

**إطار مقترح للتقييم الإستراتيجي لجودة الخدمات التعليمية والبحثية:  
دراسة ميدانية مقارنة بين الجامعات العربية والأجنبية  
رمزي عطية محمد مزهر**

**الملخص:**

هدفت الدراسة للتعرف على أثر الرقابة الإستراتيجية على جودة الخدمات التعليمية والبحثية، وذلك بالمقارنة ما بين ثلاث جامعات من بيئات عربية وأجنبية مختلفة، وقد استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي والمنهج المقارن، وتم استخدام برنامج التحليل الإحصائي SPSS لاختبار فروض الدراسة، بالإضافة إلى المقابلة الشخصية لعدد (١٧) من أعضاء الإدارة العليا في الجامعات. وتوصلت الدراسة إلى وجود تأثير إيجابي للرقابة الإستراتيجية على جودة الخدمات التعليمية والبحثية. وأوصت الدراسة بضرورة زيادة تطبيق الرقابة الإستراتيجية لما له من أثر مباشر على تحقيق جودة الخدمات التعليمية والبحثية.



**Abstract:**

The study aims at identify the impact of the strategic control on educational and research services quality, through the comparison between three universities from different Arab and foreign environments. The researcher has used both analytical descriptive approach and the comparative approach. Statistical Package for the Social Sciences (SPSS) was used to test the study hypotheses, as well as the personal interview of 17 senior management members of universities. The study has found a positive impact of strategic control on the educational and research services quality. The study recommended the need to increase the implementation of strategic control because of its direct impact on the quality of educational and research services.



## الجزء الأول: الإطار العام للدراسة

### أولاً: الدراسات السابقة:

- ١- دراسة (Chaefer, Rania, 2014)<sup>(i)</sup>.  
هدفت الدراسة إلى التعرف على مدى وعي الموظفين ببيئة الرقابة، وضمان فعالية وكفاءة العمليات، و ضمان تنفيذ نظام ناجح والحفاظ على قوة عاملة جيدة. وتوصلت الدراسة أن مراعاة احتياجات الموظف يؤدي إلى مساعدة المؤسسة على حياة متوازية، وجود علاقة بين الحوافز والعاملين، والعلاقات بين الموظفين تؤثر على الأداء.
- ٢- دراسة (حسناء: ٢٠١٥)<sup>(ii)</sup>.  
هدفت الدراسة للتعرف على واقع نظام الرقابة الداخلية في مؤسسة نפטال بتقرت وانعكساتها على أداء العاملين، وذلك من خلال مدى تأثير نظام الرقابة الداخلية على أداء الموارد البشرية في المؤسسة محل الدراسة. وتوصلت الدراسة أن نظام الرقابة الداخلية يساهم بشكل كبير في تحسين أداء الموارد البشرية من خلال ما تقضي عليه الرقابة من تجاوزات مع خلق فعالية في الأنشطة.
- ٣- دراسة (إبراهيم، ٢٠١٦)<sup>(iii)</sup>.  
هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر الرقابة الإستراتيجية على أداء العاملين بالمنظمة وذلك بالتطبيق على بنك البركة السوداني. وتوصلت الدراسة وجود علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية بين استخدام أسلوب الرقابة الاستراتيجية وأداء العاملين. وهناك علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية بين مستوي أداء العاملين وكفاءة الأساليب والأدوات المستخدمة لقياس أداء العاملين..
- ٤- دراسة (Tari, Juan Jose:2016)<sup>(iv)</sup>.  
هدف الدراسة هو تزويد الجامعات بنماذج لتحسين الجودة في مؤسسات التعليم العالي. وأظهرت الدراسة أنه بالرغم من دور الجودة المتزايد في الأهمية مع سعي الجامعات للتنافس في سوق العمل، إلا أنها تعاني نقصاً في التمويل على نحو متزايد للطلاب وتمويل البحوث، وبينت الدراسة أن الأبحاث الحالية محدودة من حيث الحجم والنطاق.



### ثانياً- مشكلة الدراسة:

تتمثل المشكلة الرئيسية للدراسة في ضعف جودة الخدمات التعليمية والبحثية في الجامعات العربية مقارنة بالجامعات الأجنبية، ويضع الباحث مجموعة من الأسئلة الرئيسية والفرعية، وذلك بغرض الإحاطة بالمشكلة من كافة الأبعاد وإيجاد الحلول المناسبة لها.

السؤال الرئيسي: ما أثر الرقابة الإستراتيجية على جودة الخدمات التعليمية والبحثية في الجامعات العربية مقارنة بالأجنبية؟ ويتفرع منه عدة أسئلة فرعية علي النحو التالي:

- 1- ما واقع الرقابة الإستراتيجية في الجامعات محل الدراسة
- 2- ما واقع جودة الخدمات التعليمية والبحثية في الجامعات محل الدراسة
- 3- ما أثر الرقابة الإستراتيجية على جودة الخدمات التعليمية والبحثية في الجامعات محل الدراسة

### ثالثاً- فروض الدراسة:

- 1- الفرض الرئيس الأول: لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية بين الجامعات محل الدراسة حول واقع الرقابة الإستراتيجية من وجهة نظر أعضاء الإدارة العليا.
- 2- الفرض الرئيس الثاني: لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية بين الجامعات محل الدراسة حول واقع جودة الخدمات التعليمية والبحثية من وجهة نظر أعضاء الإدارة العليا.

### رابعاً- أهداف الدراسة:

- 1- التعرف على واقع الرقابة الإستراتيجية ودرجة تطبيق أبعادها الرئيسية (تحديد المعايير الرقابية، برامج الرقابة المتبعة، اتخاذ الخطوات التصحيحية، وذلك بالمقارنة ما بين في الجامعات محل الدراسة).



٢- بيان واقع جودة الخدمات التعليمية والبحثية ومستوى تطبيق أبعادها الرئيسية(الملموسية، الاعتمادية، الاستجابة، الضمان، التعاطف)، وذلك بالمقارنة ما بين الجامعات محل الدراسة.

٣- التعرف على أثر الرقابة الإستراتيجية على جودة الخدمات التعليمية والبحثية، وذلك بالمقارنة ما بين الجامعات العربية والأجنبية محل الدراسة.

### خامساً- أهمية الدراسة:

#### ١- من الناحية العلمية:

تأتي أهمية البحث من خلال الأهمية التي توليها المنظمات العالمية لهذا النمط من الرقابة، باعتباره المنهج الإداري الهادف والواعي، والذي به نستطيع التحرك لتجاوز الواقع الحالي المملوء بالكثير من المشاكل والعقبات، مع تسارع عوامل التغيير وتعدد مصادره، والذي يؤثر على هذه المنظمات في الحاضر مع تقليل القدرة على مواجهة المستقبل.

#### ٢- من الناحية التطبيقية:

تلعب الجامعات دوراً حيوياً فعالاً علي مستوى قطاع التعليم والقطاعات الأخرى، كالاقتصاد والصحة والتجارة والصناعة والتكنولوجيا من خلال العاملين لديها من أكاديميين وإداريين وخريجين من الجامعات حيث بلغ عدد الخريجين لعام 2015 في جامعة وليم باترسون (2998)، وجامعة قناة السويس (4577)، وجامعة الأزهر (3430)، حيث بلغ عدد المقيدين بالجامعات الثلاثة محل الدراسة (12028)، (25264)، (21252).

