

دور تمكين منظمات الأعمال في تحسين مستوى جودة الخدمة التعليمية في الجامعات المصرية: دراسة تطبيقية على بعض البنوك التجارية في مصر

* أ.د/ جمال الدين محمد المرسي *

أ/ آيه محمد محمد الشرقاوي **

* أ.د/ جمال الدين محمد المرسي: أستاذ إدارة الأعمال والتسويق وعميد كلية التجارة - جامعة المنوفية الأسبق. له العديد من المؤلفات في إدارة الأعمال, والإدارة الإستراتيجية في المنظمات المعاصرة, وإدارة المنشآت التسويقية والمزيج التسويقي, وخدمة العملاء وفن البيع , والإدارة المالية, وإدارة الثقافة التنظيمية والتغيير, وقياس جودة الخدمة, وساهم أيضاً في إعداد المعايير الأكاديمية لكليات التجارة بالجامعات المصرية – الهيئة القومية لضمان الجودة والإعتماد.

E-mail: almoursi50@gmail.com

** أ/ آيه محمد محمد الشرقاوي: مدرس مساعد بقسم إدارة الأعمال كلية التجارة – جامعة المنوفية, حاصله علي درجة الماجستير في العلوم التجارية تخصص إدارة الأعمال من كلية التجارة – جامعة المنوفية, طالبة دكتوراه بقسم إدارة الأعمال. تتمثل اهتماماتها البحثية في إدارة الأعمال والتسويق.

E-mail: ayaelsharkawy@commerce.menofia.edu.eg

ملخص البحث:

اهتم البحث الحالي بتحليل العلاقة بين تمكين منظمات الأعمال وتحسين مستوى جودة الخدمة التعليمية من خلال استخدام أدوات ومجالات المشاركة الموجودة بين البنوك والجامعات بوصفها متغيراً وسيطاً في العلاقة وذلك بالتطبيق على بعض البنوك التجارية في مصر. وطبقت الدراسة على ٣٨٠ مديراً من مديري الإدارات ومن ينوب عنهم بالمراكز الرئيسة للبنوك التجارية العاملة ضمن الجهاز المصرفي المصري قطاعي أعمال (عام وخاص)، وتقع تلك الإدارات تحت المسميات الوظيفية التالية (إدارة الموارد البشرية، إدارة التسويق المصرفي، إدارة الالتزام المصرفي، إدارة البحوث الاقتصادية، إدارة الائتمان، إدارة مخاطر الائتمان، إدارة التخطيط الاستراتيجي، إدارة مخاطر السوق والسيولة، إدارة الاستثمار، إدارة الاتصالات المؤسسية)، وتم الاعتماد على أسلوب الحصر الشامل لجمع البيانات الخاصة بالدراسة. وأظهرت نتائج الدراسة إلى وجود إدراك واضح من قبل المديرين بالبنوك التجارية الخاضعة للدراسة لمنافع تمكين البنك، ووجود اختلاف معنوي بين إدراكات المديرين للمتغيرات السابقة فيما عدا متغير منافع تمكين البنك حيث تبين وجود اختلاف غير معنوي بين إدراكات المديرين لتلك المنافع وذلك وفقاً لنوع ملكية البنك (عام/خاص). وكشفت النتائج أيضاً عن وجود علاقة معنوية بين أبعاد/ممارسات تمكين البنك وبين أدوات ومجالات المشاركة الموجودة بين البنوك والجامعات وهذه العلاقة طردية، وكذلك وجود علاقة معنوية بين أدوات ومجالات المشاركة الموجودة بين البنوك والجامعات وتحسين جودة الخدمة التعليمية، وكذلك وجود علاقة طردية معنوية بين تمكين منظمات الأعمال (تمكين البنك) وتحسين مستوى جودة الخدمة التعليمية في الجامعات من خلال أدوات/مجالات المشاركة كمتغير وسيط في العلاقة، وفي ضوء تلك النتائج تم تقديم بعض التوصيات لتعزيز قدرة تلك البنوك على تطبيق ممارسات التمكين والمساهمة في تحسين مستوى جودة الخدمة التعليمية بالجامعات.

Abstract:

The current study focused on the analysis of the relationship between Empowering Business Organizations and improving the Level of Educational Service Quality through the use of existing tools and fields of participation between banks and universities as a mediating variable in the relationship by applying on some commercial banks in Egypt. The study was applied on 380 of departments' head and vice directors at the head offices of commercial banks operating within the Egyptian banking system both in Public and Private sectors. Those departments hold the following

functional titles (Human resources dept., Banking marketing dept., Banking commitment dept., Economic Research dept., Credit dept., Credit Risk dept., Strategic Planning dept., Market Risk and Liquidity dept., Investment dept., and Corporate Communications dept.), the research data collection was based on census method. The study results also showed that the directors of the studied commercial banks clearly perceive the benefits of bank empowerment and there is a statistically significant differences in the directors' perceptions of those variables except for the (bank empowerment benefits) variable which didn't show a significant difference according to the bank's ownership type (public/private). The study results also revealed that there is a positive statistically significant relationship between dimensions/practices of bank empowerment and Tools/ Fields of Participation between Banks and Universities. Also there is a significant relationship between Tools/fields of Participation between Banks and Universities and improving the educational service quality. Moreover, there is a positive, significant relationship between empowering business organizations (bank empowerment) and improving the level of educational service quality in universities through the tools/fields of participation between Banks and Universities as a mediating variable.

١- مقدمه:

تحتل قضية إصلاح النظام التعليمي والتحديات التي تجابهه موقعاً مهماً علي سلم الأولويات المطروحة عند دراسة القضايا المتعلقة بمستقبل الوطن، فالنظام التعليمي منظومة واسعة من العلاقات والإجراءات التي تُعنى بالمجتمع، لذا عندما تفكر المجتمعات المتقدمة بأمنها وكفايتها فإنها تنظر إلى مؤسساتها التعليمية على أنها البداية لحلول كافة المشاكل، وعندما تبلور طموحها فإنها تركز على هذه المؤسسات والتحسين اللازم لها، ولقد شهد التعليم العالي في الربع الأخير من القرن الماضي تحولاً جذرياً في أساليب التدريس وأنماط التعليم ومجالاته، وقد أتى هذا التطور استجابةً للتحديات التي واجهت التعليم العالي والتي تمثلت في تطور تقنيات التعليم والإقبال عليه، والتنامي المعرفي الهائل وبروز التكتلات الاقتصادية وظاهرة العولمة ونمو صناعات جديدة أدت إلى توجيه الاستثمار في مجالات المعرفة والبحث العلمي، ومن هنا فقد أصبح التعليم العالي مُطالباً أكثر من أي وقت مضى بالعمل علي الاستثمار البشري بأقصى طاقة ممكنة وذلك من خلال تطوير المهارات البشرية واستحداث تخصصات جديدة تتناسب ومتطلبات العصر مع الحرص علي تخريج كوادر بشرية تمتلك المهارات اللازمة للتعامل مع كافة المستجدات والمتغيرات التي يشهدها العصر

(شليبي , ٢٠١٢). لذا كان من الضروري إعادة النظر في واقع مخرجاتنا التعليمية التي هي أساس التقدم والرقي، حيث إن هناك تحديات تعوق الارتقاء بمستوى كفاءة وفعالية مؤسسات التعليم العالي، لعل من أهمها جمود استراتيجيات التعليم وضعف الصلة بين البحث العلمي والممارسات التطبيقية في المجتمع، وضعف العلاقة بين مخرجات التعليم العالي واحتياجات سوق العمل وزيادة الكم (عدد الطلاب المقيدون) مقابل الكيف (مستوى التأهيل) وضعف الإنفاق علي البحث العلمي (صالح، ٢٠١١). وعلى ذلك يتناول هذا البحث استكشاف ودراسة طبيعة تمكين منظمات الأعمال ودورها في تحسين مستوى جودة الخدمة التعليمية بمؤسسات التعليم العالي من خلال استخدام أدوات المشاركة التي تستخدمها تلك المنظمات كمتغير وسيط في علاقه.

٢- المفاهيم النظرية للبحث: ويشتمل هذا الجزء على ثلاثة مفاهيم وهي: تمكين منظمات

الأعمال (تمكين البنك)، وأدوات/مجالات المشاركة بين البنوك والجامعات، وجودة الخدمة التعليمية، وفيما يلي عرض لكل مفهوم من تلك المفاهيم الثلاثة:

١/٢- تمكين منظمات الأعمال Empowering Business Organizations:

بالرغم من وجود تعريفات متعددة للتمكين، إلا أن جوهر التمكين يتمحور حول تزويد الأفراد بفهم أعمق لرؤية المنظمة، وإمدادهم بالمعلومات، والمهارات، والصلاحيات، والحرية المطلوبة وكذلك المساءلة في صنع واتخاذ القرارات الملائمة لصالح المنظمة، كما يترتب على التمكين ثلاث مزايا رئيسة تتمثل في: (تحسين الخدمة المقدمة للعملاء - تدعيم إنتاجية العاملين - ترشيد الأداء وزيادة القيمة المضافة) (Girdler, 2014). ويوجد عدة تطبيقات مختلفة للتمكين أبرزها ما يلي:

(أ) تمكين العاملين Employee Empowerment:

لقد تم استخدام مصطلح التمكين تاريخياً عبر مجموعة واسعة من التخصصات، وفي إطار تخصصات الإدارة عُدَّ التمكين التنظيمي بأنه مرادف لتمكين العاملين، وينظر إليه على أنه الطريق لتحسين العمل والأداء التنظيمي (Pranic and Roehl, 2012).

وأشارت دراسة (bin Abdullah et al., 2015) إلى أن هناك نوعين من وجهات النظر في الأدب التنظيمي والتي ناقشت على نطاق واسع تمكين العاملين، ويتمثل النوع الأول في التمكين التنظيمي/الهيكلية: ويتعلق هذا النوع بالسياسات التنظيمية والممارسات والهيكل التي توفر للعاملين المزيد من السلطة والتقدير والحرية من أجل اتخاذ قراراتهم الخاصة، والحصول على المزيد من التأثير على عملهم، أما النوع الثاني فيتمثل في التمكين النفسي: ويتعلق هذا النوع من التمكين بتصورات

وإدراكات العاملين، حيث يكون العاملون مُمكنين فعلاً عندما يكون لديهم تصورات وإدراكات حقيقية للتمكين في مكان عملهم، ويركز هذا النوع على الدافع والكفاءة الذاتية وظروف العمل.

(ب) تمكين العميل/المستهلك **Customer/Consumer Empowerment (CE)**:

تقليدياً تم النظر إلى تمكين العميل من وجهة نظر المنظمة على أنه تفويض الأنشطة للعملاء، وأن ذلك يؤدي إلى كفاءة أكبر في الإدارة، لأن العميل يقوم بتنفيذ المهام التي من المفترض أن يتم تنفيذها بواسطة العاملين داخل المنظمة (Fuchs,Schreier,2011; Pranic,Roehl,2012) حيث تأتي جذور تمكين العميل/المستهلك من حقيقة العودة إلى العميل ذاته، فينبغي أن يبدأ المسوقون به وينتهون إليه، من خلال التحول في قوة السوق من الموردين إلى العملاء وذلك بالتوافق مع زيادة استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وهذه الحقيقة تم إهمالها لعقود بواسطة التسويق التقليدي (Schulz,Waarden,2014; Fuchs,Schreier,2011).

ويعد " تمكين العميل " والذي يتم من خلال مقدمي الخدمة من أكثر الخدمات المهنية التي تتطلب علاقة تفاعلية بين العميل ومقدمي الخدمة، وتعاون وكفاءة العميل لتحقيق نتائج الخدمة المرجوة، وبالرغم من وجود الأدلة الداعمة لقيمة وأهمية مساهمات تمكين العميل في تحسين الخدمة، إلا أن دراسات تسويق الخدمات مازالت تهمل مفهوم تمكين العميل/المستهلك، ولذلك يجب تنمية فهم واضح يُمكن من خلاله التوصل إلى الطريقة التي يظهر بها تمكين العميل من خلال الاتصال بينه وبين مقدمي الخدمة (Ouschan et al.,2006)، وأوضحت الدراسات أن مشاركة العميل تعمل على تحسين فعالية تنمية منتج جديد، وزيادة القيمة، والتعاون ومشاركة المعلومات، بالإضافة إلى تمكين العميل، وارتباطه مع المنظمة (Fuchs,Schreier,2011; Schreier et al.,2012;Prahalad,Ramaswamy,2004;Hoyer et al,2010; Hippel,1978).

ولم تقدم مراجع التسويق تعريفاً واضحاً لمصطلح " تمكين العميل " أو " تمكين المستهلك "، حيث إن التمكين في مجال التسويق هو أحد عناصر التطور في الفكر التسويقي المعاصر، والتي بدأت من مرحلة التوجه بالإنتاج أي نقطة تجاهل العميل، ومع التطور في مفهوم التسويق أصبحت تقترب أكثر فأكثر نحو التركيز علي العميل ثم الانتقال من عملية المشاركة وصولاً إلي التمكين الذي يعد هو التجسيد العملي لكل الأفكار السابقة (رجب، ٢٠١٤). وفيما يلي عرض لأهم التعريفات التي

تناولت مفهوم تمكين العميل/المستهلك:

تشير كتابات كل من (Hunter and Garnefeld,2008;Alshibly, 2014; Fuchs et al (2010) .، إلى أن التمكين النفسي للعميل هو تجربة / شعور العميل الذاتي بأن لديه قدرة أكبر عن

ذي قبل على إنتاج نتائج مرغوب فيها ومنع النتائج غير المرغوب فيها وأن لديه استفاضة من تلك القدرة المتزايدة، وأنه حالة ذاتية إيجابية لدى العميل تنتج عن المقارنة العقلية لقدراته أو اعتقاده بأن لديه قدرة أكبر بالنسبة لقدراته الحالية أو السابقة وأن الإدراك المتزايد لديه بالسيطرة والتحكم هو الذي يخلق إدراكه للتمكين.

وأوضحت دراسة (رجب، ٢٠١٤) أنه في ضوء مفهوم التمكين في العلوم السياسية، ومفهوم التمكين في علم الإدارة، وأيضاً في ضوء الآراء التي تناولتها أدبيات التسويق توجد طريقتان أساسيتان لتعريف عملية تمكين العميل في مجال التسويق:

الأولي: أن عملية تمكين العميل تكمن في " منح العميل بعض الصلاحيات عن طريق تزويده ببعض الموارد المتمثلة في إمداده بقدر أكبر من المعلومات، وجعله يستوعب أكثر الدور الذي سيقوم به في أثناء مشاركته ".

الثانية: تتمثل في تعريف عملية تمكين العميل علي أنها " تصور العميل بأنه يتحكم أكثر في عملية الإنتاج ". وهذا التعريف يتفق مع دراسات (Fuchs and Schreier,2011; Pranic,2009; Hunter and Garnefeld,2008; Wathieu et al.,2002)

(ج) مفهوم تمكين منظمات الأعمال Empowering Business Organizations

يمكن تعريف تمكين المنظمات بأنه تدعيم الأصول والقدرات للوحدات التنظيمية والجماعات والأفراد لتحقيق الإنخراط والتأثير وتحمل المسؤولية تجاه منظماتهم من أجل الوصول للأهداف المحددة (Malhotra et al.,2002). كما يعرف البنك الدولي تمكين المنظمات بأنه تعزيز قدرات المنظمة من خلال تدعيم قدرات الأفراد والمجموعات في عمليات الاختيار وتحويل هذه الخيارات إلى تصرفات ونتائج مرغوبة لصالح المنظمة (Alsop; Heinsohn,2005). ويعرف (المرسي، ٢٠٠٦) تمكين المنظمات بأنه تبني المنظمة مجموعة متكاملة من الممارسات التي تسهم في تنمية قدراتها الذاتية وتحسين مزاياها التنافسية وتطوير الأداء والارتقاء بصورتها الذهنية بوجه عام.

وبعد العرض السابق لمفاهيم كل من تمكين العاملين وتمكين العميل وتمكين منظمات الأعمال يمكن القول بأن هناك ترابطاً بين المفاهيم السابقة للتمكين حيث إن هدف عملية التمكين بصفة عامة هو إعادة توزيع القوة والسلطة بين الجميع بدلاً من حصرها في يد مجموعة من الأفراد ، حيث يتمثل العنصر الجوهري للتمكين في منح الأفراد حرية التصرف في مهام حياتهم الوظيفية، ويعد مفهوم تمكين العميل امتداداً لمفهوم تمكين العاملين والتمكين التنظيمي. حيث تم النظر إلى التمكين عموماً في جميع الأدبيات السابقة من منظورين:

المنظور الأول/ التمكين الهيكلي: ويتعلق هذا المنظور بالمناخ التنظيمي الإيجابي الذي يعزز العلاقات بين الأفراد ويسهل تدفق العمل، بالإضافة إلى السياسات التنظيمية والممارسات والهيكل التي توفر للأفراد المزيد من الحرية وتوفير الموارد الكافية لهم وبيئة العمل المناسبة، وضمان مشاركتهم في عمليات صنع القرار والتقليل من النظام الهرمي في السلطة.

المنظور الثاني/ التمكين النفسي: ويتعلق هذا المنظور بشعور أو إدراك الفرد بأن له تأثيراً فعالاً في المنظمة، ولديه الحق في الاختيار، وإعطائه الصلاحيات ومنحه حرية أكبر لأداء عمله. ويعرف هذا البحث " تمكين منظمات الأعمال " إجرائياً بتعريف - تمكين البنك - بأنه " تنمية القدرات الذاتية للبنك وتهيئة بيئة تعزز النمو من خلال توفير المناخ التنظيمي الداعم للوحدات التنظيمية، وتكنولوجيا متطورة تضمن للبنك تحقيق ميزة تنافسية، ووضع اجتماعي مستدام وذلك من خلال تبني مجموعة من الممارسات التي تسهم في دعم وتطوير العملية التعليمية بمؤسسات التعليم العالي".

