

using benchmarking concept to improve the performance of public egyptian universities : applied study on the american university in cairo

Dina Gafar Hassan

لقد اصبحت جامعة اليوم مطالبة بان تلعب دورا رائد وايجابيا في تحقيق التنمية الاقتصادية والاجتماعية في ظل موجة التطوير والتغيير التي تمتد بظلالها لتشمل كافة الابعاد الاجتماعية والاقتصادية السياسية والتكنولوجية والثقافية. فالجامعة اليوم هي احدي الركائز الاساسية التي تعتمد عليها المجتمعات المعاصرة لتحقيق امالها في التقدم والازدهار. وتعمل كثرة هذه الاعباء مع وجود بعض القصور في الموارد المادية والبشرية علي عرقلة خطي التنمية في الجامعات والحد من تحقيق اهدافها. ولعل هذه الاعباء والمشاكل التي تواجه جامعة اليوم تستلزم اعادة النظر مرة اخري في تغيير فلسفتها واتجاهاتها لتستطيع ان تصل الي هدفها المنشود. مشكلة الدراسة: ان مشكلة الدراسة كاي دراسة تطبيقية تتمثل في تساؤلات تحتاج الي اجابات وتفسير. وقد اسفرت قراءات الباحثة في ادب ادارة الانتاج والعمليات عن ندرة الدراسات التطبيقية العربية السابقة التي تسلط الضوء علي تطبيق اسلوب المقارنات التطويرية في قطاع الخدمات التعليمية بالجامعات المصرية الحكومية. اهداف الدراسة: تهدف هذه الدراسة الي اجراء مقارنة بين الجامعات المصرية الحكومية والجامعات الأجنبية بمصر لقياس مستوى جودة الخدمة المقدمة من كليهما وذلك لتحديد حجم الفجوة في الأداء بينهما واسباب وجود هذه الفجوة وامكانية التغلب عليها وصولا للأداء الأمثل وذلك بتطبيق خطوات اسلوب المقارنة بالأمثل في التعليم الجامعي كأحد أدوات التحسين المستمر ضمن نهج الجودة الشاملة. اهمية الدراسة: 1- تحتاج المكتبة العربية لدراسات تطبيقية في مجال مقارنة مستوى جودة الخدمة المقدمة من قبل الجامعات المصرية. 2- كما تعتبر هذه الدراسة اضافة جديدة للمكتبة العربية تختص بامكانية استخدام اسلوب المقارنات بالأمثل بالجامعات المصرية. 3- جودة خريجي الجامعات محل الدراسة متطلب اساسي لتنافسية الخريج وتنافسية الشركات الموظفة للخريج. 4- لقاء الضوء علي اهمية ومزايا استخدام اسلوب المقارنات بالأمثل ومدي المساهمة الذي يمكن ان يحققها هذا الاسلوب في تحسين الاداء بالجامعات المصرية الحكومية. 5- تري الباحثة ان النتائج الواردة في هذه الدراسة من الممكن ان يسترشد بها الباحثون والممارسون والمهتمون بتطبيق اسلوب المقارنات التطويرية في التعليم الجامعي الحكومي بمصر. خطة البحث: ويحتوي البحث علي سبع فصول: الفصل الاول: الاطار العام للدراسة. الفصل الثاني: الاطار الفكري والفلسفي لمفهوم المقارنة بالأمثل تطويرة. الفصل الرابع: مقارنة بين الجامعات المصرية الحكومية والجامعة الامريكية بالقاهرة. الفصل الخامس: قياس جودة الخدمة المقدمة من قبل الجامعات المصرية الحكومية والجامعة الامريكية. الفصل السادس: قياس مدى تأثير الأوضاع على جودة الخدمة المقدمة من قبل الجامعات المصرية الحكومية والجامعات الامريكية. الفصل السابع: اختبارات الفروض والنتائج والتوصيات.