إطار مقترح لاستخدام نظم الجودة البيئية كمدخل لرفع تنافسية المنشآت الخدمية فى مصر – دراسة على الجامعات المصرية

[١٧]

سيد محمود الخولى[١]– كريم مصطفى جوهر[١]– لمياء محمود رجائى مرموش[٢]
١) كلية التجارة، جامعة عين شمس ٢) كلية اللغات التطبيقية، قسم أعمال وتجارة دولية، الجامعة الأهلية الفرنسية فى مصر

المستخلص

يهدف البحث إلى إعداد إطار لاستخدام نظم الجودة البيئية كمدخل لرفع تنافسية الجامعات المصرية، وذلك من خلال توصيف نظم الجودة البيئية فى الجامعات المصرية الحكومية والخاصة، ودراسة طبيعة العلاقة بين مجموعة العوامل البيئية الداخلية والخارجية وتطبيق نظم الجودة البيئية فى الجامعات المصرية، علاوة على ذلك دراسة طبيعة العلاقة بين تطبيق نظم الجودة البيئية وتحسين مستوى جودة الخدمة التعليمية، وكذلك زيادة تنافسية الجامعات المصرية.

واعتمد البحث على المنهج الوصفى والتحليلى، بهدف التاصيل النظرى لنظم الجودة البيئية، وتحليل العلاقة بين متغيرات الدراسة، وتم إجراء الدراسة على عينة من الجامعات المصرية الحكومية والخاصة خلال الفترة ٢٠١٤/١/١ حتى ٢٠١٥/١٢/٣١، يبلغ عدد أفراد العينة ٧٤٣ من مختلف المراحل الدراسية فى الجامعة ومن مختلف التخصصات وتم استجابة ٣٤٤ شخص للإستقصاء ومن خلال المقابلات الشخصية.

وأشارت نتائج البحث إلى وجود علاقة معنوية بين مجموعة من العوامل الداخلية والخارجية على تطبيق نظم الجودة البيئية فى الجامعات المصرية الحكومية والخاصة، وأيضا وجود علاقة معنوية بين تطبيق نظم الجودة البيئية فى الجامعات المصرية وتحسين مستوى جودة الخدمة التعليمية لتحقيق عنصر الرضا للمستفيدين، أضف إلى ذلك وجود علاقة معنوية بين تطبيق نظم الجودة البيئية وزيادة تنافسية الجامعات المصرية.

وتشير التوصيات إلى أهمية تطبيق نظم الجودة البيئية بأبعادها المختلفة فى الجامعات الحكومية والخاصة لزيادة القدرة التنافسية فى الداخل والخارج . مما يدعم التوصية بأهمية تطبيق عناصر الإطار المقترح للدراسة للمحافظة على الموارد المتاحة وتنميتها، والارتقاء بمستوى جودة التعليم الجامعى وتحقيق عنصر التميز وزيادة القدرة التنافسية للجامعات المصرية.

مقدمة

حققت الجامعات المصرية خلال القرن الحالى تنوعاً كبيراً فى التعليم العالى بما يتناسب ظروف الطلاب وإحتياجاتهم، حيث أنتشرت الجامعات سواء الحكومية والخاصة فى جميع محافظات الجمهورية، وظهرت التخصصات الدقيقة بالكليات بما يواكب متطلبات تكنولوجيا العصر الحديث. وتسعى جمهورية مصر العربية إلى الإرتقاء بالمستوى التعليمى بصفة عامة والتعليم العالى بصفة خاصة، بإعتباره المحور الرئيسى فى تقدم الأمم والنهوض بها وتحقيق الخطط الإجتماعية والاقتصادية . لذا صار من الضرورى إجراء التحليل البيئى لعناصر القوة والضعف فى الجامعات المصرية من حيث الفرص والتهديدات ومواطن القوة والضعف، ومدى توافق نتائج التحليل مع عناصر تحسين الأداء وتحقيق التوافق البيئى ومتطلبات نظم الجودة البيئية والتى تساعد بدورها فى تعزيز القوة التنافسية للجامعات المصرية.

وتشمل نظم الجودة البيئية على عدة عناصر تمثل فى مجموعها نظاماً إدارياً متكاملاً يهدف إلى تحسين الصورة الذهنية للمنشأة لدى أصحاب المصالح Stakeholders مما يزيد من قدرتها على التميز ورفع القدرة التنافسية أمام المنشآت الأخرى المنافسة (Hillary,2000).

الدراسات المرجعية السابقة

توجد بعض الدراسات التى تناولت موضوعات مرتبطة بموضوع البحث، من أهمها :

الدراسات العربية :

١) **دراسة وائل شحاته عبد الحميد فوده(٢٠١٢):** هدفت هذه الدراسة إلى معرفة العلاقة بين العائد الاقتصادي من تطبيق المعايير البيئية والإدارية التي يتم الالتزام بها في الجامعات والمعاهد العليا الخاصة في محافظة القاهرة، وما إذا كان يؤثر على البطالة وميزانية الدولة وفرص التعليم للطلبة.

وتوصلت الدراسة إلى إمكانية تصنيف العمليات داخل الجامعات الخاصة إلى عمليات رئيسية وعمليات فرعية هادفة إلى التأكد من طبيعة العمليات بغرض تحديد عناصر الجودة البيئية والإدارية، بالإضافة إلى ذلك، وجود علاقة واضحة بين تطبيق المعايير البيئية والإدارية والتى تلتزم بها الجامعات والمعاهد العليا وتحقيق عائد إقتصادى ملائم.

٢) **دراسة محمد أحمد خلاف محمد(٢٠١٠):** توصلت الدراسة إلى أن تطبيق معايير الجودة البيئية – على عكس ما يظنه البعض – لا تزيد من التكاليف، بل تؤدي لحماية البيئة وتساعد المنشأة على إنتاج نظيف وصديق للبيئة يؤدي لرضاء العميل وزيادة المبيعات والتزام المنشأة بالتشريعات مما يحميها من الغرامات والعقوبات.

كل تلك الأمور ساعدت على تحسين صورة المنشأة وقدرتها على تسويق منتجها وبالتالي زيادة ربحيتها وقد أوصى الباحث بضرورة وضع استراتيجية تسويقية واضحة تراعي المعايير البيئية .

٣) **دراسة أحمد عادل محمد يوسف سلام(٢٠١٠):** هدفت هذه الدراسة إلى وضع نموذج لتقييم مستوى جودة التعليم العالي الحكومي في مصر مستعينًا في ذلك بأحدث المعايير العالمية، ومن ثم تصحيح ما يوجد به من قصور، وقد توصل الباحث إلى وجود علاقة جوهرية بين القيادة ونتائج جودة الخدمة التعليمية في الكلية وكذلك وجود علاقة معنوية بين جودة التخطيط الاستراتيجي للكلية وجودة الخدمة التعليمية .

٤) **دراسة: ناصر بن طامي البقمي(٢٠١٠):** هدفت هذه الدراسة إلى دراسة وتحليل أثر التقويم الذاتي على تحسين الجودة الشاملة للتعليم العالي على جامعة الملك سعود بالمملكة العربية السعودية، وتبين من خلال هذه الدراسة والفروض الخاصة بها أهمية تطبيق نظم التقويم الذاتي في تحسين جودة التعليم العالي خاصة إذا ما تم من وجهة نظر الأطراف المعنية، أي أعضاء هيئة التدريس والطلاب والعاملين وتقويم مختلف جوانب العملية التعليمية مما يساعد على تطويرها وتحسين الأداء وتحقيق الجودة.

٥) **دراسة محمد درويش، عبادة سرحان، أحمد بيومي(٢٠٠٩)** : تناولت هذه الدراسة تحليل وتدقيق نظم المعلومات البيئية لتقنيات العمل الصحفي بما فيه من النشاط الأساسي وهو تقنيات الطباعة التكنولوجية الحديثة وتوصلت هذه الدراسة إلى أن تطبيق نظم المعلومات البيئية في المؤسسات الصحفية القومية المصرية يسهم ولاشك في تحسين الأداء وتجويد العمل بما يحقق جودة عامة في النواحي الاقتصادية والبيئية نتيجة كفاءة جميع العمليات والآليات المختارة التي ساهمت في التحسين للأداء الاقتصادي والبيئي للعمليات.

٦) **دراسة فرج عزت، علي المبيض، نهال الشحات، محمد عبد الفتاح(٢٠٠٩):** أهتمت هذه الدراسة بتقديم نموذج يهدف لتحسين وتطوير الأداء للقوى البشرية العاملة في مجال الفنادق العائمة في إطار من التوافق مع المنظومة البيئية لتخفيض الخلل الحادث في الموارد البيئية المتجددة وغير المتجددة والحفاظ عليها من التدهور والتلف ومراعاة حق الأجيال القادمة في الاستمتاع بموارد نقية بصفة دائمة .

وخلصت الدراسة إلى ضرورة الاهتمام بابتكار أنماط سياحية جديدة تتماشى مع معطيات البيئة المصرية بشرط التميز من حيث جودة المنتج من أول مرة لتفادي استنزاف الموارد في حالة إجراء تجارب متسرعة غير مدروسة .

