قياس سمعة جامعات المملكة العربية السعودية وتأثيرها على تصنيفQS: جامعة الأميرة نورة بنت عبدالرحمن أنموذجاً

د. هدى عبدالله محمد بن سعيدان*

الملخص

هدفت الدراسة إلى التعرف على قياس سمعة الجامعات السعودية وتأثيرها على QS، ومعرفة أبعاد ومصادر تكوين سمعة الجامعات السعودية في ضوء تصنيفات .Qsإضافة إلى الكشف عن دور:(جودة الأداء التنظيمي، جودة الخدمات، ممارسات القيادة، الإجراءات الحوكمية، أنشطة المواطنة، المناخ السائد، منهجية الإبداع على سمعة الجامعات السعودية).

واعتمدت الدراسة على البحوث الوصفية المستخدمة المنهج المسحي، **استخدمت الدراسة** نموذج .Rep Trak Pulse model

وقد انتهت الدراسة إلى العديد من النتائج كان من أبرزها:

1- تحرص جامعة الأميرة نورة بنت عبدالرحمن على تحسين سمعتها الأكاديمية دائماً في المجتمع المحلي والدولي والعالمي، ويظهر ذلك خصوصاً في مجال السمعة الإلكترونية، حيث صعدت جامعة الأميرة نورة بنت عبدالرحمن 28 مرتبة، لتحتل المرتبة الـ 7 محلياً، والمرتبة الـ39 في الوطن العربي.

2- حصلت جامعة الأميرة نورة بنت عبدالرحمن جوائز عديدة من شأنها تحسين سمعة الجامعة.

3- تحرص جامعة الأميرة نورة بنت عبدالرحمن على دعم البحث العلمي، حيث بلغت نسبة الأبحاث المنشورة لأعضاء الهيئة التدريسية في المجلات العلمية 1085 بحثاً، وهذا يعطي مؤشراً هاماً في قياس سمعة الجامعة.

كلمات البحث: سمعة الجامعات، تصنيف QS، جامعة الأميرة نورة بنت عبدالرحمن.

* الأستاذ المساعد بقسم الإعلام بكلية الآداب – جامعة الملك سعود- المملكة العربية السعودية

Measuring The Reputation of Saudi Arabia's Universities and its Impact on The QS Classification:

Princess Nourah bint Abdulrahman University as a model

Abstract

The study aimed to identify the measurement of the reputation of Saudi universities and its impact on the QS classification, and to know the dimensions and sources of establishing the reputation of Saudi universities in the light of the QS classifications. In addition to revealing the impact of quality (organizational performance, service quality, leadership practices, governance procedures, citizenship activities, the prevailing climate, creativity methodology) on the reputation of Saudi universities.

The study relied on descriptive research that used the survey method, the study used a model Rep Trak Pulse model

The study reached several results, the most prominent of which were:

1-Princess Noura bint Abdulrahman University is always keen to improve its academic reputation in the local, international, and global community, and this is especially evident in the field of electronic reputation, as Princess Noura bint Abdulrahman University rose 28 ranks, ranking the 7th locally, and the 39th in the Arab world.

2-Princess Noura bint Abdulrahman University won many awards that would improve the university's reputation.

3-Princess Noura bint Abdulrahman University is keen to support scientific research, as the percentage of published research for faculty members in scientific journals reached (1085) research, and this gives an important indicator in measuring the reputation of the university.

المقدمة:

تواجه المؤسسات الأكاديمية والتعليمية تحديات مختلفة بسبب المتغيرات السريعة والمتلاحقة التي تحدث باستمرار والتي ترجع إلى كثرة الميادين في البحث العلمي والتقدم التكنولوجي.كما وتعد الجامعات من أهم هذه المؤسسات،لما لها من دور مهم في كافة نواحي الحياة العلمية والتقنية والتكنولوجية على مستوى الأفراد والمجتمعات وبالتالي تسعى كغيرها من المؤسسات إلى تحقيق سمعة جيدة من خلال تفاعلها مع المجتمع لبحث حاجاته وتوفير متطلباته.

وتعتبر سمعة الجامعة من أهم الأصول غير الملموسة التي يجب أن تمتلكها،وتسعى باستمرار إلى إدارتها وبنائها بشكل يتناسب مع طبيعة المجتمع والبيئة المحيطة بها، فهي من أهم مقاييس نجاح الجامعات،نظراً لارتباطها الوثيق بجذب الطلاب والمستفيدين من خدماتها، وتشكيل سلوك العاملين بالجامعة وتدعيم أنشطتهم، كما أنها قيمة غالية لأية جامعة، فالسمعة الجيدة ترفع من قيمة كل ما يمكن أن تقوله أوتفعله الجامعة، وتحسن تصورات المتعاملين معها تجاهها، والسمعة السيئة من شأنها أن تقلل من قيمة مخرجات الجامعة والخدمات التي تقدمها،وبالتالي تقلل من قيمة سمعتها [1]

باتت السمعة الأكاديمية من أبرز المعايير بل وأهمها التي تستند عليها التصنيفات العالمية في تقييم مؤسسات التعليم العالي، فهي تمتلك الدور الإيجابي في حسم رؤية الجامعات من قبل أصحاب المصالح والجمهور واهتمامهم الكبير في تحقيق مستوى عالي وإيجابي في مؤسسات التعليم العالي في العصر الحديث. الأمر الذي يؤدي إلى معرفة مستوى تصنيف الجامعة من خلال مقاييس محددة تدور معاييرها حول جودة الجامعة ومدى تطورها، إذ تسعى معظم الجامعات التي تهدف إلى تحسين صورتها إلى الأخذ بالمعايير التي تضعها هذه التصنيفات والتي تعكس جانباً كبيراً من من جودة التعليم العالي [2]

تسعى الجامعات السعودية لتكون ضمن الجامعات المتميزة بالعالم التي تحظى بسمعة أكاديمية علمية مرموقة، من خلال " توفير فرصة التعليم للجميع في بيئة تعليمية مناسبة في ضوء السياسة التعليمية للمملكة، ورفع جودة مخرجاته، وزيادة فاعلية البحث العلمي، وتشجيع الإبداع والابتكار ، وتنمية الشراكة المجتمعية، والارتقاء بمهارات وقدرات منسوبي التعليم " [3]

في ظل الطموح الملحوظ في رؤية 2030 المعلنة عام 2016 لتحسين مخرجات التعليم والاستثمار في رأس المال البشري، باتت الجامعات السعودية محط أنظار أصحاب المسؤولية اتجاه هذه الرؤية والأهم أن تكون مشاركاتها الدولية بارزة لتمثل قوة ناعمة سعودية سلاحها البحث العلمي والبروز الابتكاري في شتى العلوم. ومن هنا تم اختيار جامعة الأميرة نورة بنت عبدالرحمن وتسليط الضوء عليها لحداثة دخولها تصنيفQS، حيث قفزت في تصنيف الدول العربية ل 30 نقطة لهذا العام مما جعلها نموذجاً للدراسة.

الاطار المنهجي للدراسة:

اولا: مشكلة الدراسة:

يعد تصنيف الجامعات مؤشراً هاماً للحكم على المستويات الأكاديمية في قطاع التعليم العالي وفقاً لمعايير وشروط يتم تحديدها بموضوعية علمية، ومنها سمعة الجامعة باعتبارها واحدة من المعايير المعتمدة في تقييم الجامعات التعليم العالي، كما لها دور حاسم في رؤية إيجابية للمنظمات التعليمية في ضوء الاهتمام الكبير في المستوى العام للتعليم العالي في عصرنا الحالي.

فالجامعة ذات السمعة الإيجابية تتميز بالقدرة على جذب الطلبة الجدد والمستثمرين، وتحسين علاقة الجامعة معهم ومع أصحاب المصلحة المباشرين، إضافة إلى زيادة رضا الطلاب وولائهم ومنحهم أنشطة إضافية، وتحقيق أرباحاً مميزة للجامعة.[4]

تتحدد مشكلة الدراسة في التعرف على قياس سمعة الجامعات السعودية وتأثيرها على تصنيف Qs ، وتسعى هذه الدراسة إلى رسم السياسات المناسبة لجامعة الأميرة نورة بنت عبدالرحمن وفقاً لتصنيفQs وبناء سمعة إيجابية عنها.

ثانيا: أهمية الدراسة:

تعد هذه الدراسة الموسومة ب **" قياس سمعة الجامعات السعودية وتأثيرها على تصنيف** QS: **جامعة الأميرة نورة أنموذجاً"** على قدر من الأهمية في الجوانب النظرية والتطبيقية، كما أنها تعرض الجوانب الاتية:

1- تعتبر سمعة الجامعات والتخصصات الأكاديمية من الموضوعات الحديثة الهامة التي تعد مقياساً لإعادة تقييم المؤسسات التعليمية [5]

2- إثراء المكتبة العلمية بمادة نظرية عن قياس الجامعات السعودية وتأثيرها على تصنيف QS والتي ستطبق على جامعة الأميرة نورة بنت عبدالرحمن.

3- تأمل الباحثة أن تساعد نتائج الدراسة الجهات المعنية في وضع خطط واستراتيجيات وفقاً لتصنيف الجامعات تساهم إما بتعديل سمعة جامعة الأميرة نورة بنت عبدالرحمن ومعالجتها إن وجدت، أوتدعيم السمعة الإيجابية وتعزيزها.