### الجزء الثاني: الإطار النظري للدراسة:

تسعى كثير من المنظمات ومنها الجامعات للارتقاء بمستوى الخدمات حتى تصل لدرجة التميز الذي يعد مثلاً يتوق إليه كل من مقدمي الخدمات والمستفيدين منها ، حيث تقوم تلك المؤسسات باستخدام الرقابة الإستراتيجية من أجل تحسين مستوى أدائها. والاهتمام بالجودة بوصفها إستراتيجية مهمة تساعد



الجامعات، وغيرها على توفير خدمات تعليمية وبحثية تشبع الرغبات الكاملة للعملاء.

### أولاً: مفهوم وماهية الرقابة الإستراتيجية:

تعتبر عملية الرقابة الإستراتيجية: "المرحلة الأخيرة والمهمة من مراحل الإدارة الإستراتيجية، حيث يجب قياس الأداء الفعلي للأنشطة والعمليات المختلفة التي تم القيام بها، ثم مقارنة الأداء الفعلي بالأهداف الإستراتيجية المحددة من قبل للتحقق من مدى المطابقة بينهما، وكشف أي انحرافات إن وجدت، ثم أخيراً اتخاذ الإجراءات السريعة لعلاج هذه الانحرافات".

تركز الرقابة الإستراتيجية على ما إذا كانت الإستراتيجية يتم تنفيذها طبقاً لما هو مخطط لها أم لا، وأن نتائج الأداء التي حققتها الإستراتيجية كانت مناسبة، والغرض من عملية التقييم هو التأكد من أن الإستراتيجيات التي يتم تنفيذها تساهم في تحقيق رؤية ورسالة المنظمة وتصب في الأهداف الإستراتيجية بصورة مباشرة، ولذلك فإن المدراء الإستراتيجيين مسئولون في المنظمة عن الإجابة عن التساؤلات الآتية<sup>(v)</sup>:

- 1- هل الافتراضات الخاصة بالاتجاهات الأساسية صحيحة؟
- 2- وهل المنظمة سائرة في الاتجاه الصحيح؟
- 3- هل هناك حاجة لاتخاذ إجراءات تصحيحية؟

وتقع على القادة الاستراتيجيون مسؤولية كفاءة الرقابة والقيام بها وتحقيق أهدافها سواء كانت إستراتيجية أو مالية، وفشل عمليات الرقابة له تأثيرات سلبية على سمعة وشهرة المنظمة وصورتها الذهنية وتؤثر الرقابة الإستراتيجية على محتوى الممارسات الإستراتيجية ومضمونها أكثر من تركيزها على العوائد المالية قصيرة الأجل<sup>(vi)</sup>.



### ثانياً - مفهوم جودة الخدمة التعليمية والبحثية:

الجودة لغة أصلها من الجود، والجيد نقيض الرديء، وهي كلمة مشتقة من الكلمة اليونانية Qualities. ويقصد بها، طبيعة الشيء ودرجة الصلابة<sup>(vii)</sup>، وعرفها كروسبي Crosby رضا المستهلك عند أقل كلفة<sup>(viii)</sup> ويعرف Singh, & Kumar جودة الخدمة هي الفرق بين توقعات العملاء والخدمة الفعلية التي يؤديها أو المتصورة، أو حكم العمل علي التميز الشامل للخدمة<sup>(ix)</sup>. كما يعرفها Evelyn & Chiyevo ، مستوى متعادل لصفات تتميز بها الخدمة المبنية على قدرة المؤسسة الخدمية واحتياجات الزبائن بإضافة إلى صفات تحدد قدرة جودة الخدمة على إشباع حاجاتهم ورغباتهم وهي مسؤولة عن كل عامل داخل المؤسسة<sup>(x)</sup>.

ويمكن تعريف جودة الخدمات التعليمية والبحثية بأنها: منهج عمل لتطوير شامل ومستمر يقوم على جهد جماعي بروح الفريق، ويشمل ذلك جميع مجالات النشاط على مستوى الجامعة والكلية والإدارات الخدمية العاملة بها، والأقسام العلمية وأعضاء هيئة التدريس ومساعدتهم<sup>(xi)</sup>.

### الجزء الثالث: منهجية الدراسة:

أولاً: أسلوب الدراسة: استخدم الباحث مصدرين أساسيين لجمع المعلومات:

١- المصادر الثانوية: حيث اتجه الباحث في معالجة الإطار النظري للدراسة إلى البيانات الثانوية والتي تتمثل في الكتب والمراجع والدراسات السابقة والمقالات، والتقارير، التي تناولت موضوع الدراسة والبحث والمطالعة في مواقع الإنترنت، والنسخ الإلكترونية الموجودة على صفحات الإنترنت.

٢- المصادر الأولية:

١/٢- الاستبانة: لمعالجة الجوانب التحليلية لموضوع الدراسة لجأ الباحث إلى جمع البيانات الأولية من خلال الاستبانة كأداة رئيسية للدراسة، صممت خصيصاً لهذا الغرض ووزعت على مجتمع الدراسة.



٢/٢- المقابلات الشخصية: أجرى الباحث بعض المقابلات مع القيادات الإستراتيجية في جامعة قناة السويس في مصر، وجامعة الأزهر في فلسطين، بهدف جمع بعض البيانات المتعلقة بموضوع الدراسة ومشكلتها.

### ثانياً: مجتمع وعينة الدراسة:

مجتمع الدراسة وبناء على المحددات المكانية والموضوعية يتكون من فئة الإدارة العليا: وهم العاملون في الإدارة العليا في جامعات: (وليام باترسون، قناة السويس، الأزهر). وبناء على ذلك فإن أفراد مجتمع وعينة الدراسة يتوزعون كما هو مبين في الجداول التالية:

#### جدول رقم (١)

#### توزيع أفراد مجتمع وعينة الدراسة

الإدارة العليا		الجامعة
العينة	المجتمع	
٣٢	١١٧	وليام باترسون
٢٢٧	٨٢٩	قناة السويس
٢٠	٧٤	الأزهر
٢٧٩	١٠٢٠	المجموع

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على البيانات الإحصائية للجامعات محل الدراسة.

قد تم توزيع عدد (٢٧٩) استبانة على أعضاء الإدارة العليا وتم استرداد (٢٣٣) بنسبة (83.5%).





### ثالثاً: معاملات الصدق والثبات لقائمة الاستقصاء:

- ١- صدق المحكمين عرض الباحث الاستبانة على مجموعة من المحكمين من أصحاب الخبرة وذوي الاختصاص، من أجل التأكد من سلامة الصياغة اللغوية، ووضوح العبارات، وانتماء الفقرات لمحاور الاستبانة، ومدى صلاحية الاستبانة لقياس الأهداف المرتبطة بالدراسة، وقد استجاب الباحث لآراء المحكمين وقام بإجراء ما يلزم من حذف وتعديل في ضوء المقترحات المقدمة، وبذلك خرجت الاستبانة في صورتها النهائية..
- ٢- ثبات الاستبانة: تم التأكد من ثبات الاستبانة من خلال اختبار ألفا كرونباخ وذلك بعد أن تم توزيع الاستبانة على عينة استطلاعية بلغت (٣٠) مبحوثاً وقد تبين أن قيمة معامل ألفا كرونباخ لجميع المجالات والأبعاد تراوحت بين (0.667-0.893). وهي درجة مرتفعة وعلى قدر عالي من الموثوقية.

