



مستوى امتلاك الكفاءة الوظيفية لدى العاملين الإداريين في جامعة اليرموك في ضوء المتغيرات الديمغرافية

نجوى دراوشة

محاضره
الكلية الأردنية للعلوم والتكنولوجيا
الأردن- إربد
najwadar@yahoo.com

مستوى امتلاك الكفاءة الوظيفية لدى العاملين الإداريين في جامعة اليرموك في ضوء المتغيرات الديمغرافية

نجوى دراوشة

الملخص:

تهدف الدراسة الحالية إلى الكشف عن درجة امتلاك الكفاءة الوظيفية لدى العاملين الإداريين في جامعة اليرموك. ولتحقيق هدف الدراسة تم اختيار عينة طبقية عشوائية، تكونت من (٢٩١) عاملاً، وقد استخدمت الاستبانة أداة للدراسة، وقد أظهرت النتائج أن مستوى امتلاك الكفاءة الوظيفية جاءت بدرجة تقدير متوسطة، وأظهرت النتائج وجود فروق ذات دلالة إحصائية تعزى للمتغيرات الآتية: متغير (الجنس)، وجاء لصالح الإناث. أما بالنسبة لمتغير المؤهل العلمي، فقد جاءت الفروق لصالح الدراسات العليا، بينما أظهرت نتائج الدراسة عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لأثر سنوات الخدمة، والمسمى الوظيفي. وفي ضوء نتائج الدراسة توصي الباحثة بضرورة الاهتمام بالتجهيزات التكنولوجية التي من شأنها إيجاد بيئة ملائمة لتفعيل الكفاءة الوظيفية، ولإستغلال الطاقات الإبداعية المتوافرة بأسرع وقت وأقل جهد وأعلى جودة.

الكلمات المفتاحية: الكفاءة الوظيفية، جامعة اليرموك، العاملون الإداريون.

Level of competence of the administrative staff at Yarmouk University in light of their demographic differences

Najwa Darawsha

Abstract:

The present study aims at revealing the level of competence of the administrative staff at Yarmouk University. In order to achieve the objective of the study, a population of 291 individuals were randomly selected. The results show that level of functional efficiency was average. Moreover, there were statistically significant differences due to gender and qualification. The female participants scored significantly higher than the males and those who have postgraduate degrees were always significantly different from the other participants. The results did not reveal any statistically significant differences due to the effects of years of service and job title. In light of these results, the researcher recommends the need to pay more attention to the use of technology in the workplace to create an environment conducive to the activation of the functional efficiency and to exploit the creative energies available as quickly and effortlessly as possible.

Keywords: Functional Efficiency, Yarmouk University, Administrative workers.

خلفية البحث

الوظيفية بأنها مجموعة من المعارف والمهارات الإدارية عند أداء العمل، بمراجعة أولوية تطبيق الأهداف مع توافر إمكانية قياس الأداء.

وعرف (بن فرحات، ١٠١٢: ٤٨) الكفاءة الوظيفية "بأنها القدرات الخاصة التي يمتلكها العاملون لتوظيف الأصول بكيفية منظمة، بغاية تحقيق هدف معين، وتستغل بأعمال مقصودة، وغالباً أنها تتكون وتثرى بالتعلم والتدريب". وأشار (مزهودة، ٢٠٠٦: ١٣) أن "قدرة العاملين بالمؤسسة على إدراك تنسيق، وتوظيف مواردها لإنجاز مجموعة من العمليات ليس بالمعارف والمعلومات، فحسب بل أيضاً بالعوامل الناجمة عن التعلم، والمعرفة العملية، والمواقف والمعرفة النفسية". ووصف جونز (Jones, 2007: 46) الكفاءة الوظيفية "بتطوير وسائل إنتاج حديثة تستعمل تكنولوجيا معلومات جديدة التي يمكن أن تنتج وتوزع منتجات المنظمة في الوقت المناسب، وتطوير تقنيات مثل أنظمة المعلومات المعتمدة على الإنترنت، وإدارة الجودة الشاملة في الوقت المناسب لتحسين معدل الإنتاج".

وتستنج الباحثة من خلال ما ذكر، أن الكفاءة الوظيفية تمثل المقدرة على امتلاك العامل للمعارف والمهارات، والعلوم (النظرية والتطبيقية)، وامتلاكه إمكانية تطبيقها، بحيث تمكن العامل من التميز والإبداع في عمله، من خلال استثمارها بشكل يحقق الجودة والإتقان في منظمته.

تمتاز الكفاءات الوظيفية بأنواع وتصنيفات متعددة تتمثل: بالكفاءة الفردية والجماعية، والكفاءات التنظيمية، والاستراتيجية على اعتبار أن هذه الأنواع تسهم بقدر كبير في تطوير الكفاءات داخل المؤسسة، أو ما يسميه بعض الباحثين بالكفاءات الاستراتيجية، والتي تمثل الميزة التنافسية، وفق نظرية الموارد (بن فرحان، ٢٠١٢: ٤٩).

على المستوى الفردي، وفي ظل التطورات المستجدة الجديدة، تشكل الكفاءة الوظيفية حالة امتلاك العامل كفاءة معينة، وسيعزز ذلك من فرصته للحصول على مكان عمل يتناسب مع طموحه، ومع أهمية المعرفة والشهادات الجامعية، إلا أنها لم تحقق الميزة التنافسية، إما بسبب نقص في حظوظ بعض العاملين في الحصول على عمل، وإما أن بعض العاملين يتم تحفيزهم بشكل أكثر نحو تنمية واستغلال كفاءتهم للحصول على المكانة المطلوبة، أما في داخل المؤسسة فإن العاملين لا يمكنهم تحسين وضعيتهم، إلا بامتلاكهم لعنصر التأهيل، الذي لا يأتي إلا بإعطاء عنصر الكفاءة أهمية كبرى (Aubrt, 2004: 48).

تنبثق أهمية الكفاءة الوظيفية في المؤسسة من خلال جودة أداء العامل سواء أكان فرداً، أم جماعة، إذ إنها تعد بمثابة الحافز للرقى والإبداع، ومنازة للاستقرار والثبات، وكل ذلك يسهم في تحسين جودة الإنتاج لدى العاملين فيها، وهم من أهم العناصر القادرة على إحداث التغيير والتطوير في مؤسسات التعليم العالي عامة، والجامعات الأردنية خاصة، فكلهما يشكلان نقلة نوعية في نهوض وتقدم المنظمة، مما يدل على أن تأثير الكفاءة الوظيفية يظهر في المستوى الفردي والجماعي والإداري، على نحو الآتي:

يشهد عصرنا الحالي تطوراً وتغيراً مستمراً بالعلم والمعرفة بشكل دوري وسريع، الأمر الذي يحتاج إلى إعداد كوادر مؤهلة ومدربة من العاملين الذين يمتلكون القدرة والكفاءة الوظيفية من خلال استثمار هذه المعرفة، وتكييفها لصالح مؤسستهم، مما ينعكس إيجابياً على تطوير أدائهم الوظيفي، ثم الارتقاء بالمنظمات والمؤسسات التعليمية، ورفع كفاءتها الوظيفية بمختلف عناصرها وفعاليتها. ولكن المؤسسات بأنواعها المختلفة تواجه العديد من الصعوبات سواء داخل المؤسسة أو خارجها، وغالباً ما تتمثل بعوامل تنظيمية ومالية وقيادة إدارية، ينعكس أثرها في كفاءة العاملين الوظيفية، وكيفية استخدامها لمواردها المادية والبشرية المتاحة لها في تحقيق أهداف المؤسسة.

ويرى (نجاتي، ١٩٨٩: ٨٠) "أن دوافع السلوك مهمة في زيادة فهم الإنسان لنفسه وغيره من الناس، فلا شك أن معرفتنا بأنفسنا تزداد إذا عرفنا الدوافع المختلفة التي تحركنا وتدفعنا إلى القيام بما نقوم به من أنواع السلوك المتعددة في الظروف والمواقف المختلفة". حيث يرى (المياحي، ٢٠١٠: ٥) "أن الدافع يعد المحرك الأساس للقيام بمختلف أنواع السلوك التي تظهر في المواقف اليومية، والتي تثير فهم دوافع معينة تدفع الفرد للقيام بأعمال مرغوبة لديه، وقد تمنعه من القيام بأعمال أخرى لا يريد القيام بها".

وتعد الجامعة مؤسسة تعليمية تُعنى بإعداد الكوادر البشرية المدربة والمؤهلة لخدمة المجتمع، ويحتاج ذلك إلى من ينظم هذه الجامعات من أجل تحقيق أهدافها، ويمثل ذلك في التعليم وخدمة المجتمع المحلي، حيث شهدت الإدارات الجامعية تطورات عديدة ومتسارعة ومواكبة للتطور التكنولوجي والإداري الهائل، الأمر الذي يتطلب من إدارات الجامعات بذل المزيد من الجهد من أجل مواكبة انعكاس المتغيرات على التكنولوجيا والاتصالات، وتطوير مهارات الاتصال لدى العاملين، إذ تسهم عملية الاتصال بالمنظمات الإدارية في تطوير علاقات وثيقة مع البيئة المحيطة، من حيث مدى قدرته على إقامة علاقات مستمرة، وبناءة مع البيئة المحيطة. وهذا يتفق مع ما أشار إليه إلبتويبي (El-Uteibi, 2005: 325) أن وجود نظام اتصال جيد داخل المؤسسة، يعمل على التدفق المستمر للمعلومات التي يحتاجها التنظيم، للتكيف مع متطلبات البيئة المتغيرة.

ولكي تحقق المنظمات الإدارية الكفاءة في عملها فهي بحاجة إلى جهود متكاملة من حيث توفر الكفاءات البشرية، والموارد المادية والتكنولوجية، وجميعها عوامل متصلة ببعضها، وأي خلل فيها ينعكس على كفاءة المنظمات الإدارية وجودتها.

فقد أشار (حريم، ٢٠٠٦: ٢٧٥) أن الكفاءة الوظيفية تمثل الحصول على أعلى ما يمكن من الهدف الذي تسعى إليه، وتستخدم الإنتاجية لقياس الكفاءة، وهي نسبة المخرجات على المدخلات والعلاقة بين المخرجات (سلع، خدمات) والمدخلات من موارد بشرية ومادية، ويعتبر مفهوم الكفاءة ملازماً لمفهوم الفاعلية، ولكن لا يجب أن نستخدمها بالتبادل، إلا أن عدم كفاءة المنظمة يؤثر سلباً في فاعليتها. في حين عرف بيرن (Byrne, 2006: 107) الكفاءة

والمهارات البشرية، من خلال اعتماد استراتيجيات ملائمة، وتطبيق أنظمة، وتنفيذ خطط، وبرامج تعمل على تحسين أداء الموارد البشرية، وتمكين المؤسسة من تحقيق ميزة تنافسية في المدى الطويل.