4- تسعى الدراسة الحالية إلى تحقيق أحد أهداف رؤية المملكة العربية السعودية 2030م،وهو تطوير جوانب التعليم العالي وأن تكون خمس جامعات سعودية على الاقل من ضمن 200 أفضل جامعة دولياً [6]

5- تبرز أهمية الدراسة الحالية في مساهمتها ببناء العلامة التجارية للدولة في ضوء سمعة الجامعات السعودية وتصنيفاتها.

6- تعد هذه الدراسة من الدراسات النادرة والقليلة التي تناولت قياس سمعة الجامعات السعودية وتأثيرها على تصنيف QS.

7- أهمية السمعة الإلكترونية لدى الجامعات السعودية، إذ يعد الجانب الإعلامي مؤثراً وداعماً للسمعة المؤسسية.

ثالثا: أهداف الدراسة:

تهدف الدراسة التعرف إلى **" قياس سمعة الجامعات السعودية وتأثيرها على تصنيف** QS: **جامعة الأميرة نورة أنموذجاً"** كهدف رئيس ويتفرغ منه عدد من الأهداف الفرعية الآتية:

1-أبعاد سمعة الجامعات السعودية في ضوء تصنيفاتQs.

2-مصادر تكوين سمعة الجامعات السعودية في ضوء تصنيفات Qs.

3-معرفة التحديات التي تواجه سمعة الجامعات السعودية والتي تؤثر على تصنيفها.

4-الكشف عن أثر:(جودة الأداء التنظيمي، جودة الخدمات، ممارسات القيادة، الإجراءات الحوكمية، أنشطة المواطنة، المناخ السائد، منهجية الإبداع على سمعة الجامعات السعودية).

رابعا: الدراسات السابقة:

تأتي أهمية الدراسات السابقة انطلاقاً من أنها تشير إلى الدراسات التي تخصصت في المجال الخاص بالمشكلة التي يقوم بها الباحث بدراستها، وتمثل قاعدة معرفية أولية لها، وتسهم في تطوير المشكلة العلمية أو الفروض البحثية وصياغة الإطار النظري وتفسير النتائج الخاصة بالبحث.[7]

الدراسات العربية:

الدراسة الأولى : دراسة **(الشريف،2020) بعنوان."مدى ملاءمة معايير التصنيف العالمية للجامعات لواقع الجامعات العربية".**

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مدى ملاءمة معايير التصنيف العالمية للجامعات لواقع الجامعات العربية،ولتحقيق هذا الهدف يبدأ البحث بعرض التحديات التي تواجه الجامعات العربية وما تعانيه من مشكلات،ومن ثم دراسة أشهر معايير التصنيف العالمية للجامعات التي لها علاقة بالجامعات العربية والانتقادات التي تواجهها هذه المعايير، **وتندرج ضمن البحوث** الوصفية،**واعتمدت الباحثة** على الاستبانة كأداة رئيسه لجمع البيانات والمعلومات من أفراد العينة وهم أعضاء هيئة التدريس وخبراء في جامعات عربية، **وتوصلت الدراسة إلى عدة نتائج كان من أبرزها:**إلى أن هناك معايير تلائم الجامعات العربية،ومعايير لا تلائمها،وأظهرت الدراسة إلى أن تحديد الحصول على جائزة نوبل والتركيز على البحوث المنشورة في اللغة الإنجليزية حرم الكثير من الجامعات العربية من الدخول في التصنيفات العالمية بالرغم من المشكلات التي تواجهها [8]

الدراسة الثانية : دراسة **(عبدالعزيز، 2019) بعنوان."إدارة السمعة مدخل لتحقيق الميزة التنافسية لمؤسسات التعليم الجامعي بمصر".**

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على الأسس الفكرية والفلسفية لإدارة السمعة في الفكر الإداري المعاصر،إضافة إلى بيان الإطار الفكري والفلسفي للميزة التنافسية بالجامعات ودور إدارة السمعة في تحقيقها مع وضع بعض التوصيات لآليات تطبيق إدارة السمعة لتحقيق الميزة التنافسية بجامعة أسيوط، **وتندرج ضمن البحوث** الوصفية التحليلية باعتباره أقرب المناهج العلمية لدراسة المشكلة **واعتمد الباحث** على الاستبانة كأداة رئيسه لجمع البيانات والمعلومات من أفراد العينة **وتوصلت الدراسة إلى عدة نتائج كان من أبرزها:**تعد سمعة إحدى الأنماط الإدارية الأكثر فاعلية في المؤسسات الجامعية،حيث تعمل على جذب الطلاب والمستفيدين من خدماتها،وتشكيل سلوك العاملين وتدعيم أنشطتهم [9]

الدراسة الثالثة: دراسة (**النجار،2019) بعنوان."تأثير النشر الدولي والسمعة الأكاديمية على ترتيب الجامعة الإسلامية بالمدينة المنورة في التصنيفات العالمية".**

هدفت هذه الدراسة إلى توضيح أهمية النشر الدولي والسمعة الأكاديمية كمعيار لتصنيف الجامعات عالميا وفقاً للمعايير المعروفة لتصنيف الجامعات في العالم بالإضافة إلى الكشف عن مدى تأثير التصنيفات العالمية للجامعات التي ظهرت بها الجامعة الإسلامية بالمدينة المنورة، **تم استخدام المنهج** الوصفي وذلك لرصد ما يراه من معلومات حول بعض الجامعات،ومدى تقدمها،وبين الجامعة الإسلامية وكيفية التطوير للوصول إلى كافة التصنيفات العالمية وتقدم الجامعة، **وتوصلت الدراسة إلى عدة نتائج كان من أبرزها:**تواجد الجامعة الإسلامية بالمدينة المنورة التصنيف العالمي "Webometrics" للمواقع الجامعية والتعليمية، وهوتصنيف عالمي مشهور يصدر عن فريق بحيث يتبع أكبر مركز أبحاث CSIC ويرتبط بوزارة التربية والتعليم في مدريد، وهويصنف اسباني الجامعات بحسب المعلومات عنها وذات العلاقة بها والمتوفرة في مواقعها على الإنترنت حيث دخلت الجامعة الإسلامية التصنيف " ويب ماتريكس " حيث التصنيف العالمي 5119 وعلى مستوى التصنيف القاري 180 وعلى مستوى ترتيب البلد 21،وكان السبب في عدم تواجد الجامعة الإسلامية في تصنيفQS،قلة

المنشورات على مواقع الجامعة الإسلامية لبعض المعلومات الدقيقة حول النشر لأعضاء هيئة التدريس، وعدم تحديد موقع الجامعة الإلكتروني كمحركات بحثية مرتبطة بالجامعة الإسلامية، إضافة إلى عدم حساب عدد الملفات الإلكترونية الخاصة بالجامعة، وبعدم الاهتمام بنشر عدد الأبحاث والدراسات والتقارير المنشورة إلكترونياً على موقع الجامعة، وكانت قلة البيانات المنشورة على موقع الجامعة لحساب عمادة البحث العلمي وقلة نطاق موقع الجامعة الإسلامية والتي يأخذهاGoogle Scholar الذي يساعد على التصنيف وظهور المحتوى الأكاديمي، والأبحاث على شبكة الإنترنت لكل من الطلاب والأكاديميين من الأسباب التي تدل على عدم تواجد الجامعة الإسلامية بالمدينة المنورة في تصنيفQS. وأوصى البحث بالعديد من التوصيات أهمها العمل على دعم البحث العلمي بالجامعة وكل المراكز والوحدات التابعة للجامعة بتقديم كافة الخدمات لأعضاء هيئة التدريس ومساعدتهم على إجراء البحوث العلمية، وإقامة ورش العمل الفعلية والتطبيقية للتعرف التصنيفات العالمية للنهوض بالجامعة وطرق تفعيلها [10]

الدراسة الرابعة: دراسة **(الشخاترة، 2019) بعنوان."واقع الإجراءات الإدارية الممارسة لرفع السمعة المؤسسية للجامعات الأردنية الحكومية من وجهة نظر الإدارات الأكاديمية".**

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على معرفة واقع الإجراءات الإدارية الممارسة لرفع السمعة المؤسسية للجامعات الأردنية الحكومية من وجهة نظر الإدارات الأكاديمية،**وتكون مجتمع الدراسة** من جميع الإدارات الأكاديمية في الجامعات الحكومية في الأردن للعام الجامعي(2017-2018)،**تكونت عينة الدراسة** من 339 إدارياً أكاديمياً، **تم استخدام المنهج** الوصفي المسحي، **واعتمد الدراسة** على الاستبانة كأداة رئيسه لجمع البيانات والمعلومات من أفراد العينة، **وتوصلت الدراسة إلى عدة نتائج كان من أبرزها**:أن واقع الإجراءات الإدارية الممارسة لرفع السمعة المؤسسية للجامعات الأردنية الحكومية جاءت بدرجة متوسطة على أربعة مجالات وهي (الارتباط العاطفي بالمؤسسة، الخدمات التي تقدمها المؤسسة،الرؤية والقيادة للمؤسسة،بيئة العمل، وبدرجة منخفضة على المجالين، الأداء المالي، والمسؤولية الاجتماعية)[11]

الدراسة الخامسة : دراسة **(هلال، 2019) بعنوان."رؤية مستقبلية لرفع القدرة التنافسية للجامعات العربية على ضوء التصنيف الدولي للجامعات ".**

