**الفجوة بين الادراكات والتوقعات لجودة الخدمات الإدارية والأكاديمية لدى رؤساء الأقسام من وجهة نظر أعضاء الهيئة التدريسية في الجامعة الهاشمية**

**ملخص**

**هدف البحث التعرف على درجة الادراكات والتوقعات لجودة الخدمات الإدارية والأكاديمية لدى رؤساء الأقسام في الجامعة الهاشمية من وجهة نظر أعضاء الهيئة التدريسية، ومعرفة ما إذا كان هناك فروق دالة إحصائيا وفقا لمتغير الكلية. وقد اعتمد المنهج الوصفي بجمع البيانات وتحليلها من عينة عشوائية تكونت من (215) فردا بنسبة مئوية بلغت (28%) من المجتمع الكلي، من خلال الاستبانة التي تكونت من (26) فقرة موزعة على مجال الخدمات الإدارية ومجال الخدمات الأكاديمية،**

**وتوصل البحث إلى إن درجة الادراكات لجودة الخدمات الإدارية والأكاديمية لدى رؤساء الأقسام من وجهة نظر أعضاء الهيئة التدريسية جاءت بدرجة متوسطة، بينما أشارت النتائج إلى أن درجة التوقعات جاءت بدرجة عالية جدا، وعدم وجود فروق دالة إحصائيا بين تقديرات أعضاء الهيئة التدريسية وفقا لمتغير الكلية في تحديد درجة الادراكات والتوقعات. كما أشارت النتائج إلى وجود فجوة واضحة بين الواقع المدرك والتوقعات المأمولة في جودة الخدمات الإدارية والأكاديمية التي يقدمها رؤساء الأقسام من وجهة نظر أعضاء الهيئة التدريسية.**

**ويوصي البحث بارتكازه على النتائج إلى رفع مستوى الأداء لرؤساء الأقسام في تقديم الخدمات اللازمة التي تصل إلى طموح وتطلعات أعضاء الهيئة التدريسية، وقد يكون من الأهمية منح رؤساء الأقسام صلاحيات كافية متوازنة مع المسؤوليات والأدوار التي يقومون بها لتحقيق درجة عالية لنوعية الخدمات في الأقسام الأكاديمية في الجامعة الهاشمية.**

**كلمات مفتاحية: جودة الخدمات، إدراكات وتوقعات، الجامعة الهاشمية/ الأردن**

**مقدمة:**

**يشكل القسم وحدة ادارية واكاديمية رئيسة في البناء الهيكلي للجامعة، ترتكز علية الجهات الادارية العليا في جودة اتخاذ القرارات وتنفيذ الاجراءات المختلفة، وهذا ما اكدته دراسة (Nguyen, Thi Lan Huong, 2012) بان 80% من القرارات التي تتخذها ادارة الجامعات ترتكز على معطيات وقرارات الاقسام الاكاديمية ، فالاقسام تمثل القوة الاساسية الفاعلة في تحديد ملامح الجامعة وانتاجها (الحجيلي،2010). وهي الوحدة التنظيمية المهمة التي يقع على مسؤلياتها تحقيق اهداف الجامعة (السيد ومصطفى، 2002) ويؤكد عبدالحميد وعبود (2001) ان الاقسام الاكاديمية تمثل قاعدة البناء التنظيمي للجامعة وإن جودة ادائها لوظائفها تنعكس على جودة البناء الهيكلي التنظيمي للجامعة.فاهمية دور القسم في الهيكل التنظيمي للجامعة ووظائفة المتعددة ترتكز على رئيس القسم وتفعيله لمختلف الابعاد الادارية والاكاديمية وجودة الخدمات التي يقدمها في القسم كقادة اكاديميين، مما يحملهم ذلك اعباء وادوار ادارية واكاديمية متعددة، حيث اشار قانون الجامعات الاردنية رقم (18) لسنة ( 2018) الى تعدد ادوار ووظائف رئيس القسم واهميتها التي شملت الامور الاكاديمية والادارية التنظيمية.**

**ان رئيس القسم هو الشخص المكلف رسميا بادارة وقيادة شؤون القسم الاداريةا و لاكاديمية في الجامعة، فهو المسؤول عن ترجمة غايات واهداف وسياسات الجامعة الى ممارسات اكاديمية حقيقية ( Tuker,1997 ). وعن طريقة يمكن التحكم في معظم القرارات الجامعية كاختيار اعضاء الهيئة التدريسية وتحديد المقررات التعليمية ووضع معايير القبول والتخرج ومتابعة القرارات والانشطة المختلفة ( السيسي، 2002). اضافة الى دورة الرسمي فان من مهامه التدريس، فضلا عن قدراته الشخصية من حيث كفاياته وقدراته القيادية في التاثير على الاخرين وعلى مستوى الاداء وجودة الخدمات التي يقدمها من خلال مهامه وادواره المختلفة ( Gemelch&Miskin,2011 ). فنوعية وكفاءة القسم الاكاديمي تتحدد بقدرات قيادية واستعدادات ذاتية لرئيس القسم باعتباره موجها ومؤثرا في الاخرين ومقيما لمستويات الاداء ( مرسي ومصطفى، 2011).**

**ان من الادوار الادارية لرئيس القسم ما اشار اليه عبدالحميد وعبود (2001) وهي ادارته لاجتماعات مجالس القسم، ومتابعة شؤون اعضاء الهيئة التدريسية، ومتابعة اعمال اللجان العلمية، وتوفير المناخ التنظيمي الايجابي الفعال، وبناء علاقات انسانية تتصف بالتعاون والتكامل، وتوفير قنوات الاتصال الفعالة مع جميع العاملين في القسم. بينما يرى الحولي (2005) ان من ادوار ومهام رئيس القسم ما يتعلق بالشؤون التعليمية والإدارية والمالية والبحث العلمي وتنمية وتطوير المجتمع، واضاف الصاوي (2005) إبعاد لمسؤوليات ومهام رئيس القسم اضافة الى البعد الإداري والأكاديمي تمثلت بالبعد المهني والبعد الأخلاقي والبعد الإنساني. نلاحظ من خلال ما سبق ان رئيس القسم اصبحت مهامة متعددة ومتنوعة شملت أبعادا ما بين الإدارية القيادية والأكاديمية المهنية. وهذا ما اكدته دراسة سعادة (2003) التي اشارت الى أن مهام رئيس القسم وأدواره مهما تشعبت وتنوعت فانها تندرج ضمن دورين مهمين الدور الاداري القيادي، والدور الأكاديمي العلمي.**

**ونجد أن ( Moses&Roe,1990 ). فصل ادوار ومهام رئيس القسم لتشمل شؤون اعضاء هيئة التدريس وتنميتهم مهنيا، وشؤون الطلبة ورعايتهم وتدريبهم وتعليمهم وتنظيم الانشطة الاكاديمية، واعداد الميزانية للقسم واحتياجاته المستقبلية من القوى البشرية والمالية والمادية. كما ذكر ( Hare&Hare,2002 ). ان القيادة من اهم الادوار لرئيس القسم التي تنعكس على ادارته للبرامج التعليمية وتطويرها باستمرار. واضاف ( Gemelch&Miskin,2011 ). دور التحقيز لاعضاء الهيئة التدريسية واثارة دافعيتهم للعمل.كما ان ( Hendrickson et al,2013). اهتم بالاشارة الى ان ادوار رئيس القسم شملت العديد من المهام التي يجب ان يقوم بها كقائد اكاديمي تمثلت بغرس ثقافة التغيير، وتطوير رؤية ورسالة القسم ومواجهة الصراعات والنزاعات التنظيمية وحل المشكلات، وعملية التطوير والتنمية المهنية وعلميات التقويم وبناء الخطط الاستراتيجية والاستشرافية.**

**وقد تناول الأدب النظري والدراسات السابقة رؤساء الاقسام من حيث الدراسة والبحث والوصف العلمي لمهامهم وادوارهم المختلفة التي تنعكس على جودة الأداء وتقديم الخدمات وفقا لمسؤولياتهم الوظيفية، حيث اشارت نتائج دراسة ( Maerten,2001). ان من مهام رؤساء الاقسام التواصل مع اعضاء الهيئة التدريسية والادارة، والتحفيز لهم نحو العمل الايجابي، واهم الادوار تمثلت بالثقة المتبادلة مع الاخرين ودورهم الابداعي وافكارهم المتجددة. كما وضحت نتائج دراسة محمد (2010). ان من الادوار لرئيس القسم دورة كقائد واداري وعالم وباحث ومطور لاعضاء الهيئة التدريسية والبرامج الاكاديمية والبيئة التعليمية. واكدت دراسة ( Riley&Russell,2013) على الدور القيادي لرئيس القسم وليس الاشراف. كما تباينت بعض الدراسات السابقة في تحديد مستوى ادارة رؤساء الاقسام الاكاديمية ما بين المتوسطة والعالية (فاضل، 2011) (المصري،2007) وبعضها اشار الى ان مستوى ممارسة رؤساء الاقسام لمهامهم واداوارهم متواضع وعالبا ما يتبعون الاساليب التقليدية.(سليمان،2005).**

