

2020

Evaluation of Job Performance of Academic Administrators in Kuwaiti Universities Based on the Service Quality Standards from their Point of View تقييم الأداء الوظيفي لدى الأكاديميين في الجامعات الكويتية المستند إلى معايير جودة الخدمات من وجهة نظرهم

Fatima Abdel Rida Boftin
d.fatima.buftain82@hotmail.com

Prof. Anmar Mustafa Al Kaylani
Faculty of Educational Sciences\ The University of Jordan\Jordan, akaylani@ju.edu.jo

Follow this and additional works at: <https://digitalcommons.aaru.edu.jo/jaes>

 Part of the [Education Commons](#)

Recommended Citation

Boftin, Fatima Abdel Rida and Al Kaylani, Prof. Anmar Mustafa (2020) "Evaluation of Job Performance of Academic Administrators in Kuwaiti Universities Based on the Service Quality Standards from their Point of View من الخدمات من وجهة نظرهم", *Jordanian Educational Journal*: Vol. 5: No. 2, Article 13.
Available at: <https://digitalcommons.aaru.edu.jo/jaes/vol5/iss2/13>

This Article is brought to you for free and open access by Arab Journals Platform. It has been accepted for inclusion in Jordanian Educational Journal by an authorized editor. The journal is hosted on [Digital Commons](#), an Elsevier platform. For more information, please contact rakan@aarj.edu.jo, marah@aarj.edu.jo, u.murad@aarj.edu.jo.

تقييم الأداء الوظيفي لدى الأكاديميين الإداريين في الجامعات الكويتية المستند إلى معايير جودة الخدمات من وجهة نظرهم

فاطمة عبد الرضا بوفتين
أ.د. أنمار مصطفى الكيلاني*

تاريخ قبول البحث 2018/12/1

تاريخ استلام البحث 2018/10/15

ملخص:

هدفت الدراسة تعرف درجة تقييم الأداء الوظيفي لدى الأكاديميين الإداريين في الجامعات الكويتية المستند إلى معايير جودة الخدمات من وجهة نظرهم، والفروق التي تُعزى لمتغيرات الجنس وسنوات الخبرة، والرتبة الأكاديمية.

وتكون مجتمع الدراسة من جميع الأكاديميين الإداريين من مديري الجامعات الكويتية والبالغ عددهم (210) إداريين أكاديميين، وبلغ حجم العينة (181) إدارياً أكاديمياً. وأظهرت نتائج الدراسة أن تقييم الأداء الوظيفي لدى الأكاديميين الإداريين في الجامعات الكويتية المستند إلى معايير جودة الخدمات من وجهة نظرهم كان بدرجة عالية. كما أظهرت وجود فروق ذات دلالة إحصائية تُعزى لمتغير الجنس ولصالح الإناث، فضلاً عن وجود فروق ذات دلالة إحصائية تُعزى لمتغير الخبرة ولصالح الخبرة من 5 - 10 سنوات. ووجود فروق ذات دلالة إحصائية تُعزى لمتغير الرتبة الأكاديمية ولصالح أستاذ مشارك. وأوصى الباحثان بتطوير نموذج تقييمي للأداء الوظيفي لدى الأكاديميين الإداريين في الجامعات الكويتية بناء على معايير جودة الخدمات.

الكلمات المفتاحية: الأداء الوظيفي، الجامعات الكويتية، جودة الخدمات، الأكاديميين الإداريين.

* كلية العلوم التربوية/ الجامعة الأردنية/ الأردن.

Evaluation of Job Performance of Academic Administrators in Kuwaiti Universities Based on the Service Quality Standards from their Point of View

Fatima Abdel Rida Bofin

Prof. Anmar Mustafa Al Kaylani*

Abstract:

The study aimed at finding out the evaluation of job performance of academic administrators in Kuwaiti universities based on the service quality standards from their point of view, and the differences that are attributed to the variables of the study.

The population of the study is consisted of all academic administrators in Kuwaiti universities. Their number is (210) academic administrators. The size of the study sample was (181) academic administrators.

The results of the study showed that the evaluation of job performance of academic administrators in Kuwaiti universities based on the standards of quality of services was high from their point of view. The results also showed that there were significant differences attributed to the sex variable, in favor of fewales, and the variable of experience, in favor of (from 5 – 10 years) category and for the academic rank variable in favor of associate professor. The researchers recommended developing an evaluation model for administrative performance among academic administrators in Kuwaiti universities based on performance quality standerds.

Keywords: Job Performance, Kuwaiti Universities, Service Quality, Academic Administrators.

المقدمة

تعد مؤسسات التعليم العالي من الأدوات الأساسية التي تسهم في بناء أجيال جديدة أكثر مقدرّة على مواجهة تحديات المستقبل، وبالتالي فهي تسهم في تكوين الفرد والمجتمع وبلورة ملامحه في الحاضر والمستقبل معاً، كما تعد صانعة لأجيال المستقبل وان استثمار هذا النوع من الصناعة هو أفضل أنواع الاستثمار وأكثرها فائدة، لأن مؤسسات التعليم العالي تعمل على تغذية المجتمع بقيادة مستقبلية في كافة المجالات. وازدادت أهمية هذه المؤسسات في ظل ما تطرحه العولمة من مفاهيم وتطبيقات وتعززها التطورات المتسارعة لأنظمة الاتصال والمعلومات، مما أدى إلى تحولات محورية باتجاه التكيف مع ما يسمى بمجتمع المعرفة العالمي (Global Knowledge Society). وانتقل التنافس الذي تشهده الأسواق العالمية بين الشركات إلى مؤسسات التعليم العالي، تنافس من نوع جديد محوره الإبداع والتطوير كوسيلة للحصول على أعلى المردودات.

وأشار زكي ويوسف (Zakai & Yousef, 2016) الى أن الجودة في التعليم الجامعي تظهر في جودة النتائج المراد تحقيقها، ويعرفونها على انها "أسلوب متكامل يطبق في جميع فروع المنطقة التعليمية ومستوياتها ليوفر للعاملين وفرق العمل الفرصة لإشباع حاجات الطلاب والمستفيدين من عملية التعليم، أو هي فعالية تحقق أفضل خدمة تعليمية بحثية واستشارية بكفاءة الأساليب وبأقل التكاليف وبأعلى جودة ممكنة".

من هنا كان التحول في طبيعة المنافسة بين مؤسسات التعليم العالي، يحتم على أية جامعة ترغب في التنافس عالمياً، إعادة التفكير في استراتيجياتها وفلسفتها وكل ما من شأنه التأثير في مقدراتها، لتتمكن من الدخول إلى المنافسة العالمية. وأشار حجار (Hajjar, 2004) إلى أنها بذلك أمام مهمات جديدة تتخذ محورين أساسيين: الأول يركز على تقييم الذات لتحديد مقدراتها التنافسية، أما المحور الثاني فمضمونه تقييم المنافسين لتحديد إمكاناتهم ومقدراتهم، وبموجب ما تقدم فهي تعمل على تحديد سلسلة الأنشطة والممارسات وفق تحليل نتائج المحورين الأول والثاني لكي تدخل المنافسة وتتمكن من البقاء والنمو. إن نجاح هذه الجامعات في عملية التنافس في الألفية الثالثة مقترن بالجودة والنوعية في التعليم، أي القدرة على تحويل ما نتعلمه إلى منتجات أو خدمات يمكنها المنافسة، من خلال استجابة الجامعات لاحتياجات مجتمعاتها، بما يجعل مواقع العمل والإنتاج ميداناً لاستخدام التعليم وتطبيق المعرفة فينعكس ذلك على مقدراتها الإبداعية ونموها وتطورها.

إن تطبيق الجودة في الخدمات التي تقدمها الجامعات من وجهة نظر متولي ومجاهد (Metwally & Mujahid 2006) تؤدي إلى خفض التكاليف، وتمكن إدارتها من دراسة احتياجات المستفيدين والوفاء بها وتحقق ميزة تنافسية لها، في ظل الظروف التنافسية التي يعيشها العالم اليوم، وتسهم في إنجاز القرارات وحل المشكلات بسهولة ويسر، وتمكن من التغلب على العقبات التي تعوق أداء العاملين من تقديم مخرجات ذات جودة عالية وتزيد من ارتباط العاملين بالكلية ومخرجاتها وأهدافها وتقوم بتحسين سمعة الجامعة.

