمي ، مثل التدريس والتدريب ، وصياغة الضوابط التي تكفل تطبيقها في المؤسسات الأكاديمية المختلفة ، وإعداد اللوائح التي تنظيم الإشراف على هذه المهن في تلك المؤسسات .

الاعتماد العام للمؤسسات الجامعية الجديدة أو ما يعادلها مثل الكليات والمعاهد ، واعتماد أقسامها وتخصصاتها وخططها الأكاديمية.

المراجعة والتقويم الدوري للأداء الأكاديمي للمؤسسات الجامعية القائمة أو ما يعادلها واعتماد أقسامها وخططها الدراسية أكاديمياً مثل الكليات والمعاهد وتقويمها بشكل دوري.

التنسيق حيال اعتماد برامج وأقسام مؤسسات التعليم العالي في المملكة أكاديمياً من جهات الاعتماد العالمية .

تقويم واعتماد برامج البكالوريوس ، والدبلوم العالي بعد البكالوريوس ، والماجستير والدكتوراة أو ما يعادلها ، والمراجعة الدورية لمتطلباتها .

تقويم واعتماد البرامج التخصصية الأكاديمية ، بعد الثانوية العامة ، مثل برامج الكليات المتوسطة ، والدبلومات العِلمية سواء الحكومية والأهلية .

تقويم واعتماد البرامج ذات الصبغة التدريبية والتعليمية في المؤسسات التعليمية الحكومية والأهلية .

المشاركة في اقتراح الخطط العامة لإعداد وتطوير الأداء الأكاديمي في المجالات المختلفة ، وللهيئة تشكيل لجان أكاديمية دائمة ولجان أخرى مساندة دائمة أو مؤقتة ويكون أعضاء هذه اللجان من بين أعضائها أو من غيرهم .

نشر المعلومات والبيانات الخاصة بالاعتماد لأغراض التوعية والإعلام والبحث العلمي وإتاحتها للجهات والأفراد الراغبين للإطلاع عليها .

الرؤية:

أن تكون الهيئة إحدى الهيئات الرائدة والمتميزة محلياً وعالمياً في مجال التقويم والاعتماد الأكاديمي لمؤسسات التعليم العالي.

الرسالة:

أن تساهم الهيئة في ضبط جودة التعليم العالي لضمان كفاءة مخرجاته لمقابلة متطلبات سوق العمل.

التجربة االسودانية في تحسين الاداء وضمان االجودة في مؤسسات التعليم العالي

سعي نظام التعليم العالي في السودان منذ إنشائه في بداية القرن العشرين الي الاهتمام بالنوعية وضمان الجودة من خلال مجموعة من الوسائل والإجراءات. ولعل أهمها أن التعليم الجامعي بدأ صفوياً يختار له أفضل الطلاب من قاعدة عريضة نسبياً من الراغبين ، واستمر التعليم الجامعي للنخبة حتي نهاية الثمانينات من القرن العشرين وظل يصطفي فئة قليلة من أميز الطلاب الذين تحصلوا علي درجات عالية في الشهادة، إذ لم ترتفع نسبة من يلتحقون بمؤسسات التعليم العالي في البلاد من بين الناجحين في الشهادة الثانوية عن 10% في أحسن حالاته حتي عام 1989، كما إن شروط الالتحاق ظلت متمسكة بضوابط أكاديمية متشددة لمن يرغبون في الالتحاق بالتعليم الجامعي. ومن بين الأساليب التي اتبعت منذ البداية التركيز علي التقيد بالمستويات العالية في التعيين لأعضاء هيئة التدريس. وظل مدخل التعيين لمساعدي التدريس يتبع أيضاً اسلوب الاصطفاء من بين أميز الخريجين الذين يتحصلون علي درجة البكالريوس مرتبة الشرف من الدرجة الاولي او الدرجة الثانية القسم الاول، وبجانب الاصطفاء في التعيين كانت لائحة ترقيات أعضاء هيئة التدريس هي الاخري صمام أمان من حيث التشديد علي الترقي من خلال التأكد من الإنتاج البحثي نوعاً وكماً.

- أُنشئت الهيئة العليا للتقويم والاعتماد في السودان بموجب القرار الوزاري رقم(9) لسنة 2003م وفقاً لأحكام المادة(21) (1)(أ) من المرسوم الجمهوري رقم(12) لسنة 2001م والمرسوم الجمهوري رقم(34) لسنة 2005م لتكون أحد روافد المجلس القومي للتعليم العالي والبحث العلمي فيما يتعلق بالتقويم وضمان الجودة والاعتماد لمؤسسات التعليم العالي في السودان. وتتمثل أهداف الهيئة العليا للتقويم والاعتماد (الهيئة العليا للتقويم والاعتماد، 2012) في:
- نشر ثقافة التقويم وضمان الجودة والاعتماد.
- الكشف عن حركة مؤسسات التعليم العالي من خلال بحوث التقويم بشقيه المؤسسي والبرامجي.
- المساهمة الفاعلة في تحسين وتوفير جودة أداء مؤسسات التعليم العالي والتأكد من تطبيق نظم ضمان الجودة تحقيقاً لرسالتها وأهدافها.
- دعم ومساندة مؤسسات التعليم العالي للقيام بعمليات التقويم الذاتي.

مجالات ومحاور المعايير الوطنية لضمان جودة مؤسسات التعليم العالي

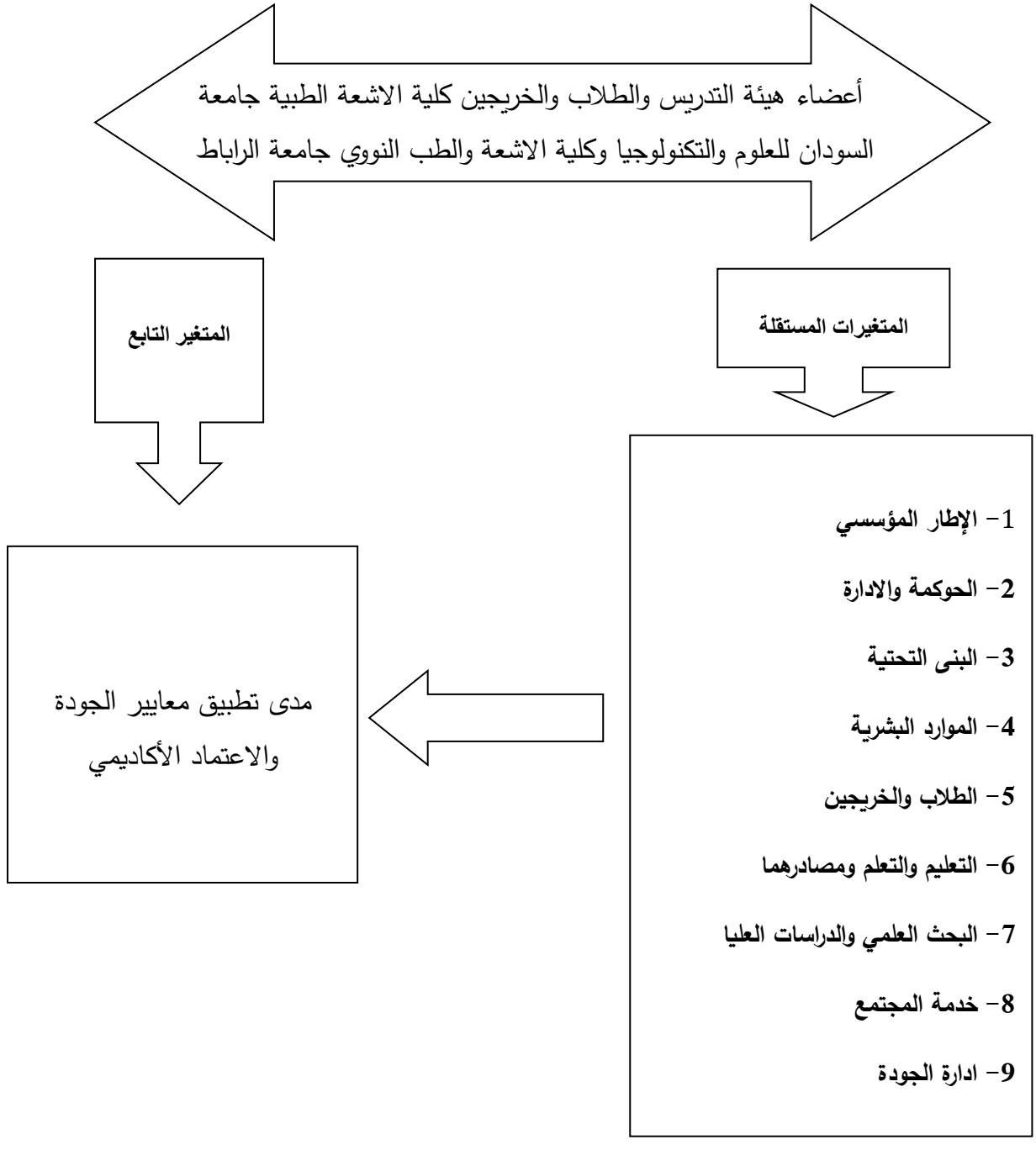
استناداً إلى الخبرات والتجارب الإقليمية والعالمية رأت هيئة التقويم والاعتماد في السودان، أن تكون مجالات ومحاور المعايير الوطنية لضمان جودة مؤسسات التعليم العالي في السودان على النحو التالي:

- **المجال الأول: الإطار المؤسسي**
- التخطيط الإستراتيجي، الرؤية، الرسالة، الغايات والأهداف، الخطط التنفيذية.
- **المجال الثاني: الحوكمة والإدارة**
- النظم واللوائح، الهياكل التنظيمية، المجالس، اللجان، القيادة، العلاقات الخارجية، الموارد المالية وإدارتها
- **المجال الثالث: البني لتحتية**
- المواقع والمساحات، المنشآت وتجهيزاتها، الخدمات الجامعية وإداراتها، بُنية تقانة المعلومات والاتصالات،
- القبول والتسجيل، إدارة شؤون الطلاب، الخريجون
- **المحور الرابع:الموارد البشرية::**
- إدارة الموارد البشرية، أعضاء هيئة التدريس، الأطر المساعدة
- **المجال الخامس: الطلاب** والخريجون
- القبول والتسجيل، إدارة شؤون الطلاب، الخريجون
- **المجال السادس: التعليم والتعلم ومصادرهما**
- البرامج الدراسية، المناهج، الإرشاد الأكاديمي، التقويم الأكاديمي للطلاب، المكتبات، المكتبات الافتراضية، المختبرات، الورش، مراكز التقنية التعليمية
- **المجال السابع: البحث العلمي والدراسات العليا**
- إدارة البحث العلمي، تمويله، تسويقه، إدارة الدراسات العليا، القبول والتسجيل والإشراف وتقويم طلاب الدراسات العليا، برامج الدراسات العليا
- **المجال الثامن: خدمة المجتمع**
- إدارة خدمة المجتمع، برامج خدمة المجتمع
- **المجال التاسع: إدارة الجودة**
- إدارة الجودة، برامج إدارة الجودة

- (المصدر دليل التقويم و الاعتماد في التعليم العالي ، سلسلة إصدارات الهيئة العليا للتقويم و الاعتماد)

إن النماذج التي قدمت ليست شاملة ولا كاملة وهناك اجتهادات كثيرة بالدول الأوربية الجديدة شرق أوروبا وفي دول أسيا وأمريكا اللاتينية وفي الدول العربية، حيث بدأت بعض الدول منفردة وبعض المناطق الجغرافية مجتمعة في الاتفاق على نظام ضمان وتوكيد الجودة حيث أصبح سوق العمل مفتوحاً على مصراعيه حرية الانتقال وحرية العمل أمام الأفراد القادرين على القيام بمهام وظائفهم بكفاءة جودة الأداء. (د/ عماد الدين شعبان ورقة عمل عن الجودة ونظم الاعتماد) وهذا ينطبق داخل الدولة الواحدة ومجموعة الدول وسوق العمل العالمي وفي تواجد الشركات متعددة الجنسيات (Cizas, 1997). وهذا ما يحاول القيام به اتحاد جامعات الدول العربية عبر المؤتمر الدولي لضمان جودة التعليم العالي.

تمت الدراسة في كلية علوم الأشعة الطبية جامعة السودان وكلية الأشعة والطب النووي بجامعة الرباط, وفقا للنموذج الموضح في الشكل رقم (2)



شكل رقم (2) انموذج الدراسة

الفصل الثاني

نبذة تاريخية عن كلية علوم الاشعة بجامعة السودان للعلوم التكنولوجيا وكلية الاشعة والطب النووي بجامعة الرباط الوطني بولاية الخرطوم – جمهورية السودان.

اولا :كلية علوم الاشعة الطبية بجامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا

نشاة وتاسيس جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا :

يرجع تأسيس جامعة السودان عميقًا في تاريخ السودان الحديث في محطات تطور التعليم بالسودان عبر مدرسة الخرطوم الفنية ومدرسة التجارة 1902 مروراً بمدرسة الأشعة 1932م ومدرسة الفنون 1946م ومعهد الخرطوم الفني 1950 ومعهد شمبات الزراعي 1954م ومعهد الموسيقى والمسرح والمعهد العالي للتربية الرياضية للمعلمين المعلم الكبير تأسيس معهد الكليات التكنولوجيه1975م ليكون من هذه المؤسسات الفريدة أكبر مؤسسة للتعليم التقني في السودان ثم ترفيعه إلى جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا 1990 إيذانا بانطلاق الطاقات التي وصلت بالجامعة خلال عقد ونصف لعشرة إضعاف من حيث البرامج الدراسية وأعداد الطلاب للجامعة علاقات ثقافية وصلات علمية بالعديد من المؤسسات خارج السودان وتشارك بفعالية في النشاطات العلمية العالمية مما اكسبها المكانة العالمية المرموقة والاعتراف العالمي . تضم الجامعة 22 كلية تقدم برامج على مستويات الدراسات العليا (الدكتوراه والماجستير والدبلوم العالي) والدراسات على مستوى البكالوريوس والدبلوم التقني كما تقدم برامج التدريب والدراسات المستمرة. يمتاز خريج الجامعة عبر مراحل تطورها بامتلاكه لناصية المعرفة العلمية بجانب امتلاكه لمهارة استخدام المعارف التطبيقية مما جعله مرغوبا ومفضلًا في سوق العمل وقد حافظت الجامعة على هذه الميزة عبر تقاليدها التعليمية ومكونات برامجها وبامتلاكها لأحدث المعامل والورش والأطر التقنية وتدريبها لأعضاء هيئة التدريس وتفاعلها الدائم مع المجتمع . تقدم الجامعة برامجها عبر الطرق التقليدية وعن طريق الانتساب كما تطرح بعض البرامج مستعينة بوسائط التعليم الإلكتروني وتمتلك الجامعة أحدث الشبكات وأجهزة الحاسوب بالمنطقة. تتنوع

التخصصات بالجامعة من التخصصات الراسخة في الهندسة والتجارة والزراعة والبيطرة والتربية والعلوم واللغات إلى التخصصية كما في الأشعة والمختبرات الطبية وتكنولوجيا المياه والنفط والغابات كما تزدان بالتخصصات الإبداعية مثل الفنون والموسيقى والدراما والتربية الرياضية وتوجت الجامعة نتاجها العلمي بإضافة التخصصات الحديثة مثل الحاسوب وعلوم الاتصال وتضم الجامعة العديد من المعاهد والمراكز البحثية التي ترعي ارتباط الجامعة بالمجتمع مثل مركز الحاسوب ومركز ثقافة السلام ومعهد تنمية المرأة والطفل ومعهد الليزر ومركز التعليم عن بعد ومركز الطيران . وتمضى الجامعة في تطور مستمر تحديثاً وتوسعا في برامجها بحظى ثابته وراسخة نحو تحقيق أهدافها وبلوغ رسالتها في نشر المعرفة وخدمة المجتمع وإعداد الأطر المتخصصة والمساعدة المؤهلة تأهيلاً جيداً تعتبر جامعة السودان من الجامعات المميزة في السودان وذلك لتركيزها على الجانب العملي دون إهمال للجانب النظري. كما يشكل خريجوها ركيزة أساسية في المؤسسات والشركات السودانية وغيرها من المؤسسات.