### الجزء الرابع: تحليل مجالات الدراسة واختبار الفروض:

أولاً: تحليل واقع الرقابة الإستراتيجية من وجهة نظر الإدارة العليا ويختص هذا المحور بالإجابة عن السؤال الأول من أسئلة البحث:

أ- تحليل فقرات بُعد تحديد المعايير في استبانة الإدارة العليا:

جدول رقم (١)

المتوسط الحسابي وقيمة الاحتمال (Sig) لكل فقرة من فقرات بُعد تحديد المعايير

م	الفقرة	الجامعة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة "T"	قيمة "Sig."	الوزن النسبي	الترتيب
١	تقوم إدارة الجامعة	وليام باترسون	4.462	0.761	9.799	0.000	89.231	2
	بوضع معايير	قناة السويس	3.698	0.856	11.215	0.000	73.968	5
	للأداء من	الأزهر	3.278	0.895	1.317	0.205	65.556	4



## جامعة قناة السويس – كلية التجارة

إطار مقترح للتقييم الإستراتيجي لجودة الخدمات التعليمية والبحثية: دراسة ميدانية .....

دمزي عطية محمد مزهر

5	75.021	0.000	12.889	0.890	3.751	الإجمالي	أجل مقارنة الأداء الفعلي بالأداء المخطط له	
3	88.462	0.000	9.579	0.758	4.423	وليام باترسون	تقيم إدارة الجامعة الأداء وفق نظام واضح وشفاف	٢
4	74.921	0.000	13.068	0.785	3.746	قناة السويس		
2	68.889	0.057	2.046	0.922	3.444	الأزهر		
4	75.966	0.000	14.788	0.824	3.798	الإجمالي		
5	87.692	0.000	11.078	0.637	4.385	وليام باترسون	يتم استخدام المقاييس الملائمة للأداء	٣
3	76.931	0.000	15.914	0.731	3.847	قناة السويس		
3	67.778	0.149	1.511	1.092	3.389	الأزهر		
3	77.425	0.000	16.991	0.783	3.871	الإجمالي		
3	88.462	0.000	9.579	0.758	4.423	وليام باترسون	يقارن أداء الجامعة مع الجامعات الأخرى على مستوى العالم	٤
1	77.989	0.000	23.270	0.531	3.899	قناة السويس		
5	64.444	0.331	1.000	0.943	3.222	الأزهر		
2	78.112	0.000	21.277	0.650	3.906	الإجمالي		
1	91.538	0.000	11.442	0.703	4.577	وليام باترسون	تقوم إدارة الجامعة بوضع معايير محددة لقياس رضا	٥
1	77.989	0.000	27.840	0.444	3.899	قناة السويس		
1	70.000	0.058	2.034	1.043	3.500	الأزهر		
1	78.884	0.000	24.202	0.596	3.944	الإجمالي		



							الجمهور عن الخدمات المقدمة لهم
1	89.077	0.000	12.578	0.589	4.454	وليام باترسون	تحديد المعايير
2	76.360	0.000	22.187	0.507	3.818	قناة السويس	
3	67.333	0.109	1.694	0.918	3.367	الأزهر	
	77.082	0.000	21.513	0.606	3.854	الإجمالي	

\*المتوسط الحسابي دال إحصائيا عند مستوى دلالة ( $\alpha=0.05$ )

يتضح من الجدول السابق ما يلي:

حصل بُعد تحديد المعايير على أعلى درجة موافقة في جامعة وليام باترسون بوزن نسبي (89.0%)، ثم تليها جامعة قناة السويس بوزن نسبي (76.3%)، وحصلت جامعة الأزهر على أدنى درجة موافقة بوزن نسبي بلغ (67.3%)، وبالتالي يعتبر محور تحديد المعايير في جامعة وليام باترسون هي الأفضل مقارنة بالجامعات محل الدراسة. وتحتاج جامعة الأزهر بشكل خاص الى إعادة النظر في معايير التقييم الموضوعية ضمن عملية الرقابة الإستراتيجية.

ب- تحليل فقرات بُعد برامج الرقابة في استبانة الإدارة العليا:

جدول رقم (٢)

المتوسط الحسابي وقيمة الاحتمال (Sig) لكل فقرة من فقرات بُعد برامج الرقابة

م	الفقرة	الجامعة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة "T"	قيمة "Sig."	الوزن النسبي	الترتيب
١	تقوم إدارة الجامعة	وليام باترسون	4.423	0.758	9.579	0.000	88.462	2
	بمراقبة سير	قناة	3.910	0.434	28.803	0.000	78.201	2



## جامعة قناة السويس – كلية التجارة

إطار مقترح للتقييم الإستراتيجي لجودة الخدمات التعليمية والبحثية: دراسة ميدانية .....

دمزي عطية محمد مزهر

						السويس	العمل في الخطة	
2	66.667	0.138	1.558	0.907	3.333	الأزهر		
<b>2</b>	<b>78.455</b>	<b>0.000</b>	<b>24.511</b>	<b>0.575</b>	<b>3.923</b>	<b>الإجمالي</b>		
1	89.231	0.000	10.556	0.706	4.462	وليام باترسون	تشعر إدارة الجامعة	٢
1	78.942	0.000	32.885	0.396	3.947	قناة السويس	العاملين بأن عملية	
3	60.000	1.000	0.000	1.138	3.000	الأزهر	الرقابة هي تعاون	
<b>1</b>	<b>78.627</b>	<b>0.000</b>	<b>23.228</b>	<b>0.612</b>	<b>3.931</b>	<b>الإجمالي</b>	مشترك من أجل تنفيذ الخطة وتحقيق الأهداف	
2	88.462	0.000	11.280	0.643	4.423	وليام باترسون	تشعر إدارة الجامعة	٣
3	76.085	0.000	21.491	0.514	3.804	قناة السويس	العاملين بأن الهدف من	
1	70.000	0.070	1.932	1.098	3.500	الأزهر	الرقابة هو الكشف عن	
<b>3</b>	<b>76.996</b>	<b>0.000</b>	<b>20.627</b>	<b>0.629</b>	<b>3.850</b>	<b>الإجمالي</b>	الأخطاء من أجل تصحيح الانحرافات	
<b>1</b>	<b>88.718</b>	<b>0.000</b>	<b>12.985</b>	<b>0.564</b>	<b>4.436</b>	وليام باترسون		
2	77.743	0.000	35.444	0.344	3.887	قناة السويس	برامج الرقابة	
3	65.556	0.191	1.362	0.865	3.278	الأزهر		
	<b>78.026</b>	<b>0.000</b>	<b>27.659</b>	<b>0.497</b>	<b>3.901</b>	<b>الإجمالي</b>		

\*المتوسط الحسابي دال إحصائيا عند مستوى دلالة ( $\alpha=0.05$ )



يتضح من الجدول السابق ما يلي:

حصل محور برامج الرقابة على أعلى درجة موافقة في جامعة وليم باترسون بوزن نسبي (88.7%)، ثم تليها جامعة قناة السويس بوزن نسبي (77.7%)، وحصلت جامعة الأزهر على أدنى درجة موافقة بوزن نسبي بلغ (65.5%)، وبالتالي يعتبر محور برامج الرقابة في جامعة وليم باترسون هو أعلى درجة موافقة مقارنة بالجامعات محل الدراسة. وتحتاج جامعة الأزهر وقناة السويس إلى تفعيل برامج الرقابة الموسوعة، وتحسين هذا الجانب المهم في عملية رقابة الإستراتيجية.