ولذلك أصبح الاهتمام بجودة الخدمات (Service Quality) في الجامعات وتطبيق نظامها ونشر مبادئها مطلباً ملحاً، كما أصبح لزاماً على الجامعات أن تهتم بجودة خدماتها، خاصة في ظل تعدد الجامعات وانتشارها، إذ باستطاعة الطالب التمييز بين الجامعات واختيار ما يناسبه وفق معيار مهم جداً وهو مستوى الخدمة الذي سوف يحصل عليه، وهل تتمتع هذه الخدمة بجودة عالية أم لا، إذ أن الخدمة حجر الزاوية في تقدم الجامعة وتمييزها من خلال العملية التعليمية التي تقدمها لطلبتها كأحد أبرز عناصر النظام التعليمي فيها.

إن نجاح الخدمات التي تقدمها الجامعة من التدريس وخدمة المجتمع والبحث العلمي وفقاً لما يراه الكسر (AL Kaser, 2016) يتوقف على جودة الخدمات الإدارية المعاونة. ويُعد الإداريون الأكاديميون من رؤساء أقسام وعمداء ممن تقع عليهم المسؤولية الإدارية والخدمات لأعضاء هيئة التدريس. فكل ما يخص العمل الجامعي من قوانين وأنظمة وتعليمات يمر من خلالهم، وعليهم تسهيل الإجراءات وتقديم الخدمات وتذليل العقبات وتوفير الجو المناسب بحيث يتفرغ عضو هيئة التدريس للعمل المنتج تدريسياً وبحثاً وخدمة للمجتمع. إذ أن نجاح الجامعات يعتمد على مستوى جودة الخدمات التي تقدمها إدارتها، مما يؤدي إلى تحقيق أهدافها بكفاءة وفاعلية بشكل يؤثر في مستوى جودة مخرجاتها.

جودة الخدمة (Service Quality):

جودة الخدمة يمكن أن تعرف من منظور مقدم الخدمة ومن منظور المستفيد من هذه الخدمة، فالجودة من منظور مقدم الخدمة هي مطابقة الخدمة للمعايير الموضوعية مسبقاً لهذه الخدمة، أما جودة الخدمة من منظور المستفيد فهي مواعمة هذه الخدمة لاستخداماته واستعمالاته (Lee & Ritzman, 2000).

بينما يرى كريستوفر ورايت (Christopher & Wright, 2002) جودة الخدمة بأنها درجة الرضا التي يمكن أن تحققها الخدمة للمستفيدين والزبائن عن طريق إشباع وتلبية حاجاتهم ورغباتهم وتوقعاتهم وتبليتها، ويوافق هذا الرأي إدريس (Idris, 2006) الذي يرى بأن جودة الخدمة هي " مفهوم يعكس مدى ملاءمة الخدمة المقدمة بالفعل لتوقعات المستفيد من الخدمة.

وقد كان لاختلاف البيئات والفلسفات التي فسرت مفهوم الخدمة أثر في ظاهرة الاختلاف في تعريف جودة الخدمة، فبينما ترى الفلسفة اليابانية أن المقصود بالجودة هو إنتاج منتج خالٍ من العيوب (Zero Defect)، أو إنتاج المنتج بطريقة صحيحة من أول مرة، بينما يرى آخرون أن الجودة هي التزام الإدارة بإشباع حاجات المستهلك ورغباته، أو درجة التّطابق مع المواصفات ويرى بعضهم الآخر من وجهة نظر المستهلك وليس من وجهة نظر الإدارة (Darwish, 2009). أن جودة الخدمة هي المنتجات والخدمات الجيدة التي تلبي حاجات الزبائن، أي أن جوهر الجودة تلبية حاجات الزبائن، أو هي جودة الخدمات المقدمة سواء كانت المتوقعة أم المدركة أي التي يتوقعها العملاء أو يدركونها في الواقع الفعلي، وهي المحدد الرئيس لرضا العميل أو عدم رضاه إذ تعد في الوقت ذاته من الأولويات الرئيسية التي تريد تعزيز مستوى الجودة في خدماته كما ذكر دراركة (Dararka,2001) . ومن خلال التعريفات المختلفة السابقة لمفهوم جودة الخدمة يمكن أن نخلص إلى القول إن هناك شبه اتفاق بين الباحثين في أن جودة الخدمة تتمثل في تحقيق رغبات العميل، أي أن متلقي الخدمة هو الذي يحكم على مستوى جودة الخدمة عن طريق المقارنة بين ما حصل عليه من خدمة وما كان يتوقعه من تلك الخدمة.

جودة الخدمة التعليمية Education Service Quality

يحظى موضوع الجودة بإهتمام من قبل جميع المؤسسات التعليمية وفي جميع أنحاء العالم المتقدم والنامي على السواء بعد أن إنتهت تلك المؤسسات إلى أهمية تطوير الأداء وتحسينه كمدخل أساس لمواجهة التحديات الداخلية والخارجية، كما يتبين أن هناك اهتماماً واسع النطاق بالدور الذي يمكن أن تكون به أنظمة مؤشرات الجودة في تحقيق التطوير والتحسين المستمر في الأداءات المختلفة لمؤسسات التعليم الجامعي سعياً لإحراز التعليم المستمر والجودة في المؤسسات.

مفهوم جودة الخدمات التعليمية:

تعددت وجهات النظر في مفهوم جودة الخدمة التعليمية والإجتهادات في تحديده إذ يعرف الطائي (Al Taei, 2014) جودة الخدمة التعليمية بأنها القوة الدافعة المطلوبة لدفع نظام تعليمي

بشكل فاعل ليحقق أهدافه ورسائله المنوطة به من قبل المجتمع والأطراف العديدة ذات الإهتمام بالتعليم الجامعي، إذ أن الهدف الأساس العام لتطبيق جودة التعليم مازال يشكل محصلة جهود المؤسسات التعليمية بشكل عام وترى جويلي (Gouili, 2002) إن جودة الخدمة التعليمية تشير إلى مجمل الجهود التي يبذلها العاملون في المؤسسات التعليمية من أساتذة واداريين لرفع مستوى المخرجات التعليمية بما يتناسب ومتطلبات المجتمع وحاجاته.

إن من أهم أسباب الاهتمام بمؤشرات جودة العملية التعليمية هو لرفع مستوى مخرجاتها وتحسينها، وتشير الجودة الشاملة في المجال التربوي الى مجموعة من المعايير والإجراءات التي يهدف تنفيذها إلى التحسين المستمر في المنتج التعليمي وفي العمليات والأنشطة التي تتحقق من خلالها تلك المواصفات، والجودة الشاملة توفر أدوات وأساليب متكاملة تساعد المؤسسات التعليمية على تحقيق نتائج مرضية، ومن وجهة نظر الخميسي (Al-Khamisi , 2007) فإن الجودة في التعليم هي عملية استيفاء النظام التعليمي للمعايير والمستويات المتفق عليها لكفاءة النظام التعليمي وفاعليته بمختلف عناصره (المدخلات، العمليات، المخرجات، البيئة) بما يحقق أعلى مستوى من القيمة والكفاءة والفاعلية لكل من أهداف النظام وتوقعات طالبي الخدمة التعليمية (الطلبة، المجتمع). لذا وانطلاقاً من إدراك الباحثين لأهمية الوصول إلى التطوير المنشود في الجامعات لا يكون إلا من خلال التقييم الدوري والمستمر لأداء العاملين فيها لأهمية إعداد العنصر البشري الفعال في تحقيق التنمية والتقدم. ولعل تقييم أداء الأكاديميين الإداريين من أهم المجالات التي ينبغي الإهتمام بها، لما له من أهمية في تحسين الأداء وزيادة فاعليته، وهو الوسيلة الوحيدة للتحقق من أن الأداء يتم على النحو المطلوب وبالتالي تحقق جودة التعليم العالي.