**لهذا فان رئيس القسم له دور فاعل في تسهيل جميع الاعمال وتوفير ما يلزم للعملية الاكاديمية والادارية ، فهو القائم على خدمة الاخرين وتوجيههم واثارة دافعيتهم وتحقيزهم نحو تحقيق الاهداف التي تنعكس على جودة الخدمات في القسم والكلية وعلى مستوى الجامعة. كما يرى االباحثون الى ان دوره ليس مرتبطا بدرجة حتمية بتلك المسؤوليات والسلطة الممنوحة له رسميا، بل يرتبط بدورة كقائد ابداعي، يدعو الى التميز والتفوق، وتحقيق الميزة التنافسية، ودوره كمستشرف للمستقبل قادرا على حل المشكلات ومخططا للمستقبل لمواجهة التحديات.حيث تجدر الاشارة الى تلك التحديات التي اشارت اليها دراسة فاضل (2011). ومنها التحديات الخارجية التي يواجهها رئيس القسم منها العولمة وتحدياتها المصاحبة والانفجار المعرفي والتقدم العلمي وثورة الاتصالات، والتغيرات السريعة في طبيعة المهن في سوق العمل، اما التحديات الداخلية للقسم فقد تتمثل بالتحديات التي تتعلق بمدخلات الأقسام الأكاديمية وطبيعتها،وما يتعلق بالعمليات داخل الاقسام، والتحديات التي تتعلق بالمخرجات ونوعيتها، بينما أشارت دراسة الداود (2008). أن من التحديات التي تواجه الأقسام الأكاديمية افتقارها احيانا الى استراتيجيات مستقبلية موجهة لنطوير خططها وبرامجاه الدراسية لمواكبة متغيرات العصر المتسارعة واحتياجات التنمية، اضافة الى انخفاض الكفاءة الداخلية ممثلة باساليب التقويم المستخدمة لقياس مستوى الأداء الإداري والاكاديمي وفق معايير الجودة.**

**وفي ضوء ما سبق فان ممارسة الادوار والتي يقوم بها رئيس القسم يجب ان تبتعد عن النمط التقليدي، بل يجب ان تكون ممارساته متجهة نحو النوعية في تلك الممارسات وجودة الخدمات المقدمة للمستقيدين كافراد والجامعة كمؤسسة، مما تكسب جودة تلك الخدمات المقدمة اهمية متزايدة في ظل المنافسة في مؤسسات التعليم العالي على المستوى المحلي والعالمي.حيث افاد ( Kassim,Bogari & Zain,2013) ان جودةالخدمات التي يقدمها رئيس القسم تستخدم كميزة تنافسية تساعد الجامعة على المقدرة في التعامل مع التغيرات والتحديات المتسارعة. وان تتحقيق الميزة التنافسية كما اشار ( Heck&Johnsrud,2000 ) من عوامل الضغط على القادة الاكاديميين في الجامعات لتحسين مستوى جودة الخدمات وقيمة الانشطة التي تقدمها الجامعة الى اعضاء الهيئة التدريسية والطلاب. حيث اوصت دراسة ( Cerri,2012) في تقييمها لجودة الخدمات في الجامعات الحكومية في البانيا الى ضرورة تحديد الخدمات المقدمة فعليا، ثم التعرف على المامول والمتوقع لاجل التحسين والتطوير في تلك الخدمات.**

**ان ادوار رئيس القسم ومهامه قد تنعكس على نوع الخدمات التي يقدمها، وان تصورات اعضاء الهيئة التدريسية وتقديراتهم لنوع وجودة الخدمات قد تختلف ما بين الخدمات المقدمة فعليا، وما يجب ان تكون علية طبيعة ونوعية تلك الخدمات، اي ما هو فعلي وواقعي لتلك الخدمات، وما هو متوقع ومامول. ان ذلك من توجهات البحوث والدراسات الحديثة التي تقوم على تحديد الفرق بين الواقع والمأمول المتوقع،ومن تلك المنطلقات كانت توجهات البحث الحالي تدور حول معرفة الفجوة بين جودة الخدمات الادارية والاكاديمية المدركة التي يقدمها رؤساء الاقسام وجودتها المتوقعة من خلال مهام وادوار رؤساء الاقسام في الجامعة الهاشمية من وجهة نظر اعضاء الهيئة التدريسية.**

**مشكلة البحث:**

**تنبثق مشكلة البحث من خلال اهمية الدور الذي يمارسة رؤساء الاقسام في الجامعات، وجودة الخدمات التي يقدمها للمستفيدين من اعضاء الهيئة التدريسية والطلبة، كما تنطلق مشكلة البحث من خلال ملاحظات خبرة الباحثون أثناء عملهم مدرسين في الجامعات حيث لاحظو أن ممارسة رؤساء الاقسام لادوارهم في ظل التغيرات المختلفة والمتسارعة ليست بالمستوى المطلوب، وهذا ما اكدته بعض الدراسات مثلدراسة**الحمدي (2000**). التي اشارت الى أن الاداء العام لرؤساء الاقسام العلمية كان منخفضا واقل من المتوسط الفرضي. كما ان من دوافع اجراء البحث وتحديد مشكلتة كان هو ان رؤساء الاقسام قد يحتاجون دائما متابعة المستجدات التي تتطلب المقدرة على قيادة وتجويد خدماتها المقدمة، كما اكدت دراسة** سليمان (**2005). بان الواقع الفعلي للاقسام الاكاديمية يشير الى قصور النظم الادارية وانخفاض جودتها وشيوع الروتين والتنمسك الحرفي بالانظمة والتعليمات وتوكد ايضا الى ان ادارة الاقسام لم تعد ملائمة لتطورات الجامعة وتفتقر الى نظم الادارة الحديثة. وهذا ما اشارت البه دراسة**سعادة (**2003) ان رئيس القسم يحتاج الى تطوير مهاراته لتمكينه من ممارسة دوره ومهامة بطريقة يحقق جودة الخدمات الادارية والاكاديمية في القسم ومنها الالتزام بالمبادئ العلمية والمهنية والخلقية، والاهتمام بمصالح القسم والكية واعتماد مبدأ الشورى في العمل مع زملائه، وامتلاك المهارات الادارية كالتخطيط واتخاذ القرارات وتنظيم العمل لدى اعضاء الهيئة التدريسية من حيث العبء التدريسي ، وتطوير الخطط وطرح المواد لما يناسب احتياجات الطلبة.**

**ونظرا لتنوع ادوار رئيس القسم واهميته في الجامعة، اصبح من الاهمية تقصي درجة ممارسة رؤساء الاقسام لادوارهم الادارية والاكاديمية وتحديد درجة الجودة في الخدمات التي يقدمها، التي تخدم الكلية والجامعة في اتخاذ القرارات اللازمة سواء كانت تطويرية ام اجرائية تنفيذية.ومن هذا المنطلق ايضا تنبثق فكرة ومشكلة البحث من حيث ان جودة الخدمات الادارية والاكاديميه التي يقدمها رؤساء الاقسام ذات ارتباط وثيق بجودة الخدمات التي تسعى الجامعة الى تحقيقها. ويمكن توضيح تلك الفكرة من خلال الشكل التالي:**

