



تطوير الأداء الإداري بإدارة البعثات والعلاقات الجامعية بجامعة الباحة في ضوء مدخل إدارة الجودة الشاملة

إعداد

د/ فيصل بن علي محمد الغامدي

قسم الإدارة والتخطيط التربوي، كلية التربية، جامعة الباحة،

المملكة العربية السعودية.

تطوير الأداء الإداري بإدارة البعثات والعلاقات الجامعية بجامعة الباحة في ضوء مدخل إدارة الجودة الشاملة

فيصل بن علي محمد الغامدي

قسم الإدارة والتخطيط التربوي، كلية التربية، جامعة الباحة، المملكة العربية السعودية.

البريد الإلكتروني: fmr100@hotmail.com

لمستخلص: هدفت الدراسة إلى التعرف على واقع الأداء الإداري بإدارة البعثات والعلاقات الجامعية بالجامعة وتقديم مقترحات لتحسين ذلك الأداء وتطويره في ضوء مدخل إدارة الجودة الشاملة. واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، والاستبانة كأداة لجمع البيانات والمكونة من (٣٧) فقرة موزعة على ثلاثة أبعاد رئيسية هي "مرحلة ما قبل الابتعاث، مرحلة أثناء الابتعاث، ومرحلة ما بعد الابتعاث"، وتمثل مجتمع الدراسة في جميع المعيدين والمحاضرين الذين تم ابتعاثهم من الجامعة لدراسة اللغة أو للحصول على درجة علمية (ماجستير، دكتوراه، زمالة) وأكملوا بعثتهم وباشروا عملهم بالجامعة، أو لا يزالون قيد الابتعاث للحصول على درجة علمية أعلى بشرط إنهاءهم درجة علمية سابقة، وتكونت عينة الدراسة من (٣٩٤) فرداً. وتوصلت الدراسة إلى عدد من النتائج أهمها: أن الأداء الإداري لموظفي إدارة البعثات والعلاقات الجامعية بجامعة الباحة جاء بدرجة ضعيفة من وجهة نظر عينة الدراسة بمتوسط حسابي قدرة (٢,٥١) وانحراف معياري بلغ (٠,٨٤٨)، وقد جاء أدائهم في مرحلة ما قبل الابتعاث في المرتبة الأولى وبدرجة أداء متوسطة بمتوسط حسابي قدرة (٢,٩٣) وانحراف معياري بلغ (٠,٨٦٧)، تلاه أدائهم في مرحلة أثناء الابتعاث والذي جاء بدرجة ضعيفة بمتوسط حسابي قدرة (٢,٢٨) وانحراف معياري بلغ (٠,٩٠٨)، وأخيراً جاء أدائهم في مرحلة ما بعد الابتعاث بدرجة ضعيفة أيضاً بمتوسط حسابي قدرة (٢,٢٧) وانحراف معياري بلغ (٠,٩٩٨)، وأظهرت النتائج وجود فروق ذات دلالة إحصائية (٠,٠٥) حول واقع الأداء الإداري بالإدارة تعزى لاختلاف الجنس وكانت لصالح الإناث، واختلاف المؤهل الذي ابْتُعث المعيد أو المحاضر للحصول عليه وكانت لصالح أفراد عينة الدراسة الذين تم ابتعاثهم للحصول على مؤهل (لغة أو ماجستير). في حين لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (٠,٠٥) تعزى لاختلاف نوع البعثة، ودولة الابتعاث، ونوع الكلية.

الكلمات المفتاحية: الأداء الإداري؛ إدارة البعثات والعلاقات الجامعية؛ جامعة الباحة؛ إدارة الجودة الشاملة.



Developing the Administrative Performance at the Scholarships and Relations Department at Albaha University in the light of Comprehensive Quality Management Approach

Faisal Bin Ali Mohammed Alghamdi

Department of Administration and Educational Planning, Faculty of Education, Albaha University.

Email: fmr100@hotmail.com

Abstract

The study aimed to identify the status of administrative performance at the Scholarships and University Relations Department at Albaha University, and to provide recommendations to development that performance in the light of the total quality management approach. The research used the analytical descriptive method. A questionnaire was developed, with (37) items categorized into three main dimensions: pre-scholarship, in-scholarship, and post-scholarship stages. The population of the study consisted of all teaching assistants and lecturers who have been sent to study a foreign language or to get a master's or doctoral Degree. The study sample consisted of (394) members. The results indicated that employees' performance at the Scholarships and University Relations Department was poor, where the overall mean of the dimensions is (2,51), arranged as follows: The first rank: the "pre-scholarship" dimension with a mean (2,93), followed in second rank by "in-scholarship" dimension with a mean (2,28), and came last in the third rank "post-scholarship" dimension with a mean (2,27). Moreover, the results show that there were statistical significance differences between the estimations of the study sample of the reality of the administrative performance due to the variables of: gender, and educational qualification that the teaching assistant or lecturer sent to obtain it. On the other hands, there was no statistically significant differences at the level of significance of ($\alpha \leq 0.05$) between the averages of the estimates of the sample of the reality of the performance due to the variable of the type of scholarship, scholarship country, and college.

KEYWORDS: Administrative Performance; The Department of Scholarships and University Relations; Albaha University; Total Quality Management.

مقدمة:

تولي جميع المنظمات بمختلف أنواعها وأحجامها اهتماماً بالغاً وعناية فائقة بعملية تقييم وتطوير أداء الأفراد العاملين فيها، كون نجاح أي منظمة في تحقيق أهدافها يتوقف إلى حد كبير على أداء أولئك العاملين، فإذا قاموا بأعمالهم وأنجزوا مهماتهم على الوجه المطلوب والمخطط له من قبل الإدارة، فإن هذا سيقود المنظمة إلى حد كبير نحو تحقيق أهدافها المنشودة، فيما إذا كان ذلك الأداء دون المستوى المطلوب، فإنه قد يشكل عائقاً كبيراً أمام المنظمة في تحقيق أهدافها وغاياتها المنشودة، بل قد يؤدي أحياناً إلى تهديد لبقاء المنظمة على المدى البعيد (Lado & Wilson, 1994; Dessler, 2011). ويرى أنينوس (Anninos, 2008) وحمود والخرشة (٢٠٠٧) أن عملية تقييم أداء العاملين داخل مؤسسات التعليم الجامعية يُعد الخطوة الأساسية لزيادة فاعلية أداء تلك المؤسسات وجعلها أكثر تميزاً، حيث إن تقييم مستوى الأداء من شأنه أن يعزز القدرة على متابعة الأنشطة المختلفة في الجامعة والتحقق من مدى الالتزام للأفراد العاملين بإنجاز مسؤولياتهم وواجباتهم وفق متطلبات العمل.

وقد كشفت نتائج بعض الدراسات مثل دراسة الناييف (٢٠١٣)، ودراسة المطلق (٢٠١٠)، ودراسة راضي (٢٠١٤)، ودراسة عمر (٢٠١٨) انخفاض إنتاجية العاملين في بعض المؤسسات الجامعية وتقديمهم للمهام المطلوبة منهم دون المستوى المطلوب. واستناداً على ما سبق فإن موضوع تحسين وتطوير الأداء في الجامعات ضرورة لا يمكن التهاون فيها أو تجاهلها للوصول إلى الأداء المرضي وتحقيق النتائج المأمولة.

ويُعد مدخل إدارة الجودة الشاملة من الأساليب الإدارية الحديثة التي حظيت باهتمام العديد من الباحثين في كثير من الدول الأجنبية والعربية باعتباره من أكثر المداخل ارتباطاً بتطوير الأداء الإداري وتحقيق الميزة التنافسية للمؤسسات (Sallis, 2015)، وتقوم فلسفة هذا الأسلوب على مجموعة من المبادئ والأفكار التي يمكن أن تتبناها جميع المؤسسات من أجل الوصول إلى أفضل أداء ممكن في الممارسات والعمليات والنتائج والخدمات. كما يُنظر لمدخل إدارة الجودة الشاملة باعتباره مدخلاً لإحداث التغيير الإيجابي داخل المنظمة القائم على تغيير الفكر والسلوك والقيم والمعتقدات التنظيمية، ونمط القيادة الإدارية، ونظم وإجراءات العمل والأداء بهدف تطوير وتحسين كل مكونات المنظمة لتحقيق رضا العملاء (محمود وجاسم، ٢٠١٣).

مشكلة الدراسة وتساؤلاتها:

تعد جامعة الباحة إحدى الجامعات الحكومية في المملكة العربية السعودية والتي تضطلع بدور بارز في تحقيق أهداف التنمية الشاملة من خلال المساهمة في إعداد الكوادر البشرية لسد احتياجات المجتمع من القوى العاملة المدربة والمؤهلة ومواجهة التحديات المعاصرة. ونظراً لأهمية هذه الوظيفة حرصت الجامعة على تأهيل وتدريب

منسوبيها من أعضاء هيئة التدريس من المعيدين والمحاضرين بابتعاثهم لأرقى الجامعات المحلية والعالمية لتطوير قدراتهم ومهاراتهم. ولتحقيق هذه الأهداف تم إنشاء إدارة البعثات والعلاقات الجامعية في الجامعة لضمان تسهيل إجراءات الابتعاث والسعي نحو توفير البيئة المناسبة والمحفزة لمبتعثي الجامعة وتحقيق أهداف الجامعة.

ومن خلال عمل الباحث في إدارة البعثات والعلاقات الجامعية بجامعة الباحه، لاحظ الباحث انخفاض رضا المستفيدين عن أداء موظفي الإدارة، حيث كان من أبرز مؤشرات عدم الرضا: كثرة اتصالات المبتعثين للاستفسار عن معاملاتهم، وزيادة عدد المراجعين من أولياء أمور المبتعثين لإنهاء طلباتهم، إضافة إلى زيادة عدد الشكاوى من التأخر في إنجاز المعاملات، مما يشير إلى وجود قصور في الأداء الإداري لموظفي الإدارة.

وبناء على ذلك تبلورت مشكلة الدراسة في الأسئلة الآتية:

١. ما واقع الأداء الإداري لموظفي إدارة البعثات والعلاقات الجامعية بجامعة الباحه من وجهة نظر عينة الدراسة؟

٢. هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات استجابات أفراد عينة الدراسة عند مستوى دلالة $(\alpha \leq 0.05)$ حول واقع الأداء الإداري لموظفي إدارة البعثات والعلاقات الجامعية بجامعة الباحه تعزى إلى متغيرات: الجنس، نوع البعثة، المؤهل الذي تم الابتعاث للحصول عليه، والكلية التي يتبع لها عضو هيئة التدريس؟

٣. ما متطلبات تطوير الأداء الإداري لموظفي إدارة البعثات والعلاقات الجامعية بجامعة الباحه في ضوء مدخل إدارة الجودة الشاملة؟

هدف الدراسة:

هدفت الدراسة الحالية إلى الكشف عن واقع الأداء الإداري لموظفي إدارة البعثات والعلاقات الجامعية بجامعة الباحه وذلك للوصول إلى نتائج ومقترحات وتوصيات تمكن أصحاب القرار في الجامعة من اتخاذ إجراءات عملية بهدف تحسين فاعلية وكفاءة الأداء بالإدارة في ضوء مدخل إدارة الجودة الشاملة.

أهمية الدراسة:

تكتسب الدراسة الحالية أهميتها من أنها قد توفر المعلومات الكافية عن فجوات الأداء في أداء الأفراد العاملين في إدارة البعثات والتي قد يكون لها أثر سلبي في انخفاض إنتاجية الجامعة وتحقيق أهدافها. كما أنها قد تسهم في مساعدة متخذي القرار في

الجامعة على معالجة مواطن الضعف في أداء العاملين من خلال تبني أفكار ومبادئ إدارة الجودة الشاملة والتركيز أكثر على حاجات ومتطلبات المبتعثين.

مصطلحات الدراسة:

١- الأداء الإداري:

كلمة أداء مشتقة من الفعل "أدى"، والذي يعني لغةً قضاء الشيء، أو القيام به (ابن منظور، ٢٠٠٣). ويُعرف الأداء الإداري بأنه قيام الموظف أو المدير بالأعمال والأنشطة المتعلقة بوظيفته داخل المؤسسة (الكردى، ٢٠١٠).

ويعرف الباحث الأداء الإداري بأنه إنجاز الموظفين العاملين في إدارة البعثات والعلاقات الجامعية بجامعة الباحة لما يُسند إليهم من مهام وواجبات مرتبطة بخدمة مبتعثي الجامعة والعائدين من البعثة بكفاءة وفاعلية، ويقاس مستوى الأداء الإداري بإدارة البعثات والعلاقات الجامعية بجامعة الباحة إجرائياً بالدرجة الكلية لاستجابات أفراد عينة الدراسة على فقرات الاستبيان المستخدم لقياس مستوى أداء موظفي الإدارة.

٢- إدارة البعثات والعلاقات الجامعية:

هي إحدى الإدارات التابعة لوکالة الدراسات العليا والبحث العلمي بجامعة الباحة، تقوم بخدمة مبتعثي الجامعة في الداخل والخارج.

٣- إدارة الجودة الشاملة:

عرفها ديمينج (Deming, 1986) وهو الأب الروحي لإدارة الجودة الشاملة، بأنها فلسفة إدارية مبنية على أساس إرضاء العميل.

وتُعرف في هذه الدراسة بأنها فلسفة إدارية لإدارة البعثات والعلاقات الجامعية تقوم على مجموعة من المبادئ والأفكار والتي تهدف إلى التركيز بشكل أكبر على إشباع حاجات ورغبات مبتعثي جامعة الباحة، وتحقيق التفوق والتميز في أداء الجامعة، ووصولها إلى أهدافها وغاياتها.

حدود الدراسة:

الحدود الموضوعية: اقتصرت الدراسة الحالية على دراسة واقع الأداء الإداري في إدارة البعثات والعلاقات الجامعية بجامعة الباحة.

الحدود البشرية: اقتصر تطبيق الدراسة على المعيدین والمحاضرين (ذكور وإناث) الذين تم ابتعاثهم من جامعة الباحة وعادوا للعمل بالجامعة أو لا يزالون قيد الابتعاث للحصول على درجة علمية أعلى.

الحدود المكانية: تم تطبيق الدراسة على إدارة البعثات والعلاقات الجامعية بجامعة الباحة.

الحدود الزمنية: تم تطبيق الدراسة في الفصل الدراسي الأول من العام الدراسي ١٤٣٩/١٤٤٠هـ.

الأدب النظري والدراسات السابقة:

استعرض البحث أهم العناصر المرتبطة بالأدب النظري، بالإضافة للدراسات السابقة المرتبطة بموضوع الدراسة.

أولاً: الأدب النظري:

وفقاً لاسئلة البحث يتناول المحور الأول من الدراسة الأداء الإداري، ويتناول المحور الثاني إدارة الجودة الشاملة.

الأداء الإداري:

يعد مفهوم الأداء من بين أهم المفاهيم التي نالت نصيباً واسعاً من الاهتمام والبحث في الأدب الإداري بشكل عام ودراسات الموارد البشرية بشكل خاص، وذلك لأهمية المفهوم على مستوى الفرد والمنظمة ولتداخل المؤثرات التي تؤثر على الأداء وتنوعها. ولذلك فإنه من المهم توضيح هذا المفهوم من خلال استعراض أهم التعريفات التي تناولته.

وقد تعددت تعريفات مفهوم الأداء المشتق من الكلمة الإنجليزية (Perfome) والتي تعني "أدى، نفذ، أنجز"، ومن بين التعريفات التي تناولت مفهوم الأداء ما أشار إليه سيزلاقي، وولاس المشار له في الصرايرة (٢٠١١: ٦٠٨) بأن الأداء هو "مجموعة من السلوكيات الإدارية التي تعبر عن قيام الموظف بأداء مهامه، وتحمل مسؤولياته، وهي تتضمن جودة الأداء، وكفاءة التنفيذ، والخبرة الفنية المطلوبة في الوظيفة، فضلاً عن الاتصال والتفاعل مع باقي أعضاء المؤسسة، وقبول مهام جديدة، والإبداع، والالتزام بالنواحي الإدارية في العمل، والسعي نحو الاستجابة لها بكل حرص وفاعلية". وتُعرف الشрман وجعافرة (٢٠١٤: ٤١٩) الأداء بأنه "قيام الفرد بأداء الأعمال الموكلة إليه ضمن شروط واضحة للمؤسسة التي يعمل بها؛ لتحقيق الأهداف التي تسعى المؤسسة لإنجازها في وقت معين مراعيًا في ذلك الكفاءة والفاعلية في العمل". كما يرى عاشور (١٩٩٤: ٤٠) الأداء بأنه "قيام الفرد بالمهام والأنشطة المختلفة التي يتكون منها عمله خلال فترة محددة". وربط تايلور في نظريته عن الإدارة العلمية الأداء بزيادة الإنتاجية؛ حيث عرّف الأداء على أنه "تحقيق أقصى إنتاجية من الفرد والآلة". ويرى عباس وعلي (١٩٩٩) أن الإنتاجية تقاس بمعياري الكفاءة والفعالية، فالكفاءة تعني قدرة الموظف على تحقيق أهداف المنظمة بأقل كلفة مادية، وأقل جهد، وأسرع وقت ممكن، والفعالية تشير إلى محاولة الوصول إلى أفضل النتائج الممكنة، وبالتالي فالموظف الفعال تكون

إنتاجيته عالية ويكون أداؤه جيداً للوصول إلى أفضل النتائج. ويُعرّف عبد المحسن (٢٠١٧: ٥٩) الأداء بأنه "مسؤوليات وواجبات وأنشطة ومهام يتكون منها عمل الفرد الذي يجب عليه القيام بها، وعليه فالأداء هو سلوك الفرد لتحقيق أهداف المنظمة". كما عُرّف الأداء بأنه "النتائج الذي يحققه الموظف عند قيامه بأي عمل من الأعمال" (بحر والعجلة، ٢٠١١: ١٤١٠).

ومن خلال استعراض التعريفات السابقة التي تناولت مفهوم الأداء، فإنه من الواضح أن هناك تبايناً في وجهات نظر الباحثين حول تحديد مفهوم الأداء. وقد يعود السبب في ذلك التباين إلى البعد الذي يُتناول فيه موضوع الأداء، فهناك من يرى أن الأداء هو ناتج سلوك الأفراد في المنظمة، ومنهم من يرى أن الأداء يشير إلى المحصلة النهائية للعمل في المنظمة. وعلى الرغم من ذلك الاختلاف حول تحديد مفهوم الأداء، فإن أغلب تعريفات مفهوم الأداء تركز على قيام الفرد بجميع المهام والمسؤوليات المكلف بها والمرتبطة بالوظيفة التي يشغلها بهدف تحقيق أهداف المؤسسة التي يعمل بها. كما أن هناك اتفاقاً بين الباحثين على أن الأداء يُعد من أهم مقومات نجاح أو فشل المنظمات في تحقيق أهدافها وغاياتها، وعليه ينبغي التأكيد على أن الأداء يعد من أهم الموضوعات التي يجب الاهتمام بها عند التفكير والتخطيط لعمليات التطوير في أية منظمة.

ويتحقق الأداء الإداري من خلال قيام الفرد بإنجاز ما يُسند إليه من مهمات بكفاية وفاعلية، حيث يرى بدوي (١٩٩٤) الأداء الإداري بأنه: "القيام بأعباء الوظيفة من مسؤوليات وواجبات وفقاً للمعدل المفروض أداؤه من العامل الكفاء المدرب".

عناصر الأداء الإداري:

لأداء الإداري عناصر (مكونات) أساسية يفترض بالعاملين والقادة معرفتها والتمكن منها بشكل جيد للوصول إلى الأداء الفعال، ومن هذه العناصر:

١. متطلبات العمل أو الوظيفة: وتعني تحديد المهام والمسؤوليات، أو الأدوار والمهارات والخبرات التي تتطلبها وظيفة من الوظائف.
٢. وكفايات الموظف: والتي تعني تحديد ما ينبغي أن يمتلكه الموظف من معارف ومهارات واتجاهات وقيم ودوافع تجاه العمل.
٣. والبيئة التنظيمية: وهي تتضمن العوامل الداخلية والخارجية التي تؤثر على سير العمل. وتمثل العوامل الداخلية كلاً من: المناخ التنظيمي السائد، والهيكل التنظيمي، والموارد المادية والبشرية، والإجراءات الإدارية المستخدمة، فيما تتضمن العوامل الخارجية: العوامل الاقتصادية والاجتماعية والتقنية والحضارية والسياسية والقانونية (بحر، وأبو سويرح، ٢٠١٠: ٢٠٣؛ درة، ٢٠٠٣).

وبيضيف الحسيني (٢٠٠٣: ٧٢) أن هناك أربعة عناصر للأداء تتمثل في:

١. المعرفة بمتطلبات الوظيفة: وتشمل المعارف العامة والمهارات الفنية والمهنية، والخلفية العامة عن الوظيفة والمجالات المرتبطة بها.
 ٢. ونوعية العمل: وتتمثل في مدى ما يدركه الفرد عن عمله الذي يقوم به وما يمتلكه من رغبة ومهارات فنية وبراعه وقدرة على التنظيم وتنفيذ العمل دون الوقوع في الأخطاء.
 ٣. وكمية العمل المنجز: أي مقدار العمل الذي يستطيع الموظف إنجازه في الظروف العادية للعمل، ومقدار سرعة الإنجاز.
 ٤. والمثابرة والوثوق: وتشمل الجدية والتفاني في العمل وقدرة الموظف على تحمل المسؤولية لعمل وإنجاز الأعمال في أوقاتها المحددة، ومدى حاجة الموظف للإرشاد والتوجيه من قبل المشرفين وتقييم نتائج عمله.
- واستناداً على ما سبق، فإن أداء الموظفين عندما يكون سلبياً لا يعني بالضرورة نقصاً في الجهد أو نقصاً في التوجيه أو القدرة، ولكن قد تكون هناك متغيرات (عوامل) أخرى قد تحول دون تحديد الأداء الفعال.