٢/٢ - مفهوم المشاركة بين منظمات الأعمال والجامعات:

يمكن تعريف الشراكات بين قطاعي التعليم والصناعة بأنها عبارة عن منفعة متبادلة وعلاقات تعاونية بين واحدة أو أكثر من المؤسسات التعليمية كالكليات والمعاهد والجامعات وغيرها من المؤسسات التعليمية الأخرى مع واحدة أو أكثر من منظمات الأعمال وتتعاون هذه المؤسسات مع بعضها البعض كشركاء ومشاركين بما في ذلك الطلاب والموظفين وأولياء الأمور والمجموعات المجتمعية والقوى العاملة والمنظمات الحكومية حيث يتقاسم الشركاء الالتزامات والأهداف والمساهمات لتحقيق مجموعة متنوعة من النتائج المفيدة لكلا الطرفين (Report of the Conference Board of Canada, 2003; Phillips, 2010).

٣/٢ - جودة الخدمة التعليمية:

يمكن تعريف جودة الخدمة التعليمية بأنها ملاءمة البرامج الأكاديمية والبحث العلمي وخدمة المجتمع وكافة الأنشطة الأخرى لرسالة الجامعة وأهدافها المعلنة، ويتحقق ذلك بوضع معايير ومؤشرات محددة لكل العناصر الداخلة والمؤثرة على العملية التعليمية والبحث العلمي وخدمة المجتمع من برامج أكاديمية وخطط بحثية وتقوية الروابط بالخريجين والمؤسسات الإنتاجية والخدمية للمجتمع مع قياس الجودة في كل الأنشطة وكذا تضع الجودة آليات ومؤشرات القياس وتتابع خطط العمل للتطوير وتحيط المستفيدين من طلاب وأعضاء هيئة تدريس ومجتمع داخل وخارج الجامعة علماً بما يتم (حسين، ٢٠١٠).

٣- الدراسات السابقة:

يتناول هذا الجزء مراجعة الدراسات السابقة المتعلقة بموضوع البحث من حيث أهم الأهداف، وأهم النتائج التي توصلت إليها بهدف تحديد مشكلة البحث من الناحية النظرية، ويمكن تصنيف هذه الدراسات إلى ثلاث مجموعات كالتالي:

أ- دراسات متعلقة بتمكين منظمات الأعمال.

ب- دراسات متعلقة بجودة الخدمة التعليمية.

ج- دراسات متعلقة بالمشاركة بين منظمات الأعمال والجامعات.

أولاً الدراسات المتعلقة بتمكين منظمات الأعمال:

حاولت دراسة (Matthews et al., 2003) تطوير مقياس موثوق به لتمييز وقياس العوامل البيئية والتنظيمية التي تسهل التمكين، وتؤثر على تصور الموظف للتمكين، وتوصلت الدراسة إلى تطوير مقياس التمكين التنظيمي والمكون من ثلاثة أبعاد تنظيمية تمثلت فيما يلي:

- **الإطار الهيكلي الديناميكي:** حيث توفر المنظمة مجموعة واضحة من المبادئ التوجيهية القابلة للتعديل والتي تساعد الموظف على اتخاذ القرار إجرائياً وسلوكياً من خلال بيئة عمل متطورة.

- **السيطرة على قرارات العمل:** حيث يُسمح للموظفين الدخول في جميع جوانب حياتهم المهنية.

- **سيولة في تبادل المعلومات:** ويعني ذلك أن جميع المعلومات في متناول جميع الأفراد في المنظمة. حيث تهدف هذه الأبعاد إلى قياس مستويات التمكين في مكان العمل وترتبط بتيسير البيئة الكلية للتمكين.

وحاولت دراسة (Thani; Mokhtarian, 2012) استكشاف العوامل المحددة للتمكين في المنظمات الخدمية، وطبقت الدراسة على عينة مكونة من (١١٥) موظفاً من منظمات الخدمة في إيران، وتوصلت نتائج الدراسة إلى أن التمكين التنظيمي هو عملية متعددة الأبعاد وتمتد هذه الأبعاد نفسياً واجتماعياً واقتصادياً وأبعاد أخرى، وأنه يحدث على المستوى الفردي وعلى مستوى المجموعة وعلى مستوى المجتمع فهو عملية اجتماعية تحدث من خلال العلاقات بين الأفراد، وتوصلت النتائج أيضاً إلى أن التمكين يساعد في الحفاظ على أفضل الأشخاص من خلال منحهم تدريب أفضل ومسئولية أكبر، ودور أكبر في تحديد مصير شركتهم، وأن عملية التمكين تتطلب السماح بالخطأ، ومكافأة المخاطر، وتجنب اللوم، والتخلي عن السيطرة.

وسعت دراسة (Habibi et al.,2015) إلى تحليل العلاقة بين التمكين التنظيمي ومشاركة المعرفة التنظيمية، وأشارت نتائج الدراسة إلى وجود علاقة معنوية بين التمكين التنظيمي ومشاركة المعرفة، وأن التمكين التنظيمي يمكن تحقيقه من خلال اكتساب المعرفة وإدارتها، وأن الاستثمار في الموارد البشرية وتحويل المعرفة المحتملة إلى معرفة فعلية يعزز من إنتاجية المنظمات والمجتمعات، حيث يعتمد بقاء أي منظمة بشكل رئيس على القدرات والمهارات والوعي والمعرفة وخبرة مواردها البشرية، واستثمار رؤوس الأموال الفكرية لديها حيث يعزز رأس المال الفكري القدرة التنافسية لمنظمات الأعمال.

وحاولت دراسة (Yasothai et al.,2015) معرفة أثر التمكين على الأداء التنظيمي من خلال تقييم الأداء كمتغير وسيط، وطبقت هذه الدراسة على عينة مكونة من ٢٠٠ موظف من شركات الصناعات التحويلية التي تعمل في ماليزيا، وأظهرت نتائج هذه الدراسة أن أدوات التمكين والمتمثلة في السلطة والمعرفة ومشاركة المعلومات والمكافآت تمتلك تأثيراً إيجابياً على أداء الموظف، وأن تقييم الأداء يمتلك تأثيراً كمتغير وسيط في العلاقة بين التمكين وأداء الموظف، وأوصت هذه الدراسة منظمات الأعمال بتمكين القوى العاملة لديها واعتماد نظام لتقييم الأداء على النحو الذي يضمن استمرار أداء القوى العاملة في تلك المنظمات

واهتمت دراسة (Sharma,2016) باستكشاف المنافع المحتملة لاستخراج البيانات وكيفية استخدام مثل هذه التقنيات في تمكين منظمات الأعمال، وإدارة علاقات العملاء، والتنبؤ بالأنماط الشرائية للعملاء، وتوصلت نتائج هذه الدراسة إلى أن تقنيات استخراج البيانات يمكن أن تكون ذات فائدة كبيرة بوصفها أحد أدوات تمكين منظمات الأعمال حيث تسهم في حل مشاكل العمل، وتوفير واستخراج المعلومات الضمنية المخزنة في قواعد البيانات، بالإضافة إلى أنه يمكن للمؤسسات استخدام مثل هذه التقنيات للحصول على عملاء جدد، وكشف الاحتيال، وتحليل أنماط الشراء للعملاء، وإضافة قيمة أكبر للمنتجات والخدمات، والمساهمة في تقديم منتجات جديدة.

ثانياً الدراسات المتعلقة بجودة الخدمة التعليمية :

تعد دراسة (إدريس والمرسي،١٩٩٣) من الدراسات المهمة في البيئة العربية التي تناولت جودة الخدمة، واستهدفت الكشف عن نوع ودرجة العلاقة بين جودة الخدمة ورضا العميل عن الخدمة، ولقد توصلت الدراسة إلى وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين جودة الخدمة ورضا العميل عن الخدمة المقدمة، كما أن الأهمية النسبية لعوامل الجودة تختلف من حيث تأثيرها في الشعور بالرضا عن

الخدمة، بالإضافة إلى وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين كل من محددات جودة الخدمة ومحددات الشعور بالرضا من ناحية والميل لتكرار شراء الخدمة من ناحية أخرى.

واستهدفت دراسة (أبو حمادة، ٢٠٠٦) تقييم مدى ملاءمة خريجي مؤسسات التعليم العالي في المملكة العربية السعودية لمتطلبات سوق العمل السعودي وزيادة التواصل بين مؤسسات التعليم العالي والشركات السعودية بما يضمن توفير خريجين ملائمين لمتطلبات سوق العمل السعودي، وتم تطبيق هذه الدراسة على مجموعة من الشركات السعودية، وتوصلت نتائج هذه الدراسة إلى عدم ملاءمة خريجي مؤسسات التعليم العالي لمتطلبات سوق العمل وأنه يوجد العديد من المعوقات التي تواجه خريجي تلك المؤسسات داخل سوق العمل السعودي.

واستهدفت دراسة (Parasuraman et al., 1988) تطوير نموذج جديد فعال لتقييم إدراكات العملاء لجودة الخدمة يسمى SERVQUAL ويقوم علي مقارنة توقعات العملاء للخدمة والأداء الفعلي لها، وتمثلت أهم نتائج هذه الدراسة في أنه تم اختزال الأبعاد الخاصة بتقييم جودة الخدمة لخمس أبعاد وهي (الجوانب المادية الملموسة، الاعتمادية، الاستجابة، الأمان، والتعاطف)، وتوصلت أيضاً إلي أن مقياس SERVQUAL يعد من الأدوات الفعالة في قياس جودة الخدمة.

واستمراراً للجهود المبذولة للتوصل إلي نموذج علمي وعملي لقياس جودة الخدمة، ويتمتع بدرجة عالية من الثقة والمصداقية، وإمكانية التطبيق، قامت دراسة (Cronin, Taylor, 1992) بإجراء مسح لنتائج الدراسات السابقة وتوصلت إلي أن أبعاد جودة الخدمة تختلف باختلاف نوع الخدمة، وتوصلت إلي مقياس آخر لجودة الخدمة يسمى SERVPERF يقوم علي فكرة أن قياس جودة الخدمة يجب أن ينصب علي اتجاهات المستفيدين من الخدمة المقدمة نحو مستوى الأداء الفعلي لهذه الخدمة، وتم الاعتماد في هذا النموذج الجديد على الأبعاد الخمسة للجودة، والتي سبق تنميتها خلال نموذج SERVQUAL وهي (الجوانب المادية الملموسة- الثقة/الاعتمادية- الاستجابة- الأمان/الضمان- التعاطف)، وهدفت هذه الدراسة أيضاً إلى التحقق من العلاقات بين جودة الخدمة وكل من رضا العميل ونوايا الشراء، وتوصلت إلي أن جودة الخدمة تعد من محددات رضا العميل، ويوجد تأثير معنوي لرضا العميل علي نوايا الشراء وهذا التأثير أقوى من تأثير جودة الخدمة علي نوايا الشراء.

وقامت دراسة (Abdullah, 2006) بمقارنة الفعالية النسبية لثلاث أدوات لقياس جودة الخدمة وهم مقياس SERVQUAL ومقياس SERVPERF، ومقياس HEDPERF في إطار التعليم العالي، وكان الهدف من هذه الدراسة هو تحديد المقياس الذي يتمتع بقدرة قياس عالية، وأجريت الاختبارات باستخدام عينة من طلاب مؤسسات التعليم العالي الماليزية، وأشارت النتائج إلى أن

مقياس HEDPERF أدى إلى نتائج أكثر موثوقية فضلاً عن تمتعه بدرجة عالية من الصدق والثبات، وكان مناسباً أكثر عن المقاييس الأخرى لما له من قدرة تفسيرية عالية لجودة الخدمة في مؤسسات التعليم العالي، والذي يتضمن خمسة أبعاد معدلة، وعدد (٣٨) عبارة لقياس الجودة في قطاع التعليم العالي، وتمثلت هذه الأبعاد في (الجوانب غير الأكاديمية- الجوانب الأكاديمية- السمعة أو الصيت- تسهيلات الوصول- البرامج الدراسية).

وسعت دراسة (أبو وردة، ٢٠٠٧) إلى تطوير مقياس يصلح لقياس جودة الخدمة بقطاع التعليم العالي يسمى مقياس HEDPERF وتمثل المساهمة الرئيسة لهذه الدراسة في تحويله إلى مقياس نموذجي يصلح لقياس جودة الخدمة في مؤسسات التعليم العالي في مصر (سواء كانت حكومية أو خاصة) وتبعاً لنتائج اختبارات الصدق والثبات لهذا المقياس، فقد أظهرت النتائج درجات عالية من الصلاحية والجودة والكفاءة للمقياس المعدل طبقاً للتقديرات الناتجة من تحليل البيانات، وهذا يشير إلى إمكانية الاعتماد على الأبعاد الأربعة الواردة بالمقياس الذي توصلت إليه هذه الدراسة في القياس، والتنبؤ بجودة الخدمة في مؤسسات التعليم العالي في مصر، وأن أكثر الأبعاد قدرة على تفسير الجودة هي الجوانب الأكاديمية يليها السمعة أو الصيت ثم الجوانب غير الأكاديمية، وأخيراً تسهيلات الوصول.

ثالثاً الدراسات المتعلقة بالمشاركة بين منظمات الأعمال والجامعات:

حاولت دراسة (LH,1996) التعرف على الأدوار المألوفة التي يمكن أن تؤديها مشاركة منظمات الأعمال في تحسين جودة الخدمة في المنظمات الصناعية والخدمية، واستكشاف الطرق التي يمكن من خلالها تعزيز الجودة التنافسية، وتوصلت هذه الدراسة إلى أن هناك من وجهة النظر الإدارية بعض التصرفات والأفعال التي تساعد على تشجيع وتيسير مساهمات تلك المنظمات في تحقيق الجودة التنافسية، وتمثلت هذه التصرفات في (التحالفات الاستراتيجية - شراكات فرق العمل- تحسين المعرفة بالتطبيقات- الاستثمار في تنمية قدرات العميل- وعمليات إدارة الجودة)، وأوضحت أن هذه التحالفات يمكن أن تدعم المصدر الرئيس للجودة، وأنه من الممكن أن تسهم منظمات الأعمال في اتخاذ القرارات الإدارية، والمشاركة في الأنشطة الإنتاجية، والقيام بأدوار القيادة داخل النظام.

وحاولت دراسة (Caloghirou et al.,2001) التعرف على طبيعة وخصائص المشاركة والتعاون بين الجامعات ومنظمات الأعمال في مجموعة كبيرة من البحوث والمشاريع المشتركة، واستندت هذه الدراسة إلى البحوث التي أجريت في سياق مشروع سياسات العلوم والتكنولوجيا نحو

البحوث والمشاريع المشتركة بالمملكة المتحدة، وتوصلت نتائج الدراسة إلى أن المشاركة والتعاون بين الجامعات والصناعة ينتج عنها وفورات كبيرة في التكلفة من حيث تقاسم تكلفة البحث والتطوير وتحسينات في البحث والتطوير والإنتاجية ومواكبة التطورات التكنولوجية، بالإضافة إلى التأثير الإيجابي للمشاركة على تنمية قاعدة معارف منظمات الأعمال.

واستهدفت دراسة (الحري، ٢٠١٠) تحديد طبيعة وأهمية وأشكال العلاقة بين منظمات الأعمال والجامعات الحكومية بالجمهورية اليمنية، وكيفية تعزيز وتطوير هذه العلاقة لتسهم بشكل فعال في تحقيق جودة التعليم العالي، والارتقاء بأداء مؤسسات التعليم العالي اليمنية لتحقيق معايير الجودة والاعتماد الأكاديمي، وتقديم برامج ومخرجات مميزة تواكب تطورات العصر وتلبي احتياجات المجتمع وسوق العمل، وتوصلت الدراسة إلى العديد من النتائج التي تؤكد حاجة الجامعات ومنظمات الأعمال اليوم إلى إقامة علاقة شراكة فعالة تسهم في تطوير أداء منظمات الأعمال، وتعزيز القدرة التنافسية للجامعات وتحقيق الجودة المطلوبة في برامجها ومخرجاتها.

في حين استهدفت دراسة (Bruneel et al., 2010) توضيح العقبات التي تعوق المشاركة والتعاون بين الجامعات ومنظمات الأعمال، والتعرف على تأثير الآليات المختلفة التي تساعد في تخفيض الحواجز بالتعاون بينهما، واستكشاف آثار تجارب التعاون واتساع التفاعل بينهما والثقة فيما بين منظمات الأعمال والجامعات بشأن خفض أنواع مختلفة من الحواجز، وطبقت هذه الدراسة على مجموعة كبيرة من الشركات البريطانية التي تعاونت في مشاريع البحوث الممولة من القطاع العام وبالاعتماد على بيانات سجلات المشاركة السابقة والتعاون البحثي مع الجامعات، وتوصلت نتائج الدراسة إلى أن الخبرة السابقة للبحوث التعاونية ومستويات الثقة العالية بينهما تقلل من تلك الحواجز، وأن المشاركة في مجموعة أوسع من قنوات التفاعل مع الجامعات تمكن من تقارب المواقف بين الطرفين في التبادل، مما يساعد على التغلب على أوجه عدم الاتساق بينهما بسبب المعايير المؤسسية.

وحاولت دراسة (Kettunen, 2015) وضع خريطة لأصحاب المصلحة في التعليم العالي ووصف عملية التفاعل والعلاقات بينهم، وتوصلت نتائج الدراسة إلى أن خرائط أصحاب المصلحة ضرورية لضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي وأنه من الضروري دمج أصحاب المصلحة في الإدارة الاستراتيجية للتعليم العالي، ويجب على مؤسسات التعليم العالي أن تحدد أهم أصحاب المصلحة وذلك للحصول على التغذية المرتدة منهم، وينبغي على مؤسسات التعليم العالي أيضاً أن تقدم التعليقات والتغذية المرتدة إلى أصحاب المصلحة في عملية التفاعل المتبادل وذلك لتحسين العلاقات

معهم، ولضمان أن تكون عملية الشراكة هادفة لتطوير الأنشطة في مؤسسات التعليم العالي، وأنه من الضروري أن تشارك منظمات الأعمال في تطوير العملية التعليمية؛ لأن ذلك يضمن للجامعات حصول الطلاب على القدرات اللازمة لهم في مسارهم الوظيفي والمشاركة في أعمال التنمية بعد تخرجهم.

