

عنوان الرسالة: استخدام مفهوم المقارنة بالأمثل لتحسين الأداء بالجامعات المصرية الحكومية- دراسة تطبيقية على الجامعة الأمريكية بالقاهرة.

إعداد: دينا جعفر حسن محمد- معيدة بكلية التجارة جامعة بنها.

إشراف: أ.د/ احمد سيد مصطفى أ.د/ محمد بكري عبد العليم

أستاذ إدارة الأعمال بكلية التجارة الأستاذ المساعد و رئيس قسم إدارة
جامعة بنها الأعمال بكلية التجارة
جامعة بنها

ملخص الرسالة

تهدف هذه الدراسة إلى إجراء مقارنة بين الجامعات المصرية الحكومية و الجامعات الأجنبية بمصر لقياس مستوى جودة الخدمة المقدمة من كليهما و ذلك لتحديد حجم الفجوة في الأداء بينهما، و أسباب وجود هذه الفجوة، و إمكانية التغلب عليها وصولا للأداء الأمثل. و ذلك بتطبيق خطوات أسلوب المقارنة بالأمثل في التعليم الجامعي كأحد أدوات التحسين المستمر ضمن نهج الجودة الشاملة.

كما تتناول الدراسة عرضا للمشكلات التي تؤدي إلى انخفاض جودة الخدمة بالجامعات المصرية الحكومية و كيفية التغلب عليها باستخدام أسلوب المقارنة بالأمثل.

كما تلقي الدراسة الضوء على الأسباب التي تؤدي إلى زيادة طلب سوق العمل على خريجي فئة محددة من الجامعات، و بيان أن جودة الخدمة المقدمة للخريج تعد من اكبر العوامل المؤثرة على ارتفاع أو انخفاض طلب سوق العمل على الخريج.

قامت الدراسة على ثلاثة فروض هي:

الفرض الأول:

اختلاف جودة الخدمة في الجامعات الأجنبية بمصر عنها في الجامعات المصرية الحكومية يؤدي إلى زيادة طلب سوق العمل على خريجي الجامعات الأجنبية.

الفرض الثاني:

يؤدي الاهتمام بتحسين الأوضاع الأكاديمية إلى ارتفاع جودة الخدمة المقدمة من قبل الجامعات المصرية الحكومية مقارنة بمثيلاتها من الجامعات الأجنبية بمصر.

الفرض الثالث:

تتأثر جودة الخدمة بالمشكلات الخاصة بالأوضاع الإدارية في الجامعات المصرية الحكومية.

تكونت الدراسة من قسمين القسم الأول يتكون من أربعة فصول تمثل الجانب النظري للبحث، كان الفصل الأول منها، الإطار العام للدراسة، و كان الفصل الثاني، الإطار الفكري و الفلسفي لمفهوم المقارنة بالأمثل، و الفصل الثالث، عن التعليم الجامعي مشكلاته و استراتيجيات تطويره، و جاء الفصل الرابع، لمقارنة الأداء بين الجامعات المصرية الحكومية و الجامعة الأمريكية بالقاهرة من حيث طبيعة الدراسة، و مدى الاهتمام بالدراسات العليا، و مدى توافر هياكل تنظيمية لربط الجامعة بسوق العمل، و التمويل الجامعي و الدعم المالي و المنح الدراسية و أخيرا الاعتماد و ضمان الجودة في التعليم الجامعي.

و أما القسم الثاني من الدراسة فهو يختص بالدراسة الميدانية و يتكون من ثلاثة فصول كان أولها الفصل الخامس و الذي تناول قياس جودة الخدمة المقدمة من قبل الجامعات المصرية الحكومية و الجامعة الأمريكية بالقاهرة، و الفصل السادس اختص بقياس مدى تأثير الأوضاع الأكاديمية على جودة الخدمة المقدمة من قبل الجامعات المصرية الحكومية و الجامعة الأمريكية بالقاهرة، و الفصل السابع خاص باختبارات الفروض و النتائج التوصيات.

و لغرض اختبار الفروض اعتمدت الباحثة على البيانات الثانوية و التي ساهمت في تكوين الإطار النظري للدراسة، إضافة إلى البيانات الأولية التي تم جمعها عن طريق قوائم الاستقصاء، حيث تم تصميم ثلاث قوائم استقصاء تم توجيه الأولى لطلاب الجامعات المصرية الحكومية و طلاب الجامعة الأمريكية (٢٣٠ من ٣٨٤ مفردة) و الثانية موجهة لأعضاء هيئة التدريس (١٧٠ من ٣١٠ مفردة)، و الثالثة موجهة لمديري شئون العاملين و الموارد البشرية ببعض قطاعات سوق العمل (٨٠ من ١٠٠ مفردة).