العوامل المؤثرة على فعالية الأداء الإداري:

هناك الكثير من العوامل التي تؤثر على فعالية الأداء الإداري للأفراد العاملين في المؤسسات المختلفة، إلا أنه يصعب تحديد جميع تلك العوامل، لأنه مجال واسع ومتشعب الأبعاد، ولأن تلك العوامل متعددة؛ حيث يخضع بعضها لسيطرة الموظف بينما بعضها الآخر يخرج عن سيطرته.

ويؤكد روبنز وكولتر (Robbins & Coulter, 2017) على أن الاتجاهات التي يحملها الموظفون تجاه عملهم تؤثر بشكل كبير على سلوكهم وتصرفاتهم ومن ثم على أدائهم لعملهم. فالفرد الذي يحب عمله ويرغب في البقاء فيه تكون روحه المعنوية وكذلك معدلات الرضا لديه مرتفعة، ما يسهم في ارتفاع مستوى أدائه، في حين أن الفرد الذي لا يحب عمله ويرغب في الانتقال منه يكون مستوى أدائه منخفضاً.

كما أن لأبعاد المناخ التنظيمي المتعددة والتي تشمل: الهيكل التنظيمي، ونمط القيادة، والحوافز، ونظام الاتصالات، والتقنية المستخدمة تأثيراً على سلوك وأداء العاملين بالمنظمة. فتمتع المنظمة بهيكل تنظيمي مرن وفعال يتيح لجميع العاملين المشاركة الفاعلة في اتخاذ القرار ويحفزهم على اقتراح الحلول الإبداعية للمشكلات

التي قد تواجههم في العمل، يساهم في رفع معنويات ودافعية العاملين للعمل وزيادة الولاء للمنظمة وتحسين الأداء (حمود، ٢٠٠٢).

وبالإضافة إلى ذلك فإن بُعد القيادة في المنظمة عن النمط الديكتاتوري والمركزية يحفز العاملين على المشاركة في اتخاذ القرار، ويساعد على حل النزاعات بينهم، ويساهم في رفع الروح المعنوية لديهم، ويشجعهم على إقامة العلاقات الإنسانية الجيدة من أجل تحقيق أهداف المنظمة (العميان، ٢٠٠٥). ويؤكد الحراحشة (٢٠١١) على أن مشاركة العاملين في المستويات الإدارية المختلفة في التخطيط وصنع القرارات له تأثير على مستوى الأداء بالمنظمة، حيث إن ضعف مشاركة العاملين بالمنظمة في التخطيط وصنع القرارات قد يساهم في إيجاد فجوة بين الإدارة العليا للمنظمة والعاملين بها، وبالتالي يؤدي إلى ضعف الشعور بالمسؤولية والعمل الجماعي لتحقيق أهداف المؤسسة، وهذا بدوره يؤدي إلى تدني مستوى الأداء لدى العاملين بالمنظمة لشعورهم بأنهم لم يشاركوا في وضع الأهداف المطلوب إنجازها أو في الحلول للمشاكل التي يواجهونها في الأداء، وقد يعتبرون أنفسهم مهمشين في المؤسسة.

كما يرى الحراحشة (٢٠١١) أن إدراك المنظمة لأهمية الحوافز المادية والمعنوية والعمل على تطبيقها بصورة عادلة بين العاملين يؤدي إلى خلق مناخ إيجابي يساهم في زيادة درجة الرضا الوظيفي للعاملين عن العمل وتحسين مستوى أدائهم.

وبالإضافة إلى ذلك، فإن امتلاك المنظمة للتكنولوجيا الحديثة في الاتصالات يساعد على سرعة الأداء من خلال تبسيط إجراءات العمل داخل المنظمة، والمساعدة في التخلص من الأعمال الروتينية والمجهود العضلي الذي قد يبذله العاملون، وإتاحة الفرصة للعاملين لاستغلال قدراتهم وطاقاتهم الكامنة. كما أن تكنولوجيا المعلومات تزيد من جودة الخدمة المقدمة للعملاء، وتساعد في توزيع المهام والواجبات بين العاملين، مما يساهم في رفع كفاءة الأفراد من حيث الجودة والسرعة (بحر، وأبو سويرح، ٢٠١٠).

واتفق كلٌّ من الصليبي وفراح (٢٠١٥) والسلامي (٢٠١٧) على أهمية التدريب وعلاقته بتحسين مستوى أداء العاملين في المنظمة. وتظهر أهمية التدريب في زيادة الإنتاجية الكلية في المنظمة من خلال تزويد العاملين بالمعارف والمهارات الضرورية، كما أن التدريب يساهم في تغيير سلوك واتجاهات الأفراد بشكل إيجابي من خلال تزويدهم بالمهارات والأساليب الحديثة عن طبيعة أعمالهم، الأمر الذي يساعد على حل المشكلات المتعلقة بممارسات العمل المختلفة، ما يساهم بفعالية في رفع معنويات الأفراد وتحسين مستوى أدائهم.

وتشير نتائج الدراسات إلى وجود علاقة سلبية بين ضغوط العمل ومستوى الأداء الوظيفي للعاملين. فترى حسين (٢٠١٣) أن ضغوط العمل تنشأ نتيجة عدة مصادر تشمل غموض الدور والذي يحدث عندما لا يعلم الموظف حقيقة ما هو مطلوب منه

على وجه التحديد للقيام بعمله، أو عبء العمل والذي يحدث عند تحميل الموظف أعباءً فوق طاقته كأن يطلب منه القيام بأعمال أكثر مما يستطيع إنجازها خلال الوقت الرسمي أو عندما يطلب منه القيام بأعمال لا تتلاءم مع قدراته، وأخيراً صراع الدور والذي يحدث عندما يتعرض الموظف لمجموعة متعارضة من توقعات الدور الذي ينبغي عليه القيام به. وأضافت أن الآثار المترتبة على ضغوط العمل قد تمتد إلى التأثير السلبي على الصحة النفسية للعاملين، وترك الأفراد للعمل، وتنامي العدوانية ما يعوق المنظمة عن تحقيق أهدافها.

وأكد جرينبرج وبارون (Greenberg & Baron, 2008) على أن ضغوط العمل الناشئة عن عبء العمل الزائد تعد عاملاً رئيساً لكثير من المشكلات التنظيمية وبخاصة مشكلة كثرة الأخطاء وانخفاض الأداء، ودوران العمل، والتغيب والتسرب الوظيفي، الأمر الذي يؤثر بشكل سلبي على كفاءة الأداء. هذا النوع من الإشكال ينشأ عندما يكون لدى الموظف كثير من الأعمال التي تتطلب منه الإنجاز في وقت محدد، إلا أن كمية العمل قد لا تساعد في إظهار كفاءته بالرغم من أن الفرد قد يكون كفاءاً بدرجة فائقة في أداء عمله. كذلك فإن العبء الزائد في العمل قد يقتضي من الشخص العمل لساعات طويلة ومتواصلة دون التمكن من أخذ فترات راحة، ما يضطره إلى العمل خارج الدوام الرسمي

إدارة الجودة الشاملة (TQM) Total Quality Management :

يعد مفهوم إدارة الجودة الشاملة من المفاهيم الإدارية الحديثة الذي تقوم فلسفته على مجموعة من الأفكار والمبادئ بهدف تحسين وتطوير الأداء بصفة شاملة ومستمرة لتحقيق رضا العملاء (الداخليين والخارجيين). وقد اختلف الباحثون في تعريفهم لمفهوم إدارة الجودة الشاملة، وقد يرجع السبب في ذلك إلى حداثة هذا المفهوم بالإضافة إلى اختلاف الزوايا التي نظر من خلالها الباحثون.

ويعرف معهد الجودة الفيديرالي الأمريكي إدارة الجودة الشاملة بأنها "تأدية العمل على نحو صحيح من الوهلة الأولى وذلك لتحقيق الجودة الشاملة بشكل أفضل في أقصر وقت، ويكون ذلك بالاعتماد على التقويم المستمر للمستفيدين أو منتجات المنظمة وذلك لمعرفة مدى تحسن الأداء" (الخطيب والخطيب، ٢٠٠٦: ١٧).

وأشار الدرادكة والشبلي (٢٠١١: ١٩) إلى أن إدارة الجودة الشاملة تمثل "نظاماً إدارياً شاملاً قائماً على أساس إحداث تغييرات إيجابية جذرية لكل شيء داخل المؤسسة بحيث تشمل هذه التغييرات الفكر والسلوك والقيم والمعتقدات التنظيمية وإجراءات العمل المختلفة، وذلك من أجل تحسين وتطوير كل مكونات المؤسسة للوصول إلى أعلى جودة في مخرجاتها.

ويعرف المشهراوي (٢٠٠٤: ١٤٧) إدارة الجودة الشاملة بأنها "إحدى الطرائق الإدارية الهادفة إلى تحقيق الفاعلية والمرونة والقدرة التنافسية للجامعة شاملة الهيكل التنظيمي برمته؛ كل قسم وكل نشاط وكل فرد، وفي مجمل المستويات الإدارية والأكاديمية".

وينظر بايزل وكاربك (Bayazil & Karpak, 2007) إلى إدارة الجودة الشاملة كفلسفة إدارية متكاملة تهدف إلى تحسين الأداء بشكل مستمر في المنتجات والخدمات والعمليات لتجاوز توقعات العملاء.

ويرى كل من اللوزي (٢٠٠٣) وجابلونسكي (Joblonski, 1991) أن فلسفة إدارة الجودة الشاملة تنطوي على مفهومين وهما الشمولية والتكاملية. فالشمولية تعنى التوسع في مستوى نوعية الخدمات التي يتوقعها المستفيدون، لتتعدى تلك التوقعات. ويقصد بالتكاملية أن المؤسسة كنظام مكون من نظم فرعية، يعتمد بعضها على بعض. ومن هذا المنطلق نجد أن إدارة الجودة الشاملة تشجع على عملية التكامل الأفقي بين الإدارات والأقسام المتعددة وعلى جميع المستويات الإدارية للارتقاء بمستوى جودة الخدمات المقدمة وجودة النظام الإداري في المنظمة.

وبناءً على ما سبق وبالرغم من تعدد واختلاف تعاريف مفهوم إدارة الجودة الشاملة، إلا أن الهدف الأساسي لهذا المفهوم هو تحقيق التميز في جودة الأداء من خلال الشمولية والتكامل في العمل الإداري لإشباع حاجات ورغبات المستفيدين.

مبادئ إدارة الجودة الشاملة:

يتطلب تطبيق مفهوم إدارة الجودة الشاملة في أي مؤسسة الالتزام بمجموعة من المبادئ الأساسية ومنها:

١. التزام ودعم الإدارة العليا لها: يتوقف نجاح تطبيق إدارة الجودة الشاملة على مدى قناعة وإيمان الإدارة العليا في المنظمة بفوائدها وضرورتها من أجل تحقيق التحسين المستمر في جودة الأداء، حيث إن التزام الإدارة العليا ودعمها لتطبيق إدارة الجودة الشاملة يؤدي إلى رفع الروح المعنوية للعاملين وانغماسهم في العمل، وتشجيعهم على تقديم كل ما لديهم من مقترحات وأفكار، والتقليل من مقاومتهم التغيير. وقد يظهر التزام ودعم الإدارة العليا لتطبيق إدارة الجودة الشاملة في عدة صور منها: توفير الموارد المادية والبشرية اللازمة، وتعزيز وتطوير أداء الموظفين، وتهيئة المناخ التنظيمي المناسب لتطبيق ونجاح هذا الأسلوب (شاهين وآخرون، ٢٠١٨).

٢. التركيز على العملاء وجمهور المستفيدين: لا يقتصر العميل وفقاً لمفهوم إدارة الجودة الشاملة على المستفيدين الخارجيين من خدمات المنظمة، ولكن يمتد أيضاً ليشمل العاملين داخل المنظمة باعتبارهم عنصراً مهماً وحيوياً من عناصر

ومجموعة العملاء. إن نجاح المنظمة يرتبط بجهودها في توفير احتياجات ومتطلبات عملائها الخارجيين، فضلاً عن تقديم خدمات ترضي أو تتجاوز توقعاتهم. أما الاهتمام بعملاء المنظمة الداخليين (وهم الوحدات التنظيمية داخل المنظمة سواء كانوا أقساماً أو إدارات أو أفراداً) فيعني تطوير أدائهم لتحقيق الجودة المطلوبة (غنيم، ٢٠٠٩).

٣. التحسين والتطوير المستمران: تعتبر فلسفة التحسين المستمر إحدى الركائز المهمة التي يستند إليها تطبيق إدارة الجودة الشاملة، ويقصد بالتحسين المستمر المراجعة الدورية لطرق أداء العمل، والعمل على تطوير جميع العمليات والأنشطة والخدمات بدون توقف بهدف تقديم منتج أو خدمة بأعلى جودة ممكنة. ويشمل هذا التحسين المباني، والتجهيزات، وطرق أداء العمل، وسلوكيات العاملين (بن عيشاوي، ٢٠١٣).

٤. مشاركة العاملين وتكوين فرق العمل والتحفيز: تعتبر مشاركة جميع أفراد المنظمة والتزامهم المستمر تجاه أنشطة وممارسات إدارة الجودة الشاملة من الركائز الأساسية أيضاً لنجاح تطبيق هذه الفلسفة، فالعنصر البشري هو الوسيلة لتحقيق الجودة والتميز وهو أيضاً من سيتولى قيادة وتنفيذ هذه المنهجية. ولضمان مشاركة جميع العاملين في المنظمة من مختلف المستويات في عملية تحسين الجودة والأداء، ينبغي على الإدارة العليا أن تعمل على تشجيع الابتكار والإبداع، وخلق برامج تطويرية وتحفيزية، وزرع روح المشاركة والعمل بروح الفريق بين جميع العاملين. ويرى كوهين وبراناند (Cohen & Brand, 1997) أن إشراك الأفراد العاملين في عملية اتخاذ القرارات يؤدي إلى درجة أكبر من الانتماء إلى المنظمة والالتزام نحو العمل.

٥. التدريب والتطوير المستمران: يجب على الإدارة العليا أن تقوم بتدريب كل فرد في المنظمة على وسائل إدارة الجودة الشاملة، لزيادة الوعي والإدراك لدى العاملين تجاه أهداف وتطبيقات الجودة، وحتى يتمكن العاملون من الانخراط في ممارسات إدارة الجودة الشاملة بشكل أفضل (حسين وعبود، ٢٠٠٨). كما أن التدريب وسيلة مهمة لتنمية المهارات الضرورية للعاملين لأداء أعمالهم بكفاءة وفاعلية، وتنفيذ خطط وبرامج العمل على أسس علمية سليمة (الصرن، ٢٠٠١).

أثر إدارة الجودة الشاملة على فاعلية أداء المنظمات:

أجريت العديد من الدراسات والبحوث لدراسة أثر تطبيق إدارة الجودة الشاملة على فاعلية أداء المنظمات، وتوصلت لخلاصة أن إدارة الجودة الشاملة يمكن أن تسهم في الاستجابة السريعة والفعالة لاحتياجات العملاء الأمر الذي يسهم في تحقيق رضاهم وكسب الميزة التنافسية للمنظمات.

ويؤكد خبير الجودة آرثر دي ليتيل (Arthur D- little) في دراسته التي قام بها على عينة ضمت ٥٠٠ شركة أمريكية أن برنامج إدارة الجودة الشاملة كان له تأثير كبير في تحقيق نتائج إيجابية على أداء تلك الشركات وكسبها للقدر التنافسية (توفيق، ١٩٩٨). كما أكدت دراسة كيرني (Kearney) والتي أجريت على عينة ضمت ١٠٠ شركة بريطانية أن أسلوب إدارة الجودة الشاملة ساهم في تحقيق نتائج ملموسة في تطوير وتحسين الأداء والوصول إلى رضا العميل (Eriksson & Hansson, 2003).

وتوصلت دراسة برجوجو وبراون (Prajogo & Brown, 2004) والتي هدفت إلى قياس العلاقة بين أداء المنظمات وممارسات الجودة الشاملة، إلى وجود دور فعال ومشجع لنظام الجودة الشاملة في تحسين العمليات الإدارية والتخطيط الاستراتيجي للشركات التي طبقت هذا المفهوم.

وأظهرت كذلك دراسة كاريا وأساري (Karia & Asaari, 2006) وجود أثر إيجابي لتطبيق نظام إدارة الجودة الشاملة على اتجاهات الموظفين في منظمات القطاع العام والخاص في ماليزيا والمرتبطة بالعمل، شملت الرضا الوظيفي، والولاء التنظيمي، والانغماس الوظيفي.

نبذة عن جامعة الباحة:

جامعة الباحة هي إحدى الجامعات السعودية الحكومية الناشئة والتي تشرف عليها وزارة التعليم، تأسست عام ١٤٢٧هـ (٢٠٠٦م)، بالمرسوم الملكي رقم ٣٥١٤/م/ب بتاريخ ٠٣/٠٥/١٤٢٧هـ (٢٠٠٦/٠٥/٣٠م). تقع في منطقة الباحة بالمملكة العربية السعودية. يبلغ عدد أعضاء هيئة التدريس بالجامعة (١٧٠٦) عضواً، بواقع (١٠٢٩) عضو هيئة تدريس من الذكور و(٦٤٠) عضو هيئة تدريس من الأناث، كما أن عدد الطلبة بالجامعة وصل إلى (٢٠٠٨٧) طالباً وطالبة، بواقع (٨٥١٦) طالباً و(١١٥٧١) طالبة.

تتكون جامعة الباحة من ست عشرة كلية تدرج تحت أربعة فئات مختلفة هي الكليات الطبية والكليات العلمية والهندسية وكذلك الكليات الإنسانية والتربوية والإدارية بالإضافة إلى كليات المحافظات، وتقدم الجامعة سنة تحضيرية عامة في جميع كلياتها يتم فيها تقديم المقررات المتميزة التي من خلالها يتقن الطلاب العديد من المهارات، والتي من ضمنها المهارات الخاصة بالتفكير القائم على الأسس العلمية

وكذلك المهارات التقنية التي تتصل بالمعلومات العامة وتمنح الطلاب المهارات الاتصالية المطلوبة في سوق العمل وأيضا بعض المهارات التي تهتم بتنمية مهارات الطلاب من اللغات الأجنبية ولا سيما اللغة الإنجليزية، بالإضافة إلى المهارات الخاصة باللياقة البدنية لدى الطلاب البنين فقط، ومهارات التربية الأسرية الخاصة بالبنات فقط.

وتسعى جامعة الباحة إلى تحقيق اهداف رؤية المملكة ٢٠٣٠، وتلبية احتياجات المجتمع ومتطلبات سوق العمل بإعداد الكوادر التربوية القادرة على الإبداع والمنافسة في جميع المجالات، وإعداد الباحثين المؤهلين لإنتاج المعرفة وتطويرها وتوظيفها واستثمارها (جامعة الباحة، ٢٠٢٠).

نبذة عن إدارة البعثات والعلاقات الخارجية بجامعة الباحة:

إدراكاً من إدارة جامعة الباحة لأهمية بناء وتأهيل الكوادر الأكاديمية والإدارية علمياً ومهارياً تم إنشاء إدارة البعثات والعلاقات الجامعية في ١٤٣٢/١/٢هـ بموجب قرار معالي مدير الجامعة رقم ٧٠ بتاريخ ١ / ٢ / ١٤٣٢هـ وتتبع في الهيكل الإداري التنظيمي لوكالة الجامعة للدراسات العليا والبحث العلمي، وتقوم بدور حيوي في خدمة منسوبي ومنسوبات الجامعة من المبتعثين والمبتعثات في الداخل والخارج.

وتعمل الإدارة على تحديد وتحديث شروط وإجراءات الابتعاث بالجامعة، وتعريف جميع منسوبي الجامعة من أكاديميين وإداريين وفنيين بتلك الإجراءات والشروط، كما تعمل الإدارة على تطبيق لوائح وأنظمة مجلس التعليم العالي ومنها الأئحة الموحدة للابتعاث والتدريب لمنسوبي الجامعات، كما تعمل الإدارة على تسهيل إجراءات الابتعاث في جميع مراحلها والتي تشمل:

أولاً: مرحلة ما قبل الابتعاث: وتتضمن عدداً من الإجراءات على النحو التالي:

١. فتح ملف لدى إدارة البعثات: وهو الإجراء الذي بموجبه تبدأ علاقة منسوب الجامعة بإدارة البعثات والعلاقات الجامعية، وفيه يتم الحصول على جميع المسوغات المطلوبة للابتعاث.
٢. إصدار الضمان المالي: بعد الانتهاء من فتح ملف يمكن للمنسوب أن يتقدم بطلب إصدار ضمان مالي للبدء في مراسلة الجامعات.
٣. إصدار خطاب بغرض استخراج التأشيرة: بعد الانتهاء من فتح ملف يمكن أيضاً التقدم بطلب لإصدار ضمان مالي لاستخراج التأشيرة.