ج- تحليل فقرات بعد اتخاذ الخطوات التصحيحية في استبانة الإدارة العليا:

جدول رقم (٣)

المتوسط الحسابي وقيمة الاحتمال (Sig) لكل فقرة من فقرات بعد اتخاذ الخطوات التصحيحية

م	الفقرة	الجامعة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة "T"	قيمة "Sig."	الوزن النسبي	الترتيب
١	يتم تصحيح الانحرافات في ضوء عملية التقييم	وليام باترسون	4.538	0.706	11.111	0.000	90.769	1
		قناة السويس	3.852	0.483	24.248	0.000	77.037	3
		الأزهر	3.556	1.199	1.966	0.066	71.111	2
		<b>الإجمالي</b>	<b>3.906</b>	<b>0.636</b>	<b>21.725</b>	<b>0.000</b>	<b>78.112</b>	<b>3</b>
٢	تتسم أنظمة الرقابة في الجامعة بالمرونة وتستجيب للمتغيرات البيئية	وليام باترسون	4.385	0.637	11.078	0.000	87.692	4
		قناة السويس	4.106	0.308	49.291	0.000	82.116	2
		الأزهر	3.444	0.784	2.406	0.028	68.889	3
		<b>الإجمالي</b>	<b>4.086</b>	<b>0.456</b>	<b>36.332</b>	<b>0.000</b>	<b>81.717</b>	<b>2</b>
٣	تهتم إدارة	وليام	4.538	0.761	10.314	0.000	90.769	1



## جامعة قناة السويس – كلية التجارة

إطار مقترح للتقييم الإستراتيجي لجودة الخدمات التعليمية والبحثية: دراسة ميدانية .....

دمزي عطية محمد مزهر

						باترسون	الجامعة	
4	75.873	0.000	17.761	0.614	3.794	قناة السويس	بالتغذية الراجعة في	
4	67.778	0.049	2.122	0.778	3.389	الأزهر	أنشطتها	
<b>4</b>	<b>76.910</b>	<b>0.000</b>	<b>18.539</b>	<b>0.696</b>	<b>3.845</b>	<b>الإجمالي</b>	الرقابية	
3	88.462	0.000	10.326	0.703	4.423	وليام باترسون	تعديل الخطط	٤
1	82.963	0.000	44.315	0.356	4.148	قناة السويس	والأهداف	
1	77.778	0.002	3.688	1.023	3.889	الأزهر	في ضوء	
<b>1</b>	<b>83.176</b>	<b>0.000</b>	<b>35.647</b>	<b>0.496</b>	<b>4.159</b>	<b>الإجمالي</b>	نتائج التقييم	
<b>1</b>	<b>89.423</b>	<b>0.000</b>	<b>13.227</b>	<b>0.567</b>	<b>4.471</b>	وليام باترسون	اتخاذ	
2	79.497	0.000	52.898	0.253	3.975	قناة السويس	الخطوات	
3	71.389	0.004	3.372	0.716	3.569	الأزهر	التصحيحية	
	<b>79.979</b>	<b>0.000</b>	<b>37.645</b>	<b>0.405</b>	<b>3.999</b>	<b>الإجمالي</b>		

\*المتوسط الحسابي دال إحصائياً عند مستوى دلالة ( $\alpha=0.05$ ).

يتضح من الجدول السابق ما يلي:

حصل محور اتخاذ الخطوات التصحيحية على أعلى درجة موافقة في جامعة وليام باترسون بوزن نسبي (89.4%)، ثم تليها جامعة قناة السويس بوزن نسبي (79.4%)، وحصلت جامعة الأزهر على أدنى درجة موافقة بوزن نسبي بلغ (71.3%)، وبالتالي يعتبر محور اتخاذ الخطوات التصحيحية في جامعة وليام باترسون هي الأفضل مقارنة بالجامعات محل الدراسة، وذلك وفقاً لردود عينة الدراسة. ويعزى الباحث ذلك إلى إدراك أفراد العينة لأهمية اتخاذ الخطوات التصحيحية وتعديل الخطط بناء على عملية التقييم في الجامعات محل الدراسة.



**ثانيا: تحليل واقع جودة الخدمات التعليمية والبحثية من وجهة نظر الإدارة العليا:**

**أ- تحليل فقرات مجال الملموسية**

**جدول رقم (٤)**

**المتوسط الحسابي وقيمة الاحتمال (Sig) لكل فقرة من فقرات مجال الملموسية**

م	الفقرة	الجامعة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة "T"	قيمة "Sig."	الوزن النسبي	الترتيب
١	يتمتع الموظفون في الجامعة من العاملين بمظهر أنيق ومرتب	وليام باترسون	4.385	0.804	8.783	0.000	87.692	1
		قناة السويس	3.989	0.449	30.263	0.000	79.788	4
		الأزهر	3.333	1.188	1.190	0.250	66.667	3
		<b>الإجمالي</b>	<b>3.983</b>	<b>0.623</b>	<b>24.096</b>	<b>0.000</b>	<b>79.657</b>	<b>4</b>
٢	تتسم مباني الجامعة بالعصرية والنظافة	وليام باترسون	4.346	0.745	9.211	0.000	86.923	2
		قناة السويس	3.989	0.555	24.494	0.000	79.788	4
		الأزهر	3.333	1.283	1.102	0.286	66.667	3
		<b>الإجمالي</b>	<b>3.979</b>	<b>0.691</b>	<b>21.605</b>	<b>0.000</b>	<b>79.571</b>	<b>5</b>
٣	تتوفر في الجامعة القاعات الدراسية من حيث التهوية والإضاءة والمساحة	وليام باترسون	4.192	0.749	8.113	0.000	83.846	5
		قناة السويس	3.651	0.656	13.634	0.000	73.016	8
		الأزهر	2.889	1.079	-0.437	0.668	57.778	7
		<b>الإجمالي</b>	<b>3.652</b>	<b>0.757</b>	<b>13.160</b>	<b>0.000</b>	<b>73.047</b>	<b>8</b>
٤	يتوافر بالجامعة أجهزة	وليام باترسون	4.115	0.816	6.968	0.000	82.308	8
		قناة	3.841	0.491	23.577	0.000	76.825	7

## جامعة قناة السويس – كلية التجارة

إطار مقترح للتقييم الإستراتيجي لجودة الخدمات التعليمية والبحثية: دراسة ميدانية .....

دمزي عطية محمد مزهر

						السويس	حاسوب	5
6	60.000	1.000	0.000	1.188	3.000	الأزهر	متطورة وكافية	
<b>7</b>	<b>76.137</b>	<b>0.000</b>	<b>18.731</b>	<b>0.658</b>	<b>3.807</b>	<b>الإجمالي</b>	لاحتياجات الطلبة	
7	83.077	0.000	7.500	0.784	4.154	وليام باترسون	توفر الجامعة	6
6	78.942	0.000	58.010	0.224	3.947	قناة السويس	خدمة الإنترنت	
8	51.111	0.190	-1.365	1.381	2.556	الأزهر	المجانية للطلاب	
<b>6</b>	<b>77.253</b>	<b>0.000</b>	<b>20.956</b>	<b>0.628</b>	<b>3.863</b>	<b>الإجمالي</b>	داخل الجامعة	
2	86.923	0.000	8.115	0.846	4.346	وليام باترسون	تتوافر الملاعب	7
1	83.915	0.000	27.383	0.600	4.196	قناة السويس	المناسبة لأنواع الرياضة	
1	82.222	0.001	3.986	1.183	4.111	الأزهر	"كرة قدم- طاولة- كرة سلة- ألعاب قوى"	
<b>1</b>	<b>84.120</b>	<b>0.000</b>	<b>26.721</b>	<b>0.689</b>	<b>4.206</b>	<b>الإجمالي</b>		
5	83.846	0.000	8.761	0.694	4.192	وليام باترسون	تتوافر المواصلات	8
2	81.058	0.000	36.560	0.396	4.053	قناة السويس	ومواقف السيارات	
3	66.667	0.286	1.102	1.283	3.333	الأزهر	بسهولة بجوار الجامعة	
<b>3</b>	<b>80.258</b>	<b>0.000</b>	<b>26.502</b>	<b>0.583</b>	<b>4.013</b>	<b>الإجمالي</b>		
2	86.923	0.000	9.211	0.745	4.346	وليام باترسون	تتوافر المطاعم	8





## جامعة قناة السويس – كلية التجارة

إطار مقترح للتقييم الإستراتيجي لجودة الخدمات التعليمية والبحثية: دراسة ميدانية .....