٧) **دراسة محمود محمد على حسن(٢٠٠٨):** والتى هدفت إلى دراسة وتحليل المفاهيم والمبادئ الأساسية لنظم تقييم الأداء فى ضوء مبادئ و معايير الجودة الشاملة. ومن أهم نتائج الدراسة أن البنوك التجارية تتبنى ثقافة التركيز على العميل كأساس لتبنى مفهوم إدارة العلاقات العامة.

وخلصت الدراسة إلى أهمية التحسين المستمر للجودة لضمان نجاح عملية تقييم الأداء من خلال التخطيط الوقائى لمنع وقوع الإنحرافات وتصحيح الأخطاء أولا بأول بالإضافة للتحكم فى العمليات.

٨) **دراسة أشرف السعيد ٢٠٠٧:** تهدفت هذه الدراسة إلى تحديد بعض مؤشرات الجودة في التعليم الجامعي، والتعرف على واقع الجودة في الكليات من خلال تطبيق بعض مؤشرات الجودة .

وتوصلت الدراسة إلى أن مستوى أداء كليات التربية منخفض من وجهة نظر الطلاب، وطلاب الدراسات العليا وأعضاء هيئة التدريس، كما أوصت بالعمل على تطوير التعليم الجامعي بما يتوافق مع متغيرات العصر وبما يتمشى مع مفاهيم إدارة الجودة الشاملة .

٩) **دراسة أسامة إبراهيم أبو الحسن(٢٠٠٥):** تهدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مدى التزام شركات البترول بالتشريعات والقوانين البيئية وتحديد أهم المعوقات التى تحول دون تطبيق نظام الإدارة البيئية.

وخلصت الدراسة إلى ضرورة قيام شركات البترول بتطبيق نظام الإدارة البيئية والحصول على شهادة الأيزو ١٤٠٠١ ليس كهدف للشركة ولكن كوسيلة تسعي من خلالها لتحقيق أهداف عامة للمجتمع والمساهمين والعاملين.

١٠) **دراسة لطيفة عبد العاطى حسن إسماعيل(٢٠٠٣):** هدفت هذه الدراسة إلى تحديد مدى تأثير إدارة الجودة البيئية على البيئة الداخلية والخارجية للمنظمة الخدمية فى ظل تطبيق نظام إدارة الجودة البيئية والذى ينعكس على النشاط المقدم إلى الطلاب المقيمين بالمدينة الجامعية.

وقد أظهرت نتائج الدراسة أن الأخذ بأساليب الإدارة الحديثة ومنها نظام إدارة الجودة البيئية يؤدى لرفع كفاءة العمل الإدارى بالمدن الجامعية وتنمية مهارات العاملين مما يؤدى لتحسين الخدمات المقدمة إلى الطلاب، وأوضحت الدراسة أن هناك إنفصال بين سياسة التعليم الجامعى و التنمية مما يستلزم إيجاد إستراتيجية قومية للتنمية الشاملة يرتبط بها النظام الجامعى فى جميع قطاعاته.

١١) **دراسة صلاح حسن على سالم(٢٠٠١):** هدفت هذا البحث إلى ضرورة التوعية بمدخل إدارة الجودة الشاملة باعتباره مدخل جديد فى مجال إدارة المنظمات الخدمية و تحديد مفهومه ومتطلبات تطبيقه من خلال دراسة و توصيف الثقافة التنظيمية السائدة فى الجامعات الحكومية ومدى توافقها مع متطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة، وأهم نتائج هذا البحث تتلخص فى عدم ملاءمة الثقافة التنظيمية السائدة فى الجامعات الحكومية فى مصر مع متطلبات الجودة الشاملة.

12- Junquera, Beatriz; Del Brío, Jesús A and Fernández, Esteban (2012):

هدفت هذه الدراسة إلى دراسة مدى مساهمة العملاء فى تحسين الأداء البيئي للمنشأة وذلك بالتطبيق على عدد من الشركات الأسبانية التى تطبق مفهوم الإدارة البيئية وكانت أهم النتائج التى تم التوصل إليها هى أن مراعاة رغبات العملاء يساعد فى تحسين الوضع التنافسي للمنشأة وفى تيسير غزو الأسواق الأجنبية وكذلك فى تحسين الأداء التنظيمى للمنشأة. وركزت التوصيات على ضرورة دراسة أفضل أسلوب للتعاون بين المنشأة والعملاء فى المسائل البيئية والإهتمام بدراسة هذا الموضوع فى المنشآت الصناعية والخدمية على حد سواء مع ضرورة وضع نموذج واضح للتعاون بين إدارة المنشأة وعملائها لتعزيز الأداء البيئي.

13- Nikolaou, I.E.; Evangelinos, K.I. (2010):

هدفت البحث إلى دراسة وتحليل التحديات التى تواجهها شركات التعدين فى اليونان التى تطبق نظم الإدارة البيئية. وتمثلت نتائج الدراسة فى ضرورة توفير نظم مالية واضحة لتيسير تطبيق متطلبات نظم الإدارة البيئية داخل المنشأة، وضع قواعد وأسس مناسبة لتنشيط الممارسات البيئية، وأعداد قواعد بيئية سليمة تراعى طبيعة كل منشأة، وضروة إعلام العملاء بالنشاط البيئي التى تقوم به المنشأة، والعمل على مكافأة المنشأة الأكثر إلتزاما من الناحية البيئية و كذلك إقامة ورش عمل دورية لتوعية وتدريب العاملين والمديرين بيئيا.

14- Marmouche, Lamia (2009):

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على الدوافع التي تشجع الشركات الصناعية في مصر على تطبيق نظم الإدارة البيئية وعلى رأسها الاعتراف الدولي بالشركة لتحسين صورتها لدى المتعاملين معها والأطراف الخارجية الأخرى خاصة بالنسبة للشركات كبيرة الحجم صاحبة الإمكانيات المالية، وخلصت الدراسة إلى أن أهم عوامل نجاح الشركة في الحصول على شهادة الأيزو ١٤٠٠١ هو عنصر الخبرة في مجال الإدارة البيئية واقتناع الإدارة والعاملين بأهميتها لنجاح الشركة أكثر من توافر الإمكانات المالية . فالموارد البشرية ذات الكفاءة أهم في إنجاح نظم الإدارة البيئية في المنشأة .

15- Mijanovic, K. and Kopac, J. (2005 :

هدفت الدراسة إلى تحليل أهم المشكلات المتعلقة بتطبيق نظم الإدارة البيئية فى الدول التى تمر بمرحلة إنتقالية مثل (البوسنة والهرسك)، ومن أهم نتائجها صعوبة بيع المنتجات ذات الجودة المنخفضة فى السوق الأوروبية وأهمية التعاون بين المنتجين والمستهلكين لرفع جودة المنتج. أما أهم التوصيات فهى ضرورة الإهتمام برفع درجة التعاون بين المنشأة والموردين لتحسين جودة المنتج و الخدمة المقدمة للعميل.

16- Sahmey, Sangeta & Anwet (2004):

استهدفت الدراسة توضيح مفاهيم إدارة الجودة الشاملة في ضوء احتياجات التعليم العالي في الدول المتقدمة والنامية وتزايد التوقعات من الأطراف المعنية حول ما يمكن لمؤسسات التعليم العالي تقديمه ومدى تبني مفهوم تحقيق "رضاء العميل" كضرورة من ضرورات بقاء المنشأة في السوق بنجاح . وقد توصلت الدراسة إلى أنه برغم اتساع مجال تطبيق إدارة الجودة الشاملة إلا أنه لا يوجد نظرية متكاملة حولها وأن تطبيق هذا المفهوم اجتذب الكثير في مجال التعليم العالي.

17- Sirounci, Mete B. (2004):

استهدفت هذه الدراسة اقتراح أسلوب للتغلب على العقبات في استخدام إدارة الجودة الشاملة في منظمات التعليم العالي الغير هادفة للربح. وقد توصلت الدراسة إلى أن تلك المنظمات واجهت مشكلات وصعوبات في تطبيق مفهوم الجودة الشاملة خاصة من حيث ارتفاع تكلفة خدمة التعليم العالي، مما قد يؤثر على كفاءة الخدمة التعليمية.

18- Viebahn, Peter (2001):

هدفت البحث إلى دراسة أثر تطبيق نظم الإدارة البيئية فى الجامعات على ترشيد إستهلاك الطاقة والموارد المستخدمة فيها وكانت أهم النتائج التى تم التوصل إليها هى الضرر البيئي الناتج عن إعطاء الأولوية للأهداف التجارية ووجود قصور فى أساليب الرقابة على إستهلاك الطاقة والموارد الأخرى، أما التوصيات فقد ركزت على ضرورة رفع الوعى داخل الجامعات بأهمية مراعاة البعد البيئي فى الأنشطة المختلفة وكذلك أوصت الدراسة بوضع نموذج لتطبيق نظم الإدارة البيئية داخل الجامعات

وعلى الرغم من الإسهامات التى أضافتها الدراسات السابقة فى مجال إدارة الأعمال البيئية إلا أنها أغفلت بعض النقاط الهامة التى تحاول الدراسة الحالية إضافتها، والمتمثلة فى:

- الدور الذى تلعبه نظم الجودة البيئية فى رفع التنافسية بين المنظمات وخاصة الخدمية.
- العوامل الأكثر تأثيراً على تطبيق نظم الجودة البيئية فى المنظمات الخدمية.
- مدى وجود علاقة بين تطبيق نظم الجودة البيئية وتحسين مستوى جودة الخدمات المقدمة للعملاء.