٤. مراسلة الجامعات للحصول على قبول: ويقوم فيه المرشح للابتعاث بمراسلة الجامعات للحصول على قبول، وينبغي عليه التأكد من أن المؤسسة التعليمية التي ستتم مراسلتها تكون من ضمن المؤسسات التعليمية المعتمدة من قبل وزارة التعليم وموصى بالدراسة بها، وذلك إما بالتواصل مع الملحقية الثقافية في البلد الذي به تلك المؤسسة التعليمية، أو بالدخول على موقع وزارة التعليم والبحث في قائمة الجامعات الموصى بها.
٥. توصية مجلس القسم بالموافقة على ابتعاث المرشح: بعد حصول المرشح للابتعاث على قبول أكاديمي من أحد الجامعات الموصى بها يقوم برفع القبول الذي حصل عليه إلى القسم الذي يتبع له ليتم البت فيه عن طريق مجلس القسم وإصدار التوصية اللازمة لمجلس الكلية مع تحديد اسم الجامعة والبلد والدرجة العلمية والتخصص العام والدقيق وتاريخ بدء الدراسة ونهايتها.
٦. توصية مجلس الكلية بالموافقة على ابتعاث المرشح: يقوم رئيس القسم بعد ذلك برفع محضر القسم متضمناً القبول الذي حصل عليه المرشح إلى عميد الكلية ليتم البت فيه عن طريق مجلس الكلية وإصدار التوصية اللازمة مع تحديد اسم الجامعة والبلد والدرجة العلمية والتخصص العام والدقيق وتاريخ بدء الدراسة ونهايتها.
٧. المصادقة على محضر مجلس الكلية: يتم بعد ذلك رفع محضر مجلس الكلية لمعالي مدير الجامعة للمصادقة عليه.
٨. رفع الموضوع للجنة الدائمة للتدريب والابتعاث: بعد المصادقة على محضر مجلس الكلية يتم رفع موضوع طلب الابتعاث من قبل الكلية لسعادة وكيل الجامعة للدراسات العليا والبحث العلمي رئيس اللجنة الدائمة للتدريب والابتعاث بطلب عرض الموضوع على اللجنة مشفوعاً بكامل مسوغات العرض على اللجنة. عند اجتماع عدد كاف من المواضيع يتم الرفع لسعادة وكيل الجامعة للدراسات العليا والبحث العلمي رئيس اللجنة الدائمة للتدريب والابتعاث من سعادة المشرف العام على إدارة البعثات والعلاقات الجامعية بطلب انعقاد اللجنة ويتم تحضير المواضيع للعرض بعد دراستها من قبل سكرتير اللجنة.
٩. المصادقة على محضر اللجنة: يتم بعد ذلك رفع محضر اللجنة الدائمة للتدريب والابتعاث لمعالي مدير الجامعة للمصادقة عليه.
١٠. قرار معالي مدير الجامعة: بعد موافقة معالي مدير الجامعة على محضر اللجنة الدائمة للتدريب والابتعاث يقوم الموظف المسؤول بإدارة البعثات والعلاقات الجامعية بإصدار قرارات الابتعاث وإرسالها لمعالي مدير الجامعة لتوقيعها.

١١. القرار التنفيذي للابتعاث: بناءً على قرار معالي مدير الجامعة يُصدر سعادة المشرف العام على إدارة البعثات والعلاقات الجامعية القرار التنفيذي للابتعاث والذي بموجبه يحصل المبتعث ومرافقوه على أوامر الإركاب لتذاكر السفر إلى مقر البعثة، ولكي يتم إصدار القرار التنفيذي يجب على المرشح للابتعاث استكمال النماذج التالية: نموذج إخلاء الطرف بعد الحصول على التأشيرة، نموذج تعهد لمحرّم البعثة للالتزام بأنظمة الابتعاث، ونموذج تعهد المبتعث.

١٢. تسليم صورة القرار التنفيذي للمبتعث: بعد صدور القرار التنفيذي يتم إرسال صورة القرار إلى الجهات المعنية داخل الجامعة وخارجها بما في ذلك الملحق الثقافي ببلد الابتعاث أو الجامعة المحلية المبتعث لها، ويتم تسليم المبتعث الصورة التي تخصه.

ثانياً: مرحلة أثناء الابتعاث: وتتضمن عدداً من الإجراءات على النحو التالي:

بعد وصول المبتعث إلى مقر البعثة يجب عليه فتح ملف لدى الملحقية الثقافية السعودية في بلد الابتعاث، بعد استيفاء كافة مسوغات طلب فتح الملف، وبعد فتح الملف لدى الملحقية يمكن للمبتعث إصدار ضمان مالي من الملحقية الثقافية للجامعة التي سيدرس بها والبدء في الدراسة. ويمكن للمبتعث التقدم بأي من طلبات الابتعاث التي قد يحتاج إليها أثناء فترة دراسته من خلال الملحقية الثقافية عبر موقع سفير، مثل طلب: (تمديد بعثة، تغيير جامعة، تغيير تخصص، تغيير بلد الابتعاث، ترقية بعثة، رحلة علمية، تعويضات مالية، إنهاء بعثة).

بالنسبة للمبتعث داخلياً فإن بإمكانه التقدم بأي طلب من طلبات الابتعاث لجامعة الباحة من خلال المشرف الدراسي عليه في الجامعة المبتعث لها واتباع التسلسل الهرمي في سير المعاملات.

ثالثاً: مرحلة ما بعد الابتعاث: وتتضمن عدداً من الإجراءات على النحو التالي:

١- إنهاء البعثة: يمكن للمبتعث التقدم للملحقية بطلب إنهاء البعثة في الحالات التالية:

- أ. بسبب التخرج وحصول المبتعث على الدرجة التي ابتعث للحصول عليها.
- ب. عدم قدرة المبتعث على مواصلة الدراسة وفقاً للتقارير المتعلقة بسير دراسته.
- ج. بسبب طلب المبتعث إنهاء البعثة والعودة إلى المملكة لظرف شخصي.

- د. إذا خالف المبتعث الأنظمة أو التعليمات أو امتنع عن تنفيذها.
- هـ. إذا لم يحصل المبتعث على المؤهل المطلوب في المدة المحددة، أو
- و. إذا ثبت توقف المبتعث عن الدراسة دون عذر مقبول. مع ملاحظة أنه يجب على المبتعث البقاء في مقر البعثة حتى صدور قرار الإنهاء من مجلس الجامعة.
- ٢- إقبال ملف الابتعاث: يتم إقبال ملف المبتعث بالملحقية في بلد الابتعاث وإيقاف كافة مخصصاته وتسوية مستحقته بعد الموافقة على طلبه لإنهاء البعثة.
- ٣- مباشرة العمل بالجامعة: يجب على المبتعث مباشرة عمله بالجامعة خلال ٤٠ يوماً من تاريخ إيقاف الصرف من الملحقية (في حال الابتعاث الخارجي)، أو خلال عشرة أيام من تاريخ إخلاء الطرف من الجامعة المبتعث لها (في حال الابتعاث الداخلي). وفي حال مباشرته لا بد من استكمال نموذج عودة مبتعث في إدارة البعثات والعلاقات الجامعية. مع ملاحظة أنه يحتاج المبتعث لاستكمال متطلبات نموذج عودة مبتعث إلى خطاب طبي قيد من الملحقية الثقافية يتضمن تاريخ آخر مخصص صرف له ببلد الابتعاث.

الدراسات السابقة:

يزخر الأدب النظري بمجموعة من الدراسات السابقة التي تناولت موضوع الأداء بالمؤسسات المختلفة بشكل عام والمؤسسات الجامعية بشكل خاص بهدف التطوير والتحسين والوصول إلى أعلى مستويات الإنتاجية. ولقد تم اختيار الدراسات البحثية التي تفيد الدراسة الحالية، وترتبط بشكل أو بآخر بموضوعها، ويعرض الجزء التالي من الدراسة عدداً من الدراسات السابقة العربية والأجنبية في هذا المجال، وقد تناولها من الأحداث إلى الأقدم كما يلي:

قامت الزامل (٢٠١٨) بدراسة هدفت إلى التعرف على واقع الأداء الإداري للأقسام الأكاديمية والإدارية بالجامعات السعودية في ضوء مبادئ الحوكمة ورؤية ٢٠٣٠ من وجهة نظر القيادات الإدارية، واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، وتم تطبيق استبانة على عينة الدراسة المكونة من عدد (٧٤) عضو هيئة تدريس، تم اختيارهم بطريقة عشوائية من ثلاث جامعات سعودية (أم القرى، الملك عبد العزيز، والأميرة نورة بنت عبد الرحمن) شملت أعضاء الهيئة التدريسية في الأقسام الأكاديمية، والإداريين في الأقسام الإدارية. وقد كشفت النتائج أن موافقة عينة الدراسة على واقع الأداء الإداري للأقسام الأكاديمية والإدارية بالجامعات السعودية في ضوء مبادئ الحوكمة ورؤية ٢٠٣٠ من وجهة نظر القيادات الإدارية ككل جاء بدرجة كبيرة. وكشفت النتائج عن عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات تقديرات أفراد عينة الدراسة لدرجات واقع الأداء الإداري للأقسام الأكاديمية والإدارية بالجامعات السعودية في ضوء

مبادئ الحوكمة ورؤية ٢٠٣٠ من وجهة نظر القيادات الإدارية تعزى إلى متغير الكلية. وقدمت الدراسة عدداً من التوصيات.

وحرصت دراسة عمر (٢٠١٨) على الكشف عن واقع أداء موظفي كلية التربية جامعة المنيا من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس والطلاب بالكلية، ووضع تصور مقترح بالاعتماد على الأسلوب الياباني (كايزن) لتحسين وتطوير الأداء، واستخدم المنهج الوصفي، كما استخدمت الاستبانة كأداة لجمع البيانات والمعلومات، وطبقت الأداة على (٧٠) عضو هيئة تدريس ومن في حكمهم، و(١٨٣) طالباً بالكلية. وتوصلت الدراسة إلى أن موظفي كلية التربية جامعة المنيا يقومون بأداء مهامهم الوظيفية بشكل متوسط لا يرقى لدرجة الرضا عن هذا الأداء، ما استدعى وضع تصور مقترح في ضوء أسلوب كايزن الياباني، للتركيز على المناخ التنظيمي داخل الكلية كاعتماد مبدأ التغيير والتحسين التدريجي على المدى الطويل من خلال إجراءات واضحة، والتركيز على فنيات أداء الموظف لمهامه داخل الكلية كمحاولة الموظف لتطبيق إحدى فنيات أسلوب كايزن الداعمة للتخلص من الهدر في مكان عمله، كإجراءات داعمة للتحسين والتطوير المستمر لهؤلاء الموظفين.

كما أجرى الشريف (٢٠١٧) دراسة هدفت إلى التعرف على مستوى الأداء الوظيفي للموظفين الإداريين بجامعة نجران، وقياس مدى تأثير أبعاد كل من الإنجاز في العمل؛ العلاقات ودورها في الدافعية؛ القدرات في العمل؛ تقويم الأداء؛ الدور الوظيفي؛ ووضوح المسؤولية على الأداء الوظيفي للموظفين الإداريين. وقد تكونت عينة الدراسة من (٣١) مديراً من المجتمع الأصلي للدراسة، الذي بلغ (٤٢) مديراً. وكذلك (١٣٥) موظفاً وموظفة من جامعة نجران من المجتمع الأصلي للدراسة الذي بلغ (٥٧٥) موظفاً وموظفة. واستخدم المنهج الوصفي، واستخدمت الاستبانة لجمع البيانات. وأظهرت النتائج أن مستوى الأداء الوظيفي لدى الموظفين الإداريين في جامعة نجران من وجهة نظرهم وكذلك من وجهة نظر مديريهم كان مرتفعاً. وأوصت الدراسة بالاعتماد على معايير واضحة ومحددة عند اختيار الموظفين، وتفعيل البرامج التدريبية ونظام الحوافز والتكامل بينها. كما أكد على أن عدم إدراك المنظمات لهذه المتغيرات (الأبعاد) وأهميتها ومراجعتها من وقت لآخر قد يؤثر بشكل كبير على مستوى أداء الأفراد والمنظمات؛ حيث إن العناية بتلك المتغيرات قد يزيد من دافعية العاملين ورفع مستوى الروح المعنوية لديهم وتحسين مستوى أدائهم، وتحفيز مستوى الإبداع لديهم.

وهدفت دراسة رحمون (٢٠١٤) إلى التعرف على مدى تأثير بيئة العمل الداخلية على الأداء الوظيفي للإداريين، إضافة إلى التعرف على مستوى الأداء الوظيفي للإداريين من خلال تقييمهم لأدائهم. واستخدم المنهج الوصفي بالاعتماد على الأسلوب الكمي والكيفي، وتمثل مجتمع الدراسة في الموظفين الإداريين في الإدارة الجامعية (الكليات

والمعاهد)، وقد تم اختيار عينة الدراسة بالطريقة الاحتمالية الطبقية، وتم استخدام الاستبانة كأداة لجمع البيانات الميدانية. وأظهرت نتائج الدراسة استيفاء بيئة العمل الداخلية لعناصرها الإدارية والمادية بشكل متوسط، حيث تم استيفاء العناصر الإدارية (كالقيادة الإدارية، النظم واللوائح والقوانين، التخصص في الوظيفة، الرقابة الإدارية، الاتصال الإداري، العلاقات الرسمية وغير الرسمية، نظام الحوافز والمكافآت)، والعناصر المادية (كالإضاءة، الحرارة والتهوية، التجهيزات المكتبية) بشكل متوسط، كما أظهرت النتائج أن تأثير بيئة العمل الداخلية على الأداء الوظيفي للموظفين الإداريين كان قوياً ومرتفعاً جداً، لأنها أثرت في كفاءة ودافعية ورغبة الموظفين الإداريين في العمل مما أدى إلى التأثير في مستوى أدائهم لوظائفهم بالشكل المطلوب والمحقق لأهداف الجامعة.

كما أجرى أولورانسولا (Olorunsola, 2012) دراسة هدفت إلى الكشف على واقع الأداء الوظيفي للعاملين الإداريين في أربع جامعات بجنوب غرب نيجيريا - جامعتين فيدراليتين وجامعتين حكوميتين - والتعرف كذلك على أثر بعض المتغيرات على هذا الأداء. واستخدم المنهج المسحي الوصفي، كما استخدمت الاستبانة كأداة لجمع المعلومات، وطبقت على عينة عشوائية مكونة من (٤٠٠) من مختلف الأقسام في تلك الجامعات، تم اختيارهم بشكل عشوائي. وكشفت النتائج أن الأداء الوظيفي للموظفين الإداريين كان عالياً. علاوة على ذلك، أشارت نتائج الدراسة إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية حول الأداء الوظيفي للموظفين الإداريين تُعزى إلى متغير الجنس. وأوصت الدراسة بضرورة تشجيع الإدارة الجامعية وتحفيزها للموظفين الإداريين من خلال تهيئة ظروف أفضل للعاملين لإثارة مزيد من دافعيتهم لتحقيق الأهداف، وكذلك عقد ورش العمل والندوات والمؤتمرات، داخل الدولة وخارجها، لتطوير وتحسين أداء الموظفين.

وقام اللوزي والزهراني (٢٠١٢) بدراسة هدفت إلى التعرف على العوامل المؤثرة في الأداء الوظيفي للعاملين بإمارة منطقة الباحة والمحافظات التابعة لها بالمملكة العربية السعودية، وكذلك تحديد أكثر تلك العوامل تأثيراً في الأداء الوظيفي، واستخدم الباحثان المنهج الوصفي التحليلي، كما استخدمتا الاستبيان كأداة لجمع البيانات من جميع أفراد مجتمع الدراسة والبالغ عددهم (١٠٢٥) فرداً، وتم اختيار عينة الدراسة بطريقة المسح الشامل، وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج كان أهمها وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين المتغيرات المستقلة مجتمعة (بيئة العمل، الاتصال الوظيفي، الحوافز، التدريب، القيادة الإدارية) والأداء الوظيفي، كذلك وجود علاقة إيجابية بين كل عامل وحده والأداء الوظيفي. كما أظهرت النتائج وجود فروق ذات دلالة إحصائية في أثر العوامل التنظيمية في الأداء الوظيفي تعزى للمتغيرات الديموغرافية (نوع الوظيفة، الخبرة، المستوى التعليمي)، بينما لم تظهر النتائج وجود فروق ذات دلالة إحصائية في أثر العوامل التنظيمية على الأداء الوظيفي تعزى للحالة

الاجتماعية والعمر. وأوصت الدراسة بضرورة تفعيل الاتصال التنظيمي وتنويع برامج الحوافر المادية والمعنوية.

وأجرى جمال (Jamal, 2011) دراسة هدفت إلى التعرف على العلاقة بين ضغوط العمل والأداء الوظيفي، وكذلك العلاقة بين الالتزام التنظيمي والأداء للعاملين في شركات متعددة الجنسيات في كل من ماليزيا والباكستان، وقد استخدمت الباحثة الاستبانة لجمع المعلومات، وبلغ حجم مجتمع الدراسة (١٠٠٠) موظف من كلا البلدين، وتم اختيار العينة بالطريقة العشوائية وبلغ مقدارها (٦٣٠) موظفًا من كلا البلدين. وتوصلت الدراسة إلى أن ضغوط العمل الوظيفية تؤثر على الأداء الوظيفي والالتزام التنظيمي للعاملين في تلك الشركات، وأثبتت الدراسة وجود علاقة عكسية ذات دلالة إحصائية بين ضغوط العمل والأداء الوظيفي، في حين وجد أن هناك علاقة طردية ذات دلالة إحصائية بين الالتزام التنظيمي والأداء الوظيفي للعاملين في تلك الشركات في كلا البلدين.

وفي دراسة بوعطيط (٢٠٠٩) والتي هدفت إلى الكشف عن العلاقة بين الاتصال التنظيمي والأداء الوظيفي لدى الموظفين، واستخدمت فيها الاستبانة لجمع البيانات، كشفت نتائج الدراسة عن وجود علاقة ارتباط موجبة متوسطة بين نوعي الاتصال (الصاعد والنازل) والأداء الوظيفي لدى الموظفين، بالإضافة إلى عدم وجود تأثير للمتغيرات الديموغرافية (السن، المستوى التعليمي، والأقدمية في التوظيف) على الأداء الوظيفي للموظفين.

التعقيب على الدراسات السابقة:

إن ما يميز هذه الدراسة عن الدراسات السابقة سواءً الأجنبية منها، أو العربية هو مجتمع وعينة الدراسة، حيث تناولت الدراسة الحالية مبعثي جامعة الباحثة من الذكور والإناث وهذا ما لم تتم دراسته من قبل. وقد اختلفت أيضا الدراسة الحالية عن بقية الدراسات السابقة في اهتمامها بتطوير الأداء الإداري للعاملين في إدارة البعثات والعلاقات الجامعية بجامعة الباحثة.

ومن جانب آخر، فقد اتفقت الدراسة الحالية مع بعض الدراسات السابقة في استخدام المنهج الوصفي، إضافة إلى استخدام الاستبانة كأداة لجمع البيانات.

وقد استفادت الدراسة الحالية من الدراسات السابقة في بناء الإطار النظري، وبناء الإطار العام للبحث بما يتفق مع المنهجية العلمية السليمة.

منهجية الدراسة وإجراءاتها:

تناول هذا الجزء وصفاً لإجراءات الدراسة الميدانية التي قام بها الباحث لتحقيق أهداف الدراسة، وتتضمن تحديد المنهج المتبع في الدراسة، ومجتمع الدراسة، وعينته، وأداة الدراسة والتحقق من صدقها وثباتها، والمعالجة الإحصائية التي تم استخدامها للإجابة عن أسئلة الدراسة.

منهج الدراسة:

تحقيقاً لأهداف الدراسة، استخدم الباحث المنهج الوصفي المسحي التحليلي باعتباره الأكثر ملاءمة لطبيعة الدراسة، وأهدافها، وأسئلتها، وحدودها، حيث يعتمد هذا المنهج على دراسة الواقع ووصف الظاهرة أو المشكلة المراد دراستها، والمتعلقة في هذا البحث بأداء إدارة البعثات والعلاقات الجامعية بجامعة الباحة، وصفاً دقيقاً وجمع المعلومات المتعلقة بها وتحليلها بهدف الوصول إلى استنتاجات ومقترحات تساهم في فهم الواقع وتطويره (العساف، ١٩٩٦).

مجتمع وعينة الدراسة:

تكوّن مجتمع الدراسة من جميع المعيدين والمحاضرين الذين تم ابتعاثهم من جامعة الباحة منذ تأسيسها في عام ١٤٢٧هـ - ٢٠٠٦م وحتى نهاية الفصل الدراسي الأول من العام الجامعي ١٤٣٩ / ١٤٤٠ هـ لدراسة اللغة أو للحصول على درجة علمية (ماجستير، دكتوراه، زمالة) وأكملوا بعثتهم وباشروا عملهم بالجامعة، أو لايزالون قيد الابتعاث للحصول على درجة علمية أعلى بشرط إنهائهم لدرجة علمية سابقة ابتعثوا للحصول عليها، والذين بلغ عددهم (٨٤٦) فرداً وذلك حسب السجلات الرسمية المتوافرة لدى إدارة البعثات والعلاقات الجامعية بالجامعة.