أما بالنسبة لأثر الكفاءة الوظيفية في مستوى الإدارة الجامعية: فتمثل الكفاءة الوظيفية لدى العامل شرطاً مسبقاً، لكي يتمكن العاملون من تقديم الخدمات ذات الجودة والكفاءة العالية، التي تحقق بها رضا المستفيدين من الخدمة، ويرى فوس، وآخرون (Voss, Calantone, & Keller, 2005: 162) أنّ تحسين جودة المؤسسات الخارجية، مرتبط بتحسين مستويات جودة الخدمات الداخلية، ولتحقيق تحسين مستويات الخدمات الداخلية، فإن نقطة البداية تكون في وضع خطة عمل، تبين بوضوح المبادلات والصفقات بين مختلف الأقسام في داخل المنظمة، حتى في داخل الأقسام التي على اتصال مباشر بالعملاء.

ونستخلص مما تقدّم ذكره، أن الكفاءة الوظيفية أصل من أصول إدارة المؤسسة الجامعية، لأنها تعبر عن تراكمية العمل والمعرفة، وإتقان المهارة، مع كثرة التعريفات التي تحدثت في تحديد مفهوم مشترك للكفاءات بشكل عام، وإدارة الجامعة بشكل خاص، من خلال تعزيز قدرة الموظف على تحقيق درجة الكفاءة والجودة في العمل داخل مؤسسته الجامعية، مما يؤدي إلى شعوره بولائه وانتمائه لمنظّمته، والعاملين فيها، بشكل نابع من الرضا الوظيفي المتأصل بجودة وكفاءة الخدمات التي تقدمها المؤسسة.

دور الإدارة الجامعية في تنمية الكفاءة الوظيفية للعاملين: تتجه الإدارة المتقدمة إلى التنمية والمحافظة على مستوى الكفاءة الوظيفية بين العاملين، إذ تفترض الإدارة أن الكفاءة الوظيفية المرتفعة لدى العاملين تؤدي إلى إنتاجية أفضل، بالنسبة للمؤسسة، وتكاليف عمل أقل، لذلك يسعى المسؤولون إلى رفع الروح المعنوية للعاملين، كوسيلة لتحقيق أداء أفضل يؤدي إلى إنتاجية أعلى، ويحقق الكفاءة الوظيفية (عودة، ٢٠١٠: ٣٤).

وأوضح رودز ونيفل والين (Rhodes, Nevill, & Allan, 2004) أنّ الإدارة تمتلك القدرة للتأثير في زيادة ثقة العاملين بأنفسهم، وقدرتهم على المشاركة في اتخاذهم للقرارات بشكل مستمر. فقد قدم هاكمان وجونسون (Hackman & Johnson, 2004) ثلاثة عوامل تبدو واضحة أكثر في القيادة الفاعلة، ولها الدور الكبير للتأثير في تعزيز ثقة العاملين بكفاءتهم الوظيفية المستمدة من الروح المعنوية العالية، وهي:

- العوامل الشخصية: وتشتمل على تمتع العاملين بالاستقرار العاطفي، والثقة بالنفس، وامتلاكهم لمهارات الاتصال الجيدة، والثبات والاتزان.

- العوامل المعرفية: إن أكثر المسؤولين ذكاء هم الأفضل في عملية حل الصراعات والمشكلات، وصنع القرار، والتفكير الناقد، والإبداع.

- العوامل الإدارية: حيث تشتمل على: امتلاك المسؤول القدرة على التخطيط والتنظيم، وجعله قدوة للعاملين، عند قيامه بالمهام والوظائف المطلوبة منه في الزمن المحدد.

- على المستوى الفردي: بين (حسن، ٢٠٠٣: ٢٤) أنّ نسبة الكفاءة الوظيفية للفرد (العامل) ظهرت بشكل أكبر مما كانت عليه قديماً، نتيجة مواكبة التغيرات المختلفة والمتسارعة، العلمية والتكنولوجية، وذلك لعدة أسباب، تتمثل بزيادة الخطر الذي يواجهه العامل، سواء من حيث فقدان الوظيفة أو التسريح، أو المنصب، ولكن في حالة امتلاك العامل كفاءة معينة بشكل جيد، يعزز من فرصة الحصول على مكان للعمل، يتناسب وطموحاته وحاجاته، وبخاصة إذا امتلك العامل قيمة علمية وشهادة جامعية، تساعد في الحصول على فرصة عمل أفضل.

- أما على مستوى الجماعة، حيث تظهر أهميتها من خلال قدرتها على مواجهة الصراعات، والعمل بكل كفاءة ومصداقية، وروح معنوية عالية، تساعد على التفهم السريع بين العاملين والجماعات داخل المؤسسة، فالعمل الناجح داخل المؤسسة يقوم على أساس التعاون، والكفاءات المتكاملة التي تنتج في النهاية عملاً يقوم به العامل بكل كفاءة واقتدار.

- أما بالنسبة لأثر الكفاءة الوظيفية في مستوى الإدارة الجامعية: حيث تمثل الكفاءة الوظيفية لدى العامل شرطاً مسبقاً، لكي يتمكن العاملون من تقديم الخدمات ذات الجودة والكفاءة العالية، التي تحقق بها رضا المستفيدين من الخدمة، ويرى فوس، وآخرون (Voss, Calantone, & Keller, 2005: 162) أنّ تحسين جودة المؤسسات الخارجية، مرتبط بتحسين مستويات جودة الخدمات الداخلية، ولتحقيق تحسين مستويات الخدمات الداخلية، فإن نقطة البداية تكون في وضع خطة عمل، تبين بوضوح المبادلات والصفقات بين مختلف الأقسام داخل المنظمة، وفي داخل الأقسام التي على تماس مباشر بالعملاء.

تناول العديد من الباحثين أهمية وفوائد الخدمات التي تقدمها المؤسسة بشكل عام من جوانب متعددة، وقد ورد عن (الكاسبية، ٢٠١١: ٣١)، ما يأتي:

- ازدياد المنافسة أدى إلى زيادة الاعتماد على جودة الخدمات داخل المؤسسة.

- أثر جودة الخدمات داخل المؤسسة في سلوك المستهلك، فرض الزبائن جودة خدمات منظمة معينة يرتبط بأبعاد جودة الخدمات الداخلية.

- توثيق العلاقة بين العاملين، مما سيؤدي إلى زيادة مهارات العاملين المتخصصة، والتي تقود إلى تقديم الخدمات المميزة.

- استخدام شبكة؛ مما يسهل حل المشاكل المتعلقة بالإنتاج أو التنظيم.

ويستنتج من خلال ما ذكر، أن جودة الخدمات الوظيفية التي تقدمها المؤسسة للعاملين، مرتبطة بجودة وكفاءة الخدمة التي تقدمها إدارة المؤسسة الجامعية للعامل، وهي تؤدي إلى تقديم خدمة وظيفية مميزة، أما في حالة عدم اهتمام المؤسسة بحاجات العامل، واحتياجاته فسينعكس ذلك بشكل سلبي على جودة وكفاءة الإنتاجية الوظيفية.

وللكفاءة الوظيفية أبعاد عدة، كما أشار إليها جون (Jun, 2010: 219)، وهي تتمثل بالقدرة على تحقيق الاستثمار الفاعل للقدرة

وأداء المدقق من خلال المؤثرات الوسيطة لاتخاذ قرار جودة التدقيق وتخفيض دورة التدقيق وخدمة التدقيق الكفاءة، وتطوير نموذج لتقييم تأثير AIS، باستخدام التدريب المهني، والمعرفة بتكنولوجيا المعلومات والخبرة التقنية في التدقيق هي مؤثرات لتنفيذ تدقيق فاعل بمساعدة الحاسب الآلي.

وقد استُخدمت طرق تحليل متعددة، وهي طريقة البحث والتحليل المنطقي وطرق المقارنة، وتم استخدام طرق التحليل والتأليف المنطقي. وقد أظهرت النتائج أن التنفيذ الفاعل للتدقيق بمساعدة الحاسب الآلي يؤثر في جودة اتخاذ القرار بالتدقيق، وتخفيض دورة التدقيق. كذلك أشارت الدراسة إلى أن للتدريب المهني، والمعرفة بتكنولوجيا المعلومات والخبرة التقنية في التدقيق علاقات إيجابية مع التدقيق بمساعدة الحاسب الآلي.

وأجرى عبد العال (٢٠١٠) دراسة هدفت إلى تعرّف الكفاءة الداخلية التحضيرية بجامعة حائل في المملكة السعودية، حيث استُخدم المنهج الوصفي، وتمثلت العينة بجميع طلاب وطالبات السنة التحضيرية بجامعة حائل بالسعودية البالغ عددهم (٩) آلاف طالب، تم اختيار عينة عشوائية من مجتمع الدراسة (١٥٠) طالباً وطالبة، حيث استُخدمت الاستبانة أداة للدراسة. وأظهرت نتائج الدراسة: أن طلاب السنة التحضيرية قد حددوا الكثير من العوامل التي تكمن وراء انخفاض الكفاءة الداخلية، وأن العوامل الاقتصادية تشكل أحد المسببات الرئيسية في انخفاض الكفاءة الداخلية لطلاب السنة التحضيرية بجامعة حائل، وكان توافر فرص عمل غير المؤهلين علمياً من أهم العوامل الاقتصادية تأثيراً، وإن العوامل الاجتماعية تشكل أحد مسببات خفض الكفاءة الإنتاجية لطلاب السنة التحضيرية، ومن هذه العوامل قلة الاهتمام باستثمار أوقات فراغ الطلبة، وقلة تفهم الوالدين لمشكلاتهم، وأشارت نتائج الدراسة إلى أن العوامل الدراسية تمثل أحد مسببات خفض الكفاءة الإنتاجية للطلبة، وكان قبول الطلاب في اللغة الإنجليزية قبل الالتحاق بالجامعة، بالإضافة إلى عوامل شخصية، وعوامل أسرية، سببا في انخفاض الكفاءة الداخلية للطلبة بجامعة حائل.