مشكلة الدراسة

تعتبر نظم الجودة البيئية ثقافة متطورة تتفق مع متطلبات العصر الحديث والمتثملة فى التطورات التكنولوجية والعلمية السريعة، ومن هنا تظهر أهمية توصيف نظم الجودة البيئية من خلال دراسة وتحليل الموارد المتاحة فى المنشآت الخدمية وخاصة الجامعات والوقوف على نواحى القوة والضعف ومدى الإلتزام بالأسس والمبادىء لنظم الإدارة البيئية، والتأثير المباشر على الوضع التنافسى والعلاقات بالمنظمات الخارجية (ضياء الدين زاهر ،٢٠٠٥).

ولذلك تعتبر نظم الجودة البيئية من الأدوات الفعالة والمستخدمة فى تحسين كفاءة أى منشأة تسعى إلى تحسين قدرتها التنافسية فى الأسواق، وذلك من خلال السعى إلى تلبية إحتياجات ورغبات العملاء فى إطار تطبيق معايير وإشتراطات الجودة فى جميع مراحل العمليات والإنتاج.(Feigenbaum, A. V., 1991)

وفى إطار سعى الدولة إلى تحقيق التنمية الإقتصادية والإجتماعية، برز الإتجاه إلى التأكيد على تطوير العملية التعليمية فى المرحلة الجامعية من خلال تطوير نظم الإدارة بصفة عامة، وتطبيق نظم الإدارة البيئية بصفة خاصة، بما يواكب مفهوم السوق ومتطلبات المنافسة بين منشآت التعليم الجامعى، وإتساع دائرة الاختبارات أمام الطالب الجامعى والذى يعتبر العميل الأساسى لتلك المنشآت الخدمية.

من خلال عرض الدراسات السابقة يتضح أنها تدور حول النقاط التالية :

- توصيف خصائص الجودة للخدمات المقدمة فى المنشآت الخدمية.
- معرفة العلاقة بين العائد الاقتصادى وتطبيق المعايير البيئية بالجامعات والمعاهد العليا المصرية، والحصول على شهادة الإيزو ١٤٠٠١ لجودة الإدارة البيئية.
- أهمية تطبيق معايير الجودة بالمنظمات والقطاعات الإنتاجية نظراً للتأثير المباشر على نماذج تطبيق الإستراتيجيات التسويقية وتبنى مفهوم التسويق الأخضر وإرضاء العميل.
- أهمية عنصر القيادة فى تحقيق جودة الخدمة التعليمية فى المعاهد والكليات فكلما أهتمت القيادة بجودة التخطيط الإستراتيجى والتقويم الذاتى أدى إلى تطوير وتحسين الأداء والارتفاع بجودة الخدمة التعليمية.
- دور عنصر الاتصال مع الجمهور الخارجى وتزويده بالبيانات والمعلومات المتاحة (دور العلاقات العامة) فى تنمية الأداء البيئى فى المنظمات الإنتاجية.
- أهمية نظم المعلومات البيئية فى تحسين الأداء وتجويد العمل، بما يحقق جودة عامة فى جميع المجالات بالمنشأة، والمساهمة فى تحسين الأداء الاقتصادى والبيئى.
- أهمية تطبيق مفهوم إدارة الجودة الشاملة بهدف تحقيق ما يلى:

- تلبية رغبات الجماهير الداخلية (الموظفين والعمال) والخارجية (العميل وأصحاب المصالح).
- تصحيح الأخطاء والتحكم فى العمليات ومؤشرات الجودة والمعايير البيئية.
- تحسين مستوى جودة الخدمة التعليمية فى الجامعات المصرية.
- معرفة المشاكل والتحديات التى تواجه المسئولين عن تطبيق مفاهيم إدارة الجودة الشاملة.

- معرفة أثر تطبيق الإدارة البيئية على تحقيق أهداف أصحاب المصالح والمهتمين بأداء المنظمة، وأهمية الأخذ بأساليب الإدارة الحديثة ومنها نظام إدارة الجودة البيئية لرفع كفاءة العمل الإدارى وتنمية مهارات العاملين، مما يؤدى إلى تحسين جودة الخدمات المقدمة للعملاء.

- التعرف على متطلبات تطبيق نظم جودة الإدارة البيئية داخل المنشآت، والقواعد والأسس المناسبة لتنشيط الممارسات البيئية.

وعلى الرغم من الإسهامات التى أضافتها الدراسات السابقة فى مجال إدارة الأعمال البيئية إلا أنها أغفلت بعض النقاط الهامة التى تحاول الدراسة الحالية إضافتها، والمتمثلة فى:

- الدور الذى تلعبه نظم الجودة البيئية فى رفع التنافسية بين المنظمات وخاصة الخدمية.
- العوامل الأكثر تأثيراً على تطبيق نظم الجودة البيئية فى المنظمات الخدمية.
- مدى وجود علاقة بين تطبيق نظم الجودة البيئية وتحسين مستوى جودة الخدمات المقدمة للعملاء.

وبناءً على ما سبق، فإن الدراسة الحالية تطرح التساؤلات التالية :

أسئلة الدراسة

- إلى أى مدى تساعد نظم الجودة البيئية فى رفع تنافسية الجامعات المصرية ؟
- ما مدى وجود نظام متكامل لنظم الجودة البيئية فى مجال التعليم العالى؟
- ما مدى تأثير لنظم الجودة البيئية على درجة تنافسية الجامعات المصرية فى سوق التعليم العالى على مستوى العالم ؟
- ما مدى إلتزام الجامعات المصرية بالمعايير والشروط البيئية؟ ؟
- ما هو واقع تطبيق نظم الجودة البيئية فى الجامعات المصرية والعوامل المؤثرة عليها؟
- هل يوجد إختلافات بين الجامعات الحكومية والجامعات الخاصة فى أسلوب تحسين مستوى الخدمة التعليمية لتحقيق عنصر الرضا للمستفيدين منها؟

أهمية الدراسة

يمكن توضيح الأهمية العلمية والعملية للدراسة كما يلى:

الأهمية العلمية:

- محاولة تأصيل الأسلوب العلمى فى إدارة المنشآت الخدمية، من خلال تطبيق نظم الجودة البيئية، للإتفادة فى تطوير وتحسين مستويات الجودة والإنتاجية داخل المنشآت الخدمية فى مصر وخاصة الجامعات.
- يمثل تطبيق نظم الجودة البيئية فى الجامعات المصرية أحد المداخل الإدارية الحديثة فى توفير بيئة مناسبة لممارسة الأساليب والإجراءات المرتبطة بتحسين الأداء ودمج البعد البيئى فى نسيج الجامعات المصرية.
- إلقاء الضوء على أهمية تطبيق لعناصر نظم الجودة البيئية بهدف رفع تنافسية الجامعات المصرية والحكومية والخاصة فى وسق التعليم الجامعى.
- تمثل الدراسة نقطة إنطلاق وتحول نحو تطبيق نظم الجودة البيئية وعناصرها الرئيسية على المنشآت الخدمية، بغرض زيادة درجة التفاعل بين الجامعة وبيئتها الخارجية.
- تمثل الدراسة محاولة لسد الفجوة البحثية المتعلقة بكيفية الإستفادة من نظم الجودة البيئية من خلال إعداد إطار شامل يعكس عناصرها الأساسية، ويوفر مقومات النجاح وأهداف الأطراف المهتمة بأداء الجامعات.

الأهمية العملية:

- إستمدت الدراسة أهميتها العملية من موضوع الدراسة محل التطبيق، من خلال إعداد إطار لنظم الجودة البيئية يساعد فى رفع تنافسية الجامعات المصرية والارتقاء بمستوى جودة الخدمات التعليمية المقدمة، علاوة على مواكبة متطلبات سوق العمل.
- تأتى أهمية الدراسة العملية فى ظل الآونة الأخيرة، وإختلاف الرؤى والأبعاد حول كيفية تطوير منظومة التعليم فى مصر وخاصة التعليم الجامعى بأعتبارها القاطرة الأساسية لأحداث التنمية.

- تقديم مجموعة من التوصيات للمسئولين والجهات المهتمة بالتعليم الجامعى فى مصر، بما يساعدهم فى إتخاذ قرارات أكثر كفاءة وفاعلية، تحقق التميز فى سوق التعليم العالى.