كما أن لتقييم أداء الأكاديميين الإداريين دور في رفع جودة التعليم العالي من خلال تطوير برامج التعليم وأساليبه في الجامعة، ومن خلال التقييم يتم تزويد العاملين بالتغذية الراجعة الإيجابية التي تحفزهم على رفع مستوى الأداء وتطويره.

مشكلة الدراسة وأهميتها

تحتوي الكويت على عديد من المؤسسات التعليمية حكومية وأهلية عالية المستوى ومعترف بأغلبها عالمياً، وتُعد جامعة الكويت هي المؤسسة الحكومية الوحيدة التي تمنح شهادات البكالوريوس والماجستير للطلبة الملتحقين بها، ومنذ عام 2000 تم البدء بافتتاح جامعات خاصة تمنح شهادات

البكالوريوس ومنها جامعة الخليج للعلوم والتكنولوجيا والجامعة الأمريكية في الكويت وفرع الجامعة العربية المفتوحة وغيرها.

ويشير عديد من التقارير التي تستعرض مراكز الدول في ترتيبها التعليمي كما ذكر فيصل (Faisal,2015) الى أن الكويت قد احتلت مراكز متأخرة على مستوى العالم، فالكويت تحتل المركز 742 عالمياً من أصل 895 والمركز 31 عربياً بحسب تصنيف المؤسسة العالمية لتصنيف الجامعات (QS) لعام 2015/2014. فضلاً عن التقرير الذي أعدته مؤسسة استشارية عالمية والذي يحمل عنوان (رؤية الكويت بحلول عام 2030) والذي يبين أن التعليم الجامعي في الكويت سيعرض الكويت للخطر ويجعلها غير قادرة على إعداد القوى العاملة التي تواكب تطلعات المستقبل. من هنا كان لزاماً على الجامعات الكويتية تقييم الأداء لأنه عملية قياس للأداء الفعلي ومقارنة النتائج المحققة بالنتائج المطلوب تحقيقها حتى تتكون صورة حية لما حدث ولما يحدث فعلاً ومدى النجاح في تحقيق الأهداف وتنفيذ الخطط الموضوعية بما يكفل اتخاذ القرارات الملائمة لتحسين الأداء.

وتأتي هذه الدراسة لتعرف درجة تقييم الأداء الوظيفي لدى الأكاديميين الإداريين في الجامعات الكويتية المستند إلى معايير جودة الخدمات من وجهة نظرهم وتمثل مشكلة الدراسة في الإجابة عن السؤالين الآتيين:

السؤال الأول: ما درجة تقييم الأداء الوظيفي لدى الأكاديميين الإداريين في الجامعات الكويتية المستند إلى معايير جودة الخدمات من وجهة نظرهم؟

السؤال الثاني: هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha = 0.05$) في وجهة نظر الأكاديميين الإداريين في الجامعات الكويتية لدرجة توفر تقييم أدائهم الوظيفي المستند إلى جودة الخدمات تبعاً لمتغيري الجنس والرتبة الأكاديمية؟

أهمية الدراسة:

تأتي أهمية هذه الدراسة من الآتي:

الأهمية النظرية:

تكمن أهمية هذه الدراسة بما تقدمه من فائدة لتطوير عملية تقييم الأداء الوظيفي وتحسينها، إذ أن عملية تقييم الأداء ضرورية بوصفها جزءاً لا يتجزأ من عملية تطوير الأداء الوظيفي للأكاديميين الإداريين في الجامعات وبدون هذه العملية لا يمكن التعرف إلى مدى تحقيق الجامعات لأهدافها في

رفع المستوى العلمي، وإن تقييم الأداء غايته معرفة مدى تحويل الخطط النظرية إلى واقع ملموس، ومدى نجاح تلك الخطط أو الإخفاقات التي تتعرض لها لوضع المعالجات لها على أساس علمي من خلال فريق التقييم. إن تقييم الأداء الوظيفي في الجامعات أصبح ضرورة حتمية اليوم والذي بدوره يعتمد على تقييم كفاءة العاملين المنوط بهم إعداد الكوادر البشرية التي تنهض بمسيرة التنمية في المجتمع وتسهم فيها بشكل فعال.

الأهمية التطبيقية:

من المؤمل أن تستفيد من هذه الدراسة كل من الجهات الآتية:

- الجامعات والمؤسسات المختلفة من خلال ما توفره هذه الدراسة لدرجة توفر تقييم للأداء الوظيفي.
- الأكاديميون الإداريون العاملون في الجامعات من خلال تطوير أنفسهم فضلاً عن تطوير الطرق والمبادئ التربوية التي يستخدمونها وتحسينها، وذلك من خلال التعرف إلى مواطن القوة والضعف، بما يحقق أهداف الجامعة وبما يساعد على تحقيق غاياتها العليا.
- الجامعات من خلال توفير أساليب تقييم تكشف عن الأداء الوظيفي للأكاديميين الإداريين في الجامعة لتعمل على تجويد مخرجاتها بالوقوف على المعوقات والإمكانيات المتاحة لها من الكفاءات.

مصطلحات الدراسة:

اشتملت الدراسة على مصطلحات تم تعريفها مفاهيمياً وإجرائياً على النحو الآتي:

تقييم الأداء (Performance Evaluation):

عرّفه أبو علفة (Abu Alafa,2005) بأنه العملية المنظمة التي تقارن الأداء الفعلي للفرد بالأداء المستهدف، وتحدد نواحي الضعف والقوة في الأداء، وتبين أسبابها ثم التغذية المرتدة لتنمية التقويم لكل من الفرد وإدارة الموارد البشرية، وذلك للتأكد من مدى إسهام إدارة الأفراد في تحقيق الأهداف الاستراتيجية للمنظمة.

وعرّفه الباحثان إجرائياً بأنه العملية الشاملة التي يتم من خلالها تعرّف ما يقوم به الأكاديميون الإداريون من أدوار وأنشطة في الجامعة ضمن معايير ومؤشرات تحدها الجامعة بهدف الارتقاء بأدائها ومعالجة جوانب القصور لديهم، وكما تقيسه أداة الدراسة التي تم تطويرها لهذا الغرض.

الأداء الوظيفي (Job Performance)

عرفه نصر (Nasr,2002) بأنه " الإنجاز الناجم عن ترجمة المعارف النظرية إلى مهارات من خلال الممارسة العملية والتطبيقية لهذه النظريات وبواسطة الخبرات المتراكمة والمكتسبة من خلال العمل".

وإجرائياً: الدرجة التي يحصل عليها الأداء الوظيفي بناء على قياسه.

الأكاديمي الإداري (Academic Administrators)

عرفه الحولي (Al Houli,2005): هو عضو هيئة تدريس عالم في جانب من جوانب المعرفة الإنسانية، يغلب عليه الاستقلال والفردية، قائد تربوي يعمل مع باقي أعضاء الهيئة التدريسية، يحرص على تنمية ولاتهم للجامعة وزيادة إنتاجيتهم الأكاديمية.

جودة الخدمات (Service Quality)

عرفها لوفلوك المذكور في (Saleh,2014) بأنها: "تقييم معرفي على المدى الطويل للخدمة المقدمة من قبل المؤسسة، وهي الدرجة التي يمكن ابتداء منها إرضاء الزبون بتلبية حاجاته ورغباته وتوقعاته باستمرار".

وإجرائياً: هي القيمة المعطاة والمقاسة بالمعايير المصنفة في أنموذج جودة الخدمات.

حدود الدراسة

تتحدد الدراسة بما يأتي:

اقتصرت الدراسة الحالية على الأكاديميين الإداريين في الجامعات الكويتية، ويتحدد مجتمع الدراسة على الإداريين الأكاديميين في الجامعات الكويتية والبالغ عددهم 210 إداريين أكاديميين في العام الدراسي الجامعي 2017/2018 م.