وقام شاهين (٢٠١٠) بإجراء دراسة هدفت إلى تحليل العلاقة بين فاعلية نظام تقييم أداء العاملين بالجامعات الفلسطينية وأثره في الأداء الوظيفي والولاء التنظيمي والثقة التنظيمية، وتم اختيار عينة طبقية مكونة من (١٧٩) موظفاً بالجامعة الإسلامية، وجامعة الأزهر في غزة، وطُورت استبانة لتحقيق أغراض الدراسة، توزعت فقراتها حسب متغيرات الدراسة الرئيسية، وكان من نتائج الدراسة وجود رضا لدى العاملين عن نظام تقييم الأداء وعن عدالته، وهو مطبق في الجامعة الإسلامية، وإن مستوى الأداء الوظيفي والولاء التنظيمي كان متوسطاً، في حين جاء مستوى الثقة التنظيمية مرتفعاً في الجامعة الإسلامية أكثر منه في جامعة الأزهر، ووجود مستوى متدنٍ من الرضا الوظيفي عن نظام الحوافز في الجامعتين. وقام هيورد (Heyward, 2011) بدراسة هدفت إلى تقييم واقع جودة وكفاءة كليات التربية البدنية بولاية أنديانا بالولايات المتحدة الأمريكية بقيامها بوظائفها ومهامها، ومعرفة العوامل المؤثرة في مستوى تلك الكفاءة، ولأغراض الدراسة استخدمت

وتعد الكفاءة الوظيفية من الموضوعات المهمة التي يتوقف عليها رقي المؤسسة ونجاحها، وإن من المشكلات التي تواجه المؤسسة، انخفاض مستوى كفاءة العامل داخل مؤسسته، إذ إن هناك علاقة قوية جداً بين تمتع العامل بمهارة عملية وعلمية، وكفاءته الوظيفية في المؤسسة، حيث تعتبر من أقوى العوامل المؤثرة في رضا العامل الوظيفي، الذي يؤدي إلى رغبة العامل في التطور والإبداع للحصول على الجودة والكفاءة في العمل داخل المؤسسة.

ومن هذا المنطلق، تأتي أهمية الكفاءة الوظيفية في تعزيز قيم الانتماء، والتوافق، والتحفيز، وسيادة جو من الألفة والرضا والانسجام لدى العاملين في المؤسسة الجامعية. وذلك لتفادي حدوث الصراع والخلل، وزعزعة قيم الكفاءة والانتماء لديهم، وبالنظر إلى الأدب السابق ذي الصلة بالكفاءة الوظيفية، ودوره في رفع كفاءة الإنجاز، وتعزيز منظومة العمل الإداري، وزيادة إنتاجيته وكفاءته، والتي تعتبر الركيزة الأساسية التي يُبنى عليها نجاح وفشل المؤسسات.

يتضح مما سبق، لكي يتمكن الموظف من الوصول إلى كفاءة وظيفية في المؤسسة الجامعية، التي تُعدّ منارة العلم والمعرفة، وبما تتمتع به من مهارات مختلفة عملية وعلمية، لدورها البارز في تحقيق الكفاءة الوظيفية لدى العاملين لديها، أن هذه الدراسة جاءت للكشف عن مستوى مهارة الكفاءة الوظيفية التي يمتلكها العاملون الإداريون في جامعة اليرموك.

وبمراجعة الأدب التربوي السابق، نجد العديد من الدراسات التي تناولت الكفاءة الوظيفية كدراسة الشهري (٢٠٠٤) التي هدفت إلى تعرّف واقع الرضا الوظيفي السائد، ومستويات الرضا الوظيفي، ومستوى الإنتاجية، وفقاً للمتغيرات الشخصية والوظيفية (الجنس، وسنوات الخدمة، والمؤهل التعليمي، والعمر، والراتب، والأمن الوظيفي، وظروف العمل، والعلاقة بين الرؤساء والمرؤوسين، والترقية، والتقدم في العمل). وتكونت عينة الدراسة من (٢٣٣) مقتصاً جمر كياً يمثلون جميع مفتشي الجمارك العاملين في منطقة الرياض. وتوصلت الدراسة إلى وجود علاقة طردية بين الرضا الوظيفي والإنتاجية، ووجود فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لأثر متغيرات الدراسة.

وأجرى مهنا (٢٠٠٦) دراسة هدفت إلى تعرّف العلاقة بين تفويض السلطة وفاعلية اتخاذ القرارات بين الأقسام الأكاديمية من وجهة نظر أعضاء الهيئة التدريسية في الجامعات الفلسطينية، تكونت عينة الدراسة من (٣٧٠) عضواً، واستخدم الباحث المنهج الوصفي. وتوصلت نتائج الدراسة إلى: أن درجة تفويض السلطة جاءت بدرجة تقدير كبيرة جداً، وأن درجة فاعلية الاتصال جاءت بدرجة تقدير كبيرة، ووجود علاقة إيجابية بين تفويض السلطة ومجال اتخاذ القرار، وأظهرت أيضاً الدراسة وجود فروق في تفويض السلطة في مجال اتخاذ القرار، وجاءت لصالح الذكور، وجاء مجال اتخاذ القرار بين الدكتوراه والمجستير لصالح الدكتوراه، وجاء كذلك لصالح الكليات العلمية.

وأجرى أوكادج وفيبككيو دراسة (Aukkaradej & Phapruek, 2009) هدفت الدراسة إلى بيان أثر استخدام الحاسوب في عملية التدقيق،

الحياة الوظيفية بين أعضاء هيئة التدريس، ويلاحظ من دراسة الملا (٢٠١٣) أنها تناولت جانب تقويم كفاءة أقسام وكليات التربية الرياضية. ويلاحظ أيضا من خلال استعراض الدراسات السابقة أنها استخدمت أدوات متعددة لتحقيق أهداف الدراسة، سواء كانت من إعداد الباحث أو أنها معدة مسبقا، ويلاحظ أيضا أن الدراسات السابقة بحثت أثر متغيرات وسيطة مستقلة، مثل الجنس، والمؤهل العلمي، والخبرة، وأثرهما في الكفاءة. وقد استفادت الباحثة من هذه الدراسات في تطوير أداة جمع المعلومات، وتعرف نتائجها، ومقارنتها بنتائج البحث الحالي، واستخدام المعالجات الإحصائية المناسبة، وفي تدعيم بعض الآراء المتعلقة بالإطار النظري، لذلك تتميز الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة في محاولة تعرف درجة امتلاك الكفاءة الوظيفية لدى العاملين الإداريين في جامعة اليرموك. فهي إضافة- في حدود اطلاع الباحثة- للمعرفة العلمية في هذا المجال.

مشكلة البحث وأسئلته:

تعد الكفاءة الوظيفية إحدى أهم الركائز التي يبني عليها نهوض الجامعة وتميزها، ورفع كفاءة العامل الإداري، وزيادة إنتاجيته وكفاءته، إذ تعد بمثابة الحافز للرقى والإبداع، وتحقيق الأمن والاستقرار النفسي والوظيفي لدى العامل، الذي يسهم في تحسين جودة الإنتاج لدى العاملين فيها، فهناك ارتباط بين الكفاءة الوظيفية ودورها في تحقيق الإنجاز المؤسسي، الذي يعتبر الركيزة الأساسية التي يبني عليها نجاح وفشل المؤسسات. ومع وجود العديد من الدراسات التي بحثت في مجال الكفاءة الوظيفية من جوانب عدة، إلا أن موضوع الكفاءة الوظيفية في مجال الجامعات لم ينل الأهمية التي يستحق في البيئة الأردنية، وقد تناولته الدراسة الحالية، ومن هنا فإن مشكلة هذه الدراسة تتحدد في الكشف عن مستوى الكفاءة الوظيفية لدى العاملين في جامعة اليرموك. وتحديدا حاولت الدراسة الإجابة عن الأسئلة الآتية:

- السؤال الأول: ما درجة امتلاك الكفاءة الوظيفية لدى العاملين الإداريين في جامعه اليرموك من وجهة نظرهم؟
- السؤال الثاني: هل هناك فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \geq 0.05$) في استجابات أفراد عينة الدراسة بخصوص درجة امتلاك الكفاءة الوظيفية لدى العاملين الإداريين في جامعه اليرموك تبعاً لمتغيرات: (الجنس، والمؤهل العلمي، والخبرة، والمسمى الوظيفي، وسنوات الخدمة)؟

أهداف البحث:

حاولت هذه الدراسة تعرف مستوى امتلاك الكفاءة الوظيفية لدى العاملين الإداريين في جامعه اليرموك من وجهة نظرهم، والكشف عما إذا كانت هناك فروق ذات دلالة إحصائية في استجابات أفراد العينة لدرجة امتلاك الكفاءة الوظيفية لدى العاملين الإداريين في جامعه اليرموك تبعاً لمتغيرات: (الجنس، والمؤهل العلمي، والخبرة، والمسمى الوظيفي، وسنوات الخدمة).

الاستبانة، وطبقت على عينة اختيرت عشوائياً مكونه من (٢١٢) طالباً، و(٣٧) عضواً من أعضاء هيئة التدريس، وتوصلت نتائج الدراسة إلى ارتفاع الكفاءة المرتبطة بالتدريس، والبحث العلمي، بينما تبين انخفاض كفاءة خدمة المجتمع، وأظهرت أيضاً النتائج وجود فروق تبعاً للجنس، والرتبة الأكاديمية، والتخصص، بين الأساتذة والطلبة.

أجرت عزاوي (٢٠١٢) دراسة هدفت إلى تعرف إدارة الوقت وأثرها في أداء العاملين في الأحوال المدنية والجوازات في إقليم الشمال في الأردن من وجهة نظرهم. تكونت عينة الدراسة من (١٨١) عاملاً، وقد استخدمت الاستبانة أداة للدراسة، كان من أبرز نتائجها: أن مستوى العام لإدارة الوقت لدى العاملين جاء بدرجة عالية، وجاء مستوى أداء العاملين مرتفعاً بدرجة تقدير كبيرة. وأظهرت النتائج عدم وجود فروق تعزى لأثر متغير الخصائص الديمغرافية (الجنس، والعمر، والمؤهل العلمي، وسنوات الخدمة).

وأجرى حميد وآخرون (Hamid Zare et, al, 2012) دراسة "التعرف على أبعاد ومقاييس جودة الحياة الوظيفية بين أعضاء هيئة التدريس بجامعة طهران"، وتهدف الدراسة إلى تعرف أبعاد ومقاييس جودة الحياة الوظيفية بين أعضاء هيئة التدريس، وطبقت الدراسة على جامعة طهران الإيرانية بعينة تبلغ (١٨٤) عضواً من هيئة التدريس، وقد استخدمت الاستبانة أداة للدراسة، وقد توصلت الدراسة إلى عدة نتائج، من أهمها عدم رضا أعضاء هيئة التدريس عن العوامل الاقتصادية لجودة الحياة الوظيفية المتبعة في الجامعة، وعن الرعاية الصحية، وكذلك الأمن الوظيفي، وكانت هناك درجة موافقة محايدة في تحقيق التوازن بين العمل والحياة، وكذلك أظهرت النتائج أعلى درجات الموافقة على أهمية العوامل الاجتماعية لمجتمع العمل.