ومن خلال الاستعراض السابق للدراسات السابقة يتضح ما يأتي:

- هناك العديد من الدراسات السابقة التي تناولت موضوع جودة الخدمة التعليمية، وكيفية تقييمها، وقياس رضا الطلاب عن مستوى جودة الخدمة التعليمية المقدمة لهم من قبل المؤسسات التعليمية، وحاولت دراسات أخرى تحسين مستوى جودة الخدمة التعليمية من خلال توفير متطلبات إدارة الجودة الشاملة، وأخرى عن طريق زيادة وعي الطلاب وقياس مدى رضائهم، وأيضاً عن طريق رفع الأداء المهني لأعضاء هيئة التدريس، ولكن يلاحظ قلة الدراسات التي حاولت قياس وتقييم مستوى جودة الخدمة التعليمية من وجهة نظر أصحاب منظمات الأعمال (المُتلقي لمخرجات العملية التعليمية).
- كما أن أغلب هذه الدراسات قد تمت في بيئات أجنبية وأخرى عربية مختلفة عن البيئة المصرية، وبالتالي يصعب تعميم النتائج التي توصلت إليها هذه الدراسات في مصر. ويمكن القول؛ إن هذا القصور في الدراسات المتاحة يمثل فجوة بحثية سيحاول هذا البحث تغطيتها من خلال دراسة طبيعة تمكين منظمات الأعمال ودوره في تحسين مستوى جودة الخدمة التعليمية.

٤- مشكلة وأسئلة البحث:

خروجاً من بعض المؤشرات من الدراسات السابقة ونتائج الدراسة الاستطلاعية تبين أنه بالرغم من الاهتمام بالتعليم العالي في جمهورية مصر العربية، إلا أن هناك ما يشير إلى عدم ملاءمة خريجي مؤسسات التعليم العالي لمتطلبات سوق العمل، وتبين أن مخرجات العملية التعليمية بمعظم الجامعات الحكومية المصرية تعاني من ضعف كبير في المهارات والخبرات التي يحتاج إليها سوق العمل وأنها لا تفي بمتطلبات هذا السوق، ولا تقدم الدعم الكافي له وبالإضافة إلى ذلك المسح الذي أجراه المنتدى الاقتصادي العالمي بدافوس والذي تم نشر نتائجه في تقرير التنافسية العالمي (٢٠١٧/٢٠١٨) حيث تدل مؤشرات هذا التقرير على

انخفاض جودة التعليم العالي وضعف التعاون بين منظمات الأعمال والجامعات وحصلت مصر في هذا التقرير على القيم التالية:

- بلغت قيمة مؤشر التنافسية (٣,٩) درجة على مقياس يتراوح بين (١-٧) واحتلت مصر وفقاً لهذه القيمة المرتبة رقم (١٠٠) من (١٣٧) اقتصاد/ دولة على مستوى العالم.
- بلغت قيمة المؤشر الخاص بجودة نظام التعليم (٢,٥) درجة على مقياس يتراوح بين الواحد الصحيح (في حالة الجودة المتدنية) وسبعة (في حالة الجودة المرتفعة) وشغلت مصر بهذه القيمة المرتبة (١٣٠) من (١٣٧) دولة على مستوى العالم.
- بلغت قيمة المؤشر الخاص بجودة التعليم العالي (٣,٦) درجة على مقياس يتراوح بين الواحد الصحيح (في حالة الجودة المتدنية) وسبعة (في حالة الجودة المرتفعة) وشغلت مصر بهذه القيمة المرتبة (١٠٠) من (١٣٧) دولة على مستوى العالم.
- بلغت قيمة مؤشر التعاون بين الجامعات وقطاع الصناعة في مجال البحوث والتطوير (٢,٨) درجة على مقياس يتراوح بين (١-٧) وشغلت مصر بهذه القيمة المرتبة (١١٧) من (١٣٧) دولة على مستوى العالم.

ويوضح الجدول التالي رقم (١) ترتيب مصر وفقاً لتقرير التنافسية العالمي الصادر عن المنتدى الاقتصادي العالمي بدافوس (٢٠١٧/٢٠١٨)

جدول رقم (١)
ترتيب مصر وفقاً لتقرير التنافسية العالمي

المؤشر	قيمة المؤشر (١-٧)	المرتبة/١٣٧ دولة
مؤشر التنافسية العالمي	٣,٩	١٠٠
مؤشر جودة نظام التعليم	٢,٥	١٣٠
مؤشر جودة التعليم العالي	٣,٦	١٠٠
مؤشر التعاون بين الجامعة والصناعة في مجال البحوث والتطوير	٢,٨	١١٧

المصدر: من إعداد الباحث في ضوء تقرير التنافسية العالمي الصادر عن المنتدى الاقتصادي العالمي (٢٠١٧/٢٠١٨).

وبناءً على ماسبق فإن مشكلة البحث تتمثل في " قصور دور منظمات الأعمال عموماً ومنها البنوك في المشاركة في تحسين وتطوير العملية التعليمية بالجامعات, وانخفاض مستوى جودة

الخدمة التعليمية المقدمة للطلاب في الجامعات المصرية بالإضافة إلى وجود حالة من عدم الربط بين ما يحصل عليه هؤلاء الطلاب ومتطلبات سوق العمل."

ويمكن إيجاز مشكلة البحث في التساؤلات الآتية :

- ١/٤. ما مزايا تمكين البنك وفقاً لإدراكات المديرين في البنوك التجارية محل الدراسة؟
- ٢/٤. ما مستوى إدراك المديرين بالبنوك لأبعاد تمكين البنك في البنوك التجارية محل الدراسة ؟
- ٣/٤. ما معوقات تمكين البنك وفقاً لإدراكات المديرين في البنوك التجارية محل الدراسة؟
- ٤/٤ إلى أي حد تتفاوت منظمات الأعمال(البنوك) وفقاً لاتجاهات المديرين في البنوك التجارية محل الدراسة من حيث أدوات ومجالات المشاركة المستخدمة في العملية التعليمية بالجامعات؟ وما أهم أدوات المشاركة إن وجدت؟
- ٥/٤. ما تأثير تمكين منظمات الأعمال ومنها البنوك على أدوات المشاركة التي تستخدمها تلك المنظمات؟
- ٦/٤. ما تأثير أدوات المشاركة التي تستخدمها منظمات الأعمال ومنها البنوك على جودة الخدمة التعليمية؟
- ٧/٤. ما تأثير تمكين منظمات الأعمال (تمكين البنك) على تحسين جودة الخدمة التعليمية من خلال أدوات المشاركة التي تستخدمها تلك المنظمات؟

٥. أهداف البحث:

تسعى هذه الدراسة إلي تحقيق الأهداف التالية :

- ١/٥. دراسة وتوصيف مدى وجود اختلاف بين إدراك المديرين في البنوك التجارية محل الدراسة لمزايا تمكين البنك.
- ٢/٥ الكشف عن مدى وجود اختلاف بين إدراك المديرين في البنوك التجارية محل الدراسة لأبعاد/ممارسات تمكين البنك.
- ٣/٥. دراسة وتوصيف مدى وجود اختلاف بين إدراك المديرين في البنوك التجارية محل الدراسة لمعوقات تمكين البنك.
- ٤/٥. الكشف عن مدى وجود اختلاف بين إدراك المديرين في البنوك التجارية محل الدراسة لأدوات/مجالات المشاركة الموجودة بين البنوك والجامعات.
- ٥/٥. الكشف عن نوع وقوة العلاقة بين تمكين البنك وأدوات/مجالات المشاركة الموجودة بين البنوك والجامعات.

٦/٥. الكشف عن مدى تأثير أدوات المشاركة التي تستخدمها البنوك على جودة الخدمة التعليمية.

٧/٥. تحديد وتوصيف نوع وقوة العلاقة بين تمكين منظمات الأعمال (تمكين البنك) وجودة الخدمة التعليمية من خلال استخدام أدوات المشاركة كمتغير وسيط.

٦. فروض البحث:

في ضوء العرض السابق لمشكلة الدراسة وأهميتها وأهدافها التي تسعى إلي تحقيقها، تم صياغة فروض الدراسة في صورة العدم (Null Hypothesis) والتي تسعى الدراسة إلي التحقق منها كما يلي:

١/٦. لا يوجد اختلاف ذو دلالة احصائية بين إدراك المديرين بالبنوك التجارية الخاضعة للدراسة لمزايا تمكين البنك وفقاً لنوع ملكية البنك (عام خاص).

٢/٦. لا يوجد اختلاف ذو دلالة احصائية بين إدراك المديرين بالبنوك التجارية الخاضعة للدراسة لأبعاد/ممارسات تمكين البنك وفقاً لنوع ملكية البنك (عام خاص).

٣/٦. لا يوجد اختلاف ذو دلالة إحصائية بين إدراك المديرين بالبنوك التجارية الخاضعة للدراسة لمعوقات تمكين البنك وفقاً لنوع ملكية البنك (عام خاص).

٤/٦. لا يوجد اختلاف ذو دلالة إحصائية بين إدراك المديرين بالبنوك التجارية الخاضعة للدراسة لأدوات/مجالات المشاركة الموجودة بين البنوك والجامعات وفقاً لنوع ملكية البنك (عام خاص).

٥/٦. لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتمكين البنك على أدوات المشاركة الموجودة بين البنوك والجامعات.

٦/٦. لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لأدوات المشاركة الموجودة بين البنوك والجامعات على جودة الخدمة التعليمية.

٧/٦. لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتمكين البنك على جودة الخدمة التعليمية من خلال استخدام أدوات المشاركة كمتغير وسيط

٧. أهمية البحث:

تتمثل أهمية هذا البحث فيما يلي :

- حاجة الجامعات اليوم إلى تعزيز أدائها الأكاديمي وتطوير بنيتها التحتية وتفعيل نشاط البحث العلمي، ويمكن أن تلعب منظمات الأعمال دوراً مهماً في هذا الاتجاه إذا ما تم تعزيز علاقة شراكة فعالة بينها وبين الجامعات.

- توضيح طبيعة وأهمية مجالات المشاركة بين الجامعات ومنظمات الأعمال مما يؤدي إلى زيادة حرص المسؤولين في كلا القطاعين لدعم وتعزيز هذه الشراكة وتحديد المعوقات التي تحول دون تفعيل هذه الشراكة.
- يؤمل أن تساعد نتائج هذا البحث المسؤولين في البنوك التجارية والجامعات في تفعيل أدوات المشاركة والتعاون فيما بينهم لتحسين مستوى جودة الخدمة التعليمية المقدمة للطلاب وتكون قادرة علي الوفاء باحتياجات منظمات الأعمال ومقابلة متطلبات سوق العمل.

٨. حدود البحث:

- اقتصر هذا البحث علي الحدود الآتية:
- **حدود خاصة بموضوع البحث:** اقتصر هذا البحث علي دراسة تمكين منظمات الأعمال لتحسين مستوى جودة الخدمة التعليمية في الجامعات المصرية.
- **حدود خاصة بالمكان:** اقتصرت الدراسة الحالية علي المراكز الرئيسة للبنوك التجارية العاملة ضمن الجهاز المصرفي المصري قطاع أعمال (عام وخاص)، بسبب تركيز معظم هذه المراكز في النطاق الجغرافي لمحافظة القاهرة والجيزة (دليل البنوك - مركز المعلومات ودعم اتخاذ القرار).
- **حدود خاصة بمجتمع البحث:** اقتصر مجتمع الدراسة على مديري بعض الإدارات بالمراكز الرئيسية للبنوك التجارية قطاعي أعمال عام وخاص والتي تقع تحت المسميات الوظيفية التالية: (إدارة الموارد البشرية، إدارة التسويق المصرفي، إدارة الالتزام المصرفي، إدارة البحوث الاقتصادية، إدارة الائتمان، إدارة مخاطر الائتمان، إدارة التخطيط الإستراتيجي، إدارة مخاطر السوق والسيولة، إدارة الاستثمار، وإدارة الاتصالات المؤسسية)، نظراً لأن مديري تلك الإدارات هم الأكثر إدراكاً لموضوع الدراسة.
- تم تطبيق الدراسة الحالية على المراكز الرئيسة للبنوك التجارية في مصر قطاع أعمال عام عدد (٦ بنوك)، وقطاع خاص عدد (١٣ بنكاً)، حيث تم استبعاد عدد (١٤ بنكاً) من بنوك القطاع الخاص بالإضافة إلى استبعاد فروع لبنوك أجنبية وعددها (٧ بنوك) من مجتمع الدراسة نظراً لعدم استجابتهم ورفضهم التعاون في إبداء أية آراء تتعلق بموضوع الدراسة.

٩. منهجية البحث:

١/٩ - أنواع ومصادر الحصول على البيانات:

- تم الإعتماد على الأسلوبين المكتبي والميداني في إعداد البحث وذلك على النحو الآتي:
- ١/٩ - **الدراسة المكتبية:** استهدفت الدراسة المكتبية الحصول على البيانات الثانوية المتعلقة بالإطار الفكري لتمكين منظمات الأعمال ومشاركة منظمات الأعمال في تطوير العملية التعليمية

وجودة الخدمة التعليمية وذلك من خلال المراجع والرسائل العلمية والدوريات والدراسات الأجنبية والعربية المتخصصة وكذلك الأبحاث وأوراق العمل المقدمة في المؤتمرات ذات العلاقة بموضوع الدراسة بالإضافة إلى البحوث المتوفرة على شبكة الإنترنت.

٢/١/٩ - الدراسة الميدانية: تم الإعتماد على هذا الأسلوب لتوفير البيانات الأولية والتي يتم استخدامها لأغراض اختبارات الفروض والتي تعد الأساس في التوصل إلى نتائج وتوصيات الدراسة. وتمثل هذه البيانات في استجابات مفردات مجتمع الدراسة لذلك قامت الباحثة بتجميع هذه البيانات عن طريق إجراء مقابلات شخصية مع مديري البنوك التجارية الخاضعة للدراسة مستعينة في ذلك بقائمة استقصاء كأداة لجمع البيانات، واشتملت قائمة الاستقصاء على عدد (٦) صفحات بما فيها صفحة الغلاف والتقديم وطلب التعاون لاستيفاء الأسئلة.

٢/٩ - مجتمع البحث:

يتكون مجتمع البحث الحالي من جميع مديري الإدارات ومن ينوب عنهم بالمراكز الرئيسية للبنوك التجارية العاملة ضمن الجهاز المصرفي المصري قطاع أعمال (عام وخاص)، وتقع تلك الإدارات تحت المسميات الوظيفية التالية: (إدارة الموارد البشرية، إدارة التسويق المصرفي، إدارة الالتزام المصرفي، إدارة البحوث الاقتصادية، إدارة الائتمان، إدارة مخاطر الائتمان، إدارة التخطيط الاستراتيجي، إدارة مخاطر السوق والسيولة، إدارة الاستثمار، وإدارة الاتصالات المؤسسية)، ويوضح الجدول التالي رقم (٢) توزيع مفردات مجتمع البحث كما يلي:

وقد تبين من خلال الدراسة الاستطلاعية التي تمت مع بعض المسؤولين بتلك البنوك، وبمراجعة البيانات الخاصة بهذه البنوك، أن مديري تلك الإدارات وباختلاف مسمياتها الوظيفية من بنك لآخر هم الأكثر إدراكاً وارتباطاً بمتغيرات البحث، ونظراً للإشراف المباشر لبعض هؤلاء المديرين علي الخريجين، فهم الأكثر قدرة علي تقييمهم ولديهم دراية بالمهارات التي يحتاجها هؤلاء الخريجون للعمل بتلك الإدارات، وبالتالي الأكثر قدرة على اتخاذ قرارات متعلقة سواء بتمكين البنك من ناحية وبالمساهمات التي قد تنتجها تلك البنوك لتحسين جودة الخدمة التعليمية من ناحية أخرى، وتمثلت خطوات تحديد مجتمع الدراسة فيما يلي:

- تم تطبيق البحث الحالي على المراكز الرئيسية للبنوك التجارية في مصر قطاع أعمال عام عدد (٦ بنوك)، وقطاع خاص عدد (١٣ بنكاً)، حيث تم استبعاد عدد (١٤ بنكاً) من بنوك القطاع الخاص بالإضافة إلى استبعاد فروع لبنوك أجنبية وعددها (٧ بنوك) من مجتمع الدراسة نظراً لعدم استجابتهم ورفضهم التعاون في إبداء أية آراء تتعلق بموضوع الدراسة، ويوضح الجدول التالي رقم (٢) بيان بإجمالي عدد البنوك التجارية في مصر.

جدول رقم (٢) هيكل القطاع المصرفي المصري

البيان	بنوك قطاع الأعمال العام	بنوك القطاع الخاص	فروع بنوك أجنبية	الإجمالي
عدد البنوك	٦	٢٧	٧	٤٠

المصدر: البنك المركزي المصري - النشرة الإحصائية الشهرية الصادرة في نوفمبر ٢٠١٧.

- تم الحصول على بيان عن عدد البنوك التجارية في مصر وفقاً لما هو وارد بقاعدة البيانات الخاصة بإدارة البحوث الاقتصادية وقطاع الرقابة والإشراف بالبنك المركزي المصري، حيث اشتمل هذا البيان على عدد وأسماء البنوك وعناوين المراكز الرئيسية لتلك البنوك.