الكليات والمعاهد

- كلية الدراسات العليا
- كلية العماره والتخطيط
- كلية الهندسة
- كلية اللغات
- كلية علوم المختبرات الطبية
- كلية الموسيقى والدراما
- كلية علوم الأشعة الطبية
- كلية علوم الغابات والمراعي
- كلية هندسة المياه والبيئة(الكدرو)
- كلية هندسة وتكنولوجيا النفط
- كلية العلوم
- كلية علوم الحاسوب وتقانة المعلومات
- كلية علوم الاتصال
- كلية الفنون الجميلة والتطبيقية
- كلية التربية البدنية والرياضة

- كلية الطب البيطري والإنتاج الحيواني
- كلية التربية
- كلية الدراسات الزراعية
- كلية الدراسات التجارية
- كلية التكنولوجيا
- معهد تنمية الأسرة والمجتمع
- معهد الليزر
- معهد العلوم والبحوث الإسلامية.

ترتيب الجامعة العالمي والمحلي;

ترتيب الجامعه المحلي هو الثانية في السودان على حسب ترتيب ويبمتركس العالمي بعد جامعة الخرطوم الجدير بالذكر أن تصنيف "ويبومتريكس" هو تصنيف عالمي مشهور يصدر عن فريق بحث يتبع اكبر مركز أبحاث اسباني CSIC ويرتبط بوزارة التربية والتعليم في مدريد، ويهدف إلى تشجيع نشر المعلومات على مواقع الجامعات، وهو يصنف الجامعات بحسب المعلومات عنها وذات العلاقة بها والمتوفرة في مواقعها على الانترنت.
وهذا التصنيف يصدر منذ عام 2004 بشكل نصف سنوي (كانون الثاني/ يناير وتموز/ يوليو)، ويغطي أكثر من 17000 من مؤسسات التعليم العالي في جميع أنحاء العالم منها حوالي 500 جامعة في العالم العربي، ويقوم بتصنيف أول 12000 جامعة على المستوى العالم، كما ويقوم بتصنيف أول 100 جامعة حسب القارة أو حسب المنطقة.

كيف يتم التصنيف؟

يقوم التصنيف على أساس ان نشاطات أي جامعة تظهر في مواقعها الالكترونية، ويستند هذا التصنيف على أربعة معايير تشكل معا تقييم للجامعة، وهي:

-1معيار الحجم :(size) وهو عدد صفحات موقع الجامعة الالكتروني التي يتم تداولها عبر محركات البحث الأربعة وهي.(Google, Yahoo, Live Search, Exalead)

-2معيار الرؤية :(visibility) ويقصد به عدد الروابط الخارجية (ومنها البحوث العلمية) التي لها رابط على موقع الجامعة ويتم الحصول على هذه المعلومات من محركات البحث.(Yahoo Search, Live Search, Exalead)

-3معيار الملفات الغنية :(rich files) حيث يتم حساب عدد الملفات "الالكترونية" بأنواعها المختلفة والتي وتنتمي لموقع الجامعة عبر محرك البحث.Google

-4معيار الأبحاث :(scholar) حيث يتم حساب عدد الأبحاث والدراسات والتقارير المنشورة الكترونيا تحت نطاق موقع الجامعة والتي يأخذها من.Google Scholar

ويتم حساب التقييم بناء على النسب المئوية الآتية للمعايير:

-1معيار الحجم20% : (size)
-2معيار الرؤية50% (visibility)
-3معيار الملفات الغنية15% (rich files)
-4معيار الأبحاث15% (scholar)

كما يقيس نظام التصنيف ويركز على ظهور المحتوى الاكاديمي والابحاث على شبكة الانترنت لكل من الطلاب والاكاديميين والمراكز البحثية التابعة للجامعات وإتاحة الوصول اليها. الحضور الالكتروني يقاس بالنشاطات ومستوى متابعتها على مواقع الجامعات الالكترونية وهو ما يعتبر مؤشر جيد يعكس مستوى تأثير الجامعات. وشمل التصنيف حوالي 30 ألف جامعة حول العالم وجاء ترتيب الجامعات السودانية وفقا لتصنيف اغسطس 2016م كما يلي :

1/ جامعة الخرطوم – 37 افريقيا – 1797 عالميا
2/ جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا – 127 افريقيا – 3967 عالمياً
3/ جامعة افريقيا العالمية – 173 افريقيا – 5485 عالمياً
4/ كلية البيان للعلوم والتكنولوجيا – 213 افريقيا – 7219 عالمياً
5/ جامعة المشرق – 216 افريقيا – 7288 عالمياً
6/ جامعة الجزيرة – 230 افريقيا – 7717 عالمياً
7/ جامعة النيلين – 233 افريقيا – 7897 عالميا
8/ جامعة شندي – 247 افريقيا – 8652 عالميًا
9/ جامعة الزعيم الأزهري – 286 افريقيا – 10756 عالمياً
10/ جامعة دنقلا – 292 افريقيا – 11044 عالمياً
11/ جامعة امدرمان الاسلامية – 312 افريقيا – 11824 عالمياً
12/ جامعة بحري – 359 افريقيا – 13248 عالمياً
13/ "معهد الصحة العامة"
14/ جامعة وادي النيل
15/ جامعة الرباط الوطني
16/ جامعة نيالا

17/ جامعة الأحفاد

18/ جامعة السودان العالمية

19/ جامعة السودان المفتوحة

20/ جامعة كرري

21/ جامعة البحر الاحمر

22/ جامعة العلوم الطبية والتكنولوجيا

23/ جامعة كسلا

24/ جامعة الفاشر

25/ جامعة القضارف

26/ جامعة كردفان

27/ جامعة المستقبل

28/ جامعة القرءان الكريم والعلوم الإسلامية

29/ الكلية السودانية الكندية.

30/ الجامعة الوطنية

31/ جامعة الشيخ عبدالله البدري

32/ كلية العلوم والتكنولوجيا – امدرمان

33/ جامعة غرب كردفان

34/ كلية الشرق الأهلية – 1320 افريقيا – 24900 عالميًا

• ملحوظة:

– الجامعات غير المذكورة تم استبعادها من التصنيف.

(المصدر موقع ويبمتركس الالكتروني)

كلية علوم الاشعة الطبية :

الرؤية

كلية بتقنيات وتعليم وأبحاث إشعاعية ممتازة ، جودة وتطور الخريج عن طريق القيم المثلي لتقني الأشعة المواكبة مع الرؤية الصحية العالمية.

الرسالة

تقديم خريجين بجودة عالية في خدمات العناية الصحية

الأهداف

- – تقديم فريق تقنين متعلم وفعّال.
- – تقديم متخصصين مؤهلين ومسؤليين بمهارة عالية
- – أهداف تختص بمواكبة التطور التكنولوجي العالمي
- **عن الكلية**
- تمنح الكلية درجة بكالوريوس مرتبة الشرف في عشرة فصول دراسية في أحد التخصصات التالية :
- **(**تكنولوجيا الأشعة التشخيصية – تكنولوجيا العلاج بالأشعة**)** .

كما توجد بالكلية برامج للدراسات العليا تمنح درجة الماجستير والدكتوراة في تخصصات الاشعة المختلفة

- **اقسام الكلية**
- **قسم تكنولوجيا أجهزة الأشعة**
- تم إنشاء هذا القسم عام 1992 عندما انضم معهد الاشعة العالي لجامعة السودان للعلوم والتكنلوجيا واصبح كلية علوم الاشعة سيشهد هذا العام الدراسي قبول للطلاب بإذن الله

قسم أساسيات علوم الأشعة الطبية

- لقد تكوّن القسم من شعبة كانت تحتوي علي علوم الفيزياء واجهزة الأشعة منذ أوائل السبعينات ثم تطور الى قسم فى هيئته الحاليه 1990 محتوياً على شعبة الفيزياء التي تشمل جميع فروع الفيزياء ، فيزياء عامة وفيزياء الإشعاع زائداً الوقاية من الإشعاع والرياضيات الإشعاعية والعامة . وتتكون شعبته الثانية من شعبة التشريح وتشمل فروع التشريح ، مقطعي إشعاعي وعام ، ووظائف الأعضاء زائداً الأحياء الإشعاعية وعلم الأمراض ،أما الشعبة الثالثة شعبة العناية بالمريض تحتوي على التمريض ، سلوكيات المهنة والإسعافات الأولية يحتوى القسم علي طلاب الأشعة العلاجية والتشخيصية .

- **قسم تكنولوجيا الاشعة التشخيصية**
- يضم القسم الشعب التالية – :شعبة تكنولوجيا الفحوصات بالاشعة –شعبة تكنولوجيا التصوير بالاشعة
- **قسم التدريب العملي**
- يهدف قسم التدريب العملي لرفع مستوى الطالب عمليا ليخرج كادر مؤهل ليشغل وظيفة تقني أشعة بالمستشفيات والمراكز الصحية.
- **قسم الاشعة العلاجية**

قسم اشعة متكامل لإجراء كل فحوصات الأشعة

تقدم الكلية خدماته لأسرة الجامعة والمجتمع في إطار برنامج توطين العلاج بالداخل وذلك بأسعار مريحة للعاملين بالجامعة والمواطنين.

– قسم الأشعة : تجرى به كل أنواع الفحوصات العادية للأشعة السينية (Conventional X-ray) –

عيادة الموجات فوق الصوتية : عيادة متخصصة في جميع فحوصات الموجات الصوتية بالإضافة لتميزها بإجراء فحوصات الشرايين الدقيقة (الملونة) Doppler Ultrasound وهنالك مقترح لعمل عيادة متكاملة بالكلية لتسهم في المجال الطبي بالسودان إذا أن الكلية تضم كوادر مشهود لها بالكفاءة العالية والتميز في هذا المجال.

معمل أجهزة الأشعة

يقوم المعمل بتدريب طلاب البكالريوس والدبلوم التقني على كيفية التعامل مع الأجهزة الطبية (صيانة وتجميع وتشغيل)

معمل الحاسوب

معمل يحتوي على عدد مقدر من الأجهزة وبيئة تدريب مثالية

معمل فيزياء الإشعاع

يقوم بتعريف الطلاب وتدريبهم على كيفية التعامل مع الإشعاع وتفادي الخطورة الناجمة عنه

معمل التشريح

يساعد في فهم وإستيعاب مادة التشريح بالإضافة لضمه عدد مقدر من الوسائل التعليمية في مجال التشريح

المصدر (موقع الجامعة والكلية الالكتروني)

ثانيا : كلية الاشعة والطب النووي بجامعة الرباط الوطني

نشاة جامعة الرباط الوطني:

بدأت مسيرة جامعة الرباط الوطني في الرابع والعشرين من صفر 1420هـ الموافق الثامن من يونيو 1999م وِفق تقرير لجنة وضع التصور والقوانين لقيام جامعةٍ تُعنى بالعلوم الشرطية والعلوم الأخرى وجاء صدور المرسوم الجمهوري في مايو 2000م إيذاناً بانطلاقة الجامعة الحقيقية وذلك من خلال ستةَ عشر كليةٍ ما بين علميةٍ وأدبيةٍ، طبيةٍ وتقنيةٍ ونظريةٍ إضافةً إلى معاهدٍ ومراكزٍ متخصصةٍ ومستشفىً تعليمي والكليات والمهادة التي تضمها الجامعة هي :

كلية علوم الشرطة

كلية دراسات الحاسوب

كلية اللغات والترجمة

كلية علوم المختبرات الطبية

كلية الطب

كلية علوم التمريض

كلية الصيدلة

كلية طب وتقانة الأسنان

كلية الأشعة والطب النووي

كلية الدراسات البيئية ودرء الكوارث

كلية العلوم الاقتصادية والإدارية والمالية

كلية التقنية والعلوم الصحية

كلية عبد السلام الخبير للدراسات الإسلامية والقرآنية

كلية الدراسات العليا والبحث العلمي

كلية الإعلام

كلية العمارة

كلية القانون

معهد البحوث الجنائية والاجتماعية

معهد الأدلة الجنائية

مجمع عيادات طب الأسنان

مركز الشريف زين العابدين الهندي

مركز السموم

معهد الدراسات المعرفية والإعجاز القرآني

مستشفى الرباط الجامعي

أكاديمية الشرطة العليا

رؤية الجامعة :

التميز والريادة في التعليم العالي

رسالة الجامعة :

خلق البيئة الجامعية المنضبطة لتأهيل الخريج المتميز علمياً ومهنياً وبحثياً وأخلاقياً والقادر علي القيادة والمساهمة في تنمية المجتمع إقتصادياً وإجتماعياً.

تطوير العمل الشرطي والأمني والمساهمة في بناء قدراتة علمياً ومهنياً وبحثياً و أخلاقياً.

اهداف الجامعة :

الهدف الإستراتيجي الكلي للجامعة تنمية موارد وزارة الداخلية وذلك من خلال تحقيق الأهداف الإستراتيجية الآتية –:

1–تهيئة البيئة التعليمية المتميزة والمنضبطة.

2–التأهيل المتميز للطلاب علمياً ومهنياً وأخلاقياً , ومنحهم الإجازات العلمية.

3-ترقية مقدرات الطلاب القيادية والإبداعية و الثقافية.

4 -التدريب المتميز للقوات الشرطية والأمنية علمياً ومهنياً واخلاقياً.

ترتيب الجامعة المحلي :

ترتيب الجامعه المحلي هو الخامسة عشر في السودان على حسب ترتيب ويبمتركس العالمي وفقا لتصنيف اغسطس 2016م .

كلية الاشعة والطب النووي بجامعة الرباط الوطني :

انشأت الكلية في العام 2001م بموجب قانون الجامعة لسنة 2001م ، تعمل الكلية منذ انشائها على تجويد الاداء فيما يتعلق بتجويد المناهج الموجودة بمنهج الاشعة التخصصية ووضع مناهج جديدة تمشيا مع اهداف الكلية كمنهج الطب النووي.

الرؤية :

ان نكون الرواد فى تخريج كوادر صحية فى مختلف المجالات الصحية المؤهلة باحدث الاساليب العلمية ومدربة باحدث التقنيات .

الرسالة :

توفير مجال تعليمى وفق المعايير العالمية للطلاب وتوفير اسباب التعليم الجامعى والتدريب فى مختلف المجالات الصحية المختصة.