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على معايير ومؤشرات التصنيفات الدولية المختلفة للجامعات، **وتندرج ضمن البحوث** الوصفية، **واعتمد الباحث** على الاستبانة كأداة رئيسة لجمع البيانات والمعلومات من أفراد العينة، والتي **تكونت العينة** من الخبراء من أعضاء هيئة التدريس في عدد من الجامعات العربية، **وتوصلت الدراسة إلى عدة نتائج كان من أبرزها**: أن كثيراً من الجامعات العربية تغيب عن التصنيفات الدولية للجامعات،وأن القليل منها يأتي في مراكز متأخرة،ويندر أن تقع جامعة واحدة ضمن المائتي جامعة الأولى في أي من التصنيفات، والسبب في ذلك ضعف القدرة التنافسية للجامعات العربية والتي أدت إلى غيابها في التصنيفات الدولية للجامعة، **قدمت الدراسة رؤية مستقبلية** للارتقاء بالقدرة التنافسية للجامعات العربية بهدف تحسين وضعها في التصنيفات الدولية تقوم على ستة محاور تشمل: التعاون الإقليمي والدولي في مجال القدرة التنافسية للجامعات، وتطوير معايير تقويم الجامعات العربية، ونشر ثقافة التنافسية في الجامعات العربية، ودعم البحث العلمي والابتكار، وتطوير عمليات التعليم والتعلم وتكنولوجيا المعلومات، وتطوير نظم الإدارة الجامعية وإعادة الهيكلة[12]

الدراسة السادسة : دراسة **(عقيلات، 2019) بعنوان."أثر الرشاقة الاستراتيجية على السمعة الجامعية في الجامعات الأردنية الخاصة"**

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أثر الرشاقة الاستراتيجية على السمعة الجامعية في الجامعات الأردنية الخاصة، أي قدرة الجامعات الأردنية تعديل أوإعادة خططها الاستراتيجية للتعامل مع التغيير المفاجئ دون الابتعاد عن رؤية الجامعة، **وتندرج الدراسة ضمن البحوث** الوصفية التحليلية **واعتمدت الباحثة** على تصميم الاستبيان كأداة لجمع البيانات والمعلومات من أفراد العينة،**وتكونت عينة الدراسة** من 50 عضواً من أعضاء هيئة التدريس في الجامعات الخاصة **وتوصلت الدراسة إلى عدد من النتائج كان من أبرزها:** أن هناك أثر الرشاقة الاستراتيجية في سمعة الجامعة، وتعيد الباحثة هذه النتيجة إلى أن قدرة الجامعات الأردنية على البقاء والديمومة والتميز يتوقف بشكل أساسي على ما تقدمه تلك الجامعات من إسهامات اجتماعية تدعم سمعتها أمام اصحاب المصلحة سواء الداخليين أوالخارجيين، فقد أدركت الجامعات الأردنية أهمية الرشاقة الاستراتيجية في نجاحها والمحافظة على سمعتها وبقائها، كما أنها تساهم في تطوير سلوكيات أفرادها والتي يعطيها القدرة على الاستمرارية في ظل الظروف التنافسية القوية، وتوصي الدراسة بضرورة وجود ثقافة
تنظيمية تسهم في نمومفهوم الرشاقة الاستراتيجية ومدى تأثيرها على سمعة الجامعة[13]

الدراسة السابعة: دراسة **(المالكي، 2018) بعنوان. "دور إدارة الكراسي البحثية في رفع تصنيف الجامعات السعودية ".**

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على دور إدارة الكراسي البحثية في رفع تصنيف الجامعات السعودية، كذلك سعت الدراسة إلى التعرف على المرئيات حول الكراسي البحثية ودورها في رفع تصنيف الجامعات السعودية بما يحقق رؤية المملكة العربية السعودية 2030 والتي تسعى لتحقيق 5 جامعات سعودية ضمن جامعات النخبة، **واعتمدت الباحثة** على تصميم أداتين للدراسة لجمع البيانات والمعلومات من المبحوثين، وهم **الاستبانة** الموزعة على مشرفي الكراسي البحثية الفاعلة في جامعة الملك سعود البالغ عددهم 97 مشرفاً، **والمقابلة** مع القائمين على الكراسي البحثية من رؤساء المجالس واللجنة العليا للكراسي البحثية في عدد من الجامعات السعودية بلغ عددهم 24 رئيساً، **وتوصلت الدراسة إلى عدد من النتائج كان من أبرزها:** أن دور إدارة الكراسي البحثية في رفع تصنيف الجامعات السعودية المتعلق بالمجالات البحثية،ومخرجات الأبحاث وجودتها،والإنجاز الأكاديمي،وكفاءة الأبحاث والإنتاج البحثي يتمحور حول الجوانب المادية والإدارية والتنظيمية من خلال **المعوقات** التي تواجه إدارة الكراسي البحثية المتمثلة في البيروقراطية الإدارية وعدم المرونة وضعف الحرية الاكاديمية كذلك اللغة الإنجليزية تعد من أبرز المعوقات التي تواجه الباحثين في الكراسي البحثية، حيث أن أغلب المجلات المفهرسة دولياً تنحاز للغة الإنجليزية
مما يجعل الأبحاث المنشورة باللغات الأخرى أقل قيمة أوبحوثاً من الدرجة الثانية أوغالباً لا تكون مدرجة في قاعدات البيانات، **كما توصلت الدراسة** إلى أن نشر ملخصات البحوث والدراسات في مجلات علمية محكمة، وإصدار الكتب، ودعم البحث العلمي، وحماية الملكية الفكرية للباحثين وبراءات اختراعاتهم، من أهم المتطلبات اللازمة لتفعيل دور إدارة الكراسي البحثية في التصنيف العالمي، كذلك الحد من البيروقراطية في إدارة الكراسي البحثية، ودعم البحث العلمي مادياً ومعنوياً،يسهم في التغلب على المعوقات التي تواجه إدارة الكراسي البحثية،

كما أن القيمة الاقتصادية والاجتماعية المضافة من وجود جامعات محلية عالمية المستوى، يسهم في الارتقاء بمستوى الجامعات السعودية وتعزيز مكانتها العلمية في التصنيفات العالمية، كما أن توفير خصائص إدارة ملائمة تتمتع بالمرونة وتشجع الرؤية الاستراتيجية والابتكار، والتي تمكن الجامعات من إدارة الموارد واتخاذ القرارات دون أن تعوقها البيروقراطية كل ذلك يساهم في تحقيق رؤية المملكة 2030[14]

الدراسة الثامنة:دراسة **(القبلان، 2017) بعنوان."سمعة المؤسسات الأكاديمية ودورها في دعم التخصصات العلمية:دراسة لسمعة قسم المكتبات والمعلومات بجامعة الأميرة نورة بنت عبدالرحمن بالمجتمع وبناء استراتيجية لتعزيزها ".**

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على سمعة قسم المكتبات والمعلومات بجامعة الأميرة نورة بنت عبدالرحمن،والمرتكزات التي تؤثر على سمعته،والعوامل الرئيسية التي تزيد من مكانة سمعة قسم المكتبات والمعلومات بالجامعة، **وتندرج الدراسة ضمن** البحوث الوصفية المسحية، **والتي اتبعت المنهج** المسحي، **واعتمدت الدراسة على الاستبيان** كأداة لجمع البيانات والمعلومات من المبحوثين، **وتوصلت الدراسة** التي شارك فيها 91 مشاركاً من تسع جامعات، وتم تقييم السمعة من خلال أربع مؤشرات تندرج من ممتاز إلى سيئ فالقسم يحظى بسمعة جيدة جداً حسب المتوسط الحسابي لإجابات المشاركين[15]

الدراسة التاسعة:دراسة **(عون، 2017) بعنوان "تطوير أداء الجامعات السعودية في التصنيفات العالمية لتحقيق رؤية المملكة 2030:التجربة الكندية أنموذجاً ".**

هدفت هذه الدراسة إلى تحديد المعايير والمؤشرات التي يعتمد عليها تصنيف مجلة التايمز للتعليم العالي في تصنيف الجامعات، وكذلك التعرف على معايير تصنيف ويبومتريكس لمواقع الجامعات،والكشف عن موقع جامعة الملك سعود، وجامعة الملك عبدالعزيز، وكذلك جامعتي تورنتووكولومبيا البريطانية في تلك التصنيفات، بالإضافة إلى الكشف عن مميزات التعليم العالي الكندي، وعقد مقارنة بينه وبين التعليم العالي السعودي لعرض مقترحات تطويرية لجامعتي الملك سعود والملك عبدالعزيز لتحسين ترتيبها في قوائم تصنيف مجلة التايمز للتعليم العالي وتصنيف ويبومتركس، **تندرج الدراسة** ضمن البحوث الوصفية الوثائقية والمنهج الوصفي المقارن، **وتوصلت الدراسة إلى عدة نتائج كان من أبرزها:**إن الجامعتين السعوديتين تتفوق على نظيرتها الكندية في معيار الدخل الصناعي ونسبة أعداد الطلبة إلى أعضاء هيئة التدريس بينما تتأخر في باقي المعايير،لذلك كانت أبرز المقترحات التطويرية التوجه إلى ترجمة كافة الأبحاث والإنتاج العلمي لأعضاء هيئة التدريس والطلاب إلى اللغة الإنجليزية ونشرها على مواقع الجامعات السعودية،بالإضافة إلى تكثيف الجهود لتشجيع النشر في المجلات العلمية العالمية[16]

الدراسة العاشرة:دراسة **(مخلوف،2015). "مدركات الجمهور لاتصالات إدارة سمعة الجامعات المصرية الخاصة "**