رمزي عطية محمد مزهر

3	80.952	0.000	24.203	0.595	4.048	قناة السويس	والأماكن التجارية
2	75.556	0.022	2.522	1.309	3.778	الأزهر	والمكتبات المناسبة
2	81.202	0.000	23.170	0.698	4.060	الإجمالي	بالقرب من الجامعة
1	85.192	0.000	10.032	0.640	4.260	وليام باترسون	الملموسية
2	79.286	0.000	51.717	0.256	3.964	قناة السويس	
3	65.833	0.186	1.379	0.897	3.292	الأزهر	
	78.906	0.000	32.190	0.448	3.945	الإجمالي	

\*المتوسط الحسابي دال إحصائياً عند مستوى دلالة ( $\alpha=0.05$ )

يتضح من الجدول السابق ما يلي:

حصل بُعد الملموسية على أعلى درجة موافقة في جامعة وليام باترسون بوزن نسبي (85.1%)، ثم تليها جامعة قناة السويس بوزن نسبي (79.2%)، وحصلت جامعة الأزهر على أدنى درجة موافقة بوزن نسبي بلغ (65.8%)، وبالتالي يعتبر بُعد الملموسية في جامعة وليام باترسون هي الأفضل مقارنة بالجامعات محل الدراسة، وتحتاج جامعة الأزهر إلى تحسين ملموسية الخدمات التعليمية والبحثية، وبذل مزيد من الجهود في هذا الجانب.

ب- تحليل فقرات مجال الاعتمادية:

### جدول رقم (٥)

المتوسط الحسابي وقيمة الاحتمال (Sig) لكل فقرة من فقرات مجال الاعتمادية

م	الفقرة	الجامعة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة "T"	قيمة "Sig."	الوزن النسبي	الترتيب
١	يوجد سهولة في إجراءات القبول	وليام باترسون	4.385	0.852	8.285	0.000	87.692	1
		قناة	4.095	0.708	21.262	0.000	81.905	1



## جامعة قناة السويس – كلية التجارة

إطار مقترح للتقييم الإستراتيجي لجودة الخدمات التعليمية والبحثية: دراسة ميدانية .....

دمزي عطية محمد مزهر

						السويس	والتسجيل	داخل الجامعة
5	65.556	0.311	1.045	1.127	3.278	الأزهر		
<b>2</b>	<b>81.288</b>	<b>0.000</b>	<b>20.339</b>	<b>0.799</b>	<b>4.064</b>	<b>الإجمالي</b>		
6	81.538	0.000	6.897	0.796	4.077	وليام باترسون	يحرص الموظفون على	
6	73.122	0.000	13.771	0.655	3.656	قناة السويس	التعامل بأسلوب لطيف	
6	62.222	0.668	0.437	1.079	3.111	الأزهر	واحترام مع	
<b>6</b>	<b>73.219</b>	<b>0.000</b>	<b>13.678</b>	<b>0.738</b>	<b>3.661</b>	<b>الإجمالي</b>	الطلبة	
5	83.077	0.000	7.500	0.784	4.154	وليام باترسون	يتمتع الموظفون في	
3	78.836	0.000	21.472	0.603	3.942	قناة السويس	الدوائر المختلفة بدراية	
4	71.111	0.066	1.966	1.199	3.556	الأزهر	واسعة بأنظمة وقوانين	
<b>4</b>	<b>78.712</b>	<b>0.000</b>	<b>20.552</b>	<b>0.695</b>	<b>3.936</b>	<b>الإجمالي</b>	الجامعة	
3	86.923	0.000	8.115	0.846	4.346	وليام باترسون	تتناسب الجداول	
4	78.730	0.000	21.528	0.598	3.937	قناة السويس	الدراسية ومواعيد	
1	81.111	0.002	3.697	1.211	4.056	الأزهر	الطلبة ويخلو من	
<b>3</b>	<b>79.828</b>	<b>0.000</b>	<b>21.590</b>	<b>0.701</b>	<b>3.991</b>	<b>الإجمالي</b>	المعارضات	
4	85.385	0.000	8.323	0.778	4.269	وليام باترسون	تحرص الجامعة على	
2	80.952	0.000	28.335	0.508	4.048	قناة السويس	توفير أجواء من الهدوء	
1	81.111	0.002	3.697	1.211	4.056	الأزهر	اللازم لإجراء الامتحانات	
<b>1</b>	<b>81.459</b>	<b>0.000</b>	<b>26.331</b>	<b>0.622</b>	<b>4.073</b>	<b>الإجمالي</b>		
1	87.692	0.000	7.863	0.898	4.385	وليام باترسون	يحرص الموظفون	
5	75.026	0.000	19.043	0.542	3.751	قناة السويس	على تزويد الطلبة	
3	74.444	0.028	2.404	1.274	3.722	الأزهر	بالإرشادات	



## جامعة قناة السويس – كلية التجارة

إطار مقترح للتقييم الإستراتيجي لجودة الخدمات التعليمية والبحثية: دراسة ميدانية .....

رمزي عطية محمد مزهر

5	76.395	0.000	17.975	0.696	3.820	الإجمالي	اللازمة لإتمام التسجيل
1	85.385	0.000	8.973	0.721	4.269	وليام باترسون	الاعتمادية
2	78.095	0.000	33.195	0.375	3.905	قناة السويس	
3	72.593	0.006	3.154	0.847	3.630	الأزهر	
	78.484	0.000	28.630	0.493	3.924	الإجمالي	

\*المتوسط الحسابي دال إحصائياً عند مستوى دلالة ( $\alpha=0.05$ )

يتضح من الجدول السابق ما يلي:

حصل بُعد الاعتمادية على أعلى درجة موافقة في جامعة وليام باترسون بوزن نسبي (85.3%)، ثم تليها جامعة قناة السويس بوزن نسبي (78.0%)، وحصلت جامعة الأزهر على أدنى درجة موافقة بوزن نسبي بلغ (72.5%)، وبالتالي يعتبر بُعد الاعتمادية في جامعة وليام باترسون هي الأفضل مقارنة بالجامعات محل الدراسة، كما يتضح أن الفقرة (5) جاءت في الترتيب الأول لهذا البُعد بدرجة مرتفعة في الجامعات محل الدراسة. ويعزو الباحث ذلك لأنها تعمل على تطبيق القوانين الصارمة خلال فترة الامتحانات، بحيث يساهم تعاون رؤساء لجان الامتحانات مع الموظفين والمراقبين والأمن الجامعي داخل الجامعة على توفير الهدوء والانضباط اللازم لسير الامتحانات بهدوء تام.