الدراسات السابقة

أجرى الكسر (Al Kaser,2016) دراسة هدفت الى تعرف مستوى الأداء الإداري لرؤساء الأقسام الأكاديمية لمؤسسات التعليم العالي الخاصة بمدينة الرياض في ضوء مبادئ الأنموذج الأوروبي (EFQM) لإدارة الجودة من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس، وتحديد معوقات تطبيق رؤساء الأقسام الأكاديمية بهذه الجامعات لمبادئ إدارة الجودة الأوروبية في أثناء أداء عملهم الإداري وذلك من وجهة نظرهم، وقد توصلت الدراسة إلى أن مستوى الأداء الإداري لرؤساء الأقسام

الأكاديمية بمؤسسات التعليم العالي الخاصة بالرياض في ضوء مبادئ الأنموذج الأوروبي (EFQM) لإدارة الجودة كان متوسطاً، كما أظهرت النتائج وجود درجة متوسطة من المعوقات التي يواجهها رؤساء الأقسام الأكاديمية عند تطبيقهم لمبادئ الأنموذج الأوروبي (EFQM) في أثناء أداء عملهم الإداري، وتبدأ بمعوقات تحديد النتائج، ثم معوقات السياسة والاستراتيجية في الرتبة الثانية. دراسة شاة (Shah,2013) إلى تحليل العلاقة بين جودة الخدمة، وأبعادها الخمسة (الملموسية، الموثوقية، الاستجابة، الضمان، التعاطف) التي تؤدي إلى رضا العملاء في التعليم العالي في باكستان، وأظهرت النتائج أن رضا الطلبة هو من العوامل ذات صلة إلى حد كبير بالموثوقية والضمان، في حين الاستجابة والتعاطف والملموسية كانت أقل أهمية، وبالتالي من أجل تحسين رضا الطلاب في باكستان يجب التركيز على هذه الأبعاد.

دراسة كوداياري وكوداياري (khodayari&khodayari, 2011) وهدفت إلى قياس جودة الخدمة في مجال التعليم في جامعة آزاد الإسلامية في إيران من خلال تحديد العوامل التي تسهم في جودة الخدمة، وقد أظهرت نتائج الدراسة أن هناك فجوة بين توقعات الطلاب للخدمات وبين ما يتلقونه من خدمة، وقد بينت الدراسة أن هناك فجوات في العناصر الخمسة للمقياس الملموسية والاستجابة والأمان والتوكيد والتعاطف.

أما دراسة شاهين (Shaheen, 2010) فقد هدفت إلى تحليل العلاقة بين " فاعلية نظام تقييم أداء العاملين وعدالته في الجامعات الفلسطينية وأثره في الأداء الوظيفي والولاء والثقة التنظيمية في كل من الجامعة الإسلامية وجامعة الأزهر، وقد أستخدم المنهج الوصفي التحليلي للإجابة عن أسئلة الدراسة من خلال الاستبانة كأداة للدراسة، طبقت على (169) موظفاً في كلتا الجامعتين، وقد توصلت الدراسة إلى النتائج الآتية: وجود رضا عن أنظمة تقييم الأداء المطبق وعدالته بدرجة جيدة في الجامعة الإسلامية وعدم توفر الفاعلية والعدالة في أنظمة تقييم الأداء في جامعة الأزهر. فضلاً عن توافر مستوى الأداء والولاء التنظيمي بنسبة معقولة لدى العاملين في كلتا الجامعتين.

يُلاحظ من مراجعة الدراسات السابقة أن النتائج متعددة وفي مجالات مختلفة وأبرزت أهمية تقييم الأداء للمؤسسات المختلفة وكذلك أبرزت أهمية جودة الخدمات التي تقدمها هذه المؤسسات، وقد اتفقت الدراسة الحالية مع معظم الدراسات السابقة في منهج الدراسة إذ اتبعت هذه الدراسة المنهج الوصفي، كما اتفقت هذه الدراسة مع بعض الدراسات السابقة في دراسة واقع تقييم الأداء في مؤسسة من مؤسسات التعليم العالي. وقد استفادت الباحثة من الدراسات السابقة في صياغة الإطار النظري

وفي مراجع البحث فضلاً عن طريقة تناولها لموضوع تقييم الأداء وجودة الخدمات، كما استفادت من نتائج الدراسات السابقة في تقديم التوصيات والمقترحات. وتميّزت هذه الدراسة عن الدراسات السابقة بتطبيقها في الجامعات الحكومية في دولة الكويت.

الطريقة والإجراءات:

استخدمت الدراسة المنهج الوصفي المسحي بوصفه الأنسب لتحقيق أهداف الدراسة.

مجتمع الدراسة وعينتها:

تكوّن مجتمع الدراسة وعينتها من جميع الأكاديميين الإداريين والمتمثلين في عمداء الكليات ونوابهم ورؤساء الأقسام في الجامعات الكويتية وعددها (4) جامعات، هي جامعة الكويت الحكومية، جامعة الخليج العربي للعلوم والتكنولوجيا (GUST)، والجامعة الأمريكية بالكويت، والجامعة العربية المفتوحة، وبلغ عددهم (210) أكاديميين إداريين. وتكونت عينة الدراسة من (181) أكاديمياً إدارياً تم اختيارهم بالطريقة العشوائية. وفقاً للإحصائية الرسمية الصادرة من إدارة التعليم العالي للعام 2016/2015، وقد تم توزيع مجتمع الدراسة حسب الجنس، الرتبة العلمية، وسنوات الخبرة.

الجدول (1): توزع مجتمع الدراسة وفقاً لمتغيرات الجنس، سنوات الخبرة، والرتبة الأكاديمية

العدد	المستويات	المتغيرات
144	ذكر	الجنس
37	انثى	
4	أقل من 5 سنوات	سنوات الخبرة
77	5 - 10 سنوات	
100	أكثر من 10 سنوات	
13	أستاذ مساعد	الرتبة الأكاديمية
103	أستاذ مشارك	
65	أستاذ	
181	المجموع	

أداة الدراسة:

تم تطوير أداة الدراسة من خلال الاعتماد على الأدب النظري السابق المتعلق بموضوع تقييم الأداء الوظيفي لدى الأكاديميين الإداريين في الجامعات الكويتية بناء على معايير جودة الخدمات، وعلى مقياس تقييم الأداء في التعليم العالي، والذي طوره (Shah, 2013) و (Khodayari & Khodayari, 2011) في دراسات هدفت الى قياس جودة الخدمة في مجال التعليم العالي من خلال العناصر الخمسة للمقياس الملموسية والاستجابة والأمان والتوكيد والتعاطف، ولأغراض الدراسة الحالية تم استخدام الأداة المطورة والتي تقيس واقع استخدام معايير جودة الخدمات في تقييم الاداء

الوظيفي للأكاديميين الإداريين في الجامعات الكويتية، على مقياس ليكرت الخماسي، وعلى النحو الآتي: (عالية جداً، عالية، متوسطة، منخفضة، منخفضة جداً) .

صدق الأداة وثباتها:

تم اعتماد صدق المحتوى لتعرف صدق الأداة عبر عرضها على مجموعة من المحكمين وعددهم (12) محكماً من المختصين في الإدارة التربوية، وأصول التربية، وعلم النفس، في الجامعات الأردنية والكويتية، وطلب منهم تقييم درجة ملاءمة الفقرات، وانتمائها للمجال الذي أدرجت ضمنه، ودرجة وضوحها، واقتراح التعديلات المناسبة. وقد أشارت استجاباتهم الى درجة صدق مقبولة للأداة.

وللتحقق من ثبات أداة الدراسة، قام الباحثان بحساب معاملات الثبات لدرجة تقييم الأداء الوظيفي باستخدام معايير جودة الخدمات، واستخدم فيها معادلة كرونباخ ألفا لتعرف اتساق الفقرات الداخلي، تراوحت قيم معاملات الثبات بين (81 - 94). كما يوضح الجدول (2) ذلك.

الجدول (2): قيم معاملات الاتساق الداخلي لكل مجال من مجالات المقياس

المجالات	عدد الفقرات	ألفا كرونباخ
الجوانب الملموسة	4	.81
الاعتمادية	7	.87
الاستجابة	6	.87
الثقة	7	.94
التعاطف	8	.93
المقياس ككل	32	.96

تصحيح أداة الدراسة:

تم استخدام مقياس ليكرت (Likert) ذي التدرج الخماسي لدرجات الموافقة، وقد تم استخدام التدرج الإحصائي الآتي لتوزيع المتوسطات الحسابية:

أولاً: (1-1.80) درجة ضعيفة جداً.