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مدركات الجمهور للأنشطة الاتصالية لإدارة سمعة الجامعات الخاصة، **وتكون مجتمع دراسة** ضمن الجامعات الخاصة العاملة في مصر،واعتمدت الدراسة **العينة** جامعة مصر للعلوم والتكنولوجيا وجامعة 6 أكتوبر للعلوم الحديثة والآداب وجامعة الأهرام الكندية **واعتمدت الباحثة** على الاستبانة كأداة رئيسه لجمع البيانات والمعلومات من أفراد العينة المتعاملين مع الجامعات محل الدراسة بالإضافة إلى

المقابلة المتعمقة مع القائمين على إدارة السمعة، **وتوصلت الدراسة إلى عدة نتائج كان من أبرزها:**اتفاق مسؤولي السمعة في الجامعات محل الدراسة على قناعة الإدارة العليا بأهمية إدارة سمعة الجامعة التي تعود في المقام الأول على استقبال سوق العمل لخريجيها،واستقطاب مزيد من الطلاب، وزيادة ربحية الجامعة ودعم أدائها المالي بشكل كبير ومن ثم حماية سمعة الجامعة خلال الأزمات، وتتكاتف الجهود من أجل أن تظهر الجامعة في أفضل صورة وأن تحظى بسمعة جيدة، وتتولى إدارة السمعة إدارة مركزية تعرف بإدارة العلاقات الثقافية والاستراتيجيات الدولية بجامعة 6 أكتوبر وإدارة العلاقات العامة والإعلام بجامعة مصر للعلوم والتكنولوجيا وإدارة العلاقات العامة بجامعتي الأهرام الكندية وجامعة 'MASينندرج بعدها جميع إدارات الجامعة بكل الكليات وجميعها تابعة مباشرة لمجلس الأمناء[17]

الدراسة الحادي عشر: دراسة **(محنبي، 2015)."إدارة السمعة الإلكترونية لجامعة الملك عبدالعزيز ".**

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على واقع تطبيق إدارة السمعة الإلكترونية بجامعة الملك عبدالعزيز، ومعرفة تأثير استخدام مواقع التواصل الاجتماعي عليها،**واستخدمت الدراسة منهج** دراسة الحالة لتعرف الوضع الراهن لإدارة السمعة بجامعة الملك عبدالعزيز،كما استخدمت أسلوب تحليل المحتوى على بعض مواقع الإنترنت **وتوصلت الدراسة إلى عدة نتائج كان من أبرزها:**ضعف اهتمام الجامعة باستثمار تقنيات مراقبة المحتوى الرقمي على الإنترنت في إدارة سمعتها الإلكترونية،كما توصلت الدراسة إلى أن تأثير استخدام مواقع التواصل الاجتماعي حول جامعة الملك عبدالعزيز كان إيجابياً، **وأوصت الدراسة** بضرورة وضع خطة استراتيجية لإدارة السمعة الإلكترونية للجامعة،وتوفير المتطلبات التقنية اللازمة لمتابعة ورصد سمعة الجامعة [18]

الدراسة الثاني عشر: دراسة **(نصر، ومحمد،ورخا، 2014). "آليات مقترحة لتحسين رتب الجامعات السعودية في التصنيفات الدولية للجامعات "**

هدفت هذه الدراسة إلى وضع آليات مقترحة لتحسين رتب الجامعات السعودية في التصنيفات الدولية للجامعات تبعاً لمتغيرات الدراسة وذلك من خلال استقصاء آراء أعضاء هيئة التدريس والهيئة المعاونة بالجامعات السعودية حول الإجراءات التي يمكن من خلالها تحسين رتب الجامعات السعودية في الترتيبات الدولية للجامعات،**واستخدمت الدراسة المنهج** الوصفي، **واعتمدت الدراسة على الاستبانة** كأداة لجمع البيانات والمعلومات من أفراد العينة، **والتي تكونت العينة** من 202 من أعضاء هيئة التدريس والهيئة المعاونة بالجامعات السعودية، **وتوصلت الدراسة إلى عدة نتائج كان من أبرزها:**إفادة أفراد العينة بأهمية الإجراءات الواردة بالاستبانة لتحسين رتب الجامعات السعودية في الترتيبات الدولية للجامعات [19]

الدراسات الأجنبية:

Miguel Moital. (2019) "Dose the Type of Degree Predict Different Levels of Satisfaction and Loyalty ?"

هل يتنبأ نوع الدرجة بمستويات مختلفة من الرضا والولاء؟

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف في الاختلافات التخصصية في أبعاد ملكية العلامة التجارية (جودة الخدمة، والولاء والمجتمع، وشخصية العلامة التجارية، والقيم المشتركة، وثقة العلامة التجارية)عبر ثلاث درجات: الأعمال التجارية والتمريض والهندسة بالإضافة لأنها تسلط الضوء على القضايا ذات الصلة بإدارة العلامات التجارية في مؤسسات التعليم العالي. تم تحليل

البيانات من 039.1 طالب جامعي من جامعة عامة اسبانية متعددة الحرم باستخدام تحليل الانحدار اللوجستي، **وتوصلت الدراسة إلى عدة نتائج كان من أبرزها:** أن الطلاب يذكرون مستويات مختلفة من الرضا والولاء اعتماداً على الدورة الدراسية التي يدرسون فيها [20]

Merchant & Rose & Mody. (2015).“Effect of university heritage and reputation on attitudes of prospective students “

تأثير تراث الجامعة وسمعتها في اتجاهات الطلاب المحتملين

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة أثر التراث وسمعة الجامعات غير الربحية على اتجاهات الطلاب، **استخدم الباحثين المنهج** الوصفي، **واعتمد الباحثين** على الاستبانة كأداة لجمع البيانات والمعلومات من المبحوثين،وقد تم جمع البيانات من 208 من طلبة كلية المجتمع في الولايات المتحدة الأمريكية، **وتوصلت الدراسة إلى عدة نتائج كان من أبرزها:** أن سمعة وتراث الجامعة تأثير إيجابي على الجامعة،ومواقف الطلاب والنوايا لدفع قسط التعليم،وهناك علاقة بين تراث الجامعة وسمعتها والمواقف، كما أن هناك علاقة كبيرة بين سمعة وتراث الجامعة ومواقف الطلاب الأجانب من دول البلاد الآسيوية [21]

John.(2007) “ standards in the classroom: how teachers and student negotiate learning new york teachers college press Colombia university”

المعايير في الفصل الدراسي: كيف يتفاوض المعلون والطلاب حول تعلم نيويورك للمعلمين بالضغط على جامعة كولومبيا

هدفت هذه الدراسة إلى استخدام معايير الجودة التعليمية في تحسين أداء العاملين بالعملية التعليمية من خلال تحديد معايير استخدام التقنيات في التعليم بولاية نيويورك الأمريكية حيث خلصت هذه الدراسة إلى تدني مستوى أداء العاملين في ضوء معايير الجودة العالمية كما خلصت إلى ضعف النموالمهني للعاملين حيث أوصت الدراسة بضرورة تدريب العاملين وفقاً لمعايير الجودة للوصول إليها وتحقيق مستويات متقدمة في السمعة الجامعية [22]

Nha & Gaston. (2006). “ Image and reputation of higher education institutions in students “

صورة وسمعة مؤسسات التعليم العالي لدى الطلاب

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة دور الصورة المؤسسية وسمعة مؤسسات التعليم الجامعي في كندا في تشكيل ولاء العملاء والطلبة، **وتم جمع المعلومات** باستخدام الاستبيان كأداة لجمع البيانات والمعلومات من المبحوثين، **واعتمد الباحثان على المنهج** الوصفي في الدراسة، **وتكونت عينة الدراسة** من 395 طالباً من كلية إدارة الأعمال، **وتوصلت الدراسة إلى عدة نتائج كانت من أبرزها:** أن درجة الولاء لدى الطلبة تكون أعلى عند كل من سمعة المؤسسات،والصورة المؤسسية المثالية للجامعات[23]

خامسا: التعليق على الدراسات السابقة:

أ-اتفقت الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة بعدد من النقاط التالية:

- اتفق هدف الدراسة الحالية مع عدد من أهداف الدراسات السابقة، التي سعت إلى معرفة الكشف عن مكانة السمعة الأكاديمية لدى الجامعات بالإضافة إلى موقع الجامعات على ضوء التصنيفات سواء المحلية أوالدولية أوالعالمية.

- اتفقت الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة في أنها تندرج ضمن البحوث الوصفية والتي اتبعت منهج المسح كأغلب الدراسات المذكورة.

ب- ما يميز الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة:

تتميز الدراسة بتحديد أهم المعايير والأبعاد التي يجب على الجامعات السعودية اتباعها لتحسين، سمعتها دولياً ورفع تصنيفها في الQS وتم استخدام جامعة الأميرة نورة كنموذج.

والتركيز على أهمية السمعة الإلكترونية كقيمة مضافة للجامعات السعودية، إذ يعد الجانب الإعلامي مؤثراً وداعماً للسمعة المؤسسية.