ج- تحليل فقرات مجال الاستجابة:

جدول رقم (٦)

المتوسط الحسابي وقيمة الاحتمال (Sig) لكل فقرة من فقرات مجال الاستجابة

م	الفقرة	الجامعة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة "T"	قيمة "Sig."	الوزن النسبي	الترتيب
١	تحرص إدارة	وليام باترسون	4.385	0.941	7.500	0.000	87.692	1



## جامعة قناة السويس – كلية التجارة

إطار مقترح للتقييم الإستراتيجي لجودة الخدمات التعليمية والبحثية: دراسة ميدانية .....

دمزي عطية محمد مزهر

2	81.905	0.000	34.273	0.439	4.095	قناة السويس	الجامعة على	
2	67.778	0.168	1.441	1.145	3.389	الأزهر	المساواة	
3	<b>81.459</b>	<b>0.000</b>	<b>26.042</b>	<b>0.629</b>	<b>4.073</b>	<b>الإجمالي</b>	التامة بين الطلاب وترفض كل أشكال التمييز بينهم	
4	83.077	0.000	6.361	0.925	4.154	وليام باترسون	تحرص إدارة	٢
4	81.058	0.000	37.867	0.382	4.053	قناة السويس	الجامعة على حل	
4	61.111	0.816	0.236	0.998	3.056	الأزهر	المشكلات	
4	<b>79.742</b>	<b>0.000</b>	<b>25.197</b>	<b>0.598</b>	<b>3.987</b>	<b>الإجمالي</b>	التي تواجه الطلاب دون تأخير	
3	85.385	0.000	7.822	0.827	4.269	وليام باترسون	يحرص الموظفون	٣
1	83.069	0.000	33.331	0.476	4.153	قناة السويس	على تقديم الخدمات	
2	67.778	0.233	1.236	1.335	3.389	الأزهر	للطلاب	
1	<b>82.146</b>	<b>0.000</b>	<b>25.704</b>	<b>0.658</b>	<b>4.107</b>	<b>الإجمالي</b>	بسرعة ودقة	
2	86.154	0.000	8.458	0.788	4.308	وليام باترسون	يتواجد الموظفون	٤
2	81.905	0.000	28.020	0.537	4.095	قناة السويس	في أماكن عملهم	
1	78.889	0.005	3.183	1.259	3.944	الأزهر	باستمرار	
2	<b>82.126</b>	<b>0.000</b>	<b>25.664</b>	<b>0.648</b>	<b>4.103</b>	<b>الإجمالي</b>		
<b>1</b>	<b>85.577</b>	<b>0.000</b>	<b>8.478</b>	<b>0.769</b>	<b>4.279</b>	<b>وليام</b>	الاستجابة	



## جامعة قناة السويس – كلية التجارة

إطار مقترح للتقييم الإستراتيجي لجودة الخدمات التعليمية والبحثية: دراسة ميدانية .....

رمزي عطية محمد مزهر

						باترسون	
2	81.984	0.000	48.235	0.313	4.099	قناة السويس	
3	68.889	0.043	2.193	0.860	3.444	الأزهر	
	81.373	0.000	33.765	0.483	4.069	الإجمالي	

\*المتوسط الحسابي دال إحصائياً عند مستوى دلالة ( $\alpha=0.05$ )

يتضح من الجدول السابق ما يلي:

حصل بُعد الاستجابة على أعلى درجة موافقة في جامعة وليم باترسون بوزن نسبي (85.5%)، ثم تليها جامعة قناة السويس بوزن نسبي (81.9%)، وحصلت جامعة الأزهر على أدنى درجة موافقة بوزن نسبي بلغ (68.8%)، وبالتالي يعتبر بُعد الاستجابة في جامعة وليم باترسون هي الأفضل مقارنة بالجامعات محل الدراسة، وحصلت جامعة الأزهر على درجة موافقة متوسطة في هذا الجانب ينبغي العمل على تحسينها وتحسين درجة استجابة الموظفين لاحتياجات الطلبة ومشكلاتهم وسرعة تقديم الخدمات.

د- تحليل فقرات مجال الأمان أو الضمان :

جدول رقم (٧)

المتوسط الحسابي وقيمة الاحتمال (Sig) لكل فقرة من فقرات مجال الأمان أو الضمان

م	الفقرة	الجامعة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة "T"	قيمة "Sig."	الوزن النسبي	الترتيب
١	أشعر بالأمان الشخصي أثناء تواجدي في الجامعة	وليام باترسون	4.269	0.827	7.822	0.000	85.385	3
		قناة السويس	4.048	0.498	28.937	0.000	80.952	2
		الأزهر	3.722	1.320	2.322	0.033	74.444	3
		الإجمالي	4.047	0.645	24.788	0.000	80.944	2
٢	يحافظ	وليام	4.423	0.857	8.471	0.000	88.462	1



## جامعة قناة السويس – كلية التجارة

إطار مقترح للتقييم الإستراتيجي لجودة الخدمات التعليمية والبحثية: دراسة ميدانية .....

دمزي عطية محمد مزهر

						باترسون	الموظفون	
4	77.989	0.000	27.840	0.444	3.899	قناة السويس	على سرية وخصوصية	
4	63.333	0.547	0.615	1.150	3.167	الأزهر	بيانات الطلبة	
<b>4</b>	<b>78.026</b>	<b>0.000</b>	<b>21.530</b>	<b>0.639</b>	<b>3.901</b>	<b>الإجمالي</b>		
4	82.308	0.000	7.994	0.711	4.115	وليام باترسون	يتم تقييم أعمال الطلاب	
3	79.471	0.000	14.746	0.908	3.974	قناة السويس	بعدالة وموضوعية	٣
1	83.333	0.001	4.123	1.200	4.167	الأزهر	دون النظر للعلاقات	
<b>3</b>	<b>80.086</b>	<b>0.000</b>	<b>16.808</b>	<b>0.912</b>	<b>4.004</b>	<b>الإجمالي</b>	الشخصية	
2	87.692	0.000	8.285	0.852	4.385	وليام باترسون	أشعر	
1	82.857	0.000	32.798	0.479	4.143	قناة السويس	بالاعتراف بالانتماء	٤
2	77.742	0.000	26.399	0.383	3.887	الأزهر	للجامعة	
<b>1</b>	<b>81.803</b>	<b>0.000</b>	<b>24.722</b>	<b>0.673</b>	<b>4.090</b>	<b>الإجمالي</b>		
<b>1</b>	<b>85.962</b>	<b>0.000</b>	<b>8.965</b>	<b>0.738</b>	<b>4.298</b>	وليام باترسون		
2	80.317	0.000	41.834	0.334	4.016	قناة السويس	الأمان أو الضمان	
3	70.833	0.040	2.224	1.033	3.542	الأزهر		
	80.215	0.000	30.633	0.504	4.011	الإجمالي		

\*المتوسط الحسابي دال إحصائياً عند مستوى دلالة ( $\alpha=0.05$ )

يتضح من الجدول السابق ما يلي:

حصل بُعد الأمان أو الضمان على أعلى درجة موافقة في جامعة وليام باترسون بوزن نسبي (85.9%)، ثم تليها جامعة قناة السويس بوزن نسبي (80.3%)، وحصلت جامعة الأزهر على أدنى درجة موافقة بوزن نسبي بلغ (70.8%)، وبالتالي يعتبر بُعد الأمان أو الضمان في جامعة وليام باترسون هي الأفضل مقارنة بالجامعات محل الدراسة. وتحتاج جامعة الأزهر إلى مزيد من



الاهتمام بمستوى الأمان والضمان المرتبط بالخدمات التعليمية والبحثية والمقدم للطلبة.