جدول رقم (٣)

توزيع مفردات مجتمع الدراسة من المديرين في الإدارات المعنية بموضوع الدراسة بالبنوك التجارية محل الدراسة

م	اسم البنك	عدد المفردات	م	اسم البنك	عدد المفردات
١	بنك مصر	٢٠	١١	مصرف أبو ظبي الإسلامي - مصر	٢١
٢	البنك الأهلي المصري	١٧	١٢	البنك التجاري الدولي/مصر	٢٢
٣	البنك العقاري المصري العربي	٢١	١٣	بنك الاتحاد الوطني - مصر	٢٠
٤	البنك الزراعي المصري	٢٢	١٤	بنك التعمير والإسكان	٢٠
٥	بنك التنمية الصناعية والعمال المصري	١٨	١٥	بنك الاستثمار العربي	١٥
٦	بنك القاهرة	٢٢	١٦	بنك اتش اس بي سي مصر	٢٢
	إجمالي مفردات بنوك القطاع العام	١٢٠	١٧	بنك الإمارات دبي الوطني	٢١
٧	بنك الأسكندرية	٢٢	١٨	التجاري وفا بنك إيجبت	٢٤
٨	المصرف المتحد	١٣	١٩	بنك قناة السويس	١٧
٩	بنك فيصل الإسلامي المصري	٢٠		إجمالي مفردات بنوك القطاع الخاص	٢٦٠
١٠	بنك البركة مصر	٢٣		إجمالي مفردات البنوك قطاع (عام و خاص)	٣٨٠

المصدر: من إعداد الباحثه في ضوء قواعد البيانات الخاصة بكل من إدارة الموارد البشرية بالبنوك الخاضعة للدراسة، وقاعدة بيانات إدارة البحوث الاقتصادية وقطاع الرقابة والإشراف بالبنك المركزي المصري.

- تم إجراء زيارة ميدانية للبنوك التجارية الخاضعة للدراسة لتحديد أعداد المديرين في الإدارات المعنية بموضوع البحث، بالإضافة إلى الاتصال هاتفياً ببعض البنوك وبمساعدة بعض

المسؤولين بكل من البنك المركزي المصري، وبنك القاهرة، وبنك مصر، وبنك فيصل الإسلامي، وبنك قناة السويس، حيث صار العدد الإجمالي للمديرين بالإدارات السابق ذكرها في البنوك التجارية الخاضعة للدراسة قطاع أعمال عام وخاص (٣٨٠ مديراً) بمعدل { ٢ (مدير الإدارة ومن ينوب عنه) × (١٠) إدارات بكل بنك } = ٢٠ مدير بكل بنك، وبالتالي فقد بلغ عدد مديري بنوك القطاع العام (٢٠ × ٦) = ١٢٠ مديراً، وبلغ عدد مديري بنوك القطاع الخاص (٢٠ × ١٣) = ٢٦٠ مديراً، وأصبح العدد الإجمالي للمديرين (٢٦٠ + ١٢٠) = ٣٨٠ مدير. ونظراً لأن حجم مجتمع البحث محدود (٣٨٠ مفردة) ولا يمثل أحد أنواع المجتمعات كبيرة الحجم فإنه تقرر استخدام أسلوب الحصر الشامل لهذا المجتمع.

٣/٩ - متغيرات البحث وأساليب القياس:

يتناول هذا الجزء متغيرات البحث وكذلك أساليب القياس التي اعتمد عليها البحث. وفي ضوء مشكلة وأهداف وفروض البحث، يمكن تصنيف متغيرات البحث إلى أربعة متغيرات رئيسية، وهم كالاتي:

١-٣/٩ - تمكين منظمات الأعمال، ويشمل هذا المتغير مجموعة من المتغيرات الفرعية كما يلي:

أ. المنافع المترتبة نتيجة " تمكين البنك ":

ويتضمن هذا المتغير عدد (١٦) متغيراً فرعياً، وقد اعتمدت الباحثة في تنمية هذه المجموعة من المتغيرات على العديد من الدراسات السابقة، وتم إجراء بعض التعديل والحذف والإضافة بما يتفق مع طبيعة الدراسة ومجال التطبيق، وقد اعتمدت الدراسة الحالية في قياس منافع تمكين البنك على عدد من الدراسات السابقة منها: (Thani; Mokhtarian, 2012; Yasothai et al., 2015; Khan et al., 2014; Bitner et al., 1997; Kirca et al., 2005; Hunter; Garnefeld, 2008; Franke et al., 2009; Habibi et al., 2015; Fuchs, Schreier, 2011; Desouza et al., 2008; Al-(Busaidi, 2013; bin Abdullah et al., 2015; Awamleh, 2013; كما اعتمدت على مقياس ليكرت Likert الخماسي المكون من خمس درجات للموافقة، حيث يشير الرقم (٥) إلى الموافقة التامة على العبارة بينما يشير الرقم (١) إلى عدم الموافقة المطلقة على العبارة مع وجود درجة حيادية في المنتصف.

ب. أبعاد/ممارسات " تمكين البنك ":

ويتضمن هذا المتغير أربعة مجموعات تضمنت (٤٠) متغيراً فرعياً، حيث تشمل المجموعة الأولى متغيرات تعكس بُعد تطوير الجدارات وعددها (١١) متغيراً، كما تضم المجموعة الثانية متغيرات تعكس بُعد الإطار الهيكلي الديناميكي وعددها (١٣) متغيراً، وتضم المجموعة الثالثة متغيرات تعكس بُعد السيطرة على القرارات المتعلقة بالعمل وعددها (٨) متغيرات، وتشمل المجموعة

الرابعة متغيرات تعكس بُعد المشاركة وتدفق المعلومات وعددها (٨) متغيرات، وقد اعتمد البحث الحالي في تنمية متغيرات البحث المتعلقة بأبعاد وممارسات تمكين البنك على العديد من الدراسات الأجنبية منها: (Jourdan et al., 2008; Pires et al., 2005; Thani; Mokhtarian, 2012; Yasothai et al., 2015; Matthews et al., 2003; Torre et al., 2016) كما اعتمد على مقياس ليكرت Likert الخماسي المكون من خمس درجات للموافقة، حيث يشير الرقم (٥) إلى الموافقة التامة على العبارة بينما يشير الرقم (١) إلى عدم الموافقة المطلقة على العبارة مع وجود درجة حيادية في المنتصف. وقد تم إجراء بعض التعديل والحذف بالإضافة بما يتفق مع طبيعة الدراسة ومجال التطبيق.

ج. تحديات/معوقات " تمكين البنك ":

ويتضمن هذا المتغير عدد (١٢) متغيراً فرعياً، وقد اعتمد البحث في تنمية هذه المجموعة من المتغيرات على العديد من الدراسات السابقة منها: (Jourdan et al., 2008; Schulz; Waarden, 2014; Yasothai et al., 2015; Awamleh, 2013) وتم إجراء بعض التعديل والحذف بالإضافة بما يتفق مع طبيعة الدراسة ومجال التطبيق، كما اعتمدت على مقياس ليكرت Likert الخماسي المكون من خمس درجات للموافقة، حيث يشير الرقم (٥) إلى الموافقة التامة على العبارة بينما يشير الرقم (١) إلى عدم الموافقة المطلقة على العبارة مع وجود درجة حيادية في المنتصف.

٢/٣/٩ - أدوات/مجالات المشاركة:

ويتضمن هذا المتغير عدد (١١) متغيراً فرعياً، وتم تنمية هذه المجموعة من المتغيرات بالإعتماد على العديد من الدراسات السابقة منها: (Phillips, 2010; Scharinger et al., 2002; Vargas, 2004; Report of the Conference Board of Canada, 2003; Report of college summit, 2013; Bruneel et al., 2010) كما اعتمد على مقياس ليكرت Likert الخماسي المكون من خمس درجات للموافقة، حيث يشير الرقم (٥) إلى الموافقة التامة على العبارة بينما يشير الرقم (١) إلى عدم الموافقة المطلقة على العبارة مع وجود درجة حيادية في المنتصف،. وتم إجراء بعض التعديل والحذف بالإضافة بما يتفق مع طبيعة الدراسة ومجال التطبيق.

٣/٣/٩ - جودة الخدمة التعليمية:

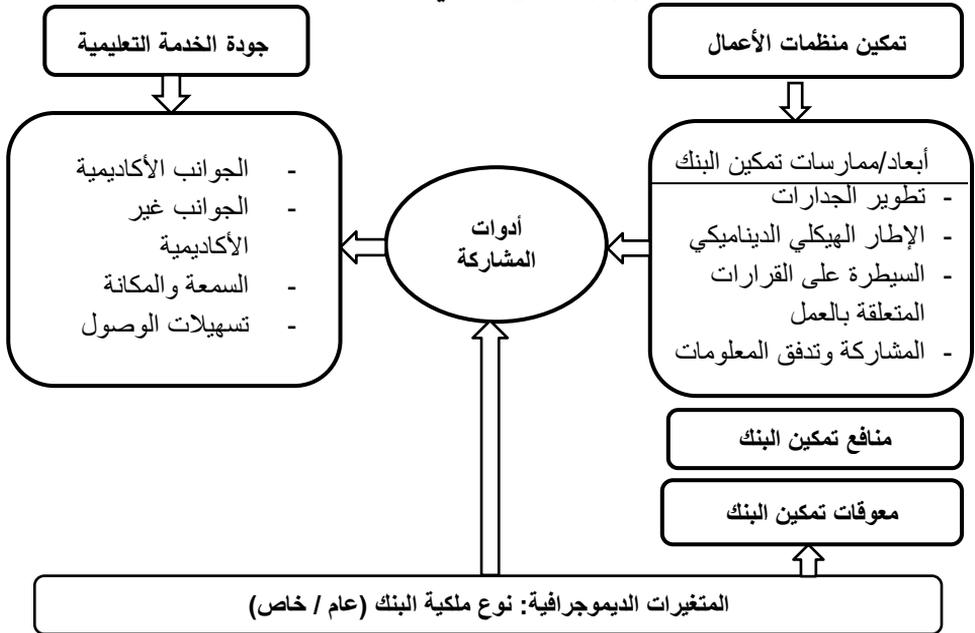
ويتضمن هذا المتغير أربعة مجموعات تضمنت (٢٧) متغيراً فرعياً، حيث تشمل المجموعة الأولى متغيرات تعكس بُعد الجوانب الأكاديمية وعددها (١٣) متغيراً، كما تضم المجموعة الثانية متغيرات تعكس بُعد الجوانب غير الأكاديمية وعددها (٦) متغيرات، وتضم المجموعة الثالثة

متغيرات تعكس بُعد السمعة والمكانة وعددها (٥) متغيرات, وتشمل المجموعة الرابعة متغيرات تعكس بُعد تسهيلات الوصول وعددها (٣) متغيرات, وقد تم تنمية هذه المجموعه من المتغيرات بالإعتماد على مقياس مستخدم من قبل الدراسات الآتية: (أبو ورده, ٢٠٠٧; Abdullah, 2006) في قياس دور البنوك في تحسين مستوى جودة الخدمة التعليمية, وقد تم إجراء بعض التعديل والحذف والإضافة بما يتفق مع طبيعة البحث ومجال التطبيق. وتم الإعتماد على مقياس ليكرت Likert الخماسي المكون من خمس درجات للموافقة, حيث يشير الرقم (٥) إلى الموافقة التامة على العبارة بينما يشير الرقم (١) إلى عدم الموافقة المطلقة على العبارة مع وجود درجة حيادية في المنتصف.

٤/٣/٩: المتغيرات الديموجرافية: وتتمثل في متغير ديموجرافي واحد وهو نوع ملكية البنك وتم قياس هذا المتغير باستخدام سؤال مغلق النهاية ذي استجابات بديلة محددة سلفاً تستقر عن نوع ملكية البنك التابع لها المستقصى منهم (عام أو خاص). إضافة إلى ما سبق فقد تم استخدام مقياس الخاصة الواحدة لقياس مدى وجود مشاركة أو تعاون بين البنوك محل الدراسة والجامعات من خلال سؤال مغلق ذي إجابات بديلة محددة سلفاً (إلى حد كبير أو إلى حد ما أو لا يوجد).

وفي ضوء ما تقدم تم تصميم نموذج وصفي يوضح متغيرات البحث الحالي كما هو مبين في الشكل التالي رقم (١).

شكل رقم (١) نموذج وصفي لمتغيرات البحث



المصدر: تم إعداد هذا النموذج في ضوء الدراسات السابقة.

٥/٩ - أساليب تحليل البيانات واختبار فروض البحث:

تم الإعتماد في تحليل بيانات هذا البحث على عدد من الأساليب الإحصائية حسب نوع البيانات، وفروض البحث، وتمثلت هذه الأساليب فيما يلي:

- أسلوب معامل الارتباط "ألفا" Alpha Correlation Coefficient : وقد تم استخدام هذا الأسلوب للتحقق من درجة الاعتمادية في المقياس متعددة البنود في البحث الحالي.
- أسلوب التحليل العاُملي Factor Analysis : وذلك للتحقق من درجة المصادقية في المقاييس المستخدمة.
- أساليب التحليل الوصفي Descriptive Techniques : تم الإعتماد على أساليب التحليل الوصفي وبخاصة الوسط الحسابي وذلك في تحليل ووصف استجابات المستقصى منهم.
- أسلوب تحليل الانحدار والارتباط البسيط Simple Regression /Correlation Analysis وتم استخدام هذا الأسلوب بغرض الكشف عن العلاقة ونوعها بين المتغير التابع والمتغير المستقل (تحليل الانحدار) ، وتحديد درجة وقوة العلاقة (تحليل الارتباط).
- أسلوب تحليل المسار (Path Analysis) من خلال استخدام Amos بأسلوب Maximum Likelihood Estimates (MLE) method: وذلك للتعرف على أثر أدوات المشاركة الموجودة بين البنوك والجامعات كمتغير وسيط في العلاقة بين تمكين منظمات الأعمال وجودة الخدمة التعليمية، وتم الإعتماد في هذا البحث على تحليل المسار من خلال استخدام Amos بأسلوب Maximum Likelihood Estimates (MLE) method .
- أسلوب تحليل التباين One-way-ANOVA: يعد أسلوب تحليل التباين أحادي الاتجاه أحد الأساليب الإحصائية التي يمكن استخدامها في تحديد الفروق بين متوسطات المجتمعات المختلفة. وتم الإعتماد في هذا البحث على عدد من الاختبارات الإحصائية والتي تتناسب مع طبيعة وأنواع الفروض التي تم صياغتها، وتتمثل هذه الاختبارات في: اختبار F-Test المصاحب لأسلوب تحليل التباين أحادي الاتجاه، واختبار F-Test واختبار t-test المصاحبان لأسلوب تحليل الانحدار والارتباط البسيط Simple Regression / Correlation Analysis

١٠. تقييم الإِعمادِية والمصادقية لمقاييس البحث:

١٠/١ - تقييم الإِعمادِية لمقاييس البحث:

وللتأكد من درجة الاعتمادية في المقاييس المستخدمة في البحث الحالي تم استخدام أسلوب معامل الارتباط ألفا Alpha Correlation Coefficient، بإعتباره أكثر أساليب تحليل الاعتمادية دلالة في تقييم درجة التماسق الداخلي بين محتويات أو بنود المقياس للبنية الأساسية المطلوب قياسها وليس شيئاً آخر، وفيما يلي تناول درجة الاتساق الداخلي في كافة المقاييس المستخدمة في

الدراسة. وتم استخدام معامل ألفا لقياس درجة الاتساق الداخلي في المقياس الخاص بأبعاد/ممارسات "تمكين البنك"، وقد تبين من النتائج أن جميع المعاملات الخاصة بالعوامل المستخدمة في قياس أبعاد/ممارسات "تمكين البنك" تتراوح ما بين (٠.٨٨٤ - ٠.٩٤٥)، وفيما يلي عدد العوامل التالية: المقياس الخاص بتطوير الجدارات والذي يتمتع بمعامل (٠.٨٨٤)، والمقياس الخاص بالإطار الهيكلي الديناميكي يتمتع بمعامل (٠.٩٣٩)، والمقياس الخاص بالمشاركة وتدقيق المعلومات يتمتع بمعامل (٠.٩٣٦) الفأ، وأخيراً المقياس الخاص بالمشاركة وتدقيق المعلومات يتمتع بمعامل الفأ (٠.٩٤٥)، وبالنسبة للمقياس الخاص بمنافع "تمكين البنك" فقد تمتعت بمعامل الفأ (٠.٨٥٢)، وبلغ مقياس تحديات/معوقات تمكين البنك (٠.٩٥٨) وجميعاً نسب عالية، كما هو موضح بالجدول رقم (٤)، وبفحص معاملات الارتباط الإجمالية لكل متغير على حده وُجِدَ أن جميع المتغيرات تخطت نسبة الـ ٠.٣٠. وبالتالي لم يتم استبعاد أي متغير من متغيرات أبعاد تمكين البنك، ومن خلال تطبيق أسلوب معامل ألفا يمكن القول بأن المتغيرات المستقلة والمتمثلة في أبعاد/ممارسات "تمكين البنك" و منافع "تمكين البنك" و تحديات/معوقات تمكين البنك تضم (٦٨) متغيراً تتمتع جميعاً بدرجة عالية من الثبات ومن ثم يمكن الاعتماد عليها في مراحل التحليل اللاحقة.