أهداف الدراسة

يكمن الهدف الرئيسى للدراسة فى إعداد إطار لاستخدام نظم الجودة البيئية كمدخل رئيسى لرفع تنافسية الجامعات المصرية " وينبثق من الهدف الرئيسى عدة أهداف فرعية:

- توصيف نظم الجودة البيئية فى الجامعات المصرية الحكومية والجامعات الخاصة لمعرفة مدى وجود إختلافات بينهما فى تحسين مستوى جودة الخدمة التعليمية، وتحقيق عنصر الرضا للمستفيدين.
- دراسة طبيعة العلاقة بين مجموعة العوامل البيئية الداخلية والخارجية على استخدام نظم الجودة البيئية – ومن خلال دراسة وتحليل البيئة الداخلية والخارجية – وبين تطبيق نظم الجودة البيئية فى الجامعات المصرية.
- دراسة طبيعة العلاقة بين تطبيق نظم الجودة البيئية فى الجامعات المصرية وتحسين مستوى جودة الخدمة التعليمية.
- دراسة طبيعة العلاقة بين استخدام نظم الجودة البيئية وزيادة تنافسية الجامعات المصرية.

فروض الدراسة

فى ضوء مشكلة الدراسة وأهدافها، يحاول الباحثون إثبات مدى صحة الفروض التالية:

الفرض الأول: " لا توجد فروق جوهرية لإستخدام نظم الجودة البيئية لرفع التنافسية بين الجامعات المصرية الحكومية والخاصة "

الفرض الثاني: " لا يوجد علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية بين مجموعة العوامل المؤثرة (الداخلية والخارجية) على استخدام نظم الجودة البيئية وتطبيق نظم الجودة البيئية فى الجامعات المصرية"

الفرض الثالث: " لا توجد علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية بين تطبيق نظم الجودة البيئية فى الجامعات المصرية وتحسين مستوى جودة الخدمة التعليمية لتحقيق عنصر الرضا للمستفيدين"

الفرض الرابع: " لا توجد علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية بين إستخدام نظم الجودة البيئية وزيادة تنافسية الجامعات المصرية "

حدود الدراسة

تتمثل حدود الدراسة فى المحددات التالية :

- العناصر المرتبطة باستخدام نظم الجودة البيئية ومدى تأثيرها على رفع كفاءة القدرة التنافسية للمنشآت الخدمية وتتمثل تلك العناصر فى العوامل المؤثرة (الداخلية / الخارجية) على تطبيق نظم الجودة البيئية ومنها مدى توافر البيانات والمعلومات اللازمة لإدارة الكلية، أثر قنوات الإتصال بين العاملين بالكلية لتبادل الآراء، وجود خطة فعالة لتطبيق نظم الجودة البيئية بالكلية، حماس المسئولين بالكلية (قيادات الكلية) لدفع العاملين نحو تطبيق نظم الجودة البيئية، إتجاهات المستفيدين بالخدمات التعليمية، أثر شبكات التواصل الإجتماعي وتكنولوجيا المعلومات بشكل فعال علي تنمية رغبات المستفدين الحاليين والمرتقبين، أثر التشريعات البيئية...إلخ
- اتباع أسلوب العينة وليس الحصر الشامل فى تنفيذ الدراسة الميدانية، نظراً لزيادة مفردات الدراسة والبحث ومحدودية الوقت والجهد.
- تقتصر الدراسة على عينة من الجامعات الحكومية والخاصة.
  - **الجامعات الحكومية** : جامعة القاهرة، جامعة عين شمس.
  - **الجامعات الخاصة** : الجامعة الفرنسية، الجامعة الحديثة.
- اقتصرت على الأطراف المهتمة بإدارة الجودة والنظم البيئية فى الكليات.
- الحدود الزمنية للدراسة ٢٠١٤/١/١ – ٢٠١٥/١٢/٣١.

منهجية البحث

لتحقيق أهداف الدراسة والوصول إلى إعداد إطار لإستخدام نظم الجودة البيئية لرفع تنافسية الجامعات المصرية، فقد تم الاعتماد على المنهج الوصفى والتحليلى، وذلك من خلال تحديد الإطار العلمى للدراسة وما يشمله من تناول الدراسات السابقة فى هذا المجال من كتب ومراجع ودوريات ودراسات علمية باللغة العربية والإنجليزية، بهدف التاصيل النظرى لنظم الجودة البيئية، علاوة على ذلك تحليل العلاقة بين العوامل الداخلية والخارجية المؤثرة على إستخدام نظم الجودة البيئية فى الجامعات المصرية، وكذلك تحليل العلاقة بين نظم الجودة البيئية وتحسين مستوى جودة الخدمة التعليمية ورفع مستوى المنافسة للجامعات المصرية.

وبالتالى فقد اعتمدت الدراسة على:

أ- **أسلوب الدراسة النظرية:** وذلك بهدف الحصول على البيانات الثانوية وتحديد المفاهيم النظرية والمصطلحات الأساسية وتأصيل الإطار العلمى للدراسة.

ب- **أسلوب الدراسة الميدانية:** حيث يتم إجراء الدراسة على عينة من الجامعات المصرية الحكومية والخاصة، بهدف الحصول على البيانات الأولية للدراسة.

إجراءات البحث

مجتمع الدراسة وعينة البحث: يتمثل مجتمع البحث فى الجامعات المصرية الحكومية والخاصة والبالغ عددهم فى تاريخ ٢٠١٥/١٢/٣١ عدد ٢٤ جامعة حكومية، ٢٠ جامعة خاصة.

ونظراً لإنتشار مجتمع الدراسة فى مختلف المحافظات المصرية، فقد أختار الباحثون عينة مكونة من عدد ٢ جامعة حكومية: جامعة القاهرة، جامعة عين شمس، عدد ٢ جامعة خاصة: الجامعة الأهلية الفرنسية فى مصر UFE، الجامعة الحديثة MTI، للأسباب التالية:

- تمثل جامعة القاهرة وعين شمس الجامعات الحكومية المعروفة بتطبيق الأساليب الإدارية والتعليمية الحديثة، وعقد الإتفاقيات وبرتوكولات التعاون والشراكة مع الجامعات الأجنبية. علاوة على ذلك فقد حصلت عدد ٧ كليات من جامعة القاهرة على إعتماد الجودة، ٥

كليات من جامعة عين شمس على نفس الاعتماد، من أجمالى ٢٢ كلية حصلت على الاعتماد من الهيئة القومية لضمان جودة التعليم والاعتماد.

- تمثل الجامعة الأهلية الفرنسية فى مصر UFE والجامعة الحديثة MTI من بين الجامعات الخاصة المتضمنة على عدة كليات، علاوة على التميز فى الأدداء الإدارى وتطبيق تكنولوجيا وأنظمة المعلومات والاتصالات ومشاركات بيئية مختلفة.
- علاوة على ذلك، فقد أختار الباحثون عينة الدراسة لسهولة جمع البيانات وإجراء المقابلات الشخصية مع مفردات العينة.

وقامت الباحثة بأختيار عدد ٥ كليات من كل جامعة حكومية، وعدد ٣ كليات من كل جامعة خاصة، وقد روعى فى إختيار الكليات وجود سياسات وبرامج أنظمة الجودة وتحسين الخدمة التعليمية وكذلك فى الإدارة البيئية.

وقد تضمنت مفردات الدراسة (المبحوثين) بالكليات ما يلى :

- وكيل الكلية لشئون البيئة.
- العاملين بوحدات إدارة الجودة.
- عينة من هيئة التدريس.
- مراقب عام الكلية.
- رؤساء الإدارات.

وقد بلغ عدد مفردات الدراسة من الجامعات الحكومية ٢٨٠ مفرده ومن الجامعات الخاصة ١٠٨ مفرده بإجمالى ٣٨٨ مفرده.

أدوات الدراسة: وقام الباحثون بالاعتماد على قائمة إستبيان لجمع البيانات المطلوبة، كأداة للدراسة الميدانية وجمع البيانات. وتم مراجعة القائمة قبل إستخدامها مع بعض السادة أساتذة الجامعات المصرية الحكومية والخاصة، حتى تم الاستقرار على الأبعاد والمتغيرات المطلوب قياسها. وتمثلت تلك الأبعاد فى الآتى:

البعد الأول: العوامل المؤثرة على إستخدام نظم الجودة البيئية (البيئة الداخلية / البيئة الخارجية).

البعد الثانى: أهمية تطبيق نظم الجودة البيئية.

البعد الثالث: تحسين مستوى جودة الخدمة التعليمية.

البعد الرابع: زيادة تنافسية الجامعات المصرية.

وقد تم صياغة العبارات بالاعتماد على مقياس ليكرت Lecart الخامس المتدرج، والذى يتراوح بين ١ إلى ٥ كما يلى:

العبارات	أوافق بشدة (٥)	أوافق (٤)	لا أدرى (٣)	أرفض (٢)	أرفض تماما (١)

وذلك بهدف الحصول على المتوسط المرجح بالأوزان للعبارات وأبعاد الدراسة، ولاستخدام الأساليب الإحصائية والتى يتم الاعتماد عليها فى تحليل بيانات الدراسة الميدانية.