وأجرى الملا (٢٠١٣) دراسة هدفت إلى تقويم كفاءة أقسام وكليات التربية الرياضية في دول مجلس التعاون الخليجي بأدوارها الوظيفية، ومدى استعدادها لمواجهة تحديات القرن الحادي والعشرين، وتبيان علاقتهما بمتغير الكلية، وأجريت الدراسة على عينة تكونت من (٧٥) عضواً، واستخدمت الاستبانة أداة للدراسة. وأظهرت نتائج الدراسة: أن تقديرات عينة الدراسة لكفاءة قيام أقسام وكليات التربية بأدوارها ووظائفها الرئيسة جاء بدرجة تقدير متوسطة، وأظهرت النتائج وجود فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لمتغير القسم/الكلية.

يلاحظ من الدراسات السابقة، أن بعضها تناول الكفاءة الوظيفية من جوانب متعددة، كدراسة الشهري (٢٠٠٤) التي هدفت إلى تعرف واقع الرضا الوظيفي، أما دراسة مهنا (٢٠٠٦) فقد هدفت إلى تعرف العلاقة بين تفويض السلطة وفاعلية اتخاذ القرارات، أما دراسة عبد العال (٢٠١٠) فقد تحدثت عن الكفاءة الداخلية. وبينت دراسة شاهين (٢٠١٠) تحليل العلاقة بين فاعلية نظام تقييم أداء العاملين، وتحدثت هذه الدراسة أيضاً عن تحليل العلاقة بين فاعلية نظام تقييم أداء العاملين، في حين تناولت دراسة عزاوي (٢٠١٢) البحث في دور إدارة الوقت وأثرها في أداء العاملين. وبحثت دراسة حميد وآخرين (Hamid Zare et, al, 2012) في أبعاد ومقاييس جودة

في المملكة الأردنية الهاشمية للعام الجامعي (٢٠١٧/٢٠١٦). حيث حددت الإدارة، واقتصر هذا البحث على إجابة العاملين الإداريين على فقرات استبانة الكفاءة الوظيفية المكونة من (٢٨) فقرة، وما تتمتع به من خصائص سيكومترية من صدق وثبات.

الطريقة والإجراءات

منهجية البحث:

استخدمت الباحثة لأغراض البحث المنهج الوصفي المسحي.

مجتمع البحث وعينته:

تكون مجتمع البحث من جميع العاملين الإداريين، البالغ عددهم (١٠٨٩)، حسب إحصائيات الموارد البشرية في جامعة اليرموك، للعام الجامعي ٢٠١٦/٢٠١٧.

عينة البحث:

تم اختيار عينة الدراسة بالطريقة المسحية لمجتمع الدراسة، لضمان تمثيل عينة الدراسة المختارة تمثيلاً جيداً لمجتمع الدراسة، حيث تكونت عينة الدراسة من (٣٥٠) عاملاً إدارياً، ممن هم بوظيفية (مدير، ومساعد مدير، وموظف إداري)، تم اختيارهم بالطريقة الطبقيّة العشوائية من جامعة اليرموك، إذ تم اختيار عينة ممثلة لمجتمع الدراسة بنسبة (٢٢٪)، وقد استرجعت (٢٩١) استبانة من الاستبانات التي قامت الباحثة بتوزيعها، كما هو مبين في الجدول (١):

- أداة البحث: لتحقيق هدف البحث المتعلق بالكشف عن درجة امتلاك الكفاءة الوظيفية، تم تطوير استبانة من خلال الرجوع للأدب النظري والدراسات السابقة ذات الصلة بالكفاءة الوظيفية، حيث تكونت الاستبانة من (٢٨) فقرة لقياس الكفاءة الوظيفية، موزعة على أربعة مجالات، وهي (إدارة الوقت، والالتزام الوظيفي، واستخدام تكنولوجيا المعلومات، واتخاذ القرار)، بالرجوع إلى الأدب النظري والدراسات السابقة ذات العلاقة كدراسة الشهري (٢٠٠٤)؛

الجدول (١) توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغيرات الجنس والمؤهل العلمي والمسمى الوظيفي وسنوات الخدمة

المتغيرات	الصفات	العدد	النسبة المئوية
الجنس	ذكر	١٩١	٦٥ ٪
	أنثى	١٠٠	٣٥ ٪
المؤهل العلمي	الكلية	٢٩١	١٠٠ ٪
	بكالوريوس فما دون	٧٦	٦٤ ٪
	دراسات عليا	١٠٥	٣٦ ٪
المسمى الوظيفي	المجموع	٢٩١	١٠٠ ٪
	مدير	٩	٠٣ ٪
	مساعد مدير	١٢	٠٤ ٪
	موظف إداري	٢٧٠	٩٣ ٪
الخدمة	المجموع	٢٩١	١٠٠ ٪
	أقل من خمس سنوات	٢٠	٠٦ ٪
	بين ٥- أقل ١٠ سنوات	٧٨	٢٧ ٪
المجموع	أكثر من ١٠ سنوات	١٩١	٦٧ ٪
	الكلية	٢٩١	١٠٠ ٪

أهمية البحث:

استمد هذا البحث أهميته من أهمية الموضوع الذي يعالجه، والأهداف التي يسعى إلى تحقيقها، إذ يعدّ موضوع الكفاءة الوظيفية من الموضوعات العصرية التي شهدت اهتماماً متزايداً، وعلى الرغم من أهميته هذا الموضوع إلا أنه لا يزال الحديث عنه بحاجة إلى المزيد من الدراسات. وتمتاز هذه الدراسة عن غيرها من الدراسات بتناولها موضوعاً يمثل مستوى أهمية الكفاءة الوظيفية في الجامعات الأردنية، وبخاصة جامعة اليرموك؛ لكونها تؤثر في رفع كفاءة العامل الإداري، وتسهم في زيادة إنتاجيته وكفاءته، وتحقيق الأمن والاستقرار النفسي والوظيفي لديه، وتحديد كيفية آلية التفاعل بين الإدارة والعاملين.

حيث تكمن أهمية الدراسة الحالية في جانبين، الأول من الناحية النظرية: حيث يكشف عن مستوى الكفاءة الوظيفية لدى العاملين في جامعة اليرموك، وإذا كانت تختلف تبعاً لمتغيرات جنس العامل الإداري، ومؤهله العلمي، ومسامه الوظيفي، وسنوات خدمته، مما يعد إضافة إلى المكتبة العربية في هذا المجال بشكل عام، ومعرفة موقع العامل الإداري بين نظائره في الجامعات الأخرى. وأما من الجانب النظري، فقد تسهم نتائج هذه الدراسة في:

- تعريف العاملين الإداريين في الجامعات الأردنية بأهمية الكفاءة الوظيفية ودورها في رفع وزيادة إنتاجيتهم، وتعزيز انتمائهم لجامعاتهم.
- قد تسهم في إعطاء تصور كامل للإدارة الجامعية عن الواقع الراهن لدرجة تطبيق الكفاءة الوظيفية لدى العاملين في جامعة اليرموك خاصة، والجامعات الأردنية بشكل عام.
- قد يستفيد منها الباحثون في إجراء المزيد من الدراسات، وعلى متغيرات أخرى مختلفة.

مصطلحات البحث:

تبنى هذا البحث المصطلحات الآتية:

- الكفاءة الوظيفية: وهي "تطوير وسائل إنتاج حديثة تستعمل تكنولوجيا معلومات جديدة، ويمكن أن تنتج وتوزع منتجات المنظمة في الوقت المناسب، وتطوير تقنيات، مثل أنظمة المعلومات المعتمدة على الإنترنت، وإدارة الجودة الشاملة في الوقت المناسب لتحسين معدل الإنتاج" (Jones, 2007: 63). وتعرف الباحثة إجرائياً: بالدرجة الكلية لاستجابات أفراد عينة الدراسة على الأداة التي استخدمت لقياس درجة الكفاءة الوظيفية لدى العاملين الإداريين في جامعة اليرموك.

- المتغيرات الديمغرافية: تتمثل المتغيرات الديمغرافية في البحث بمجموعة الأفراد الذين يشغلون مركزاً قيادياً، أو إدارياً، وكل فرد يقوم بأي عمل إداري في جامعه اليرموك وهم: (مديرو الدوائر، مساعداً ومديري الدوائر، رؤساء الأقسام الإدارية: (رئيس شعبه- ديوان، الموظفون الإداريون) في العام الجامعي (٢٠١٧/٢٠١٦).

حدود البحث ومحدداته:

اقتصر هذا البحث على العاملين الإداريين في جامعة اليرموك

ودراسة عبد العال (٢٠١٠)؛ ودراسة عبد الله (٢٠١٣). وقد اعتُمد نموذج ليكرت خماسي التدرج: (بدرجة كبيرة جداً، وبدرجة كبيرة، وبدرجة متوسطة، وبدرجة ضعيفة، وبدرجة ضعيفة جداً).

صدق المحتوى:

عُرِضت أداة الدراسة في صورتها الأولية للتأكد من الصدق الظاهري لأداة الدراسة، ممثلة بالاستبانة على مجموعة من المحكمين من ذوي الخبرة والاختصاص في حقل الإدارة التربوية، حيث طلب منهم إبداء آرائهم في دقة وصحة محتوى الأداة من حيث: درجة انتماء فقرات الاستبانة للمشكلة البحثية الخاصة بالدراسة، ووضوحهما، وصياغتهما اللغوية، ومناسبتها لقياس ما أعدت لأجله، وإضافة أو تعديل ما يرونه مناسباً لهما، وقد عُدلت الاستبانة بعد تحكيمها حسبما أوصى به المحكمون، من حيث حذف بعض الفقرات بالكامل، وتعديل الصياغة اللغوية لبعضها، أو ترحيل بعض الفقرات لبعد آخر غير المخصصة له أو المتغيرات أو الأبعاد، وقد بلغ مجموع فقرات الاستبانة بصورتها النهائية (٢٨) فقرة.