ثانياً: (1.81-2.60) درجة ضعيفة.

ثالثاً: (2.61-3.40) درجة متوسطة.

رابعاً: (3.41-4.20) درجة عالية.

خامساً: (4.21-5.00) درجة عالية جداً.

متغيرات الدراسة: اشتملت الدراسة على المتغيرات التطبيقية الآتية:

الجنس: وله فئتان (ذكور، وإناث).

سنوات الخبرة: ولها ثلاثة مستويات (أقل من 5 سنوات، 5-10 سنوات، وأكثر من 10 سنوات).

الرتبة العلمية: ولها ثلاثة مستويات (أستاذ مساعد، أستاذ مشارك، أستاذ).

المعالجة الإحصائية

للإجابة عن سؤال الدراسة الأول تم استخراج المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد العينة عن فقرات الإستبانة، واستخدام تحليل التباين المتعدّد للإجابة عن السؤال الثاني.

نتائج الدراسة ومناقشتها

السؤال الأول: ما درجة تقييم الأداء الوظيفي لدى الأكاديميين الإداريين في الجامعات الكويتية المستند إلى معايير جودة الخدمات من وجهة نظرهم؟

للإجابة عن هذا السؤال، تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتقديرات الأكاديميين الإداريين لدرجة تقييم الأداء الوظيفي في الجامعات الكويتية المستند إلى معايير جودة الخدمات. وبينت النتائج أن مجال التعاطف قد احتل الرتبة الأولى بمتوسط حسابي (4.30) وانحراف معياري (0.59) يليه مجال الاستجابة في الرتبة الثانية بمتوسط حسابي (4.24) وانحراف معياري (0.59) أما مجال الثقة فقد حصل على الرتبة الثالثة بمتوسط حسابي (4.23) وانحراف معياري (0.52) وكانت الرتبة الرابعة لمجال الاعتمادية بمتوسط حسابي (4.20) وانحراف معياري (0.68) ثم مجال الجوانب الملموسة في الرتبة الخامسة بمتوسط حسابي (4.03) وانحراف معياري (0.68). كما يوضح الجدول (3) ذلك.

الجدول (3) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتقديرات الأكاديميين الإداريين والرتبة ودرجة تقييم الأداء الوظيفي في الجامعات الكويتية المستند إلى معايير جودة الخدمات مرتبة تنازلياً حسب المتوسطات الحسابية

الرقم	المجالات	المتوسط الحسابي*	الانحراف المعياري	الرتبة	درجة التقييم
5	التعاطف	4.30	0.59	1	عالية
3	الاستجابة	4.24	0.52	2	عالية
4	الثقة	4.23	0.59	3	عالية
2	الاعتمادية	4.20	0.52	4	عالية
1	الجوانب الملموسة	4.03	0.68	5	عالية
	الأداة ككل	4.09	0.46		عالية

* الدرجة العظمى من (5)

كما تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتقديرات الأكاديميين الإداريين لدرجة تقييم الأداء الوظيفي في الجامعات الكويتية المستند الى معايير جودة الخدمات، وكانت على النحو الآتي:

المجال الأول: مجال الجوانب الملموسة:

تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتقديرات الأكاديميين الإداريين لدرجة تقييم الأداء الوظيفي في الجامعات الكويتية المستند الى معايير هذا المجال، وأظهرت النتائج أن الفقرة (4) والتي نصت على " تميز موظفي وعمال الكلية بمظهر مناسب" قد احتلت الرتبة الأولى بمتوسط حسابي (4.33) وانحراف معياري (0.66)، وجاءت الفقرة (2) والتي كان نصها " استخدام الوسائل والتجهيزات المستعملة في الكلية ذات جودة وتفي باحتياجات الطلبة." بالرتبة الثانية بمتوسط حسابي (4.05) وانحراف معياري (0.85)، بينما احتلت الفقرة (1) والتي نصت على " تمتع الكلية بموقع ملائم يسهل الوصول إليه بسرعة" الرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي (3.84) وانحراف معياري (0.95)، وقد بلغ المتوسط الحسابي لدرجة تقييم الأداء الوظيفي على هذا المجال ككل (4.03) وانحراف معياري (0.68)، وهو يقابل تقدير تقييم بدرجة عالية. إذ كانت كما هي موضحة في الجدول (4).

الجدول (4) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتقديرات الأكاديميين والرتبة الإداريين لدرجة تقييم الأداء الوظيفي في الجامعات الكويتية المستند الى معايير الجوانب الملموسة مرتبة تنازلياً حسب المتوسطات الحسابية

الرقم	الفقرات	المتوسط الحسابي*	الانحراف المعياري	الرتبة	درجة التقييم
4	تميز موظفي وعمال الكلية بمظهر مناسب	4.33	.66	1	عالية
2	استخدام الوسائل والتجهيزات المستعملة في الكلية ذات جودة وتفي باحتياجات الطلبة.	4.05	.85	2	عالية
3	المظهر العام للكلية جذاب (المباني، المرافق، القاعات، الساحات،...)	3.88	.89	3	عالية
1	تمتع الكلية بموقع ملائم يسهل الوصول إليه بسرعة.	3.84	.95	4	عالية
	المجال ككل	4.03	.68		عالية

* الدرجة العظمى من (5)

تعزى الدرجة العالية في مجال الجوانب الملموسة الى أن المباني في الجامعات الكويتية تعد حديثة ومرتبطة بشكل كبير والمظهر العام للكلية مناسب ومواقع الجامعات ممتازة، كما تتميز بوجود الحدائق والمرافق الجديدة ذات البيئة الجاذبة، كما أن الوصول الى الكليات في معظم الجامعات سهل فضلاً عن توفر مواقف للسيارات، لكن من وجهة نظر عينة الدراسة كانت بعض كليات جامعة الكويت يصعب الوصول إليها وعدم وجود مواقف مناسبة للطلاب.

كما تتوفر الأجهزة والوسائل التكنولوجية بشكل كاف في الجامعات الكويتية من أجل الطلبة. وتظهر البيئة المحيطة بمظهر جميل وجذاب. كما يتميز العاملون في الجامعة وعمالها بمظهر مرتب ومناسب لمؤسسة الجامعة. ولم تتفق هذه النتائج مع نتيجة (shah,2013) التي أظهرت أن مجال الملموسية كان أقل أهمية من وجهة نظر عينة الدراسة.

المجال الثاني: مجال الاعتمادية:

تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتقديرات الأكاديميين الإداريين لدرجة تقييم الأداء الوظيفي في الجامعات الكويتية المستند الى معايير هذا المجال، وأظهرت النتائج أن الفقرة (11) والتي نصت على " تحتفظ الكلية بسجلات دقيقة" قد احتلت الرتبة الأولى بمتوسط حسابي (4.35) وانحراف معياري (0.72)، وجاءت الفقرة (9) والتي كان نصها "إظهار الكلية اهتماماً خاصاً باستفسارات الطلبة". بالرتبة الثانية بمتوسط حسابي (4.25) وانحراف معياري (0.65)، بينما احتلت الفقرة (5) والتي نصت على "التزام الموظفين في الكلية بتقديم الخدمة في الوقت المحدد" الرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي (4.10) وانحراف معياري (0.78)، وقد بلغ المتوسط الحسابي لدرجة تقييم الأداء الوظيفي على هذا المجال ككل (4.20) وانحراف معياري (0.52)، وهو يقابل تقدير تقييم بدرجة عالية. إذ كانت كما هي موضحة في الجدول (5).