وقد تم اختيار عينة الدراسة بطريقة الحصر الشامل لجميع أفراد مجتمع الدراسة نظراً لصغر حجم مجتمع الدراسة، حيث قام الباحث بالتواصل مع أفراد مجتمع الدراسة بهدف توزيع أداة الدراسة (الاستبانة) عليهم باستخدام الوسائل الإلكترونية (أنظمة الاتصالات الإلكترونية المؤسسية، البريد الإلكتروني، الهواتف الذكية)، وبلغ عدد الاستبانات المستردة (٣٩٤) استبانة، وكانت جميعها مكتملة وصالحة للتحليل وبذلك أصبح عدد الاستبانات التي أدخلت في عملية التحليل الإحصائي (٣٩٤) استبانة، تمثل أفراد عينة الدراسة، بنسبة (٤٦,٦%) من مجتمع الدراسة الكلي.

خصائص أفراد عينة الدراسة :

تم حساب التكرارات والنسب المئوية لأفراد عينة الدراسة وفقاً للمتغيرات (الجنس، نوع البعثة، الكلية التابع لها، المؤهل الذي تم الابتعاث للحصول عليه)، كما يلي :

توزيع أفراد عينة الدراسة وفقاً للجنس:

تم حساب التكرارات والنسب المئوية لأفراد عينة الدراسة وفقاً لمتغير الجنس كما تبينه النتائج بجدول (١) التالي:

جدول (١)

التكرارات والنسب المئوية لأفراد عينة الدراسة موزعين وفقاً لمتغير الجنس

م	الجنس	التكرار	النسبة
١	ذكر	٢٠٨	% ٥٢,٨
٢	أنثى	١٨٦	% ٤٧,٢
	المجموع الكلي	٣٩٤	% ١٠٠

يتضح من الجدول السابق أن أغلب أفراد عينة الدراسة من المعيدين والمحاضرين الذين تم ابتعاثهم من جامعة الباحة هم من (الذكور) بنسبة (%٥٢,٨)، أما المعيدات والمحاضرات (الإناث) فبلغت نسبتهن (%٤٧,٢) من إجمالي أفراد عينة الدراسة. وقد يعود ذلك إلى أن عدد أعضاء هيئة التدريس الذكور أكثر من عدد الإناث في جامعة الباحة، حيث تشير الإحصائيات إلى أن إجمالي أعضاء هيئة التدريس في جامعة الباحة بلغ (١٦٦٩) عضواً، منهم (١٠٢٩) عضواً من الذكور و (٦٤٠) عضواً من الإناث.

(١) توزيع أفراد عينة الدراسة وفقاً لنوع البعثة:

تم حساب التكرارات والنسب المئوية لأفراد عينة الدراسة وفقاً لمتغير نوع البعثة (داخلية / خارجية) كما تبينه النتائج بجدول (٢) التالي:

جدول (٢)

التكرارات والنسب المئوية لأفراد عينة الدراسة موزعين وفقاً لمتغير نوع البعثة

م	نوع البعثة	التكرار	النسبة
١	داخلية	١١٤	% ٢٨,٩
٢	خارجية	٢٨٠	% ٧١,١
	المجموع الكلي	٣٩٤	% ١٠٠

يتضح من الجدول السابق أن أغلب أفراد عينة الدراسة من المعيدين والمحاضرين الذين تم ابتعاثهم من جامعة الباحة للخارج بنسبة (%٧١,١)، أما المعيدون والمحاضرون الذين تم ابتعاثهم داخلياً فبلغت نسبتهم (%٢٨,٩) من إجمالي أفراد عينة الدراسة. وقد يعكس ذلك اهتمام جامعة الباحة بابتعاث منسوبيها إلى جامعات خارج المملكة العربية السعودية بهدف الاستفادة من الخبرات والتجارب العالمية في المجالات المختلفة.

أما بالنسبة لدولة الابتعاث - في حالة البعثة الخارجية - فكانت النتائج كما يوضحها جدول (٣) التالي:

جدول (٣)

التكرارات والنسب المئوية لأفراد عينة الدراسة موزعين وفقاً لمتغير دولة الابتعاث

م	دولة الابتعاث	التكرار	النسبة
١	الولايات المتحدة الأمريكية	٩٨	٢٤.٩%
٢	المملكة المتحدة	١٢٠	٣٠.٥%
٣	أستراليا وبقية الدول المختلفة	٦٢	١٥.٧%
	المجموع الكلي	٢٨٠	٧١.١%

يتضح من الجدول السابق أن أغلب أفراد عينة الدراسة الذين تم ابتعاثهم من جامعة الباحة في بعثات خارجية كانت دولة الابتعاث لهم هي (المملكة المتحدة) بنسبة (٣٠.٥%)، يليهم المعيدون والمحاضرون الذين تم ابتعاثهم إلى (الولايات المتحدة الأمريكية) بنسبة (٢٤.٩%)، وفي الترتيب الأخير جاء المعيدون والمحاضرون الذين كانت دولة الابتعاث لهم هي (أستراليا وبقية الدول المختلفة) بنسبة (١٥.٧%) من إجمالي أفراد عينة الدراسة. وقد يعود السبب في ذلك إلى كثرة عدد الجامعات في المملكة المتحدة والولايات المتحدة الأمريكية مما يجعل من السهل على الراغبين في الابتعاث الحصول على قبول للدراسة في هاتين الدولتين وخصوصاً لدراسة اللغة أو مرحلة الماجستير.

توزيع أفراد عينة الدراسة وفقاً للكلية التابعين لها:

تم حساب التكرارات والنسب المئوية لأفراد عينة الدراسة وفقاً لمتغير الكلية التابعين لها كما تبينه النتائج بجدول (٤) التالي:

جدول (٤)

التكرارات والنسب المئوية لأفراد عينة الدراسة موزعين وفقاً لمتغير الكلية التابعين لها

م	الكلية التابع لها	التكرار	النسبة
١	علوم طبيعية	٢٤٠	٦٠.٩%
٢	علوم إنسانية	١٥٤	٣٩.١%
	المجموع الكلي	٣٩٤	١٠٠%

يتضح من الجدول السابق أن أغلب أفراد عينة الدراسة من المعيدون والمحاضرين الذين تم ابتعاثهم من جامعة الباحة يتبعون لكليات تخصصها (علوم طبيعية) بنسبة (٦٠.٩%)، أما المعيدون والمحاضرون الذين يتبعون لكليات تخصصها (علوم إنسانية) فبلغت نسبتهم (٣٩.١%) من إجمالي أفراد عينة الدراسة. وقد يعود السبب في ذلك إلى كثرة التخصصات العلمية في الجامعة مقارنة بالتخصصات الإنسانية، إلى جانب العجز الكبير في أعضاء هيئة التدريس السعوديين في تخصصات العلوم الطبيعية مما

يدفع إدارة الجامعة إلى تحفيز المعيديين والمحاضرين في الكليات العلمية على سرعة الابتعاث للعودة لسد العجز القائم.

توزيع أفراد عينة الدراسة وفقاً للمؤهل الذي ابتعث من أجل الحصول عليه:

تم حساب التكرارات والنسب المئوية لأفراد عينة الدراسة وفقاً لمتغير المؤهل الذي ابتعث من أجل الحصول عليه ، كما تبينه النتائج بجدول (٥) التالي:

جدول (٥)

التكرارات والنسب المئوية لأفراد عينة الدراسة موزعين وفقاً لمتغير المؤهل الذي ابتعث من أجل الحصول عليه

م	المؤهل الذي ابتعث من أجل الحصول عليه	التكرار	النسبة
١	لغة	٣٤	%٨,٦
٢	ماجستير	١٣٠	%٣٣
٣	دكتوراه / زمالة	٢٣٠	%٥٨,٤
	المجموع الكلي	٣٩٤	%١٠٠

يتضح من الجدول السابق أن أغلب أفراد عينة الدراسة من المعيديين والمحاضرين الذين تم ابتعاثهم من جامعة الباحة تم ابتعاثهم للحصول على مؤهل (دكتوراه / زمالة) بنسبة (%٥٨,٤)، يليهم المعيدون والمحاضرون الذين ابتعثوا للحصول على مؤهل (ماجستير) بنسبة (%٣٣)، وكانت أقل نسبة للمعيديين والمحاضرين الذين ابتعثوا للحصول على (لغة) بنسبة (%٨,٦) من إجمالي أفراد عينة الدراسة. وقد يشير ذلك إلى أن الجامعة قد قطعت شوطاً كبيراً منذ تأسيسها في تأهيل منسوبيها من أعضاء هيئة التدريس لدراسة اللغة أو الحصول على درجة الماجستير، وأصبح معظم مبتعثي الجامعة هم مبتعثين لدراسة الدكتوراه.

أداة الدراسة (الاستبانة) :

قام الباحث ببناء وتطوير استبانة بهدف الكشف عن واقع الأداء الإداري بإدارة البعثات والعلاقات الجامعية بجامعة الباحة. ولقد احتوت الاستبانة في صورتها النهائية على جزأين رئيسيين هما :

الجزء الأول: عبارة عن البيانات الشخصية لأفراد مجتمع الدراسة وتمثلت في: (الجنس، نوع البعثة، الكلية التابع لها، المؤهل الذي تم الابتعاث للحصول عليه).

الجزء الثاني: تضمن عبارات للكشف عن واقع الأداء الإداري بإدارة البعثات والعلاقات الجامعية بجامعة الباحة، وتكون من (٣٧) عبارة مقسمة على ثلاثة أبعاد هي: البعد الأول: مرحلة ما قبل الابتعاث، ويتكون من (١٣) عبارة، ذات الأرقام المسلسلة (١ - ١٣).

البعد الثاني: مرحلة أثناء الابتعاث، ويتكون من (١٢) عبارة، ذات الأرقام المسلسلة (١٤ - ٢٥).

البعد الثالث: مرحلة ما بعد الابتعاث، ويتكون من (١٢) عبارة، ذات الأرقام المسلسلة (٢٦ - ٣٧).

وقد استخدم الباحث مقياس ليكارت الخماسي الدرج (عالية جداً، عالية، متوسطة، منخفضة، منخفضة جداً) ليختار المستجيب إحداها حسب تقديره لمدى ممارسة إدارة الابتعاث لتلك الممارسات.

صدق أداة الدراسة:

من أجل التأكد من صدق الاستبانة قام الباحث باستخدام الطرق التالية:

الصدق الظاهري:

قام الباحث بالتأكد من الصدق الظاهري للأداة والذي يهدف إلى فحص مدى ملاءمة أداة الدراسة في قياس ما وضعت لقياسه، حيث تم عرض الاستبانة بصيغتها الأولية على عدد (٩) من المحكمين من ذوي الاختصاص والخبرة من أعضاء هيئة التدريس بجامعة الباحة، وذلك للتأكد من مدى ارتباط كل فقرة من فقراتها بالبعد الذي تنتمي إليه، ومدى وضوح كل فقرة وسلامة صياغتها اللغوية وملاءمتها لتحقيق الهدف الذي وضعت من أجله، واقترح طرق تحسينها وذلك بال حذف أو الإضافة أو إعادة الصياغة أو غير ما ورد مما يرونه مناسباً .

وفي ضوء التوجيهات التي أبداها المحكمون قام الباحث بإجراء التعديلات التي اتفق عليها أكثر من (٨٠%) من المحكمين سواء بتعديل الصياغة أو حذف أو إضافة بعض العبارات، حتى تم الحصول على الصورة النهائية للاستبانة، وأصبحت الاستبانة في شكلها النهائي بعد التأكد من صدقها الظاهري مكونة من (٣٧) عبارة، مقسمة على ثلاثة أبعاد.

صدق الاتساق الداخلي :

تم حساب صدق الاتساق الداخلي بحساب معامل ارتباط بيرسون بين درجات كل عبارة والدرجة الكلية للبعد الذي تنتمي إليه العبارة، وذلك كما يوضح نتائجها الجدول (٦) التالي:

جدول (٦)

معاملات ارتباط بيرسون بين درجات كل عبارة والدرجة الكلية للبعد الذي تنتمي إليه العبارة

البعد الأول		البعد الثاني		البعد الثالث	
م	معامل الارتباط	م	معامل الارتباط	م	معامل الارتباط
١	٠.٧٧٠	١٤	٠.٧٧٦	٢٦	٠.٨٤١
٢	٠.٧٨٣	١٥	٠.٨٣٠	٢٧	٠.٨٥٦
٣	٠.٧٨٩	١٦	٠.٧٧٤	٢٨	٠.٨٧٣
٤	٠.٨٠٢	١٧	٠.٨٣٣	٢٩	٠.٨٥٥
٥	٠.٨٠١	١٨	٠.٧٣٥	٣٠	٠.٧٨٥
٦	٠.٧٥٨	١٩	٠.٨١٤	٣١	٠.٨٧١
٧	٠.٧٨٣	٢٠	٠.٨٠٩	٣٢	٠.٩٠٦
٨	٠.٦٤١	٢١	٠.٨١٢	٣٣	٠.٨٢٨
٩	٠.٦٠٦	٢٢	٠.٨٠٤	٣٤	٠.٨٧١
١٠	٠.٧٤٣	٢٣	٠.٧٦٧	٣٥	٠.٨٨٢
١١	٠.٧٢١	٢٤	٠.٧٥٣	٣٦	٠.٩٠٢
١٢	٠.٧٨٧	٢٥	٠.٧٨٦	٣٧	٠.٨٦٣
١٣	٠.٦٤٣				

❖ دال إحصائياً عند مستوى دلالة ٠.٠١

يبين جدول (٦) السابق أنّ قيم معاملات الارتباط بين العبارات والأبعاد قيم عالية؛ حيث تراوحت في البعد الأول (مرحلة ما قبل الابتعاث) بين (٠.٦٠٦ - ٠.٨٠٢)، أما بالبعد الثاني (مرحلة أثناء الابتعاث) فقد تراوحت معاملات الارتباط بين (٠.٧٣٥ - ٠.٨٣٣)، وللبعد الثالث (مرحلة ما بعد الابتعاث) تراوحت بين (٠.٧٨٥ - ٠.٩٠٦)، وكانت جميعها دالة إحصائياً عند مستوى دلالة (٠.٠١)، مما يدل على توافر درجة عالية من صدق الاتساق الداخلي لجميع أبعاد الاستبانة.

الصدق البنائي :

قام الباحث بالتحقق من صدق البناء للاستبانة وذلك بحساب معامل ارتباط بيرسون لكل بعد كدرجة فرعية والدرجة الكلية للاستبانة، ويبين نتائجها جدول (٧) التالي:

جدول (٧)

معاملات الارتباط بين درجات كل بعد والدرجة الكلية للاستبانة

معامل الارتباط	البعد	
❖ ❖ ٠,٩١١	البعد الأول: مرحلة ما قبل الابتعاث	١
❖ ❖ ٠,٩٤٤	البعد الثاني: مرحلة أثناء الابتعاث	٢
❖ ❖ ٠,٩٠٣	البعد الثالث: مرحلة ما بعد الابتعاث	٣

❖ دال إحصائياً عند مستوى دلالة (٠,٠١)

يتبين من جدول (٧) السابق أنّ قيم معاملات الارتباط للأبعاد الثلاثة التي تتكون منها الاستبانة بالمجموع الكلي جاءت قيمة مرتفعة حيث تراوحت بين (٠,٩٠٣ – ٠,٩٤٤)، وكانت جميعها دالة إحصائياً عند مستوى دلالة (٠,٠١). مما يدل على توافر درجة عالية من الصدق البنائي للاستبانة.

ثبات أداة الدراسة:

تم التأكد من ثبات الاستبانة من خلال حساب ثبات الاتساق الداخلي للعبارة باستخدام معادلة ألفا كرونباخ ، كما تبين النتائج بجدول (٨) التالي:

جدول (٨)

معاملات ثبات ألفا كرونباخ لأبعاد الاستبانة، والاستبانة ككل

م	البعد	عدد العبارات	معامل الثبات
١	البعد الأول: مرحلة ما قبل الابتعاث	١٣	٠,٩٣
٢	البعد الثاني: مرحلة أثناء الابتعاث	١٢	٠,٩٥
٣	البعد الثالث: مرحلة ما بعد الابتعاث	١٢	٠,٩٧
المجموع الكلي			
	(واقع الأداء الإداري بإدارة البعثات والعلاقات الجامعية بجامعة الباحة)	٣٧	٠,٩٨

يبين جدول (٨) السابق أنّ جميع قيم معاملات الثبات لأبعاد الاستبانة كانت قيمة عالية حيث تراوحت قيم معامل الثبات للأبعاد بين (٠,٩٣ – ٠,٩٧) وبلغت قيمة معامل

الثبات الكلي للاستبانة (٠.٩٨)، وتشير هذه القيم العالية من معاملات الثبات إلى صلاحية الاستبانة للتطبيق وإمكانية الاعتماد على نتائجها والوثوق بها.

الأساليب الإحصائية المستخدمة:

بناء على طبيعة الدراسة والأهداف التي سعت إلى تحقيقها، تم تحليل البيانات باستخدام برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الإجتماعية (SPSS)، واستخراج النتائج وفقاً للأساليب الإحصائية التالية:

١. التكرارات والنسب المئوية : للتعرف على خصائص أفراد عينة الدراسة وفقاً للبيانات الشخصية.

٢. المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية: لحساب متوسطات عبارات الاستبيان وكذلك الدرجات الكلية والدرجات الفرعية للاستبانة بناء على استجابات أفراد عينة الدراسة، ومدى تشتت استجابات أفراد عينة الدراسة عن متوسطاتها

٣. معامل ارتباط بيرسون (Pearson's Correlation Coefficient): لحساب الاتساق الداخلي.

٤. معامل ألفا كرونباخ (Cronbach's Alpha): لحساب الثبات لعبارات الاستبانة

٥. معادلة المدى: وذلك لوصف المتوسط الحسابي للاستجابات على كل عبارة وبُعد، على النحو التالي:

تم تحديد درجة الاستجابة بحيث يعطى الدرجة (٥) للاستجابة "عالية جداً"، والدرجة (٤) للاستجابة "عالية"، والدرجة (٣) للاستجابة "متوسطة"، والدرجة (٢) للاستجابة "منخفضة"، والدرجة (١) للاستجابة "منخفضة جداً"، وذلك بناء على الفئات التالية:

- من ١ إلى أقل من ١.٨ تمثل درجة الموافقة (منخفضة جداً).
- من ١.٨ إلى أقل من ٢.٦ تمثل درجة الموافقة (منخفضة).
- من ٢.٦ إلى أقل من ٣.٤ تمثل درجة الموافقة (متوسطة).
- من ٣.٤ إلى أقل من ٤.٢ تمثل درجة الموافقة (عالية).
- من ٤.٢ إلى ٥ تمثل درجة الموافقة (عالية جداً).

٦. اختبار (ت) لعينتين مستقلتين (Independent Samples T-Test):
للتعرف على دلالة ما قد يوجد من فروق بين المتوسطات الحسابية لاستجابات أفراد
عينة الدراسة وفقاً للمتغيرات (الجنس، نوع البعثة، الكلية التابع لها).

٧. اختبار تحليل التباين أحادي الاتجاه (One way ANOVA): للتعرف على
دلالة ما قد يوجد من فروق بين المتوسطات الحسابية لاستجابات أفراد عينة الدراسة
وفقاً لمتغير (المؤهل الذي تم الابتعاث للحصول عليه).

عرض نتائج الدراسة ومناقشتها وتفسيرها:

النتائج المتعلقة بالسؤال الأول: والذي نصه "ما واقع الأداء الإداري بإدارة
البعثات والعلاقات الجامعية بجامعة الباحة من وجهة نظر عينة الدراسة؟"

وللإجابة على هذا السؤال، فقد تم حساب المتوسط الحسابي والانحراف المعياري
لأبعاد استبانة، والتي حددها الباحث في ثلاثة أبعاد، والمتعلقة بواقع أداء إدارة البعثات
والعلاقات الجامعية بجامعة الباحة، ومن ثم ترتيب هذه الأبعاد تنازلياً حسب المتوسط
الحسابي لكل بعد، ويبين ذلك الجدول (٩) التالي :

جدول (٩)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لأبعاد استبانة (واقع الأداء الإداري بإدارة
البعثات والعلاقات الجامعية بجامعة الباحة)، مرتبة تنازلياً

رقم البعد	البعد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	ترتيب البعد	درجة الأداء
١	مرحلة ما قبل الابتعاث	٢,٩٣	٠,٨٦٧	١	متوسطة
٢	مرحلة أثناء الابتعاث	٢,٢٨	٠,٩٠٨	٢	ضعيفة
٣	مرحلة ما بعد الابتعاث	٢,٢٧	٠,٩٩٨	٣	ضعيفة
	المجموع الكلي (واقع الأداء الإداري بإدارة البعثات والعلاقات الجامعية بجامعة الباحة)	٢,٥١	٠,٨٤٨	-	ضعيفة

يتبين من جدول (٩) السابق أن أداء إدارة البعثات والعلاقات الجامعية بجامعة
الباحة جاء بدرجة (ضعيفة) من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة، حيث جاء المتوسط
الحسابي العام للمجموع الكلي لواقع الأداء الإداري (٢,٥١)، بانحراف معياري قدره
(٠,٨٤٨). وقد يعزى ذلك إلى ضعف التنسيق وغياب التكامل الأفقي بين إدارة البعثات
والعلاقات الجامعية والأقسام الأكاديمية بالكليات المختلفة في الجامعة، حيث إن بعض
المعاملات الخاصة بالمتبعين الواردة من الأقسام الأكاديمية والكليات في الجامعة تصل

لإدارة البعثات غير مكتملة؛ مما يضطر الإدارة إلى إرجاع هذه المعاملات للكليات لاستيفاء أوجه النقص، الأمر الذي يترتب عليه التأخر في الرد على معاملات وطلبات المرشحين للابتعاث أو من هم على رأس البعثة.