ويتضح للباحث مما سبق: جاءت الفقرة رقم (٢) "يحافظ الموظفون على سرية وخصوصية بيانات الطلبة" على الترتيب الأخير، بين الفقرات، حيث كانت أعلى درجة موافقة لجامعة وليام باترسون مقارنة مع جامعة قناة السويس وجامعة الأزهر. وهذا يدل على ضعف مستوى سرية المعلومات الخاصة بالطلاب على الرغم من أهمية هذه الخدمة فهي تحدد مستوى المصادقية وتؤثر على مستوى القناعة بالمعلومات المقدمة.

هـ- تحليل فقرات مجال التعاطف:

جدول رقم (٨)

المتوسط الحسابي وقيمة الاحتمال (Sig) لكل فقرة من فقرات مجال التعاطف

م	الفقرة	الجامعة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة "T"	قيمة "Sig."	الوزن النسبي	الترتيب
١	يمتلك الموظفون القدرة على التعامل مع الطلبة باهتمام شخصي	وليام باترسون	4.154	0.834	7.055	0.000	83.077	5
		قناة السويس	4.000	0.450	30.579	0.000	80.000	2
		الأزهر	2.889	0.832	-0.566	0.579	57.778	6
		الإجمالي	3.931	0.619	22.965	0.000	78.627	3
٢	تحرص إدارة الجامعة على التعاطف مع الطلاب عند وقوع المشكلات	وليام باترسون	4.192	0.801	7.590	0.000	83.846	4
		قناة السويس	3.841	0.580	19.941	0.000	76.825	5
		الأزهر	3.389	1.243	1.327	0.202	67.778	2
		الإجمالي	3.845	0.696	18.539	0.000	76.910	6



## جامعة قناة السويس – كلية التجارة

إطار مقترح للتقييم الإستراتيجي لجودة الخدمات التعليمية والبحثية: دراسة ميدانية .....

رمزي عطية محمد مزهر

2	86.923	0.000	8.115	0.846	4.346	وليام باترسون	تتعامل إدارة الجامعة بعدالة وموضوعية مع قضايا الطلاب بعيداً عن الواسطة والمحسوبية	٣
5	76.825	0.000	15.607	0.741	3.841	قناة السويس		
1	77.778	0.013	2.758	1.367	3.889	الأزهر		
<b>4</b>	<b>78.026</b>	<b>0.000</b>	<b>16.632</b>	<b>0.827</b>	<b>3.901</b>	<b>الإجمالي</b>		
2	86.923	0.000	8.611	0.797	4.346	وليام باترسون	تعمل إدارة الجامعة على توفير مرشدين أكاديميين لتقديم العون والمشورة إلى الطلبة قبل بدء التسجيل وأثناءها.	٤
3	78.730	0.000	17.047	0.755	3.937	قناة السويس		
4	66.667	0.286	1.102	1.283	3.333	الأزهر		
<b>2</b>	<b>78.712</b>	<b>0.000</b>	<b>17.089</b>	<b>0.836</b>	<b>3.936</b>	<b>الإجمالي</b>		
5	83.077	0.000	7.500	0.784	4.154	وليام باترسون	تهتم إدارة الجامعة بتنظيم مواعيد المحاضرات بما يلائم مصلحة الطالب	٥
4	77.778	0.000	17.042	0.717	3.889	قناة السويس		
5	65.556	0.350	0.960	1.227	3.278	الأزهر		
<b>5</b>	<b>77.425</b>	<b>0.000</b>	<b>16.756</b>	<b>0.794</b>	<b>3.871</b>	<b>الإجمالي</b>		
1	88.462	0.000	8.974	0.809	4.423	وليام باترسون		
1	80.741	0.000	17.364	0.821	4.037	قناة	أوقات الامتحانات مناسبة	٦





						السويس	لظروف
2	67.778	0.274	1.129	1.461	3.389	الأزهر	الطلاب
1	80.601	0.000	17.338	0.907	4.030	الإجمالي	
1	85.385	0.000	9.051	0.715	4.269	وليام باترسون	التعاطف
2	78.483	0.000	23.437	0.542	3.924	قناة السويس	
3	67.222	0.112	1.677	0.913	3.361	الأزهر	
	78.383	0.000	22.402	0.626	3.919	الإجمالي	

\*المتوسط الحسابي دال إحصائيا عند مستوى دلالة ( $\alpha=0.05$ )

يتضح من الجدول السابق ما يلي:

حصل بُعد التعاطف على أعلى درجة موافقة في جامعة وليام باترسون بوزن نسبي (85.3%)، ثم تليها جامعة قناة السويس بوزن نسبي (78.4%)، وحصلت جامعة الأزهر على أدنى درجة موافقة بوزن نسبي بلغ (67.2%)، وبالتالي يعتبر بُعد التعاطف في جامعة وليام باترسون هي الأفضل مقارنة بالجامعات محل الدراسة، وفقا لردود عينة الدراسة.

ويتضمن أن البُعد ككل قد حصل على درجة موافقة متوسطة في جامعة الأزهر، مما يدل على ضعف مستوى التعاطف في الخدمات المقدمة، وينبغي العمل على تصحيح الوضع القائم.

كما يستنتج الباحث ما يلي: جاءت الفقرة (6) بدرجة موافقة مرتفعة ويعزو ذلك أن إدارة الجامعات لديها قوانين ولوائح تعمل من خلالها، وآلية عمل يتم تنفيذها حسب خططها الإستراتيجية، ومنها الوقت المناسب للاختبارات وبما يلائم ظروف الطلاب حسب المدة الزمنية لكل فصل دراسي والإنتهاء من المقررات الدراسية، وبما يحقق المساهمة في تطوير ثقافة جودة الخدمة التعليمية والبحثية بالجامعات.



ثالثاً: اختبار فرضيات الدراسة:

١- اختبار الفرض الرئيس الأول: لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية بين الجامعات محل الدراسة حول واقع الرقابة الإستراتيجية من وجهة نظر أعضاء الإدارة العليا. ولقد تم التحقق من صحة هذه الفرضية عن طريق اختبار One-Way ANOVA، كما هو مبين في الجدول التالي:

جدول رقم (٩)

الفروق بين أعضاء الإدارة العليا حول واقع الرقابة الإستراتيجية

المحور	اسم الجامعة	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة "F"	قيمة "Sig."	مستوى الدلالة
الرقابة الإستراتيجية	جامعة وليم باترسون	26	4.455	0.550	37.911	0.000	دالة
	جامعة قناة السويس	189	3.888	0.314			
	جامعة الأزهر	18	3.412	0.809			
	المجموع	233	3.914	0.462			

\* قيمة "F" الجدولية عند درجة حرية (2، 230) وعند مستوى دلالة (0.05) = (3.070)

وقد تبين من الجدول ما يلي:

- قيمة "F" المحسوبة أكبر من قيمة "F" الجدولية، وقيمة مستوى الدلالة لجميع مجالات الرقابة الإستراتيجية أقل من (0.05)، وهذا يدل على وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين الجامعات محل الدراسة حول واقع الرقابة الإستراتيجية من وجهة نظر الإدارة العليا. وبالتالي نرفض فرض العدم ونقبل الفرض البديل.