سادسا: أسئلة الدراسة:

سعت هذه الدراسة للإجابة على التساؤل الرئيس الآتي:**" ما قياس سمعة الجامعات السعودية وتأثيرها على تصنيف QS: جامعة الأميرة نورة أنموذجاً"** ويتفرع منه عدد من الأسئلة الفرعية الآتية:

1-ما أبعاد سمعة الجامعات السعودية في ضوء تصنيفاتQs ؟

2-ما مصادر تكوين سمعة الجامعات السعودية في ضوء تصنيفات Qs ؟

3-ما التحديات التي تواجه سمعة الجامعات السعودية والتي تؤثر على تصنيفها ؟

4-ما أثر:(جودة الأداء التنظيمي، جودة الخدمات، ممارسات القيادة، الإجراءات الحوكمية، أنشطة المواطنة، المناخ السائد، منهجية الإبداع على سمعة الجامعات السعودية) ؟

سابعا: منهجية الدراسة واجراءاتها:

1-نوع الدراسة ومنهجها:

تندرج هذه الدراسة ضمن **البحوث الوصفية**، التي تهتم بدراسة الحقائق المحيطة بالظاهرة وإصدار تعميمات بشأنها والأحداث بجمع البيانات والمعلومات وتفسيرها لاستخلاص دلالتها وإصدار تعميمات بشأنها. "حيث يستخدم هذا المنهج من أجل وصف الظاهرة وصفاً كمياً للعلاقة بين المتغيرات المستقلة والتابعة من خلال الكشف عن التباين والفروق في المتغيرات التابعة والتي تعزى للمتغيرات المستقلة"[24]

وضمن هذه الدراسات تم اختيار **منهج المسح**، وفيه تحدد أساليب الممارسة لجمع البيانات الأولية المطلوبة، لتحقيق الهدف من البحث،لأن الأسلوب الذي يهتم بدراسة الجوانب التي يتبعها الطالب في تخطيط وتنفيذ وتقويم والتعرف على الطرق التي يتم من خلالها ممارسة الطالب لأنشطتهم الهادفة لخدمة المجتمع [25]

2- مصطلحات ومفاهيم الدراسة:

سمعة المؤسسة: "تقييم المستفيدين والعملاء لمدى مقدرة المؤسسة على تلبية متطلباتهم ،وانطباعاتهم حول أعمالها وسياستها، فكلما كان رأيهم إيجابياً دعموا المؤسسة واستمروا في علاقتهم معها" [26]

وتعرف سمعة المؤسسة بأنها:

انطباعات وتصورات وآراء يحملها العملاء حول مؤسسة سواء كانت إيجابية أوسلبية، ويتوقع من المؤسسة أن تجمع هذه الانطباعات والآراء للتعرف على نقاط قوتها وضعفها وتحسين سمعتها بأنشطة اتصالية مناسبة تساعد ببناء سمعة إيجابية جيدة [27]

السمعة الأكاديمية: "تحقيق الأهداف الواضحة لتقييم الأداء الداخلي والخارجي للجامعة بحيث ترك الانطباع والصورة الذهنية الإيجابية في الداخل والخارج بتميز الأداء وجودة المخرجات[28]

سمعة الجامعة: التصورات والانطباعات التي تؤخذ من خلال الشكل العام للجامعة من خلال مجموعة متنوعة من قنوات الاتصال والرموز مثل الشعارات وسمات أخرى[29]

التصنيف: " الدرجة الكلية التي تحصل عليها المؤسسة من خلال جمع المؤشرات المختلفة وتخضع لعمليات حسابية وتطبيق الأوزان، ومن ثم تستخرج النتيجة الكلية للمؤسسة المعنية، ويتم تحديد ترتيب المؤسسة من بين عدد المؤسسات المتقدمة للحصول على شهادة الجودة والاعتماد "[30]

ويعرف التصنيف: هوالذي ينظم مجموعة معينة من الأشياء التي تم تحديدها من خلال معايير مختلفة، بالتالي تكون أكثر شمولية للأشياء، ومن السهل أن تنظم من الأفضل إلى الأسوأ[31]

تصنيف الجامعات: "القوائم التي يتم فيها ترتيب الجامعات بطريقة مقارنة تبعاً لمجموعة من المؤشرات العامة ترتيباً تنازلياً ويتم عرضها في صورة جدول[32]

تصنيفQS: "هوتصنيف سنوي للجامعات، تقوم بنشره شركة كواكاريلي سيموندس،ويعد من أقدم التصنيفات ظهوراً وأكثرها شهرة، أطلق المؤشر عام 2004، وهويغطي أربعة جوانب أساسية في أية مؤسسة وهي البحث العلمي والقابلية للتوظيف، والكفاءة التعليمية، والعالمية، ويصدر المؤشر عن الملحق التعليمي لجريدة التايمز حتى عام 2009 تحت اسم تصنيف جامعات العالم لصحيفة التايمز للتعليم العالي وكواكاريلي سيموندس "[33]

3-التعريفات الإجرائية للدراسة:

سمعة الجامعات: الطرق والمعايير التي يمكن من خلالها حصر آراء وانطباعات الأفراد عن الجامعات السعودية،وتتمثل بالآراء الإيجابية وإظهارها ومعرفتها من خلال أداة الدراسة، ويقاس من خلال أداء المبحوثين على أداة الدراسة المعدة.

إدارة السمعة: مجموعة إجراءات تقوم بها الجامعات السعودية للحفاظ على سمعتها وتحسينها، ويتضح ذلك من خلال التصنيفات العالمية لها.

التصنيفات الجامعية: مجموعة معايير معدة تقوم على أسس معينة يتم تحكميها من خلال مختصين وخبراء، وسمعة الجامعة تعد من هذه المعايير والتي تؤثر على تصنيف جامعة الأميرة نورة بنت عبدالرحمن، ويقاس من خلال أداء المبحوثين على أداة الدراسة المعدة.

جامعة الأميرة نورة بنت عبدالرحمن: جامعة سعودية حكومية شاملة للمرأة تسهم في بناء الاقتصاد المعرفي بريادتها التعليمية وأبحاثها العلمية، بشراكة مجتمعية وعالمية.

الاطار النظري للدراسة:

اولا: تصنيفات الجامعات:

النشأة:

تعتبر التصنيفات العالمية للجامعات من أبرز المؤشرات التي يمكن الاستدلال بها على وجود الجامعة ومدى تطورها وتحديد موقعها ضمن هذه التصنيفات بين مختلف جامعات العالم، مما يدل على مدى تطورها وكفاءتها.

تعود البداية الأولى للتصنيفات إلى مطلع القرن العشرين، عندما نشر ما كلان دراسة له بعنوان " من أين نحصل على أفضل رجالنا "، حيث قدمت الدراسة إحصاءات وبيانات عن أبرز العلماء والشخصيات المجتمعية، تتعلق بأصولهم وعائلاتهم وخلفياتهم التعليمية، والجامعات التي تخرجوا منها، وتم ترتيب كثير من الجامعات الأمريكية على أساس هذا المعيار، وهناك محاولة مبكرة أخرى لتصنيف الجامعات، كانت تتم من خلال مقابلات مع رؤساء الجامعات وعمداء الكليات ورؤساء الأقسام وأعضاء هيئة التدريس، وسؤالهم عن مستوى جودة خريجي الجامعات المختلفة، وبناء على إجاباتهم وما يقدمونه من معلومات وبيانات يتم تصنيف الجامعات وترتيبها[34]

وبصفة عامة، يمكن تقسيم **تطور تصنيف الجامعات إلى ثلاث مراحل هي:**[35]

المرحلة الأولى: تعود جذور هذه المرحلة إلى عام 1910، ركزت على العلماء المشهورين والجامعات التي تخرجوا منها، إلى جانب العديد من المعايير الأخرى، مثل عدد الخبراء العاملين في الجامعة، ونسبة نجاح الطلاب، واستمرت هذه المرحلة حتى عقد الخمسينات.

المرحلة الثانية: وبدأت منذ مطلع الستينات من القرن الماضي وحتى مطلع القرن الحادي والعشرين، حيث اكتسبت التصنيفات المحلية شهرة واسعة داخل المجتمع، وأصبح يعتمد عليها كثيراً في اختبارات الطلاب للالتحاق بالتعليم العالي.

المرحلة الثالثة: ويطلق عليها مرحلة التصنيفات العالمية خاصة بعد ظهور أول تصنيف للجامعات العالمية وهوتصنيف جامعة شنغهاي عام 2003 ثم توالى بعد ذلك ظهور العديد من التصنيفات العالمية الأخرى مثل تصنيف مجلة التايمز للتعليم العالي بالاشتراك مع كواكوريلي سيموندس، وتصنيف الويبومتركس، بالإضافة إلى بعض التصنيفات الإقليمية مثل الاتحاد الأوروبي وإيرلندا وبريطانيا والولايات المتحدة.

***تعريف أنظمة تصنيف الجامعات:**

تعرف أنظمة تصنيف الجامعات على أنها: آلية لترتيب الجامعات وفق عناصر تقييم محددة، مع مقارنة الجامعات ببعضها على أساس الأداء، وتهدف إلى توفير معلومات عن جودة الجامعات حيث أوضحت هذه الأنظمة في الآونة الأخيرة صناعة كبيرة، واحتلت مكانة مهمة، وسعت الدول لتشجيع جامعاتها على دخول المنافسة العالمية، لأن ذلك يزيد من هيبة هذا البلد ويعلي من قدر وسمعة الجامعة وهيئة التدريس، وبالتالي زيادة المنح والمساعدات المالية الموجهة لها، وزيادة إقبال الطلاب الأجانب للالتحاق بهذه الجامعة [36]

***أهداف تصنيف الجامعات:**

لتصنيف الجامعات عالمياً أهداف يسعى إلى تحقيقها تتمثل في:[37]

1-قياس الأداء العام للجامعات التي تضم كلاً من الأداء العلمي والأبحاث والأداء التعليمي.

2-تشجيع النشر العلمي على شبكة الإنترنت (المعلومات).

3-مساعدة الحكومات وسلطات (هيئات) الاعتماد بأمر التقييم.
4-تشجيع الجامعات على التطور المستمر.
5-إدراك البعد التمويلي وأهميته في موازنة الجامعات.
6-استخدام مقاييس الجودة وأخذ رأي النظراء وخبراء الجودة.
7-تحسين التنافس الإيجابي بين الجامعات.
8-قياس المخرجات اعتماداً على المدخلات.