كما يتبين من الجدول السابق أن أداء إدارة البعثات والعلاقات الجامعية بجامعة الباحة في مرحلة ما قبل الابتعاث جاء في الترتيب الأول بمتوسط حسابي (٢.٩٣) بدرجة ممارسة (متوسطة)، يليه في الترتيب الثاني أداء إدارة البعثات والعلاقات الجامعية في مرحلة أثناء الابتعاث بمتوسط حسابي (٢.٢٨)، وفي الترتيب الثالث والأخير جاء أداء إدارة البعثات والعلاقات الجامعية في مرحلة ما بعد الابتعاث بمتوسط حسابي (٢.٢٧)، وكلاهما بدرجة ممارسة (ضعيفة). وتشير النتائج كذلك إلى أن جميع الانحرافات المعيارية لأداء إدارة البعثات والعلاقات الجامعية بجامعة الباحة في جميع مراحل الابتعاث الثلاث جاءت أقل من واحد صحيح مما يشير أن هناك تقارب وجهات نظر أفراد عينة الدراسة حول أداء إدارة البعثات والعلاقات الجامعية في مراحل الابتعاث الثلاث.

وقد تعزى هذه النتيجة في حصول إدارة البعثات والعلاقات الجامعية بجامعة الباحة على درجة أداء (متوسطة) في مرحلة ما قبل الابتعاث مقارنة بدرجة الأداء في مرحلتي أثناء وبعد الابتعاث والتي جاءت بدرجة (ضعيفة) إلى أن المعيد والمحاضرين في مرحلة ما قبل الابتعاث يكونون في الغالب قريبين وعلى اتصال مباشر ومستمر مع موظفي إدارة البعثات والعلاقات الجامعية لتابعة معاملاتهم المتعلقة بالابتعاث الأمر الذي قد يسهم في تسريع إنجازها، في حين أن المعيد والمحاضرين في مرحلتي أثناء وبعد الابتعاث يكونون في الغالب في بلد الابتعاث أو في جامعاتهم المحلية خارج منطقة الباحة، وبالتالي فهم بعيدون عن التواصل المباشر مع إدارة البعثات والعلاقات الجامعية، الأمر الذي قد يحد من إنجاز معاملاتهم بالسرعة المطلوبة، بالإضافة إلى أن المعاملات التي تصل إلى إدارة البعثات والعلاقات الجامعية في مرحلتي أثناء وبعد الابتعاث تتطلب من موظفي الإدارة الكثير من الجهد والوقت لدراساتها وتدقيقها قبل إحالتها إلى الجهات المعنية داخل أو خارج الجامعة، الأمر الذي قد يؤثر على سرعة الإنجاز، والذي ينعكس بالمقابل على مستوى الرضا لدى أفراد عينة الدراسة.

ولمزيد من التفصيل، قام الباحث بحساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لواقع الأداء الإداري بإدارة البعثات والعلاقات الجامعية بجامعة الباحة لكل بعد من أبعاد الاستبانة كما تبينه نتائج الجداول التالية:

البعد الأول: واقع الأداء الإداري بإدارة البعثات والعلاقات الجامعية بجامعة الباحة في مرحلة ما قبل الابتعاث:

تم حساب المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لاستجابات أفراد عينة الدراسة حول واقع الأداء الإداري بإدارة البعثات والعلاقات الجامعية بجامعة الباحة في مرحلة ما قبل الابتعاث، ثم ترتيب تلك الاستجابات تنازلياً بناءً على المتوسط الحسابي، كما تبين نتائج جدول (١٠) التالي :

جدول (١٠)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد عينة الدراسة الذين تم ابتعاثهم للحصول على درجة علمية أعلى حول واقع الأداء الإداري بإدارة البعثات والعلاقات الجامعية بجامعة الباحة في مرحلة ما قبل الابتعاث، مرتبة تنازلياً

رقم العبارة	العبارات	المتوسط الانحراف الحسابي المعياري	ترتيب العبارة	درجة الأداء
٩	تسريع إصدار الضمان المالي للحصول على تأشيرة (فيزا).	٣,٥٣	١	عالية
٨	تسريع إصدار الضمان المالي لمراسلة الجامعات للبحث عن قبول.	٣,٤٦	٢	عالية
١١	تسريع إصدار القرار التنفيذي للمرشحين للابتعاث بعد استكمالهم لنموذج إخلاء الطرف.	٣,٢٢	٣	متوسطة
٧	تسهيل إجراءات فتح ملف للمرشحين للابتعاث.	٣,١٩	٤	متوسطة
١٠	تسريع إصدار القرار الإداري للمرشحين للابتعاث بعد موافقة صاحب الصلاحية.	٣,٠٢	٥	متوسطة
٥	تعريف المرشحين للابتعاث بكافة المستندات المطلوبة لإكمال إجراءات ابتعاثهم.	٢,٩٦	٦	متوسطة
١٢	الإجابة على جميع استفسارات المرشحين بالابتعاث.	٢,٩٢	٧	متوسطة
٦	توفير جميع النماذج واستمارات الابتعاث على الموقع الإلكتروني للإدارة.	٢,٨٨	٨	متوسطة
٣	تعريف المرشحين بالابتعاث بشروط الابتعاث بشكل دقيق.	٢,٧٣	٩	متوسطة
٤	تعريف المرشحين بالابتعاث بإجراءات الابتعاث بشكل واضح.	٢,٧٣	١٠	متوسطة
٢	تفعيل التقنية الحديثة في جميع تعاملاتها.	٢,٧٠	١١	متوسطة
١	تسهيل وصول المرشحين للابتعاث إلى الموقع الإلكتروني للإدارة من أي مكان.	٢,٦٨	١٢	متوسطة
١٣	عقد دورات تدريبية قصيرة للمرشحين للابتعاث لمساعدتهم في الحصول على قبول.	٢,١٠	١٣	ضعيفة
	المجموع الكلي للبعد الأول : مرحلة ما قبل الابتعاث	٢,٩٣	- - -	متوسطة

يتبين من جدول (١٠) أن أداء إدارة البعثات والعلاقات الجامعية بجامعة الباحة في مرحلة ما قبل الابتعاث جاء بدرجة (متوسطة) من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة، حيث جاء المتوسط الحسابي العام للبعد (٢,٩٣) بانحراف معياري بلغت قيمته (٠,٨٦٧) وتراوحت قيم الانحرافات المعيارية للممارسات المحددة بهذا البعد بين (١,٠٩٤ - ١,٢١١) وهي قيم مرتفعة مما يدل على تباين استجابات أفراد عينة الدراسة حول أداء إدارة البعثات والعلاقات الجامعية بجامعة الباحة في مرحلة ما قبل الابتعاث.

وجاءت ممارسات إدارة البعثات والعلاقات الجامعية بجامعة الباحة في مرحلة ما قبل الابتعاث على النحو التالي: الممارسة رقم (٩) والتي نصها "تسريع إصدار الضمان المالي للحصول على تأشيرة" في الترتيب الأول بمتوسط حسابي (٣,٥٦)، يليها في الترتيب الثاني الممارسة رقم (٨) والتي نصها "تسريع إصدار الضمان المالي لمراسلة الجامعات للبحث عن قبول" بمتوسط حسابي (٣,٤٦)، وكلاهما بدرجة ممارسة (عالية)، وجاءت باقي الممارسات المحددة بهذا البعد بمتوسطات حسابية تتراوح بين (٢,٢٢ - ٣,١٠) بدرجات ممارسة (متوسطة، وضعيفة). وفي الترتيب الأخير جاءت الممارسة رقم (١٣) والتي نصها "عقد دورات تدريبية قصيرة للمرشحين للابتعاث لمساعدتهم في الحصول على قبول" بمتوسط حسابي (٢,١٠) بدرجة ممارسة (ضعيفة).

ويفسر الباحث حصول الممارستين رقم (٩) و (٨) على الترتيب الأول والثاني على التوالي بدرجة ممارسة عالية إلى أهمية خطابات الضمانات المالية التي تصدرها إدارة البعثات للمرشح للابتعاث سواء لغرض الحصول على قبول أكاديمي أو لطلب تأشيرة دراسية؛ حيث تُعد هذه الخطابات من المتطلبات الأساسية للحصول على قبول أكاديمي من أي جامعة، ولهذا السبب فقد حرصت إدارة البعثات على تسهيل عملية الحصول على تلك الخطابات عبر قيام المرشح بالابتعاث بإرسال طلب بالبريد الإلكتروني لإدارة البعثات وبدون أية مسوغات (مستندات) بشرط قيام المرشح بفتح ملف ابتعاث لدى إدارة البعثات والعلاقات الجامعية، وأن تكون الجامعة التي يرغب المرشح إصدار الضمان لها موصى بها من قبل وزارة التعليم، الأمر الذي قد يحفز موظفي الإدارة على سرعة إنجاز هذا النوع من الطلبات والتي لا تتطلب فحص العديد من الوثائق والمستندات. ويعد هذا الإجراء متماشياً مع مبادئ وتوجهات إدارة الجودة الشاملة والتي تؤكد على أهمية الاهتمام بالمستفيدين بتوفير احتياجاتهم ومتطلباتهم ببسر وسهولة.

وفيما يتعلق بالممارسة رقم (١٣) والتي نصها "عقد دورات تدريبية قصيرة للمرشحين للابتعاث لمساعدتهم في الحصول على قبول" فقد جاءت في الترتيب الأخير بدرجة أداء (ضعيفة)، وقد يرجع ذلك إلى أن بعض المعيدين والمحاضرين المرشحين للابتعاث أو المبتعثين حالياً يعتقدون أن اللقاءات التي تعقدها إدارة البعثات والعلاقات الجامعية بالجامعة قد تساعدهم في الحصول على قبول أكاديمي، ولكن في حقيقة

الأمر هذه اللقاءات تهدف في المقام الأول إلى تعريف المرشحين للابتعاث بالإجراءات النظامية والإدارية في جامعة الباحة المتعلقة بالابتعاث، والاستماع للمرشحين للابتعاث حول سبل تسهيل إجراءات ابتعاثهم، في حين أن الدورات التدريبية وورش العمل التي تهدف إلى مساعدة المرشحين للابتعاث في الحصول على قبولات غير متوافرة وذلك لعدد من الأسباب من أهمها: ضعف رغبة العائدين من الابتعاث في تقديم الدورات التدريبية وورش العمل المتعلقة بالابتعاث لزملائهم المرشحين للابتعاث بسبب انشغالهم بالنواحي الأكاديمية مثل التدريس و البحث العلمي بعد عودتهم من الابتعاث، إضافة إلى انشغالهم بالأعمال الإدارية في كلياتهم، كما أن عدم توافر الحوافز المادية قد يكون عائقاً آخر لتقديم تلك الدورات وورش العمل. ويتفق هذا التفسير مع ما أشارت إليه دراسة رحمون (٢٠١٤) واللوزي والزهراني (٢٠١٢) والتي كشفت عن التأثير السلبي لنقص الحوافز على دافعية الموظفين في العمل. كما أن ضعف تقديم الحوافز التشجيعية للعاملين يُعد من معوقات تطبيق إدارة الجودة الشاملة.

وفيما يتعلق ببقية الممارسات في هذه المرحلة وعددها (١٠) ممارسات والتي جاء تقديرها بدرجة ممارسة (متوسطة) من وجهة نظر عينة الدراسة، فقد تعود هذه النتيجة إلى أن أفراد عينة الدراسة القدامى الذين أنهوا ابتعاثهم وعادوا لمباشرة عملهم في الجامعة على رتبة أستاذ مساعد، كانت معاملاتهم الخاصة بالابتعاث تتم بشكل ورقي، الأمر الذي ربما يكون قد أسهم في التأخر في دراستها وإنجازها، في حين أن العديد من معاملات المبتعثين حديثاً أصبحت تتم بشكل إلكتروني من خلال نظام سفير لمبتعثي الخارج وهو أحد أنظمة وزارة التعليم المخصصة للمبتعثين في الخارج، أو عبر نظام راسل لمبتعثي الداخل وهو أحد أنظمة وزارة التعليم المخصصة للمراسلات الإلكترونية بين جميع قطاعات وزارة التعليم، أو من خلال نظام مرسال وهو نظام الإلكتروني لإدارة المعاملات بجامعة الباحة، الأمر الذي ساهم إلى حد كبير في سرعة دراسة وإنجاز تلك المعاملات مقارنة بالورقية، كما أن توافر موقع إلكتروني للجامعة مؤخراً قد ساهم بشكل كبير في التسهيل على المبتعثين والمرشحين للابتعاث في الحصول على النماذج والاستمارات الضرورية لاستكمال معاملاتهم.

ومن أبرز الممارسات التي جاءت بدرجة أداء (متوسطة) كانت الممارسة رقم (١١) والتي نصها "تسريع إصدار القرار التنفيذي للمرشحين للابتعاث بعد استكمالهم لنموذج إخلاء الطرف" وهي بمتوسط حسابي بلغ (٣.٢٢) وانحراف معياري قدرة (١.١٧)، وقد تعود هذه النتيجة إلى أن إصدار القرار التنفيذي للابتعاث يتطلب العديد من المتطلبات والإجراءات التي يتعين على المرشح للابتعاث إنهاؤها قبل حصوله على هذا القرار وتشمل: تحديد موعد السفر، تحديد خط سير الرحلة، تحديد المرافقين وإصدار جوازات لهم، تعبئة النماذج والتعهدات، إخلاء الطرف من عدة جهات داخل الجامعة وتسليم جميع العهد، الأمر الذي قد يؤدي إلى تأخر إصدار القرار وانخفاض مستوى الرضا لدى المرشحين للابتعاث. كما أن إصدار إدارة البعثات للقرار التنفيذي للابتعاث

قد يتأخر بالرغم من إنجاز المرشح للابتعاث جميع المتطلبات والإجراءات السابقة وذلك بسبب تأخر موعد بدء الدراسة في المعهد أو الجامعة المراد الابتعاث إليها، حيث إن إدارة البعثات لا تقوم بإصدار القرار التنفيذي للابتعاث إلا قريباً من موعد السفر الذي يحدده المبتعث بناء على تاريخ بدء الدراسة الموضح في خطاب القبول الحاصل عليه من المؤسسة التعليمية بالخارج؛ حيث نصت المادة الثامنة من لائحة الابتعاث والتدريب لمنسوبي الجامعات على أنه "يتم سفر المبتعث إلى مقدر دراسته بعد صدور القرار التنفيذي لابتعاثه، ويلغى القرار إذا لم يصل إلى مقدر دراسته بعد مضي ثلاثة أشهر من التاريخ المحدد في القرار" (مجلس التعليم العالي، ١٩٩٧).

البعد الثاني: واقع الأداء الإداري بإدارة البعثات والعلاقات الجامعية بجامعة الباحثة في مرحلة أثناء الابتعاث:

تم حساب المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لاستجابات أفراد عينة الدراسة حول واقع الأداء الإداري بإدارة البعثات والعلاقات الجامعية بجامعة الباحثة في مرحلة أثناء الابتعاث، ثم ترتيب تلك الاستجابات تنازلياً بناء على المتوسط الحسابي، كما تبين نتائج جدول (١١) التالي :

جدول (١١)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد عينة الدراسة حول واقع الأداء الإداري بإدارة البعثات والعلاقات الجامعية بجامعة الباحثة في مرحلة أثناء الابتعاث، مرتبة تنازلياً

رقم العبارة	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	ترتيب العبارة	درجة الأداء
٢٤	تسريع إنجاز طلبات المبتعثين المختلفة (تمديد البعثة، ترقية البعثة، تغيير التخصص... إلخ).	٢,٧٥	١,٢٢٢	١	متوسطة
١٧	تسريع الرد على طلبات واستفسارات المبتعثين التي تصل للإدارة.	٢,٧٢	١,٢٦٠	٢	متوسطة
٢٢	حل المشكلات والتحديات التي تواجه المبتعثين.	٢,٥٥	١,١٩١	٣	ضعيفة
١٦	استخدام وسائل التواصل الحديثة مثل : (الإيميل، الواتس أب، تويتر، ...) في التواصل مع المبتعثين.	٢,٥٤	١,٣٢٩	٤	ضعيفة

١٩	تسهيل متابعة المبتعثين لمعاملاتهم إلكترونياً دون الحاجة للحضور أو الاتصال بموظفي الإدارة.	٢.٢٩	١,٢٣٨	٥	ضعيفة
٢٥	إبراز الإنجازات العلمية للمبتعثين على الموقع الإلكتروني للجامعة.	٢.١٧	١,٠٣٩	٦	ضعيفة
٢٠	تعريف المبتعثين بالمدة الزمنية المتوقعة لإنجاز كل إجراء يخص جوانب الابتعاث المختلفة.	٢.١٧	١,١٣٣	٧	ضعيفة
١٤	توفير مكان مخصص للأسئلة الشائعة التي تهم المبتعثين على الموقع الإلكتروني للإدارة.	٢.١٦	١,٠٤٦	٨	ضعيفة
٢٣	تعريف المبتعثين بمستحققاتهم المالية أثناء الابتعاث.	٢.١١	١,١٨٠	٩	ضعيفة
٢١	حث المبتعثين على المشاركة في تقييم أداء موظفي الإدارة من خلال مشاركتهم في استبيان مُعد خصيصاً لذلك.	٢.٠٧	١,١٥١	١٠	ضعيفة
١٥	توفير مكان مخصص لمساعدة المبتعثين على تقديم اقتراحاتهم لتحسين عمل الإدارة على موقعها الإلكتروني.	٢.٠٦	٠,٩٩٥	١١	ضعيفة
١٨	تنظيم لقاءات دورية مع المبتعثين في مقر ابتعاثهم.	١,٧٤	٠,٩٦٨	١٢	ضعيفة جداً
	المجموع الكلي للبعد الثاني : مرحلة أثناء الابتعاث	٢,٢٨	٠,٩٠٨	- - -	ضعيفة

يتبين من جدول (١١) أن أداء إدارة البعثات والعلاقات الجامعية بجامعة الباحة في مرحلة أثناء الابتعاث جاء بدرجة (ضعيفة) من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة؛ حيث جاء المتوسط الحسابي العام للبعد (٢,٢٨) بانحراف معياري بلغت قيمته (٠,٩٠٨) وتراوحت قيم الانحرافات المعيارية للممارسات المحددة بهذا البعد بين (٠,٩٦٨ - ١,٣٢٩) وهي قيم مرتفعة مما يدل على تباين استجابات أفراد عينة الدراسة حول أداء إدارة البعثات والعلاقات الجامعية بجامعة الباحة في مرحلة أثناء الابتعاث. وقد يعود سبب ذلك التباين إلى وجود فجوة بين المبتعثين للداخل والمبتعثين للخارج في تصورهم لأداء إدارة البعثات أثناء ابتعاثهم، وذلك ربما بسبب كثرة الإجراءات والمستندات المطلوبة

لإنجاز معاملات المبتعثين للخارج مقارنة بالداخل. كما يعزو الباحث ضعف أداء إدارة البعثات في إنجاز المعاملات وطلبات المبتعثين المختلفة أثناء مرحلة الابتعاث إلى كثرة أعباء العمل التي يقوم بها الموظفون في إدارة البعثات يومياً مقارنة بعددهم؛ حيث لا يوجد في الإدارة غير ثلاثة موظفين فقط مما قد يؤثر على سرعة الإنجاز، والذي ينعكس بالمقابل على مستوى الرضا لدى أفراد عينة الدراسة. وهذا التفسير يتفق مع ما أكدت عليه دراسة السلامي (٢٠١٧) بأن ضغوط العمل الناشئة عن عبء العمل الزائد تعد عاملاً رئيساً لكثير من المشكلات التنظيمية وبخاصة مشكلة كثرة الأخطاء وانخفاض مستوى الأداء، كما يتفق هذا التفسير مع ما توصلت إليه دراسة جرينبرج، وبارون (٢٠٠٩) بأن العبء الزائد في العمل قد يتطلب من الموظف العمل لساعات طويلة ومتواصلة دون تمكنه من أخذ وقت للراحة، بل قد يتطلب الأمر أكثر من ذلك بالعمل خارج الدوام الرسمي وفي الإجازات؛ الأمر الذي يسهم في انخفاض أداء الموظف بسبب الإرهاق والتعب والمشكلات النفسية والاجتماعية التي قد تنشأ عن ذلك.