البرامج التي تقدمها الكلية :

بكالوريوس علوم الاشعة والطب النووي:

تمنح الكلية درجة البكلاريوس العام في علوم الاشعة والطب النووي في اربع سنوات وتشكل السنتان الاوائل القاعدة التي ينطلق منها الدارس الي رحاب التخصص حيث يمكنه الالتحاق بقسم الاشعة التشخيصية والذي يشمل الاشعة التقليدية والرنين المغنطيسي او يلتحق بقسم الطب النووي والذي يشمل استخدام النظائر المشعة في التشخيص والعلاج. – بالاضافة الي درجة الماجستير في تقنية الاشعة التخصصية والموجات الصوتية والطب النووي. – قدمت الكلية خطة مستقبلية لقيام كورسات الدبلوم الوسيط (نظام السنتين) في مجال الهندسة الطبية. تعتمد الكلية علي النظام الفصلي . مدة الدراسة (8) فصول دراسية يمنح الطالب بعدها درجة البكالاريوس مرتبة الشرف. تعتمد الكلية نظام الساعات المعتمدة

الدراسات العليا:

تفتح الكلية أبوابها لإستقبال طلاب الدراسات العليا لنيل درجة الماجستير في تقنية الأشعة التشخيصية والموجات الصوتية والطب النووي . خرجت الكلية طلاب التعليم المستمر وذلك في عدد من الكورسات القصيرة للأخصائيين من الأطباء في مجال الموجات الصوتية في مجال النساء والتوليد والتقنيين في مجال الأشعة المقطعية والرنين المغنطيسي. تفردت جامعة الرباط بهذا النوع من الدراسات علي المستوي العربي والأفريقي مما يجعلها محط أنظار الراغبين في هذي الدراسات. قدمت خطة مستقبلية للعام الحالي بقيام كورسات الدبلوم الوسيط (نظام السنتين) في مجال الهندسة الطبية

الاقسام

1 / **الاشعة التشخيصية**

ويشمل الاشعة العادية والموجات الصوتية والاشعة المقطعية والرنين المغنطيسي

2 /**الطب النووي**

ويستخدم فيه النظائر المشعة للتشخيص والعلاج

3 /**العلوم الأساسية**

ويلتحق بالقسم جميع الطلاب لدراسة الفيزياء وفيزياء الاشعاع والوقاية من الاشعاع وعلم التشريح ووظائف الاعضاء والاسعافات الاولية واخلاقيات المهنة وغيرها من العلوم الاساسية .

المصدر (موقع الجامعة والكلية الالكتروني)

الفصل الثالث

الدراسة الميدانية

المبحث الأول

إجراءات الدراسة الميدانية

يتناول الباحث في هذا المبحث إجراءات وتحليل بيانات الدراسة الميدانية ويشتمل علي التخطيط للدراسة التطبيقية موضحا الإجراءات التي اتبعها الباحث في تصميم استبانه الدراسة الميدانية وواصفا لمجتمع وعينة الدراسة والأساليب الإحصائية المستخدمة في تحليل بيانات الدراسة وتقييم أدوات القياس وذلك على النحو التالي.

أولاً : تصميم استمارة البحث:

من اجل الحصول على المعلومات والبيانات الأولية لهذه الدراسة تم تصميم الاستبانة لدراسة (تقييم مدي تطبيق معايير الجودة والإعتماد الأكاديمي في مؤسسات التعليم الصحي بجمهورية السودان). والاستبانة هي من الوسائل المعروفة لجمع المعلومات الميدانية وتتميز بإمكانية جمع المعلومات من مفردات متعددة من عينة الدراسة ويتم تحليلها للوصول للنتائج المحددة.

ولقد اتبع الباحث خلال عملية بناء أداءه الدراسة الخطوات التالية:

أ- الرجوع إلى الأدبيات السابقة المتعلقة بموضوع الدراسة والاطلاع على ماكتب عن تقييم تطبيق معايير الجودة والإعتماد الأكاديمي.

ب- قام الباحث بعرض أداءه الدراسة بصورتها الأولية على الأستاذ المشرف على الدراسة, كما تم الاستفادة من خبرات وتجارب بعض المختصين كمحكمين حيث طلب منهم إبداء أرائهم وإصدار إحكامهم على الأداء من حيث مدى اتساق الفقرات مع فروض البحث وفى ضوء ملاحظاتهم تم مايلى:

* حذف الفقرات التي اقترح حذفها.

* تعديل بعض الفقرات وإعادة صياغتها لتعطى المدلول المقصود منها.

وقد حاول الباحث في صياغة أسئلة الإستبانة ومراعاة الحيادية الممكنة بالابتعاد عن المعاني التي يصعب فهمها او يلتبس معناها.

وبناء" على ذلك تم تصميم استمارة الاستقصاء لتفي بالغرض المطلوب لمجتمع الدراسة والعينة المختارة وبعدها تم إعداد الاستبانة في صورتها النهائية واشتملت على قسمين (راجع الملحق رقم 1) :

القسم الأول: تضمن المعلومات الأساسية لإفراد العينة وهى (الكلية ، المستهدفون)

القسم الثاني: يحتوى على عدد (47) عبارة موزعة على النحو التالي:

جدول رقم (1) توزيع عبارات الاستبانة

م	محـــــــاور الدراسة	عدد الفقرات
1	الإطار المؤسسي	3
2	الحوكمة والإدارة	3
3	البنى التحتية	3
4	الموارد البشرية	3
5	الطلاب والخريجون	3
6	التعليم والتعلم ومصادرهما	3
7	البحث العلمي والدراسات العليا	3
8	خدمة المجتمع	3
9	إدارة الجودة	3
10	الفروقات في مدى تطبيق كل معيار من معايير الجودة والاعتماد الأكاديمي	6
11	الفروقات في مدى تطبيق معايير الجودة والاعتماد الأكاديمي في مؤسسات التعليم الصحي	7
12	العلاقة بين تطبيق معايير الجودة والاعتماد ومستوى التطوير والتحسين في مؤسسات التعليم الصحي	7
	العدد الكلي للعبارات	47

المصدر: إعداد الباحث من بيانات الاستبيان 2016م .

وقد طلب من أفراد عينة الدراسة أن يحددوا إجاباتهم عن ما تصفه كل عبارة وفق مقياس لكرت الخماسي المتدرج والذي يتكون من خمس مستويات (أوافق بشدة, أوافق, محايد, لا أوافق, لا أوافق بشدة) ولقد تم توزيع هذه العبارات على فرضيات الدراسة. كما تم ترميز إجابات المبحوثين حتى يسهل إدخالها في جهاز الحاسوب للتحليل الاحصائى وذلك على النحو التالي:

جدول رقم (2) مقياس ليكرت الخماسي المتدرج

العبـــارة	الرقم
أوافق بشدة	*5*
أوافق	*4*
محايد	*3*
لا أوافق	*2*
لا أوافق بشدة	*1*

الوسط الفرضى = مجموع الاوزان /عددها

3 = 5/ 1+2+3+4+5=

والهدف من الوسط الفرضي هو مقارنته بالوسط الحسابي الفعلي للعبارة حيث إذا زاد الوسط الفعلي عن الوسط الفرضي دل ذلك على موافقة المبحوثين على العبارة أما إذا قل عن الوسط الفرضي دل ذلك على عدم موافقة المبحوثين على العبارة.

ثانياً- تقييم أدوات القياس:

1. اختبارات صدق محتوى المقياس :

تم إجراء اختبار صدق المحتوى لعبارات المقاييس حيث قام الباحث بعرض الاستبيان على ثلاث من المحكمين الأكاديميين والمتخصصين بمجال الدراسة ، ومن مختلف المواقع الوظيفية والتخصصات العلمية لتحليل

عبارات المقاييس ولتحديد مدى التوافق بين عبارات كل مقياس ثم قبول وتعديل بعض العبارات التي اقترحها المحكمون.

2., اختبارات الاتساق والثبات الداخلي للمقاييس المستخدمة (درجة مصداقية البيانات):

يقصد بثبات المقاييس درجة خلو المقاييس من الأخطاء أي درجة الاتساق الداخلي بين العبارات المختلفة والتي تقيس متغير ما, والثبات يعنى الاستقرار أي الحصول على نفس القيم عند إعادة استخدام أداة القياس وبالتالي فهو يؤدى إلى الحصول على نفس النتائج أو نتائج متوافقة في كل مرة يتم فيها إعادة المقياس . وكلما زادت درجة الثبات واستقرار الأداة كلما زادت الثقة فيه. لاختبار مدى توافر الثبات والاتساق الداخلي بين الإجابات على الأسئلة تم احتساب معامل المصداقية ألفا كرنباخ (*Alpha- cronbach*) وتعتبر القيمة المقبولة إحصائيا" لمعامل ألفا كرنباخ 60%. وقد تم إجراء اختبار المصداقية على إجابات المستجيبين لجميع محاور للاستبانة . وكانت النتائج كما هو موضح في الجدول رقم (3).

جدول رقم (3) نتائج اختبار ألفا كرنباخ

م	المحور	عدد الفقرات	قيمة معامل ألفا
1	الإطار المؤسسي	3	0.77
2	الحوكمة والإدارة	3	0.55
3	البنى التحتية	3	0.76
4	الموارد البشرية	3	0.71
5	الطلاب والخريجون	3	0.71
6	التعليم والتعلم ومصادرهما	3	0.67
7	البحث العلمي والدراسات العليا	3	0.75
8	خدمة المجتمع	3	0.62
9	إدارة الجودة	3	0.81
10	الفرو قات في مدى تطبيق كل معيار من معايير الجودة والاعتماد الأكاديمي	6	0.86
11	الفرو قات في مدى تطبيق معايير الجودة والاعتماد الأكاديمي في مؤسسات التعليم الصحي	7	0.87
12	العلاقة بين تطبيق معايير الجودة والاعتماد ومستوى التطوير والتحسين في مؤسسات التعليم الصحي	7	0.85
مجموع المحاور		47	0.88

المصدر: إعداد الباحث من بيانات الاستبيان 2016م .

توضح نتائج اختبار الثبات أن قيم (Cronbach's Alpha) لجميع محاور الدراسة اكبر من (60%) وتعنى هذه القيم توافر درجة عالية جدا" من الثبات الداخلي لجميع محاور الاستبانة سواء كان ذلك لكل محور على حدا أو على مستوى جميع محاور الاستبانة حيث بلغت قيمة الفأ كرنباخ للمقياس الكلى (**0.88**) وهو ثبات مرتفع ومن ثم يمكن القول بان المقاييس التي اعتمدت عليها الدراسة تتمتع بالثبات الداخلي لعباراتها مما يمكننا من الاعتماد على هذه الإجابات في تحقيق أهداف الدراسة وتحليل نتائجها. كما جاءت نتائج اختبار ألفا لكل محور كمايلي(0.81،0.62،0.75،0.67،0.71،0.71،0.76،0.55،0.77،0.86 ،0.87 ،0.85) علي التوالي ، وكانت أعلي قيم الثبات للمحور الحادي عشر (87%)، وأدناها للمحور الثاني(55%).

ثالثا: مجتمع الدراسة وتحديد حجم العينة

1- مجتمع الدراسة

يتكون مجتمع الدراسة من :

من جميع أعضاء هيئة التدريس والطلاب والخريجين بكلية الأشعة والطب النووي بجامعة الرباط الوطني وكلية علوم الأشعة الطبية بجامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا.

2- عينة الدراسة وخصائصها :

وتمَّ اختيار مفردات عينة البحث بطريقة العينة العشوائية البسيطة وهى إحدى العينات الاحتمالية التي يختارها الباحث للحصول على أراء أو معلومات معينة بشرط تجانس مفردات المجتمع ،وهذه العينة تسمح لكل فرد في المجتمع احتمال فرصة اختيار متساوي (1/N) (تخضع لقانون الاحتمالات) ويمكن حساب حجم العينة باستخدام الصيغة التالية:

$$n = (z^2 * s^2)/e^2$$

حيث أن:

n : حجم العينة المراد اختيارها

Z : الدرجة المعيارية(1.96) والتي تقابل مستوي ثقة95%

S : الانحراف المعياري للدراسة من دراسة سابقة(0.30)

e : الخطأ المسموح به إحصائيا (5%)

وباستخدام المعادلة أعلاها يمكن حساب حجم العينة كما يلي:

$$n = (1.96^2) * (0.0)^2)/(0.05)^2$$

فطبيعة مشكلة وفرضيات هذه الدراسة يوجد لها اهتماما" مقدرا" وسط مجتمع البحث وتم توزيع عدد (440) إستبانة على أفراد العينة(340) للطلاب و(40) لأعضاء هيئة التدريس بدوام كامل و(60) للخريجين ، وتمت الإجابة عليها بصورة سليمة ولا توجد أي نسبة لعدم الاستجابة ، فجميع أفراد العينة كانوا علي درجة عالية في التعامل مع الإستبانه الشئ الذي يساعد علي دقة تحليل نتائج دراسة .

رابعا: كفاية العينة وتحديد الأهمية النسبية لكل محور:

يعتبر حجم العينة كافي إذا كانت القيمة الاحتمالية المحسوبة من بيانات العينة لاختبار (Barttelt) أقل من قيمة الخطأ المسموح به إحصائيا . فإذا كان حجم العينة كافي يمكن حساب النسبة التي تفسرها متغيرات الدراسة (محاور الإستبيان) باستخدام التحليل العاملي (Factor Analysis)_بالنسبة لكفاية حجم عينة الدراسة وأهمية كل محور جاءت النتائج كمايلي:

جدول رقم(4): يوضح كفاية حجم العينة

KMO and Bartlett's Test		
Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		.4994
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	1.7188
	درجات الحرية	45
	القيمة الاحتمالية	0.00

المصدر: إعداد الباحث من بيانات الاستبيان 2016م .

من الجدول اعلاة نلاحظ أن القيمة الاحتمالية بلغت (0.00) وهي أقل من 5% مما يعني أن حجم العينة كافي لتحليل نتائج الدراسة .

المبحث الثاني

الاحصاء الوصفي والتحليلي:

يتناول الدارس فى هذا المبحث توضيح المقاييس الإحصائية التي يتم استخدامها لتحليل نتائج الدراسة وفقا للمتغيرات المستخدمة (البيانات الاساسية وعبارات محاور الدراسة)،وبالتالي يمكن هنا التمييز بين نوعين من أنواع التحليل الإحصائي للبيانات هما:

أولا : الإحصاء الوصفي لمتغيرات الدراسة:

الإحصاء الوصفي هو ذلك الجزء من علم الإحصاء الذي يهتم بجمع البيانات ووصفها وعرضها باستخدام الأشكال البيانية المناسبة وتحليلها واستخدام نتائجها لأغراض التبوء والاستقراء. وينقسم الإحصاء الوصفي إلي قسمين أساسيين هما:

- مقاييس النزعة المركزية وهي (المتوسط الحسابي – الوسيط – المنوال)
- مقاييس التشتت وهي (الانحراف المعياري – الانحراف المتوسط – المدي والمدي الربيعي ،،،،). ويمكن الإستفاده هنا من هذه المقاييس لمعرفة متوسطات واجابات أفراد العينة ، وتشتتها ,انحرافها وذلك لمرفة الاهمية النسبية لكل عبارة من عبارات الاستبانة وترتيبها من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة.

ثانيا:اختبارات الفروض الإحصائية:

اختبار الفرض يعني التأكد من صحة العبارة التي يفترضها الباحث في دراسته ، وهنالك نوعين من الفروض فرض العدم ويرمز له بالرمز(H0) ، وفرض الباحث أو الفرض البديل ويرمز له بالرمز (H1) .وللتأكد من صحة الفرض يتم استخدام اختبارات الفروض الإحصائية حسب طبيعة البيانات المدروسة ، فيتم حساب قيمة الاختبار الإحصائي ومقارنة قيمته الاحتمالية مع القيمة المسموح بها إحصائيا (5%) فإذا كانت القيمة الاحتمالية لبيانات العينة أقل من (5%) فهذا يعني أن هنالك فروق ذات دلاله إحصائية ، أما إذا كانت القيمة الاحتمالية لبيانات العينة أكبر من (5%) فهذا يعني أنه ليس هنالك فروق معنوية وأن الفرق يرجع إلي الصدفة. ومن الملاحظ في هذه الدراسة توجد ثلاث أنواع من البيانات(بيانات كمية مثل متوسطات إجابات المبحوثين بالنسبة لعبارات الاستبانة– وبيانات تصنيفية مثل البيانات الاساسية – وبيانات ترتيبية مثل أسئلة محاور الدراسة).