**جودة الخدمات الإدارية**

**جودة الخدمات الأكاديمية**

**فاعلية الإدارة الجامعية**

**من خلال**

**فاعلية رؤساء الأقسام**

**تنعكس على**

**شكل توضيحي للعلاقة بين فاعلية وجودة الخدمات الإدارية والأكاديمية وانعكاسها على فاعلية الادارة الجامعية**

**يشير الشكل الى ان العلاقة بين فاعلية القيادة للأقسام العلمية في الجامعة تنبثق من خلال جودة الخدمات التي تقدمها (خدمات ادارية، واكاديمية) التي تنعكس بدرجة كبيرة على فاعلية وجودة الإدارة الجامعية. وهذا ما يتم إحساسه دائما بان الادارة الجامعية قد تتخذ قرارات وتعمل على تنفيذ بعض الإجراءات المختلفة ويتم انتقادها، لكن الانتقاد هو ناتج من دور ومهام رؤساء الأقسام وجودة خدماتهم الادارية والأكاديمية بالدرجة الاولى، بمعنى اذا صلحت القرارات والاجراءات المختلفة الصادرة عن الاقسام قد يكون ذلك موجها ومنيرا للقرارات والاجراءات التي تتخذها الادارة الجامعية وجودتها. ومن خلال ذلك تبلورت مشكلة البحث في تقصي جودة الخدمات الادارية والاكاديمية لرؤساء الاقسام في الجامعة الهاشمية والفجوة بين الادراكات الواقعية من وجهة نظر اعضاء الهيئة التدريسية وتوقعاتهم المرغوب فيها والمستقبلية.**

**اهمية البحث:**

**تنبثق اهمية البحث النظرية من خلال موضوعها المتمثل بجودة الخدمات الادارية والاكاديمة لرؤساء الاقسام في الجامعات، فضلا عن انها قد تفيد في توفير القاعدة الاساسية للمفاهيم العلمية، واثراء المتخصصين والمهتمين والمكتبات العلمية ببعض الافكار في مجال الادارة والقيادة الاكاديمية.كما ترتكز اهمية البحث التطبيقية من خلال النتائج المستخلصة للبحث ، وافادة المسؤولين – الاداريين- في الجامعات.**

**اهداف البحث واسئلته:**

**يهدف البحث الى تحديد الفجوة بين الادراكات والتوقعات لجودة الخدمات الادارية والاكاديمية لرؤساء الاقسام في الجامعة الهاشمية من وجهة نظر اعضاء الهيئة التدريسية، ومعرفة الفروق بين استجاباتهم حول درجة الادراكات للجودة المقدمة من رؤساء الاقسام ( اداريا واكاديميا) وتوقعاتهم عنها وفقا لمتغير الكلية والرتبة العلمية. ولتحقيق تلك الاهداف تسعى الدراسة الى الاجابة عن الاسئلة التالية:**

* **ما درجة الادراكات لجودة الخدمات الادارية والاكاديمية لرؤساء الاقسام في الجامعة الهاشمية من وجهة نظر اعضاء الهيئة التدريسية؟**
* **هل يوجد فروق دالة احصائيا عند مستوى الدلالة α = 0.05) ) بين اسجابات اعضاء الهيئة التدريسية في جودة الخدمات الادارية والاكاديمية المدركة وفقا لمتغير الكلية ؟**
* **ما درجة التوقعات لجودة الخدمات الادارية والاكاديمية لرؤساء الاقسام في الجامعة الهاشمية من وجهة نظر اعضاء الهيئة التدريسية؟**
* **هل يوجد فروق دالة احصائيا عند مستوى الدلالة α = 0.05) ) بين اسجابات اعضاء الهيئة التدريسية في جودة الخدمات الادارية والاكاديمية المتوقعة وفقا لمتغير الكلية ؟**
* **هل يوجد فجوة دالة إحصائيا عند مستوى الدلالة α = 0.05) ) بين درجة الادراكات والتوقعات في جودة الخدمات الإدارية والأكاديمية لرؤساء الأقسام في الجامعة الهاشمية من وجهة نظر اعضاء الهيئة التدريسية؟**

**حدود البحث:**

**تتمثل حدود البحث بتحديد الفجوة بين الادراكات والتوقعات لجودة الخدمات الإدارية والأكاديمية لرؤساء الأقسام العلمية في الجامعة الهاشمية من وجهة نظر أعضاء الهيئة التدريسية، خلال العام الجامعي 2022م.**

**مصطلحات البحث:**

**يتضمن البحث مصطلحين رئيسيين يتم توضيحهما اجرائيا بما يتقف مع متلطبات البحث وغاياته على النحو الاتي:**

**الفجوة: وهي الفرق بين ما يلاحظة اعضاء الهيئة التدريسية من جودة للخدمات الادارية والاكاديمية التي يقدمها رؤساء الاقسام في الجامعة الهاشمية وبين ما يؤمل الحصول عليه من تلك الخدمات.**

**الادراكات: وهي ما يلاحظة اعضاء الهيئة التدريسية من درجة تقديم الخدمات الادارية والاكاديميه وجودتها من رؤساء الاقسام الاكاديمية.**

**التوقعات/ وهي ما يؤمل به من درجة تقديم الخدمات الادارية والاكاديمية لرؤساء الاقسام وجودتها من وجهة نظر أعضاء الهيئة التدريسية.**

**الخدمات الادارية: وهي جودة الخدمات الادارية التي يقوم بها رؤساء الاقسام الاكاديمية في الجامعةوالمتمثلة بوضع الخطط التنظيمية لاعمال القسم ومتابعتها، وتيسير الامور الادارية المتعلقة باعضاء الهيئة التدريسية والطلبة بما يتوافق مع اهداف الجامعة وسياستها والتي يمكن قياسها من خلال اداة البحث (الاستبانة)،**

**الخدمات الاكاديمية: وهي مجموعة الخدمات الاكاديمية التي يقوم بها رؤساء الاقسام في الجامعة، متمثلة بمتابعة الخطط الدراسية ووضع الجداول الدراسية بما يتلائم مع احتياجات الطلبة وامكانيات اعضاء الهيئة التدريسية، وتطوير البرامج والخطط الدراسية ومتابعتها بما يتفق مع متغيرات العصر ومتطلبات التنمية، التي يمكن قياسها من خلال اداة البحث (الاستبانة).**

**منهج البحث:**

**يعتمد البحث على المنهج الوصفي القائم على جمع المعلومات من اعضاء الهيئة التدريسة في الجامعة الهاشمية، وتحليلها لاستخلاص النتائج المطلوبة وفقا لاهداف البحث واسئلته، ويعد هذا المنهج الاكثر ملاءمة لغايات البحث.**

**مجتمع البحث وعينته:**

**يتكون مجتمع البحث من جميع اعضاء الهيئة التدريسة في الجامعة الهاشمية والبالغ عددهم (762) فردا، وفقا للاحصائيات المعتمدة من ادارة الموارد البشرية في الجامعة الهاشمية لعام 2022م. حيث تم اختيار عينة بالطريقة العشوائية البسيطة بلغت ( 215) عضو هيئة تدريس بنسبة مئوية بلغت ( 28%) من المجتمع الكلي**

**اداة البحث:**

,**وفقا لمنهجية البحث تم تطوير\_ استبانة- اداة لجمع البيانات من افراد عينة البحث لقياس جودة الخدمات الادارية والاكاديمية لرؤساء الاقسام في الجامعة الهاشمية،بالاعتماد على الادب النظري وبعض الدراسان السابقة كدراسة الحجيلي (2010) ودراسة الصاوي (2005) ودراسة فاضل (2011) ودراسة مرسي (2011) ودراسة المصري (2007) ودراسة بركات (2010) حيث تكونت الاستبانة من (27) فقرة موزعة على مجالين الاول: لقياس جودة الخدمات الادارية وتضمن (14) فقرة، والثاني: لقياس جودة الخدمات الاكاديمية وتضمن (13) فقرة . لقياس جودة الخدمات الادارية والاكاديمية لرؤساء الاقسام في الجامعة الهاشمية. وقد تم اعتماد مقياس ليكرت الخماسي (5،4،3،2،1) لتحديد درجة التقدير وفقا للمتوسطات الحسابية لكل فقرة على النحو التالي:**

**(1 – 1,80) تمثل درجة التقدير منخفضة جداً.**

**(1,81– 2,60) تمثل درجة التقدير منخفضة.**

**(2,61– 3,40) تمثل درجة التقدير متوسطة.**

**(3,41 – 4,20) تمثل درجة التقدير عالية.**

**(4,21 – 5) تمثل درجة التقدير عالية جداً.**

**صدق اداة البحث:**

**للتأكد من صدق الأداة تم اعتماد طريقة الصدق الظاهري (صدق المحكمين)،وذلك بعرض فقرات الاداة على لجنة المحكمين بلغ عددهم (15) محكما من ذوي الخبرة والاختصاص في أصول التربية والإدارة من اساتذة الجامعات الاردينة، حيث طلب منهم تحديد مدى انتماء الفقرة للسمة التي تقيسها وتقديم المقترحات والتعديلات اللازمة والمناسبة، وفي ضوء ذلك تم التوصل الى (26) فقرة، بعد حذف فقرة واحدة من مجال الخدمات الادارية.**