(Quacquarelli Symonds) تصنيف *

هوتصنيف يغطي أربعة جوانب أساسية في ـأية مؤسسة وهي البحث العلمي، القابلية للتوظيف، الكفاءة التعليمية، والعالمية، ويصدر المؤشر عن الملحق التعليمي لجريدة التايمز، وهي إحدى المنشورات البريطانية التي كانت تصدر بالاشتراك مع كواكواريلي سايموندز، ويعطي ترتيب QS اهتماماً كبيراً لآراء الخبراء بنسبة تبلغ 40% [38]

يهدف هذا التصنيف إلى رفع مستوى المعايير العالمية للتعليم العالي، والحصول على معلومات عن برامج الدراسة في مختلف الجامعات، وعمل مقارنة بين 500 جامعة من بين أكثر من 3000 جامعة لإصدار دليل الجامعات. وقد صدرت أول قائمة للتصنيف في عام 2004، ويتوفر التصنيف على قاعدة بيانات تراكمية ضخمة تحتوي معلومات عن مختلف الجامعات حول العالم [39]

اعتمد ترتيب QS بدرجة كبيرة على تقييمات الخبراء، وذلك من خلال آراء 5000 من الأكاديميين من أنحاء العالم، حيث طلب أن يرشح كل منهم الجامعات الرائدة في مجال تخصصه، ومنذ عام 2005 أضيف معيار جديد، وهووجهات نظر رجال الأعمال، حيث طلب منهم تحديد أفضل عشرين جامعة، يفضلون توظيف خريجيها، وتجدر الإشارة إلى أنه غير مسموح لأحد هؤلاء الأكاديميين الذين يشاركون في الترتيب أن يرشح الجامعة التي يعمل بها [40]

QSمعايير تصنيف * [41]

1-**السمعة الأكاديمية:** يتم قياس السمعة الأكاديمية من خلال عمل مسح عالمي لسؤال الأكاديميين عن مكان وجود أفضل الأعمال داخل مجالات تخصصاتهم من خلال خبراتهم العلمية، ويعطي لهذا المؤشر وزناً نسبياً مقداره 40%، وفي عام 2013 رسم التصنيف على أكثر من 62000 من إجابات الأكاديميين في جميع أنحاء العالم،وجمعت الإجابات على مدار ثلاث سنوات، وتكون الميزة الرئيسة لقياس الجودة الأكاديمية في هذه الطريقة هي إعطاء أوزان متساوية للمسح حول السمعة الأكاديمية في مختلف المجالات.

2-**سمعة الموظفيين:** يقوم هذا المؤشر أيضاً على عمل مسح عالمي تسأل فيه جهات التوظيف عن أفضل الجامعات إنتاجاً للخريجين، ويكون الوزن النسبي لهذا المؤشر 10%

3-**نسبة الطلاب إلى أعضاء هيئة التدريس:** يتم هنا قياس نسبة عدد أعضاء هيئة التدريس العاملين إلى نسبة الطلاب المقيدين في الجامعة، ويعطي هذا المؤشر وزناً نسبياً بمقدار 20%، ويمكن من خلال هذا المؤشر قياس جودة التدريس

4-**الاستشهادات:** يهدف هذا المؤشر إلى تقييم نتائج بحوث الجامعات من خلال قياس مدى الاستشهاد بها، وتجمع معلومات الاستشهاد بالأبحاث من قاعدة بيانات SCOPUS أكبر قاعدة بيانات في المستخلصات والاستشهادات المرجعية، ويأخذ هذا المؤشر وزنا نسبيا مقداره 20%

5-نسبة أعضاء هيئة التدريس الدوليين 5%، ونسبة الطلاب الدوليين 5%:

في هذا المؤشر يتم تقييم النظرة الدولية للجامعة، وذلك عن طريق قياس نسبة أعضاء هيئة التدريس والطلبة الاجانب مقارنة بهيئة التدريس وطلبة الكلية، ويفيد ذلك في أعلاء السمعة الأكاديمية والاستشهادات البحثية للجامعة، وكل مؤشر من هذين المؤشرين يسهم بوزن نسبي 5% في الترتيب، فالجامعات التي لها نظرة دولية عالية تكون قد حولت نفسها بنجاح إلى مراكز دولية للتميز.

ثانيا:نموذج المستخدم في الدراسة " نموذج Rep Trak Pulse model "

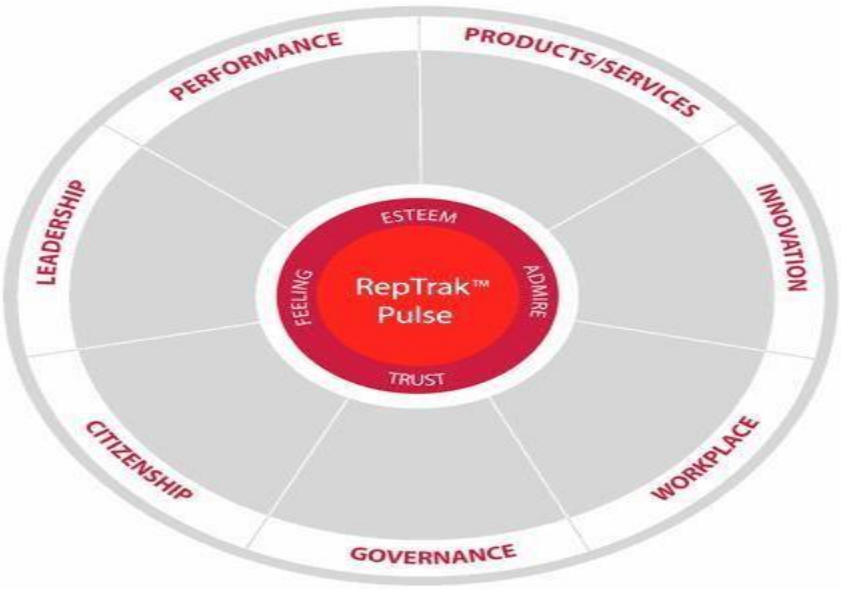
تعتبر السمعة مفهوماً غير ملموس على أرض الواقع، لكن بعض الباحثين أشاروا إلى أهمية السمعة لما لها دور كبير في تحسين الصورة عن المؤسسات وتكوين التنافسية بين المنظمات المختلفة، حيث أشار معهد السمعة العالمي أن أهمية السمعة تعزز من قيم الشراكة والتطور لذا يمكن تعريف السمعة على أنها كافة الجهود الإدارية المتصلة مع بعضها البعض والتي تحتاج إلى تخطيط مستمر وتنظيم عالي سواء كان الخطوات المتبعة مباشرة أم غير مباشرة من قبل المؤسسات والمنظمات والتي يكون الهدف منها تطوير العلاقات بالجمهور وكسب رضاهم وثقتهم [42]وهي أيضاً قدرة المنظمة على تلبية متطلبات الجمهور المتوقعة[43]

عبر التاريخ تطور مقياس السمعة التي بقيت طوال هذه المرحلة محل جدل في الأدبيات العلمية إلا أن قدم(هيلم) مقياساً ذا عشرة بنود والذي استخدم في ألمانيا على قطاعات صناعية مختلفة من قبل المواطنين إلى أن جاءت فيدافر كوهين وطورت نموذج ريب تراك لقياس سمعة المؤسسات المختلفة حيث ينص هذا النموذج المتطور على سبعة محاور رئيسية موزعة كما يلي:

(الأداء التنظيمي، جودة الخدمات، ممارسات القيادة، الإجراءات الحوكمية، أنشطة المواطنة، المناخ السائد، منهجية الابداع)[44]

يمكن القول أن هنالك الكثير من المقاييس المستخدمة لقياس السمعة وتحديداً في المؤسسات التعليمية بشكل عام والجامعات بشقيها الخاص والحكومي بشكل خاص، حيث تعتبر سمعة المؤسسات التعليمية واحدة من أهم المعايير المعتمدة في تقييم المؤسسات التعليمية حيث تلعب السمة دوراً كبيراً في استقطاب الطلبة سواء كانوا من الداخل أوالخارج للدراسة بها ويمكن قياس سمعة الجامعات بمختلف الوسائل منها على سبيل المثال:[45]

- تقييم الطلاب لقدرة الجامعة على الوفاء بتوقعاتهم.
- اكتساب الأفضلية من قبل وسائل الإعلام.
- قدرة الجامعة على تأهيل طلبتها إلى سوق العمل.
- معرفة آراء أصحاب الشركات والمؤسسات ورصد تقييمهم لخريجي تلك الجامعات في الشركات التي يعملون بها.
- الانطباع الجماعي المشترك في أذهان المواطنين تجاه الجامعة.



عرض نتائج الدراسة

نتائج الدراسة:[46]

1-تحرص جامعة الأميرة نورة بنت عبدالرحمن على تحسين سمعتها الأكاديمية دائماً في المجتمع المحلي والدولي والعالمي ويظهر ذلك خصوصاً في مجال السمعة الإلكترونية حيث صعدت جامعة الأميرة نورة بنت عبدالرحمن 28 مرتبة، لتحتل المرتبة الـ 7 محلياً، والمرتبة الـ39 في الوطن العربي QS University Ranking – Arab Region 2021

حيث تقدمت الجامعة لهذه المرتبة بعدة مؤشرات أبرزها: السمعة الأكاديمية، والسمعة لدى جهات التوظيف، ونسبة الطلاب لأعضاء هيئة التدريس، وعلاقات البحث الدولية وهي دلالة إسهامات الجامعة الكبيرة في تحقيق أهداف تلك المؤشرات من خلال استقطاب أعضاء هيئة التدريس ذوي السمعة الأكاديمية العالمية، وزيادة رضا المستفيدين من خلال خدمات الجامعات، والحرص على كفاءة وجاهزية خريجي الجامعة لسوق العمل، والمشاركة في اللقاءات والندوات المهنية، بالإضافة إلى الدور الفعال في تفعيل المراكز البحثية، وتقديم برامج تمويل الأبحاث المتنوعة، ومساندة الباحثين في مجالات البحث العلمي وتطبيقاته.