وقد جاء في الترتيب الأول من ممارسات إدارة البعثات والعلاقات الجامعية بجامعة الباحة في مرحلة أثناء الابتعاث الممارسة رقم (٢٤) والتي نصها "تسريع إنجاز طلبات المبتعثين المختلفة: تمديد البعثة، ترقية البعثة، تغيير التخصص... إلخ" بمتوسط حسابي (٢,٧٥)، يليها في الترتيب الثاني الممارسة رقم (١٧) والتي نصها "تسريع الرد على طلبات واستفسارات المبتعثين التي تصل للإدارة" بمتوسط حسابي (٢,٧٢)، وكلاهما بدرجة ممارسة (متوسطة)، ويعزو الباحث حصول هاتين الفقرتين على أعلى درجة ممارسة إلى أن تلك الممارسات تمثل في الواقع تطبيقاً للهدف العام من إنشاء إدارة البعثات في الجامعة والذي يقوم على متابعة وإنجاز كل مايتعلق بشؤون المبتعثين لخدمتهم ومساعدتهم على التركيز على مسيرتهم الدراسية.

وجاءت باقي الممارسات المحددة بهذا البعد بمتوسطات حسابية تتراوح بين (٢,٥٥) - (١,٧٤) بدرجات ممارسة (ضعيفة، وضعيفة جداً). وقد جاءت الممارسة رقم (١٨) والتي نصها "تنظيم لقاءات دورية مع المبتعثين في مقر ابتعاثهم" في الترتيب الأخير بمتوسط حسابي (١,٧٤) بدرجة ممارسة (ضعيفة جداً)، ويمكن أن تعزى هذه النتيجة إلى أن المخصصات المالية المتعلقة بانتداب المسؤولين بإدارة البعثات للقيام برحلات خارجية أو داخلية للالتقاء بالمبتعثين في مقر ابتعاثهم والتعرف على مشاكلهم والعمل على حلها غير متوافرة مما قد يعوق تنظيم هذه اللقاءات.

وهذه التفسيرات الخاصة بالنتائج التي تم التوصل إليها في هذا البعد تتفق إلى حد ما مع نتائج وتوصيات عديد من الدراسات السابقة منها دراسة رحمون (٢٠١٤) والتي أكدت في نتائجها على وجود تأثير لبيئة العمل الداخلية على الأداء الوظيفي للإداريين؛ حيث إن استيفاء بيئة العمل الداخلية لعناصرها الإدارية والمادية يؤثر على

كفاءة ودافعية ورغبة العاملين الإداريين في العمل؛ ما يؤدي إلى التأثير في مستوى أدائهم لوظائفهم بالشكل المطلوب والمحقق لأهداف المؤسسة. كما اتفقت التفسيرات الخاصة بنتائج الدراسة الحالية في هذا البعد مع نتائج وتوصيات دراسة جمال (Jamal, 2011) والتي أكدت على أن ضغوط العمل بالوحدات الإدارية لها تأثيرها الواضح على مستوى الأداء في هذه الوحدات، وبالتالي على معدلات الإنتاجية الوظيفية.

البعد الثالث: واقع الأداء الإداري بإدارة البعثات والعلاقات الجامعية بجامعة الباحة في مرحلة ما بعد الابتعاث:

تم حساب المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لاستجابات أفراد عينة الدراسة حول واقع الأداء الإداري بإدارة البعثات والعلاقات الجامعية بجامعة الباحة في مرحلة ما بعد الابتعاث، ثم ترتيب تلك الاستجابات تنازلياً بناء على المتوسط الحسابي، كما تبين نتائج جدول (١٢) التالي :

جدول (١٢)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد عينة الدراسة حول واقع الأداء الإداري بإدارة البعثات والعلاقات الجامعية بجامعة الباحة في مرحلة ما بعد الابتعاث، مرتبة تنازلياً

رقم العبارة	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	ترتيب العبارة	درجة الأداء
٣٠	توفير النماذج الخاصة بعودة المبتعث على الموقع الإلكتروني للإدارة.	٢.٥٣	١.١٧٥	١	ضعيفة
٣٣	التسريع في مخاطبة الجهات ذات العلاقة للإفادة بطي قيد المبتعث تمهيداً لاستكمال معاملة مباشرته العمل وصرف مستحقاته المالية.	٢.٤٧	١.١٧٩	٢	ضعيفة
٢٩	توعية العائدين من الابتعاث بالمستندات المطلوبة للرفع بمعاملة مباشرتهم العمل في الجامعة.	٢.٤٦	١.١٥٧	٣	ضعيفة
٢٧	توعية العائدين من الابتعاث بالفترة الزمنية اللازمة لمباشرة العمل في الجامعة بعد تخرجهم أو انتهاء مدة ابتعاثهم.	٢.٤٤	١.٢١٦	٤	ضعيفة
٢٨	توعية العائدين من الابتعاث بالنتائج المترتبة على عدم مباشرتهم لمهام عملهم	٢.٣٩	١.١٦١	٥	ضعيفة

رقم العبارة	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	ترتيب العبارة	درجة الأداء
	في الفترة الزمنية المحددة نظاماً.				
٣٥	إشراك العائدين من الابتعاث في الملتقيات التي تنظمها الإدارة للمرشحين الجدد للابتعاث للاستفادة من خبراتهم وتجاربهم.	٢.٢٣	١.١٤٤	٦	ضعيفة
٣٤	الاستفادة من خبرات وتجارب العائدين من الابتعاث بإشراكهم في الملتقيات التي تنظمها إدارة البعثات والعلاقات الجامعية للمرشحين للابتعاث (الجدد).	٢.١٧	١.١٤٢	٧	ضعيفة
٣٦	إبراز إنجازات العائدين من الابتعاث لأعضاء هيئة التدريس المعينين حديثاً في الجامعة.	٢.١٥	١.١١٦	٨	ضعيفة
٣١	تمكين أعضاء هيئة التدريس العائدين من الابتعاث من رفع مباشراتهم إلكترونياً.	٢.١٣	١.١٤١	٩	ضعيفة
٢٦	تقديم التهنية لأعضاء هيئة التدريس الذين أنهوا بعثتهم وعادوا لمباشرة عملهم على الموقع الإلكتروني للجامعة.	٢.١٣	١.١٦٣	١٠	ضعيفة
٣٢	تمكين أعضاء هيئة التدريس العائدين من الابتعاث من تتبع معاملة الرفع لمباشراتهم إلكترونياً دون الحاجة للحضور.	٢.١٢	١.١٤٢	١١	ضعيفة
٣٧	التواصل مع العائدين من الابتعاث للاستفادة من آرائهم ومقترحاتهم ووجهات نظرهم في تطوير عمل الإدارة.	٢.٠٩	١.١٨٦	١٢	ضعيفة
	المجموع الكلي للبعد الثالث : مرحلة ما بعد الابتعاث	٢.٢٧	٠.٩٩٨	- - -	ضعيفة

يتبين من جدول (١٢) أن أداء إدارة البعثات والعلاقات الجامعية بجامعة الباحة في مرحلة ما بعد الابتعاث جاء بدرجة (ضعيفة) من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة؛ حيث جاء المتوسط الحسابي العام للبعد (٢.٢٧) بانحراف معياري بلغت قيمته (٠.٩٩٨) وتراوحت قيم الانحرافات المعيارية للممارسات المحددة بهذا البعد بين (١.١١٦ - ١.٢١٦)

وهي قيم مرتفعة مما يدل على تباين استجابات أفراد عينة الدراسة حول أداء إدارة البعثات والعلاقات الجامعية بجامعة الباحة في مرحلة ما بعد الابتعاث.

وجاءت الممارسات المحددة في هذا البعد بمتوسطات حسابية تتراوح بين (٢,٥٣ - ٢,٠٩) وجميعها تمثل درجة ممارسة (ضعيفة)، وكانت أبرز الممارسات التي تمثل قصوراً في أداء إدارة البعثات والعلاقات الجامعية بجامعة الباحة من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة الممارسة رقم (٣٧) والتي نصها "التواصل مع العائدين من الابتعاث للاستفادة من آرائهم ومقترحاتهم ووجهات نظرهم في تطوير عمل الإدارة" بمتوسط حسابي (٢,٠٩)، وكلاهما بدرجة ممارسة (ضعيفة). وقد يعود السبب في ذلك إلى عدم امتلاك الموظفين في إدارة البعثات للخبرة الكافية بمهارة التواصل مع المتعثين العائدين من الابتعاث بهدف نشر المعرفة بين أوساط الراغبين الجدد في الابتعاث، وذلك ربما بسبب قلة انخراط موظفي إدارة البعثات في برامج تدريبية لرفع كفاءتهم وتنمية مهاراتهم وقدراتهم في هذا المجال نظراً لكثرة الأعباء الإدارية اليومية المناطة بموظفي الإدارة مقارنة بعددهم القليل الأمر الذي يعوق موظفي الإدارة عن حضور تلك البرامج؛ حيث أصبح تركيزهم منصباً على إنجاز المعاملات التي تحال لهم دون الاهتمام بتطوير أنفسهم وتثقيف المرشحين للابتعاث بشروط وإجراءات الابتعاث.

وهذه التفسيرات للنتائج التي تم التوصل إليها في هذا البعد من الاستبانة تتفق مع نتائج ما توصلت إليه العديد من الدراسات السابقة منها دراسة الشريف (٢٠١٧) والتي أكدت على تأثير البرامج التدريبية على الأداء الوظيفي للموظفين، ودراسة أولورانسولا (Olorunsola, 2012) والتي أكدت أيضاً على أهمية تشجيع الإدارة الجامعية وتحفيزها للموظفين الإداريين من خلال تهيئة ظروف أفضل للعاملين لإثارة دافعيتهم؛ لتحقيق الأهداف المنشودة بوحدهم الإدارية، وكذلك عقد ورش العمل والدورات التدريبية التخصصية والمتنوعة في مجال احتياجات الموظفين التدريبية؛ لتطوير وتحسين أدائهم، ودراسة شهاب وأبو عاشور (٢٠١٧) والتي توصلت إلى أهمية دراسة المشكلات التي تواجه الموارد البشرية والعمل على حلها لضمان فاعلية الأداء المؤسسي في الجامعات.

إجابة السؤال الثاني: والذي نصه "هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات استجابات أفراد عينة الدراسة عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) حول واقع الأداء الإداري بإدارة البعثات والعلاقات الجامعية بجامعة الباحة تعزى إلى متغيرات: الجنس، نوع البعثة، المؤهل الذي تم الابتعاث للحصول عليه، والكلية التي يتبع لها عضو هيئة التدريس؟".

فيما يلي عرض لنتائج الاختبارات المستخدمة للإجابة على هذا السؤال:

١- الفروق بين متوسطات استجابات أفراد عينة الدراسة حول تقديرهم لواقع الأداء الإداري بإدارة البعثات والعلاقات الجامعية بجامعة الباحة والتي تعزى لاختلاف الجنس:

تم استخدام اختبار (ت) لعينتين مستقلتين للتعرف على دلالة ما قد يوجد من فروق بين متوسطات استجابات أفراد عينة الدراسة حول تقديرهم لواقع الأداء الإداري بإدارة البعثات والعلاقات الجامعية بجامعة الباحة والتي تعزى لاختلاف الجنس، ويوضح نتائج الجدول (١٣) التالي:

جدول (١٣)

نتائج اختبار (ت) لعينتين مستقلتين للتعرف على دلالة ما قد يوجد من فروق بين متوسطات استجابات أفراد عينة الدراسة حول تقديرهم لواقع الأداء الإداري بإدارة البعثات والعلاقات الجامعية بجامعة الباحة والتي تعزى لاختلاف الجنس

المتغيرات	الجنس	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	ت	مستوى الدلالة
البعد الأول :	ذكر	٢٠٨	٢.٨٦	٠.٩١١	-	
مرحلة ما قبل الابتعاث	أنثى	١٨٦	٣.٠٢	٠.٨١٠	١.٨٣٤	٠.٠٦٧
البعد الثاني :	ذكر	٢٠٨	٢.١٠	٠.٨٣٨	-	
مرحلة أثناء الابتعاث	أنثى	١٨٦	٢.٤٧	٠.٩٤٥	٤.٠٣٠	❖❖٠.٠٠٠
البعد الثالث :	ذكر	٢٠٨	٢.١٥	٠.٩٦٠	-	
مرحلة ما بعد الابتعاث	أنثى	١٨٦	٢.٤٢	١.٠٢٣	٢.٧٣٧	❖❖٠.٠٠٦
المجموع الكلي (واقع الأداء الإداري بإدارة البعثات والعلاقات الجامعية بجامعة الباحة)	ذكر	٢٠٨	٢.٣٨	٠.٨٢٥	-	
	أنثى	١٨٦	٢.٦٥	٠.٨٥٤	٣.١١٠	❖❖٠.٠٠٢

❖ دال إحصائياً عند مستوى دلالة (٠.٠١)

يتبين من جدول (١٣) وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (٠,٠١) بين متوسطات المجموع الكلي لاستجابات أفراد عينة الدراسة حول تقديرهم لواقع الأداء الإداري بشكل عام في إدارة البعثات والعلاقات الجامعية بجامعة الباحة تعزى لاختلاف الجنس؛ حيث جاءت قيمة (ت) للمجموع الكلي لواقع الأداء الإداري بإدارة البعثات والعلاقات الجامعية بجامعة الباحة (٣,١١٠) وهي قيمة دالة إحصائياً عند مستوى دلالة (٠,٠١)، وكانت هذه الفروق لصالح (الإناث). وقد يعود السبب في ذلك إلى حرص المبتعثات - في الغالب - على تقديم معاملاتهن الخاصة بالابتعاث في وقت كافٍ يتيح لموظفي إدارة الابتعاث الفرصة في إنجازها بالصورة المطلوبة وبدون أخطاء.

كما توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (٠,٠١) بين متوسطات استجابات أفراد عينة الدراسة حول تقديرهم لواقع الأداء الإداري بإدارة البعثات والعلاقات الجامعية بجامعة الباحة في كل من الأبعاد (مرحلة أثناء الابتعاث، مرحلة ما بعد الابتعاث) تعزى لاختلاف الجنس؛ حيث تراوحت قيم (ت) بتلك الأبعاد بين (٢,٧٣٧ - ٤,٠٣٠) وهي قيم دالة إحصائياً عند مستوى دلالة (٠,٠١)، وكانت هذه الفروق لصالح (الإناث). وقد يعزى ذلك إلى أن معظم مبتعثات جامعة الباحة مبعثات لجامعات محلية (داخل المملكة)، وعليه فإن طلباتهن الخاصة بالابتعاث أثناء أو بعد البعثة أقل بكثير من المبتعثين الذكور الذين كان أغلبهم مبعثين إلى خارج المملكة، مما يتيح الفرصة أكثر لإنجاز معاملاتهن بصورة أسرع، حيث لا توجد هناك على سبيل المثال طلبات لتغيير بلد الابتعاث أو لتمديد دراسة لغة.

كما يبين الجدول السابق عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (٠,٠٥) بين متوسطات استجابات أفراد عينة الدراسة حول تقديرهم لواقع الأداء الإداري بإدارة البعثات والعلاقات الجامعية بجامعة الباحة في بعد (مرحلة ما قبل الابتعاث) تعزى لاختلاف الجنس، حيث جاءت قيمة (ت) لهذا البعد (١,٨٣٤) وهي قيمة غير دالة إحصائياً عند مستوى دلالة (٠,٠٥). وقد يعود ذلك إلى أن جميع أفراد عينة الدراسة من الذكور والإناث تنطبق عليهم شروط الابتعاث نفسها المنصوص عليها في لائحة الابتعاث والتدريب لمنسوبي الجامعات السعودية وشروط الابتعاث في جامعة الباحة، وبالتالي فإن تقديرات عينة الدراسة لواقع الأداء الإداري بإدارة البعثات في هذه المرحلة لم تتأثر بتغيير الجنس.

٢. الفروق بين متوسطات استجابات أفراد عينة الدراسة حول تقديرهم لواقع الأداء الإداري بإدارة البعثات والعلاقات الجامعية بجامعة الباحة والتي تعزى لاختلاف نوع البعثة :

تم استخدام اختبار (ت) لعينتين مستقلتين للتعرف على دلالة ما قد يوجد من فروق بين متوسطات استجابات أفراد عينة الدراسة حول تقديرهم لواقع الأداء الإداري

بإدارة البعثات والعلاقات الجامعية بجامعة الباحة والتي تعزى لاختلاف نوع البعثة،
ويوضح نتائجه الجدول (١٤) التالي:

جدول (١٤)

نتائج اختبار (ت) لعينتين مستقلتين للتعرف على دلالة ما قد يوجد من فروق بين
متوسطات استجابات أفراد عينة الدراسة حول تقديرهم لواقع الأداء الإداري بإدارة
البعثات والعلاقات الجامعية بجامعة الباحة والتي تعزى لاختلاف نوع البعثة

المتغيرات	نوع البعثة	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	ت	مستوى الدلالة
البعد الأول :	بعثة داخلية	١١٤	٣,٠٢	٠,٧٨٣	١,٣٢٨	٠,١٨٥
مرحلة ما قبل الابتعاث	بعثة خارجية	٢٨٠	٢,٩٠	٠,٨٩٨		
البعد الثاني :	بعثة داخلية	١١٤	٢,٤٦	٠,٩٣٩	٢,٥٣٥	❖ ٠,٠١٢
مرحلة أثناء الابتعاث	بعثة خارجية	٢٨٠	٢,٢٠	٠,٨٨٥		
البعد الثالث :	بعثة داخلية	١١٤	٢,٣٩	١,٠٠١	١,٤٤٧	٠,١٤٩
مرحلة ما بعد الابتعاث	بعثة خارجية	٢٨٠	٢,٢٣	٠,٩٩٥		
المجموع الكلي (واقع الأداء الإداري بإدارة البعثات والعلاقات الجامعية بجامعة الباحة)	بعثة داخلية	١١٤	٢,٦٤	٠,٨٣٥	١,٩٣٢	٠,٠٥٤
	بعثة خارجية	٢٨٠	٢,٤٥	٠,٨٤٩		

❖ دال إحصائياً عند مستوى دلالة (٠,٠٥)

يتبين من جدول (١٤) عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة
(٠,٠٥) بين متوسطات المجموع الكلي لاستجابات أفراد عينة الدراسة حول تقديرهم
لواقع الأداء الإداري بإدارة البعثات والعلاقات الجامعية بجامعة الباحة تعزى لاختلاف
نوع البعثة؛ حيث جاءت قيمة (ت) للمجموع الكلي لواقع الأداء الإداري بإدارة البعثات

والعلاقات الجامعية بجامعة الباحة (١٩٣٢) وهي قيمة غير دالة إحصائياً عند مستوى دلالة (٠.٠٥). وقد يرجع ذلك إلى أن جميع المرشحين للابتعاث أو المبتعثين داخلياً أو خارجياً يملكون تقريباً بالإجراءات نفسها المطلوبة للابتعاث؛ حيث يتوجب عليهم فتح ملف، ثم الحصول على الضمان المالي من إدارة البعثات، ثم الحصول على موافقة الجهة التعليمية المراد الابتعاث لها، وبعد ذلك يتوجب عليهم الحصول على موافقة مجلسي القسم والكلية التابعين لها وموافقة صاحب الصلاحية في جامعة الباحة لإصدار القرار التنفيذي.

كما لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (٠.٠٥) بين متوسطات استجابات أفراد عينة الدراسة حول تقديرهم لواقع الأداء الإداري بإدارة البعثات والعلاقات الجامعية بجامعة الباحة في كل من الأبعاد (مرحلة ما قبل الابتعاث، مرحلة ما بعد الابتعاث) تعزى لاختلاف نوع البعثة؛ حيث تراوحت قيم (ت) بتلك الأبعاد بين (١.٣٢٨ - ١.٤٤٧) وهي قيم غير دالة إحصائياً عند مستوى دلالة (٠.٠٥). وقد يعزى ذلك إلى أن المشكلات أو العقبات التي تتعلق بإجراءات الابتعاث أو إنهاء البعثة والتي قد تواجه بعض المبتعثين داخلياً أو خارجياً في مرحلتي ما قبل الابتعاث وما بعدها متشابهة إلى حد كبير.

كما يبين الجدول السابق وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (٠.٠٥) بين متوسطات استجابات أفراد عينة الدراسة حول تقديرهم لواقع الأداء الإداري بإدارة البعثات والعلاقات الجامعية بجامعة الباحة في بُعد (مرحلة أثناء الابتعاث) تعزى لاختلاف نوع البعثة؛ حيث جاءت قيمة (ت) لهذا البعد (٢.٥٣٥) وهي قيمة دالة إحصائياً عند مستوى دلالة (٠.٠٥). وكانت هذه الفروق لصالح أفراد عينة الدراسة المبتعثين داخلياً. وقد يعزى ذلك إلى أن بعض المبتعثين داخلياً يمكنهم التواصل عن طريق الهاتف أو بتكليف بعض أقاربهم للحضور إلى إدارة البعثات لإنهاء إجراءاتهم، وهذه الإمكانية بالطبع تختلف عن المبتعثين خارجياً خصوصاً مع فارق التوقيت بين المملكة العربية السعودية ودول الابتعاث الخارجية، كما أن قوانين ولوائح التعليم العالي والمعمول بها في الجامعات المحلية موحدة، بينما تختلف تلك السياسات والقوانين بين دول الابتعاث الأجنبية.