**كما تم التاكد من مؤشرات صدق الاتساق الداخلي لفقرات ومجالات الاستبانة باستخدام معامل ارتباط بيرسون، من خلال تطبيق الاستبانة على عينة استطلاعية تكونت من (30) فردا من اعضاء الهيئة التدريسية في الجامعة الهاشمية ومن خارج عينة الدراسة، وقد اشارت النتائج الى معامل ارتباط الفقرات بالمجال الذي يتنتمي اليه جاءت عند مستوى (α=0.01) حيث تراوحت معاملات الارتباط لمجال الخدمات الادارية ما بين (49.0 –0.83) بينما تراوحت معاملات الارتباط لمجال الخدمات الاكاديمية ما بين (53.0 –86.0). والجدول (1) يوضح ذلك.**

**جدول (1)معاملات الاتساق الداخلي بين فقرات مجالات الخدمات لاادارية والاكاديمية والدرجة الكلية للمجال.**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **الخدمات الادراية** | | **الخدمات الاكاديمية** | |
| **رقم الفقرة** | **معامل الارتباط** | **رقم الفقرة** | **معامل الارتباط** |
| **1-** | **79.0 ٭٭** | **1-** | **69.0 ٭٭** |
| **2-** | **77.0 ٭٭** | **2-** | **59.0 ٭٭** |
| **3-** | **49.0 ٭٭** | **3-** | **72.0 ٭٭** |
| **4-** | **75.0 ٭٭** | **4-** | **53.0 ٭٭** |
| **5-** | **80.0 ٭٭** | **5-** | **84.0 ٭٭** |
| **6-** | **58.0 ٭٭** | **6-** | **86.0 ٭٭** |
| **7-** | **55.0 ٭٭** | **7-** | **72.0 ٭٭** |
| **8-** | **68.0 ٭٭** | **8-** | **76.0 ٭٭** |
| **9-** | **83.0 ٭٭** | **9-** | **66.0 ٭٭** |
| **10-** | **55.0 ٭٭** | **10-** | **50.0 ٭٭** |
| **11-** | **65.0 ٭٭** | **11-** | **69.0 ٭٭** |
| **12-** | **71.0 ٭٭** | **12-** | **73.0 ٭٭** |
| **13-** | **80.0 ٭٭** | **13-** | **61.0 ٭٭** |

٭٭ =دلالة عند مستوى (0.01)

**كما تم حساب صدق الاتساق الداخلي للمجالات، وارتباطها بالأداة ككل، وفقاً لمعامل ارتباط "بيرسون"، ويوضح الجدول (2) نتائج ذلك.**

**جدول (2)معاملات الارتباط " الاتساق الداخلي" بين كل مجال من مجالات الخدامت الادارية والاكاديمية والدرجة الكلية للاداة.**

|  |  |
| --- | --- |
| **المجال** | **معامل الارتباط "الاتساق الداخلي"** |
| الخدمات الادارية | 0.78 ٭٭ |
| الخدمات الاكاديمية | 0.80 ٭٭ |

٭٭ = دلالة عند مستوى (0.01)

**يوضح الجدول (2) أن جميع مجالات الخدمات الادارية والاكاديمية جاءت دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة (α=0.01)، حيث تراوحت قيم معاملات الاتساق ما بين (0.78-0.80)، وذلك يشير إلى صدق مجالات الأداة، وقياسها للسمة التي وضع لقياسها.**

**ثبات أداة البحث:**

للتحقق من ثبات أداة البحث تم تطبيقها على عينة تكونت من (30) فرداً من أعضاء الهيئة التدريسية. وتم استخدام معامل ثبات (Cronbach's Alpha) لتحديد درجة الثبات للأداة الدراسة، والجدول (3) يوضح نتائج ذلك.

**جدول رقم (3)معاملات الثبات لمجالات الخدمات الادارية والاكاديمية.**

|  |  |
| --- | --- |
| **المجال** | **معامل الارتباط** |
| **الخدمات الادارية** | 0.85 |
| **الخدمات الاكاديمية** | 0.80 |
| **المجالات مجتمعة** | 0.86 |

**يبين الجدول (3) أن معامل الثبات لمجالات القيادة الالكترونية تراوح ما بين (0.80- 0.88)، وبلغ معامل الثبات الكلي(0.86)، بينما أشارت النتائج أن معامل الثبات لأداة مستوى النضج الوظيفي بلغ (0.84).**

**متغيرات الدراسة:تتضمن الدراسة متغير الخدمات الادارية والاكاديمية كمنغير رئيس، والكلية كمتغير مستقل تضمن فئتين ( كليات انسانية وكليات علمية)**

**ولتحقيق أهداف الدراسة، والوصول إلى النتائج المطلوبة، تم إتباع الإجراءات الآتية:**

* **إعداد أداة الدراسة، وتطبيقها على العينة الاستطلاعية، للتحقق من الصدق، والثبات**
* **تطبيق أداة الدراسة على أفراد العينة الفعلية.**
* **معالجة البيانات إحصائياً باستخدام برنامج التحليل الإحصائي(SPSS)،وتفسيرها، ومناقشتها، وكتابة التوصيات. حيث تم استخدام الأساليب الإحصائية التالية:**
* **معامل ارتباط "بيرسون" لحساب صدق الاتساق الداخلي لأداة الدراسة، واستخدام معامل ألفا كرونباخ للتحقق من ثباتها.**
* **استخدام التكرارات، والمتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية، والنسب المئوية، للإجابة عن السؤال الأول والثالث**
* **استخدام اختبار "ت" T-Test لتحديد الفروق بين استجابات أفراد عينة الدراسة وفقاً لمتغير الكلية، وذلكللإجابة عن السؤال الثاني والرابع**
* **استخدام اختبار "ت" للعينات المترابطة (Paired Samples Test) لتحديد الفجوة بين درجة الادراكات ودرجة التوقعات للخدمات الادارية والاكاديمية لرؤساء الاقسام في الجامعة الهاشمية من وجهة نظر اعضاء الهيئة التدريسية، وذلك للإجابة عن السؤال الخامس.**

**نتائج البحث وتفسيرها:**

**تشير النتائج وفقا لتسلسل الأسئلة إلى النتائج التالية:**

**أولا: نتائج السؤال الأول: ما درجة الادراكات لجودة الخدمات الإدارية والأكاديمية لرؤساء الأقسام في الجامعة الهاشمية من وجهة نظر أعضاء الهيئة التدريسية؟**

**وللإجابة عن هذا السؤال تم استخراج المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية، لتحديد درجة الادراكات لكل فقرة من فقرات مجال الخدمات الإدارية، وللمجال بشكل عام، وفقاً لاستجابات أفراد عينة الدراسة من اعضاء الهيئة التدريسية في الجامعة الهاشمية كما تم ترتيبها تنازليا حسب متوسطاتها الحسابية، والجدول (4) يوضح ذلك.**

**جدول (4)المتوسطات الحسابية مرتبة تنازلياً والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد عينة الدراسة لتحديد درجة الادراكات وفقاً لفقرات مجال الخدمات الادارية.**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **الرقم في الاستبانة** | **الترتيب** | **نـــــــص الفقـــــــــــرات** | **المتوسط الحسابي** | **الانحراف المعياري** | **درجة الادراكات** |
| **2** | **1** | **الوفاء بتقديم الخدمة في موعدها المحدد** | **3.56** | **1.31** | **عالية** |
| **13** | **2** | **رصد الاحتياجات من المدرسين بما يتناسب مع البرامج الاكاديمية في القسم.** | **3.51** | **1.25** | **عالية** |
| **11** | **3** | **توفير نظام اتصال فعال في القسم** | **3.45** | **1.25** | **عالية** |
| **3** | **4** | **حل مشكلات الزملاء المختلفة بحكمة.** | **3.45** | **1.18** | **عالية** |
| **6** | **5** | **اعتماد مبدا المشاركة في الادارة.(تخطيط، تنظيم، اتخاذ قرارات)** | **3.45** | **1.26** | **عالية** |
| **4** | **6** | **الاحتفاظ بسجلات وملفات (نظام معلومات) دقيق.** | **3.43** | **1.32** | **عالية** |
| **8** | **7** | **المام الزملاء بالمعلومات الكافية للعمل وحسن توصيلها** | **3.40** | **1.32** | **متوسطة** |
| **7** | **8** | **التعامل بسرية وحذر بما يتعلق بخصوصيات الزملاء.** | **3.39** | **1.28** | **متوسطة** |
| **1** | **9** | **تنظيم استخدام القاعات الدراسية** | **3.38** | **1.22** | **متوسطة** |
| **12** | **10** | **الاهتمام يتوفير بيئة تعليمية مناسبة (قاعات، تجهيزات)** | **3.37** | **1.22** | **متوسطة** |
| **9** | **11** | **الاهتمام بمعاملات الزملاء المهنية( ترفية،تحويل، انتقال) ومتابعتها.** | **3.32** | **1.38** | **متوسطة** |
| **5** | **12** | **الاستجابة الفورية لمعالجة مشكلات القسم.** | **3.29** | **1.20** | **متوسطة** |
| **10** | **13** | **فهم احتياجات الزملاء في العمل وتلبيتها.** | **3.24** | **1.25** | **متوسطة** |
| **المجموع الكلي** | | | 3.40 | 1.19 | **متوسطة** |