صدق الأداه: وقد قامت الباحثة بعرض أداة القياس على مجموعة من الخبراء والمتخصصين للتحقق من إنتماء الأسئلة المذكورة فى قائمة الإستقصاء إلى المحور التى تندرج تحته والتأكد من وضوح ودقة صياغة كل سؤال وصلاحيتها للقياس، بينما تم استبعاد الفقرات التى لا تخضع لهذه الشروط.

ثبات الأداة: قامت الباحثة بتطبيق الإستقصاء على مجموعة من أفراد العينة مكونة من ٣٠ فرد من خارج عينة الدراسة، و ذلك بهدف تحديد درجة ثبات الأداه، وقد تم احتساب معامل الإتساق الداخلى الذى كانت قيمته ٠،٩٠

الأساليب الإحصائية المستخدمة لإثبات مدى صحة فروض الدراسة، ولإجراء التحليل الإحصائى على متغيرات، فقد تم الاعتماد على الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية Statistic Package For Social Sciences (SPSS) فى تحليل البيانات التى تم جمعها من خلال قوائم الاستبيان، وإيجاد العلاقات بين متغيرات الدراسة.

ومن أهم الأساليب الإحصائية التى تم الاعتماد عليها عند تحليل البيانات لإجراء إختبارات الفروض ما يلى:

- **معامل الارتباط Correlation Coefficient:** لقياس درجة الارتباط بين متغيرين، وتعبر قيمة هذا المعامل–بصرف النظر عن الإشارة– عن قوة العلاقة بين المتغيرين، ويعطى برنامج SPSS مستوى الدلالة P.value.
- **الانحدار البسيط Simple Regression** : ويعطي شكل العلاقة الخطية بين متغيرين يؤثر أحدهما وهو المتغير المستقل في الأخر وهو المتغير التابع، ويعطى برنامج SPSS مستوى الدلالة P.value.
- **معامل التحديد Coefficient & Determinant:** ويستخدم معامل التحديد لبيان النسبة المئوية للتفسيرات التى يستطيع تفسيرها المتغير المستقل للتغيرات التى تطرأ على المتغير التابع، ويرمز له بالرمز R2
- **اختبار فريدمان (الأهمية النسبية) Friedman Test** : وهو اختبار لا معلمي ويستخدم لاختبار درجة التوافق أو الاختلاف بين آراء العينة ككل حول العبارات أي اختلاف الأهمية النسبية للعبارات.
- **اختبار كا^{2} Chi Square Test** : وهو اختبار يستخدم لقياس العلاقة بين المتغيرات الوصفية
- **تحليل كروسكال – ويلز Kruskal-Wallis** : ويستخدم تحليل التباين لقياس مدى الاتفاق أو الاختلاف فى آراء مجموعات العينة المختلفة فى كل عبارة أو مشكلة من مشكلات الدراسة.
- **معامل ألفاكرونباخ Crombech Alpha** : ويستخدم لإجراء إختبار الثبات فى عبارات قائمة الاستبيان.
- **إختبار ت T Test:** ويستخدم لاختبار ما إذا كان متوسط استجابة المبحوثين اكبر من أو اقل من قيمة معينة ولبيان مدى تحقق خاصية معينة من خلال الدراسة.
- **الوسط الحسابي:** يعرف الوسط الحسابي للقيم.

- **الإنحراف المعياري:** يعتبر الانحراف المعياري من أشهر مقاييس التشتت وأكثرها استخداماً لسهولة معالجته جبرياً وإحصائياً مقارنة بمقاييس التشتت الأخرى.

وقد أجريت هذه الدراسة خلال الفترة الزمنية من ٢٠١٤/١/١ إلى ٢٠١٥/١٢/٣١.

النتائج

الفرض الأول ينص الفرض الأول على: " لاتوجد إختلافات جوهرية لاستخدام نظم الجودة البيئية لرفع التنافسية بين الجامعات المصرية الحكومية والخاصة "

وقد قام الباحثون باستخدام اختبار كروسكال لقياس مدى الاتفاق والاختلاف بين الجامعات المصرية الحكومية والخاصة حول العوامل المؤثرة (الداخلية – الخارجية) علي إستخدام نظم الجودة البيئية من خلال جدول (١) كما يلى:

جدول(١): تحليل التباين لقياس مدى الاتفاق والاختلاف بين الجامعات المصرية الحكومية والخاصة حول العوامل المؤثرة (الداخلية – الخارجية) علي استخدام نظم الجودة البيئية

م	نوع الجامعات	العدد	متوسط الرتب	كا^2	المعنوية
١	جامعات حكومية	253	175.65	.964	.326
٢	جامعات خاصة	91	163.75		

يتضح من الجدول السابق:

أن مستوى المعنوية أكبر من 5% وهذا يعنى أنه يوجد إتفاق بين الجامعات المصرية الحكومية والجامعات المصرية الخاصة حول العوامل المؤثرة (الداخلية – الخارجية) علي إستخدام نظم الجودة البيئية .

قام الباحثون باستخدام اختبار كروسكال لقياس مدى الاتفاق والاختلاف بين الجامعات المصرية الحكومية والخاصة حول تطبيق نظم الجودة البيئية من خلال الجدول التالي

جدول(٢): تحليل التباين لقياس مدى الاتفاق والاختلاف بين الجامعات المصرية الحكومية والخاصة حول تطبيق نظم الجودة البيئية.

م	نوع الجامعات	العدد	متوسط الرتب	كا٢	المعنوية
١	جامعات حكومية	253	161.27	12.279	.000
٢	جامعات خاصة	91	203.72		

يتضح من الجدول السابق: أن مستوى المعنوية أقل من 5% وهذا يعنى أنه يوجد إختلاف بين الجامعات المصرية الحكومية والجامعات المصرية الخاصة حول تطبيق نظم الجودة البيئية.

قامت الباحثة باستخدام اختبار كروسكال لقياس مدى الاتفاق والاختلاف بين الجامعات المصرية الحكومية والخاصة حول تحسين مستوي الخدمة التعليمية من خلال الجدول التالي

جدول(٣): تحليل التباين لقياس مدى الاتفاق والاختلاف بين الجامعات المصرية الحكومية والخاصةحول تحسين مستوي الخدمة التعليمية

م	نوع الجامعات	العدد	متوسط الرتب	كا^{٢}	المعنوية
١	جامعات حكومية	253	160.06	15.180	.000
٢	جامعات خاصة	91	207.08		

يتضح من الجدول السابق: أن مستوى المعنوية أقل من 5% وهذا يعنى أنه يوجد إختلاف بين الجامعات المصرية الحكومية والجامعات المصرية الخاصة حول تحسين مستوي الخدمة التعليمية.

قامت الباحثة باستخدام اختبار كروسكال لقياس مدى الاتفاق والاختلاف بين الجامعات المصرية الحكومية والخاصة حول استخدام نظم الجودة البيئية لرفع التنافسية من خلال الجدول التالي

جدول(٤): تحليل التباين لقياس مدى الاتفاق والاختلاف بين الجامعات المصرية الحكومية والخاصةحول استخدام نظم الجودة البيئية لرفع التنافسية.

م	نوع الجامعات	العدد	متوسط الرتب	كا^{٢}	المعنوية
١	جامعات حكومية	253	164.37	6.450	.000
٢	جامعات خاصة	91	195.11		

يتضح من الجدول السابق: أن مستوى المعنوية أقل من 5% وهذا يعنى أنه يوجد إختلاف بين الجامعات المصرية الحكومية والجامعات المصرية الخاصة حول استخدام نظم الجودة البيئية لرفع التنافسية.

الفرض الثاني ينص الفرض الثاني على : " لاتوجد علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية بين مجموعة العوامل المؤثرة (الداخلية – الخارجية) علي إستخدام نظم الجودة البيئية وتطبيق نظم الجودة البيئية في الجامعات المصرية"

أولا: قياس مدى قوة العلاقة بين المتغير التابع والمتغير المستقل (قياس معامل الارتباط) يمكن حساب معاملات الارتباط بين مجموعة العوامل المؤثرة (الداخلية – الخارجية) علي إستخدام نظم الجودة البيئية (كمتغيرات مستقلة) وبين تطبيق نظم الجودة البيئية (كمتغير تابع) كما يتضح من الجدول التالى:-

جدول(٥): قياس الارتباط بين المتغير التابع والمستقل

المتغير المستقل	معامل الارتباط	المعنوية
العوامل المؤثرة الداخلية	.733**	.000
العوامل المؤثرة الخارجية	.680**	.000

** تشير إلي معنوية معامل الارتباط عند مستوي معنوية ٠,٠١ .

من خلال الجدول السابق نستطيع استنتاج ما يلى:

- وجود علاقة ارتباط بين عبارات المتغيرات المستقلة مجموعة العوامل المؤثرة (الداخلية – الخارجية) علي إستخدام نظم الجودة البيئية وعبارات المتغير التابع (تطبيق نظم الجودة البيئية) حيث أن معاملات الإرتباط =(680. – 733.) كما أن مستوى المعنوية (الدلالة) أقل من 1% وهذا أيضاً يدل على وجود علاقة ارتباط بين المتغير التابع والمتغير المستقل.
- وجود علاقة ارتباط طردية (إيجابية) بين عبارات المتغيرات المستقلة مجموعة العوامل المؤثرة (الداخلية – الخارجية) علي إستخدام نظم الجودة البيئية وعبارات المتغير التابع (تطبيق نظم الجودة البيئية) حيث إشارة معامل الارتباط موجبة، وهذا يعنى وجود علاقة

إيجابية، فكلما كان هناك اهتمام بمجموعة العوامل المؤثرة (الداخلية – الخارجية) علي إستخدام نظم الجودة البيئية أدي ذلك إلي تطبيق نظم الجودة البيئية.