2-حصلت جامعة الأميرة نورة بنت عبدالرحمن جوائز عديدة من شأنها تحسين سمعة الجامعة ومن أبرزها:

-المركز الأول بالميدالية الذهبية المهارات على مستوى منطقة الرياض.

-المركز الأول في مسابقة المهارات الإكلينيكية ضمن فعاليات الملتقي العلمي الثاني لجمعية الصيدلية السعودية (سيفا2019).

-المركز الأول في مسابقة تحدي محاور التابع لمركز الحوار الوطني في نلتقى سفراء الوسطية 3.

-المركز الأول في سباق تتابع في دورة الألعاب الرياضية السنوية الجامعية في كرة السلة.
-المركز الثاني لأفضل فكرة ابتكارية للملصقات العلمية في مؤتمر ومعرض دبي الدولي للصيدلة والتكنولوجيا (دوفات 2019).
-المركز الثاني في مسابقة التحريرية الشفهية بجامعة الأمير سلطان.
-المركز الثاني بالميدالية الفضية في مسابقة في المهارات على مستوى منطقة الرياض التصاميم والفنون.

3-حصلت جامعة الأميرة نورة بنت عبدالرحمن على عدة براءات اختراع من شأنها تحسين سمعة الجامعة. ومن ابرزها [47]
-أداة حاجبة.
-أداة طبية لتحديد موقع أخذ عينة الدم من الجسم.
-النسيج المتداخل ولوازم للستائر والسواتر.
-جهاز تسريع التئام الجروح.
-حلوى سكر ثابتة الأس هيدروجيني لحماية الأطفال من التسوس

4-يبلغ عدد الموظفين في جامعة الأميرة نورة بنت عبدالرحمن(6149) من ضمنهم أعضاء هيئة التدريس المحليين الذين حصلوا على تفرغ علمي للجامعة(2216) بنسبة 04.36% وموظفين الآخرين (3933) بنسبة 63.69%، والغير سعودي(371) بنسبة 03.6% مما يدل على المكانة المرموقة التي تحظى بها جامعة الأميرة نورة بنت عبدالرحمن ووفقاً للدراسات السابقة وتحديداً دراسة عبدالعزيز ومروة (2019) فإن السمعة أحد الأنماط الإدارية الأكثر فاعلية في المؤسسات الجامعية لذلك حصلت جامعة الأميرة نورة على تقدم واضح وفق التصنيف العالمي المعتمد.

5 -تحرص جامعة الأميرة نورة بنت عبدالرحمن على دعم البحث العلمي، حيث بلغت نسبة الأبحاث المنشورة لأعضاء الهيئة التدريسية في المجلات العلمية(1085)بحثاً، وهذا يعطي مؤشراً هاماً في قياس سمعة الجامعة وفقاً لكثير من الدراسات التي توصلت إلى هذه النتائج حيث يعد البحث العلمي من أهم المعايير التي يتم قياس السمعة الجامعية عليها من خلال معرفة دور الجامعة في دعم البحث العلمي ومعرفة عدد الأبحاث المنشورة في المجلات العلمية المحكمة لأعضاء هيئة التدريس الموجودين في الجامعة.

6- تولي جامعة الأميرة نورة السمعة الإلكترونية أولوية مهمة استطاعت من خلالها تحقيق فوائد عديدة أهمها المصداقية والثقة وتعتبر إدارة السمعة الإلكترونية عاملاً مهماً ويمكن قياس هذه السمعة عن طريق التطبيقات الحديثة والمواقع على شبكة الإنترنت حيث قامت الباحثة بالتحقق من السمعة الإلكترونية لجامعة الأميرة نورة عن طريق موقع (جوجل ترينـد) [48]

حيث بين الموقع أن جامعة الأميرة نورة خلال الثلاث أشهر وهي شهر(11+12+1) قد كانت محل اهتمام الباحثين عليها من خلال مواقع البحث حيث تركز البحث عن الجامعة في منطقة الرياض في المرتبة الأولى، ثم المنطقة الشرقية في المرتبة الثانية، ومنطقة عسير في المرتبة الثالثة، وجاءت منطقة مكة المكرمة في المرتبة الرابعة، وتشير هذه النتائج إلى سمعة الجامعة المرموقة بين جامعات المملكة العربية السعودية إضافة إلى إيلاء إدارة الجامعة أهمية للسمعة الإلكترونية.

يستدل من هذه النتائج إلى الاهتمام بسمعة الجامعات السعودية والتي تؤثر على التصنيف وفقاً للمعايير المحددة.

وقد أكدت دراسة مروة محمد عبدالعزيز التي تحمل عنوان **إدارة السمعة مدخل لتحقيق الميزة التنافسية لمؤسسات التعليم الجامعي بمصر** بأهمية إدارة السمعة والتي تعد إحدى الأنماط الإدارية الأكثر فاعلية في المؤسسات الجامعية، حيث تعمل على جذب الطلاب والمستفيدين من خدماتها،وتشكيل سلوك العاملين وتدعيم أنشطتهم

كما اتفقت دراسة ناجي عبدالوهاب هلال التي حملت عنوان **رؤية مستقبلية لرفع القدرة التنافسية للجامعات العربية على ضوء التصنيف الدولي للجامعات** لتحسين وضع التصنيفات الدولية لابد من أن تقوم على ستة محاور تشمل: التعاون الإقليمي والدولي في مجال القدرة التنافسية للجامعات، وتطوير معايير تقويم الجامعات العربية، ونشر ثقافة التنافسية في الجامعات العربية، ودعم البحث العلمي والابتكار، وتطوير عمليات التعليم والتعلم وتكنولوجيا المعلومات، وتطوير نظم الإدارة الجامعية وإعادة الهيكلة.

وفي الدراسة الحالية ركزت على ستة معايير كأسس لبناء مقياس سمعة الجامعة وهي: الاداء التنظيمي، جودة الخدمات، منهجية الإبداع، ممارسات القيادة، الإجراءات الحوكمية، أنشطة المواطنة.

واتفقت دراسة هند ناصر العقيلات التي تحمل عنوان أثر الرشاقة الاستراتيجية على السمعة الجامعية في الجامعات الأردنية الخاصة مع الدراسة الحالية في قدرة الجامعات على البقاء والديمومة والتميز من خلال ما تقدمه من إسهامات اجتماعية تدعم سمعة الجامعة أمام أصحاب المصلحة.

حيث أعلنت جامعة الأميرة نورة بنت عبدالرحمن عن استراتيجيتها، حيث كانت من أهم قيمها هي الرشاقة الاستراتيجية للمحافظة على سمعتها وبقائها والاستمرارية في ظل الظروف التنافسية.

إضافة إلى ما سبق،اتفقت دراسة عبدالمنعم مخلوف بعنوان مدركات الجمهور لاتصالات إدارة سمعة الجامعات المصرية الخاصة في بأهمية إدارة سمعة الجامعة التي تعود في المقام الأول على استقبال سوق العمل لخريجيها،واستقطاب مزيد من الطلاب وهذا ما اكدت عليه دراسة نجاة علي الشمراني التي تحمل عنوان تطوير أداء الجامعات السعودية في التصنيفات العالمية لتحقيق رؤية المملكة 2030:التجربة الكندية أنموذجاً. إن الجامعتين السعوديتين تتفوق على نظيرتها الكندية في معيار الدخل الصناعي ونسبة أعداد الطلبة إلى أعضاء هيئة التدريس بينما تتأخر في باقي المعايير.

لذلك ركزت الدراسة الحالية على معايير تصنيف Qs في السمعة الأكاديمية، والسمعة لدى جهات التوظيف، ونسبة الطلاب لأعضاء هيئة التدريس، وعلاقات البحث الدولية إضافة إلى السمعة الإلكترونية واهتمام الجامعة بالتواصل الإلكتروني من خلال موقعها الإلكتروني ومواقع التواصل الاجتماعي

توصيات الدراسة:

1-تحسين أداء الاتصال الداخلي لضمان بيئة بحثية محفزة ومتعاونة، سيسهم ذلك بشكل كبير في تحسين سمعة الجامعة والاستفادة القصوى من رأس مال الجامعة البشري ممثلة في الأكاديميات والموظفات كافة. مما سيطور بيئة العمل من خلال مبادرات الاندماج الوظيفي وبرامج الولاء.

2-تحسين السمعة الإعلامية من خلال تطوير المحتوى) Online/offline) وضمان الاستمرارية والمواكبة،كما وأنها تساعد المؤسسات التعليمية ذات المرتبة الجيدة في العلاقات العامة مع واضعي السياسات، شركاء التنمية وطلاب المستقبل، مما يجعل أداء الاتصال المؤسسي والعلاقات العامة ركيزة أساسية في تحسين وضع الجامعة في التصنيفات القادمة.