جدول رقم (٤)

تقييم درجة الاعتمادية في المقياس الخاص بأبعاد/ممارسات "تمكين البنك" (المتغير المستقل):

العبارة المحذوفة	المحاولة الثانية		المحاولة الأولى		الأبعاد/المقاييس	المتغير	المستقل
	معامل الفأ	عدد العبارات	معامل الفأ	عدد العبارات			
---	٠.٨٨٤	١١	٠.٨٨٤	١١	تطوير الجدارات	أبعاد/ممارسات تمكين البنك	
---	٠.٩٣٩	١٣	٠.٩٣٩	١٣	الإطار الهيكلي الديناميكي		
---	٠.٩٣٦	٨	٠.٩٣٦	٨	السيطرة على القرارات المتعلقة بالعمل		
---	٠.٩٤٥	٨	٠.٩٤٥	٨	المشاركة وتدقيق		
					المعلومات		
---	٠.٨٥٢	١٦	٠.٨٥٢	١٦	---	منافع تمكين البنك	
---	٠.٩٥٨	١٢	٠.٩٥٨	١٢	---	تحديات/معوقات تمكين البنك	
---	٠.٨٧٣	٦٨	٠.٨٧٣	٦٨	الإجمالي		

تم تطبيق هذا الأسلوب على كل بعد من أبعاد المقياس الخاضع للاختبار على حدة، بالإضافة إلى المقياس الإجمالي وذلك في كل من المحاولة الأولى والثانية

معامل الفأ للمقياس ككل في المحاولة الأولى (٦٨ متغير) ٠.٨٧٣

معامل الفأ للمقياس ككل في المحاولة الثانية (٦٨ متغير) ٠.٨٧٣

- تقييم درجة الاعتمادية في مقياس أدوات/مجالات المشاركة الموجودة بين البنوك والجامعات, (المتغير الوسيط):

تم استخدام معامل الارتباط ألفا لقياس درجة الاتساق الداخلي في مقياس أدوات/مجالات المشاركة الموجودة بين البنوك والجامعات"، وقد تبين من النتائج أن جميع المعاملات الخاصة بالعوامل المستخدمة في القياس تتراوح ما بين (٠.٧١٨ - ٠.٩١٦)، وأن جميع المتغيرات تخطت نسبة الـ ٠.٣٠. وبالتالي لم يتم استبعاد أي متغير من متغيرات أدوات/مجالات المشاركة، وبذلك أصبح المقياس الرئيس الخاص بأدوات/مجالات المشاركة الموجودة بين البنوك والجامعات" يحتوى على عدد (١١) متغيراً كما هو موضح بالجدول رقم (٥).

جدول رقم (٥)

تقييم درجة التناسق الداخلي بين محتويات المقياس المستخدم في قياس

أدوات/مجالات المشاركة الموجودة بين البنوك والجامعات باستخدام معامل ألفا (مخرجات تحليل الاعتمادية)

العبارات المحذوفة	المحاولة الثانية		المحاولة الأولى		المتغير	الوسيط
	معامل الفا	عدد العبارات	معامل الفا	عدد العبارات		
---	٠.٩٤٦	١١	٠.٩٤٦	١١	أدوات/مجالات المشاركة الموجودة بين البنوك والجامعات	
---	٠.٩٤٦	١١	٠.٩٤٦	١١	الإجمالي	
معامل الفا للمقياس ككل في المحاولة الأولى (١١متغير) ٠.٩٤٦						
معامل الفا للمقياس ككل في المحاولة الثانية (١١متغير) ٠.٩٤٦						

المصدر: نتائج التحليل الإحصائي

ومن خلال تطبيق أسلوب معامل ألفا يمكن القول بأن هذا المقياس يتمتع بدرجة عالية من الثبات ومن ثم يمكن الاعتماد عليه في مراحل التحليل اللاحقة.

- تقييم درجة الاعتمادية في المقياس الخاص بجودة الخدمة التعليمية (متغير تابع):

تم استخدام معامل ألفا لقياس درجة الاتساق الداخلي في المقياس الخاص بأبعاد جودة الخدمة التعليمية، وقد تبين من النتائج أن جميع المعاملات الخاصة بالعوامل المستخدمة في قياس جودة الخدمة التعليمية تتراوح ما بين (٠.٨٧٤ - ٠.٩٧٧)، وأن جميع المتغيرات تخطت نسبة الـ ٠.٣٠. وبالتالي لم يتم استبعاد أي متغير من متغيرات جودة الخدمة التعليمية كما هو موضح بالجدول

التالي رقم (٦)، وفيما يلي عدد العوامل التالية: المقياس الخاص بالجوانب الأكاديمية والذي يتمتع بمعامل (٠.٩٥٢)، و المقياس الخاص بالجوانب غير الأكاديمية يتمتع بمعامل (٠.٨٧٤)، والمقياس الخاص بالسمعة والمكانة كان معامل الفا (٠.٩٥١)، وأخيراً المقياس الخاص بتسهيلات الوصول فإنه يتمتع بمعامل (٠.٩٣٨)، ومن خلال تطبيق أسلوب معامل ألفا يمكن القول إن المتغير التابع والذي يضم (٢٧) متغيراً تتمتع جميعاً بدرجة عالية من الثبات ومن ثم يمكن الاعتماد عليها في مراحل التحليل اللاحقة.

جدول رقم (٦)

تقييم درجة التماسك الداخلي بين محتويات المقياس المستخدم في قياس جودة الخدمة التعليمية باستخدام معامل ألفا (مخرجات تحليل الاعتمادية)

العبارات المحذوفة	المحاولة الثانية		المحاولة الأولى		الأبعاد/المقاييس	المتغير
	معامل الفا	عدد العبارات	معامل الفا	عدد العبارات		
---	٠.٩٥٢	١٣	٠.٩٥٢	١٣	الجوانب الأكاديمية	جودة الخدمة التعليمية الناتج
---	٠.٨٧٤	٦	٠.٨٧٤	٦	الجوانب غير الأكاديمية	
---	٠.٩٥١	٥	٠.٩٥١	٥	السمعة والمكانة	
---	٠.٩٣٨	٣	٠.٩٣٨	٣	تسهيلات الوصول	
---	٠.٩٧٧	٢٧	٠.٩٧٧	٢٧	الإجمالي	
تم تطبيق هذا الأسلوب على كل بعد من أبعاد المقياس الخاضع للاختبار على حدة ، بالإضافة إلى المقياس الإجمالي وذلك في كل من المحاولة الأولى والثانية معامل الفا للمقياس ككل في المحاولة الأولى (٢٧متغير) ٠.٩٧٧ معامل الفا للمقياس ككل في المحاولة الثانية (٢٧متغير) ٠.٩٧٧						

المصدر: نتائج التحليل الإحصائي

وفي ضوء نتائج التحليل السابقة فقد أمكن التوصل إلى عدد من المقاييس التي يتمتع كل منها بدرجة عالية من الاتساق الداخلي بين محتوياتها ويمكن الاعتماد عليها في المراحل اللاحقة من التحليل في هذه الدراسة، وهذه المقاييس هي: مقياس منافع "تمكين البنك" (٦ متغيراً)، مقياس أبعاد/ممارسات "تمكين البنك" (٤٠ متغيراً)، مقياس تحديات/معوقات "تمكين البنك" (٢٠ متغيراً)، مقياس

أدوات/مجالات المشاركة الموجودة بين البنوك والجامعات (١١ متغيراً)، وأخيراً مقياس جودة الخدمة التعليمية (٢٧ متغيراً).

٢/١٠ - تقييم الصدق لمقاييس البحث:

يعد أسلوب التحليل العاملى (Factor Analysis)، من أكثر الأساليب الإحصائية التي أثبتت فعاليتها فى اختبار صدق المقياس المستخدم ، الذى يساعد على التوصل الى مجموعة من العوامل الأساسية التى يضم كل منها عدداً من المتغيرات التى يتضمنها المقياس المستخدم و ذات معاملات الارتباط العالية بالعوامل المستخرجة من أسلوب التحليل العاملى مع استبعاد المتغيرات ذات معاملات الارتباط الضعيفة (إدريس، ٢٠١٢).

• التأكد من الصدق الظاهرى Face Validity:

طبقاً لهذه الطريقة قامت الباحثة بالمراجعة الدقيقة لكافة بنود المقاييس المستخدمة فى الدراسة، والتى تحتوى عليها قائمة الاستقصاء، بالإضافة إلى عرض هذه المقاييس على بعض الأكاديميين من أساتذة الإدارة والتسويق لإبداء وجهة نظرهم فيها، وبناءً عليه تم إجراء عدد من التعديلات فى بعض بنود هذه المقاييس.

• التأكد من صدق المفهوم أو البنية الأساسية للمقياس Construct Validity:

وهو يشير إلى الدرجة التى يمكن من خلالها للمقياس الخاضع للاختبار أن يؤكد أن أحد الفروض الذى تم تنميته من نظرية معينة تعتمد على المفاهيم موضع الدراسة، وقامت الباحثة باستخدام أسلوب التحليل العاملى التفسيري أو الاستكشافى Exploratory Factor Analysis (EFA) ، وقبل التعرض لنتائج التحليل العاملى قامت الباحثة بالتأكد من توافر علاقات ارتباط معنوية بين المتغيرات تكفي لاستخدام أسلوب التحليل العاملى: ويستدل على ذلك من خلال اختبار (Bartlett's Test) لاختبار المعنوية الكلية لكل الارتباطات داخل المصفوفة، ويستخدم للتحقق من أن المصفوفة الارتباطية للمجتمع ليست من نوع مصفوفة واحدة. ويستدل على ذلك بأن تكون درجة المعنوية لاختبار (Sig) أقل من (٠.٠٥). وبإجراء هذا الاختبار على مقياس البحث تم التوصل إلى النتائج كما يلى.

- نتائج التحليل العاملى للمقياس الخاص بتمكين منظمات الأعمال (أبعاد/ممارسات تمكين البنك):

أظهرت نتائج اختبار Bartlett's أن قيمته تساوى (٣٨٣.٠٧٨) و هى قيمة كبيرة ومستوى معنوية (٠.٠٠٠) أى لا توجد ارتباطات معنوية على الأقل بين بعض المتغيرات الخاضعة للاختبار

والمتعلقة بأبعاد/ممارسات "تمكين البنك"، تكفى لاستخدام التحليل العاملى كما هو موضح بالجدول رقم (٧) .

جدول رقم (٧)

نتائج اختبار Bartlett's للمقياس المستخدم فى الدراسة الخاص بأبعاد/ممارسات "تمكين البنك"

مقياس المتغير المستقل		
٣٨٣.٠٧٨	مربع (كا)	اختبار Bartlett's
٠.٠٠٠٠	المعنوية	

المصدر: نتائج التحليل الإحصائى

ويوضح الجدول رقم (٨) نتائج التحليل العاملى لأبعاد/ممارسات "تمكين البنك" والمكون من (٤٠) عبارة كما يأتى:

جدول رقم (٨)

العوامل الرئيسية المستخرجة من المتغيرات الأصلية لأبعاد/ممارسات "تمكين البنك" (مخرجات أسلوب تحليل العاملى Factor Analysis)

عامل (٤) المشاركة وتدفق المعلومات	عامل (٣) السيطرة على القرارات المتعلقة بالعمل	عامل (٢) الاطار الهيكلي الديناميكي	عامل (١) تطوير الجدارات	تمكين منظمات الأعمال
٤.٦٣٣	٧.٣٥٣	١٠.٤٥	٤٢.١٣٧	نسبة التباين الذي تم تفسيره لكل عامل مستخرج
٦٤.٥٧٨	٥٩.٩٤٥	٥٢.٥٩	٤٢.١٣٧	النسبة التجميعية للتباين لجميع العوامل المستخرجة

المصدر: نتائج التحليل الإحصائى

وبناءً على مخرجات أسلوب التحليل العاملى تم استخراج أربعة عوامل رئيسية من أبعاد المقياس الكلى الخاضع للاختبار والتي تمثل المتغيرات الأصلية فى قائمة الاستقصاء والمتعلقة بأبعاد/ممارسات "تمكين البنك" والتي تشتمل على (٤) عوامل رئيسية و(٤٠ متغيراً). حيث بلغت نسبة التباين التى يفسرها لهذا العامل (٦٤.٥٧٨) المتغيرات لتشكل العوامل الأربعة على أساس معاملات التحميل والتي تقرر أن تكون (٠.٥٠) أو أكثر لأي متغير بشرط أن يكون التحميل على عامل واحد فقط (المرسي، ١٩٩٩). وفى ضوء تلك النتائج أسهمت هذه العوامل الأربعة فى تفسير

حوالي ٦٥% من التباين الكلي في البيانات الأصلية التي خضعت للتحليل، وبالتالي فإن هذه النتيجة تشير إلى نجاح أسلوب تحليل العوامل في استخراج العوامل الرئيسة في البيانات الخاضعة للتحليل.

- نتائج التحليل العاملى للمقياس الخاص بجودة الخدمة التعليمية في الجامعات:

أظهرت نتائج اختبار Bartlett's أن قيمته تساوى (٤٨٢١.٨٤) وهى قيمة كبيرة ومستوى معنوية (٠.٠٠٠) أى لا توجد ارتباطات معنوية على الأقل بين بعض المتغيرات الخاضعة للاختبار والمتعلقة بمستوى جودة الخدمة التعليمية في الجامعات تكفى لاستخدام التحليل العاملى كما هو موضح بالجدول رقم (٩) .

جدول رقم (٩)

نتائج اختبار Bartlett's للمقاييس المستخدمة فى الدراسة الخاصة بمستوى جودة الخدمة التعليمية في الجامعات

مقاييس المتغير التابع		
٤٨٢١.٨٤	مربع (كا ٢)	اختبار Bartlett's
٠.٠٠٠	المعنوية	

المصدر: نتائج التحليل الإحصائى

ويوضح الجدول رقم (١٠) نتائج التحليل العاملى لجودة الخدمة التعليمية في الجامعات والمكون من (٢٧) عبارة كما يأتى:

جدول رقم (١٠)

العوامل الرئيسة المستخرجة من المتغيرات الاصلية بمستوى جودة الخدمة التعليمية في الجامعات

(مخرجات أسلوب تحليل العاملى Factor Analysis)

عامل (٤)	عامل (٣)	عامل (٢)	عامل (١)	مستوى جودة الخدمة التعليمية في الجامعات
تسهيلات الوصول	السمعة والصيت	الجوانب غير الاكاديمية	الجوانب الأكاديمية	نسبة التباين الذي تم تفسيره لكل عامل مستخرج
١٢.٠٩٨	٢٢.٨٣٨	٢٤.٦٥٧	٢٦.٢٨٨	النسبة التجميعية للتباين لجميع العوامل المستخرجة
٨٥.٨٨٢	٧٣.٧٨٤	٥٠.٩٤٦	٢٦.٢٨٨	

المصدر: نتائج التحليل الإحصائى

وبناءً على مخرجات أسلوب التحليل العاملي تم استخراج أربعة عوامل رئيسة من أبعاد المقياس الكلي الخاضع للاختبار والذي يمثل المتغيرات الأصلية في قائمة الاستقصاء لجودة الخدمة التعليمية في الجامعات والتي تشتمل على (٤) عوامل رئيسة و (٢٧ متغيراً)، حيث بلغت نسبة التباين التي يفسرها لهذا العامل (٨٥.٨٨٢) المتغيرات لتشكل العوامل الأربعة على أساس معاملات التحميل والتي تقرر أن تكون (٠.٥٠) أو أكثر لأي متغير بشرط أن يكون التحميل على عامل واحد فقط (المرسي، ١٩٩٩). وفي ضوء تلك النتائج أسهمت هذه العوامل الأربعة في تفسير حوالي ٨٦% من التباين الكلي في البيانات الأصلية التي خضعت للتحليل، وبالتالي فإن هذه النتيجة تشير إلى نجاح أسلوب تحليل العوامل في استخراج العوامل الرئيسية في البيانات الخاضعة للتحليل.

١١. مناقشة نتائج التحليل.

١/١١ - الإحصاء الوصفي لمتغيرات البحث:

يتناول هذا الجزء نتائج التحليل الإحصائي الوصفي بإستخدام كل من الوسط الحسابي (كمقياس للنزعة المركزية)، والانحراف المعياري (كمقياس للتشتت) بشكل إجمالي لوصف آراء واتجاهات المديرين بالبنوك التجارية الخاضعة للدراسة تجاه إدراكهم لمتغيرات الدراسة الحالية.

- إدراكات المديرين بالبنوك التجارية الخاضعة للدراسة لمنافع تمكين البنك:

يتناول هذا الجزء وصف وتفسير منافع تمكين البنك (الخاضعة للدراسة)، وفي ضوء ذلك تم استخدام أسلوب الوصف الإحصائي، ويحتوي مقياس منافع تمكين البنك مجموعة من المتغيرات الفرعية (٦ متغيراً)، كما يتضح من الجدول التالي رقم (١١):

جدول رقم (١١)

إدراكات المديرين بالبنوك التجارية الخاضعة للدراسة لمنافع تمكين البنك

الترتيب	الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	منافع تمكين البنك
موافق تماماً	٠.٥٤٦٨٢٢	٤.٢٧٣٤١٢٧	الإجمالي

المصدر: نتائج التحليل الإحصائي

- بصفة عامة، هناك إدراك واضح من قبل المديرين في البنوك التجارية الخاضعة للدراسة لمنافع تمكين البنك، حيث بلغ المتوسط الإجمالي لمتغيرات منافع تمكين البنك (٤.٢٧).

- إدراكات المديرين بالبنوك التجارية الخاضعة للدراسة نحو أبعاد/ممارسات " تمكين البنك ":

يوضح الجدول التالي رقم (١٢) إدراكات المديرين في البنوك التجارية الخاضعة للدراسة لأبعاد/ممارسات تمكين البنك كما يلي:

جدول رقم (١٢)

إدراكات المديرين بالبنوك التجارية الخاضعة للدراسة لأبعاد/ممارسات تمكين البنك

الترتيب	الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	أبعاد/ممارسات تمكين البنك
1	0.630	3.742	تطوير الجدارات
3	0.819	3.425	الاطار الهيكلي الديناميكي
4	0.887	3.347	السيطرة على القرارات المتعلقة بالعمل
2	0.958	3.480	المشاركة وتدفق المعلومات
موافق	0.823	3.498	الإجمالي للمقياس ككل

المصدر: نتائج التحليل الإحصائي

- بصفة عامة نجد أنه بالرغم من وجود إدراك لدى المديرين بأبعاد تمكين البنك بمتوسط عام (٣.٤٩٨)، إلا أن هناك ضعفاً في توجه تلك البنوك نحو تطبيق كافة أبعاد وممارسات تمكين البنك.

- إدراكات المديرين بالبنوك التجارية الخاضعة للدراسة لمعوقات تمكين البنك:

يحتوى مقياس معوقات تمكين البنك على مجموعة من المتغيرات الفرعية (١٢ متغيراً)، كما يتضح من الجدول التالي رقم (١٣):

جدول رقم (١٣)

إدراكات المديرين بالبنوك التجارية الخاضعة للدراسة لمعوقات تمكين البنك

الترتيب	الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	معوقات تمكين البنك
موافق	0.973224	3.487037	الاجمالي

المصدر: نتائج التحليل الإحصائي

- بصفة عامة نجد أن البنوك التجارية محل الدراسة تواجه معوقات تحول دون تمكين البنك بمتوسط عام (٣.٤٨٧).