**يبين الجدول (4) أن درجة الادراكات لتقديرات افراد عينة الدراسة على فقرات مجال الخدمات الادارية مثلت الدرجة العالية في ست فقرات، بينما مثلت الدرجة المتوسطة فيسبع فقرات ، وقد تراوحت المتوسطات الحسابية ما بين (3.24- 3.56) وهي تمثل الدرجة ما بين المتوسطة والعالية. وان المتوسط الحسابي الكلي لهذا المجال بلغ (3.40) وهو يمثل الدرجة المتوسطة من أصل (5) درجات، وفقاً للتدرج الخماسي المعتمد في البحث.**

**كما تم استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية، لتحديد درجة الادراكات لكل فقرة من فقرات مجال الخدمات الاكاديمية، وللمجال بشكل عام، وفقاً لاستجابات أفرادعينة الدراسة من اعضاء الهيئة التدريسية في الجامعة الهاشمية وترتيبها تنازلياً حسب متوسطاتها الحسابية،والجدول (5) يوضح ذلك.**

**جدول (5)المتوسطات الحسابية مرتبة تنازلياً والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد عينة الدراسة لتحديد درجة الادراكات وفقاً لفقرات مجال الخدمات الاكاديمية**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **الرقم في الاستبانة** | **الترتيب** | **نـــــــص الفقـــــــــــرات** | **المتوسط الحسابي** | **الانحراف المعياري** | **درجة الادراكات** |
| **13** | **1** | **وضع الجدول الدراسي قبل بدء الدراسة بوقت مناسب.** | **3.53** | **1.30** | **عالية** |
| **11** | **2** | **الموازنة بين النظرية والتطبيق في المقررات الدراسية.** | **3.50** | **1.32** | **عالية** |
| **12** | **3** | **وضع معايير لتقييم اداء الطلبة يتلائم مع البرامج الاكاديمية (بكالوريوس، دراسات عليا)** | **3.46** | **1.26** | **عالية** |
| **4** | **4** | **تطوير خطط المواد الدراسية ومحتوياتها باستمرار.** | **3.45** | **1.28** | **عالية** |
| **6** | **5** | **تزويد الزملاء بتعليمات البحث العلمي وتغيراتها.** | **3.40** | **1.25** | **متوسطة** |
| **8** | **6** | **متابعة تقدم الطلبة في المواد الدراسية (الملتحقين، الخريجين).** | **3.40** | **1.25** | **متوسطة** |
| **9** | **7** | **اتاحة الفرصة لتبادل الخبرات التدريسية بين الزملاء.** | **3.39** | **1.28** | **متوسطة** |
| **7** | **8** | **تنظيم جدول الامتحانات الدراسية بدقة.** | **3.38** | **1.27** | **متوسطة** |
| **2** | **9** | **طرح المحاضرات بمواعيد مناسبة..** | **3.35** | **1.31** | **متوسطة** |
| **1** | **10** | **توزيع المقررات الدراسية وفقا للاختصاصات.** | **3.33** | **1.20** | **متوسطة** |
| **10** | **11** | **تقييم الاداء التدريسي للزملاء بموضوعية لتطويره.** | **3.31** | **1.26** | **متوسطة** |
| **3** | **12** | **تزويد الزملاء بالتغيرات المتعلقة بالمواد الدراسية باستمرار.** | **3.28** | **1.26** | **متوسطة** |
| **5** | **13** | **تطوير البرامج الاكاديمية في القسم وفقا لمعايير الاعتماد والتطوير في الجامعة.** | **3.27** | **1.24** | **متوسطة** |
| **المجموع الكلي** | | | **3.39** | **1.19** | **متوسطة** |

**يبين الجدول (5) أن درجة الادراكات لتقديرات افراد عينة الدراسة على فقرات مجال الخدمات الاكاديمية مثلت الدرجة العالية في اربع فقرات، بينما مثلت الدرجة المتوسطة في تسع فقرات ، وقد تراوحت المتوسطات الحسابية ما بين (3.27- 3.53) وهي تمثل الدرجة ما بين المتوسطة والعالية. وان المتوسط الحسابي الكلي لهذا المجال بلغ (3.39) وهو يمثل الدرجة المتوسطة من أصل (5) درجات، وفقاً للتدرج الخماسي المعتمد في البحث.**

**وقد تم حساب المتوسطات الحسابية والنسب المئوية الكلية لمجالات ادراكات افراد عينة الدراسة للخدمات الادارية والاكاديمية لرؤساء الاقسام في الجامعة الهاشمية، وترتيبها تنازليا،والجدول (6) يوضح ذلك .**

**جدول (6) المتوسطات الحسابية والنسب المئوية لدرجة ادراكات افراد عينة الدراسة حول مجالات الخدمات الادارية والاكاديمية.**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **ترتيب المجالات** | **المجالات** | **المتوسط بدلالة الدرجة** | **عدد الفقرات** | **المتوسط بدلالة الإجابة** | **النسبة المئوية** | **درجة الادراكات** |
| 1 | **الخدمات الإدارية** | 44.20 | 13 | **3 .40** | 00.68 % | **متوسطة** |
| 2 | **الخدمات الأكاديمية** | 44.07 | 13 | **3 .39** | % 67.80 | **متوسطة** |
| **المجموع** | | **88.40** | **26** | **3.40** | **68.00%** | **متوسطة** |

**يبين الجدول (6) ترتيب مجالات ادراكات افراد عينة الدراسة حول جودة الخدمات الادارية والاكاديمية لرؤساء الاقسام في الجامعة الهاشمبة، ترتيباً تنازلياً حسب المتوسطات الحسابية لاستجابات أفراد عينة الدراسة، حيث تشير النتائج إلى أن مجال الخدمات الادارية جاء في الترتيب الأول، وحصل على متوسط حسابي بلغ (3.40) بنسبة مئوية بلغت (68.0%) وهو يمثل الدرجة متوسطة، بينما جاء مجال الخدمات الأكاديمية في الترتيب الثاني، وحصل على متوسط حسابي بلغ (3.39) بنسبة مئوية بلغت (67.8%) ويمثل الدرجة المتوسطة، كما تشير النتائج إلى أن ادراكات أفراد عينة الدارسة لجودة الخدمات الادارية والأكاديمية مجتمعة لرؤساء الأقسام جاءت بدرجة ومتوسطة وحصلت على متوسط حسابي بلغ ( 3.40) وبنسبة مئوية بلغت (68.0%).**

**ثانياً: النتائج المتعلقة بالسؤال الثاني :****هل يوجد فروق دالة احصائيا عند مستوى الدلالة α = 0.05) ) بين اسجابات اعضاء الهيئة التدريسية في جودة الخدمات الادارية والأكاديمية المدركة وفقا لمتغير الكلية؟**

**وللإجابة عن هذا السؤال فقد تم حساب المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية، واستخدام اختبار T-Testلتحديد الفروق بين استجابات أفراد عينة الدراسة حول درجة الادراكات لجودة الخدمات الادارية لرؤساء الاقسام، وفقاً لمتغير الكلية، والجدول (7) يوضح نتائج ذلك.**

**جدول (7) المتوسطات الحسابية ونتائج اختبار T-Testلاستجابات أفراد عينة الدراسة درجة الادراكات وفقاً لمتغير الكلية.**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **المجالات** | **متغير الكلية** | **العدد** | **المتوسط**  **الحسابي** | **الانحراف المعياري** | **قيمة (ت)** | **مستوى الدلالة** |
| **الخدمات الادارية** | **انسانية** | **107** | **3.3774** | **1.18913** | **0.374** | **0.708** |
| **علمية** | **98** | **3.4403** | **1.21560** |
| **الخدمات الاكاديمية** | **انسانية** | **107** | **3.3781** | **1.18394** | **0.184** | **0.854** |
| **علمية** | **98** | **3.4089** | **1.21267** |
| **المجالات مجتمعة ( الادراكات(** | **انسانية** | **107** | **3.3778** | **1.18319** | **0.280** | **0.774** |
| **علمية** | **98** | **3.4246** | **1.20765** |

يبين الجدول (7) المتوسطات الحسابية، ونتائج اختبار "ت" T-Test، حيث تشير النتائج الى عدم وجود فروق دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة ( α =0.05 ) لاستجابات أفراد عينة الدراسة، حول درجة الادراكات لجودة الخدمات الادارية والاكاديمية لرؤساء الاقسام في الجامعة الهاشمية.