٣. الفروق بين متوسطات استجابات أفراد عينة الدراسة الذين تم ابتعاثهم خارجياً حول تقديرهم لواقع الأداء الإداري بإدارة البعثات والعلاقات الجامعية بجامعة الباحة والتي تعزى لاختلاف دولة الابتعاث:

تم استخدام اختبار تحليل التباين أحادي الاتجاه للتعرف على دلالة ما قد يوجد من فروق بين متوسطات استجابات أفراد عينة الدراسة الذين تم ابتعاثهم خارجياً حول تقديرهم لواقع الأداء الإداري بإدارة البعثات والعلاقات الجامعية بجامعة الباحة والتي تعزى لاختلاف دولة الابتعاث، ويوضح نتائج الجدول (١٥) التالي:

جدول (١٥)

نتائج اختبار تحليل التباين أحادي الاتجاه للتعرف على دلالة ما قد يوجد من فروق بين متوسطات استجابات أفراد عينة الدراسة الذين تم ابتعاثهم خارجياً حول تقديرهم لواقع الأداء الإداري بإدارة البعثات والعلاقات الجامعية بجامعة الباحة والتي تعزى لاختلاف دولة الابتعاث

المتغيرات	مصادر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	ف	مستوى الدلالة
البعد الأول : مرحلة ما قبل الابتعاث	بين المجموعات	٤,١٩	٢	٢,٠٩	٢,٦٢٦	٠,٠٧٤
	داخل المجموعات	٢٢٠,٨٤	٢٧٧	٠,٨٠		
	الكلية	٢٢٥,٠٢	٢٧٩			
البعد الثاني : مرحلة أثناء الابتعاث	بين المجموعات	٥,٢٦	٢	٢,٦٣	٣,٤١٤	* ٠,٠٣٤
	داخل المجموعات	٢١٣,٤٤	٢٧٧	٠,٧٧		
	الكلية	٢١٨,٧٠	٢٧٩			
البعد الثالث : مرحلة ما بعد الابتعاث	بين المجموعات	٥,٥٠	٢	٢,٧٥	٢,٨١٢	٠,٠٦٢
	داخل المجموعات	٢٧٠,٩٠	٢٧٧	٠,٩٨		
	الكلية	٢٧٦,٤٠	٢٧٩			
المجموع الكلي (واقع الأداء الإداري بإدارة البعثات والعلاقات الجامعية بجامعة الباحة)	بين المجموعات	٣,٧٧	٢	١,٨٨	٢,٦٤٤	٠,٠٧٣
	داخل المجموعات	١٩٧,٢٨	٢٧٧	٠,٧١		
	الكلية	٢٠١,٠٥	٢٧٩			

* دال إحصائياً عند مستوى دلالة (٠,٠٥)

يتبين من جدول (١٥) عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (٠,٠٥) بين متوسطات المجموع الكلي لاستجابات أفراد عينة الدراسة الذين تم ابتعاثهم خارجياً حول تقديرهم لواقع الأداء الإداري بإدارة البعثات والعلاقات الجامعية بجامعة الباحة تعزى لاختلاف دولة الابتعاث؛ حيث جاءت قيم (ف) للمجموع الكلي لواقع الأداء الإداري بإدارة البعثات والعلاقات الجامعية بجامعة الباحة (٢,٦٤٤) وهي قيمة غير دالة

إحصائياً عند مستوى دلالة (٠,٠٥). وقد يعزى ذلك إلى أن أداء إدارة البعثات بشكل عام بالنسبة للمبتعثين خارجياً متقارب في جميع المراحل التي يمر بها المبتعث قبل وأثناء وبعد الابتعاث؛ لتشابه الإجراءات والمتطلبات الخاصة بالابتعاث الخارجي والمعمول بها وفقاً للقواعد التنفيذية لجامعة الباحة.

كما لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (٠,٠٥) بين متوسطات استجابات أفراد عينة الدراسة الذين تم ابتعاثهم خارجياً حول تقديرهم لواقع الأداء الإداري بإدارة البعثات والعلاقات الجامعية بجامعة الباحة في كل من الأبعاد (مرحلة ما قبل الابتعاث، مرحلة ما بعد الابتعاث) تعزى لاختلاف دولة الابتعاث؛ حيث تراوحت قيم (ف) بتلك الأبعاد بين (٢,٦٢٦ - ٢,٨١٢) وهي قيم غير دالة إحصائياً عند مستوى دلالة (٠,٠٥). وقد يعزى ذلك إلى أن المبتعثين في هاتين المرحلتين تحديداً يتعاملون مع الإدارة بشكل مباشر دون الحاجة للتواصل عبر السبل الإلكترونية، كما أن إدارة البعثات تميل إلى إنهاء معاملات المبتعثين بشكل سريع خصوصاً مرحلة ما قبل البعثة لأن ذلك مرتبط بقبول الدراسة الخارجية، وأي تأخير قد يؤخر المبتعث عن اللحاق ببعثته، كما أن إدارة البعثات حريصة على إنهاء إجراءات العائدين من الابتعاث بغض النظر عن دولة الابتعاث لتمكينهم من مباشرة عملهم بالجامعة.

في حين يبين الجدول السابق وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (٠,٠٥) بين متوسطات استجابات أفراد عينة الدراسة الذين تم ابتعاثهم في بعثات خارجية حول تقديرهم لواقع الأداء الإداري بإدارة البعثات والعلاقات الجامعية بجامعة الباحة في بُعد (مرحلة أثناء الابتعاث) تعزى لاختلاف دولة الابتعاث؛ حيث جاءت قيمة (ف) لهذا البعد (٣,٤١٤) وهي قيمة دالة إحصائياً عند مستوى دلالة (٠,٠٥).

ولمعرفة اتجاه الفروق بالنسبة لواقع الأداء الإداري بإدارة البعثات والعلاقات الجامعية بجامعة الباحة في بُعد (مرحلة أثناء الابتعاث) والتي تعزى لاختلاف دولة الابتعاث، فقد تم استخدام اختبار LSD للمقارنات البعدية ويوضح نتائجه جدول (١٦) التالي:

جدول (١٦)

نتائج اختبار LSD للمقارنات البعدية لمعرفة اتجاه الفروق بين متوسطات أفراد عينة الدراسة الذين تم ابتعاثهم خارجياً حول تقديرهم لواقع الأداء الإداري بإدارة البعثات والعلاقات الجامعية بجامعة الباحثة في بُعد (مرحلة أثناء الابتعاث) والتي تعزى لاختلاف دولة الابتعاث

المتغير	دولة الابتعاث	العدد	المتوسط الحسابي	الولايات المتحدة الأمريكية	المملكة المتحدة	أستراليا وبقية الدول المختلفة
البعد الثاني : الولايات المتحدة الأمريكية		٩٨	٢,٠٢	-		
مرحلة أثناء الابتعاث	المملكة المتحدة	١٢٠	٢,٢٨	٠,٢٧ *	-	
أستراليا وبقية الدول المختلفة	أستراليا وبقية الدول المختلفة	٦٢	٢,٣٤	٠,٣٢ *		-

* دال إحصائياً عند مستوى دلالة (٠,٠٥)

يتبين من جدول (١٦) وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (٠,٠٥) بين متوسطات استجابات أفراد عينة الدراسة الذين تم ابتعاثهم خارجياً حول تقديرهم لواقع الأداء الإداري بإدارة البعثات والعلاقات الجامعية بجامعة الباحثة في بُعد (مرحلة أثناء الابتعاث) تعزى لاختلاف دولة الابتعاث، وكانت هذه الفروق لصالح استجابات أفراد عينة الدراسة الذين تم ابتعاثهم لكل من المملكة المتحدة، وأستراليا وبقية الدول المختلفة، مقابل استجابات أفراد عينة الدراسة الذين تم ابتعاثهم إلى الولايات المتحدة الأمريكية. وقد يعزى ذلك إلى أن المبتعثين للمملكة المتحدة وأستراليا وبقية الدول المختلفة يمثلون الغالبية العظمى من مبعثي الجامعة خارجياً، كما أن إجراءات ومتطلبات الحصول على قبول أكاديمي ونظام الدراسة في هاتين الدولتين متشابهة إلى حد كبير، في حين أن ذلك يختلف في الولايات المتحدة الأمريكية.

٤. الفروق بين متوسطات استجابات أفراد عينة الدراسة الذين تم ابتعاثهم حول تقديرهم لواقع الأداء الإداري بإدارة البعثات والعلاقات الجامعية بجامعة الباحثة والتي تعزى لاختلاف الكلية التابع لها عضو هيئة التدريس:

تم استخدام اختبار (ت) لعينتين مستقلتين للتعرف على دلالة ما قد يوجد من فروق بين متوسطات استجابات أفراد عينة الدراسة الذين تم ابتعاثهم حول تقديرهم

لواقع الأداء الإداري بإدارة البعثات والعلاقات الجامعية بجامعة الباحة والتي تعزى لاختلاف الكلية التابع لها عضو هيئة التدريس، ويوضح نتائجه الجدول (١٧) التالي:

جدول (١٧)

نتائج اختبار (ت) لعينتين مستقلتين للتعرف على دلالة ما قد يوجد من فروق بين متوسطات استجابات أفراد عينة الدراسة الذين تم ابتعاثهم حول تقديرهم لواقع الأداء الإداري بإدارة البعثات والعلاقات الجامعية بجامعة الباحة والتي تعزى لاختلاف الكلية

مستوى الدلالة	ت	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العدد	الكلية التابع لها عضو هيئة التدريس	المتغيرات
		٠,٨٧٥	٢,٩٩	٢٤٠	علوم طبيعية	البعد الأول :
٠,١١٥	١,٥٧٨	٠,٨٥٢	٢,٨٥	١٥٤	علوم إنسانية	مرحلة ما قبل الابتعاث
		٠,٨٩٢	٢,٢٧	٢٤٠	علوم طبيعية	البعد الثاني :
٠,٨٨٠	٠,١٥١	٠,٩٣٥	٢,٢٩	١٥٤	علوم إنسانية	مرحلة أثناء الابتعاث
		٠,٩٨٧	٢,٣٤	٢٤٠	علوم طبيعية	البعد الثالث :
٠,٠٨٥	١,٧٢٩	١,٠١٠	٢,١٧	١٥٤	علوم إنسانية	مرحلة ما بعد الابتعاث
		٠,٨٣٨	٢,٥٥	٢٤٠	علوم طبيعية	المجموع الكلي (واقع الأداء الإداري بإدارة البعثات والعلاقات الجامعية بجامعة الباحة)
٠,٢٤٢	١,١٧٣	٠,٨٦٣	٢,٤٤	١٥٤	علوم إنسانية	

يتبين من جدول (١٧) عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (٠,٠٥) بين متوسطات المجموع الكلي لاستجابات أفراد عينة الدراسة الذين تم ابتعاثهم حول تقديرهم لواقع الأداء الإداري بإدارة البعثات والعلاقات الجامعية بجامعة الباحة تعزى لاختلاف الكلية التابع لها المعيد أو المحاضر؛ حيث جاءت قيمة (ت) للمجموع الكلي لواقع الأداء بإدارة البعثات والعلاقات الجامعية بجامعة الباحة (١,١٧٣) وهي قيمة غير دالة إحصائياً عند مستوى دلالة (٠,٠٥). وقد يعزى ذلك إلى أن جميع الكليات تطبق نفس اللوائح التنظيمية والإجراءات المعمول بها في جامعة الباحة والخاصة بالابتعاث.

كما لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (٠,٠٥) بين متوسطات استجابات أفراد عينة الدراسة الذين تم ابتعاثهم حول تقديرهم لواقع الأداء الإداري بإدارة البعثات والعلاقات الجامعية بجامعة الباحة في كل من الأبعاد (مرحلة ما قبل الابتعاث، مرحلة أثناء الابتعاث، مرحلة ما بعد الابتعاث) تعزى لاختلاف الكلية التابع لها المعيد أو المحاضر؛ حيث تراوحت قيم (ت) بتلك الأبعاد بين (٠,١٥١ – ١,٧٢٩) وهي قيم غير دالة إحصائياً عند مستوى دلالة (٠,٠٥). وقد تعزى تلك النتائج إلى أن إدارة البعثات تتعامل مع معاملات المبتعثين المختلفة مثل إجراءات فتح الابتعاث، وتمديد البعثة، وتغيير التخصص أو الجامعة أو بلد الابتعاث بنفس الآلية بغض النظر عن نوع الكلية.

٥. الفروق بين متوسطات استجابات أفراد عينة الدراسة الذين تم ابتعاثهم حول تقديرهم لواقع الأداء الإداري بإدارة البعثات والعلاقات الجامعية بجامعة الباحة والتي تعزى لاختلاف المؤهل الذي ابتعث من أجل الحصول عليه:

تم استخدام اختبار تحليل التباين أحادي الاتجاه للتعرف على دلالة ما قد يوجد من فروق بين متوسطات استجابات أفراد عينة الدراسة الذين تم ابتعاثهم حول تقديرهم لواقع الأداء الإداري بإدارة البعثات والعلاقات الجامعية بجامعة الباحة والتي تعزى لاختلاف المؤهل الذي ابتعث من أجل الحصول عليه، ويوضح نتائج الجدول (١٨) التالي:

جدول (١٨)

نتائج اختبار تحليل التباين أحادي الاتجاه للتعرف على دلالة ما قد يوجد من فروق بين متوسطات استجابات أفراد عينة الدراسة الذين تم ابتعاثهم حول تقديرهم لواقع الأداء الإداري بإدارة البعثات والعلاقات الجامعية بجامعة الباحة والتي تعزى لاختلاف المؤهل الذي ابتعث من أجل الحصول عليه

المتغيرات	مصادر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	ف	مستوى الدلالة
البعد الأول:	بين المجموعات	١٧,٠٨	٢	٨,٥٤	١١,٩٨٧	❖❖٠,٠٠٠
مرحلة ما قبل الابتعاث	داخل المجموعات الكلية	٢٧٨,٥٩	٣٩١	٠,٧١		
		٢٩٥,٦٧	٣٩٣			
البعد الثاني:	بين المجموعات	٢١,٠٧	٢	١٠,٥٤	١٣,٦٠٥	❖❖٠,٠٠٠

المتغيرات	مصادر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	ف	مستوى الدلالة
مرحلة أثناء الابتعاث	داخل المجموعات الكلي	٣٠٢,٧٨	٣٩١	٠,٧٧		
البعد الثالث:	بين المجموعات الكلي	٢٤,٢٠	٢	١٢,١٠	١٢,٨٧٠	❖❖❖,٠٠٠
مرحلة ما بعد الابتعاث	داخل المجموعات الكلي	٣٦٧,٥٥	٣٩١	٠,٩٤		
المجموع الكلي (واقع الأداء الإداري بإدارة البعثات والعلاقات الجامعية بجامعة الباحة)	بين المجموعات الكلي	٢٠,٥٢	٢	١٠,٢٦	١٥,٣٠٩	❖❖❖,٠٠٠
	داخل المجموعات الكلي	٢٦٢,٠٠	٣٩١	٠,٦٧		
	الكلي	٢٨٢,٥٢	٣٩٣			

❖ دال إحصائياً عند مستوى دلالة (٠,٠١)

يتبين من الجدول (١٨) وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (٠,٠١) بين متوسطات المجموع الكلي لاستجابات أفراد عينة الدراسة الذين تم ابتعاثهم حول تقديرهم لواقع الأداء الإداري بإدارة البعثات والعلاقات الجامعية بجامعة الباحة تعزى لاختلاف المؤهل الذي تم الابتعاث للحصول عليه؛ حيث جاءت قيمة (ف) للمجموع الكلي لواقع الأداء بإدارة البعثات والعلاقات الجامعية بجامعة الباحة (١٥,٣٠) وهي قيمة دالة إحصائياً عند مستوى دلالة (٠,٠١). كما توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (٠,٠١) بين متوسطات استجابات أفراد عينة الدراسة الذين تم ابتعاثهم حول تقديرهم لواقع الأداء الإداري بإدارة البعثات والعلاقات الجامعية بجامعة الباحة في جميع الأبعاد (مرحلة ما قبل الابتعاث، مرحلة أثناء الابتعاث، مرحلة ما بعد الابتعاث) تعزى لاختلاف المؤهل الذي تم الابتعاث للحصول عليه، حيث تراوحت قيم (ف) بتلك الأبعاد بين (١١,٩٨٧ – ١٣,٦٠٥) وهي قيم دالة إحصائياً عند مستوى دلالة (٠,٠١).

ولمعرفة اتجاه الفروق بالنسبة لواقع الأداء الإداري بإدارة البعثات والعلاقات الجامعية بجامعة الباحة في المجموع الكلي وكل من الأبعاد (مرحلة ما قبل الابتعاث، مرحلة أثناء الابتعاث، مرحلة ما بعد الابتعاث) والتي تعزى لاختلاف المؤهل الذي ابتعث من أجل الحصول عليه، فقد تم استخدام اختبار LSD للمقارنات البعدية ويوضح نتائجه جدول (١٩) التالي:

جدول (١٩)

نتائج اختبار LSD للمقارنات البعدية لمعرفة اتجاه الفروق بين متوسطات أفراد عينة الدراسة الذين تم ابتعاثهم حول تقديرهم لواقع الأداء الإداري بإدارة البعثات والعلاقات الجامعية بجامعة الباحة والتي تعزى لاختلاف المؤهل الذي ابتعث من أجل الحصول عليه

المتغير	المؤهل	العدد	المتوسط الحسابي	لغة	ماجستير	دكتوراه
البعد الأول : مرحلة ما قبل الابتعاث	لغة	٣٤	٣.٤٩	-	❖❖٠.٤٥	❖❖٠.٧١
	ماجستير	١٣٠	٣.٠٤	-	-	❖❖٠.٢٥
	دكتوراه	٢٣٠	٢.٧٩	-	-	-
البعد الثاني : مرحلة أثناء الابتعاث	لغة	٣٤	٢.٨٤	-	❖❖٠.٤٠	❖❖٠.٧٤
	ماجستير	١٣٠	٢.٤٤	-	-	❖❖٠.٣٤
	دكتوراه	٢٣٠	٢.١٠	-	-	-
البعد الثالث : مرحلة ما بعد الابتعاث	لغة	٣٤	٢.٩١	-	❖❖٠.٤٨	❖❖٠.٨٢
	ماجستير	١٣٠	٢.٤٣	-	-	❖❖٠.٣٤
	دكتوراه	٢٣٠	٢.٠٩	-	-	-
المجموع الكلي (واقع الأداء الإداري بإدارة البعثات والعلاقات الجامعية بجامعة الباحة)	لغة	٣٤	٣.٠٩	-	❖❖٠.٤٤	❖❖٠.٧٥
	ماجستير	١٣٠	٢.٦٥	-	-	❖❖٠.٣١
	دكتوراه	٢٣٠	٢.٣٤	-	-	-

❖ دال إحصائياً عند مستوى دلالة (٠.٠١)

يتبين من جدول (١٩) وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (٠.٠١) بين متوسطات استجابات أفراد عينة الدراسة حول تقديرهم لواقع الأداء الإداري بإدارة البعثات والعلاقات الجامعية بجامعة الباحة في المجموع الكلي وكل من الأبعاد (مرحلة ما قبل الابتعاث، مرحلة أثناء الابتعاث، مرحلة ما بعد الابتعاث) تعزى لاختلاف المؤهل الذي تم الابتعاث للحصول عليه، وكانت هذه الفروق لصالح استجابات أفراد عينة الدراسة الذين تم ابتعاثهم للحصول على مؤهل (لغة أو ماجستير) مقابل استجابات أفراد عينة الدراسة الذين تم ابتعاثهم للحصول على مؤهل (دكتوراه أو الزمالة). وقد تعزى هذه النتيجة إلى أن إدارة البعثات بالجامعة تضع في اعتبارها أهمية متابعة وتدقيق طلبات المبتعثين في مرحلتها اللغة أو الماجستير بشكل أكبر من طلبات المبتعثين في مرحلة الدكتوراه والزمالة وذلك للأسباب التالية:

١. أن المبتعثين لمرحلتى اللغة والمجستير لم يمروا في الغالب بخبرات سابقة في مجال الابتعاث مما يجعلهم أقل معرفة بالأنظمة واللوائح والتنظيمات المتعلقة بالابتعاث والطرق التي يجب اتباعها لمواجهة التحديات والعقبات التي قد تواجههم قبل وأثناء الابتعاث، الأمر الذي يضع على عاتق إدارة البعثات أعباءً إضافية في متابعة معاملاتهم بشكل دقيق لإنهائها في الوقت المناسب وبالشكل المطلوب.
٢. أن المبتعثين لمرحلة الدكتوراه والزمالة قد مروا بتجارب ابتعاث سابقة سواءً لمرحلة اللغة أو مرحلة الماجستير، كما أن حصولهم على درجة علمية سابقة (درجة الماجستير) كونت لديهم الخبرة الكافية للتعامل مع جميع الإجراءات الإدارية والأكاديمية المتعلقة بالابتعاث مما يسهل على إدارة البعثات إنهاء معاملاتهم بشكل أسرع دون ضغوط.
- توصيات الدراسة:** اعتماداً على ما توصلت إليه الدراسة الحالية من نتائج بشأن واقع الأداء الإداري بإدارة البعثات والعلاقات الجامعية بجامعة الباحة وفي ضوء مبادئ إدارة الجودة الشاملة، يوصي الباحث بما يلي:
 ١. توفير الدعم والمساندة الإدارية والمادية والمعنوية لإدارة البعثات من قبل الإدارة العليا في الجامعة من خلال: زيادة عدد الموظفين العاملين في الإدارة لتخفيف الضغط على الموظفين الحاليين؛ وتشجيع موظفي الإدارة على الالتحاق بالدورات التدريبية داخل وخارج الجامعة لتنمية مهاراتهم المختلفة؛ بالإضافة إلى توفير الإمكانيات اللازمة لعقد اللقاءات الدورية مع المبتعثين في مقرات ابتعاثهم لتلبية متطلباتهم.
 ٢. عقد الاجتماعات الدورية والمنتظمة بين المسؤولين في إدارة البعثات والعلاقات الجامعية وروساء الأقسام العلمية في الكليات المختلفة للمساهمة في شرح الأنظمة والتعليمات المتعلقة بالابتعاث وتبادل الأفكار حيال طريقة تنفيذها بشكل مشترك وسريع، مما سيساعد على تعزيز الآليات التكامل الأفقي، ودمج الفجوة بين إدارة البعثات والأقسام العلمية في الكليات المختلفة.
 ٣. الاعتماد بشكل أكبر على التقنية الحديثة في استلام ومتابعة وتنفيذ المعاملات، والسماح للمبتعثين بمتابعة معاملاتهم آلياً مما سيساعد على تبسيط الإجراءات الإدارية المتعلقة بالابتعاث وبالتالي تقليل الجهد والوقت وتحسين الأداء الإداري للموظفين في إدارة البعثات والعلاقات الجامعية.
 ٤. تبادل الزيارات مع إدارات الابتعاث في الجامعات السعودية المختلفة لتبادل الخبرات وتعزيز التعاون والاطلاع على أساليب العمل والتجارب المختلفة في مجال خدمة المبتعثين.
 ٥. غرس ثقافة الجودة بين العاملين في إدارة البعثات والعلاقات الجامعية بجامعة الباحة، وتوعيتهم بأهميتها في تحسين سمعة الإدارة ورفع كفاءتها.