3-تحسين العلاقات الدولية لضمان التواجد الدولي وتقريب المسافات الجغرافية مع المؤسسات المطورة لمؤشرات التصنيف حيث أن التحيز الإقليمي أحد أهم المعضلات التي تواجه جامعات الشرق عامة في تحسين وضعهم في تصنيف QS كما أثبتت الدراسات. ويمكن أن يتم ذلك بدعم قيادة الجامعة في تعزيز الحضور الدولي والتمثيل العالمي بالتعاون مع مؤسسات الدولة وتحفيز الأكاديميين على التواجد الدولي لتمثل الجامعة "بالترشيح لمن يتناسب مع الهوية الفلسفية للجامعة.

4 -يمكن لقيادة الجامعة تحسين الأداء الدولي من خلال التركيز على دعم ورعاية الأبحاث والمحافل الدولية الصديقة للتصنيف في ميدان ي التعليم والمسؤولية الاجتماعية/البيئية.

وتوصي الباحثة بضرورة التركيز على جميع جوانب السمعة الإلكترونية للجامعة من خلال نشر الإعلانات عبر وسائل الإعلام وإنشاء مركز إعلامي متخصص يهدف إلى التركيز على وضع الجمهور والطلبة بآخر أخبار ونشاطات الجامعة والمشاركات العالمية للجامعة وأعضاء هيئة التدريس وإطلاق تطبيق إلكتروني وتسويقه بين الطلبة وكافة فئات المجتمع المحلي.

المراجع:

1-مروة محمد عبدالعزيز، " ادارة السمعة مدخل لتحقيق الميزة التنافسية لمؤسسات التعليم الجامعي بمصر"، المجلة التربوية لتعليم الكبار،العدد الاول (اكتوبر 2019): 350-383، ص 351

2-Eckert , CH. (2016). corporate reputation and reputation risk: definition and measurement from a (risk) management perspective , Department of Insurance Economics and Risk Management Friedrich-Alexander University Erlangen-Nurnberg (FAU).P.8

3-وزارة التعليم https://www.moe.gov.sa/ 2020/11/5

4-أمل أحمد الشخاترة، أخليف يوسف الطراونة "واقع الاجراءات الادارية الممارسة لرفع السمعة المؤسسية للجامعات الاردنية الحكومية من وجهة نظر الادارات الاكاديمية"، المجلة التربوية الاردنية، العدد الرابع (آذار 2019): 191-215، ص 199

5-نجاح بنت قبلان القبلان، " سمعة المؤسسات الاكاديمية ودورها في دعم التخصصات العلمية: دراسة لسمعة قسم المكتبات والمعلومات بجامعة الاميرة نورة بنت عبدالرحمن بالمجتمع وبناء استراتيجية لتعزيزها "، مجلة أعلم، العدد التاسع عشر (يونيو2017): 81-101، ص83

6-وفاء بنت محمد عون، " تطوير أداء الجامعات السعودية في التصنيفات العالمية لتحقيق رؤية المملكة 2030: التجربة الكندية انموذجا "، المجلة التربوية الدولية المتخصصة، العدد الخامس (حزيران 2017): 254-268، ص 256

7-محمد عبدالحميد، البحث العلمي في الدراسات الاعلامية (القاهرة: عالم الكتب 2001)، ص91

8-فاتنة سعدالدين الشريف، "مدى ملائمة معايير التصنيف العالمية للجامعات لواقع الجامعات العربية: دراسة تقويمية"، المجلة التربوية، العدد مئة واربع وثلاثون (مارس 2020): 221-264، ص221

9-عبدالعزيز،ص351

10-خالد محمد النجار، "تأثير النشر الدولي والسمعة الاكاديمية على ترتيب الجامعة الاسلامية بالمدينة المنورة في التصنيفات العالمية"،المجلة الدولية للبحوث في العلوم التربوية، العدد الثاني (ابريل 2019): 171-232، ص172

11-الشخاترة، والطراونة، ص191

12-ناجي عبدالوهاب هلال، " رؤية مستقبلية لرفع القدرة التنافسية للجامعات العربية على ضوء التصنيف الدولي للجامعات "، مجلة كلية التربية، العدد الرابع (2019): 43-144، ص45

13-هند ناصر العقيلات، " أثر الرشاقة الاستراتيجية على السمعة الجامعية في الجامعات الاردنيةالخاصة "، مجلة كلية التربية، العدد التاسع (سبتمبر 2019): 642-667، ص643

14-مريم عبدالله المالكي، "دور ادارة الكراسي البحثية في رفع تصنيف الجامعات السعودية "، مجلة كلية التربية، العدد السابع عشر (اكتوبر2018): 111-130

15-القبلان،ص81

16-عون،ص254

17-ماجدة عبدالمنعم مخلوف، " مدركات الجمهور لاتصالات ادارة سمعة الجامعات المصرية الخاصة"، المجلة العلمية لبحوث العلاقات العامة والاعلان، العدد الثاني (يونيو2015):131-207

18-منى علي محنبي، " ادارة السمعة الالكترونية لجامعة الملك عبدالعزيز"، مجلة مكتبة الملك فهد الوطنية، العدد مئة وواحد وستين(اكتوبر2015): 164-208، ص164

19-محمد يوسف نصر، وجمال مصطفى محمد، ومحمد عبدالوهاب رخا، " آليات مقترحة لتحسين رتب الجامعات السعودية في التصنيفات الدولية للجامعات "، مجلة التربية (ديسمبر 2014): 61-106، ص63

20-Miguel Moital. (2019) “Dose the Type of Degree Predict Different Levels of Satisfaction and Loyalty ?”. Repution Institute and Springer Nature Limited

21-Merchant & Rose & Mody. (2015).“Effect of university heritage and reputation on attitudes of prospective students “

22-John (Ed.). (2007). standards in the classroom: how teachers and student negotiate learning new york teachers college press Colombia university

23-Nha & Gaston. (2006). " Image and reputation of higher education institutions in students. retention decisions , International Journal of Educational Management , Vol15 No(6).

24-عبدالرحمن عدس، أساسيات مناهج البحث التربوي (عمان: دار الفكر، 1989)، ص126

25-حميد جاعد، أساسيات البحث العلمي (بغداد: شركة الحضارة،2002)، ص61

26 Eckert ,.P.8

27- Lange , Lee , And Dail. (2011) " Organizational Reputation. A Review Journal of Management , Vol 37 No(1).P.153

28-النجار،ص195

29- Grunig , and Hung (2002). The effect of relationships on reputation and reputation on relationships: A cognitive , behavioral study , Paper presented at the PRSA Educator is Academy 5Th Aunnal Interdisciplinary Public Relations Research Conference , Miami , Florida , March.P.28

30-فيصل عبدالحاج، وسوسن شاكر، والياس جريسات، "دليل ضمان الجودة والاعتماد للجامعات العربية أعضاء الاتحاد"،مجلة عالم التربية، العدد الثالث والعشرون(2013): 369 -736، ص697

31- Waldemar , Siwin Skl (2002). Perspektywy-Ten Years of Rankings. Higher Education in Europe , Vol 27 No (4).P.399

32-الشريف،ص229

33-محمد أحمد ناصف، " تصنيف الجامعات عالميا في كل من جمهورية مصر العربية وتايوان: دراسة مقارنة"، مجلة التربية للمقارنة والدولية، العدد الرابع (فبراير 2016): 125-263، ص167

34-باسم سليمان جادالله، "الحدائق العلمية الجامعية –مدخل للارتقاء بالتصنيف العالمي للجامعات المصرية وفق مؤشرات QS للتعليم الجامعي: دراسة استشراقية"، مجلة جامعة الفيوم للعلوم التربوية والنفسية، العدد الثاني عشر (2019): 333-452، ص388

35- Hazelkorn , Ellen(2014). Reflections on a Decade of Global Rankinds:What we have Learned and Outstanding Issues , European Journal of Education , Vol 49 , No1.P.16

36-محمد عبدالرزاق ويح، "التصنيفات العالمية للجامعات وموقع الجامعات العربية منها رؤية نقدية"، دراسات عربية في التربية وعلم النفس، العدد الواحد والاربعون (سبتمبر2013): 87-134، ص90

37-الشريف،"مدى..."،ص223

38-جادالله، ص337

39-(20/12/2020) http://www.topuni-versitie.com Quacquarelli Symons

40-جادالله،"الحدائق..."،ص337

41- Mu-Hsuan , Huang (2012). Opening the black box of QS World University Rankings. Research Evaluation , 21: p.337

42-احمد فاروق رضوان، "دور العلاقات العامة في بناء سمعة المنظمات، ورقة بحث مقدمة للمؤتمر الخامس والعشرون للجمعية الدولية لبحوث الاتصال والاعلام بعنوان مجتمع المعرفة للجميع، استراتيجات الاتصال والاعلام(2006): 200-202

43- Fombrun, C. J. and Van Riel, C. B. M. (2004), Fame and fortune: How successful.P.165

44-سبيكة حسن بورسلي "التعليم الجامعي الخاص واحتياجات سوق العمل في دولة الكويت: دراسة مستقبلية"، رسالة دكتوراة غير منشورة، جامعة الزقازيق، مصر،2007،ص25-26

45-ايمان سمير عودة، " العلاقة التأثيرية بين جودة الخدمات الالكترونية وسمعة الجامعات: دراسة على عينة من الجامعات الخاصة الاردنية"، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الشرق الاوسط، الاردن،2012، ص41

جامعة الأميرة نورة بنت عبدالرحمن،https://www.pnu.edu.sa 15/12/ 2020 46-

47-مرجع سابق

-482021/2/23 https://trends.google.com