**ثالثاً: النتائج المتعلقة بالسؤال الثالث: ما درجة التوقعات لجودة الخدمات الادارية والاكاديمية لرؤساء الاقسام في الجامعة الهاشمية من وجهة نظر اعضاء الهيئة التدريسية؟**

وللإجابة عن هذا السؤال تم استخراج المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية، لتحديد درجة التوقعات لكل فقرة من فقرات مجال الخدمات الادارية، وللمجال بشكل عام، وفقاً لاستجابات أفراد عينة الدراسة من اعضاء الهيئة التدريسية في الجامعة الهاشمية كما تم ترتيبها تنازلياً حسب متوسطاتها الحسابية،والجدول (8) يوضح ذلك.

**جدول (8)**المتوسطات الحسابية مرتبة تنازلياً والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد عينة الدراسة لتحديد درجة التوقعات وفقاً لفقرات مجال الخدمات الادارية.

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **الرقم في الاستبانة** | **الترتيب** | **نـــــــص الفقـــــــــــرات** | **المتوسط الحسابي** | **الانحراف المعياري** | **درجةالتوقعات** |
| **9** | **1** | **يهتم بمعاملات الزملاء المهنية( ترفية،تحويل، انتقال) ومتابعتها.** | **4.41** | **1.01** | **عالية جدا** |
| **2** | **2** | **يقدم الخدمة في موعدها المحدد** | **4.40** | **1.06** | **عالية جدا** |
| **13** | **3** | **يرصد الاحتياجات من المدرسين بما يتناسب مع البرامج الاكاديمية في القسم.** | **4.34** | **1.08** | **عالية جدا** |
| **12** | **4** | **يعمل على توفير بيئة تعليمية مناسبة (قاعات، تجهيزات)** | **4.31** | **1.12** | **عالية جدا** |
| **10** | **5** | **يتفهم احتياجات الزملاء في العمل ويعمل على تلبيتها.** | **4.29** | **1.04** | **عالية جدا** |
| **8** | **6** | **يحرص على المام الزملاء بالمعلومات الكافية للعمل ويحسن توصيلها** | **4.29** | **1.04** | **عالية جدا** |
| **7** | **7** | **يتعامل بسرية وحذر بما يتعلق بخصوصيات الزملاء.** | **4.28** | **1.12** | **عالية جدا** |
| **4** | **8** | **يحتفظ بسجلات وملفات (نظام معلومات) دقيق.** | **4.26** | **1.17** | **عالية جدا** |
| **6** | **9** | **يعتمد مبدا المشاركة في الادارة.(تخطيط، تنظيم، اتخاذ قرارات)** | **4.23** | **1.11** | **عالية جدا** |
| **5** | **10** | **يستجيب فورا لمعالجة مشكلات القسم.** | **4.20** | **1.18** | **عالية** |
| **11** | **11** | **يوفر نظام اتصال فعال في القسم** | **4.15** | **1.22** | **عالية** |
| **3** | **12** | **يعمل على حل مشكلات الزملاء المختلفة بحكمة.** | **4.15** | **1.19** | **عالية** |
| **1** | **13** | **ينظم استخدام القاعات التدريسية** | **4.11** | **1.16** | **عالية** |
| **المجموع الكلي** | | | **4.26** | **1.06** | **عالية جدا** |

يبين الجدول (8) أن درجة التوقعات لتقديرات افراد عينة الدراسة على فقرات مجال الخدمات الادارية مثلت الدرجة العالية جدا في تسع فقرات، بينما مثلت الدرجة العالية في اربع فقرات ، وقد تراوحت المتوسطات الحسابية ما بين (4.11- 4.41) وهي تمثل الدرجة ما بين العالية والعالية جدا. وان المتوسط الحسابي الكلي لهذا المجال بلغ (4.26) وهو يمثل الدرجة العالية جدامن أصل (5) درجات، وفقاً للتدرج الخماسي المعتمد في البحث.

وللإجابة عن هذا السؤال تم استخراج المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية، لتحديد درجة التوقعات لكل فقرة من فقرات مجال الخدمات الأكاديمية، وللمجال بشكل عام، وفقاً لاستجابات أفراد عينة الدراسة من أعضاء الهيئة التدريسية في الجامعة الهاشمية كما تم ترتيبها تنازلياً حسب متوسطاتها الحسابية،والجدول (9) يوضح ذلك.

**جدول (9)**المتوسطات الحسابية مرتبة تنازلياً والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد عينة الدراسة لتحديد درجة التوقعات وفقاً لفقرات مجال الخدمات الاكاديمية

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **الرقم في الاستبانة** | **الترتيب** | **نـــــــص الفقـــــــــــرات** | **المتوسط الحسابي** | **الانحراف المعياري** | **درجة التوقعات** |
| **11** | **1** | **يوازن بين النظرية والتطبيق في المقررات الدراسية.** | **4.38** | **1.13** | **عالية جدا** |
| **13** | **2** | **يضع الجدول الدراسي قبل بدء الدراسة بوقت مناسب.** | **4.37** | **1.11** | **عالية جدا** |
| **7** | **3** | **ينظم جدول الامتحانات الدراسية بدقة.** | **4.36** | **1.05** | **عالية جدا** |
| **1** | **4** | **يوزع المقررات الدراسية وفقا للاختصاصات.** | **4.35** | **1.04** | **عالية جدا** |
| **8** | **5** | **يتابع تقدم الطلبة في المواد الدراسية (الملتحقين، الخريجين).** | **4.33** | **1.05** | **عالية جدا** |
| **9** | **6** | **يتيح الفرصة لتبادل الخبرات التدريسية بين الزملاء.** | **4.32** | **1.10** | **عالية جدا** |
| **5** | **7** | **يطور البرامج الاكاديمية في القسم وفقا لمعايير الاعتماد والتطوير في الجامعة.** | **4.31** | **1.12** | **عالية جدا** |
| **3** | **8** | **يزودالزملاء بالتغيرات المتعلقة بالمواد الدراسية باستمرار.** | **4.30** | **1.11** | **عالية جدا** |
| **4** | **9** | **يعمل علىتطوير خطط المواد الدراسية ومحتوياتها باستمرار.** | **4.28** | **1.19** | **عالية جدا** |
| **6** | **10** | **يزود الزملاء بتعليمات البحث العلمي وتغيراتها.** | **4.27** | **1.07** | **عالية جدا** |
| **10** | **11** | **يقيم الاداء التدريسي للزملاء بموضوعية بهدف تطويره.** | **4.26** | **1.07** | **عالية جدا** |
| **2** | **12** | **يحرص على طرح جدولا لمحاضرات بمواعيد مناسبة..** | **4.21** | **1.11** | **عالية جدا** |
| **12** | **13** | **يضع معايير لتقييم اداء الطلبة تتلائم مع البرامج الاكاديمية (بكالوريوس، دراسات عليا)** | **4.20** | **1.18** | **عالية** |
| **المجموع الكلي** | | | **4.30** | **1.05** | **عالية جدا** |

يبين الجدول (9) أن درجة التوقعات لتقديرات افراد عينة الدراسة على فقرات مجال الخدمات الاكاديمية مثلت جميعها الدرجة العالية جدا باستثناء فقرة واحدة مثلت الدرجة العالية، حيث تراوحت المتوسطات الحسابية ما بين (4.20- 4.38) وهي تمثل الدرجة ما بين العالية والعالية جدا. وان المتوسط الحسابي الكلي لهذا المجال بلغ (4.30) وهو يمثل الدرجة العالية جدا من أصل (5) درجات، وفقاً للتدرج الخماسي المعتمد في البحث.