تشتمل الدراسة على ثلاث فرضيات أساسية وفرضيتين فرعيتين (متفرعتين من الفرضية الثانية) يمكن تلخصيها كالآتي:

1 .توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مدى تطبيق كل معيار من معايير الجودة والاعتماد الأكاديمي في مؤسسات التعليم الصحي.

2. توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مدى تطبيق معايير الجودة والاعتماد الأكاديمي في مؤسسات التعليم الصحي ويتفرع منها فرضيتين فرعيتين :

ا/ هنالك فرق معنوي بين متوسط مدى تطبيق معايير الجودة والاعتماد الأكاديمي لكل فئة في الكليتين(مقارنة نفس الفئة في الكليتين)

ب/ هنالك فرق معنوي بين متوسط مدى تطبيق معايير الجودة والاعتماد الأكاديمي كل الفئات في الكليتين معا (مقارنة الفئات المستهدفة المختلفة في الكليتين).

3 . هناك علاقة ذات دلالة احصائية بين مدي تطبيق معايير جودة والاعتماد ومستوى التطوير والتحسن في مؤسسات التعليم الصحي ومخرجاتها.

وحتى يتم اختبار فرضيات الدراسة يجب تحديد الاختبارات الإحصائية المناسبة والتي تناسب طبيعة تلك البيانات ، وتتلخص تلك الاختبارات في الاتي:

1- إختبار مربع كاي(x^2):

هو اختبار احصائي يستخدم لاختبار معرفة العلاقة بين متغيرين مستغلين بشرط أن تكون البيانات من النوع الترتيبي أو التصنيفي ويأحذ الاختبار الشكل التالي:

$$x^2 = \sum_{i=1}^{n} \frac{(O_i - E_i^2)}{E_i}$$

حيث أن:

x^2: تشير إلي قيمة الإحتبار

O_i: تشير إلي قيم التكرارات المشاهدة (من واقع اجابات افراد العينة)

E_i: تشير إلي قيم التكرارات المتوقعة

وبعد حساب قيمة الإختبار تتم مقارنة قيمتها المعنوية (p–value) مع القيمة المحددة مسبقاً (5%) وتتحقق الفرضية إذا كانت قيمة p–value أقل من (5%).

2- اختبار t لعينتين مستقلتين:

هو اختبار إحصائي معلمي يستخدم لمعرفة فيما إذا كانت هنالك فروق معنوية في متوسطات بيانات عينتين(المقارنة بين متوسط إجابات الطلاب أو أعضاء هيئة التدريس او الخريجين في الكليتين)، ويأخذ الاختبار الشكل التالي

$$t=\frac{\overline{x_1}-\overline{x_2}}{s\sqrt{\frac{1}{n_1}+\frac{1}{n_2}}}$$

حيث أن:

t: ترمز إلي الاختبار

$\overline{x_1}$: ترمز للوسط الحسابي للعينة الأولي(طلاب الاشعة بجامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا)

$\overline{x_2}$: ترمز للوسط الحسابي للعينة الثانية(طلاب الأشعة جامعة الرباط الوطني)

n_1 : ترمز لبيانات العينة الأولي

n_2 : ترمز لبيانات العينة الثانية

s : ترمز للانحراف المعياري للعينتين معاً

وبعد حساب قيمة الاختبار تتم مقارنة قيمتها المعنوية (p–value) مع القيمة المحددة مسبقاً (5%) وتتحقق الفرضية إذا كانت قيمة p–value أقل من (5%) ، وبالتالي يكون الباحث متأكد من النتيجة بنسبة (95%) والتي تعتبر مقياس لثقة النتائج.

3- اختبار تحليل التباين الأحادي (ANOVA):

هو اختبار إحصائي يستخدم لتوضيح الفروق بين متوسطات ثلاث مجموعات فأكثر (متوسطات إجابات الطلاب وأعضاء هيئة التدريس والخريجين)، ويتم حساب قيمة الاختبار والتي يرمز لها بالرمز (F) ويتم مقارنة قيمتها المعنوية مع قيمة الخطأ المحدد مسبقا(5%) ، وتوجد فروق بين المتوسطات إذا كانت قيمة المعنوية (P–value) أقل من (5%). وبالتالي يمكن استخدام المقارنات المتعددة لتوضيح الفرق المعنوي بين أي من المتوسطات.

الفصل الرابع

مناقشة وتحليل النتائج

يتم في هذا الفصل مناقشة نتائج التحليل الاحصائي(الإحصاء الوصفي لبيانات الدراسة ومتغيراتها ، والاحصاء الاستدلالي متمثلا في اختبار فرضيات البحث للتأكد من تحققها وذلك باستخدام الاختبارات التي تم شرحها في الفصل الثالث) ،ويتم التوصل إلي تلك النتائج باستخدام الحزمة الإحصائية SPSS.

الإحصاء الوصفي لبيانات الدراسة:

جدول رقم(5)

التكرارات النسبية والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات مفردات الدراسة لبعد الإطار المؤسسي

م	العبارة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب
1	توجد رسالة واضحة و محددة ترتبط صيغتها بانشطة المؤسسة التعليمية	36	40	8	8	8	3.95	1.15	1
2	اهداف المؤسسة التعليمية واضحة و محددة ولا يوجد بها غموض	40	35	13	7	5	3.91	1.10	2
3	يوجد اتساق بين رسالة المؤسسة التعليمية واهدافها	34	37	15	8	6	3.9	1.09	3
المؤشر العام		%74					3.92	1.08	

المصدر: إعداد الباحث من بيانات الاستبيان 2016م .

يتضح من الجدول ما يلى:

- بالنسبة لمحور الإطار المؤسسي فإن درجة الموافقة في المتوسط العام بلغت حوالي (74%) وهي تعتبر درجة عالية جدا ، كما كانت قيمة المتوسط العام للمحور حوالي(3.92) وهو مؤشر علي ميل إجابات عينة الدراسة إلي (موافق) ، وكانت الأهمية النسبية الأولي (الترتيب) للسؤال الأول حيث بلغ متوسط العبارة(3.95) بانحراف معياري(1.15).

جدول رقم(6)

- التكرارات النسبية والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات مفردات الدراسة لبعد الحوكمة والإدارة

م	العبارة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب
1	توجد سياسات ولوائح تنظمية معلنة للجميع	40	31	14	10	5	3.90	1.16	1
2	يوجد هيكل تنظيمي بالمؤسسة يحدد الادارة الصلاحيات بصورة واضحة	31	36	16	11	6	3.8	1.13	2
3	الموارد المالية والادارية كافية لاستيفاء احتياجات المؤسسة التعليمية	11	14	5	30	40	2.80	1.26	3
المؤشر العام			54%				3.5	1.18	

- المصدر: إعداد الباحث من بيانات الاستبيان 2016م .

- بالنسبة لمحور الحوكمة والإدارة فإن درجة الموافقة في المتوسط بلغت حوالي (54%) وهي تعتبر درجة متوسطة ، كما كانت قيمة المتوسط العام للمحور حوالي(3.5) وهو مؤشر علي ميل إجابات عينة الدراسة إلي (موافق) ، وكانت الأهمية النسبية الأولي (الترتيب) للسؤال الأول حيث بلغ متوسط العبارة(3.9) بانحراف معياري(1.16).

جدول رقم(7)

- التكرارات النسبية والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات مفردات الدراسة لبعد البني التحتي

م	العبارة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب
1	تتناسب المرافق والتجهيزات مع احتياجات العملية التعليمية	9	25	20	26	20	2.9	1.26	2
2	توفر المؤسسة الدعم الفني اللازم لتسيير العمل	8	28	9	29	26	2.8	1.17	3
3	تقنية المعلومات للمؤسسة تتناسب مع احتياجاتها	13	20	10	27	30	3.03	1.26	1
	المؤشر العام		34.3%				3	1.23	

المصدر: إعداد الباحث من بيانات الاستبيان 2016م .

- بالنسبة لمحور البني التحتية فإن درجة الموافقة بلغت حوالي (34.3%) وهي تعتبر درجة ضعيفة جدا ، كما كانت قيمة المتوسط العام للمحور حوالي(3.0) وهو مؤشر علي ميل إجابات عينة الدراسة إلي (محايد) ، وكانت الأهمية النسبية الأولي (الترتيب) للسؤال الثالث حيث بلغ متوسط العبارة(3.03) بانحراف معياري(1.26).وبالتالي هذه النتائج تؤكد ضعف جودة البنية التحتي بهذه المؤسسات (كليتي الأشعة والطب النووي وكلية علوم الأشعة الطبية).

جدول رقم(8)

– التكرارات النسبية والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات مفردات الدراسة لبعد الموارد البشرية

م	العبارة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب
1	يتوفر العدد الكافي من اعضاء هيأة التدريس لاداء المهام	37	32	20	6	5	3.5	1.26	2
2	لدى هياة التدريس والموظفون المؤهلات والخبرات المطلوبة لاداش المهام	24	34	25	11	6	3.60	1.12	1
3	هنالك اهتمام بعقد دورات مهنية تطويرية لهياة التدريس والموظفين	10	15	15	25	35	3.04	1.17	3
المؤشر العام		50.6%					3.38	1.18	

المصدر: إعداد الباحث من بيانات الاستبيان 2016م .

بالنسبة لمحور البني التحتية فإن مؤشر درجة الموافقة العام بلغت حوالي (50.6%) وهي تعتبر درجة متوسطة ، كما كانت قيمة المتوسط العام للمحور حوالي(3.38) وهو مؤشر علي ميل إجابات عينة الدراسة إلي (محايد) ، وكانت الأهمية النسبية الأولي (الترتيب) للسؤال الثاني حيث بلغ متوسط العبارة(3.6) بانحراف معياري(1.12).

جدول رقم(9)

- التكرارات النسبية والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات مفردات الدراسة لبعد الطلاب والخريجون

م	العبارة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب
1	نظام القبول والتسجيل فعال وواضح للطلاب	30	30	30	10	0	3.09	1.11	2
2	يتوفر في المؤسسة نظام الكتروني دقيق لحفظ معلومات الطلاب	30	30	35	5	0	3.56	1.26	1
3	تتوفر في المؤسسة وحدة فعالة لمتابعة الخريجين	15	15	5	30	35	3.04	1.19	3
المؤشر العام			50%				3.23	1.18	

المصدر: إعداد الباحث من بيانات الاستبيان 2016م .

- بالنسبة لمحور الطلاب والخريجون فإن مؤشر درجة الموافقة العام بلغت حوالي (50.0%) وهي تعتبر درجة متوسطة ، كما كانت قيمة المتوسط العام للمحور حوالي(3.23) وهو مؤشر علي ميل إجابات عينة الدراسة نحو عبارة (محايد) ، وكانت الأهمية النسبية الأولي (الترتيب) للسؤال الثاني حيث بلغ متوسط العبارة(3.56) بانحراف معياري(1.26).

جدول رقم(10)

- التكرارات النسبية والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات مفردات الدراسة لبعد التعليم والتعلم ومصادرهما

م	العبارة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب
1	تتناسب استراتيجيات التدريس مع نواتج تعلم الطلبة	15	38	22	16	9	3.4	1.17	3
2	تتناسب عمليات التقييم مع نواتج التعلم المستهدفة	16	33	29	17	5	3.45	1.10	2
3	يتوفر بالمكتبة العدد الكافي من المراجع ومصادر التعلم الالكتروني	26	30	20	14	10	3.54	1.27	1
المؤشر العام		52.6%					3.46	1.18	

المصدر: إعداد الباحث من بيانات الاستبيان 2016م .

- بالنسبة لمحور مصادر التعليم والتعلم فإن درجة للموافقة في المتوسط العام لأفراد العينة بلغت حوالي (52.6%) وهي تعتبر درجة متوسطةة، ، كما كانت قيمة المتوسط العام للمحور حوالي(3.46 أي ميل الإجابات نحو العبارة موافق) ، وكانت الأهمية النسبية الأولي (الترتيب) للسؤال الثالث بمتوسط (3.54) وانحراف معياري (1.27)

جدول رقم(11)

- التكرارات النسبية والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات مفردات الدراسة لبعد البحث العلمي والدراسات العليا

م	العبارة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب
1	سياسات واجرائات التسجيل للدراسات العليا واضحة ومعلنة	23	32	28	10	7	3.5	1.15	1
2	توجد اجرائات واضحة ومحددة لتقييم وتحكيم البحوث العلمية	18	39	25	10	7	3.45	1.16	2
3	تتفق استراتيجيات البحث العلمي مع طبيعة المؤسسة التعليمية	18	35	32	11	4	3.44	1.10	3
المؤشر العام			55%				3.46	1.13	

المصدر: إعداد الباحث من بيانات الاستبيان 2016م .

من الجدول أعلاه يتضح أن النسبة العامة لأفراد العينة الموافقين قد بلغت (55 %) وهي تعتبر درجة متوسطة، ، كما كانت قيمة المتوسط العام للمحور حوالي(3.46 أي ميل الإجابات نحو العبارة موافق) ، وكانت الأهمية النسبية الأولي (الترتيب) للسؤال الثاني بمتوسط (3.45) وانحراف معياري(1.16).

جدول رقم(12)

- التكرارات النسبية والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات مفردات الدراسة لبعد خدمة المجتمع

م	العبارة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب
1	تضع المؤسسة التعليمية خطة مناسبة لانشطة خدمة المجتمع	16	30	25	17	12	3.3	1.88	1
2	هنالك تنسيق مع منسوبي المؤسسة بشان الخدمات التي تقدمها المؤسسة	11	27	35	17	10	2.11	1.11	3
3	يتم تشجيع العاملين في المؤسسةعلى المشاركة في خدمة المجتمع	13	25	31	21	10	3.10	1.16	2
المؤشر العام			40.6%				2.83	1.38	

المصدر: إعداد الباحث من بيانات الاستبيان 2016م .

- أما بالنسبة لمحور خدمة المجتمع فإن درجة الموافقة العامة بلغت حوالي (40.6%) وهي تعتبر درجة ضعيفة جدا، كما كانت قيمة المتوسط العام للمحور حوالي(2.83) والانحراف المعياري (1.4) أي ميل الإجابات نحو عبارة محايد) ، وكانت الأهمية النسبية الأولي (الترتيب) للعبارة الأولي حيث بلغت قيمتي المتوسط الحسابي والانحراف المعياري(3.3 و1.88) علي التوالي.

جدول رقم(13)

التكرارات النسبية والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات مفردات الدراسة لبعد إدارة الجودة

م	العبارة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب
1	تتوفر ادلة اجرائات ضمان الجودة في المؤسسة	16	35	25	14	9	3.30	1.20	1
2	تلتزم الادارةالعليا بتوفير الدعم الكافي لتحسين الجودة بالمؤسسة	14	33	28	10	15	3.20	1.22	2
3	تهتم الادارة بنشر ثقافة الجودة بين العاملين بالمؤسسة	15	30	28	15	12	3.10	1.23	3
المؤشر العام		47.6%					3.2	1.21	

المصدر: إعداد الباحث من بيانات الاستبيان 2016م .