ثانيا: قياس أثر كل متغير مستقل على المتغير التابع على حده (الانحدار البسيط)

- يشير تحليل الانحدار البسيط إلى شكل العلاقة الخطية بين المتغير المستقل والمتغير التابع، ونسبة تأثير المتغير المستقل (العوامل المؤثرة الداخلية) على المتغير التابع (تطبيق نظم الجودة البيئية)، ويساعد برنامج SPSS فى تحديد مستوي الدلالة المعنوية P-value والجدول التالى يوضح تحليل الانحدار البسيط بين المتغيرالمستقل والمتغير التابع.

جدول(٦): قياس الارتباط بين المتغير التابع والمستقل بيان علاقة الانحدار بين المتغير المستقل مع المتغير التابع على حده

المعالم	القيمة المقدرة	قيم اختبار (ت)	P–value	الدلاله الاحصائية	معامل التحديد(R^2)
الجزء الثابت	20.349	15.154	.000	دالة	.537
العوامل المؤثرة الداخلية	.623	19.936	.000	دالة	
قيمة اختبار (ف) = 397.456 درجة الحرية = 1، 342 مستوي الدلالة =.000					

يتضح من الجدول السابق ما يلى:

- إشارة معامل الانحدار موجبة للمتغير المستقل، فإن ذلك يعنى أن العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع علاقة طردية، بمعنى أن الزيادة فى المتغير المستقل تؤدى إلى الزيادة فى المتغير التابع .
- إن زيادة المتغير المستقل بمقدار وحدة واحدة يؤدى ذلك إلى تغير طردى فى مستوي المتغير التابع بمقدار 623. وحدة تقريباً
- أن مستوي الدلالة لاختبار T-test للمتغير المستقل مع المتغير التابع هى 000.، وهى أقل من مستوي معنوية 1% وهذا يدعم صحة الفرض البديل بوجود علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية فى وجودة علاقة بين العوامل المؤثرة الداخلية وتطبيق نظم الجودة البيئية
- يوضح معامل التحديد R^2 النسبة المئوية للتفسيرات التى يستطيع تفسيرها المتغير المستقل للتغيرات التى تطرأ على المتغير التابع، حيث يستطيع المتغير المستقل(العوامل المؤثرة

الداخلية) تفسير التغيرات التي تحدث في المتغير التابع (تطبيق نظم الجودة البيئية) بنسبة 53.7%

وبالتالي يمكن صياغة نموذج الانحدار البسيط للمتغير المستقل كما يلى:

المتغير المستقل (س١) العوامل المؤثرة الداخلية

ص= أ+ ب س١

ص=(20.349) +623. س١

جدول(٧): قياس الارتباط بين المتغير التابع والمستقل بيان علاقة الانحدار بين المتغير المستقل مع المتغير التابع على حده.

المعالم	القيمة المقدرة	قيم اختبار (ت)	P-value	الدلاله الاحصائية	معامل التحديد (R^2)
الجزء الثابت	23.467	17.031	.000	دالة	.463
العوامل المؤثرة الخارجية	1.109	17.159	.000	دالة	
قيمة اختبار (ف) = 397.456 درجة الحرية = 1، 342 مستوى الدلالة = 000.					

يتضح من الجدول السابق ما يلى:

- إشارة معامل الانحدار موجبة للمتغير المستقل، فإن ذلك يعنى أن العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع علاقة طردية، بمعنى أن الزيادة فى المتغير المستقل تؤدى إلى الزيادة فى المتغير التابع.
- إن زيادة المتغير المستقل بمقدار وحدة واحدة يؤدى إلى تغير طردى فى مستوي المتغير التابع بمقدار 1.109 وحدة تقريباً.
- أن مستوي الدلالة لاختبار T-test للمتغير المستقل مع المتغير التابع هى 000.، وهى أقل من مستوي معنوية 1% وهذا يدعم صحة الفرض البديل بوجود علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية فى وجود علاقة بين العوامل المؤثرة الخارجية وتطبيق نظم الجودة البيئية
- يوضح معامل التحديد R^2 النسبة المئوية للتفسيرات التى يستطيع تفسيرها المتغير المستقل للتغيرات التى تطرأ على المتغير التابع، حيث يستطيع المتغير المستقل(العوامل المؤثرة الخارجية) تفسير التغيرات التي تحدث في المتغير التابع (تطبيق نظم الجودة البيئية) بنسبة 46.3%

وبالتالي يمكن صياغة نموذج الانحدار البسيط للمتغير المستقل كما يلى:

المتغير المستقل (س٢) العوامل المؤثرة الخارجية

ص= أ + ب س٢

ص= (23.467) +1.109 س٢

الفرض الثالث ينص الفرض الثالث على: "لاتوجد علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية بين تطبيق نظم الجودة البيئية في الجامعات المصرية وتحسين مستوي جودة الخدمة التعليمية لتحقيق عنصر الرضا للمستفدين"

أولا: قياس مدى قوة العلاقة بين المتغير التابع والمتغير المستقل (قياس معامل الارتباط):

يمكن حساب معاملات الارتباط بين (تطبيق نظم الجودة البيئية) (كمتغير مستقل) وبين تحسين مستوي جودة الخدمة التعليمية لتحقيق عنصر الرضا للمستفدين (كمتغير تابع) كما يتضح من الجدول التالى:

جدول(٨): قياس الارتباط بين المتغير التابع والمستقل

المتغير المستقل	معامل الارتباط	المعنوية
تطبيق نظم الجودة البيئية	.531**	.000

** تشير إلي معنوية معامل الارتباط عند مستوي معنوية ٠,٠١ .

من خلال الجدول السابق نستطيع استنتاج ما يلى:

- وجود علاقة ارتباط بين عبارات المتغير المستقل (تطبيق نظم الجودة البيئية) وعبارات المتغير التابع (تحسين مستوي جودة الخدمة التعليمية لتحقيق عنصر الرضا للمستفدين) حيث أن معامل الإرتباط =531. كما أن مستوى المعنوية (الدلالة) أقل من 1% وهذا أيضاً يدل على وجود علاقة ارتباط بين المتغير التابع والمتغير المستقل.
- وجود علاقة ارتباط طردية (إيجابية) بين عبارات المتغير المستقل (تطبيق نظم الجودة البيئية) وعبارات المتغير التابع (تحسين مستوي جودة الخدمة التعليمية لتحقيق عنصر الرضا للمستفدين) حيث أن إشارة معامل الارتباط موجبة، وهذا يعنى وجود علاقة إيجابية،

فكلما كان هناك اهتمام بتطبيق نظم الجودة البيئية أدي ذلك إلي تحسين مستوي جودة الخدمة التعليمية لتحقيق عنصر الرضا للمستفدين

ثانيا: قياس أثر كل متغير مستقل على المتغير التابع على حده (الانحدار البسيط)

- يشير تحليل الانحدار البسيط إلى شكل العلاقة الخطية بين المتغير المستقل والمتغير التابع، ونسبة تأثير المتغير المستقل (تطبيق نظم الجودة البيئية) على المتغير التابع (تحسين مستوي جودة الخدمة التعليمية لتحقيق عنصر الرضا للمستفدين)، ويساعد برنامج SPSS فى تحديد مستوي الدلالة المعنوية P-value والجدول التالى يوضح تحليل الانحدار البسيط بين المتغيرالمستقل والمتغير التابع.

جدول(٩): بيان علاقة الانحدار بين المتغير المستقل مع المتغير التابع على حده.