وقد تم حساب المتوسطات الحسابية والنسب المئوية الكلية لمجالات توقعات افراد عينة الدراسة للخدمات الإدارية والأكاديمية لرؤساء الأقسام في الجامعة الهاشمية، وترتيبها تنازليا، والجدول (10) يوضح ذلك .

**جدول (10)** المتوسطات الحسابية والنسب المئوية لدرجة توقعات افراد عينة الدراسة حول مجالات الخدمات الادارية والاكاديمية.

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **ترتيب المجالات** | **المجالات** | **المتوسط بدلالة الدرجة** | **عدد الفقرات** | **المتوسط بدلالة الإجابة** | **النسبة المئوية** | **درجة التوقعات** |
| 1 | **الخدمات الاكاديمية** | 55.90 | 13 | **4.30** | 0.86 % | **عالية جدا** |
| 2 | **الخدمات الادارية** | 55.38 | 13 | **4.26** | %85.2 | **عالية جدا** |
| **المجموع** | | 111.28 | 26 | 4.28 | 85.6% | **عالية جدا** |

يبين الجدول (10) ترتيب مجالات توقعات افراد عينة الدراسة حول جودة الخدمات الادارية والاكاديمية لرؤساء الاقسام في الجامعة الهاشمبة، ، ترتيباً تنازلياً حسب المتوسطات الحسابية لاستجابات أفراد عينة الدراسة، حيث تشير النتائج إلى أن مجال الخدمات الاكاديمية جاء في الترتيب الأول، وحصل على متوسط حسابي بلغ (4.30) بنسبة مئوية بلغت (86.0%) وهو يمثل الدرجة العالية جدا، بينما جاء مجال الخدمات الادارية في الترتيب الثاني، وحصل على متوسط حسابي بلغ (4.26) بنسبة مئوية بلغت (85.2%) ويمثل الدرجة العالية جدا، كما تشير النتائج الى ان توقعات استجابات افراد عينية الدراسة لجودة الخدمات الادارية والاكاديمية مجتمعة لرؤساء الأقسام جاءت بدرجة عالية جدا وحصلت على متوسط حسابي بلغ ( 4.28) وبنسبة مئوية بلغت (85.6%).

**رابعا: النتائج المتعلقة بالسؤال الثاني: هل يوجد فروق دالة احصائيا عند مستوى الدلالة α = 0.05) بين اسجابات اعضاء الهيئة التدريسية في جودة الخدمات الادارية والاكاديمية المتوقعة وفقا لمتغير الكلية ؟**

وللإجابة عن هذا السؤال فقد تم حساب المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية، واستخدام اختبار T-Testلتحديد الفروق بين استجابات أفراد عينة الدراسة حول درجة التوقعات لجودة الخدمات الادارية لرؤساء الاقسام ، وفقاًلمتغير الكلية، والجدول (11) يوضح نتائج ذلك.

جدول (11) المتوسطات الحسابية ونتائج اختبار T-Test لاستجابات أفراد عينة الدراسة درجة التوقعات وفقاً لمتغير الكلية

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **المجالات** | **متغير الكلية** | **العدد** | **المتوسط**  **الحسابي** | **الانحراف المعياري** | **قيمة (ت)** | **مستوى الدلالة** |
| **الخدمات الادارية** | **انسانية** | **107** | **4.2825** | **.99411** | **0.184** | **0.854** |
| **علمية** | **98** | **4.2551** | **1.13826** |
| **الخدمات الاكاديمية** | **انسانية** | **107** | **4.3178** | **.98838** | **0.116** | **0.908** |
| **علمية** | **98** | **4.3006** | **1.12865** |
| **المجالات مجتمعة ( الادراكات(** | **انسانية** | **107** | **4.3001** | **.99009** | **0.150** | **0.881** |
| **علمية** | **98** | **4.2779** | **1.13260** |

يبين الجدول (11) المتوسطات الحسابية، ونتائج اختبار "ت" T-Test، حيث تشير النتائج الى عدم وجود فروق دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة ( α =0.05 ) لاستجابات أفراد عينة الدراسة، حول درجة التوقعات لجودة الخدمات الادارية والاكاديمية لرؤساء الاقسام في الجامعة الهاشمية.

**خامساً: النتائج المتعلقة بالسؤال الخامس:** هل يوجد فجوة دالة احصائيا عند مستوى الدلالة α = 0.05) ) بين درجة الادراكات والتوقعات في جودة الخدمات الإدارية والأكاديمية لرؤساء الاقسام في الجامعة الهاشمية من وجهة نظر أعضاء الهيئة التدريسية؟

وللإجابة عن هذا السؤال تم استخدام اختبار "ت" للعينات المترابطة ( Paired Samples Test) لمعرفة ما إذا كان هناك فجوة بين الادراكات لأعضاء الهيئة التدريسية وبين توقعاتهم نحو جودة الخدمات الادارية والاكاديمية لرؤساء الاقسام في الجامعة الهاشمية، والجدول (12) يشير إلى نتائج ذلك:

جدول (12)نتائج اختبار "ت" للعينات المترابطة لتحديد الفجوة بين ادراكات اعضاء هيئة التدريس وبين توقعاتهم في جودة الخدمات الادارية والاكاديمية لرؤساء الاقسام.

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **المجالات** | **الاداراكات** | | **التوقعات** | | **الفجوة"الفرق بين المتوسطات"** | **قيمة (ت)** | **مستوى الدلالة** |
| **متوسط** | **انحراف** | **متوسط** | **انحراف** |
| **الخدمات الادارية** | **3.40** | **1.**19 | **4.26** | **1.06** | **-0.86** | **-10.26** | **.000** |
| **الخدمات الاكاديمية** | **3.39** | **1.19** | **4.30** | **1.05** | **-0.91** | **-11.15** | **.000** |
| **الكلي** | **3.40** | **1.19** | **4.28** | **1.05** | **-0.88** | **-10.75** | **.000** |

\***دال عند مستوى دلالة أقل من 0,001**

يتضح من الجدول (12) وجود فجوة بين ادراكات أعضاء هيئة التدريس وبين توقعاتهم لجودة الخدمات الإدارية والأكاديمية لرؤساء الأقسام في الجامعة الهاشمية، وذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة أقل من 0,001 ولصالح التوقعات؛ حيث بلغت قيمة "ت" ككل (10,75) عند مستوى دلالة أقل من 0,001 ، وبلغ مقدار الفجوة (الفرق بين المتوسطين المدرك والمتوقع) بين الدرجة المدركة لجودة الخدمات الإدارية والأكاديمية والدرجة المتوقعة فعليا (0,88-). كما نلاحظ ان الفجوة واضحة ما بين الادراكات والتوقعات في استجابات أفراد عينة الدراسة حول مجالات جودة الخدمات، حيث تشير النتائج ان الفجوة بين المدركات والتوقعات في مجال الخدمات الأكاديمية اكبر من الفجوة بين المدركات التوقعات في مجال الخدمات الإدارية.

**تفسير النتائج:**

وضحت النتائج ان درجة الادراكات لدى رؤساء الأقسام حول الخدمات الإدارية والأكاديمية التي يقدمها رؤساء الأقسام جاءت بدرجة متوسطة، وذلك يعني أن رؤساء الأقسام قد أخفقوا نسبيا في تقديم الخدمات اللازمة في مسارات العمل التنظيمي في الأقسام ( إداريا وأكاديميا). وقد تعود تلك النتيجة إلى إن الأدوار والمهام الموكلة لرؤساء الأقسام متعددة مما يقلل من مستوى أدائهم الإداري في الأقسام، كما إن التغيرات التي قد تحصل في كثير من الأحيان في الجامعة من حيث التعليمات وتعديل بعض الأنظمة قد ترهق رؤساء الأقسام في تأديتهم لواجبهم على المستوى المرتفع.

كما أشارت النتائج إلى عدم وجود فروق دالة إحصائيا وفقا لاختلاف الكليات في الجامعة، فيما يتعلق الادراكات لجودة الخدمات الإدارية والأكاديمية لرؤساء الأقسام في الجامعة الهاشمية، وقد يعزى ذلك إلى إن الكليات بأقسامها المختلفة تعمل وفق منظومة إدارية واحدة تحت مظلة القوانين والأنظمة والتعليمات في الجامعة ، مما ينعكس ذلك على ممارسات جميع القائمين على إدارة الأقسام والوحدات المختلفة في الجامعة.