- إدراكات المديرين بالبنوك التجارية الخاضعة للدراسة لأدوات/مجالات المشاركة الموجودة بين البنوك والجامعات:

يتناول هذا الجزء وصف وتفسير أدوات/مجالات المشاركة الموجودة بين البنوك والجامعات حيث
يحتوى مقياس أدوات/مجالات المشاركة الموجودة بين البنوك والجامعات مجموعة من المتغيرات
الفرعية (١ متغيراً)، كما يتضح من الجدول التالى رقم (١٤):

جدول رقم (١٤)

إدراكات المديرين بالبنوك التجارية لأدوات/مجالات المشاركة الموجودة بين البنوك والجامعات

الترتيب	الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	أدوات/مجالات المشاركة الموجودة بين البنوك والجامعات
محايد	0.9330141	2.6617605	الإجمالي

المصدر: نتائج التحليل الإحصائي.

- بصفه عامه، يلاحظ وجود قصور واضح في أدوات ومجالات المشاركة الموجودة بين البنوك
والجامعات وفقاً لإدراكات المديرين في البنوك التجارية الخاضعة للدراسة وذلك بمتوسط عام
(٢.٦٦).

- إدراكات المديرين بالبنوك التجارية الخاضعة للدراسة لدور البنوك في تحسين مستوى
جودة الخدمة التعليمية بالجامعات:

يتناول هذا الجزء وصف وتفسير جودة الخدمة التعليمية، حيث يحتوى مقياس جودة الخدمة
التعليمية مجموعة من المتغيرات الفرعية (٢٧ متغيراً)، كما يتضح من الجدول التالى رقم (١٥):

جدول رقم (١٥)

إدراكات المديرين بالبنوك التجارية الخاضعة للدراسة لدور البنوك في تحسين مستوى جودة الخدمة
التعليمية

الترتيب	الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	جودة الخدمة التعليمية
4	0.8018643	2.8300366	الجوانب الاكاديمية
1	0.8189621	3.2640212	الجوانب غير الاكاديمية
2	0.8942	3.2102	السمعه والصيت
3	1.0015607	2.9312169	تسهيلات الوصول
محايد	0.8791468	3.0588687	الإجمالي

المصدر: نتائج التحليل الإحصائي.

- بصفة عامة نجد أن هناك ضعفاً في توجه تلك البنوك نحو المساهمة في تحسين مستوى جودة الخدمة التعليمية في الجامعات المصرية بمتوسط عام (٣.٠٥٨).
- ٢/١١ - نتائج اختبار الفروض.

يناقش هذا الجزء نتائج تحليل البيانات واختبار فروض البحث، وذلك باختبار صحة أو عدم صحة كل فرض على حده على النحو الذي يساعد على الإجابة على تساؤلات الدراسة ويحقق أهدافها وذلك على النحو التالي:

- إدراك المديرين لمنافع تمكين البنك في البنوك التجارية الخاضعة للدراسة وفقاً لنوع ملكية البنك (قطاع عام - قطاع خاص):

وللتحقق من صحة أو عدم صحة الفرض الأول للبحث والذي ينص على " لا يوجد اختلاف ذو دلالة احصائية بين إدراك المديرين بالبنوك التجارية محل الدراسة لمزايا تمكين البنك وفقاً لنوع ملكية البنك (عام - خاص) "، ولتحقيق ذلك تم استخدام اختبار ت لمجتمعين مستقلين لدراسة مدى تأثير ملكية البنك (عام وخاص) على منافع تمكين البنك، كما هو موضح بالجدول التالي رقم ١٦:

جدول رقم (١٦)

مزايا تمكين البنك وفقاً لنوع ملكية البنك (عام وخاص).

(مخرجات عينتان مستقلتان "Independent Two Sample")

القرار	مستوى الدلالة	درجات الحرية	احصاء الاختبار	انحراف معياري	وسط حسابي	النوع	الابعاد	الفرض
غير معنوي	.056	313	-	.28196	4.2288	$\frac{1}{2}$	مزايا تمكين البنك	الفرض الأول: لا يوجد اختلاف ذو دلالة إحصائية بين إدراك المديرين بالبنوك التجارية محل الدراسة لمزايا تمكين البنك وفقاً لنوع ملكية البنك (عام - خاص).
				.31857	4.2980	$\frac{1}{3}$		

المصدر: نتائج التحليل الإحصائي

- وبناءً على ما سبق، فقد تقرر قبول الفرض العدمي ورفض الفرض البديل.
- إدراك المديرين لأبعاد/ممارسات تمكين البنك في البنوك التجارية الخاضعة للدراسة وفقاً لنوع ملكية البنك (قطاع عام - قطاع خاص):

وللتحقق من صحة أو عدم صحة الفرض الثاني للدراسة والذي ينص على أنه " لا يوجد اختلاف ذو دلالة إحصائية بين إدراك المديرين بالبنوك التجارية محل الدراسة لأبعاد/ممارسات

تمكين البنك وفقاً لنوع ملكية البنك (عام - خاص) " ولتحقيق ذلك تم استخدام اختبارات لمجتمعين مستقلين لدراسة مدى تأثير ملكية البنك (عام وخاص) على أبعاد/ممارسات تمكين البنك, وذلك على النحو الموضح أدناه بالجدول رقم (١٧):

جدول رقم (١٧)

أبعاد/ممارسات تمكين البنك وفقاً لنوع ملكية البنك (عام وخاص).
(مخرجات عينتان مستقلتان "Independent Two Sample")

القرار	مستوى الدلالة	درجات الحرية	احصاء الاختبار	انحراف معياري	وسط حسابي	النوع	الابعاد	الفرض
مستوى	.000	313	28.02 2	.18046	4.2132	$\frac{4}{2}$	أبعاد تمكين البنك	الفرض الرئيس الثاني: لا يوجد اختلاف ذو دلالة إحصائية بين إدراك المديرين بالبنوك التجارية محل الدراسة لأبعاد/ممارسات تمكين البنك وفقاً لنوع ملكية البنك (عام وخاص).
				.39176	3.1163	$\frac{4}{3}$		

المصدر: نتائج التحليل الإحصائي

- حيث وجد عند مستوى معنوية (٠.٠٠٠) أنه يوجد اختلافات جوهرية بين البنوك التجارية الخاضعة للدراسة في تطبيق أبعاد/ممارسات تمكين البنك فهو معنوي وفقاً لنوع ملكية البنك (عام وخاص). وبناءً على ما سبق, فقد تقرر رفض الفرض العدمي وقبول الفرض البديل.
- إدراك المديرين لمعوقات تمكين البنك في البنوك التجارية الخاضعة للدراسة وفقاً لنوع ملكية البنك (قطاع عام - قطاع خاص):

وللتحقق من صحة أو عدم صحة الفرض الثالث للدراسة والذي ينص على أنه " لا يوجد اختلاف ذو دلالة إحصائية بين إدراك المديرين بالبنوك التجارية محل الدراسة لمعوقات تمكين البنك وفقاً لنوع ملكية البنك (عام - خاص) " ولتحقيق ذلك تم استخدام اختبارات لمجتمعين مستقلين لدراسة مدى تأثير ملكية البنك (عام وخاص) على معوقات تمكين البنك, وقد أمكن الإجابة على التساؤل السابق وذلك على النحو الموضح أدناه بالجدول رقم (١٨):

جدول رقم (١٨)

التحديات/المعوقات التي تحول دون تمكين البنك وفقاً لنوع ملكية البنك (عام وخاص).

(مخرجات عينتان مستقلتان "Independent Two Sample")

القرار	مستوى الدلالة	درجات الحرية	احصاء الاختبار	انحراف معياري	وسط حسابي	النوع	الأبعاد	الفرض
معنوي	.000	313	49.398	.35142	2.4591	$\frac{9}{9}$	معوقات تمكين البنك	الفرض الثالث: لا يوجد اختلاف ذو دلالة إحصائية بين إدراك المديرين بالبنوك التجارية محل الدراسة لمعوقات تمكين البنك وفقاً لنوع ملكية البنك (عام وخاص).
				.22080	4.0542	$\frac{9}{9}$		الفرض الثالث: لا يوجد اختلاف ذو دلالة إحصائية بين إدراك المديرين بالبنوك التجارية محل الدراسة لمعوقات تمكين البنك وفقاً لنوع ملكية البنك (عام وخاص).

المصدر: نتائج التحليل الإحصائي

وتبين عند مستوى معنوية (٠.٠٠٠٠) وجود اختلافات معنوية بين البنوك التجارية الخاضعة للدراسة نحو التحديات/المعوقات التي تحول دون تمكين البنك فهو معنوي وفقاً لنوع ملكية البنك (عام وخاص). وبناءً على ما سبق، فقد تقرر رفض الفرض العدمي وقبول الفرض البديل.

- إدراك المديرين بالبنوك التجارية الخاضعة للدراسة لأدوات/مجالات المشاركة الموجودة بين البنوك والجامعات وفقاً لنوع ملكية البنك (قطاع عام - قطاع خاص):

وللتحقق من صحة أو عدم صحة الفرض الرابع للبحث والذي ينص على أنه " لا يوجد اختلاف ذو دلالة إحصائية بين إدراك المديرين بالبنوك التجارية محل الدراسة لأدوات/مجالات المشاركة الموجودة بين البنوك والجامعات وفقاً لنوع ملكية البنك (عام - خاص) " ولتحقيق ذلك تم استخدام اختبارات لمجتمعين مستقلين لدراسة مدى تأثير ملكية البنك (عام وخاص) على أدوات/مجالات المشاركة الموجودة بين البنوك والجامعات، وقد أمكن الإجابة على التساؤل السابق وذلك على النحو الموضح أدناه بالجدول رقم (١٩):

جدول رقم (١٩)

أدوات/مجالات المشاركة الموجودة بين البنوك والجامعات وفقاً لنوع ملكية البنك (عام وخاص).

(مخرجات عينتان مستقلتان "Independent Two Sample")

القرار	مستوى الدلالة	درجات الحرية	احصاء الاختبار	انحراف معياري	وسط حسابي	النوع	الأبعاد	الفرض
معنوي	.000	313	58.006	.25231	3.6485	$\frac{4}{3}$	أدوات المشاركة الموجودة بين البنوك والجامعات	الفرض الرابع: لا يوجد اختلاف ذو دلالة إحصائية بين إدراك المديرين بالبنوك التجارية محل الدراسة لأدوات/مجالات المشاركة الموجودة بين البنوك والجامعات وفقاً لنوع ملكية البنك (عام وخاص).
				.20725	2.1173	$\frac{4}{3}$		

المصدر: نتائج التحليل الإحصائي

- ويتضح أنه عند مستوى معنوية (٠.٠٠٠) تبين وجود اختلافات معنوية بين البنوك التجارية الخاضعة للدراسة نحو أدوات ومجالات المشاركة الموجودة بين البنوك والجامعات فهو معنوي وفقاً لنوع ملكية البنك (عام وخاص). وبناءً على ما سبق، فقد تقرر رفض الفرض العدمي وقبول الفرض البديل.

- العلاقة بين تمكين البنك وأدوات/مجالات المشاركة الموجودة بين البنوك والجامعات:

يناقش هذا الجزء نتائج التحليل الإحصائي الخاص بعلاقة تمكين منظمات الأعمال بأدوات المشاركة التي تستخدمها تلك المنظمات، ويسعى للتحقق من صحة أو عدم صحة الفرض الخامس للدراسة والذي ينص على أنه " لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتمكين البنك على أدوات المشاركة الموجودة بين البنوك والجامعات"، ولإثبات صحة أو عدم صحة هذا الفرض قامت الباحثة باستخدام أسلوب تحليل الانحدار البسيط "Simple Regression Analysis"، ويمكن عرض نتائج نوع ودرجة العلاقة بين تمكين البنك وأدوات المشاركة من خلال الجدول التالي رقم (٢٠):

جدول رقم (٢٠)

نوع وقوة العلاقة بين تمكين البنك وأدوات المشاركة

(مخرجات تحليل الانحدار البسيط "Simple Regression Analysis")

معامل التحديد	معامل الارتباط	معامل الانحدار	تمكين منظمات الأعمال تأثيراً في أدوات المشاركة
٠.٦٤٨	٠.٨٠٥	٠.٩٩٣	تمكين منظمات الأعمال
	٠.٨٠٥		معامل الارتباط في النموذج R
	٠.٦٤٨		معامل التحديد في النموذج R ²
	٥٧٦.٢٧١		قيمة F المحسوبة
	(١,٣١٣,٣١٤)		درجات الحرية
	٠.٠٠٠ (معنوي)		مستوى الدلالة

المصدر: نتائج التحليل الإحصائي

- تحليل الارتباط بين أبعاد تمكين البنك وأدوات المشاركة الموجودة بين البنوك والجامعات:

تم حساب معامل الارتباط (بيرسون) بين متغيرات أبعاد/ممارسات تمكين البنك، ومتغير أدوات/مجالات المشاركة الموجودة بين البنوك والجامعات وذلك للتعرف على قوة واتجاه ومعنوية العلاقة بين متغيرات الدراسة، فكلما اقتربت قيمة معامل الارتباط من الواحد الصحيح دل ذلك على قوة الارتباط بين المتغيرين، في حين تدل الإشارة الموجبة على أن العلاقة طردية وتدل الإشارة السالبة على أن العلاقة عكسية. كما هو موضح بالجدول التالي رقم (٢١).

- ويتضح من مصفوفة معاملات الارتباط السابقة وجود علاقة ارتباط طردية معنوية بين أبعاد تمكين البنك، وتراوحت معاملات الارتباط بين (٠.٨٦٠, ٠.٩٤٥) وجميعها دالة إحصائياً عند مستوى معنوية ٠.٠٠١، وأنها مرتبطة ارتباطاً حقيقياً غير راجع للصدفة.
- وجود علاقة ارتباط طردية معنوية بين أبعاد تمكين البنك وأدوات/مجالات المشاركة الموجودة بين البنوك والجامعات، حيث تراوحت قيمة معامل الارتباط بين (٠.٧٥٢, ٠.٧٩٤)، وجميعها دالة إحصائياً عند مستوى معنوية ٠.٠٠١

جدول رقم (٢١)

مصفوفة الارتباط بين متغيرات ابعاد/ممارسات تمكين البنك وأدوات/مجالات المشاركة بين البنوك

والجامعات

أدوات المشاركة	المشاركة وتدفق المعلومات	السيطرة على القرارات المتعلقة بالعمل	الإطار الهيكلي الديناميكي	تطوير الجدارات	الأبعاد
.781** .000 315	.929** .000 315	.945** .000 315	.897** .000 315	1	Pearson Correlation تطوير الجدارات Sig. (2-tailed) N
.778** .000 315	.860** .000 315	.918** .000 315	1		Pearson Correlation الإطار الهيكلي الديناميكي Sig. (2-tailed) N
.794** .000 315	.884** .000 315	1			Pearson Correlation السيطرة على القرارات المتعلقة بالعمل Sig. (2-tailed) N
.752** .000 315	1				Pearson Correlation المشاركة وتدفق المعلومات Sig. (2-tailed) N
1					Pearson Correlation أدوات المشاركة Sig. (2-tailed) N

المصدر: نتائج التحليل الإحصائي.

معامل الارتباط ذو دلالة عالية المعنوية عند ٠.٠١ ، ن=٣١٥ مفردة إحصائية**

مصفوفة معاملات الارتباط بين أبعاد تمكين البنك وأدوات المشاركة الموجودة بين البنوك والجامعات

- العلاقة بين أدوات/مجالات المشاركة الموجودة بين البنوك والجامعات وتحسين مستوى جودة الخدمة التعليمية:

يناقش هذا الجزء نتائج التحليل الإحصائي الخاص بعلاقة أدوات المشاركة التي تستخدمها منظمات الأعمال وجودة الخدمة التعليمية، ويسعى للتحقق من صحة أو عدم صحة الفرض السادس للدراسة والذي ينص على أنه " لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لأدوات المشاركة الموجودة بين البنوك والجامعات على جودة الخدمة التعليمية "، ولإثبات صحة أو عدم صحة هذا الفرض

قامت الباحثة باستخدام أسلوب تحليل الانحدار البسيط "Simple Regression Analysis" لما له من القدرة على بيان أثر علاقة متغير مستقل على متغير تابع، وتوضح الباحثة فيما يأتي نتائج هذا التحليل بطريقة الانحدار البسيط لمعرفة نوع ودرجة العلاقة بين أدوات المشاركة كمتغير مستقل وجودة الخدمة التعليمية بوصفها متغيراً تابعاً، وذلك كما يأتي:

■ تحليل الانحدار البسيط لمتغيرات الدراسة:

تم استخدام أسلوب تحليل الانحدار البسيط Simple Regression Analysis عند مستوى معنوية (٠.٠٠٠٠)، ويمكن عرض نتائج نوع ودرجة العلاقة بين أدوات المشاركة التي تستخدمها البنوك على تحسين جودة الخدمة التعليمية من خلال الجدول التالي رقم رقم (٢٢):

جدول رقم (٢٢)

نوع وقوة العلاقة بين أدوات المشاركة التي تستخدمها البنك على جودة الخدمة التعليمية
(مخرجات تحليل الانحدار البسيط "Simple Regression Analysis")

معامل التحديد	معامل الإرتباط	معامل الإنحدار	أدوات المشاركة التي تستخدمها منظمات الأعمال تأثيراً في جودة الخدمة التعليمية
٠.٨١٣	٠.٩٠٢	٠.٨٠٥	أدوات المشاركة التي تستخدمها البنوك
	٠.٩٠٢		معامل الارتباط في النموذج R
	٠.٨١٣		معامل التحديد في النموذج R ²
	١٣٥٩.٨٩١		قيمة F المحسوبة
	(١,٣١٣,٣١٤)		درجات الحرية
	(معنوي) ٠.٠٠٠٠		مستوى الدلالة

المصدر: نتائج التحليل الإحصائي

وبالرجوع إلى النتائج الواردة في الجدول أعلاه نستنتج الآتي:

■ مدى صلاحية النموذج المستخدم في توضيح العلاقة التآثيرية بين أدوات المشاركة التي تستخدمها البنوك كمتغير مستقل على جودة الخدمة التعليمية بوصفها متغيراً تابعاً ، حيث بلغت قيمة F المحسوبة (١٣٥٩.٨٩١) بمستوى معنوية (٠.٠٠٥) مما يعني أن هذا النموذج صالح للتنبؤ بقيم المتغير التابع عند مستوى دلالة إحصائية ٠.٠٠٠٠ معنوية .

- هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين أدوات المشاركة التي تستخدمها منظمات الأعمال وبين جودة الخدمة التعليمية (الخاضعة للدراسة) وأن هذه العلاقة (إشارة قيمة معامل الارتباط موجبة)، (تمثل حوالي ٩٠.٢% وفقاً للمعامل الارتباط R في النموذج).
- تسهم أدوات المشاركة التي تستخدمها منظمات الأعمال (الخاضعة للدراسة) في تفسير حوالي ٨١.٣% (وفقاً لمعامل التحديد R^2 في النموذج من التباين الكلي) من التغير الحاصل في جودة الخدمة التعليمية، أما بقية النسبة فتفسرها يرجع إلى متغيرات أخرى لم يتم إدراجها في نموذج التحليل.
- ومما تقدم فقد تقرر رفض الفرض العدم الذي ينص على أنه " لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين أدوات المشاركة التي تستخدمها منظمات الأعمال في العملية التعليمية على جودة الخدمة التعليمية " وذلك بعد ما أظهر نموذج تحليل الانحدار وجود علاقة جوهرية عند مستوى دلالة (١٣٥٩.٨٩١) وفقاً لاختبار F المحسوبة.

- العلاقة بين تمكين البنك وجودة الخدمة التعليمية من خلال أدوات المشاركة كمتغير وسيط:

يناقش هذا الجزء نتائج التحليل الإحصائي الخاص بعلاقة تمكين منظمات الأعمال وجودة الخدمة التعليمية، ويسعى للإجابة على التساؤل السابع للدراسة الخاص بالعلاقة بين تمكين منظمات الأعمال وجودة الخدمة التعليمية من خلال أدوات المشاركة كمتغير وسيط وذلك في البنوك التجارية الخاضعة للدراسة، والتحقق من صحة أو عدم صحة الفرض السابع للدراسة والذي ينص على أنه " لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتمكين البنك على جودة الخدمة التعليمية من خلال استخدام أدوات المشاركة كمتغير وسيط "، ولإثبات صحة أو عدم صحة هذا الفرض قامت الباحثة باستخدام معادلات النمذجة الهيكلية للتحقق من العلاقة بين تمكين البنك وجودة الخدمة التعليمية من خلال استخدام أدوات المشاركة كمتغير وسيط والتي يتم بنائها في ضوء أطر نظرية سابقة، وتتمثل الإجراءات المتبعة في معادلات النمذجة الهيكلية في تحديد النموذج المفترض والذي يتكون من المتغيرات الكامنة (Latent Variable) أو المتغيرات غير المقاسة وهي تمثل الأبعاد المفترضة للمقياس ومنها تخرج أسهماً متجهة إلى النوع الثاني من المتغيرات والتي يطلق عليها بالمتغيرات المقاسة أو المتغيرات التابعة أو المتغيرات الداخلية، والتي تمثل الفقرات الخاصة بكل بعد أو الأبعاد الخاصة بكل عامل عام (Factor) وهنا يفترض أن العبارات مؤشرات للمتغيرات الكامنة. واعتمد في تطبيق هذا الأسلوب على البرنامج الإحصائي (AMOS 23). وفي ضوء إفتراض التطبيق والتلازم بين مصفوفة التباين (Covariance Matrix) للمتغيرات الداخلة في التحليل والمصفوفة المفترضة

من قبل النموذج (المستهلكة من قبل النموذج) تنتج العديد من المؤشرات الدالة على جودة هذه المطابقة والتي يتم قبول النموذج المفترض للبيانات أو رفضه في ضوءها والتي تعرف بمؤشرات جودة المطابقة ومنها كما بالجدول التالي:

جدول رقم (٢٣)

مصفوفة التباين (Covariance Matrix) للمتغيرات الداخلة في التحليل

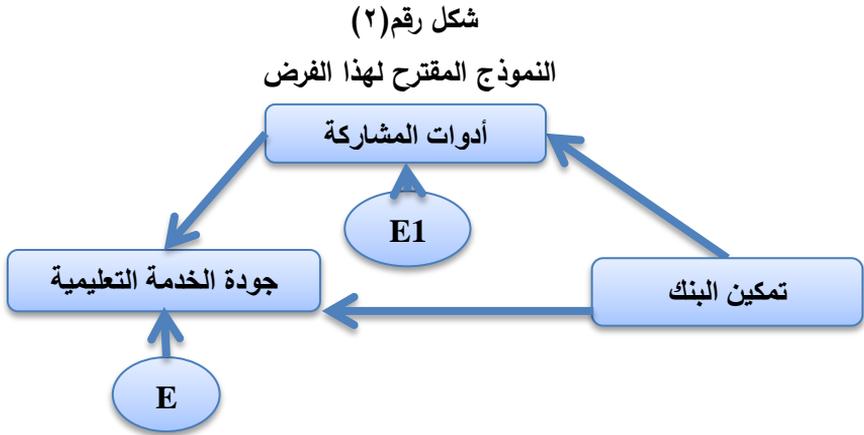
مؤشرات الجودة الكلية لنموذج تحليل المسار باستخدام Amos

م	المؤشرات	قاعدة جودة المطابقة
١	النسبة بين قيم χ^2 ودرجات الحرية df	أقل من ٥
٢	حسن المطابقة (Goodness of Fit index (GFI)	أكبر من ٠.٩٠
٣	مؤشر جودة المطابقة Adjusted Goodness of Fit index (AGFI)	أكبر من ٠.٨٠
٤	مؤشر المطابقة المقارن Comparative Fit Index (CFI)	أكبر من ٠.٩٥
٥	مؤشر جذر متوسط مربع الخطأ التقريبي: Root Mean Square Error of Approximation (RMSEA)	بين ٠.٠٥-٠.٠٨

المصدر: نتائج التحليل الإحصائي.

ولاختبار صحة هذا الفرض، تقرر استخدام مؤشرات جودة التطابق بين مصفوفة التباين للمتغيرات الداخلة في التحليل والمصفوفة المفترضة من قبل النموذج (المستهلكة من قبل النموذج)، وهي جذر متوسط مربع الخطأ التقريبي (Root Mean Square Error of Approximation (RMSEA)، ومؤشر جودة المطابقة Adjusted Goodness of Fit index (AGFI) و مؤشر المطابقة المقارن Comparative Fit Index (CFI)، ومؤشر حسن المطابقة Goodness of Fit index (GFI) انظر الجدول رقم (١٨/٥). ويعد النموذج مقبولاً إذا كان مربع الجذر (RMSEA) أقل من ٠.١٠، وإذا كان مؤشر جودة المطابقة (Gfi) أو مؤشر المطابقة المقارن (Cfi) تساوي ٠.٩٠ على الأقل، وتتراوح قيم هذه المقاييس الأربعة بين (٠،١) وتشير القيمة المرتفعة إلى تطابق أفضل للنموذج، وتجدر الإشارة إلى أنه عند الحكم على جودة النموذج أو عدة نماذج يمكن التحول عليها من نفس البيانات، ويجب ملاحظة أن أفضل النماذج من حيث مطابقتها للبناء العاملي الضمني موضوع البحث هو النموذج الذي يتميز بتوفر أفضل قيم لأكثر عدد من المؤشرات الإحصائية السابقة مجتمعة ولا يتم الحكم في ضوء مؤشر معين أو أكثر. ويتضح من الجدول رقم (١٨/٥) أن النموذج التي تم التوصل إليه للعلاقة بين متغيرات البحث نجح في اجتياز مؤشرات

الجودة الكلية للنموذج وهي (GFI CFI,ACF). وفي ضوء ماسبق، يمكن اختبار صحة او خطأ
الفرض القائل " لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتمكين البنك على جودة الخدمة التعليمية من خلال
استخدام أدوات المشاركة كمتغير وسيط " . وقامت الباحثة بصياغة النموذج المقترح لهذا الفرض
كما يلي:



وقامت الباحثة باستخدام الأداة الإحصائية (AMOS.V23) وللتعرف على معنوية العلاقات بين
متغيرات النموذج باستخدام طريقة الإمكان الأعظم (Maximum Likelihood) وتلخيص النتائج
كما يلي:

جدول رقم (٢٤)

مصفوفة التباين (Covariance Matrix) للمتغيرات الداخلة في التحليل

مؤشرات الجودة الكلية لنموذج تحليل المسار باستخدام Amos

م	المؤشرات	جودة المطابقة	المعنوية
١	النسبة بين قيم χ^2 ودرجات الحرية df	0	مقبولة
٢	جودة المطابقة (Goodness of Fit index (GFI)	1	مقبوله
٣	مؤشر جودة المطابقة Adjusted Goodness of Fit index (AGFI)	0.83	مقبوله
٤	مؤشر المطابقة المقارن Comparative Fit Index (CFI)	1	مقبوله
٥	مؤشر جذر متوسط مربع الخطأ التقريبي: Root Mean Square Error of Approximation (RMSEA)	0.962	غير مقبولة

وثبت معنوية النموذج ككل باستثناء مؤشر جذر متوسط مربع الخطأ التقريبي Root Mean Square Error of Approximation (RMSEA) والذي بلغ مؤشره قيمة أعلى من (٠.٠٥) - (٠.٠٨). ويوضح الجدول التالي نتائج التحليل الإحصائي كما يلي:

جدول رقم (٢٥)

التأثيرات المباشرة للنموذج

م	المسار المباشر	قيمة معامل المسار	مستوى الدلالة
١	تمكين البنك ← جودة الخدمة التعليمية	٠.٢٠١	٠.٤٥٢

المصدر: نتائج التحليل الإحصائي

ويتضح من الجدول السابق أن تأثير تمكين البنك على جودة الخدمة التعليمية غير دال إحصائياً عند مستوى معنوية ٠.٠٠١، وفيما يتعلق بالتأثيرات تمكين منظمات الأعمال على جودة الخدمة التعليمية عند توسيط أدوات المشاركة وقامت الباحثة بعرضها كما يلي:

جدول رقم (٢٦)

التأثيرات غير المباشرة للنموذج

م	المسار غير المباشر	قيمة معامل المسار	مستوى الدلالة
١	تمكين البنك ← أدوات المشاركة	٠.٩٩٣	٠.٠٠٠
٢	أدوات المشاركة ← جودة الخدمة التعليمية	٠.٦٧٤	٠.٠٠٠

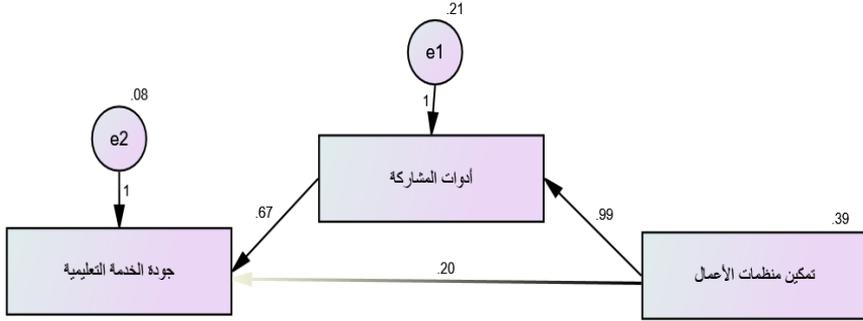
مستوى معنوية ٠.٠٠١

ويتضح من الجدول السابق مايلي:

تم استخدام أسلوب المعادلات النمذجة الهيكلية من برنامج (Amos23) وبإجراء التحليل للنموذج وفقاً لبيانات الدراسة الميدانية تم التوصل إلى النموذج النهائي كما يوضحه الشكل التالي رقم (٣):

شكل رقم (٣)

نموذج يوضح العلاقة بين تمكين منظمات الأعمال (تمكين البنك) وجودة الخدمة التعليمية عند
توسيط أدوات المشاركة



وتمثل الأرقام على المسارات التأثيرات غير المعيارية المباشرة بينما الأرقام فوق نص المتغير تمثل معامل التحديد. وتجدر الإشارة هنا إلى أنه لا نستطيع أن نجزم بمعنوية تلك المعاملات حتى نتأكد من جودة توافق النموذج الكلي، فالنتائج في الجدول رقم (١٩/٥) تؤكد أن جودة النموذج المقترح عالية جداً و المؤشرات بالحدود المقبولة حيث بلغ مؤشر جودة المطابقة GFI (١) و هو يساوي القيمة واحد (الملاءمة التامة) و بنفس السياق بلغ مؤشر المطابق المقارن CFI (١) و هو تساوي القيمة واحد أيضاً، وبلغ الجذر التربيعي لمتوسط الخطأ التقريب RMSEA (٠.٩٦٢) وهي كبيرة أي أنها غير مقبولة.

وبناءً عليه، نستطيع القول بأن النموذج المقترح يفسر العلاقة بدرجة عالية، ويمكن الاعتماد عليه، وبالتالي تقرر رفض الفرض القائل بعدم وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين تمكين منظمات الأعمال وجودة الخدمة التعليمية من خلال استخدام أدوات المشاركة كمتغير وسيط. وتعكس هذه النتيجة أن تطبيق البنوك التجارية محل الدراسة لأبعاد وممارسات تمكين البنك في ظل وجود أدوات ومجالات المشاركة كمتغير وسيط يساعد على زيادة مساهمة تلك البنوك في تحسين مستوى جودة الخدمة التعليمية في الجامعات.

١٢. النتائج والتوصيات.

توصل البحث الحالي إلى مجموعة من النتائج أهمها ما يلي:

١. لا يختلف إدراك المديرين بالبنوك التجارية الخاضعة للدراسة لمنافع تمكين البنك تبعاً لاختلاف نوع ملكية البنك (عام-خاص).

٢. تختلف البنوك التجارية الخاضعة للدراسة في درجة تطبيقها لأبعاد تمكين البنك تبعاً لاختلاف نوع ملكية البنك (عام-خاص)، حيث تتميز البنوك العامة بأنها الأكثر تطبيقاً لأبعاد تمكين البنك بالمقارنة بالبنوك الخاصة، فنجد أن البنوك العامة أكثر تطبيقاً لجميع أبعاد تمكين البنك والمتمثلة في (تطوير الجدارات، والإطار الهيكلي الديناميكي، والسيطرة على القرارات المتعلقة بالعمل، والمشاركة وتدفق المعلومات).
٣. تختلف البنوك التجارية الخاضعة للدراسة في درجة مواجهتها لمعوقات تمكين البنك تبعاً لاختلاف نوع ملكية البنك (عام- خاص)، حيث أكدت النتائج أن بنوك القطاع الخاص هي الأكثر مواجهة لمعوقات تمكين البنك بالمقارنة بالبنوك العامة، وأن أبرز التحديات التي تواجهها البنوك الخاصة تتمثل في: مقاومة التغيير، ونقص المعلومات لدى الأفراد، وميل بعض الأفراد لعدم المشاركة، وضعف عمليات الاتصال وتبادل نواحي المعرفة.
٤. بصفه عامة، تقتصر أدوات ومجالات المشاركة الموجودة بين البنوك التجارية الخاضعة للدراسة والجامعات على (توفير التدريب الميداني لفئات مختلفة من الطلاب، وتقديم بعض المنح المالية والعينية)، ويلاحظ وجود ضعف في مجموعة أخرى من الأدوات والمتمثلة في: (المشاركة في الندوات وورش العمل والمؤتمرات والرحلات العلمية، والمشاركة في المجالس واللجان بالجامعة والكليات، والتفاعلات غير الرسمية والمحادثات والاتصالات في المؤتمرات، والمشاركة في المعارض والأسواق التجارية والصناعية)، بينما يوجد قصور واضح في بعض الأدوات الأخرى والمتمثلة في (البحوث التعاونية وبرامج البحوث المشتركة، والمشاركة في عمليات البحوث والتطوير بالجامعات، والمشروعات العلمية المشتركة، والأعمال الاستشارية، والإشراف المشترك على الرسائل العلمية).
٥. تختلف البنوك التجارية الخاضعة للدراسة من حيث مدى مشاركتها في تطوير العملية التعليمية مع الجامعات تبعاً لاختلاف نوع ملكية البنك (عام- خاص)، حيث أكدت النتائج أن بنوك القطاع العام هي الأكثر مشاركة عن البنوك الخاصة، حيث تظهر هذه المشاركة بوضوح في (توفير التدريب الميداني لفئات مختلفة من الطلاب، وتقديم بعض المنح المالية والعينية، والمشاركة في الندوات وورش العمل والمؤتمرات والرحلات العلمية، والمشاركة في المجالس واللجان بالجامعة والكليات، والتفاعلات غير الرسمية والمحادثات والاتصالات في المؤتمرات، والمشاركة في المعارض والأسواق التجارية والصناعية).

٦. توجد علاقة معنوية بين أبعاد/ممارسات تمكين البنك (تطوير الجدارات, والإطار الهيكلي الديناميكي, والسيطرة على القرارات المتعلقة بالعمل, والمشاركة وتدفع المعلومات) مأخوذة بصورة إجمالية وبين أدوات ومجالات المشاركة الموجودة بين البنوك والجامعات, وهذه العلاقة طردية أي كلما نجحت البنوك في تطبيق أبعاد وممارسات تمكين البنك, أدى ذلك إلى زيادة ودعم أدوات ومجالات المشاركة الموجودة بين البنوك والجامعات, كما أن أكثر أبعاد تمكين البنك ارتباطاً بأدوات المشاركة هي: السيطرة على القرارات المتعلقة بالعمل, يليها تطوير الجدارات يليها الإطار الهيكلي الديناميكي, وأخيراً المشاركة وتدفع المعلومات. كما جاءت هذه النتيجة متفقة مع العديد من الدراسات السابقة منها (Yasothai et al., 2015, B.ED, 2009) وإن كان بينهم بعض الاختلاف من حيث مجال التطبيق الذي يؤثر على جوهر العلاقة الموجبة والطردية بصفة عامة.