- بالنسبة لمحور إدارة الجودة فإن درجة الموافقة بلغت حوالي (47.6%) وهي تعتبر درجة ضعيفة ، ، كما كانت قيمة المتوسط العام للمحور حوالي(3.2 أي ميل العبارات نحو محايد) والانحراف المعيار(1.21)، وكانت الأهمية النسبية الأولي (الترتيب) هي للسؤال الأول بمتوسط (3.3) ا، وبالتالي يعتبر هذا المحور ضعيف جدا ، لاسيما أن إدارة الجودة تعتبر العمود الفقري في ممارسة تطبيق معاير الجودة، وبالتالي هذه النتيجة تؤكد أن هنالك قصور في إدارة الجودة وتطبيق المعايير في المجال الصحي من وجهة نظر عينة الدراسة.

من النتائج السابق ذكرها يتضح تماما أن هنالك ضعف وقصور واضح في مدي تطبيق معايير الجودة والاعتماد الأكاديمي بالمؤسسات الصحية في جامعة الرباط الوطني وجامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا حسب ما دلت عليه نتائج عينة الدراسة.

جدول رقم(14)

التكرارات النسبية والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات مفردات الدراسة لبعد الفرو قات في مدى تطبيق كل معيار من معايير الجودة والاعتماد الأكاديمي

م	العبارة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب
1	هناك تفاوت في تطبيق كل معيار من معايير الجودة والاعتماد الأكاديمي	40	30	10	15	5	4.30	1.20	2
2	يتم تقييم الممارسات لكل معيار من معايير الجودة والاعتماد الأكاديمي وفقا لمؤشرات الاداء المعتمدة (Performance Indicators)	30	25	25	7	13	3.20	1.12	4
3	يتم تقييم مدى تطبيق كل معيار من معايير الجودة والاعتماد الأكاديمي بناء على مقارنة مرجعية (Benchmarking)	5	10	5	45	35	2.10	1.23	6
4	اهم المعايير التي تؤثر في العملية التعليمية هو معيار التعليم والتعلم ومصادرهما	45	40	8	5	2	4.4	0.81	1
5	اقل المعايير تأثيرا في العملية التعليمية هو معيار خدمة المجتمع	30	35	20	5	10	3.9	1.10	3
6	يتم تطبيق جميع معايير الجودة والاعتماد الأكاديمي بصورة مرضية	10	5	15	40	30	2.3	1.64	5
المؤشر العام			50.8%				3.4	1.17	

المصدر: إعداد الباحث من بيانات الاستبيان 2016م .

من خلال نتائج التحليل الوصفي بجدول (15) اعلاه نلاحظ أن نسبة الموافقة في المتوسط قد بلغت (50.8%) وهي نسبة متوسطة ، كما كانت قيمة المتوسط العام للمحور(3.4) وهي تدل علي ميل إجابات المبحوثين نحو العبارة (موافق)، جاءت العبارة الرابعة (اهم المعايير التي تؤثر في العملية التعليمية هو معيار التعليم والتعلم

ومصادرهما) في الترتيب الاول بمتوسط (4.4) وانحراف معياري (0.81)، وهذا من المنطق لان معيار التعليم والتعلم له الدور الأكبر في العملية التعليمية.

جدول رقم(15)

التكرارات النسبية والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات مفردات الدراسة لبعد الفروقات في مدى تطبيق معايير الجودة والاعتماد الأكاديمي في مؤسسات التعليم الصحي

م	العبارة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب
1	هناك تفاوت في تطبيق مؤسسات التعليم الصحي لمعايير الجودة والاعتماد الأكاديمي	15	25	20	15	25	3.9	1.20	1
2	تتناسب صيغة رسالة المؤسسة التعليمية مع اهدافها	15	30	10	20	25	2.01	1.52	6
3	توجد لدى المؤسسة التعليمية ادلة ارشادية تحوى معايير الجودة والاعتماد وتسهم في نشر ثقافة الجودة داخل المؤسسة	15	30	5	30	20	3.10	1.23	3
4	تقوم ادارة الجودة والاعتماد بالإدارة العليا بتقييم مدى تطبيق معايير الجودة والاعتماد الأكاديمي داخل المؤسسة	13	17	10	25	35	2.12	1.78	5

5	ساهمت وحدات ضبط الجودة في نشر ثقافة الجودة , وتطبيق معايير الجودة وضبطها وتدريب العاملين وكذلك تأهيل المؤسسة للاعتماد الأكاديمي	30	35	10	5	20	3.6	1.10	2
6	تلتزم ادارة المؤسسة بتطبيق معايير الجودة والاعتماد الأكاديمي المعتمدة من الجهات ذات الاختصاص	11	14	15	30	40	2.01	1.65	6
7	هناك آليات وإجراءات لمتابعة مدى تطبيق معايير الجودة داخل المؤسسة التعليمية	15	20	5	40	20	2.3	1.42	4
المؤشر العام		40.7%					2.72	1.4	

المصدر: إعداد الباحث من بيانات الاستبيان 2016م .

من نتائج تحليل جدول رقم (15) نلاحظ أن نسبة الموافقة العامة بلغت 40.7% وهي تعتبر نسبة دون المتوسط ، كما جاءت العبارة (هناك تفاوت في تطبيق مؤسسات التعليم الصحي لمعايير الجودة والاعتماد الأكاديمي) في الترتيب الأول بمتوسط حسابي (3.9) وانحراف معياري (1.20).

جدول رقم(16)

التكرارات النسبية والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات مفردات الدراسة لبعد العلاقة بين تطبيق معايير الجودة والاعتماد ومستوى التطوير والتحسين في مؤسسات التعليم الصحي

م	العبارة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب
1	معايير الجودة والاعتماد الاكاديمي المطبقة في مؤسسات التعليم الصحي ادت الى تطوير هذه المؤسسات	35	25	15	10	15	4.10	1.01	4
2	معايير الجودة والاعتماد الاكاديمي المطبقة في مؤسسات التعليم الصحي ادت الى تحسين اداء خريجي هذه المؤسسة	25	30	10	10	25	3.20	1.23	5
3	تقدم مؤسسات التعليم الصحي برامج مبنية على دراسات جدوى تلبي احتياجات سوق العمل	10	10	5	35	40	2.7	1.52	6
4	عقد دورات تدريبية خاصة بالجودة والاعتماد بمؤسسات التعليم الصحي ادى الى رفع كفاءة العاملين بهذه المؤسسات	45	40	5	10	0	4.6	0.65	2
5	ساهمت الدورات التدريبية في نشر ثقافة الجودة وتطبيق نظام ادارة ضبط الجودة	40	40	13	4	3	4.5	0.77	3

6	هناك رضا تام لدى أعضاء هيئة التدريس والطلاب عن مستوى تطبيق معايير الجودة والاعتماد في المؤسسة التعليمية الصحية	10	11	9	42	28	2.1	1.56	7
7	برامج الجودة المتبعة ادت إلى زيادة دور المؤسسات التعليمية الصحية في خدمة المجتمع	35	36	10	9	10	4.7	1.02	1
المؤشر العام			55.8%				3.4	1.4	

المصدر: إعداد الباحث من بيانات الاستبيان 2016م .

من جدول (16) يتضح الآتي:

بلغت نسبة الموافقين في المتوسط (55.8) وهي تعتبر نسبة فوق الوسط . جاءت العبارة (برامج الجودة المتبعة ادت إلى زيادة دور المؤسسات التعليمية في خدمة المجتمع) في الترتيب الأول حيث بلغت قيمة المتوسط الحسابي (4.7) وانحراف معياري (1.02) وهو مؤشر لميل إجابات أفراد العينة نحو العبارة (موافق بشدة) ، بالرغم من تدني نسبة الموافقة في المتوسط إلا أن هذه العبارة كانت أكثر العبارة التي وافق عليها المبحوثين .

رابعا: المؤشر العام لمحاور الدراسة وفقا للمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية:

جدول رقم (17) المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لكل محور

المحور	المتوسط الحسابي	الإنحراف المعياري	درجة الموافقة	الترتيب
الإطار المؤسسي	3.92	1.08	موافق	1
الحوكمة والإدارة	3.5	1.18	موافق	2
البني التحتي	3.0	1.23	محايد	10
الموارد البشرية	3.38	1.18	محايد	7
الطلاب والخريجون	3.23	1.18	محايد	8
التعليم والتعلم ومصادرهما	3.46	18.1	موافق	4
البحث العلمي والدراسات العليا	3.46	1.13	موافق	3
خدمة المجتمع	2.83	1.38	محايد	12
إدارة الجودة	3.2	1.21	محايد	9
الفروقات في مدى تطبيق كل معيار من معايير الجودة والاعتماد الاكاديمي	3.4	1.17	موافق	5
الفروقات في مدى تطبيق معايير الجودة والاعتماد الأكاديمي في مؤسسات التعليم الصحي	2.72	1.4	محايد	11
العلاقة بين تطبيق معايير الجودة والاعتماد ومستوى التطوير والتحسين في مؤسسات التعليم الصحي	3.4	1.4	موافق	6

المصدر: إعداد الباحث من بيانات الاستبيان 2016م .

من الجدول أعلاه يتضح الآتي:

جاء بعد الإطار المؤسسي في المرتبة الأولي بمتوسط (3.92) وإنحراف معياري(1.08)، يلية محور الحوكمة والإدارة بمتوسط(3.5) وإنحراف معياري(1.18)،كما جاء بعد البحث العلمي والدراسات العليا في المرتبة الثالثة بمتوسط (3.46) ,إنحراف معياري(1.13)، يلية محور التعليم والتعلم ومصادرهما بمتوسط (3.46) وإنحراف معياري(1.18) ، كما جاء كل من محور(الفروقات في مدى تطبيق كل معيار من معايير الجودة والاعتماد الاكاديمي) في الترتيب الخامس بمتوسط (**3.4**) وانحراف معياري (1.17) ،يلية محور (العلاقة بين تطبيق معايير الجودة والاعتماد ومستوى التطوير والتحسين في مؤسسات التعليم الصحي) بوسط حسابي(3.4) وانحراف (1.4)، وجاء محور(الموارد البشرية) في المرتبة السابعة حيث بلغت قيمة المتوسط الحسابي له (3.38) بانحراف معياري (1.18) ومحور الطلاب والخريجون في الترتيب الثامن بمتوسط قدرة(3.23) ، واحتل محور إدارة الجودة مرتبة متأخرة من بين المحاور حيث جاء في الترتيب التاسع بمتوسط حسابي (3.2) وانحراف معياري (1.21) ، وجاءت المحاور (البني التحتية وخدمة المجتمع و الفروقات في مدى تطبيق معايير الجودة والاعتماد الأكاديمي في مؤسسات التعليم الصحي)في الترتيب العاشر والحادي عشر والثاني عشر علي التوالي بمتوسطات (3.0 ، 2.83 ، 2.72) وبالتالي هذه النتائج تعكس مدي ضعف تطبيق معايير الجودة والاعتماد في كليتي تقانة الأشعة بجامعة الرباط الوطني وعلوم الأشعة بجامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة.

خامسا:نتائج إختبار فرضيات الدراسة:

لاختبار فرضيات الدراسة أستخدم الباحث الحزمة الإحصائية (SPSS) ، وجاءت النتائج كمايلي:

الفرضية الأولي:

H0: لاتوجد فروقات ذات دلالة إحصائية في مدى تطبيق كل معيار من معايير الجودة والاعتماد الأكاديمي

H1: توجد فروقات ذات دلالة إحصائية في مدى تطبيق كل معيار من معايير الجودة والاعتماد الأكاديمي.

جدول رقم (18) ملخص نتائج الفرضية الأولي:

فرضية الدراسة الأولى	قيمة كاى تربع	مستوى المعنوية	قرار الفرض بالنسبة للعبارة
هناك تفاوت في تطبيق كل معيار من معايير الجودة والاعتماد الأكاديمي	8.7	0.36	لا يوجد تفاوت في التطبيق
يتم تقييم الممارسات لكل معيار من معايير الجودة والاعتماد الأكاديمي وفقا لمؤشرات الاداء المعتمدة (Performance Indicators)	13.6	0.09	لا يتم التقييم وفق مؤشرات الاداء
يتم تقييم مدى تطبيق كل معيار من معايير الجودة والاعتماد الأكاديمي بناء على مقارنة مرجعية (Benchmarking)	6.9	0.54	لا يتم التقييم بناء علي المقارنة المرجعية
اهم المعايير التي تؤثر في العملية التعليمية هو معيار التعليم والتعلم ومصادرهما	15.9	0.04	تحقق الفرضية(أهم المعايير)
اقل المعايير تأثيرا في العملية التعليمية هو معيار خدمة المجتمع	21.1	0.007	تحقق الفرضية(أقل المعايير تأثيرا)
يتم تطبيق جميع معايير الجودة والاعتماد الأكاديمي بصورة مرضية	7.1	0.52	لم تتحقق

المصدر: إعداد الباحث من بيانات الاستبيان 2016م .

ومما تقدم نستنتج أن فرضية الدراسة الأولى والتي نصت على (وجود فروقات ذات دلالة إحصائية في مدى تطبيق كل معيار من معايير الجودة والاعتماد الأكاديمي؟) لم تتحقق ، حيث بلغت قيمة المعنوية لاختبار مربع كاي للعبارات الاولي والثانية والثالثة والسادسة (0.36)و(0.09) و(0.54) و(0.52) وهي أكبر من (5%) قيمة الخطأ المسموح به وبالتالي هذا يعني عدم تحقق عبارات الفرضية، أما العبارتين الرابعة والخامسة فقد بلقت قيمة المعنوية لهما (0.04)و(0.007)علي التوالي وهي أقل من 5% الخطأ المسموح به إحصائيا مما يؤكد صحة تحقق هاتين العبارتين للفرضية أي أن (أهم المعايير تأثيرا هو التعليم والتعلم ومصادرهما ، واقلها تأثيرا هو معيار خدمة المجتمع).

الفرضية الثانية:

H0: لا توجد فروقات ذات دلالة إحصائية في مدى تطبيق معايير الجودة والاعتماد الاكاديمي في مؤسسات التعليم الصحي.

H1: توجد فروقات ذات دلالة إحصائية في مدى تطبيق معايير الجودة والاعتماد الاكاديمي في مؤسسات التعليم الصحي.

الجدول التالي يوضح نتائج إختبار كاي للفرضية الثانية

جدول رقم (19) ملخص نتائج الفرضية الثانية :

فرضية الدراسة الثانية	قيمة كاى تربع	مستوى المعنوية(sig)	قرار الفرض بالنسبة للعبارة
تتوفر أدلة إجراءات ضمان الجودة بالمؤسسة	11.6	0.16	لا تتوفر أدلة ضمان الجودة
تلتزم الإدارة العليا بتوفير الدعم الكافي لتحسين الجودة بالمؤسسة	14.8	0.06	لا تلتزم الإدارة بتوفير الدعم الكافي
تهتم الإدارة العليا بنشر ثقافة الجودة بين العاملين بالمؤسسة	19.7	0.01	تهتم الإدارة بنشر ثقافة الجودة

المصدر: إعداد الباحث من بيانات الاستبيان 2016م .