المراجع :

أولاً: المراجع العربية:

- ابن منظور، أبو الفضل جمال الدين محمد بن مكرم. (٢٠٠٣). *لسان العرب*، المجلد الثاني، الطبعة الأولى، دار صادر، بيروت.
- المطلق، تركي علي. (٢٠١٠). *مهارات ومتطلبات تطبيق إدارة المعرفة بجامعة حائل*. مجلة كلية التربية. جامعة الأزهر، مصر، ٦(١٤٤).
- بحر، عبد يوسف؛ أبو سويرح، أيمن سليمان. (٢٠١٠). *أثر المناخ التنظيمي على الأداء الوظيفي للعاملين الإداريين في الجامعة الإسلامية بغزة*. مجلة الجامعة الإسلامية، سلسلة الدراسات الإنسانية، ١٨(٢)، ص ص ١١٤٦ - ١٢١٤.
- بحر، عبد يوسف؛ العجلة، توفيق عطية. (٢٠١١). *القدرات الإبداعية وعلاقتها بالأداء الوظيفي لمديري القطاع العام: دراسة تطبيقية على المديرين العاملين بوزارات قطاع غزة*. مجلة الجامعة الإسلامية، ١٩(٢)، ص ١٤١٠.
- بدوي، أحمد زكي. (١٩٩٤). *معجم مصطلحات العلوم الإدارية*، دار الكتاب المصري، الطبعة الثانية، القاهرة.
- بن رحمون، سهام. (٢٠١٤). *بيئة العمل الداخلية وأثرها على الأداء الوظيفي: دراسة على عينة من الإداريين بكليات ومعاهد جامعة باتنة*. (رسالة دكتوراه غير منشورة)، جامعة بسكرة، الجزائر.
- بن عيشاوي، أحمد. (٢٠١٣). *إدارة الجودة الشاملة إلى تحقيق الأداء المنظمي المتميز*. مجلة أداء المؤسسات الجزائرية، ٦(٦).
- بوعطيط، جلال الدين. (٢٠٠٩). *الاتصال التنظيمي وعلاقته بالأداء الوظيفي: دراسة ميدانية على العمال المنفذين بمؤسسة سونلغاز بعنابة*. (رسالة ماجستير غير منشورة)، جامعة منتوري، قسنطينة.
- توفيق، عبدالرحمن. (١٩٩٨). *كيف تجعل ١٪ من التغيير في القرار يصل بك لقمة الأداء*، تأليف دافيد لاسيل، مركز الخبرات المهنية للإدارة، روبيكوك للنشر، القاهرة.
- جامعة الباحنة. (٢٠٢٠). *الجامعة في أرقام*. تم الاسترجاع من موقع <https://bu.edu.sa/ar/web/guest/about>

- الحراحيشة، حسين محمد. (٢٠١١). إدارة الجودة الشاملة والأداء الوظيفي. الطبعة الأولى، دار جليس الزمان للنشر والتوزيع: الأردن.
- حسين، سحر عباس؛ عبود، رشا عباس. (٢٠٠٨). إمكانية تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في جامعة كربلاء، المجلة العراقية للعلوم الإدارية، جامعة كربلاء، العراق، ٦(٢٢).
- حسين، سحر أنور. (٢٠١٣). قياس تأثير ضغوط العمل في مستوى الأداء الوظيفي. مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعة، (٣٦)، ص ص ٢٠٧ - ٢٢٦.
- الحسيني، أحمد عبد الله. (٢٠٠٣). علاقة الإشراف الإداري بكفاءة أداء العاملين: دراسة تطبيقية على المستشفيات العسكرية بالرياض. (رسالة ماجستير غير منشورة)، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية.
- حمود، خضير كاظم. (٢٠٠٢). السلوك التنظيمي. دار الصفاء للنشر والتوزيع، عمان.
- حمود، خضير؛ الخرشة، ياسين. (٢٠٠٧). إدارة الموارد البشرية. دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان.
- الخطيب، أحمد؛ الخطيب، ورداح. (٢٠٠٦). إدارة الجودة الشاملة: تطبيقات تربوية. الطبعة الثانية، عالم الكتب الحديثة، الأردن.
- الدرادكة، مأمون؛ الشبلي، طارق. (٢٠١١). الجودة الشاملة في المنظمات الحديثة. ط١، الأردن: دار الصفاء للنشر والتوزيع، عمان.
- درة، عبد الباري. (٢٠٠٣). تكنولوجيا الأداء البشري في المنظمات: الأسس النظرية ودلالاتها في البيئة العربية المعاصرة. عمان: المنظمة العربية للتنمية الإدارية.
- راضي، بهجت عطية. (٢٠١٤). دور جامعة حائل التنموي من وجهة نظر كل من أولياء الأمور ومنسوبي الجامعة. مجلة □ معرفة التربوية، مصر، ٢(٤).
- الزامل، مها عبدالله. (٢٠١٨). واقع الأداء الإداري للأقسام الأكاديمية والإدارية بالجامعات السعودية في ضوء مبادئ الحوكمة ورؤية ٢٠٣٠. مجلة الجامعة الإسلامية للدراسات التربوية والنفسية، ٢٦(٤).
- السلامي، يمامة مظهر عزراوي. (٢٠١٧). اتجاهات العاملين نحو علاقة المتغيرات التنظيمية بفاعلية الأداء الوظيفي: دراسة ميدانية على هيئة استثمار بابل. المجلة العربية للعلوم ونشر الأبحاث، ١٠(١).
- الشرمان، منيرة؛ والجعافرة، صفاء. (٢٠١٤). درجة الرضا الوظيفي لأعضاء الهيئة التدريسية في جامعة مؤتة وعلاقتها بمستوى أدائهم الوظيفي. مجلة المنارة للبحوث والدراسات، جامعة آل البيت بالأردن، ٢٠(١)، ص ص ٤١١ - ٤٤٤.

- الشريف، ناجي حسين. (٢٠١٧). الأداء الوظيفي لدى الموظفين الإداريين في جامعة نجران. *المجلة التربوية الدولية المتخصصة*، عمان، ٦(٨).
- الصريرة، خالد أحمد. (٢٠١١). الأداء الوظيفي لدى أعضاء الهيئات التدريسية بالجامعات الأردنية الرسمية من وجهة نظر رؤساء الأقسام فيها. *مجلة جامعة دمشق*، ٢٧(١-٢)، ص ص ٦٠١ - ٦٥٢.
- الصرن، رعد حسن. (٢٠٠١): كيف تخلق بيئة ابتكارية في المنظمات؟ *إدارة الإبداع والابتكار*، ط١، دار الرضا للنشر: دمشق.
- الصليبي، عمر؛ فراح، ايناس. (٢٠١٥). واقع تدريب الإدارة التشغيلية وعلاقته بالأداء. *مجلة العلوم والتكنولوجيا*، جامعة السودان، ١٦(١).
- عاشور، أحمد صقر. (١٩٩٤). *مهارات إدارة الأداء*. القاهرة: مركز تطوير الأداء والتنمية، ص ٤٠.
- عاشور، أحمد صقر. (٢٠٠٥). *السلوك الإنساني في المنظمات*. دار المعرفة الجامعية، الإسكندرية، ص ص ٢٥ - ٢٦.
- عباس، سهيلة؛ علي، حسين. (١٩٩٩). *إدارة الموارد البشرية*. دار وائل للنشر، عمان.
- عبد المحسن، توفيق محمد. (٢٠١٧). *مبادئ الإدارة والتنظيم: أسرار نجاح الإدارة اليابانية*. دار الفكر العربي، القاهرة.
- العساف، صالح. (١٩٩٥). *المدخل إلى البحث في العلوم السلوكية*. الرياض، مكتبة العبيكان.
- عمر، علاء محمد ربيع. (٢٠١٨). تصور مقترح لتطوير أداء موظفي كلية التربية جامعة المنيا في ضوء أسلوب (الكايزن). *المجلة العلمية*، جامعة أسيوط، ٣٤(٤).
- العميان، محمود سلمان. (٢٠٠٥). *السلوك التنظيمي في منظمات الأعمال*. ط٢، عمان: دار وائل للنشر.
- غنيم، أحمد محمد. (٢٠٠٩). *إدارة الجودة الشاملة*، ط٢، المنصورة: المكتبة العصرية للنشر والتوزيع.
- الكردي، أحمد. (٢٠١٠). *الإدارة المدرسية الحديثة*. عالم الكتب، القاهرة.
- كوهين، ستيفين؛ براند، رونالد. (١٩٩٧). *إدارة الجودة الكلية في القطاع الحكومي*، ترجمة عبد الرحمن بن أحمد هيجان، الرياض: معهد الإدارة العامة.

اللوزي، موسى. (٢٠٠٣). *التطوير التنظيمي: أساسيات ومفاهيم حديثة*. عمان: دار وائل للنشر والتوزيع.

اللوزي، موسى سلامة؛ الزهراني، عمر عطية. (٢٠١٢). *العوامل المؤثرة في الأداء الوظيفي للعاملين بإمارة منطقة الباحة والمحافظات التابعة لها بالمملكة العربية السعودية: دراسة تحليلية*. *مجلة دراسات العلوم الإدارية*، ٣٩(١)، ص ١ - ٢٨.

مجلس التعلم العالي. (١٩٩٧). *لائحة الالبعث والتدريب لمنسوبي الجامعات، الأمانة العامة لمجلس التعليم العالي*.

محمود، ناجي عبدالستار؛ جاسم، ياسين موسى. (٢٠١٣). *متطلبات إدارة الجودة الشاملة في جامعة تكريت: دراسة تحليلية*. *المجلة العربية لضمان جودة التعليم الجامعي*، جامعة تكريت، العراق، ٦ (١٣)، ص ١٥١ - ١٦٧.

المشراوي، أحمد. (٢٠٠٤). *إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي*، مجلة *الجودة في التعليم العالي*، الجامعة الإسلامية بغزة، ١(١).

النايف، سعود عيسى. (٢٠١٣). *دور تكنولوجيا المعلومات في تحقيق الميزة التنافسية لمؤسسات التعليم العالي: دراسة استطلاعية في جامعة حائل*. *مجلة كلية التربية، جامعة الزقازيق*، مصر، ٧٩ع.

المراجع العربية مترجمة:

Abbas, S. & Ali, H. (1999). *Human Resource Management*. Dar Wael for Publishing, Amman.

Abdul Mohsen, T. M. (2017). *Principles of management and organization: secrets of Japanese management success*. Dar al-Fikr Al-Araby, Cairo.

Al Baha University.(2020). *The university in numbers*. Retrieved from <https://bu.edu.sa/ar/web/guest/about>

Al-Husseini, A. A. (2003). *The relationship of administrative supervision to the efficiency of employee performance: an applied study on military hospitals in Riyadh*. (Unpublished MA Thesis), Naif Arab University for Security Sciences.

Al-Khatib, A. & Al-Khatib, W. (2006). *Total quality management: Educational Applications*. (2nd Ed.), Alam Al-Kotob Al-Haditha, Jordan.

Al-Lozi, M S. & Al-Zahrani, O. A. (2012). Factors affecting performance in Al-Baha and its governorates in Saudi Arabia: an analytical study. *Journal of Administrative Sciences Studies*, 39 (1), pp. 1-28.



- Al-Lozi, M. (2003). *Organizational Development: Modern Fundamentals and Concepts*. Dar Wael for Publishing and Distribution.
- Al-Mashharawi, A. (2004). Total Quality Management in Higher Education Institutions, *Journal of Quality in Higher Education, Gaza Islamic University, 1* (1).
- Almotlaq, T. A. (2010). Skills and requirements of applying knowledge management at Hael University. *Journal of Faculty of Education, Al-Azhar University, 6*.(١٤٤)
- Al-Nayef, S. I. (2013). The role of information technology in achieving the competitive advantage of institutions of higher education: An exploratory study at Hael University. *Journal of the Faculty of Education, Zagazig University, p. 79*.
- Al-Saliby, O.; Farah, I. (2015). The status of operational management training and its relationship to performance. *Journal of Science and Technology, Sudan University, 16* (1).
- Al-Sarayra, K. A. (2011). Job performance of faculty members in state Jordanian universities from the department heads' viewpoints. *Journal of Damascus University, 27* (1-2), pp. 601-652.
- Al-Umian, M. S. (2005). *Organizational behavior in business organizations*. (2nd Edition), Dar Wael for Publishing.
- Ashour, A. S. (1994). *Skills of Performance management*. Foundation for Performance and Development, p. 40.
- Ashour, A. S. (2005). *Human behavior in organizations*. Dar Al-meirefah Al-jamiah, pp. 25-26.
- Assaf, S. (1995). *Introduction to research in the behavioral sciences*. Obeikan Bookshop.
- Badawi, A. Z. (1994). *Glossary of administrative sciences terminology*, (2nd Ed.). Dar Alhetab Almassary. Cairo.
- Bahr A. Y.; AlAjalah, T. A. (2011). The relationship between creative capabilities and job performance among public sector managers: an applied study on managers working in ministries in Gaza. *Islamic University Journal, 19* (2), p. 1410.
- Bahr, A. Y.; Abu Sweireh, A. S. (2010). The impact of organizational environment on job performance among administrative employees at Gaza Islamic University. *Journal of Islamic University, Human Studies Series, 18* (2), pp. 1146-1214.
- Bin Ishawi, A. (2013). Total quality management for achieving distinguished organizational performance. *Journal of Algerian Institutes Performance, (6)*.

- Bin Rahmon, S. (2014). *The impact of internal work environment on job performance among administrators in the faculties and institutes of Batna University*, (Unpublished PhD). Biskra University.
- Bou-atiet, J. (2009). *The relationship of organizational communication to job performance: a field study on the executives of the Sonelgaz Foundation in Annaba*. (Unpublished MA thesis), University of Mentouri, Constantine.
- Cohen, S. & Brand, R. (1997). *Total Quality Management in the Governmental Sector*, translated by Abdul Rahman bin Ahmed Heijan, Riyadh: Institute of Public Administration.
- Daradkah, M. & Al-Shibli, T. (2011). *Total quality in modern organizations*. (1st Ed.), Dar Al-Safa for Publishing and Distribution, Amman.
- Dora, A. (2003). *Technology of human performance in organizations: the implications of theoretical principles in the contemporary Arab environment*. Arab Administrative Development Organization.
- Ghoneim, A. M. (2009). *Total Quality Management*, (2nd Ed.), Modern bookshop for Publishing and Distribution.
- Hammoud, K. & Kharsha, Y. (2007). *Human resource management*. Dar Al Masirah Publishing and Distribution, Amman.
- Hammoud, K. K. (2002). *Organizational behavior*. Dar Al-Safa for Publishing and Distribution.
- Harahsheh, H. M. (2011). *Total quality management and job performance*. (1st Ed), Dar Jalis Al-Zaman for Publication and Distribution, Jordan.
- Higher Learning Council. (1997). *A list of scholarships and training for university employees*, the General Secretariat of the Higher Education Council.
- Hussein, S. A. & Abboud, R. A. (2008). *The possibility of applying the principles of total quality management at Karbala University*, *Iraqi Journal of Administrative Sciences*, University of Karbala, 6 (22).
- Hussein, S. A. (2013). *Scrutinizing the impact of work stress on job performance*. *Journal of Baghdad Faculty of Economic Sciences*, (36), pp. 207-226.
- Ibn Manzoor, A. J. M. M. (2003). *Lisan Al Arab*, Volume Two, (1st Ed.) Dar Sader, Beirut.
- Kurdi, A. (2010). *Modern school administration*. Alam Al-Kotob, Cairo.



- Mahmoud, N. A. & Jasim, Y. M. (2013). Requirements for total Quality Management at Tikrit University: An Analytical Study. *The Arab Journal for Quality Assurance in University, University of Tikrit*, 6 (13), pp. 151-167.
- Omar, A. M. R. (2018). A proposed scenario for developing the performance of the Faculty of Education employees, Minia University, in light of the (Kaizen) method. *The Scientific Journal, Assiut University*, 34 (4).
- Rady, B. A. (2014). The developmental role of Hael University from the viewpoints of both parents and university employees. *Journal of Educational Knowledge*, 2 (4).
- Salami, Y. A. (2017). Workers' attitudes towards the relationship of organizational variables to the effectiveness of job performance: a field study on Babil Investment Authority. *Arab Journal of Science and Research Publishing*, 10 (1).
- Sarn, R. H. (2001): *How to create an innovative environment in organizations? Innovation and Creativity Department*. (1st Ed.), Dar Al-Reda for Publishing.
- Sharif, N. H. (2017). Job performance of the administrative staff at Najran University. *The Specialized Educational International Journal*, 6 (8).
- Sharman, M. & Al-Jafra, S. (2014). The relationship of job satisfaction level among faculty members at Mu'tah University to the level of job performance. *Al-Manara Journal for Research and Studies, Aal Al-Bayt University*, 20 (1), pp. 411-444.
- Tawfiq, A. (1998). *How to make 1% change in decision making accelerate your performance high to the peak*, by David Lassell, Professional Expertise Center for Management, Rubycock for Publishing, Cairo.
- Zamil, M. A. (2018). The status of the administrative performance of the academic and administrative departments in Saudi universities in light of the principles of governance and vision 2030. *Journal of Islamic University for Educational and Psychological Studies*, 26 (4).

ثانياً: المراجع الأجنبية:

- Anninos, L. N. (2008, February). University performance evaluation approaches: The case of ranking systems. In 10th QMOD Conference. *Quality Management and Organizational Development. Our Dreams of Excellence; 18-20 June; 2007 in Helsingborg; Sweden (No. 026)*. Linköping University Electronic Press.

- Bayazit, O., & Karpak, B. (2007). An analytical network process-based framework for successful total quality management: An assessment of Turkish manufacturing industry readiness. *International Journal of Production Economics*, 105(1), 79-96.
- Deming, E. (1986). *Out of the crisis*. Cambridge, MA: MIT Center for Advanced Engineering Study.
- Dessler, G. (2011). *Human resource management* (12th Ed.). USA: Prentice-Hall.
- Eriksson, H., & Hansson, J. (2003). The impact of TQM on financial performance. *Measuring Business Excellence*, 7(1), 36-50.
- Greenberg, J. & Baron, R. (2008). *Behavior in organizations*. Upper Saddle River, NJ :Pearson Education, 9th Edition.
- Jamal, M. (2011). Job stress, job performance and organizational commitment in a multinational company: An empirical study in two countries. *International Journal of Business and Social Science*, 2(20), pp. 20-30.
- Joblonski, J. (1991). *Implementing total quality management: An overview*. California: Pfeiffer Company.
- Karia, N., & Asaari, M. (2006). The effects of total quality management practices on employees work-related attitudes. *The TQM Magazine*, 18 (1), 30-43
- Lado, A., & Wilson, M. (1994). Human resource systems and sustained competitive advantage: A competency-based perspective. *Academy of Management Review*, 19, 699–727.
- Olorunsola, O.(2012). Job Performance and Gender Factors of Administrative Staff in South West Nigeria Universities. *Journal of International Education Research*, 8(1) pp.49-54
- Prajogo, D. I., & Brown, A. (2004). The relationship between TQM practices and quality performance and the role of formal TQM programs: An Australian empirical study. *Quality management journal*, 11(4), 31-42.
- quality management practices on employees. work-related attitudes. *The TQM Magazine*. 18 (1) .30-43.
- Robbins, S. P., & Coulter, M. (2017). *Management* (13ed). Pearson Education, India.
- Sallis, E. (2015). *Total Quality Management in Education*. Kogan Page, London.