٢- اختبار الفرض الرئيس الثاني: لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين الجامعات محل الدراسة حول واقع جودة الخدمات التعليمية والبحثية من وجهة نظر أعضاء الإدارة العليا. ولقد تم التحقق من صحة هذه الفرضية عن طريق اختبار One-Way ANOVA، كما هو مبين في الجدول التالي:

جدول رقم (١٠)

الفروقات حول جودة الخدمات التعليمية والبحثية

المحور	اسم الجامعة	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة "F"	قيمة "Sig."	مستوى الدلالة
الملموسية	جامعة وليام باترسون	26	4.260	0.640	32.728	0.000	دالة
	جامعة قناة السويس	189	3.964	0.256			
	جامعة الأزهر	18	3.292	0.897			
	<b>المجموع</b>	<b>233</b>	<b>3.945</b>	<b>0.448</b>			
الاعتمادية	جامعة وليام باترسون	26	4.269	0.721	10.539	0.000	دالة
	جامعة قناة السويس	189	3.905	0.375			
	جامعة	18	3.630	0.847			



## جامعة قناة السويس – كلية التجارة

إطار مقترح للتقييم الإستراتيجي لجودة الخدمات التعليمية والبحثية: دراسة ميدانية .....

ومزي عطية محمد مزهر

			الأزهر			
			0.493	3.924	233	المجموع
دالة	0.000	20.932	0.769	4.279	26	جامعة وليام باترسون
			0.313	4.099	189	جامعة قناة السويس
			0.860	3.444	18	جامعة الأزهر
			<b>0.483</b>	<b>4.069</b>	<b>233</b>	<b>المجموع</b>
دالة	0.000	13.329	0.738	4.298	26	جامعة وليام باترسون
			0.334	4.016	189	جامعة قناة السويس
			1.033	3.542	18	جامعة الأزهر
			<b>0.504</b>	<b>4.011</b>	<b>233</b>	<b>المجموع</b>
دالة	0.000	12.305	0.715	4.269	26	جامعة وليام باترسون
			0.542	3.924	189	جامعة قناة السويس



## جامعة قناة السويس – كلية التجارة

إطار مقترح للتقييم الإستراتيجي لجودة الخدمات التعليمية والبحثية: دراسة ميدانية .....

رمزي عطية محمد مزهر

			0.913	3.361	18	جامعة الأزهر	جودة الخدمات التعليمية والبحثية
			0.626	3.919	233	المجموع	
			0.681	4.272	26	جامعة وليام باترسون	
			0.264	3.970	189	جامعة قناة السويس	
			0.754	3.437	18	جامعة الأزهر	
			0.425	3.962	233	المجموع	
دالة	0.000	25.007					

\* قيمة "F" الجدولية عند درجة حرية (2، 230) وعند مستوى دلالة (0.05) = (3.070)

يتضح من الجدول السابق ما يلي:

- قيمة "F" المحسوبة أكبر من قيمة "F" الجدولية، وهذا يدل على وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين الجامعات محل الدراسة حول جودة الخدمات التعليمية والبحثية من وجهة نظر الإدارة العليا. وبناء عليه نرفض الفرض العدم ونقبل الفرض البديل.

### الجزء الخامس: النتائج والتوصيات:

#### أولاً: النتائج:

- 1- الجامعات العربية (قناة السويس، الأزهر) لديها معايير وبرامج رقابية إستراتيجية جيدة، ولكنها تنطلق ببطيء نحو التميز.
- 2- حصلت جامعة وليام باترسون على الترتيب الأول والأفضل في جميع مجالات الرقابة الإستراتيجية، وفي كافة مجالات جودة الخدمات التعليمية



والبحثية (الملموسية، الاعتمادية، الاستجابة، الأمان أو الضمان، التعاطف)، وحصلت جامعة قناة السويس على الترتيب الثاني، وحصلت جامعة الأزهر على الترتيب الثالث، وذلك وفقاً لآراء الإدارة العليا.

٣- تعتبر الرقابة الإستراتيجية منهجاً علمياً مهماً يمكن أن يساهم تطبيقها بشكل فعال في تحسين جودة الخدمات التعليمية والبحثية في مؤسسات التعليم العالي.

### ثانياً: التوصيات:

- ١- العمل وبشكل مستمر على زيادة فعالية تطبيق الرقابة الإستراتيجية وأبعادها من (تحديد المعايير، برامج الرقابة، اتخاذ الخطوات التصحيحية) في الجامعات محل الدراسة، وكذلك العمل بشكل مستمر على تحسين جودة الخدمات البحثية والتعليمية وأبعادها (الملموسية، الاعتمادية، الاستجابة، الأمان، التعاطف).
- ٢- يجب على الإدارة في جامعة قناة السويس أن تعمل على زيادة فعالية برامج الرقابة المتبعة واتخاذ الإجراءات التصحيحية في الوقت المناسب.
- ٣- العمل على زيادة الاهتمام بالتحسين المستمر في الخدمات التعليمية والبحثية المقدمة والتي تفرضه مجموعة من عوامل منها التميز والمنافسة والتغيرات في البيئة الخارجية مما يستدعي الإعتناء بهذا الجانب، وذلك بالعمل على تطوير قدرات العاملون بالجامعات وتدريبهم وفقاً لبرامج علمية مدروسة تهدف إلى تنمية وتحسين قدرات أدائهم .



المراجع:-

- 1- James chaefer, rania mousa "Integral control and humane resource management, journal of: legal Issues and cases in busines, journal 12, N13, univarsity Evansville, annes (2014).
- ٢- عروب حسناء، " أثر الرقابة الداخلية في أداء الموارد البشرية "، دراسة حالة مركز نفضال، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية، جامعة قاصدي مرباح، الجزائر، (٢٠١٥).
- ٣- عصمت أحمد إبراهيم، " أثر الرقابة الإستراتيجية على أداء العاملين- بالتطبيق على بنك البركة السوداني"، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية إدارة الأعمال، جامعة دنقلا، السودان، (٢٠١٦).
- 4- Tarí, Juan José; Dick, "Trends in quality management research in higher education institutions", Journal of Service Theory and Practice 26.3 (2016):PP, 273- 296. (<http://search.proquest.com/docview/1780452264?accountid=63189>).
- ٥- ثابت إدريس، وجمال المرسي، ثابت عبد الرحمن إدريس، وجمال الدين المرسي، "الإدارة الإستراتيجية- مفاهيم ونماذج تطبيقية"، (٢٠٠٦)، ص ٤٣٠.
- ٦- سيد محمد جاد الرب، " إدارة الأعمال الدولية- الأساسيات- الإستراتيجيات- التطبيقات" مرجع سبق ذكره، (٢٠١٠)، ص ٥٢.
- ٧- زكري أحمد عزام، " معايير الاعتماد العام والخاص ودورها في رفع جودة خدمات التعليم العالي"، مجلة العلوم الإنسانية، العدد 33، جامعة الزرقاء الأهلية، الأردن، (٢٠٠٨).
- ٨- نايف علوان قاسم، "إدارة الجودة ومتطلبات الأيزو 2000:9001"، دار الثقافة، جامعة التحدي، ليبيا، (٢٠٠٥)، ص ٢٣.



- 9- Singh, G., & Kumar, M. "Analyzing Students' Perception and Attitude towards Service Quality Delivery in Higher Educational Institutions of Punjab". *Global Business and Management Research: An International Journal*, 8(1), (2016),p 20.
- 10- Evelyn, Chiyevov .Garwe, "Student voice and quality enhancement in higher education", *Journal of Applied Research in Higher Education*, Vol. 7 Iss: 2, (2015), pp.309.
- ١١- شيراز محمد طرابلسية، "إدارة جودة الخدمات التعليمية والبحثية في مؤسسات التعليم العالي"، ط1، مكتبة المجتمع العربي للنشر والتوزيع: عمان (٢٠١٥)، ص٣٢.