المعالم	القيمة المقدرة	قيم اختبار (ت)	P-value	الدلاله الاحصائية	معامل التحديد (R^2)
الجزء الثابت	4.161	1.375	.170	غير دالة	.282
تطبيق نظم الجودة البيئية	.744	11.590	.000	دالة	
قيمة اختبار (ف) = 134.322					
درجة الحرية = 1، 342 مستوى الدلالة = .000					

يتضح من الجدول السابق ما يلى:

- إشارة معامل الانحدار موجبة للمتغير المستقل، فإن ذلك يعنى أن العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع علاقة طردية، بمعنى أن الزيادة فى المتغير المستقل تؤدى إلى الزيادة فى المتغير التابع.
- إن زيادة المتغير المستقل بمقدار وحدة واحدة يؤدى ذلك إلى تغير طردى فى مستوي المتغير التابع بمقدار 744. وحدة تقريباً.
- أن مستوي الدلالة لاختبار T-test للمتغير المستقل مع المتغير التابع هى 000.، وهى أقل من مستوي معنوية 1% وهذا يدعم صحة الفرض البديل بوجود علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية فى وجودة علاقة بين تطبيق نظم الجودة البيئية وتحسين مستوي جودة الخدمة التعليمية لتحقيق عنصر الرضا للمستفدين

- يوضح معامل التحديد R^2 النسبة المئوية للتفسيرات التى يستطيع تفسيرها المتغير المستقل للتغيرات التى تطرأ على المتغير التابع، حيث يستطيع المتغير المستقل (تطبيق نظم الجودة البيئية) تفسير التغيرات التي تحدث في المتغير التابع (تحسين مستوي جودة الخدمة التعليمية لتحقيق عنصر الرضا للمستفدين) بنسبة 28.2%

وبالتالي يمكن صياغة نموذج الانحدار البسيط للمتغير المستقل كما يلى:

المتغير المستقل (س) تطبيق نظم الجودة البيئية

ص= أ+ ب س

ص=(4.161) +744. س

وهذا يعني صحة الفرض البديل الذي ينص على ما يلى: "توجد علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية تطبيق نظم الجودة البيئية في الجامعات المصرية وتحسين مستوي جودة الخدمة التعليمية لتحقيق عنصر الرضا للمستفدين"

الفرض الرابع ينص الفرض الرابع على: "لاتوجد علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية بين استخدام تطبيق نظم الجودة البيئية وزيادة تنافسية الجامعات المصرية"

وقد حولت المتغيرات إلى قيم كمية عن طريق ربط كل عبارة من العبارات الواردة بقائمة الاستبيان بأحد المتغيرات المستقلة السابقة، ثم إعطاء كل منها أوزان ترجيحية .

أولا: قياس مدى قوة العلاقة بين المتغير التابع والمتغير المستقل (قياس معامل الارتباط):

يمكن حساب معاملات الارتباط بين (استخدام تطبيق نظم الجودة البيئية) (كمتغير مستقل) وبين زيادة تنافسية الجامعات المصرية (كمتغير تابع) كما يتضح من الجدول التالى:

جدول(١٠): قياس الارتباط بين المتغير التابع والمستقل.

المتغير المستقل	معامل الارتباط	المعنوية
استخدام تطبيق نظم الجودة البيئية	.785**	.000

** تشير إلي معنوية معامل الارتباط عند مستوي معنوية ٠,٠١ .

من خلال الجدول السابق نستطيع استنتاج ما يلى:

- وجود علاقة ارتباط بين عبارات المتغير المستقل (استخدام تطبيق نظم الجودة البيئية) وعبارات المتغير التابع (زيادة تنافسية الجامعات المصرية) حيث أن معامل الإرتباط

=785. كما أن مستوى المعنوية (الدلالة) أقل من 1% وهذا أيضاً يدل على وجود علاقة ارتباط بين المتغير التابع والمتغير المستقل .

- وجود علاقة ارتباط طردية (إيجابية) بين عبارات المتغير المستقل (استخدام تطبيق نظم الجودة البيئية) وعبارات المتغير التابع (زيادة تنافسية الجامعات المصرية) حيث إشارة معامل الارتباط موجبة، وهذا يعنى وجود علاقة إيجابية، فكلما كان هناك اهتمام باستخدام تطبيق نظم الجودة البيئية أدي ذلك إلي زيادة تنافسية الجامعات المصرية.

ثانيا: قياس أثر كل متغير مستقل على المتغير التابع على حده (الانحدار البسيط)

- يشير تحليل الانحدار البسيط إلى شكل العلاقة الخطية بين المتغير المستقل والمتغير التابع، ونسبة تأثير المتغير المستقل (استخدام تطبيق نظم الجودة البيئية) على المتغير التابع (زيادة تنافسية الجامعات المصرية) ، ويساعد برنامج SPSS فى تحديد مستوي الدلالة المعنوية P-value والجدول التالى يوضح تحليل الانحدار البسيط بين المتغيرالمستقل والمتغير التابع.

جدول(١١): بيان علاقة الانحدار بين المتغير المستقل مع المتغير التابع على حده

المعالم	القيمة المقدرة	قيم اختبار (ت)	P-value	الدلاله الاحصائية	معامل التحديد (R^2)
الجزء الثابت	4.054-	2.009-	.045	دالة	.616
استخدام تطبيق نظم الجودة البيئية	1.003	23.420	.000	دالة	
قيمة اختبار (ف) = 548.496 درجة الحرية = 1، 342 مستوى الدلالة =.000					

يتضح من الجدول السابق ما يلى:

- إشارة معامل الانحدار موجبة للمتغير المستقل ، فإن ذلك يعنى أن العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع علاقة طردية ، بمعنى أن الزيادة فى المتغير المستقل تؤدى إلى الزيادة فى المتغير التابع .
- إن زيادة المتغير المستقل بمقدار وحدة واحدة يؤدى ذلك إلى تغير طردى فى مستوي المتغير التابع بمقدار 1.003 وحدة تقريباً

- أن مستوي الدلالة لاختبار T-test للمتغير المستقل مع المتغير التابع هى 000.، وهى أقل من مستوي معنوية 1% وهذا يدعم صحة الفرض البديل بوجود علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية فى وجودة علاقة بين استخدام تطبيق نظم الجودة البيئية وزيادة تنافسية الجامعات المصرية
- يوضح معامل التحديد R^2 النسبة المئوية للتفسيرات التى يستطيع تفسيرها المتغير المستقل للتغيرات التى تطرأ على المتغير التابع، حيث يستطيع المتغير المستقل(استخدام تطبيق نظم الجودة البيئية) تفسير التغيرات التي تحدث في المتغير التابع (زيادة تنافسية الجامعات المصرية) بنسبة 61.6%

وبالتالي يمكن صياغة نموذج الانحدار البسيط للمتغير المستقل كما يلى:

المتغير المستقل (س) استخدام تطبيق نظم الجودة البيئية

ص= أ+ ب س

ص=(-4.054) +1.003س

وهذا يعني صحة الفرض البديل الذي ينص "توجد علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية بين استخدام تطبيق نظم الجودة البيئية وزيادة تنافسية الجامعات المصرية"

نستنتج مما سبق أن الإهتمام بتطبيق نظم الجودة البيئية بأبعادها المختلفة يؤدى إلى زيادة القدرة التنافسية للجامعات المصرية.

الإطار المقترح لتطبيق نظم الجودة البيئية فى الجامعات المصرية

بناء على نتائج الدراسة الميدانية والتحليلات الإحصائية للعلاقات بين متغيرات البحث لإختيار الفروض، فإنه يتم تحديد المحاور الرئيسية للإطار المقترح لتطبيق نظم الجودة البيئية فى المحاور الرئيسية التالية:

المحور الأول: الإمكانيات والقدرات (الموارد).

المحور الثانى: عمليات وأنشطة نظم الجودة البيئية (العمليات).

المحور الثالث: التميز والتنافسية للجامعة (المخرجات).

وتمثل المحاور السابقة أساس عملية منظومة الجودة البيئية، والتى يتم تطبيقها من خلال تكامل المجهودات بين الأطراف المهتمة بتحسين القدرة التنافسية للجامعات المصرية، والمتمثلة فى إدارة الجامعة والكليات ومؤسسات الدولة، بهدف وجود خريج ذو كفاءة وجودة عالية وقدرة تنافسية ووعى بيئى عميق يلبى إحتياجات سوق العمل.

ويتناول الإطار المقترح كيفية تحليل تدفقات الموارد سواء البشرية أو المادية، المستحدثه فى الكلية أو الجامعة تطبيق نظم الجودة البيئية بما يتلائم مع المعايير والإشتراطات البئيية الدولية المعتمدة من نظم الهيئة القومية للجودة للتعليم العالى والاعتماد، بهدف التحسين المستمر فى مجال الجودة البيئية للجامعة.

ويمكن توضيح الإطار المقترح فى شكل منظومة متوازنة لنظم الجودة البيئية بالشكل التالى:

شكل رقم(١): المنظومة المتوازنة لنظم الجودة البيئية (الإطار المقترح)

مقومات تطبيق الإطار المقترح: بعد عرض عناصر الإطار المقترح لتطبيق نظم الجودة البيئية فى الجامعات المصرية بهدف رفع قدرتها التنافسية فى سوق التعليم العالى المحلى والأقليمى والعالمى، ترى الباحثة أهمية تحديد مقومات تطبيق الإطار المقترح، والتى تشمل على ما يلى:

١-بناء هيكل إستراتيجى للإدارة البيئية

٢-تحليل تدفقات الموارد بالجامعة

٣-مساهمة العاملين بالجامعة

٤-الحاجة إلى وجود منسق لشئون الإدارة البيئية

٥-تكوين شبكة مصرية للتنمية البيئية السليمة للجامعات

توصيات الدراسة

فى ضوء النتائج التى توصلت إليها الدراسة، يقترح التوصيات التالية:

- أهمية إدراك الوعى لدى طبقة الإدارة العليا فى الجامعات المصرية ومؤسسات الدولة ذات الصلة بتطبيق نظم الجودة البيئية بعناصرها الأساسية فى ظل الإطار المقترح للدراسة، نظراً للدور الحيوى الذى تلعبه فى المحافظة على الموارد المتاحة وأهميتها، والارتقاء بجودة التعليم الجامعى وتحقيق عنصر التميز وزيادة القدرة التنافسية على المستوى الأقليمى والدولى.
- توفير الدعم الكافى لإدارات الكليات، بما يضمن تحقيق الممارسات الجيدة لأنشطة وأعمال نظم الجودة البيئية، بهدف رفع مستويات المدخلات والعمليات والمخرجات التعليمية للوصول إلى مستوى من الجودة البيئية فى مجال التعليم العالى يحاكى المستوى العالمى.
- من الأهمية تكثيف البحوث والدراسات الأكاديمية والتطبيقية حول المداخل والأساليب الحديثة فى تطبيق نظم الجودة البيئية فى المؤسسات الخدمية وزيادة الوعى البيئى، بما يضمن الإستمرارية فى تطوير نظام ضمان الجودة البيئية للتعليم الجامعى فى مصر،

علاوة على الوعى بمتطلبات والمهارات المطلوبة لسوق العمل، وكذلك تنمية المسئولية الاجتماعية والبيئية للجامعة.