الجدول (٢) معاملات ثبات الاتساق الداخلي (كرونباخ ألفا) لكل مجال من مجالات الكفاءة الوظيفية

مجال الكفاءة الوظيفية	عدد الفقرات	معامل الثبات
إدارة الوقت	٧	٠,٨١
الالتزام الوظيفي	٧	٠,٨٤
استخدام تكنولوجيا المعلومات	٨	٠,٨٢
اتخاذ القرار	٦	٠,٨١
الكفاءة الوظيفية ككل	٢٨	٠,٩٢

الجدول (٣): المعيار الإحصائي لتحديد مستوى الكفاءة الوظيفية لأفراد عينة الدراسة وكذلك لكل مجال من مجالات الأداة

مستوى الكفاءة الوظيفية	المتوسط الحسابي
متدني جداً	من ١,٠٠ - أقل من ١,٨٠
متدني	من ١,٨١ - أقل من ٢,٦٠
متوسط	من ٢,٦١ - أقل من ٣,٤٠
مرتفع	من ٣,٤١ - أقل من ٤,٢٠
مرتفع جداً	من ٤,٢١ - ٥,٠٠

الجدول (٤) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والرتبة لدرجة امتلاك الكفاءة الوظيفية لدى العاملين الإداريين في جامعة اليرموك من وجهة نظرهم مرتبة تنازلياً

الرتبة	الرقم	البعد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المستوى
١	٢	الالتزام الوظيفي	٣,٦٢	٠,٦٦	مرتفع
٢	٣	استخدام تكنولوجيا المعلومات	٣,٥١	٠,٦٦	مرتفع
٣	١	إدارة الوقت	٣,٢٨	٠,٦٨	متوسط
٤	٤	اتخاذ القرار	٣,٢٦	٠,٨١	متوسط
		مجالات الكفاءة الوظيفية ككل	٣,٤٢	٠,٥٥	مرتفع

ثبات أداة الكفاءة الوظيفية:

للتأكد من ثبات أدوات الدراسة، فقد تم التحقق بطريقة الاتساق الداخلي حسب معامل كرونباخ ألفا، وذلك كما هو مبين في الجدول (٢). وهذا يشير إلى أن أداة البحث تتسم بدرجة عالية من الاتساق الداخلي والموثوقية، بحيث يمكن الاعتماد عليها لقياس ما صُممت من أجله.

معيار تصحيح أداة الكفاءة الوظيفية: اعتمد النموذج الإحصائي ذو التدرج النسبي، بهدف إطلاق الأحكام على المتوسطات الحسابية الخاصة بأداة البحث وفقراتها، وذلك كما هو مبين في الجدول (٣).
متغيرات البحث:

- المتغيرات المستقلة: الجنس، والرتبة الأكاديمية، والمسمى الوظيفي للإداريين، وسنوات الخدمة.
- المتغيرات التابعة: وجهات نظر العاملين الإداريين نحو الكفاءة الوظيفية.

إجراءات البحث:

تمثلت إجراءات البحث بالآتي: تم بناء أداة الدراسة والتأكد من صدقها وثباتها، ثم تحديد مجتمع الدراسة وعينتها. ثم الحصول على كتاب تسهيل مهمة لإجراءات الدراسة، ثم جمع البيانات وتبويبها، وإدخالها على الرزم الإحصائية في العلوم الإنسانية والاجتماعية SPSS.

المعالجات الإحصائية:

- استخدمت المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للإجابة عن السؤال الأول.

- للإجابة عن السؤال الثاني: تم استخدام المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية، وإجراء تحليل التباين المتعدد، واستخدام المقارنات البعدية بطريقة (LSD) لمعرفة دلالة الفروق.

عرض النتائج

هدفت الدراسة إلى الكشف عن درجة امتلاك الكفاءة الوظيفية لدى العاملين الإداريين في جامعة اليرموك، في ضوء بعض المتغيرات الديمغرافية، وذلك عن طريق الإجابة عن كل أسئلة البحث الآتية: النتائج المتعلقة بالسؤال الثاني: ما درجة امتلاك الكفاءة الوظيفية لدى العاملين والإداريين في جامعة اليرموك من وجهة نظرهم؟ للإجابة عن هذا السؤال تم استخراج المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية، والرتبة لدرجة الكفاءة الوظيفية لدى العاملين الإداريين في جامعة اليرموك من وجهة نظرهم من خلال، عرضها في الجدول (٤).

بين الجدول (٤) أن الدرجة الكلية للكفاءة الوظيفية لدى العاملين الإداريين في جامعة اليرموك من وجهة نظرهم جاءت بمستوى مرتفع، حيث بلغ المتوسط الحسابي (٣,٤٢)، والانحراف المعياري (٠,٥٥)، وأن المتوسطات الحسابية قد تراوحت ما بين (٣,٢٦ - ٣,٦٢)، حيث جاء مجال الالتزام الوظيفي في المرتبة الأولى بأعلى

الجدول (٥) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والرتبة والدرجة لفقرات مجال إدارة الوقت مرتبة تنازلياً

الرتبة	الرقم	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المستوى
١	٢	يرتب الإداريون الأعمال التي ينجزونها حسب أولوياتها.	٣,٤٥	٠,٨٨	مرتفع
٢	١	يحدد الإداريون الوقت المطلوب لإنجاز الأهداف المراد تحقيقها.	٣,٧٤	١,٠٦	مرتفع
٣	٣	يفوض الإداريون مساعديهم من العاملين بالمهام لاستثمار الوقت.	٣,٢٣	٠,٨٥	متوسط
٤	٧	يستخدم الإداريون التقنيات الحديثة لاستثمار وقتهم.	٣,٣٢	١,٠٣	متوسط
٥	٤	يحرص الإداريون على كل عمل يقومون به في الوقت المحدد.	٣,٣٦	١,٠٢	متوسط
٦	٦	يبتعد الإداريون عن العجالات على حساب العمل.	٣,١٦	١,٠٩	متوسط
٧	٥	يخصص الإداريون وقتاً احتياطياً للأمر الطارئة.	٣,١١	١,٠٣	متوسط
مجال إدارة الوقت ككل					متوسط
			٣,٢٨	٠,٦٨	متوسط

تفويضها للعاملين الذين يمتلكون الخبرة والكفاءة، ويتحملون مسؤولية التفويض وإدارة الوقت بشكل يحقق الجودة والالتزام في العمل، مما ينعكس سلباً على أداء العاملين، ولا يعيرون لوقت قيمة أو أهمية في الالتزام بالعمل وجودته، سواء كان من الناحية المهنية أو الإدارية بالنسبة للعامل من جهة، ومن جهة أخرى، يظهر انعكاسه بشكل سلبي على جودة المؤسسة، حيث تواجه معاناة من ضعف مشاركة العاملين في اتخاذ القرارات وتنفيذها، بسبب ضعف امتلاك العاملين الرغبة في تنفيذ القرارات التي لم يشتركوا في صنعائها، وقد تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتقديرات أفراد عينة الدراسة على فقرات كل مجال منفرداً، حيث كانت على النحو التالي:

المجال الأول: إدارة الوقت

تم استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والرتبة لفقرات مجال إدارة الوقت، والجدول (٤) يوضح ذلك. ويبين الجدول (٥) أن الدرجة الكلية لمجال إدارة الوقت جاءت بمستوى متوسط، وبمتوسط حسابي (٣,٢٨)، وانحراف معياري (٠,٦٨)، وأن المتوسطات الحسابية قد تراوحت بين (٣,١١ - ٣,٤٥)، حيث جاءت الفقرة رقم (٢)، وهي تنص على أن "يرتب الإداريون الأعمال التي ينجزونها حسب أولوياتها" في المرتبة الأولى، وبمتوسط حسابي بلغ (٣,٤٥)، وانحراف معياري مقداره (٠,٨٨)، وبمستوى عالٍ، بينما جاءت الفقرة رقم (٥)، ونصها: "يخصص الإداريون وقتاً احتياطياً للأمر الطارئة" بالمرتبة الأخيرة، وبمتوسط حسابي بلغ (٣,١١)، وانحراف معياري مقداره (١,٠٣)، وبمستوى متوسط، وبلغ المتوسط الحسابي لمجال إدارة الوقت ككل (٣,٢٨)، وانحراف معياري مقداره (٠,٦٨)، وبمستوى متوسط. وقد يعزى ذلك إلى إهمال هذا الجانب المهم لإدارة الوقت بين العاملين، ولا يوجد الوقت اللازم للاستماع لدى العاملين ومناقشتهم والأخذ بأرائهم في مجال عملهم، أما فقرات هذا المجال فقد حصلت الفقرة التي نصها: "يرتب الإداريون الأعمال التي ينجزونها حسب أولوياتها"، على أعلى تقدير، وبدرجة متوسطة، وقد يعزى ذلك إلى تنظيم العمل وترتيبه ضمن أولوياته لضمان سير العمل بشكل سليم بعيد عن الترهل والتوتر في حالة حدوث خلل طارئ في سير العمل، أما الفقرة التي نصها: "يخصص الإداريون وقتاً احتياطياً للأمر

متوسط حسابي بلغ (٣,٦٢)، وانحراف معياري مقداره (٠,٦٦)، وبمستوى مرتفع، تلاه في المرتبة الثانية مجال استخدام تكنولوجيا المعلومات بمتوسط حسابي بلغ (٣,٥١)، وانحراف معياري مقداره (٠,٦٦)، وبمستوى مرتفع، تلاه في المرتبة الثالثة مجال إدارة الوقت بمتوسط حسابي بلغ (٣,٢٨)، وانحراف معياري مقداره (٠,٦٨)، وبمستوى متوسط، بينما جاء مجال اتخاذ القرار في المرتبة الأخيرة، وبمتوسط حسابي بلغ (٣,٣٦)، وانحراف معياري مقداره (٠,٨١)، وبمستوى متوسط.

وقد كشفت نتائج هذا السؤال أن مستوى امتلاك الكفاءة الوظيفية التي يمارسها العاملون الإداريون في جامعه اليرموك، جاءت بمستوى (مرتفع) في مجالات الكفاءة الوظيفية ككل، حيث جاء مجال "الالتزام الوظيفي" في المرتبة الأولى، بينما جاء مجال اتخاذ القرار في المرتبة الأخيرة، وبمستوى متوسط.

وهذا ما يتفق مع ما ورد بأن "الكفاءة الوظيفية تسهم في تطوير وسائل الإنتاج الحديثة التي تستعمل تكنولوجيا معلومات جديدة، والتي يمكن أن تنتج وتوزع منتجات المؤسسة في الوقت المناسب، وتطور تقنيات مثل أنظمة المعلومات المعتمدة على الإنترنت، وإدارة الجودة الشاملة في الوقت المناسب لتحسين معدل الإنتاج" (Jones, 2007). فالكفاءة الوظيفية لدى العامل شرط مسبق، لكي يتمكن العاملون من تقديم الخدمات ذات الجودة والكفاءة العالية، التي تحقق بها رضا المستفيدين من الخدمة، ويرى رينوس، ومور (Reynoso & Moores6, 1995) أن الجودة الوظيفية تعني تلبية متطلبات العملاء، وهي تمثل الفرق بين توقعات العميل للخدمة والخدمات المحسوسة من العميل والمتحققة فعلياً. وأكد كيوي (Kuei, 1999) أن العاملين (العملاء)، هم جميع الأشخاص الذين يتأثرون بعمليات المؤسسة، وهم ليسوا عملاء المؤسسة الخارجيين فقط، وإنما هم العاملون الداخليون أيضاً.