الجدول (5) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والرتب لتقديرات الأكاديميين الإداريين لدرجة تقييم الأداء الوظيفي في الجامعات الكويتية المستند الى معايير الاعتمادية مرتبة تنازلياً حسب المتوسطات

الحسابية

الرقم	الفقرات	المتوسط الحسابي *	الانحراف المعياري	الرتبة	درجة التقييم
11	تحتفظ الكلية بسجلات دقيقة	4.35	0.72	1	عالية
9	إظهار الكلية اهتماماً خاصاً باستفسارات الطلبة.	4.25	0.65	2	عالية
10	إظهار الكلية اهتماماً خاصاً بمشاكل الطلبة.	4.25	0.64	3	عالية
6	حرص الكلية على تقديم الخدمة التعليمية بشكل صحيح ومن أول مرة.	4.17	0.68	4	عالية
8	تميز البرامج والتخصصات في الكلية بالتنوع.	4.14	0.67	5	عالية
7	تميز البرامج والتخصصات في الكلية بالجاذبية.	4.13	0.69	6	عالية
5	التزام الموظفين في الكلية بتقديم الخدمة في الوقت المحدد.	4.10	0.78	7	عالية
	المجال ككل	4.20	0.52		عالية

* الدرجة العظمى من (5)

تعزى هذه النتيجة الى أن الجامعات الكويتية عملت في السنوات الأخيرة على تحديث نظام القبول والتسجيل وتطويره مما أسهم في تقديم خدمة تعليمية مميزة، والاحتفاظ بسجلات دقيقة كل هذا

بهدف توفير معلومات كاملة للطلبة مما يساعد على حل مشكلاتهم فضلاً عن إسهام الجامعة بتقديم الخدمات الطلابية بشكل مميز ومن أول مرة، وكذلك تنوع البرامج الأكاديمية المطروحة وتعددتها لتتناسب ميول جميع الطلبة المسجلين في الجامعة، كما عملت الجامعة على تعيين المرشدين الأكاديميين الذين لهم دور مهم جداً في تعريف الطلبة وإرشادهم وتسهيل كثير من الأمور أمام الطلبة ومساعدتهم في حل المشكلات التي تواجههم.

المجال الثالث: مجال الاستجابة:

تمّ حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتقديرات الأكاديميين الإداريين لدرجة تقييم الأداء الوظيفي في الجامعات الكويتية المستند الى معايير هذا المجال، وأظهرت النتائج أن الفقرة (14) والتي نصّت على " اعلان الكلية لمواعيد تقديم الخدمات" قد احتلت الرتبة الأولى بمتوسط حسابي (4.36) وانحراف معياري (0.64)، وجاءت الفقرة (16) والتي كان نصّها " الاستعداد الدائم لدى الادارة لمساعدة الطلبة." بالرتبة الثانية بمتوسط حسابي (4.27) وانحراف معياري (0.61)، بينما احتلت الفقرة (12) والتي نصّت على " تقديم الكلية خدماتها التعليمية بشكل فوري" الرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي (4.14) وانحراف معياري (0.73)، وقد بلغ المتوسط الحسابي لدرجة تقييم الأداء الوظيفي على هذا المجال ككل (4.24) وانحراف معياري (0.52)، وهو يقابل تقدير تقييم بدرجة عالية. إذ كانت كما هي موضحة في الجدول (6).

الجدول (6) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتقديرات الأكاديميين الإداريين لدرجة تقييم الأداء الوظيفي في الجامعات الكويتية المستند الى معايير الاستجابة مرتبة تنازلياً حسب المتوسطات الحسابية

الرقم	الفقرات	المتوسط الحسابي*	الانحراف المعياري	الرتبة	درجة التقييم
14	اعلان الكلية لمواعيد تقديم الخدمات	4.36	0.64	1	عالية
16	الاستعداد الدائم لدى الادارة لمساعدة الطلبة	4.27	0.61	2	عالية
15	اعلان الكلية لمواعيد الانتهاء من الخدمات	4.26	0.70	3	عالية
17	الاستعداد الدائم لدى أعضاء هيئة التدريس لمساعدة الطلبة	4.25	0.68	4	عالية
13	الاستجابة الفورية لحل المشاكل المطروحة للطلبة	4.17	0.67	5	عالية
12	تقديم الكلية خدماتها التعليمية بشكل فوري	4.14	0.73	6	عالية
	المجال ككل	4.24	0.52		عالية

* الدرجة العظمى من (5)

وتعزى هذه النتيجة الى تقدير دور الإدارة في التعامل مع قضايا الطلبة بجدية في كل مطالبهم وقضاياهم والعمل على مساعدتهم في كل أمورهم مثل المساعدة في التسهيلات المالية، وحل أي مشكلات في المحاضرات، أو أي أمور تتعلق بتشكيل المجالس الطلابية المنتخبة. فضلاً عن

حرص إدارة الجامعة على عدم التمييز بين الطلبة واستعدادها الدائم لتقديم المساعدة لهم وبشكل مباشر لحل كل المشكلات المطروحة أمامهم، والتزام الإدارة بالإعلان المستمر عن مواعيد تقديم الخدمات المقدمة للطلبة وانتهائها بدقة ووضوح.

المجال الرابع: مجال الثقة:

تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتقديرات الأكاديميين الإداريين لدرجة تقييم الأداء الوظيفي في الجامعات الكويتية المستند الى معايير هذا المجال، وأظهرت النتائج أن الفقرة (24) والتي نصت على " تتعامل الكلية بالمعلومات الخاصة للطلبة بسرية" قد احتلت الرتبة الأولى بمتوسط حسابي (4.41) وانحراف معياري (0.67)، وجاءت الفقرة (22) والتي كان نصها " حسن الخلق في التعامل من قبل هيئة التدريس" بالرتبة الثانية بمتوسط حسابي (4.28) وانحراف معياري (0.62)، بينما احتلت الفقرة (18) والتي نصت على " تعزيز سلوك هيئة التدريس للشعور بالأمان" الرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي (4.12) وانحراف معياري (0.77)، وقد بلغ المتوسط الحسابي لدرجة تقييم الأداء الوظيفي على هذا المجال ككل (4.23) وانحراف معياري (0.59)، وهو يقابل تقدير تقييم بدرجة عالية. وكانت كما هي موضحة في الجدول (7).

الجدول (7) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والرتب لتقديرات الأكاديميين الإداريين لدرجة تقييم الأداء الوظيفي في الجامعات الكويتية المستند الى معايير الثقة مرتبة تنازلياً حسب المتوسطات الحسابية

الرقم	الفقرات	المتوسط الحسابي*	الانحراف المعياري	الرتبة	درجة التقييم
24	تتعامل الكلية بالمعلومات الخاصة للطلبة بسرية.	4.41	0.67	1	عالية
22	حسن الخلق في التعامل من قبل هيئة التدريس	4.28	0.62	2	عالية
23	اللباقة في التعامل من قبل ادارة الكلية	4.28	0.63	3	عالية
21	حسن توصيل هيئة التدريس للمعلومات الكافية	4.21	0.66	4	عالية
20	حسن توصيل ادارة الكلية للمعلومات الكافية	4.17	0.74	5	عالية
19	تعزيز سلوك ادارة الجامعة للشعور بالأمان	4.13	0.69	6	عالية
18	تعزيز سلوك هيئة التدريس للشعور بالأمان	4.12	0.77	7	عالية
	المجال ككل	4.23	0.59		عالية

* الدرجة العظمى من (5)

تعزى الدرجة العالية لمجال الثقة الى أنها تعود الى الشعور بالعدالة في التعامل داخل الجامعة سواء من جهة الإدارة أم أعضاء هيئة التدريس، كما تعود الى الشعور بالأمن والثقة لأن التعامل مع المعلومات المتعلقة بالطلبة يكون بسرية تامة حسب سياسة الجامعات الكويتية، فضلاً عن اللباقة وحسن الخلق في التعامل من قبل الإدارة وأعضاء هيئة التدريس على حد سواء، وقد يعكس وجود

الأمن الجامعي في داخل أسوار الجامعة وعدم التهاون في الحالة الأمنية داخل الجامعة الشعور بدرجة عالية من الأمن الشخصي.