- تعميق ثقافة الجودة البيئية لدى المسئولين عن التعليم الجامعى فى مصر، وكذلك لدى جميع العاملين فى إدارات الجامعات والكليات، بغرض زيادة الوعى البيئى، وذلك من خلال عقد الندوات والدورات التدريبية وورش العمل والمؤتمرات المحلية والدولية، بما يساعد على توافر وعى بيئىء لدى جميع المسئولين والعاملين فى كافة المستويات الإدارية والمساعدة فى حل المشاكل البيئية، الأمر الذى يؤدى إلى دمج البعد البيئى فى نسيج الكليات ومن ثم التحسين الشامل فى الأداء ورفع كفاءة جميع الإدارات وتحقيق الميزة التنافسية فى سوق العمل.
- من الضرورى تحسين الخدمات التعليمية الجامعية بِأعتبارها المحور الرئيسى فى رفع مستوى الجودة وتطبيق نظم الجودة البيئية وتحقيق التميز فى الأداء وتحقيق عنصر الرضا لدى المستفدين وأصحاب المصالح بالخدمات الفعلية، الأمر الذى يؤدى إلى تحسين الصورة الذهنية عن الأنشطة ومستوى الخريج الجامعى، ومن ثم يجب على المسئولين القضاء على العوامل والمعوقات سواء الداخلية أو الخارجية – فى الجامعات الحكومية والخاصة – والتى تقف حائلا أمام تحسين مستوى الخدمات التعليمية وتطبيق نظم الجودة البيئية.
- الاستمرار فى تطوير نظام ضمان الجودة البيئة للتعليم الجامعى، من خلال تحديد مواصفات الخريج الجامعى فى مصر ثم مقارنتها بالمعايير الأكاديمية القياسية للجامعات العالمية الحاصلة على شهادات الجودة العالمية، ومن ثم يجب تركيز الإنتباه للمسئولين – عند وضع الخطط والسياسات والبرامج التعليمية – على قدرات الخريج ورفع كفاءته العلمية والعملية، وأيضا الوعى بمتطلبات ومهارات سوق العمل فى الداخل والخارج.

المراجع

أسامة إبراهيم أبو الحسن(٢٠٠٥): " أثر تطبيق الإدارة البيئية على وحدات الإنتاج بقطاع البترول المصرى "، معهد الدراسات والبحوث البيئية، جامعة عين شمس

أشرف السعيد أحمد(٢٠٠٧): " الجودة الشاملة والمؤشرات في التعليم الجامعي – دراسة نظرية وتطبيقية "، الإسكندرية، دار الجامعة الحديثة، ٢٠٠٧.

لطيفة عبد العاطى حسن إسماعيل(٢٠٠٣): " نظام مقترح لتطبيق نظام إدارة الجودة البيئية على المنظمات الخدمية – دراسة تطبيقية على المدن الجامعية فى جامعة عين شمس "، رسالة دكتوراه، كلية التجارة، جامعة عين شمس

ناصر بن طامى البقمى(٢٠١٠):" أثر نظم التقويم الذاتى على تحسين الجودة الشاملة للتعليم العالى "، بحث تكميلى لمعادلة درجة الماجستير، كلية التجارة، جامعة عين شمس

محمود محمد على حسن(٢٠٠٨)، " نظم تقييم الأداء وعلاقتها بمنهج إدارة الجودة الشاملة " المجلة العلمية للاقتصاد والتجارة، كلية التجارة، جامعة عين شمس

صلاح حسن على سالم(٢٠٠١): " إدارة الجودة الشاملة كمدخل لتحسين مستوى جودة الخدمة التعليمية فى الجامعات المصرية الحكومية – إطار مقترح "، رسالة دكتوراه، كلية التجارة، جامعة عين شمس

أحمد عادل محمد يوسف سلام(٢٠١٠): " نموذج مقترح لتقييم جودة التعليم العالى الحكومى بمصر"، رسالة ماجستير، جامعة عين شمس، كلية التجارة

ضياء الدين زاهر(٢٠٠٥): " إدارة النظم التعليمية للجودة الشاملة "، دار السحاب للنشر.

قاسم علوان(٢٠٠٥): " إدارة الجودة الشاملة وإمكانية تطبيقها في كليات جامعة التحدي "،المؤتمر التربوى الخامس، جودة التعليم العالى، كلية التربية – جامعة البحرين، إبريل ٢٠١١

فرج عزت، علي المبيض، نهال الشحات، محمد عبد الفتاح(٢٠٠٩):' " نموذج مقترح لتحسين الأداء البيئي والاقتصادي لعناصر المزيج التسويقي في برامج الفنادق العائمة "، مجلة العلوم البيئية، معهد الدراسات والبحوث البيئية، جامعة عين شمس، مجلد ١٩، جزء ٥، ديسمبر ٢٠٠٩، ص ٣٥٩-٣٧٢.

وائل شحاته عبد الحميد فوده(٢٠١٢): " العائد الاقتصادي لتطبيق اشتراطات المعايير البيئية والإدارية – دراسة حالة على قطاع التعليم العالي الخاص – محافظة القاهرة "، المجلة العربية لضمان جودة التعليم الجامعي، جامعة العلوم والتكنولوجيا، مجلد ٥، ع.١٠.

محمد درويش، عبادة سرحان، أحمد بيومي(٢٠٠٩): " تقييم نظم المعلومات البيئية وآثارها على كفاءة الأداء – دراسة مقارنة بين المؤسسات الصحفية القومية"، مجلة العلوم البيئية، معهد الدراسات والبحوث البيئية، جامعة عين شمس مجلد ١٩، جزء ٥، ديسمبر ٢٠٠٩.

Beatriz, Janquera; Del Brío, J. Ángel, Fernández, Esteban (2012): "Clients' involvement in environmental issues and organizational performance in businesses: an empirical analysis" , Journal of Cleaner Production, vol, 37 .

Feigenbaum, A. V., (1991): "Total Quality Control", (1st ed. in 1951) New York, Mc-Graw-Hill.

Mijanovic, K., Kopac, J., (2005): "Environmental Management System inside production", Journal of Materials Processing Technology.

Marmouche, Lamia, (2009): "Incentives and obstacles to the implementation of Environmental" , Management System (EMS) in the Egyptian industrial companies", American University Of London.

Nikolaou, I.E. a, K.I.Evangelinos (2010): "A SWOT analysis of environmental management practices in Greek Mining and Mineral", University of Aegean, Dept. of Environmental, Mitilini 81100,Greece.

A PROPOSED FRAMEWORK FOR THE USE OF ENVIRONMENTAL MANAGEMENT SYSTEMS FOR THE IMPROVEMENT OF THE COMPETITIVENESS SERVICE ORGANIZATIONS IN EGYPT

STUDY ON EGYPTIAN UNIVERSITIES

[17]

El Khouly, S. M.[(1)]; Gohar, K. M.[(1)] and Marmouche, Lamia. R.[(2)]
1) Faculty of Commerce, Ain Shams University 2) Faculty of Applied Languages (Department of Business and International Commerce), French University in Egypt

ABSTRACT

The aim of this research is to propose a framework for the use of the environmental quality systems as a path for the increase of the egyptian universitites' competitivness, this is undertaken through a description and a study of the a number of internal and external factors and their relation with the envoronmental management systems and the ways of improvement of the educational service in order to enhance the competitivness of the egyptian private and public universitiesm within the period of 01-01- 2014 and 31-12-2015.

The results of this research indicate the importance of applying the environmental management systems in its several parameters, within the different egyptian universities in order to reinforce their competitiveness in both local or international market. Therefore this research recommends to apply the proposed framework to preserve and develop the available resources and improve the higher educational service and hence the competitivness of the egyptian universities.

The study concludes that applying environmental quality systems in the egyptian uniersities (in both public and private sectors) contributes to the improvement of competitivness on both environmental and econmic level.