أما فوس وكليز (Voss & Keller, 2005) فيريان أن تحسين جودة المؤسسات الخارجية، مرتبط بتحسين مستويات جودة الخدمات الداخلية، ولتحقيق تحسين مستويات الخدمات الداخلية، فإن نقطة البداية تتمثل في وضع خطة عمل، تبين بوضوح المبادلات والصققات بين مختلف الأقسام داخل المؤسسة، حتى داخل الأقسام التي على اتصال مباشر بالعملاء. وقد يعزى ذلك إلى أن تمركز السلطة في يد الإداريين، وضعف

الجدول (٦) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والرتبة والدرجة لفقرات مجال الالتزام الوظيفي مرتبة تنازلياً

الرتبة	الرقم	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المستوى
١	٥	يلتزم الإداريون بتسجيل إنجازاتهم ومغادرتهم من خلال الرئيس المباشر.	٣,٨٩	٠,٩٩	مرتفع
٢	٤	يلتزم الإداريون بالواجبات والأعمال المنوطة بهم.	٣,٨٢	٠,٩٢	مرتفع
٣	٢	يلتزم الإداريون بأخلاقيات العمل.	٣,٦٣	٠,٩٣	مرتفع
٤	٦	يمارس الإداريون الرقابة الذاتية في عملهم.	٣,٦٢	١,٠٤	مرتفع
٥	٢	يبدل الإداريون أقصى جهدهم لإنجاح العمل.	٣,٥٦	٠,٩٩	مرتفع
٦	٢	يقدم الإداريون سلوكاً طوعياً للعمل إذا اقتضت الحاجة.	٣,٥٣	١,١٢	مرتفع
٧	٧	يشعر الإداريون بعدم الأخذ برأيهم واقتراحاتهم ومشورتهم بالعمل.	٣,٣١	٠,٩٣	متوسط
		مجال الالتزام الوظيفي ككل	٣,٦٢	٠,٦٦	مرتفع

الجدول (٧) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والرتبة والدرجة لفقرات مجال استخدام تكنولوجيا المعلومات مرتبة تنازلياً

الرتبة	الرقم	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المستوى
١	٦	يوجد لدى الإداريين جهاز حاسوب خاص بكل منهم.	٤,٠٤	٠,٩٩	مرتفع
٢	٨	يوجد لدى الإداريين خدمة الإنترنت باستمرار.	٣,٩١	٠,٩٩	مرتفع
٣	٣	يستخدم الإداريون تكنولوجيا المعلومات بسهولة.	٣,٧٤	٠,٩١	مرتفع
٤	٨	تساعد تكنولوجيا المعلومات الإداريين على توفر البيانات والمعلومات المطلوبة في الوقت المحدد.	٣,٥١	٠,٩٤	مرتفع
٥	١	يتوفر للإداريين التعليمات اللازمة حول استخدام تكنولوجيا المعلومات دون مساعدة.	٣,٤٢	٠,٩٦	مرتفع
٦	٣	يختصر الإداريون الخطوات الإجرائية لسير العمل عند استخدام تكنولوجيا المعلومات.	٣,٣٢	١,١٠	متوسط
٧	٥	يستطيع الإداريون الحصول على المعلومات المرتبة والدقيقة عند الحاجة.	٣,٢٧	١,٠٢	متوسط
٨	٤	تُعقد دورات تدريبية للإداريين على استخدام تكنولوجيا المعلومات.	٢,٨٧	٠,٩٩	متوسط
		مجال استخدام تكنولوجيا المعلومات ككل	٣,٥١	٠,٦٦	مرتفع

على العاملين جميعاً دون استثناء يولد لديهم دافع العمل بروح معنوية عالية ورضا وظيفي، لأنه يُشعر الإداري والعامل بالأل يتراهل وينقلب في سير العمل، بالإضافة إلى أن سهولة الوصول إلى الوصف الوظيفي، والذي يشتمل على المهام والواجبات لكل مسمى وظيفي، وكذلك انتشار التخصص الدقيق بين الوظائف المختلفة في الجامعة، أما الفقرة التي نصها: "يشعر الإداريون بقلة الأخذ برأيهم واقتراحاتهم ومشورتهم بالعمل"، فقد حصلت على أقل تقدير، وبدرجة متوسطة، وقد يُعزى ذلك إلى مركزية القرارات، وقلة إشراك القيادات المتعددة في اتخاذ القرارات التي تمس أعمالهم ومسؤولياتهم بشكل مباشر. واتفقت هذه النتيجة مع نتيجة دراسة كل من دراسة شاهين (٢٠١٠)، ودراسة الملا (٢٠١٣). واختلفت نتيجة هذه الدراسة مع نتيجة دراسة (Aukkaradej & Phapruek, 2009)، ونتيجة دراسة هيورد (Heyward, 2011)، ودراسة غزاوي (٢٠١٢)، والتي جاءت بدرجة مرتفعة.

المجال الثالث: استخدام تكنولوجيا المعلومات

تم استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والرتبة لفقرات مجال استخدام تكنولوجيا المعلومات والجدول رقم (٧) يوضح ذلك.

يبين الجدول (٧) أن المتوسطات الحسابية قد تراوحت بين (٢,٨٧-٤,٠٤)، حيث جاءت الفقرة رقم (٦) والتي تنص على: "يوجد لدى الإداريين جهاز حاسوب خاص بكل منهم" في المرتبة الأولى، وبمتوسط حسابي بلغ (٤,٠٤)، وانحراف معياري مقداره (٠,٩٩)،

الطائرة"، فقد حصلت على أقل تقدير، وبدرجة متوسطة، وقد يُعزى ذلك إلى قلة وعي الإداريين لأهمية الوقت وإدارته وتنظيمه بشكل سليم، بالإضافة إلى قلة اهتمامهم بضرورة توفير وقت احتياطي للأموال الطارئة التي قد تعرقل سير العمل، ويؤدي إلى حدوث خلل ومشاكل وخسائر للمؤسسة.

المجال الثاني: الالتزام الوظيفي

تم استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والرتبة لفقرات مجال الالتزام الوظيفي والجدول (٦) يوضح ذلك.

يبين الجدول (٦) أن المتوسطات الحسابية قد تراوحت بين (٣,٣١-٣,٨٩)، حيث جاءت الفقرة (٥)، والتي تنص على: "يلتزم الإداريون بتسجيل إنجازاتهم ومغادرتهم من خلال الرئيس المباشر". في المرتبة الأولى، وبمتوسط حسابي بلغ (٣,٨٩)، وانحراف معياري مقداره (٠,٩٩)، وبمستوى مرتفع، بينما جاءت الفقرة رقم (٧) ونصها: "يشعر الإداريون بعدم الأخذ برأيهم واقتراحاتهم ومشورتهم بالعمل"، بالمرتبة الأخيرة، وبمتوسط حسابي بلغ (٣,٣١)، وانحراف معياري مقداره (٠,٩٣)، وبمستوى متوسط، وبلغ المتوسط الحسابي لمجال الالتزام الوظيفي ككل (٣,٦٢)، وانحراف معياري مقداره (٠,٦٦)، وبمستوى مرتفع.

وقد يُعزى ذلك إلى تطبيق القوانين والأنظمة الإدارية، بالإضافة إلى أن عملية تطبيقها عند الرئيس بشكل مباشر تساعد على التخفيف من حدة الصراع الداخلي بين العاملين، فيما لو لم يتم من قبل المسؤولين بشكل مباشر، لذا فإن تطبيق هذا النظام

الجدول (٨) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والرتبة والدرجة لفقرات مجال اتخاذ القرار مرتبة تنازلياً

الرتبة	الرقم	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المستوى
١	٣	يحدد الإداريون الصعوبات التي تعترضهم عند اتخاذ القرار.	٣,٢٨	٠,٨٩	متوسط
٢	٥	يعتمد الإداريون عند اتخاذ القرار على معلومات دقيقة.	٣,٣٧	٠,٩٤	متوسط
٣	١	يتحمل الإداريون مسؤولية القرار عند اتخاذه.	٣,٢٩	١,١٠	متوسط
٤	٢	يتمكن الإداريون من اختيار البديل المناسب من بين عدة أبدال في اتخاذ القرارات.	٣,٢٣	٠,٩٦	متوسط
٥	٦	يملك الإداريون القدرة على التنبؤ للنتائج المتوقعة عند اتخاذ القرار.	٣,١٧	٠,٩٥	متوسط
٦	٤	يشرك الإداريون غيرهم من العاملين في عملية اتخاذ القرار.	٣,١١	١,١١	متوسط
مجال اتخاذ القرار ككل					
			٣,٢٦	٠,٨١	متوسط

وبمستوى متوسط.

وقد يعزى ذلك إلى إهمال هذا الجانب المهم لمشاركة العاملين في اتخاذ القرارات التي تخصهم في مجال عملهم، مما يؤدي إلى ضعف انتمائهم وولائهم للمؤسسة التي ينتمون إليها، مما ينعكس على تدني جودة العمل المؤسسي، أما فقرات هذا المجال فقد حصلت الفقرة التي تنص على أن "يحدد الإداريون الصعوبات التي تعترضهم عند اتخاذ القرار"، على أعلى تقدير، وبدرجة متوسطة، وقد يعزى ذلك إلى المصالح المشتركة بين الرئيس والمرؤوس في تنفيذ الأعمال بالشكل المناسب، وكذلك سهولة الحصول على المعلومات، والمشاركة الجماعية بين الإداريين والعمل بروح الفريق، بالإضافة إلى تمكين الإداريين في مجال عملهم ساعد على قدرتهم على تحديد الصعوبات التي قد تعترضهم عند اتخاذ القرار، أما الفقرة التي تنص على أن "يشرك الإداريون غيرهم من العاملين في عملية اتخاذ القرار"، فقد حصلت على أقل تقدير، وبدرجة متوسطة، وقد يعزى ذلك إلى مشاركة العاملين ومناقشتهم والأخذ بأرائهم بخصوص اتخاذ القرارات التي تخصهم في مجال عملهم. واتفقت هذه النتيجة مع نتيجة دراسة كل من شاهين (٢٠١٠)، ودراسة الملا (٢٠١٣). واختلفت نتيجة هذه الدراسة مع نتيجة دراسة منها (٢٠٠٦)، ودراسة (Aukkaradej & Phapruek 2009)، ونتيجة دراسة هيورد (Heyward, 2011)، التي جاءت بدرجة مرتفعة.

النتائج المتعلقة بالسؤال الثاني: هل هناك فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($a > 0,05$) في درجة امتلاك الكفاءة الوظيفية لدى العاملين الإداريين في جامعة اليرموك من وجهة نظر العاملين تبعاً لمتغيرات (الجنس، والمؤهل العلمي، والمسمى الوظيفي، وسنوات الخدمة)؟

استخرجت المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لدرجة امتلاك الكفاءة الوظيفية لدى العاملين الإداريين في جامعة اليرموك من وجهة نظر العاملين تبعاً لمتغيرات (الجنس، والمؤهل العلمي، والمسمى الوظيفي، وسنوات الخدمة)، والجدول (٩) يوضح ذلك.