من نتائج التحليل بالجدول أعلاه نلاحظ أن قيمة المعنوية لبيانات أفراد العينة للعبارتين الأولي والثانية قد بلغتا (0.16) و (0.06) علي التوالي وهي تفوق قيمة الخطأ (5%) وبالتالي هذا يعني عدم تحقق العبارتين (أي أنة لا تتوفر أدلة إجراءات ضمان الجودة بكليتي الأشعة ,والطب النووي وعلوم الأشعةالطبية ، بالإضافة إلي عدم التزام الإدارة العليا بتوفير الدعم الكافي لتحسين الجودة بالمؤسسة) وهذا بالرغم علي حرص الإدارة بنشر ثقافة الجودة بين العاملين بالمؤسسة حيث بلغت قيمة (sig) لهذه العبارة (0.01) وهي أقل من 5% وبالتالي هذا يعني اهتمام الإدارة بنشر ثقافة الجودة.

الفرضية الثالثة:

H0: ليس هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين مدي تطبيق معايير الجودة والاعتماد ومستوى التطوير والتحسين في مؤسسات التعليم الصحي ومخرجاتها.

H1: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين مدي تطبيق معايير الجودة والاعتماد ومستوى التطوير والتحسين في مؤسسات التعليم الصحي ومخرجاتها.

الجدول التالي يوضح نتائج اختبار عبارات الفرضية باستخدام اختبار(كاي تربيع)

جدول رقم (20) ملخص نتائج عبارات الفرضية الثالثة:

فرضية الدراسة الثالثة	قيمة كاى تربيع	مستوى المعنوية	قرار الفرض بالنسبة للعبارة
معايير الجودة والاعتماد الاكاديمي المطبقة في مؤسسات التعليم الصحي ادت الى تطوير هذه المؤسسات	11.4	0.18	لم يتحسن الأداء
معايير الجودة والاعتماد الاكاديمي المطبقة في مؤسسات التعليم الصحي ادت الى تحسين اداء خريجي هذه المؤسسات	15.08	0.05	تحسين أداء الخريجين نوعا ما
تقدم مؤسسات التعليم الصحي برامج مبنية على دراسات جدوى تلبي احتياجات سوق العمل	11.4	0.17	لم تقم البرامج علي دراسات جدوى

عقد دورات تدريبية خاصة بالجودة والاعتماد بمؤسسات التعليم الصحي ادى الى رفع كفاءة العاملين بهذه المؤسسات .	50.2	0.001	الدورات التدريبية حسنت الأداء
ساهمت الدورات التدريبية في نشر ثقافة الجودة وتطبيق نظام إدارة ضبط الجودة	18.6	0.03	الدورات التدريبية لها دور في ضبط الجودة
هناك رضا تام لدى أعضاء هيئة التدريس والطلاب عن مستوى تطبيق معايير الجودة والاعتماد في المؤسسة التعليمية الصحية	4.9	0.76	لا يوجد رضا عن تطبيق الجودة
برامج الجودة المتبعة أدت إلى زيادة دور المؤسسات التعليمية الصحية في خدمة المجتمع	27.5	0.001	لم تؤدي برامج الجودة إلي زيادة دور هذه المؤسسات لخدمة المجتمع

المصدر: إعداد الباحث من بيانات الاستبيان 2016م .

من الجدول (20) أعلاه يتضح الآتي:

- معايير الجودة والاعتماد المطبقة في مؤسسات التعليم الصحي لم تؤدي إلى تحسن وتطوير هذه المؤسسات ،حيث بلغت قيمة (المعنوية المحسوبة من بيانات العينة 18%) وهي أعلي بكثير من الخطأ المسموح به 5% وبالتالي هذا يعني عدم تحقق هذه العبارة.
- تطبيق معايير الجودة والاعتماد في مؤسسات التعليم الصحي أدى إلى تحسين أداء خريجي هذه المؤسسات نوعا ما حيث تساوت كل من قيمتي المعنوية والخطأ المسموح بة (5%).
- لم تقدم مؤسسات التعليم الصحي برامج مبنية على دراسات جدوى تلبي احتياجات سوق العمل حيث بلغت قيمة (sig) (17%) أي أعلي بكثير من الخطأ الإحصائي (5%).
- عقد دورات تدريبية خاصة بالجودة والاعتماد في مؤسسات التعليم الصحي ادى إلي رفع كفاءة العاملين بهذه المؤسسات ، وما يؤكد ذلك هو أن قيمة المعنوية بلغت (0.001) وهي أقل بكثير من (0.05) الخطأ المحدد مسبقا.

- كما ساهم الدورات التدريبية في نشر ثقافة الجودة وتطبيق نظام ضبطها ويتضح ذلك من أن قيمة المعنوية لبيانات العينة بلغت (3%) وهي أقل من (5%).

- وأخيرا هنالك عدم رضا لدى أعضاء هيئة التدريس والطلاب والخريجين عن مستوى تطبيق معايير الجودة والاعتماد في المؤسسة التعليمية الصحية ، وهذا يدل علي ضعف تطبيق معاييرها في هذه المؤسسات موضع الدراسة ، حيث بلغت قيمة المعنوية (76%) وهي أعلي بكثير من (5%) ، وبالتالي هذا يعتبر مؤشر لضعف الدور الذي لعبه تطبيق معايير الجودة والاعتماد الاكاديمي في تحسين وتطوير الاداء في كليتي علوم الأشعة وتقانة الاشعة والطب النووى.

الفرضية الفرعية الاولى :

وتشتمل علي ثلاث أجزاء فرعية:

(1)

H0: لا يوجد فرق معنوي بين متوسطات إجابات الطلاب في معرفة مدي تطبيق معايير الجودة والاعتماد في مؤسسات التعليم الصحي.

H1: يوجد فرق معنوي بين متوسطات إجابات الطلاب في معرفة مدي تطبيق معايير الجودة والاعتماد في مؤسسات التعليم الصحي.

(2)

H0: لا يوجد فرق معنوي بين متوسطات إجابات أعضاء هيئة التدريس لمعرفة مدي تطبيق معايير الجودة والاعتماد في مؤسسات التعليم الصحي.

H1: يوجد فرق معنوي بين متوسطات إجابات أعضاء هيئة التدريس لمعرفة مدي تطبيق معايير الجودة والاعتماد في مؤسسات التعليم الصحي.

(3)

H0: لا يوجد فرق معنوي بين متوسطات إجابات الخريجين لمعرفة مدي تطبيق معايير الجودة والاعتماد في مؤسسات التعليم الصحي.

H1: يوجد فرق معنوي بين متوسطات إجابات الخريجين لمعرفة مدي تطبيق معايير الجودة والاعتماد في مؤسسات التعليم الصحي.

وللتأكد من صحة واختبار الفرضية يتم استخدام اختبار (t) لعينتين مستقلتين ، وهو اختبار معلمي يستخدم للمقارنة بين متوسطات عينتين ، حيث تقارن القيمة المعنوية المحسوبة من بيانات العينة (p.value) مع قيمة الخطأ المحدد مسبقا (5%) ، والجدولين التاليين يوضحان نتائج اختبار الفرضية:

جدول رقم(21) الإحصاء الوصفي لمقارنة متوسطات لإجابات الطلاب

مقارنة متوسطات إجابات الطلاب

الكلية	عدد الطلاب	المتوسط	الانحراف المعياري
طلاب كلية الأشعة بجامعة السودان	170	3.1321	0.47222
طلاب كلية الأشعة بجامعة الرباط	170	3.0456	0.46255

المصدر: الباحث من بيانات الاستبيان 2016

جدول رقم (22) نتائج اختبار (t) لعينات الطلاب

اختبار t لعينتين مستقلتين					
الانحراف المعياري لفرق المتوسطات	الفرق بين المتوسطات	قيمة المعنوية	درجات الحرية	قيمة اختبار t	
.05070	.08656	.089	337.856	1.707	مقارنة متوسطات إجابات الطلاب

المصدر: الباحث من بيانات الاستبيان 2016

من خلال نتائج التحليل الإحصائي بالجدولين (21) و(22) نلاحظ ان قيمة المعنوية قد بلغت (0.089) وهي أكبر من (5%) وهذا يعني أنه ليس هنالك فرق بين معرفة مدي إمكانية تطبيق معايير الجودة في كلية علوم الأشعة بجامعة السودان وكلية تقانة الأشعة بجامعة الرباط وهذا واضح جدا في قيمة الفرق بين متوسط المجموعتين (0.08656) وهو فرق صغير جدا ، وبالتالي تقريبا الاجابات متماثلة للعينتين من الطلاب.

جدول رقم(23) الإحصاء الوصفي لمقارنة متوسطات إجابات أعضاء هيئة التدريس

مقارنة متوسطات إجابات أعضاء هيئة التدريس

الكلية	العدد	المتوسط	الانحراف المعياري
أعضاء هيئة التدريس بكلية الأشعة بجامعة السودان	20	3.164	0.25975
أعضاء هيئة التدريس بكلية الأشعة بجامعة الرباط	20	3.0615	0.48605

المصدر: الباحث من بيانات الاستبيان 2016

جدول رقم (24) نتائج اختبار (t) لعينات اعضاء هيئة التدريس

اختبار t لعينتين مستقلتين					
الانحراف المعياري لفرق المتوسطات	الفرق بين المتوسطات	قيمة المعنوية	درجات الحرية	قيمة اختبار t	
0.12323	0.10244	0.413	38	0.831	مقارنة متوسطات إجابات أعضاء هيئة التدريس

المصدر: الباحث من بيانات الاستبيان 2016

من خلال نتائج التحليل الإحصائي بالجدولين (23) و(24) نلاحظ ان قيمة المعنوية قد بلغت (0.413) وهي أكبر من (5%) وهذا يعني أنه ليس هنالك فرق بين متوسطات أعضاء هيئة التدريس لمعرفة مدي تطبيق معايير الجودة في كلية علوم الأشعة بجامعة السودان وكلية تقانة الأشعة بجامعة الرباط وهذا واضح جدا في قيمة الفرق بين متوسط المجموعتين (0.12323) وهو فرق صغير جدا ، وبالتالي تغريبا الاجابات متماثلة للعينتين من أعضاء هيئة التدريس.

جدول رقم(25) الإحصاء الوصفي لمقارنة متوسطات لإجابات الخريجين

مقارنة متوسطات إجابات الخريجين

الكلية	عدد الطلاب	المتوسط	الانحراف المعياري
خريجين كلية الأشعة بجامعة السودان	30	2.9	0.5348
خريجين كلية الأشعة بجامعة الرباط	30	2.87	0.6675

المصدر: الباحث من بيانات الاستبيان 2016

جدول رقم (26) نتائج اختبار (t) لعينات الخريجين

اختبار t لعينتين مستقلتين					
الانحراف المعياري لفرق المتوسطات	الفرق بين المتوسطات	قيمة المعنوية	درجات الحرية	قيمة اختبار t	
0.15616	0.03273	0.835	55.36	0.210	مقارنة متوسطات إجابات الخريجين

المصدر: الباحث من بيانات الاستبيان 2016م

من خلال نتائج التحليل الإحصائي بالجدولين (25) و(26) نلاحظ ان قيمة المعنوية قد بلغت (0.835) وهي أكبر من (5%) وهذا يعني أنه ليس هنالك فرق بين متوسطات إجابات الخريجين لمعرفة مدي تطبيق معايير الجودة في كلية علوم الأشعة بجامعة السودان وكلية تقانة الأشعة بجامعة الرباط وهذا واضح جدا في قيمة الفرق بين متوسط المجموعتين (0.03273) وهو فرق صغير جدا ، وبالتالي تقريبا الاجابات متماثلة للعينتين من الخريجين.

الفرضية الفرعية الثانية :

H0: لا يوجد فرق معنوي بين متوسطات إجابات المستهدفين(طلاب – أعضاء هيئة تدريس – خريجين) في معرفة مدي تطبيق معايير الجودة والاعتماد في مؤسسات التعليم الصحي.

H1: يوجد فرق معنوي بين متوسطات إجابات المستهدفين (طلاب – أعضاء هيئة تدريس – خريجين) في معرفة مدي تطبيق معايير الجودة والاعتماد في مؤسسات التعليم الصحي (أي هنالك متوسط واحد يختلف علي الأقل).

وللتأكد من صحة هذه الفرضية يتم استخدام اختبار تحليل التباين الأحادي (ANOVA) وهو اختبار معلمي يستخدم للمقارنة في حالة أكثر من متوسطين (هنا لدينا ثلاث متوسطات طلاب و أعضاء هيئة تدريس وخريجين) . فإذا كانت هنالك فروق بين الأوساط هذا يعني قبول الفرض البديل (أي أن هنالك فرق بين المتوسطات) ولمعرفة مقدار الفرق والمتوسطين ذات التأثير المعنوي (هل الفرق بين متوسط الطلاب ومتوسط اعضاء هيئة التدريس ، أم الطلاب

والخريجين ،ام أعضاء هيئة التدريس والخريجين) يمكن استخدام اختبار (Shife) أو(SD) ،وهذا الإختبار يستخدم لمعرفة الفرق بين المتوسطات في حالة وجود أكثر من عينتين بشرط أن يتم رفض الفرض الصفري (H0).

والجدولين التاليين يوضحان نتائج احتبار الفرضية والفروقات بين متوسطات الثلاث فئات:

جدول رقم (27) نتائج اختبار الفرضية الخامسة

ANOVA

متوسط معايير الجودة لكل الفئات					
مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة اختبار F	قيمة المعنويةSig.
بين المجموعات	2.223	2	1.112	4.756	0.009
داخل المجموعات	101.44	434	0.234		
التباين الكلي	103.664	436			

المصدر :الباحث من بيانات الاستبيان 2016م

من نتائج التحليل بجدول (27) أعلاه يتضح أن هنالك فرق معنوي بين متوسطات أفراد العينة بالنسبة لإجاباتهم لمعرفة مدي تطبيق معايير الجودة والاعتماد بمؤسسات التعليم الصحي ، حيث بلغت قيمة المعنوية (SIG) (0.009) وهي أقل بكثير من 5% وبالتالي هذا يعني أن هنالك فرق في متوسطات العينة (طلاب – أعضاء هيئة تدريس – خريجين)

والجدول التالي يوضح الفرق بين المجموعات الثلاث:

جدول رقم(28) نتائج المقارنات المتعددة لتوضيح الفرق بين المتوسطات للمجموعات الثلاث

	الطلاب		أعضاء هيئة التدريس		الخريجين	
	الفرق في المتوسطين	قيمة المعنوية	الفرق في المتوسطين	قيمة المعنوية	الفرق في المتوسطين	قيمة المعنوية
الطلاب			-0.02238	0.78	*0.20403	0.003
أعضاء هيئة التدريس	0.02238	0.78			*0.02264	0.022

المصدر :الباحث من بيانات الاستبيان 2016م

من خلال نتائج تحليل المقارنات المتعددة أعلاها يتضح أن الفرق المعنوي في متوسطات إجابات أفراد العينة لمعرفة مدي تطبيق معايير الجودة والاعتماد في مؤسسات التعليم الصحي يأتي من الفرق بين (متوسط الطلاب ومتوسط الخريجين) حيث بلغت قيمة المعنوية (0.003) وهي اقل من 5% وبالتالي هذا يدل علي أن إجابات الطلاب عن مدي تطبيق معايير الجودة في كليتي تقانة الاشعة وعلوم الأشعة في جامعتي السودان والرباط تختلف مقارنة بإجابات الخريجين لنفس الجامعتين

وأيضا هنالك فرق بين(متوسط إجابات أعضاء هيئة التدريس مقارنة بإجابات الخريجين) ،حيث بلغت قيمة المعنوية (0.022) .(ويمكن القول بأنه ليس هنالك فروقات في أراء عينة أعضاء هيئة التدريس مقارنة بالطلاب بلغت قيمة المعنوية 0.78 أكبر من 0.05) .