المجال الرابع: مجال التعاطف:

تمّ حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتقديرات الأكاديميين الإداريين لدرجة تقييم الأداء الوظيفي في الجامعات الكويتية المستند الى معايير هذا المجال، وأظهرت النتائج أنّ الفقرة (32) والتي نصّت على " احترام ضيوف الجامعة وزوارها واستقبالهم بحفاوة " قد احتلت الرتبة الأولى بمتوسط حسابي (4.53) وانحراف معياري (0.63)، وجاءت الفقرة (27) والتي كان نصّها " وضع مصلحة الطالب في مقدمة اهتمامات الإدارة " بالرتبة الثانية بمتوسط حسابي (4.33) وانحراف معياري (0.73)، بينما احتلت الفقرة (29) والتي نصّت على " الدراية الكافية من طرف هيئة التدريس بالاحتياجات المختلفة للطلبة " الرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي (4.17) وانحراف معياري (0.71)، وقد بلغ المتوسط الحسابي لدرجة تقييم الأداء الوظيفي على هذا المجال ككل (4.23) وانحراف معياري (0.59)، وهو يقابل تقدير تقييم بدرجة عالية. إذ كانت كما هي موضحة في الجدول (8).

الجدول (8) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتقديرات والرتب الأكاديميين الإداريين لدرجة تقييم الأداء الوظيفي في الجامعات الكويتية المستند الى معايير التعاطف مرتبة تنازلياً حسب المتوسطات الحسابية

الرقم	الفقرات	المتوسط الحسابي*	الانحراف المعياري	الرتبة	درجة التقييم
32	احترام ضيوف الجامعة وزوارها واستقبالهم بحفاوة	4.53	0.63	1	عالية
27	وضع مصلحة الطالب في مقدمة اهتمامات الإدارة	4.33	0.73	2	عالية
26	إظهار هيئة التدريس الود في علاقتهم مع الطلبة	4.32	0.77	3	عالية
25	إظهار الادارة الود في علاقتهم مع الطلبة	4.31	0.74	4	عالية
31	وضوح الصداقة في التعامل داخل الكلية	4.27	0.74	5	عالية
28	الدراية الكافية من طرف الادارة بالاحتياجات المختلفة للطلبة	4.26	0.68	6	عالية
30	سيادة الروح المرحة واضحة في التعامل داخل الكلية.	4.18	0.79	7	عالية
29	الدراية الكافية من طرف هيئة التدريس بالاحتياجات المختلفة للطلبة	4.17	0.71	8	عالية
	المجال ككل	4.30	0.59		عالية

* الدرجة العظمى من (5)

يعزى حصول مجال التعاطف على أعلى درجة ضمن المجالات في الدراسة الى الاهتمام الكبير بالتعامل مع مشكلات الطلبة في الجامعات الكويتية ووضع مصلحة الطالب في مقدمة الأولويات، فضلاً عن الدراية التامة والكافية من الادارة وأعضاء هيئة التدريس باحتياجات الطلبة

المختلفة والعمل على توفيرها لهم، كما أن العلاقة المباشرة الطيبة بين أعضاء هيئة التدريس والطلبة في الجامعة واضحة وظاهرة فالعلاقات فيما بينهم يحكمها الود والاحترام والصدقة. وينعكس التعاطف على الجو العام في الكليات المختلفة إذ يسودها جو من المحبة والروح المرحة. ولم تتفق هذه النتائج مع نتيجة (shah,2013) التي أظهرت أن مجال التعاطف كأم أقل أهمية من وجهة نظر عينة الدراسة.

السؤال الثاني: هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى $(\alpha = 0.05)$ في وجهة نظر الأكاديميين الإداريين في الجامعات الكويتية لدرجة توفر تقييم أدائهم الوظيفي المستند إلى جودة الخدمات تبعاً لمتغيرات الجنس، سنوات الخبرة، والرتبة الأكاديمية؟

للإجابة عن هذا السؤال، تم استخدام اختبار تحليل التباين المتعدد لتقديرات الأكاديميين الإداريين لدرجة تقييم الأداء الوظيفي في الجامعات الكويتية المستند إلى معايير جودة الخدمات تعزى لمتغيرات الجنس، سنوات الخبرة، والرتبة الأكاديمية، تبعاً لاختلاف متغير الجنس (ذكر، وأنثى)، ومتغير الخبرة (أقل من 5 سنوات، 5 إلى 10 سنوات، وأكثر من 10 سنوات)، ومتغير الرتبة الأكاديمية (أستاذ مساعد، أستاذ مشارك، أستاذ) كما هو موضح في الجدول (9).

الجدول (9) نتائج اختبار تحليل التباين المتعدد للفروق لتقديرات الأكاديميين الإداريين لدرجة تقييم الأداء الوظيفي في الجامعات الكويتية المستند إلى معايير جودة الخدمات تعزى لمتغيري الجنس، سنوات الخبرة،

والرتبة الأكاديمية

المتغيرات	المجالات	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة ف	مستوى الدلالة الإحصائية
الجنس قيمة هوتلغ = .049	الجوانب الملموسة	2.324	1	2.324	5.227	.023*
	الاعتمادية	.684	1	.684	2.608	.108
	الاستجابة	.851	1	.851	3.217	.075
	الثقة	.341	1	.341	.979	.324
	التعاطف	.068	1	.068	.204	.652
سنوات الخبرة قيمة ولكس = .913	الجوانب الملموسة	1.684	2	.842	1.893	.154
	الاعتمادية	.955	2	.478	1.821	.165
	الاستجابة	.686	2	.343	1.298	.276
	الثقة	.466	2	.233	.669	.514
	التعاطف	2.078	2	1.039	3.130	.046*
الرتبة الأكاديمية قيمة ولكس = .984	الجوانب الملموسة	.533	2	.267	.599	.550
	الاعتمادية	.491	2	.246	.937	.394
	الاستجابة	1.146	2	.573	2.167	.118
	الثقة	.503	2	.251	.722	.487
	التعاطف	2.057	2	1.028	3.098	.048*

المتغيرات	المجالات	مجموع المراتب	درجات الحرية	متوسط المراتب	قيمة ف الإحصائية	مستوى الدلالة الإحصائية
الخطأ	الجوانب الملموسة	77.814	175	.445		
	الاعتمادية	45.900	175	.262		
	الاستجابة	46.277	175	.264		
	الثقة	60.990	175	.349		
	التعاطف	58.086	175	.332		

* ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة الإحصائية ($0.05 \geq \alpha$)

يبين الجدول (8) ما يأتي:

لا توجد فروق دالة إحصائية عند مستوى الدلالة الإحصائية ($\alpha=0.05$) بين المتوسطات لتقديرات الأكاديميين الإداريين لدرجة تقييم الأداء الوظيفي في الجامعات الكويتية المستند الى معايير جودة الخدمات تعزى لمتغير الجنس باستثناء مجال الجوانب الملموسة. ولتحديد مصادر تلك الفروق تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتقديرات الإداريين الأكاديميين لدرجة تقييم الأداء الوظيفي في الجامعات الكويتية المستند الى معايير جودة الخدمات على مجال الجوانب الملموسة لاختلاف متغير الجنس (ذكر، أنثى)، إذ كانت كما هي موضحة في الجدول (10).

الجدول (10) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتقديرات عينة الدراسة على مجال الجوانب

الملموسة تبعاً لاختلاف متغير الجنس

البعد	الجنس	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
الجوانب الملموسة	ذكر	144	3.97	.67
	أنثى	37	4.24	.64

يبين الجدول (10) أن هناك فروقاً ذات دلالة إحصائية بين متوسط تقديرات الذكور لدرجة تقييم الأداء الوظيفي في الجامعات الكويتية المستند الى معايير جودة الخدمات على مجال الجوانب الملموسة، ومتوسط تقديرات الإناث، وذلك لصالح تقديرات الإناث. وقد يعود هذا الى أن الإناث أكثر ميلاً إلى تقديم مستوى جودة أعلى من الذكور، كما أن الإناث تهتم بالجوانب الملموسة من حيث المباني، الحدائق، البيئة المحيطة، الأجهزة الحديثة، توفر مواقف السيارات أكثر من الذكور.