٧. توجد علاقة معنوية بين أدوات ومجالات المشاركة الموجودة بين البنوك والجامعات وتحسين مستوى جودة الخدمة التعليمية بالجامعات, أي كلما زادت أدوات ومجالات المشاركة الموجودة بين البنوك والجامعات, زادت مساهمة تلك البنوك في تحسين مستوى جودة الخدمة التعليمية بالجامعات. كما جاءت هذه النتيجة متفقة مع نتائج العديد من الدراسات السابقة منها (Bruneel et al., 2002, Scharfing et al., 2001, Caloghirou et al., 1996, LH, 2010, al., 2011, Tang; Hussin, 2015, Kettunen, 2010, الحريري, ٢٠١٠), وإن كان بينهم بعض الاختلاف من حيث مجال التطبيق والذي يؤثر على جوهر العلاقة الموجبة والطردية بصفة عامة.

٨. توجد علاقة معنوية بين تمكين منظمات الأعمال (تمكين البنك) وتحسين مستوى جودة الخدمة التعليمية من خلال أدوات/مجالات المشاركة كمتغير وسيط, وهذه العلاقة طردية أي كلما زاد تمكين البنك أدى ذلك إلى زيادة مساهمة البنك في تحسين مستوى جودة الخدمة التعليمية بالجامعات وذلك من خلال أدوات ومجالات المشاركة الموجودة بينهما.

- التوصيات:

في ضوء النتائج التي تم التوصل إليها أمكن بلورة مجموعة من التوصيات ومتطلبات تنفيذها والمسئول عن تنفيذها في شكل خطة عمل تنفيذية على النحو المبين في الجدول رقم (٢٧) كما يلي:

جدول رقم (٢٧)

الخطة التنفيذية المقترحة لتعزيز قدرة البنوك التجارية على تطبيق ممارسات التمكين والمساهمة في تحسين جودة الخدمة التعليمية بالجامعات

المسئول عن التنفيذ	متطلبات التنفيذ	التوصية
الإدارة العليا بالتنسيق مع إدارة تكنولوجيا المعلومات وإدارة الموارد البشرية وإدارة التسويق وإدارة مخاطر الائتمان	<ul style="list-style-type: none"> - الحرص على التطوير التكنولوجي للبرامج الخاصة بأساليب العمل - تحسين نظم المعلومات والاتصالات - تطبيق نظم الاستخبارات والبحوث الإدارية - توفير المرونة في صياغة لوائح وإجراءات العمل - إتاحة الفرصة للعاملين لإبداء أية مقترحات يمكن أن تدعم عملية التطوير بالبنك - تشجيع عمليات المخاطرة فيما يتعلق بإنتاجية العمل - تشجيع أساليب الإدارة الذاتية للعاملين - مكافأة العاملين ذوي الأداء المتميز - تصميم برامج تدريبية تساعد العاملين بالبنك على المشاركة الفعالة ضمن فرق العمل مما يساعد على تحسين الإنتاجية ودعم عمليات التطوير 	دعم التطوير التكنولوجي وعمليات الابتكار داخل البنك
الإدارة العليا بالتنسيق مع مديري الإدارات المختلفة بالبنك	<ul style="list-style-type: none"> - تزويد العاملين بمعلومات حول الأهداف المستقبلية للبنك - مشاركة العاملين في صياغة وتعديل سياسات البنك - تشجيع العاملين لاستخدام المبادرة الشخصية في القيام بالمهام الوظيفية - عقد حلقات نقاشية مع العاملين للتوصل إلى أفضل الآراء والمقترحات لتطوير أساليب العمل - إتاحة الفرصة للعاملين لمشاركتهم بأرائهم ومقترحاتهم في عملية اتخاذ القرارات - عقد اجتماعات وحلقات نقاشية مع العاملين للتوصل إلى أفضل الآراء والمقترحات لتطوير أساليب تقييم الأداء, وسبل تحقيق الأهداف - عقد دورات تدريبية لتنمية معارف ومهارات العاملين - أخذ رأي العاملين في اختيار مديريهم ومشرفيهم - تركيز الإدارة على الجانب الإنساني في العمل - امتلاك البنك لوائح إرشادية مستقرة لتسهيل العمليات الإنتاجية - توزيع السلطات والمسئوليات بعدالة داخل البنك بوجه عام 	توفير بيئة تمكينية للعاملين بالبنك تساعد على تطوير أساليب العمل وتحسين جودة الخدمات المقدمة

تابع جدول رقم (٢٧)

المسئول عن التنفيذ	متطلبات التنفيذ	التوصية
الإدارة العليا بالتنسيق مع مديري الإدارة المالية وإدارة الموارد البشرية وإدارة العلاقات العامة، وإدارة نظم المعلومات	<ul style="list-style-type: none"> - توفير أساليب فعالة لنشر المعلومات عبر المستويات الإدارية المختلفة - توفير الشفافية في الاتصالات بين الإدارة العليا والعاملين بمختلف المستويات الأخرى - إمداد العاملين بمعلومات كافية حول مستويات أدائهم - تقديم حوافز مادية ومعنوية لتشجيع العاملين على مشاركة المعلومات ونشر المعرفة - نشر المعلومات المتعلقة بهيكل الحوافز والمكافآت المطبقة لكافة فئات العاملين للبنك - تزويد العاملين بالنتائج المالية للمنظمة - عقد ندوات ولقاءات دورية بين الإدارة العليا والعاملين بالمستويات الإدارية المختلفة للتعرف على المشاكل التي تواجههم في العمل وأفضل الحلول التي يمكن استخدامها - مشاركة العاملين في تحديد واجباتهم ومسئولياتهم الوظيفية - مشاركة العاملين في اتخاذ القرار الخاص بإستقطاب العاملين الجدد - مشاركة العاملين في اتخاذ القرار الخاص بعضويتهم في فرق العمل المختلفة داخل البنك 	<p>المشاركة وتدقيق المعلومات وترسيخ ثقافة نشر المعرفة عبر المستويات التنظيمية المختلفة بالبنك</p>
الإدارة العليا بالاشتراك مع إدارة الموارد البشرية، وإدارة الاتصالات المؤسسية، وإدارة الائتمان، وإدارة الاستثمار، وإدارة التخطيط الاستراتيجي وبالتنسيق أيضاً مع قيادات الكليات والجامعات	<ul style="list-style-type: none"> - المشاركة في التدريب الميداني لمختلف فئات الطلاب وإرشادهم وتوجيههم أثناء فترة التدريب - المساهمة في ورش المحاكاة العملية للطلاب وتحسين مهارات المعرفة لدى الطلاب - المساهمة في توفير الدعم التكنولوجي وبرامج الاتصالات التعليمية - المساهمة في توفير التمويل اللازم لوسائل التعلم والتسهيلات اللازمة لتحديث الفصول الدراسية والمعامل - مشاركة البنوك في الندوات والمؤتمرات والرحلات العلمية - مشاركة البنوك في المعارض والأسواق التجارية والصناعية - المساهمة في تقديم المنح المالية والعينية لطلاب الجامعات - المشاركة في ملتقيات التوظيف التي تعقدتها الجامعات، واختيار الطلاب المؤهلين للعمل بالبنوك التجارية - التفاعلات الرسمية وغير الرسمية والمبادرات والاتصالات في المؤتمرات - المشاركة في رعاية المسابقات والمعارض الطلابية وتمويل الأفكار الابتكارية - المساهمة في توفير وسائل مواصلات تسهل نقل الطلاب من وإلى الجامعة - تبادل الأفراد المهنيين والمتخصصين بين البنوك والجامعات للاستفادة من الخبرات المتبادلة في تطوير العملية التعليمية 	<p>دعم المسئولية الاجتماعية للبنوك من خلال تفعيل أدوات المشاركة الموجودة بينها وبين الجامعات وزيادة مساهمة تلك البنوك في تحسين جودة الخدمة التعليمية</p>

المصدر: من إعداد الباحثة في ضوء نتائج الدراسة.

١٣- البحوث المستقبلية المقترحة:

بالرغم من أن البحث الحالي حاول الكشف عن دور تمكين منظمات الأعمال في تحسين مستوى جودة الخدمة التعليمية من خلال أدوات ومجالات المشاركة كمغير وسيط، إلا أن نطاق هذا البحث والأساليب المستخدمة فيه والنتائج التي توصل إليها تشير إلى وجود مجالات لبحوث مستقبلية أخرى لا تقل أهمية في هذا الصدد، ومن بين هذه المجالات البحثية ما يلي:

- بحث دور تمكين منظمات الأعمال في دعم المسؤولية الاجتماعية لتلك المنظمات
- بحث دور مشاركة المعرفة في تمكين منظمات الأعمال
- دراسة العلاقة بين مشاركة العميل وتحسين جودة الخدمات المقدمة

المراجع

أولاً المراجع العربية:

- إدريس، ثابت عبد الرحمن، والمرسي، جمال الدين محمد، "قياس جودة الخدمة وتحليل العلاقة بينهما وبين كل من الشعور بالرضا والميل للشراء: مدخل منهجي تطبيقي"، المجلة العلمية للتجارة والتمويل، كلية التجارة، جامعة طنطا، العدد ١، ١٩٩٣.
- أبو حمادة، عبد الموجود عبدالله، "تقييم مدي ملاءمة خريجي مؤسسات التعليم العالي لمتطلبات سوق العمل من وجهة نظر الشركات السعودية بمنطقة القصيم"، مجلة آفاق جديدة للدراسات التجارية، كلية التجارة، جامعة المنوفية، السنة الثامنة عشرة، العدد الأول والثاني، ٢٠٠٦.
- أبو وردة، شيرين حامد محمد، "نموذج مقترح لقياس جودة الخدمات التعليمية بالتطبيق علي مؤسسات التعليم العالي في مصر"، المجلة المصرية للدراسات التجارية، كلية التجارة، جامعة المنصورة، مجلد (٣١)، عدد (١)، ص ٢٧٧ - ٣٢٨، ٢٠٠٧.
- الحريري، خالد حسن علي، "العلاقة بين الجامعات والقطاع الخاص ودورها في تحقيق جودة التعليم العالي في الجمهورية اليمنية"، بحث مقدم ضمن أوراق المؤتمر العلمي الرابع لجامعة عدن بعنوان جودة التعليم العالي نحو تحقيق التنمية المستدامة، عدن، ١١-١٣ أكتوبر ٢٠١٠.
- المرسي، جمال الدين محمد، "الثقافة التنظيمية والتغيير"، الدار الجامعية، الإسكندرية، ٢٠٠٦.

- حسين, حسين محمد, " نموذج مقترح لتفعيل استراتيجيات اتخاذ القرار للارتقاء بجودة الخدمة التعليمية بالتطبيق على الجامعات الحكومية والخاصة بجمهورية مصر العربية", رسالة دكتوراه غير منشورة, كلية التجارة, جامعة عين شمس, ٢٠١٠.
- رجب, جيهان عبد المنعم, " العلاقة بين كل من التوجه بالتفاعل مع العميل وتمكينه من المشاركة في تنمية المنتجات الجديدة وبين الأداء الربحي للعميل : دراسة تطبيقية علي شركات المنتجات الغذائية في مصر ", المجلة العربية للعلوم الإدارية, المجلد الحادي والعشرين, العدد الثاني, ص ١-٤٢, مايو, ٢٠١٤.
- شلبي, أحمد عبد الفتاح محمد, " الأداء المهني لأعضاء هيئة التدريس في الجامعات المصرية ودوره في تحقيق الجودة الشاملة في التعليم الجامعي ", رسالة ماجستير غير منشورة, المكتبة المركزية, جامعة المنوفية, ٢٠١٢.
- صالح, سمير أبو الفتوح, " منظومة التعليم الجامعي وعصر المعرفة : مظاهر الأزمة - الآليات المقترحة", بحث مقدم ضمن أوراق مؤتمر إدارة المعرفة في العالم العربي, مجلة البحوث الإدارية, السنة التاسعة والعشرون, العدد الرابع, ٢٠١١.

ثانيا المراجع الاجنبية:

- Abdullah, F. (2006). Measuring service quality in higher education: HEdPERF versus SERVPERF. Marketing Intelligence & Planning, 24(1), 31-47.
- Alshibly, H. H. (2014). A free simulation experiment to examine the effects of social commerce website quality and customer psychological empowerment on customers' satisfaction. Journal of Business Studies Quarterly, 5(4), 21.
- Alsop, R., & Heinsohn, N. (2005). Measuring empowerment in practice: Structuring analysis and framing indicators (Vol. 3510). World Bank Publications.
- bin Abdullah, A. G. K., Almadhoun, T. Z., & Ling, Y. L. (2015). Organizational Empowerment and Commitment: the Mediating effect of psychological empowerment. Asian Journal of Social Sciences, Arts and Humanities Vol. 3, No.
- Bruneel, J., D'Este, P., & Salter, A. (2010). Investigating the factors that diminish the barriers to university-industry collaboration. Research policy, 39(7), pp. 858-868.

- Caloghirou, Y., Tsakanikas, A., & Vonortas, N. S. (2001). University-industry cooperation in the context of the European framework programmes. *The Journal of Technology Transfer*, 26(1-2), 153-161.
- Cronin, J.J. Jr., Taylor, S.A. (1992) " Measuring Service Quality : a re-examination Extension ", *Journal of Marketing*, Vol.56, pp.55-68.
- Fuchs, C., Schreier, M. (2011) "Customer Empowerment in New Product Development", *Journal of Product Innovation Management*, Vol.28, pp.17-32.
- Fuchs, C., Prandelli, E., & Schreier, M. (2010). The psychological effects of empowerment strategies on consumers' product demand. *Journal of Marketing*, 74(1), 65-79.
- Girdler, M., " 3 Benefits Of An Empowered Organization", (2014). retrieved from: <http://www.cornerstonedynamics.com/3-benefits-of-an-empowered-organization/>
- Habibi, F.; Seyed, A.; Bayat, R.; Karimi, A., H. (2015) " A review of Organizational Empowerment with emphasis on Knowledge Management ", *Journal of Scientific Research and Development*, Vol.2, No.4, pp.229-232.
- Hippel, E., V. (1978) " Successful industrial products from customer ideas", *Journal of Marketing*, Vol.42, No.1, pp.39-49.
- Hoyer, W. D., Chandy, R., Dorotic, M., Krafft, M., & Singh, S. S. (2010). Consumer cocreation in new product development. *Journal of service research*, 13(3), 283-296.
- Hunter, G. L., & Garnefeld, I. (2008). When does consumer empowerment lead to satisfied customers? Some mediating and moderating effects of the empowerment-satisfaction link. *Journal of Research for Consumers*, (15), 1.
- Kettunen, J. (2015). Stakeholder relationships in higher education. *Tertiary Education and Management*, 21(1), 56-65.
- LH, C., A. (1996) " Customer Contributions to Quality : A Different View of the Customer – Oriented Firm ", *A Cademy of Management Review*, Vol.21, No.3, pp.791-824.
- Malhotra, A., Schuler, S. R. & Boender, C. (2002). Women's empowerment as a variable in international development. *Measuring empowerment: Cross-disciplinary perspectives*, 1-58.
- Matthews, R. A., Michelle Diaz, W., & Cole, S. G. (2003). The organizational empowerment scale. *Personnel Review*, VOL.32, No.(3), pp. 297-318.

- Ouschan,R.,Sweeney,J.,Johnson,L. (2006) " Customer empowerment and relation outcomes in healthcare consultations",*European Journal of Marketing*,,Vol.40,No.9/10,pp.1068-1086.
- Parasuraman,A.,Zeithaml,V.A.,Berry,L.L. (1988) " SERVQUAL : A Multi-Item Scale for Measuring Customer Perceptions of Service ",*Journal of Retailing*,Vol.64,No.1,pp.12-40.
- Phillips, K. P. A. (2010). *Unfolding opportunities: a baseline study of school business relationships in Australia*, final report. Department of Education, Employment and Workplace Relations.
- Prahalad, C. K., & Ramaswamy, V. (2004). Co-creation experiences: The next practice in value creation. *Journal of interactive marketing*, 18(3), 5-14.
- Pranic,L. (2009) " Service Recovery from the Customer's Perspective: Extending the Consumer-Directed Theory of Empowerment (CDTE) ",*Temple University Libraries*,January.
- Pranic, L., & Roehl, W. S. (2012). Rethinking service recovery: a customer empowerment (CE) perspective. *Journal of Business Economics and Management*, 13(2), 242-260.
- Sharma, R. (2016). Data mining as a tool for empowering business organizations. *International Journal of Research in IT and Management*, 6(4), 52-56.
- Thani, F. N., & Mokhtarian, F.(2012). Effective Factors on Psychological Empowerment. Case Study: Service organization., V.47, No.22, pp.101-106, retrieved from: <http://ipedr.com/vol47/022-ICERI2012-S10013.pdf>.
- Wathieu,L.,Brenner,L.,Carmon,Z.,Chattopadhyay,A.,Wertebroch,K.,Drol et,A.,Gourville,J.,Muthukrishnan,A.V.,Novemsky,N.,Ratner,R.K.,Wu,G. (2002) " Consumer Control and Empowerment :A Primer ", *Marketing Letters*,13(3),pp.297-305.
- Yasothai,R.;Jauhar,J.;Bashawir,A.,G. (2015) " A study on the Impact of Empowerment on Employee Performance: The Mediating Role of Appraisal",*International Journal of Liberal Arts and Social Science*,Vol.3,No.1,pp.92-104.
- Education-Business Partnerships, Report of The Conference Board of Canada,2003.Retrievedfrom:http://www.conferenceboard.ca/Libraries/ED_UC_PUBLIC/evaluating_ebp_workbook.sflb