سادساً: الرضا عن تطبيق كل معيار من معايير الجودة والاعتماد الأكاديمي في مؤسسات التعليم الصحي

الجدول التالي يوضح مقارنة متوسطات الرضا لعينة كل كلية بالنسبة لتطبيق معايير الجودة والاعتماد الأكاديمي.

جدول رقم (29) الرضا عن تطبيق معايير الجودة بمؤسسات التعليم الصحي

م	المعيار	كلية تقانة الأشعة الرباط			كلية علوم الأشعة السودان			الاتفاق والاختلاف للعينتين فيما يختص بالرضا عن المعيار
		المؤشر العام للرضا			المؤشر العام للرضا			
		المتوسط الحسابي	الرضا	الترتيب	المتوسط الحسابي	الرضا	الترتيب	
1	الإطار المؤسسي	4	راضي	1	3.27	لحد ما	5	اختلاف
2	الحوكمة والإدارة	3.9	راضي	2	4.00	راضي	1	اتفاق
3	البني التحتي	3.6	راضي	3	2.30	غير راض	7	اختلاف
4	الموارد البشرية	3.45	راضي	5	3.03	لحد ما	6	اختلاف
5	الطلاب والخريجون	3.5	راضي	4	3.47	راضي	4	اتفاق
6	التعليم والتعلم ومصادرهما	3.4	راضي	6	3.54	راضي	2	اتفاق
7	البحث العلمي والدراسات العليا	3.3	لحد ما	7	3.47	راضي	4	اختلاف
8	خدمة المجتمع	2.3	غير راضي	8	3.53	راضي	3	اختلاف
9	إدارة الجودة	2.1	غير راضي	9	2.20	غير راض	8	اتفاق
المؤشر العام		3.28	لحد ما		3.20	لحد ما		
ملحوظة: (من 1–1.3 غير راضي بشدة) ، (من 1.4– 2.3 غير راضي) ، (من 2.4– 3.3 راضي لحد ما) ، (من 3.4– 4.3 راضي) ، (من 4.4 – 5 راضي بشدة)								

المصدر: الباحث من بيانات الاستبيان 2016 م.

من خلال الجدول أعلاه يتضح الآتي:

- أكثر المعايير تطبيقا في كلية تقانة الأشعة بجامعة الرباط الوطني هي معيار(الإطار المؤسسي والحوكمه والإدارة والبنية التحتي)، حيث بلغت متوسطات الرضا لهذه المعايير (4 ، 3.9 ، 3.6) علي التوالي وهي تعتبر اكثر المعايير رضاءً بالنسبة لأفراد عينة الدراسة.أما بالنسبة لكلية علوم الأشعة جامعة السودان فقد كانت أكثر المعايير تطبيقا هي معيار (الحوكمة والإدارة ، التعليم والتعلم ومصادرهما، خدمة المجتمع) حيث بلغت متوسطات الرضا لهذه المعايير (4 ، 3.54 ، 3.53) علي التوالي وهي أكثر المعايير التي أرضت أفراد العينة من حيث التطبيق.

- أقل المعايير تطبيقا ورضاءً في كلية تقانة الأشعة بجامعة الرباط الوطني هي معيار(البحث العلمي ، خدمة المجتمع ، إدارة الجودة)، حيث بلغت متوسطات الرضا لهذه المعايير (3.3 ، 2.6 ، 2.3) علي التوالي. أما بالنسبة لكلية علوم الأشعة جامعة السودان فقد كانت أقلاها تطبيقا هي معيار (البنية التحتي ، الموارد البشرية ، إدارة الجودة) حيث بلغت متوسطات لهذه المعايير (3.03 ، 2.3 ، 2.20) علي التوالي وهي أكثر المعايير التي لم ترضي أفراد العينة من حيث التطبيق.

- أتفق أفراد العينة في الكليتين في أن أكثر المعايير ضعفا هو معيار إدارة الجودة، حيث بلغت المتوسطات لهذا المعيار للعينتين (2.1 ، 2.2)، وبالتالي هذا يعضد نتائج الفرضيات الدراسة .

- كما أتفق إفراد العينة في الكليتين في معيار الطلاب والخريجون من حيث الترتيب، حيث جاء ترتيب هذا المعيار (الرابع) في كلا الكليتين وفقا لإجابات أفراد العينة.

الفصل الخامس

الخاتمة

النتائج والتوصيات

اولا ملخص نتائج الدراسة الميدانية :

- اكثر المعايير تطبيقا من وجهة نظر عينة الدراسة هو معيار الإطار المؤسسي.
- أقل المعايير تطبيقا من وجهة نظر عينة الدراسة هي معيار إدارة الجودة ومعيار خدمة المجتمع.
- هناك تقارب في الرضا عن مدى تطبيق معايير الجودة والاعتماد الأكاديمي من وجهة نظر عينة الدراسة في كلية الاشعة والطب النووي جامعة الرباط وكلية علوم الاشعة جامعة السودان, وان كان مؤشر الرضا اكثر قليلا في كلية الاشعة جامعة الرباط حيث بلغ المؤشر العام(3.28 و 3.20) على التوالي وهي تمثل (راض لحد ما).
- أكثر المعايير تطبيقا في كلية علوم الأشعة جامعة السودان هي (الإطار المؤسسي والحوكمه والإدارة والبنية التحتي)، حيث بلغت المتوسطات الحسابية لهذه المعايير (4 ، 3.9 ، 6.3) علي التوالي.
- أكثر المعايير تطبيقا في كلية تقانة الأشعة بجامعة الرباط الوطني هي (الحوكمة والإدارة ، التعليم والتعلم ومصادرهما، خدمة المجتمع) حيث بلغت المتوسطات لهذه المعايير (4 ، 3.54 ، 3.53) علي التوالي .
- أقل المعايير تطبيقا في كلية علوم الأشعة جامعة السودان تطبيقا هي معيار (البنية التحتي ، الموارد البشرية ، إدارة الجودة) حيث بلغت متوسطات لهذه المعايير (3.03 ، 2.3 ، 2.20) علي التوالي
- أقل المعايير تطبيقا في كلية تقانة الأشعة بجامعة الرباط الوطني هي (البحث العلمي ، خدمة المجتمع ، إدارة الجودة)، حيث بلغت متوسطات الرضا لهذه المعايير (3.3 ، 2.6 ، 2.3) علي التوالي.

- بلغت نسبة الرضا في المتوسط العام لأفراد العينة عن مدي تطبيق معايير الجودة والاعتماد الأكاديمي بكليتي علوم الأشعة وتقانة الأشعة بجامعتي السودان للعلوم والتكنولوجيا وجامعة الرباط الوطني (50.9%) ، وهي نسبة متوسطة وبالتالي تعني أن هنالك رضا لحد ما عن تطبيق معايير الجودة والاعتماد الاكاديمي بمؤسسات التعليم الصحي وفقا لإجابات أفراد العينة .

- بلغت قيمة متوسطات الرضا عن مدي تطبيق معايير الجودة والاعتماد الأكاديمي بكليتي علوم الأشعة الطبية وكلية الأشعة والطب النووى (3.2 ، 3.28) علي التوالي ، وهي تشير إلي أن هنالك (رضا إلي حد ما) عن مدي تطبيق معايير الجودة والاعتماد الأكاديمي في الكليتين وفقا لإجابات أفراد كل عينة في الكليتين(طلاب – أعضاء هيئة تدريس – خريجين).

- معايير الجودة والاعتماد الاكاديمي التي تم تطبيقها بكليتي علوم الأشعة وتقانة الأشعة بجامعتي السودان للعلوم والتكنولوجيا وجامعة الرباط الوطني عموما أدت إلي تحسين وتطوير الأداء نوعا ما (فوق الوسط بقليل) حيث بلغت نسبة الذين يوافقون علي ذلك (55.8%).

- من خلال نتائج تحليل المقارنات المتعددة أعلاها يتضح أن الفرق المعنوي في متوسطات إجابات أفراد العينة لمعرفة مدي تطبيق معايير الجودة والاعتماد في مؤسسات التعليم الصحي يأتي من الفرق بين (متوسط الطلاب ومتوسط الخريجين) حيث بلغت قيمة المعنوية (0.003) وهي اقل من 5% وبالتالي هذا يدل علي أن إجابات الطلاب عن مدي تطبيق معايير الجودة في كليتي تقانة الاشعة وعلوم الأشعة في جامعتي السودان والرباط تختلف مقارنة بإجابات الخريجين لنفس الجامعتين

- وأيضا هنالك فرق بين(متوسط إجابات أعضاء هيئة التدريس مقارنة بإجابات الخريجين) ،حيث بلغت قيمة المعنوية (0.022) .(ويمكن القول بأنه ليس هنالك فروقات في أراء عينة أعضاء هيئة التدريس مقارنة بالطلاب بلغت قيمة المعنوية 0.78 أكبر من 0.05) .

ثانيا التوصيات والمقترحات :

في ضوء ما تم التوصل إليه من نتائج، يمكن وضع عدد من التوصيات على النحو التالي:

1. أن تهتم المؤسسات التعليمية الصحية بالمرافق والتجهيزات بحيث تتناسب مع احتياجات العملية التعليمية، وأن توفر الدعم الفني اللازم لتسيير العمل، والاهتمام بتقنية المعلومات بحيث تتناسب مع احتياجاتها.
2. على مؤسسات التعليم الصحى (كلية الأشعة بجامعة الرباط الوطني وكلية علوم الاشعة جامعة السودان) ان توفر العدد الكافي من اعضاء هيئة التدريس لأداء المهام، وأن يكونوا حاصلين على المؤهلات والخبرات المطلوبة لأداء المهام، وأن يتم عقد دورات مهنية تطويرية لهم.
3. أن تتناسب استراتيجيات التدريس وعمليات التقييم مع نواتج تعلم الطلبة.
4. أن يتوفر بالمكتبة العدد الكافي من المراجع ومصادر التعلم الالكتروني.
5. يوصي الباحث أن يتم وضع خطة مناسبة لأنشطة خدمة المجتمع، وأن يكون هناك تنسيق مع منسوبي الكليات بشأن الخدمات التي تقدمها, وأن يتم تشجيع العاملين فيها على المشاركة في خدمة المجتمع.
6. أن تتوفر ادلة إجراءات ضمان الجودة في كلية الأشعة, والطب النووي بجامعة الرباط الوطني وكلية علوم الاشعة جامعة السودان ، وأن تلتزم الادارة العليا بتوفير الدعم الكافي لتحسين الجودة بها، والاهتمام بنشر ثقافة الجودة بين العاملين بالكلية.
7. التركيز على تحسن وتطوير مؤسسات التعليم الصحي وتحسين أداء مخرجات هذه المؤسسات من خلال تطبيق معايير الجودة والاعتماد.
8. أن تقدم مؤسسات التعليم الصحي برامج مبنية على دراسات جدوى تلبي احتياجات سوق العمل.
9. التركيز على خدمة المجتمع من قبل المؤسسات التعليمية الصحية من خلال تطبيق مؤشرات الجودة والاعتماد الأكاديمي.
10. الاهتمام بالدورات التدريبية التي يمكن أن تساهم في نشر ثقافة الجودة وتطبيق نظام إدارة ضبط الجودة.
11. أن يتم عقد دورات تدريبية خاصة بالجودة والاعتماد في مؤسسات التعليم الصحي بهدف رفع كفاءة العاملين بهذه المؤسسات.

يوصي الباحث بضرورة اجراء دراسات وبحوث مستقبلا استكمالا لهذا البحث ويقترح ان يتم عمل

1/ دراسة تقييم تطبيق معايير الاعتماد البرامجي في مؤسسات التعليم الصحي .

2/ دراسة تقييم اداء مؤسسات التعليم الصحى على ضوء معايير الجودة والاعتماد الاكاديمي

3/ اثر تطبيق معايير الجودة والاعتماد في موسسات التعليم العالى.

المصادر و المراجع العربية

- المالكي، حمده بنت محمد. (2010). تطبيق معايير الاعتماد الأكاديمي في مدارس التعليم الثانوي العام من وجهة نظر القيادات التربوية بمحافظة جدة. رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة أم القرى، كلية التربية.
- درندري، إقبال، وهوك، طاهرة. (1428هـ) دراسة استطلاعية لآراء بعض المسئولين وأعضاء هيئة التدريس عن إجراءات تطبيق أنشطة التقويم وتوكيد الجودة في الجامعات والكليات السعودية، مؤتمر الجودة في التعليم العام: اللقاء السنوي الرابع عشر للجمعية السعودية للعلوم التربوية والنفسية (جستن) في الفترة من 28–29 ربيع الآخر 1428هـ، بريدة، القصيم.
- مجيد، سوسن شاكر. (2011). ضمان جودة واعتماد البرامج الاكاديمية في المؤسسات التعليمية (الاهداف، الاجراءات، النتائج). مؤتمر رابطة جامعات لبنان بالتعاون مع المكتب الوطني لبرنامج تمبوس الاوروبي المنعقد للمدة من (29–30) ٢٠١١.
- امين، هنار إبراهيم. (2015). الاعتماد المؤسسي والأكاديمي ومعاييرها. العراق، جامعة دهوك، كلية التربية، مجلة كلية التربية، العدد (3)، ص ص 283–334.
- توصيات المؤتمر السنوي الثامن عشر للجمعية المصرية للتربية المقارنة والإدارة التعليمية بالتعاون مع كلية التربية بجامعة بني سويف بعنوان اتجاهات معاصرة في تطوير التعليم في الوطن العربي. (2010). المنعقد في الفترة من 28–29 مارس، جامعة بني سويف.
- السيد، حمدي عبد الحافظ. (2013). الكفايات اللازمة لتدريس اللغة الإنجليزية بالمدارس الحكومية في مملكة البحرين على ضوء معايير الجودة والاعتماد التربوي، مجلة كلية التربية، جامعة بنها، المجلد (24)، العدد (93)، ص225–259.
- آل سفران، محمد حسن. (2015). تقويم برامج الدراسات العليا بكلية التربية جامعة الملك خالد في ضوء معايير الجودة والاعتماد الأكاديمي، من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس وطلبة الدراسات العليا. عمان، الجامعة الأردنية، كلية التربية، مجلة دراسات، المجلد (42)، العدد الثالث، ص ص 874–871.
- النجار، عبد الوهاب محمد. (1428هـ). الاعتماد الأكاديمي لمؤسسات إعداد المعلمين كوسيلة لضمان الجودة في مؤسسات التعليم العام، ورقة عمل مقدمة إلى: اللقاء السنوي الرابع عشر للجمعية السعودية للعلوم التربوية والنفسية، المنعقد في منطقة القصيم بالمملكة العربية السعودية خلال في الفترة من 28–29 ربيع الآخر 1428هـ، بريدة، القصيم.