لا توجد فروق دالة إحصائية عند مستوى الدلالة الإحصائية ($\alpha=0.05$) بين المتوسطات للفروق لتقديرات الأكاديميين الإداريين لدرجة تقييم الأداء الوظيفي في الجامعات الكويتية المستند الى معايير جودة الخدمات لمتغير سنوات الخبرة باستثناء مجال التعاطف. ولتحديد مصادر تلك الفروق تم استخدام اختبار شافيه (Scheffe) لتقديرات عينة الدراسة تبعاً لاختلاف متغير سنوات

الخبرة (أقل من 5 سنوات، 5 - 10 سنوات، أكثر من 10 سنوات)، إذ كانت كما هي موضحة في الجدول (11)

الجدول (11) نتائج اختبار شافيه (Scheffe) للفروق بين متوسطات تقديرات الأكاديميين الإداريين لدرجة تقييم الأداء الوظيفي في الجامعات الكويتية المستند الى معايير جودة الخدمات على مجال التعاطف

المجال	سنوات الخبرة		
	أقل من 5 سنوات	5-10 سنوات	أكثر من 10 سنوات
التعاطف	4.13	4.43	4.20
	4.43	.31	.08
	4.20		.23*

* ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.5$)

يُبين الجدول (11) أنّ هناك فروقا ذات دلالة إحصائية بين متوسط تقديرات عينة الدراسة على سنوات الخبرة من 5 - 10 سنوات، وتقديرات عينة الدراسة على سنوات الخبرة أكثر من 10 سنوات، وذلك لصالح تقديرات سنوات الخبرة من 5 - 10 سنوات. وقد تساوت استجابات عينة الدراسة حسب سنوات الخبرة من حيث الدرجة فجميعهم حصلوا على درجة عالية ولكن هناك فروقا ذات دلالة إحصائية في هذه الدرجات وقد يعزى ذلك الى اختلاف استجاباتهم من حيث القوة والشدة في الفئة ذاتها.

لا توجد فروق دالة إحصائية عند مستوى الدلالة الإحصائية ($\alpha=0.05$) بين متوسطات تقديرات الأكاديميين الإداريين لدرجة تقييم الأداء الوظيفي في الجامعات الكويتية المستند الى معايير جودة الخدمات لمتغير الرتبة الأكاديمية باستثناء مجال التعاطف. ولتحديد مصادر تلك الفروق تم استخدام اختبار شافيه (Scheffe) لتقديرات عينة الدراسة تبعاً لاختلاف متغير الرتبة الأكاديمية (أستاذ مساعد، أستاذ مشارك، أستاذ)، وقد كانت كما هي موضحة في الجدول (12).

الجدول (12) نتائج اختبار شافيه (Scheffe) للفروق بين متوسطات تقديرات الأكاديميين الإداريين لدرجة تقييم الأداء الوظيفي في الجامعات الكويتية المستند الى معايير جودة الخدمات على مجال التعاطف

المجال	الرتبة الأكاديمية		
	أستاذ مساعد	أستاذ مشارك	أستاذ
التعاطف	3.93	4.35	4.28
	3.93	.42*	.35
	4.35		.08
	4.28		

* ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.5$)

يُبيّن الجدول (12) أنّ هناك فروقا ذات دلالة إحصائية بين متوسط تقديرات عينة الدراسة على الرتبة الأكاديمية أستاذ مساعد، وتقديرات عينة الدراسة على الرتبة الأكاديمية أستاذ مشارك، ولصالح الرتبة الأكاديمية أستاذ مشارك. وقد تساوت استجابات عينة الدراسة حسب سنوات الخبرة من حيث الدرجة فجميعهم حصلوا على درجة عالية ولكن هناك فروقا ذات دلالة إحصائية في هذه الدرجات وقد يعزى ذلك الى اختلاف استجاباتهم من حيث القوة والشدة في الفئة ذاتها.

التوصيات

- من خلال النتائج التي توصلت إليها الدراسة، يقدم الباحثان مجموعة من التوصيات التي يُؤمل أن تسهم في توافر معايير تقييم تستند الى جودة الخدمات في الجامعات التربوية:
- استحداث نظام لمكافأة الأفراد والمجموعات على الأداء الوظيفي في الجامعات الكويتية.
 - حفظ جميع التجارب الناجحة لتقييم الأداء بالاستناد الى معايير جودة الخدمات وتعميمها والاستفادة منها للجامعات.
 - تطوير أنموذج تقييمي للأداء الوظيفي لدى الأكاديميين الإداريين في الجامعات الكويتية بناء على معايير جودة الخدمات.

References

- Al Kaser, Sharifa bint Awad (2016). A proposal to develop the administrative performance of the heads of the academic departments of higher education institutions in the city of Riyadh in light of the principles of the European model (EFQM) for quality management. **International Multidisciplinary Journal of Education**, 5 (4): 267-291.
- Al-Khamisi, Salameh (2007). **Effective school quality standards in the direction of systems: A methodological perspective**, Saudi Society for Educational and Psychological Sciences, 14th Annual Meeting "Quality in Public Education", Qassim: Saudi Arabia.
- Al Houli, Alian Abdullah (2005). The academic division: Concept and role, **Journal of Quality in Higher Education**. Islamic University, 1 (2): 13-20.
- Al Tai, Heba Mohamed (2014). The role of evaluating the university performance in the quality of educational services from the point of view of the faculty members in the technical colleges (engineering, administrative and agricultural in Mosul), **Teqani Journal**, 27 (5), 44-63.

- Abu Alafa, Essam Eddin Amin (2005). **Human resource management**, Egypt: Horus International Publishing & Distribution.
- Christopher, L. and Wrigt, L. (2002), **Principles of service marketing and management**, New Jersey: Prentice-Hall International.
- Dararaka, Mamoun (2001). **Total quality management**, 1st ed, Amman Dar Safa for Publishing and Distribution.
- Darwish, Marwan (2009). **Impact of quality of services provided by municipalities in Palestine on the satisfaction of beneficiaries, International Conference on Administrative Development, towards outstanding performance in the public sector**, pp.1 - 24.
- Faisal, Ahmed (2015). **University education between reality and ambition**, retrieved on 25/9/2018 <https://a-faisal.net/>.
- Gouili, Maha Abdel Baqi (2002). **Educational courses in the 21st century: Educational requirements for achieving educational quality**, Alexandria: Dar Al Wafaa for Printing and Publishing.
- Hajjar, Raed Hussein (2004). Evaluation of university performance from the point of view of faculty members at Al-Aqsa university in Light of the Concept of Total Quality Management, **Al-Aqsa University Journal**, Humanities Series, 2 (8). 203-240.
- Idris, Thabet Abdel Rahman (2006). **Efficiency and quality of logistics - basic concepts and methods of measurement and evaluation**, Alexandria, University House.
- Khodayari, F. and Khodayari, B. (2011).Service quality in higher education Case study: Measuring service quality of Islamic Azad University, **Interdisciplinary Journal of Research in Business**, 1(9), 38- 46.
- Lee, Krajewski, J. , and Ritzman, Larry P., (2000) **Operations management: Strategy and analysis**, New York: Addison-Wesley Publishing Company
- Metwally, Badir, Mujahid, Mohammed (2006). **Quality and accreditation in university education**, Mansoura: Modern Library for Publishing and Distribution.
- Nasr, Mohammed (2002). **Development of teacher preparation and training programs in light of the concept of performance, the 14th scientific conference, concepts of education in light of the concept of performance**, Ain Shams University, Egypt.
- Saleh, bu Abdullah (2014). **Models and methods of measuring quality of service: an applied study of the post office of Algeria**, Unpublished Doctoral Dissertation, Farhat Abbas University, Algeria, Algeria.

- Shah, F., and Yaqoob, A. (2013). Service quality and customer satisfaction in higher education in Pakistan. **Journal of Quality and Technology Management**, 9(2), 73-89.
- Shaheen, Majid (2010). **The effectiveness and fairness of the system of evaluating the performance of Palestinian university staff and its impact on job performance, loyalty and organizational trust "A Comparative Study between the Islamic University and Al-Azhar"**, unpublished Master Thesis, Islamic University, Gaza, Palestine.
- Zakai, Hamidi, and Yousef, Sawar (2016). Measuring the impact of quality of educational services on student satisfaction: A field study on Saida University Students, **Noor Journal of Economic Studies**, 2 (2) 12-135.