و فيما يتعلق بنتائج اختبارات الفروض، فقد ثبت صحة الفرض الأول المتعلق بـ " اختلاف جودة الخدمة في الجامعات الأجنبية بمصر عنها في الجامعات المصرية الحكومية يؤدي إلى زيادة طلب سوق العمل على خريجي الجامعات الأجنبية"، و صحة الفرض الثاني المتعلق بـ " يؤدي الاهتمام بتحسين الأوضاع الأكاديمية إلى ارتفاع جودة الخدمة المقدمة من قبل الجامعات المصرية الحكومية مقارنة بمثيلاتها من الجامعات الأجنبية بمصر"، و صحة الفرض الثالث المتعلق بـ " تتأثر جودة الخدمة بالمشكلات الخاصة بالأوضاع الإدارية في الجامعات المصرية الحكومية".

و كشفت التحليلات الإحصائية عن أن أكثر العناصر تأثيرا في انخفاض جودة الخدمة المقدمة من قبل الجامعات المصرية الحكومية حسب أهميتها هي:-

- ◆ بالنسبة لعنصر الكتاب الجامعي (عدم تميز الكتاب الجامعي بتنوع المحتوى، حيث لا يتضمن أجزاء نظرية و أخرى تطبيقية تخلق القدرة لدى الطالب على الابتكار و الإبداع).
- ◆ بالنسبة لعنصر أساليب تكنولوجيا التعلم (عدم عمل خدمات الانترنت بكفاءة عالية داخل الكلية).
- ◆ بالنسبة لعنصر أعضاء هيئة التدريس (عدم قيام أعضاء هيئة التدريس بخلق الرغبة لدى الطلاب في التعلم الذاتي و البحث في المكتبات).
- ◆ بالنسبة لعنصر المكتبة (عدم توفر عدد كافي من أجهزة الحاسب و خدمة الانترنت بالصورة التي تفي باحتياجات الطلاب لتيسير عملية البحث داخل المكتبة).
- ◆ بالنسبة لعنصر الامتحانات (عدم تناسب توقيت الامتحانات مع الفترة و الكم الذي يتلقاه الطالب أثناء العام الدراسي).
- ◆ بالنسبة للخدمات الإدارية (لا يخدم موظفو الكلية الطلاب بروح طيبة و احترام).
- ◆ بالنسبة لقاءات المحاضرات (عدم توافر مقاعد على درجة عالية من الجودة).

كما كشف التحليل الإحصائي عن عدم رضا الطلاب عن جودة الخدمة المقدمة إليهم من قبل الجامعات المصرية الحكومية، و من ناحية أخرى يقابله رضا طلاب الجامعة الأمريكية عن جودة الخدمة المقدمة إليهم.

كما كشف أيضا التحليل الإحصائي عن أن أكثر العناصر تأثيرا في تفضيل سوق العمل لتعيين خريجي الجامعة الأمريكية عن خريجي الجامعات المصرية الحكومية هي حسب أهميتها كما يلي:

- ◆ هناك إدراك كاف من قبل الجامعة الأمريكية عن رغبات و توقعات و متطلبات سوق العمل من الخريجين عن طريق مكاتب التوظيف بداخلها، و ذلك يرجع إلى جودة الخدمة المقدمة من قبل الجامعة.
- ◆ اكتساب خريجي الجامعة الأمريكية العديد من اللغات المختلفة و التي تمكنهم من العمل في مختلف قطاعات سوق العمل.
- ◆ وجود اتصال مستمر و تنسيق دائم بين الجامعة الأمريكية و مختلف قطاعات سوق العمل لتطوير المناهج و البرامج التعليمية بما يتفق مع متطلبات السوق.
- و أخيرا قدمت الباحثة نموذجا استرشاديا لتحديد طبيعة العلاقة بين تحسين العوامل المؤثرة في جودة أداء الخدمة بالجامعات المصرية باستخدام مفهوم المقارنة بالأمثل و طلب سوق العمل على خريجها موضحا مقومات و معوقات تطبيق هذا المفهوم في الجامعات المصرية الحكومية.