وقد أشارت النتائج إلى إن درجة التوقعات لجودة الخدمات التي قدمها رؤساء الأقسام من وجهة نظر أعضاء الهيئة التدريسية جاءت بدرجة عالية، وفقا للخدمات الإدارية والأكاديمية، مما تدل تلك النتيجة إلى أن رؤساء الأقسام لم يصلوا إلى الدرجة التي ينظر إليها أعضاء هيئة التدريس في تقديم الخدمات الضرورية في الأقسام سواء أكانت إدارية أم أكاديمية، مما تجدر الإشارة إلى أن يدرك كل رئيس قسم أن الخدمة التي يقدمها في القسم لأعضاء الهيئة التدريسية تنعكس إيجابا على جودة العطاء والأداء الذي يسعى إلى تحقيقه كل رئيس قسم.

ونتيجة لذلك فقد أشارت النتائج إلى عدم وجود فروق دالة إحصائيا حول درجة التوقعات للخدمات الإدارية والأكاديمية التي يقدمها رؤساء الأقسام وفقا لمتغير الكلية ، مما يدل ذلك إلى درجة الخدمات وجودتها يتفق عليها جميع أعضاء الهيئة التدريسية باختلاف الكليات لان طبيعة العمل وهيكليته وأساليب العمل والتشريعات التنظيمية والقانونية واحدة.

وبطبيعة الأمر فقد بينت النتائج إلى وجود فجوة واضحة ما بين الادراكات والتوقعات لجودة الخدمات الإدارية والأكاديمية التي يقدمها رؤساء الأقسام، مما تجدر الإشارة إلى أن يضع رؤساء الأقسام درجة من الأهمية إلى تقديم الخدمات التي تساعد أعضاء الهيئة التدريسية لرفع مكانة الأقسام وتميزها الذي ينعكس على تميز وتحقيق الجامعة لأهدافها. كما قد تكون تلك النتيجة مؤشرا إلى أن يحول كل رئيس قسم الاطلاع على التطورات الحديثة في الفكر الإداري والقيادي لتطوير طرق وأساليب إدارته الأكاديمية للقسم.

وتوصي الدراسة وفقا لنتائجها الرئيسة والمهمة ، إلى أن يرفع رؤساء الأقسام من جودة خدماتهم الإدارية والأكاديمية التي يقدمونها لأعضاء الهيئة التدريسية لان في ذلك جودة تنعكس على الجامعة وعلى أنظمتها وسياستها، كما يجب على رؤساء الأقسام إن يدخلوا ميدان التجديد في الإدارة وفقا للنظريات والأساليب المستحثة التي قد تنير لهم أساليب وطرق تقديم الخدمات لجميع العاملين معهم في أي قسم أو وحدة إدارية.

وقد يكون من الأهمية إعطاء رؤساء الأقسام درجة من السلطة التي توازي المسؤولية لديهم.

**المراجع:**

* الحجيلي، نصر (2010) أراء رؤساء الاقسام الاكاديمية في جامعة ذمار نحو مهامهم الادارية والاكاديمية، مجلة جامعة دمشق، مجلد 26، ملحق 2010.
* السيد، هدى واميمة، مصطفى (2002) الاحتياجات التدريبية لرؤساء مجالس الاقسام الاكاديمية بالجامعات المصريةبالتتطبيق على جامعة طنطا، مجلة التربية،مجلد 5، عدد 7. صفحة 203-280.
* عبدالحميد، جابر وعبود، عبدالغني (2001) الادارة الجامعية في الوطن العربي، القاهرة، دار الفكر العربي.
* وزارة التعليم العالي والبحث العلمي،(2018) قانون الجامعات الاردنية – الانظمة والتعليمات- رقم (18) لعام 2018.
* الحولي، عليان (2005) القسم الاكاديمي في الجامعة، المفهوم والدور، مجلة الجودة في التعليم العالي،مجلد"1" عدد "2" .
* الصاوي، محمد (2005). نحو معايير لاداء رئيس القسم الاكاديمي من وجهة نظر اساتذة الجامعة. المؤتمر السنوي الثالث للجمعية المصرية للتربية المقانرة والادارة التعليمية،1، 210- 227.
* محمد، اشرف (2010) ادوار رؤساء الاقسام الاكاديمية لتطبيق مدخل ادارة المعرفة بالجامعات المصرية، مجلة العلوم التربوية، عدد"8" 755- 892.
* فاضل، مها (2011) ادارة الاقسام الاكا\يمية في ضوء معايير الجودة الشاملة والاعتماد بجامعتي ام اقرى والملك عبد العزيز،رسالة ماجستير غير منشورة جامعة ام القرى، المملكة العربية السعودية.
* السيسي، جمال (2002) اداء رؤساء الاقسام الاكاديمية بجامعة الأزهر لمسؤولياتهم وعلاقته بالإنتاجية العلمية لاعضاء الهيئة التدريسية، مجلة التربية المعاصرة، عدد 68، سنة 2012.
* مرسي، عمر ومصطفى ، محمد (2011) تصور مقترح لتجويد الاداء الاداري لرؤساء الاقسام العلمية في ضوء مبادئ الجودة الشاملة في جامعة اسيوط، مجلة الثقافة والتنية، اكاديمية البحث العلمي، عدد 49.
* سليمان، علي (2005) ادارة الاقسام العلمية وفق مدخل الجودة الشاملة دراسة ميدانية، المؤتمر القومي الثاني عشر ( العربي الرابع): تطوير اداء الجامعات العربية في ضوء معايير الجودة الشاملة ونظم الاعتماد بمركز تطوير التعليم الجامعي في جامعة عين شمس، القاهرة، 19- 18 ديسمبر.
* المصري، مروان (2007) تطوير الاداء الاداري لرؤساء الاقسام الاكاديمية في الجامعات الفلسطينية في ضوء مبادئ ادارة الجودة الشاملة، رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الإسلامية، غزة.
* الحمدي، محمد (2000) وضوح وصعوبة الاهداف وعلاقتها باداء رؤساء الاقسام العلمية في جامعة صنعاء، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة اليرموك، الاردن.
* سعادة، جودة (2003) تطوير الدور الاداري والقيادي لرئيس القسم الاكاديمي في جامعة النجاح الوطنية، مؤتمر جامعة النجاح"تاريخ وتطور" 18\6\2003.
* الداود، داود (2008) الادارة الجامعية في الجامعات السعودية: التنظيم وتحديات العصر دراسة تحليلية تقويمية، المؤتمر العالمي عن (التعليم في العالم الاسلامي: تحديات وآفاق) ماليزيا، كوالالمبور 24- 25 مارس.
* بركات، محمد (2010) الفجوة بين الاداراكت والتوقعات لقياس جودة الخدمات التي تقدمها جامعة القدس المفتوحة من وجهة نظر الدارسين فيها. المجلة الفلسطينية للتربية المفتوحة عن بعد، مجلد"2" عدد "4".
* Gemlech, W., & Miskin, V. (2011). Department chair leadership skills. Madison,WI: Atwood.
* Tuker, A. (1997). Roles, powers, and responsibilities of chairperson at Florida State Universities in chairing the academic department. New York: McMillan.
* Hare, P., & Hare, L. (2002). The evolving role of head of department in UK Universities. Policy and Practice in Higher Education, 6, (2), 33- 37.
* Hendrickson, R., Lane, J, Harris, J., & Dorman, R. (2013). Academic leadership and governance of higher education. Sterling, VA: Stylus.
* Moses, I., & Roe, E. (1990). Chairing the academic department. Washington DC: McMillan.
* Riley, T., & Russell, C. (2013). Leadership in higher education examining professional development needs for department chairs. Review of Higher Education and Self- Learning, 6, (21), 38-57.
* Maerten, N. (2001). The roles and responsibilities of departmental heads and chairpersons in school of education as perceived by deans. Education, 112, (2), 168-175.
* Nguyen, Thi Lan Huong (2012): Identifying the Training Needs of Heads of Department in a Newly Established University in Vietnam , Journal of Higher Education Policy and Management, v34 N 3, p. 309.
* Kassim, Norizan M., Bogari, Naima and Zain, Mohamed, (2013), "Service Quality of a Public University in Saudi Arabia", Journal of e-Learning and Higher Education, Volume 2013, Article ID 954273.
* Heck, R. and Johnsrud , L. (2000) "Administrative Effectiveness in Higher Education: Improving Assessment Procedures", Research in Higher Education, 41 (6): 663- 685.
* Shpëtim Çerri. (2012) .ASSESSING THE QUALITY OF HIGHER EDUCATION SERVICES USING A MODIFIED SERVQUAL SCALE. Annales Universitatis Apulensis Series Oeconomica,14 “2”