يبين الجدول (٩) تبايناً ظاهرياً في المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لدرجة ممارسة الكفاءة الوظيفية لدى العاملين الإداريين في جامعة اليرموك من وجهة نظر العاملين معهم؛ بسبب اختلاف فئات متغيرات الجنس (ذكور، وإناث)، والمؤهل العلمي (دراسات عليا، وبكالوريوس فما دون)، وسنوات الخدمة (٥ سنوات فأقل، من

وبمستوى مرتفع، بينما جاءت الفقرة رقم (٤) ونصها: "تُعقد دورات تدريبية للإداريين على استخدام تكنولوجيا المعلومات" بالمرتبة الأخيرة، وبمتوسط حسابي بلغ (٢,٨٧)، وانحراف معياري مقداره (٠,٩٩)، وبدرجة متوسطة، وبلغ المتوسط الحسابي لمجال استخدام تكنولوجيا المعلومات ككل (٣,٥١)، وانحراف معياري مقداره (٠,٦٦)، وبمستوى مرتفع.

وقد يعزى ذلك إلى الارتباط المباشر بالعمل بتكنولوجيا المعلومات في تيسير أمورهم الإدارية، بالإضافة إلى أنه أصبحت كافة الإجراءات والمراسلات إلكترونية داخل دائرة الإداريين بشكل خاص، وبين الدوائر الأخرى في الجامعة والإدارة الجامعية بشكل عام، بالإضافة إلى اعتماد الرؤساء على استخدام تكنولوجيا المعلومات أسهم في تأدية الأعمال الإدارية بكفاءة عالية.

وإن الفقرة التي تنص على أن "تُعقد دورات تدريبية للإداريين على استخدام تكنولوجيا المعلومات"، قد حصلت على أقل تقدير، وبدرجة متوسطة، وقد يعزى ذلك إلى القصور الشديد في الدعم المالي اللازم لإقامة دورات تدريبية وورش عمل لكيفية استخدام تكنولوجيا المعلومات بشكلها الصحيح، لكونها أصبحت وسيلة إدارية وضرورة مؤسسية لا يمكن الاستغناء عنها. وأي خلل في التعامل معها يعيق سير العمل، ويسهم في حدوث خلل في المؤسسة. واتفقت هذه النتيجة مع نتيجة دراسة كل من منها (٢٠٠٦)، ونتيجة دراسة هيورد (Heyward, 2011)، التي جاءت بدرجة مرتفعة.

المجال الرابع: اتخاذ القرار

تم استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والرتبة لفقرات مجال اتخاذ القرار والجدول رقم (٨) يوضح ذلك.

يبين الجدول (٨) أن المتوسطات الحسابية قد تراوحت بين (٣,١١) - (٣,٣٨)، حيث جاءت الفقرة رقم (٣)، التي تنص على أن "يحدد الإداريون الصعوبات التي تعترضهم عند اتخاذ القرار" في المرتبة الأولى، وبمتوسط حسابي بلغ (٣,٣٨)، وانحراف معياري مقداره (٠,٨٩)، وبمستوى متوسط، بينما جاءت الفقرة رقم (٤)، ونصها: "يشرك الإداريون غيرهم من العاملين في عملية اتخاذ القرار" بالمرتبة الأخيرة، وبمتوسط حسابي بلغ (٣,١١)، وانحراف معياري مقداره (١,١١)، وبدرجة متوسطة، وبلغ المتوسط الحسابي لمجال اتخاذ القرار ككل (٣,٢٦)، وانحراف معياري مقداره (٠,٨١)،

الجدول (٩) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لدرجة الكفاءة الوظيفية لدى العاملين الإداريين في جامعة اليرموك من وجهة نظر العاملين تبعاً لمتغيرات (الجنس، والمؤهل العلمي، والمسمى الوظيفي، وسنوات الخدمة)

المتغير	الفئات	إدارة الوقت	الالتزام الوظيفي	استخدام تكنولوجيا المعلومات	اتخاذ القرار	الكفاءة الوظيفية ككل	
الجنس	ذكر	س	٣,٢٣	٣,٥٧	٣,٤٨	٣,٤١	
	ع	٠,٧٢	٠,٧٠	٠,٧٢	٠,٧٩	٠,٥٨	
	أنثى	س	٣,٣٦	٣,٧٠	٣,٥٥	٣,١١	٣,٤٥
		ع	٠,٥٧	٠,٥٤	٠,٥١	٠,٨٠	٠,٤٧
	الكلي	س	٣,٢٧	٣,٦٢	٣,٥١	٣,٢٥	٣,٤٢
		ع	٠,٦٨	٠,٦٥	٠,٦٦	٠,٨٠	٠,٥٤
المؤهل العلمي	بكالوريوس فما دون	س	٣,١١	٣,٥٥	٣,٣٥	٣,٢٠	
	ع	٠,٥٦	٠,٦٤	٠,٦٥	٠,٧٨	٠,٥١	
	دراسات عليا	س	٣,٥٧	٣,٧٤	٣,٧٨	٣,٣٩	٣,٣٦
		ع	٠,٧٧	٠,٦٧	٠,٥٩	٠,٨٢	٠,٥٣
	الكلي	س	٣,٢٧	٣,٦٢	٣,٥١	٣,٢٥	٣,٤٢
		ع	٠,٦٨	٠,٦٥	٠,٦٦	٠,٨٠	٠,٥٤
سنوات الخدمة	أقل من ٥ سنوات	س	٣,٠٤	٣,٥٤	٣,٢١	٣,١٢	
	ع	٠,٢٩	٠,٤١	٠,٤٢	١,١٠	٠,٢٣	
	من ٥- ١٠	س	٣,٣٥	٣,٧٠	٣,٦١	٣,٢٨	٣,٥٠
		ع	٠,٦٣	٠,٥٧	٠,٤٨	٠,٦٥	٠,٤٥
	أكثر من ١٠ سنوات	س	٣,٢٤	٣,٥٨	٣,٤٧	٣,٢٦	٣,٢٩
		ع	٠,٧١	٠,٧١	٠,٧٤	٠,٨٢	٠,٥٨
المسمى الوظيفي	الكلي	س	٣,٢٧	٣,٦٢	٣,٥١	٣,٤٢	
	ع	٠,٦٨	٠,٦٥	٠,٦٦	٠,٨٠	٠,٥٤	
	مدير	س	٣,٥٨	٤,٠٠	٣,٤٠	٣,٠١	٣,٥١
		ع	٠,٦٢	٠,٧٣	٠,٤٤	٠,٦٨	٠,٤٤
	مساعد مدير	س	٣,١٧	٣,٦٦	٣,٨٧	٣,٣٣	٣,٥٣
		ع	٠,٧٥	٠,٦١	٠,٥٨	٠,٧٣	٠,٤٨
موظف	س	٣,٢٥	٣,٦٠	٣,٥٠	٣,٢٤	٣,٤٠	
	ع	٠,٦٧	٠,٦٦	٠,٦٦	٠,٨٠	٠,٥٤	
كلي	س	٣,٢٧	٣,٦٢	٣,٥١	٣,٢٥	٣,٤٢	
	ع	٠,٦٨	٠,٦٥	٠,٦٦	٠,٨٠	٠,٥٤	

الكفاءة الوظيفية.

وقد أظهرت نتائج السؤال الثاني وجود فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لمتغير (الجنس)، وجاءت لصالح الإناث، ويمكن تفسير ذلك إلى أنه مع التقارب الكبير بين الأعمال الإدارية التي يقوم بها كلا الجنسين، والمهام الوظيفية التي توكل للموظفين لا تؤخذ بعين الاعتبار الفروق الجنسية، إلا أنها جاءت لصالح (الإناث)، وتعزى النتيجة إلى استقرار الإناث في مجال عملهن، وقلة الرغبة في البحث عن وظائف أخرى، بينما الرجل يسعى دائماً إلى الإنشغال والبحث عن وظائف ومناصب عليا، لذا يكون في هذه الحالة جودة وكفاءة الإناث في العمل أقوى من الذكور لأنها تسخر كافة طاقتها وإنجازاتها في مجال عملها، وهي دائماً بحكم واقعها أكثر دقة في إنجاز عملها في وقتها. واتفقت هذه النتيجة مع نتيجة دراسة الشهري (٢٠٠٤)، ودراسة الغزاوي (٢٠١٢)، ودراسة الملا (٢٠١٣)، التي أشارت نتائجها إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لمتغير الجنس.

أما بالنسبة لمتغير (المؤهل العلمي) فقد أظهرت النتائج وجود فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لمتغير الدراسات العليا، واختلفت هذه النتيجة مع نتيجة ودراسة مهنا (٢٠٠٦)، ودراسة هيورد

٥- إلى ١٠ سنوات، أكثر من ١٠ سنوات)، والمسمى الوظيفي للإداريين (مدير، ومساعد مدير، ورئيس شعبة، ورئيس ديوان، وموظف إداري)، ولبيان دلالة الفروق الإحصائية بين المتوسطات الحسابية استخدم تحليل التباين المتعدد على مجالات الكفاءة الوظيفية والجدول (١٠) يبين ذلك.

يتبين من الجدول (١٠) الآتي:

- وجود فروق ذات دلالة إحصائية ($a > 0,05$) تعزى لأثر الجنس في مجالي إدارة الوقت والالتزام الوظيفي، وجاءت الفروق لصالح الإناث.

- وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($a > 0,05$) تعزى لأثر المؤهل العلمي في جميع مجالات الكفاءة الوظيفية، وجاءت الفروق لصالح الدراسات العليا.

- عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($a > 0,05$) تعزى لأثر سنوات الخدمة في جميع مجالات الكفاءة الوظيفية.

- عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($a > 0,05$) تعزى لأثر المسمى الوظيفي للإداريين في جميع مجالات

الجدول (١٠) تحليل التباين المتعدد لأثر الجنس والمؤهل العلمي وسنوات الخدمة والمسمى الوظيفي في مجالات الكفاءة الوظيفية

مصدر التباين	المجالات	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة ف	الدلالة الإحصائية
الجنس هوتلنج=١١٧ α=٠.٠٠٠	إدارة الوقت	٢,٠٦	١	٢,٠٦	٧,٦٧	*٠,٠٠٦
	الالتزام الوظيفي	١,٥٩	١	١,٥٩	٢,٧٥	*٠,٠٠٥
	استخدام تكنولوجيا المعلومات	٠,٠٩	١	٠,٠٩	٢,٢٤	٠,٢٧
	اتخاذ القرار	١,٦٧	١	١,٦٧	٢,٧٠	٠,١٠
الكلية						
المؤهل العلمي ويلكس=٢٥٦ α=٠.٠٠٠	إدارة الوقت	١٥,٣٠	١	١٥,٣٠	٢٨,٣٠	*٠,٠٠٠
	الالتزام الوظيفي	٢,٥٧	١	٢,٥٧	٦,٠٤	*٠,٠٠١
	استخدام تكنولوجيا المعلومات	١٢,٥٥	١	١٢,٥٥	٣١,٩٤	*٠,٠٠٠
	اتخاذ القرار	٢,٢١	١	٢,٢١	٢,٥٨	*٠,٠٠٥
الكلية						
سنوات الخدمة ويلكس=٠٦١ α=٠.١٤٨	إدارة الوقت	٢,٦٧	٣	٠,٨٩	٢,٣٣	٠,٠٠٨
	الالتزام الوظيفي	٠,٥٥	٣	٠,١٨	٠,٤٣	٠,٧٢
	استخدام تكنولوجيا المعلومات	٢,٢٦	٣	٠,٧٥	١,٩١	٠,١٢٧
	اتخاذ القرار	٥,٥٢	٣	١,٨٤	٢,٩٧	٠,٠٣٢
الكلية						
المسمى الوظيفي ويلكس=١٠٧ α=٠.٠١٩	إدارة الوقت	٢,٥٤	٤	٠,٦٣	١,٥٩	٠,١٧٦
	الالتزام الوظيفي	٢,١٦	٤	٠,٥٤	١,٢٧	٠,٢٨١
	استخدام تكنولوجيا المعلومات	٢,٨٧	٤	٠,٧١	١,٨٢	٠,١٢٤
	اتخاذ القرار	١,١٦	٤	٠,٢٩	٠,٤٦	٠,٧٥٨
الكلية						
الخطأ	إدارة الوقت	١١٢,٨٥	٢٨٥	٠,٣٩		
	الالتزام الوظيفي	١٢١,١٨	٢٨٥	٠,٤٢		
	استخدام تكنولوجيا المعلومات	١١٢,٠٠	٢٨٥	٠,٣٩		
	اتخاذ القرار	١٧٦,٢٣	٢٨٥	٠,٦١		
	الكلية	٧١,٨٠	٢٨٥	٠,٢٧		
الكلية	إدارة الوقت	٢٣٠٧,٤٦	٢٩٥			
	الالتزام الوظيفي	٤٠٠٢,٦٥	٢٩٥			
	استخدام تكنولوجيا المعلومات	٣٦٦٦,٤٣	٢٩٥			
	اتخاذ القرار	٣٣٢٢,١٩	٢٩٥			
	الكلية	٢٥٥٢,٢٣	٢٩٥			

(من ١٠ سنوات) فجاءت لصالح فئة الخدمة (أكثر من ١٠ سنوات). وقد يعزى ذلك إلى التقدم الطبيعي في الكفاءة مع التقدم في الخبرة، واختلفت هذه النتيجة مع نتيجة دراسة هيورد (Heyward, 2011).

التوصيات

استناداً إلى النتائج التي توصل إليها هذا البحث، فقد أوصت الباحثة بالآتي:

- ضرورة اهتمام هيئة التعليم التقني بمسببات الكفاءة الوظيفية لدى العاملين الإداريين، حيث لا يمكن لأي منظمة تحقيق أهدافها بصورة تنعكس إيجاباً على المجتمع إلا إذا نجحت في كسب ولاء العاملين ورضاهم.

- إجراء المزيد من البحوث والدراسات ذات العلاقة بموضوع الدراسة، ولكن بمتغيرات أخرى مناسبة للدراسة، تتناول تأثير الكفاءة الوظيفية في المؤسسة.

- دعوة الجهات المعنية بالدراسة إلى الأخذ بعين الاعتبار بنتائج

(Heyward, 2011)، التي أشارت نتائجها إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لمتغير المؤهل العلمي، أما بالنسبة لمتغير (المسمى الوظيفي للإداريين) فلا توجد فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لأثر المسمى الوظيفي للإداريين في جميع مجالات الكفاءة الوظيفية، فلم تُظهر النتائج أن هناك أي فروق ذات دلالة إحصائية، وقد يعزى ذلك إلى المسميات الوظيفية، وبالنسبة لمتغير (المسمى الوظيفي للإداريين) فقد أظهرت النتائج أن هناك فروقاً ذات دلالة إحصائية في جميع مجالات الكفاءة الوظيفية.

وأخيراً، بالنسبة لمتغير (سنوات الخدمة) فقد أظهرت النتائج وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مجال إدارة الوقت بين فئة الخدمة ٥ سنوات فأقل من جهة وفئة الخبرة (أكثر من ١٠ سنوات)، وجاءت لصالح فئة الخدمة (أكثر من ١٠ سنوات). وقد يعزى ذلك إلى زيادة قدرة إدارك العاملين والإداريين أهمية إدارة الوقت. واتفقت هذه النتيجة مع دراسة شاهين (٢٠١٠). أما في مجالات الكفاءة الوظيفية ككل بين فئة الخبرة ٥ سنوات فأقل من جهة وفئة الخدمة (أكثر

مهنا، إبراهيم (٢٠٠٦)، العلاقة بين تفويض السلطة وفاعلية اتخاذ القرارات بين الأقسام الأكاديمية من وجهة نظر أعضاء الهيئة التدريسية في الجامعات الفلسطينية. رسالة دكتوراه غير منشورة، جامعة القدس، فلسطين.

مزهودة، عبد الملك (٢٠٠٦)، التيسير الاستراتيجي للمؤسسات. مجلة الباحث، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، ١٣(٤)، ٨٧-٩٥.

الملا، عبد الله (٢٠١٣)، تقويم قيام أقسام وكليات التربية الرياضية بدول مجلس التعاون الخليجي بأدوارها الوظيفية ومدى استعدادها لمواجهة تحديات القرن الحادي والعشرين. مجلة دراسات الخليج والجزيرة العربية. ٤١(١٦٥)، ٢٢٠-٢٨٥.

نجاتي، محمد عثمان (١٩٨٩)، علم النفس والحياة. ط١، الكويت: دار القلم للنشر والتوزيع.

المراجع الاجنبية

Aukkaradej ,C. and Phapruek, U. (2009). Effective Implementation Of Computerized Assisted Auditing Of CPAs in Thailand: How Does Influence Audit Performance, International Journal of Business Research,. 9(5), 5475-.

Ahmadi, F., & Salavati, .(2012). A Survey relationship between quality of work life and organizational commitment in public organization in Kurdistan province. Interdisciplinary Journal of Contemporary Research in Business. 4 (1), 235246-

Aubrt. J- G. P- Pigere. F, (2004). Management des compétences Réalisation- Concepts -Analyses, 2eme éditions, Dunod,Paris.

Byrne. Z. & LeMay. E. (2006). Different Media for Organizational Communication: Perceptions of Quality and Satisfaction. Journal of Business & Psychology. 21. (2),149173-.

El-Uteibi, S (2005). Effective Communication and Personal Business Skills, ed 1. Amman: Dar Al Hammed.

Hackman, M. & Johnson, C. (2004). Leadership: A communication perspective. Prospect Heights, IL: Waveland Press, Inc.

الدراسة، والعمل على عقد دورات، وندوات، ومحاضرات لتعزيز جانب الكفاءة الوظيفية لدى العاملين الإداريين من أجل رفع مستوى أدائهم إلى المستوى المتميز.

المراجع

حريم، حسين (٢٠٠٦)، تصميم المنظمة: الهيكل التنظيمي وإجراءات العمل. عمان: دار الحامد للنشر والتوزيع.

حسن، حسن مصطفى (٢٠٠٣)، الاضطرابات النفسية في الطفولة والمراهقة، الأسباب- التشخيص- العلاج. القاهرة: دار الكتاب للنشر والتوزيع.

الشهري، فهد رزق الله (٢٠٠٤)، مدى كفاءة القيادات الميدانية في رفع مستوى أداء الأفراد بحرس الحدود. رسالة ماجستير غير منشورة، قسم العلوم الشرطية، أكاديمية نايف العربية للعلوم الأمنية، السعودية.

شاهين، ماجد (٢٠١٠)، مدى فاعلية وعدالة نظام تقييم أداء العاملين في الجامعات الفلسطينية وأثرها على الأداء الوظيفي والولاء والثقافة التنظيمية. رسالة ماجستير غير منشورة، إدارة أعمال، الجامعة الإسلامية: غزة.

عزاوي، راوية (٢٠١٢)، إدارة الوقت وأثرها على أداء العاملين في الأحوال المدنية والجوازات في إقليم الشمال في الأردن من وجهة نظرهم. رسالة ماجستير غير منشورة، إربد، جامعة اليرموك.

عبد العال، عنتر (٢٠١٠)، الكفاءة الداخلية التحضيرية بجامعة حائل في المملكة السعودية. دراسة ميدانية، المجلة العربية لضمان جودة التعليم الجامعي، ٥(٥).

عودة، هديل محمد (٢٠١٠)، الكفايات الإدارية لمديري المدارس الأساسية في محافظة مادبا وعلاقتها بالروح المعنوية، رسالة ماجستير غير منشورة. جامعة الشرق الأوسط.

بن فرحان، مولاي حسن (٢٠١٢)، إدارة الكفاءات ودورها في عصرنة الوظيفة والعمومية في الجزائر. رسالة ماجستير غير منشورة. جامعة الحاج لخضر، بانة، الجزائر.

الكساسبة، عماد (٢٠١١)، أثر الرقابة الإلكترونية في جودة الخدمات الداخلية في المصارف الإسلامية العاملة في الأردن. رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الشرق الأوسط.

المياحي، جعفر عبد كاظم (٢٠١٠)، دوافع السلوك. ط١، عمان: دار كنوز المعرفة العلمية للنشر والتوزيع.

Heyward, V. (2011). The efficiency of internal quality of the departments physical education at the Stats of Indiana and achieving its roles from the view Point of students and faculty. Unpublished doctoral dissertation, School of Health . Physical Education, & Recreation, Indiana University.

Jones, Gareth R (2007). Organizathon Theory, Design and Change, new Jersey: Pearson Prentice Hall.

Jun, M. & Cai, S. (2010). Examining the relationships between internal service quality and its dimensions, and internal customer satisfaction, Total Quality Management, 21 (2).

Rhodes, C, & Allan, J., (2004). Valuing and supporting teachers: A survey of teacher satisfaction, dissatisfaction, morale and retention In An English Local Education Authority. Research ,in Education, I. (71), 6780-.

Voss, M., Calantone, R. & Keller, S. (2005). Internal Service .Quality –Determinants Of Distribution Center Performance, International Journal of Physical Distribution & Logistics Management, 35 (3).