- الخرابشة، عمر محمد. (2012). تجربة المملكة الأردنية الهاشمية في ضمان الجودة ومعايير الاعتماد الأكاديمي في الكليات التربوية. عمان، جامعة البلقاء، المؤتمر العربي الدولي الثاني لضمان جودة التعليم العالي المنعقد في الفترة من 4-5 أبريل 2012.
- أبو عامر، آمال محمود. (2008). واقع الجودة الإدارية في الجامعات الفلسطينية من وجهة نظر الإداريين وسبل تطويره. رسالة ماجستير غير منشورة، غزة، الجامعة الفلسطينية، عمادة الدراسات العليا، كلية التربية.
- امين، هنار إبراهيم. (2015). الاعتماد المؤسسي والأكاديمي ومعاييرها. العراق، جامعة دهوك، كلية التربية، مجلة كلية التربية، العدد (3)، ص ص 283-334.
- توصيات المؤتمر السنوي الثامن عشر للجمعية المصرية للتربية المقارنة والإدارة التعليمية بالتعاون مع كلية التربية بجامعة بني سويف بعنوان اتجاهات معاصرة في تطوير التعليم في الوطن العربي. (2010). المنعقد في الفترة من 28-29 مارس، جامعة بني سويف.
- حسن، عماد الدين شعبان. (2013). الجودة الشاملة ونظم الاعتماد الأكاديمي في الجامعات العربية في ضوء المعايير الدولية.
- حمود، خضير. (2005). إدارة الجودة الشاملة. عمان، دار المسيرة للنشر والتوزيع، الطبعة الثانية.
- راضي، ميرفت. (2006). معوقات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم التقني في محافظات غزة وسبل التغلب عليها، رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الاسلامية، غزة.
- السامرائي، عمار. (2012). أهمية تطبيق معايير ضمان جودة التعليم العالي لبناء ودعم ثقافة الابداع والتميز والريادة للجامعات الخاصة دراسة حالة الجامعة الخليجية نموذجاً. البحرين، الجامعة الخليجية، المؤتمر العربي الدولي الثاني لضمان جودة التعليم العالي المنعقد في الفترة من 22-3 مارس 2012.
- العلي، حازم يوسف (2013م)، أثر التمكين على أداء العاملين في شركات التأمين الأردنية، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة أم درمان الإسلامية، معهد بحوث ودراسات العالم الإسلامي، قسم البحوث النظرية.
- المصري، مروان. (2007). تطوير الأداء الإداري لرؤساء الأقسام الأكاديمية بالجامعات الفلسطينية في ضوء مبادئ إدارة الجودة الشاملة، رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الاسلامية، غزة.
- الموقع الالكتروني لجامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا.
- الموقع الالكتروني لجامعة الرباط الوطني.
- المؤتمر العربي الدولي لضمان جودة التعليم العالي 2015.
- د/ عماد الدين شعبان ورقة عمل عن الجودة ونظم الاعتماد

المراجع الأجنبية:

- Alexander , Gary and Keeler , Carolyn (1995):Total Quality Management :The Emperor's Tailor , ERIC , ED:387922.
- Johannsen, Carl Gustav (2000): Total Quality Management in a Knowledge, Management Perspective , Journal of Documentation , V(56) N(1) , ERIC NO: E1608496.
- Motwani, Jaideep,(1995): Implementing T.Q.M in Education : Current Effort and Future Research Directions, Journal of Education for Business, V (71) N(2) November.
- Taylor,Steve and Bogdan, Robert (1997):Introduction to Qualitative Research Methods , new York : John Wiley sons.
- Waks , Shlomo, and Frank ,Moti (1996): Application of the T.Q.M Approach Principle and the ISO 9000 Standards in Engineering Education, European Journal of Engineering Education ,V (24) , N(3) P:249- 258 ,ERIC , ED: 607090.

الملاحق

ملحق(1)

الاستبيان

يهدف هذا الاستبيان إلى قياس مدى تطبيق معايير الجودة والاعتماد الاكاديمي في كل من

(كلية علوم الاشعة الطبية بجامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا وكلية الاشعة والطب النووي بجامعة الرباط الوطني

)

المعلومات الاساسية

الكلية :

(كلية علوم الاشعة الطبية بجامعة السودان) ☐

(كلية الاشعة والطب النووي بجامعة الرباط الوطني) ☐

المستهدفون:

عضو هيئة تدريس ☐

طالب ☐

خريج ☐

إقرأ كل عبارة واختار الاجابة المناسبة بوضع علامة (√) أمامه

(علما بان مقياس التقدير المستخدم هو 5 موافق بشدة 4 موافق 3 محايد 2 غير موافق 1 غير موافق بشدة)

م	العبارات	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
	الإطار المؤسسي					
1	توجد رسالة واضحة و محددة ترتبط صيغتها بأنشطة المؤسسة التعليمية					
2	أهداف المؤسسة التعليمية واضحة ومحددة ولا يوجد بها غموض					
3	يوجد اتساق بين رسالة المؤسسة التعليمية وأهدافها					
	الحوكمة والإدارة					
4	توجد سياسات ولوائح تنظيمية معلنة للجميع					
5	يوجد هيكل تنظيمي بالمؤسسة يحدد الادارة والصلاحيات بصورة واضحة					
6	الموارد المالية والإدارية كافية لاستيفاء احتياجات المؤسسة التعليمية					
	البنى التحتية					
7	تتناسب المرافق والتجهيزات مع احتياجات العملية التعليمية					

8	توفر المؤسسة الدعم الفني اللازم لتسيّر العمل					
9	تقنية المعلومات بالمؤسسة تتناسب مع احتياجاتها					
	الموارد البشرية					
10	يتوفر العدد الكافي من أعضاء هيئة التدريس والموظفين لأداء المهام					
11	لدى هيئة التدريس والموظفون المؤهلات والخبرات المطلوبة لأداء المهام					
12	هناك اهتمام بعقد دورات مهنية تطويرية لهيئة التدريس والموظفين					
	الطلاب والخريجون					
13	نظام القبول والتسجيل فعّال وواضح للطلاب؟					
14	يتوفر بالمؤسسة التعليمية نظام الكتروني دقيق لحفظ معلومات الطلاب					
15	تتوفر بالمؤسسة وحدة فعالة لمتابعة الخريجين					
	التعليم والتعلم ومصادرهما					
16	تتناسب استراتيجيات التدريس مع نواتج تعلم الطلبة					
17	تتناسب عمليات التقييم مع نواتج التعلم المستهدفة					
18	يتوفر بالمكتبة العدد الكافي من المراجع ومصادر التعلم الالكتروني					
	البحث العلمي والدراسات العليا					
19	سياسات وإجراءات التسجيل للدراسات العليا واضحة ومعلنة					
20	توجد اجراءات واضحة ومحددة لتقييم وتحكيم البحوث العلمية					

21	تتفق استراتيجيات البحث العلمي مع طبيعة المؤسسة التعليمية					
خدمة المجتمع						
22	تضع المؤسسة التعليمية خطة مناسبة لأنشطة خدمة المجتمع					
23	هناك تنسيق مع منسوبي المؤسسة بشأن خدمات المجتمع التي تقدمها المؤسسة					
24	يتم تشجيع العاملين في المؤسسة على المشاركة في خدمة المجتمع					
إدارة الجودة						
25	تتوفر ادلة اجراءات ضمان الجودة بالمؤسسة					
26	تلتزم الإدارة العليا بتوفير الدعم الكافي لتحسين الجودة بالمؤسسة					
27	تهتم الادارة العليا بنشر ثقافة الجودة بين العاملين بالمؤسسة					
الفروقات في مدى تطبيق كل معيار من معايير الجودة والاعتماد الاكاديمي						
28	هناك تفاوت في تطبيق كل معيار من معايير الجودة والاعتماد الأكاديمي					
29	يتم تقييم الممارسات لكل معيار من معايير الجودة والاعتماد الأكاديمي وفقا لمؤشرات الاداء المعتمدة (Performance Indicators)					
30	يتم تقييم مدى تطبيق كل معيار من معايير الجودة والاعتماد الأكاديمي بناء على مقارنة مرجعية (Benchmarking)					
31	اهم المعايير التي تؤثر في العملية التعليمية هو معيار التعليم والتعلم ومصادرهما					
32	اقل المعايير تأثيرا في العملية التعليمية هو معيار خدمة المجتمع					

33	يتم تطبيق جميع معايير الجودة والاعتماد الأكاديمي بصورة مرضية					
الفروقات في مدى تطبيق معايير الجودة والاعتماد الأكاديمي في مؤسسات التعليم الصحي						
34	هناك تفاوت في تطبيق مؤسسات التعليم الصحي لمعايير الجودة والاعتماد الأكاديمي					
35	تتناسب صيغة رسالة المؤسسة التعليمية مع اهدافها					
36	توجد لدى المؤسسة التعليمية ادلة ارشادية تحوى معايير الجودة والاعتماد وتسهم في نشر ثقافة الجودة داخل المؤسسة					
37	تقوم ادارة الجودة والاعتماد بالإدارة العليا بتقييم مدى تطبيق معايير الجودة والاعتماد الأكاديمي داخل المؤسسة					
38	ساهمت وحدات ضبط الجودة في نشر ثقافة الجودة , وتطبيق معايير الجودة وضبطها وتدريب العاملين وكذلك تأهيل المؤسسة للاعتماد الأكاديمي					
39	تلتزم ادارة المؤسسة بتطبيق معايير الجودة والاعتماد الأكاديمي المعتمدة من الجهات ذات الاختصاص					
40	هناك آليات وإجراءات لمتابعة مدى تطبيق معايير الجودة داخل المؤسسة التعليمية					
العلاقة بين تطبيق معايير الجودة والاعتماد ومستوى التطوير والتحسين في مؤسسات التعليم الصحي						
41	معايير الجودة والاعتماد الاكاديمي المطبقة في مؤسسات التعليم الصحي ادت الى تطوير هذه المؤسسات					
42	معايير الجودة والاعتماد الاكاديمي المطبقة في مؤسسات التعليم الصحي ادت الى تحسين اداء خريجي هذه المؤسسة					
43	تقدم مؤسسات التعليم الصحي برامج مبنية على دراسات جدوى تلبي احتياجات سوق العمل					
44	عقد دورات تدريبية خاصة بالجودة والاعتماد بمؤسسات التعليم الصحي ادى الى رفع كفاءة العاملين بهذه المؤسسات					

45	ساهمت الدورات التدريبية في نشر ثقافة الجودة وتطبيق نظام ادارة ضبط الجودة					
46	هنالك رضا تام لدى اعضاء هيئة التدريس والطلاب والخريجين عن مستوى تطبيق معايير ضبط الجودة في المؤسسة التعليمية الصحية					
47	برامج الجودة المتبعة ادت الى زيادة دور المؤسسات التعليمية الصحية في خدمة المجتمع					

5 (أوافق بشدة) تعني أن العبارة صحيحة دائماً أو في كل الأحيان تقريباً، وأن المطلوب تمت تأديته على أكمل وجه.

4 (أوافق) تعني أن العبارة صحيحة غالباً أو في أغلب الأحيان، وأن المطلوب تمت تأديته بشكل جيد تقريباً.

3 (محايد) تعني أن المطلوب تمت تأديته بشكل متوسط.

2 (لا أوافق) تعني أن المطلوب تمت تأديته بشكل ضعيف أو لم يؤد في معظم الأحيان.

1 (لا أوافق بشدة) تعني أن المطلوب تمت تأديته بشكل سيء جداً، أو لم يؤد أصلاً، أو نادراً ما تمت تأديته.

ملحق (2)

خطاب تحكيم الاستبيان

بسم الله الرحمن الرحيم

خطاب تحكيم استبيان

سعادة / / المحترم

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته وبعد,,

وحيث ان الباحث يقوم بدراسة حول" تقييم مدى تطبيق معايير الجودة والاعتماد الاكاديمي في مؤسسات التعليم الصحي وذلك استكمالا لمتطلبات الحصول على درجة الدكتوراه في الجودة الشاملة والامتياز من كلية الدراسات العليا بجامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا . ولتحقيق هدف هذه الدراسة نعرض عليكم هذا الاستبيان لتحكيمه ، والذي يتألف من ثلاثة محاور تمثل فرضيات الدراسة الثلاثة وهي :

1. توجد فروقات في مدى تطبيق كل معيار من معايير الجودة والاعتماد الاكاديمي.
2. توجد فروقات في مدى تطبيق معايير الجودة والاعتماد الاكاديمي في مؤسسات التعليم الصحي.
3. هناك علاقة بين مدي تطبيق معايير جودة والاعتماد ومستوى التطوير والتحسن في مؤسسات التعليم الصحي.

أرجو من سعادتكم التكرم بدراسة فقرات الاستبيان وإبداء ملاحظاتكم الكريمة كما أنني على ثقة تامة بأن ملاحظاتكم وأرائكم سوف يكون لها أعمق الأثر في الوصول إلى نتائج أكثر دقة، علمًا بأن المعلومات الواردة من طرفكم في هذه الاستبيان سوف تستخدم لأغراض البحث العلمي فقط.

شاكرين لكم اهتمامكم ودعمكم .

الدارس / علاء الدين ابراهيم الشيخ

ملحق رقم (3)

قائمة المحكمين

اسم	جهة العمل
د /محمد محمد عمر يوسف	عميد كلية علوم الاشعة – جامعة السودان للعلوم و التكنولوجيا
د / زهير بن صلاح العبد الجبار	الامين العام المساعد بالهيئة الوطنية للاعتماد والتقويم / السعودية سابقا / المشرف العام على ادارة الجودة بكليات الغد
د / محمد عوض الله موسى	مدير وحدة دعم الجودة جامعة الدمام/ المملكة العربية السعودية
د / عبد الرحمن محمد نور	عميد كلية علوم الاشعة والطب النووى/ جامعة الرباط
د / احمد المصطفى ابو كنه	نائب عميد كلية علوم الاشعة بجامعة السودان
ا/ اماني علي عبد الرحمن	المشرف على ادارة الجودة الشاملة جامعة الرباط الوطني

ملحق رقم 4

خطاب طلب الموافقة على اجراء الدراسة الميدانية بكلية علوم الاشعة جامعة السودان

بسم الله الرحمن الرحيم

السيد/ عميد كلية علوم الأشعة الطبية بجامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته

الموضوع: إجراء دراسة ميدانية بالكلية

أرجو من سيادتكم التكرم بالموافقة على إجراء دراسة ميدانية بكليتكم عن الجودة وتطبيق معاييرها حيث نقوم بإجراء بحث لنيل درجة الدكتوراه في الجودة بعنوان: **تقييم مدى تطبيق معايير الجودة والاعتماد في مؤسسات التعليم الصحي**"، وسوف يتم توزيع استبيانات البحث على الطلاب وأعضاء هيئة التدريس والخريجين لقياس مدى تطبيق معايير الجودة ونلتزم بأن جميع البيانات التي سوف نتحصل عليها تستخدم فقط للأغراض البحثية، كما نلتزم بتزويدكم بنتائج تحليل هذه البيانات لخدمة العملية التعليمية بالكلية.

مع فائق شكري وتقديري

الباحث

علاء الدين إبراهيم محمد الشيخ

1 - 9 - 2015

ملحق رقم 5

خطاب طلب الموافقة على اجراء الدراسة الميدانية بكلية علوم الاشعة جامعة السودان

بسم الله الرحمن الرحيم

السيد/ عميد كلية تقانة الأشعة والطب النووي بجامعة الرباط الوطني

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته

الموضوع: إجراء دراسة ميدانية بالكلية

أرجو من سيادتكم التكرم بالموافقة على إجراء دراسة ميدانية بكليتكم عن الجودة وتطبيق معاييرها حيث نقوم بإجراء بحث لنيل درجة الدكتوراه في الجودة بعنوان: "**تقييم مدى تطبيق معايير الجودة والاعتماد في مؤسسات التعليم الصحي**"، وسوف يتم توزيع استبيانات البحث على الطلاب وأعضاء هيئة التدريس والخريجين لقياس مدى تطبيق معايير الجودة ونلتزم بأن جميع البيانات التي سوف نتحصل عليها تستخدم فقط للأغراض البحثية، كما نلتزم بتزويدكم بنتائج تحليل هذه البيانات لخدمة العملية التعليمية بالكلية.

مع فائق شكري وتقديري

الباحث

علاء الدين ابراهيم محمد الشيخ

1 - 9 - 2015